

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงกระบวนการหรือกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ในประเด็นการสำรวจ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง จำนวนทั้งสิ้น ๒๑๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามระดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งกำหนดการแปลความหมายคะแนน โดยอาศัยแนวคิดของลิเคิร์ท (๑๙๗๘ : ๒๔๖ อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์ , ๒๕๓๘ : ๘ - ๑๑) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scales) ในแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก ๕ ตัวเลือก โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงตัวเลือกเดียวและกำหนดตัวเลขค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าคะแนน	๕	หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	๔	หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	๓	หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	๒	หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	๑	หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์สำหรับวัดผลกำหนดโดยนำค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ ๒๕๓๘ : ๘ - ๑๑) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = (๕ - ๑) / ๕$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาพชั้น} = ๐.๘๐$$

โดยมีเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยปรับเป็นร้อยละด้วยการคูณ ๒๐ นำค่าร้อยละที่ได้เทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมิณประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่กำหนดไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ	๙๕	ระดับคะแนน	๑๐
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๙๕	ระดับคะแนน	๙
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๙๐	ระดับคะแนน	๘
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๘๕	ระดับคะแนน	๗
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๘๐	ระดับคะแนน	๖
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๗๕	ระดับคะแนน	๕
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๗๐	ระดับคะแนน	๔
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๖๕	ระดับคะแนน	๓
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๖๐	ระดับคะแนน	๒
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๕๕	ระดับคะแนน	๑
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	๕๐	ระดับคะแนน	๐

ส่วนที่ ๓ วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง และช่องทางการรับบริการ ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๑ - ๑ ถึง ๑ - ๒

ตารางที่ ๑ - ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๒๐	๕๗.๑๕
หญิง	๙๐	๔๒.๘๕
อายุ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๗.๑๕
๒๐ - ๔๐ ปี	๙๐	๔๒.๘๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๐	๓๘.๑๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๑.๙๐
สถานภาพ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
โสด	๘๐	๓๘.๑๐
สมรส	๙๐	๔๒.๘๕
หย่า/หม้าย	๒๕	๑๑.๙๐
แยกกันอยู่	๑๕	๗.๑๕
ระดับการศึกษา	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ประถมศึกษา	๖๐	๒๘.๕๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๐	๑๙.๐๕
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	๒๘	๑๓.๓๓
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๕๐	๒๓.๘๐
ปริญญาตรี	๓๐	๑๔.๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐.๙๕
อาชีพ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๙.๕๓

ตารางที่ ๑ - ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๓๐	๑๔.๒๙
เกษตรกร/ประมง	๙๐	๔๒.๘๕
พนักงานบริษัท	๕๐	๒๓.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๗.๑๕
อื่น ๆ	๕	๒.๓๘
รายได้	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๒๑.๔๓
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๐	๓๘.๑๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๕	๒๖.๑๙
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๑๑.๙๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๕	๒.๓๘
จำนวนครั้ง que ไปขอรับบริการ	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
น้อยกว่า ๕ ครั้งต่อปี	๑๙๐	๙๐.๔๗
๕ - ๑๐ ครั้งต่อปี	๑๕	๗.๑๕
มากกว่า ๑๐ ครั้งต่อปี	๕	๒.๓๘
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๙๐	๔๒.๘๖
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๕๐	๒๓.๘๑
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๔๕	๒๑.๔๓
๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๒๕	๑๑.๙๐
เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง	๒๑๐	๑๐๐.๐๐
น้อยกว่า ๓๐ นาที	๑๕๐	๗๑.๔๒
๓๐ - ๕๙ นาที	๔๙	๒๓.๓๔
๑ - ๒ ชั่วโมง	๑๐	๔.๗๖
๓ - ๔ ชั่วโมง	๑	๐.๔๘
มากกว่า ๔ ชั่วโมง	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ - ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๕ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ และน้อยที่สุด คือ สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๘ รองลงมา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๕

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ รองลงมา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๙ และน้อยที่สุด คือ มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๗ รองลงมา มาติดต่อใช้บริการ ๕ - ๑๐ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๕ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า ๑๐ ครั้งต่อปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ ใช้บริการช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการช่วงเวลา ๑๔.๐๑ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐

เวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า ๓๐ นาที จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ รองลงมา คือ ใช้บริการ ๓๐ - ๕๙ นาที จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ และไม่มีผู้มาติดต่อใช้บริการมากกว่า ๔ ชั่วโมง

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกระบวนการให้บริการในแต่ละงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามด้านที่มีผู้ติดต่อรับ
บริการ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๓ - ๑ ถึง ๓ - ๔

ตารางที่ ๓ -๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้
หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = ๒๑๐		ระดับ
	X	S.D.	ความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ - ๑ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($X = ๔.๖๖$, $S.D. = ๐.๔๗$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๖๗$, $S.D. = ๐.๔๗$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($X = ๔.๖๖$, $S.D. = ๐.๔๕$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($X = ๔.๖๕$, $S.D. = ๐.๔๗$) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
($X = ๔.๖๕$, $S.D. = ๐.๔๘$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ - ๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน การศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = ๒๑๐		ระดับ
	X	S.D.	ความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๔	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ - ๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($X = ๔.๗๕$, $S.D. = ๐.๔๓$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($X = ๔.๗๗$, $S.D. = ๐.๔๒$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($X = ๔.๗๖$, $S.D. = ๐.๔๓$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = ๔.๗๔$, $S.D. = ๐.๔๔$) และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ($X = ๔.๗๒$, $S.D. = ๐.๔๔$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ - ๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = ๒๑๐		ระดับ
	X	S.D.	ความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ - ๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ใน ระดับ มากที่สุด ($X = ๔.๖๓$, $S.D. = ๐.๔๘$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($X = 4.63, S.D. = 0.48$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = 4.62, S.D. = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ - ๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ	N = ๒๑๐		ระดับ
	X	S.D.	ความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ - ๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($X = 4.57, S.D. = 0.49$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X = 4.60, S.D. = 0.49$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($X = 4.59, S.D. = 0.49$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($X = 4.55, S.D. = 0.50$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($X = 4.54, S.D. = 0.50$) ตามลำดับ