



การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู
อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 149 คน กลุ่มตัวอย่างงานบริการชำระภาษีป้าย จำนวน 64 คน กลุ่มตัวอย่างงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวอย่างงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน จำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็น 3 ระยะ ระหว่างเดือน มกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามค่าร้อยละ คือ งานบริการชำระภาษีป้าย งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน เท่ากับร้อยละ 96.00 งานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เท่ากับร้อยละ 95.60 และงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด เท่ากับร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอน

การให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.20

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมจำแนกตามประเภทการบริการ **มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.60** เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน** เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นประเภทงานบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงลำดับตามค่าร้อยละ คือ งานบริการชำระภาษีป้าย เท่ากับร้อยละ 96.20 งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน เท่ากับร้อยละ 95.80 งานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เท่ากับร้อยละ 95.40 และงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด เท่ากับร้อยละ 95.00 โดยภาพรวมแยกตามรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.20 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายละเอียดประเภทงานบริการ ได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 94.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 94.60

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้านเรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.60

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.00

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.20

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู

3.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะสามารถจัดกลุ่ม ไว้ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีการ ประชาสัมพันธ์การให้บริการหลากหลายช่องทาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความ เป็นมิตรในการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการชำระภาษีป้าย ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะสามารถจัดกลุ่ม ไว้ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูมีแผนผังการ ให้บริการที่ชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูให้บริการรวดเร็วตรงเวลา และองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองลูให้บริการในการลงพื้นที่ชุมชนอย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองลูมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหลากหลายช่องทาง ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ชุมชน อย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูมีอุปกรณ์ให้บริการ เพียงพอและเหมาะสม

3.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะสามารถจัดกลุ่มไว้ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีการบริการ เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีการ

ประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแล และ ให้บริการอย่างเป็นกันเอง

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีข้อเสนอแนะ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล หนองลู มีแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ให้บริการรวดเร็ว ตรงเวลา ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรในการให้บริการ

จากข้อเสนอแนะผู้รับบริการส่วนใหญ่ชื่นชมกับกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ที่ดำเนินการบริการเชิงรุกให้กับประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับบริการสะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงาน โครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันในเขตอำเภอหรือ จังหวัดเดียวกันเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควร การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานบริการที่เหมือนกันในแต่ละปีงบประมาณขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองลู เพื่อสร้างจุดเด่นและเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง รวมทั้งควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการให้บริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู เพื่อจะได้ทราบความ ต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองลู

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการดำเนินการกิจบริการงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด งานบริการชำระภาษีป้าย งานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภูมิ	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
ความหมายของการให้บริการ	8
ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ	10
การประเมินคุณภาพการให้บริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
ความหมายของความพึงพอใจ	20
การวัดความพึงพอใจ	22
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	23
ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ	23

สารบัญ

บทที่	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	28
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	29
ความหมายของการประเมิน	29
องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ	30
ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ	32
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู	34
สภาพทั่วไป	34
ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู	37
นโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู	39
กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ

บทที่	หน้า
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	64
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	70
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	92
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	97
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	97
สรุปผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	100
เอกสารอ้างอิง	101
ภาคผนวก	110
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	111
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	128
ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ	64
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม จำแนกด้านการบริการ	65
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	66
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู งานบริการชำระภาษีป้าย	67
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู งานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	68
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	69
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ	70
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม จำแนกด้านการบริการ	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู โดยภาพรวม	72
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู ด้านช่องทางการให้บริการ	74
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองลู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม	77
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านช่องทางการให้บริการ	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
4.19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81
4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม	82
4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านขั้นตอนการให้บริการ	83
4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านช่องทางการให้บริการ	84
4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85
4.24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.25	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู โดยภาพรวม	87
4.26	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านขั้นตอนการให้บริการ	88
4.27	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านช่องทางการให้บริการ	89
4.28	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90
4.29	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91
4.30	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	92
4.31	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานบริการชำระภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	93
4.31	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	95
4.33	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี	96

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ปีงบประมาณ พ.ศ.2563	38
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	51