

รายงานสรุปผลการ  
สำรวจความพึงพอใจ  
ในภาพรวม

## บทที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร มีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ และรายงานข้อมูล สารสนเทศ ด้านพระพุทธศาสนา เพื่อกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการของหน่วยงานในความดูแลของ สำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัด รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา และจัดการวัดร้าง และศาสนสมบัติกลางในจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนให้วัดเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้และแหล่งภูมิปัญญาของ ชุมชน ส่งเสริมให้มีศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมทาง พระพุทธศาสนาของจังหวัด ส่งเสริม สนับสนุน และ ประสานงานด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และ ด้านพุทธศาสนศึกษา ตลอดจนดูแลและควบคุมมาตรฐาน คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ภายในจังหวัดให้ผู้เรียนมีความรู้คู่คุณธรรม และพัฒนาบุคลากร ทางพระพุทธศาสนา รับสนองงาน ประสานงาน และสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ รวมถึงการดำเนินการตาม นโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา ส่งเสริมและประสานการ ดำเนินงานในการ ปฏิบัติศาสนพิธีและกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ในความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการ จังหวัดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
๒. เพื่อทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงของหน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานปัจจุบัน

### ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย ๔ ประเด็นดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

## บทที่ ๒

### วิธีดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร มีขั้นตอนวิธีดำเนินการ ดังนี้

#### ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวิธีดำเนินการ สร้างเครื่องมือ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น จำนวน ๑๑ ข้อ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

#### ๒. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตรแจกแบบสำรวจความพึงพอใจและจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน ๕๕ ฉบับ

#### ๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุปหลังจากสิ้นสุดโครงการ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ โดยแบบประเมินผลที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ ควรปรับปรุง

**บทที่ ๓**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**๑.๑ เพศ**

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๗	๘๕.๔๕
หญิง	๘	๑๔.๕๕
รวม	๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕

**๑.๒ อายุ**

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๙ ปี	๑๒	๒๑.๘๒
๔๐ - ๕๙ ปี	๑๙	๕๒.๗๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๕.๔๕
รวม	๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๓ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ และอายุ ๒๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒

**๑.๓ สถานะ**

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒	๓.๖๔
พระภิกษุ สามเณร แม่ชี	๒๙	๕๒.๗๒
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๔๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๓.๖๔
รวม	๕๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุ สามเณร แม่ชี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ประชาชนทั่วไป ๔๐.๐๐ และบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประชาชนทั่วไป ๓.๖๔

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)
<b>๑. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๒๘ (๕๐.๙๑%)	๒๕ (๔๕.๔๕%)	๒ (๓.๖๔%)	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๑ (๕๖.๓๖%)	๒๓ (๔๑.๘๒%)	๑ (๑.๘๒%)	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๓๐ (๕๔.๕๔%)	๒๔ (๔๓.๖๔%)	๑ (๑.๘๒%)	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	๓๗ (๖๗.๒๗%)	๑๖ (๒๙.๐๙%)	๒ (๓.๖๔%)	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอน และระยะเวลาที่เหมาะสม	๓๓ (๖๐%)	๒๐ (๓๖.๓๖%)	๒ (๓.๖๔%)	-	-
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓๖ (๖๕.๔๕%)	๑๘ (๓๒.๗๓%)	๑ (๑.๘๒%)	-	-
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	๓๔ (๖๑.๘๒%)	๒๐ (๓๖.๓๖%)	๑ (๑.๘๒%)	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๒๘ (๕๐.๙๑%)	๒๗ (๔๙.๐๙%)	-	-	-
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการ มีความเหมาะสม	๒๐ (๓๖.๓๖%)	๒๒ (๔๐%)	๑๓ (๒๓.๖๔%)	-	-

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)	จำนวน/(%)
<b>๔. ด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๓ (๔๑.๘๒%)	๓๑ (๕๖.๓๖%)	๑ (๑.๘๒%)	-	-
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	๓๐ (๕๔.๕๔%)	๒๕ (๔๕.๔๖%)	-	-	-

จากตารางตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำถามได้ชัดเจนถูกต้อง	คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๗%
ลำดับที่ ๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน	คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๕%
ลำดับที่ ๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๒%
ลำดับที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๖%
ลำดับที่ ๕ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ และ การแจ้งกลับตอบสนองต่อการขอรับบริการได้	คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔%

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๕๕ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

๑๕ มกราคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

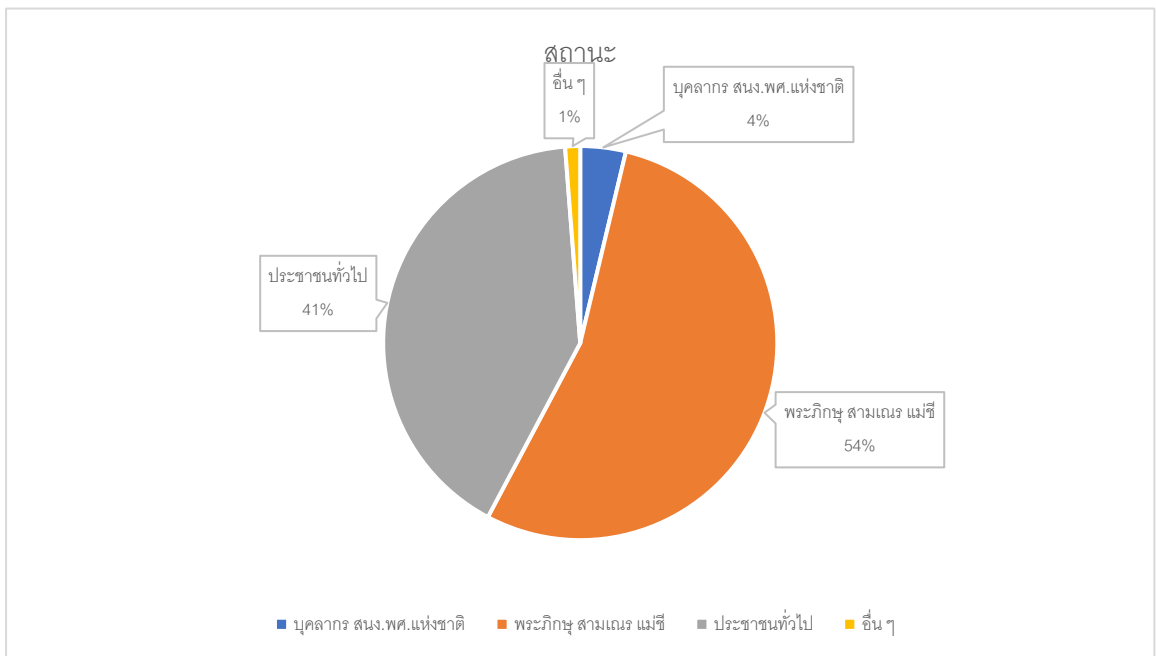
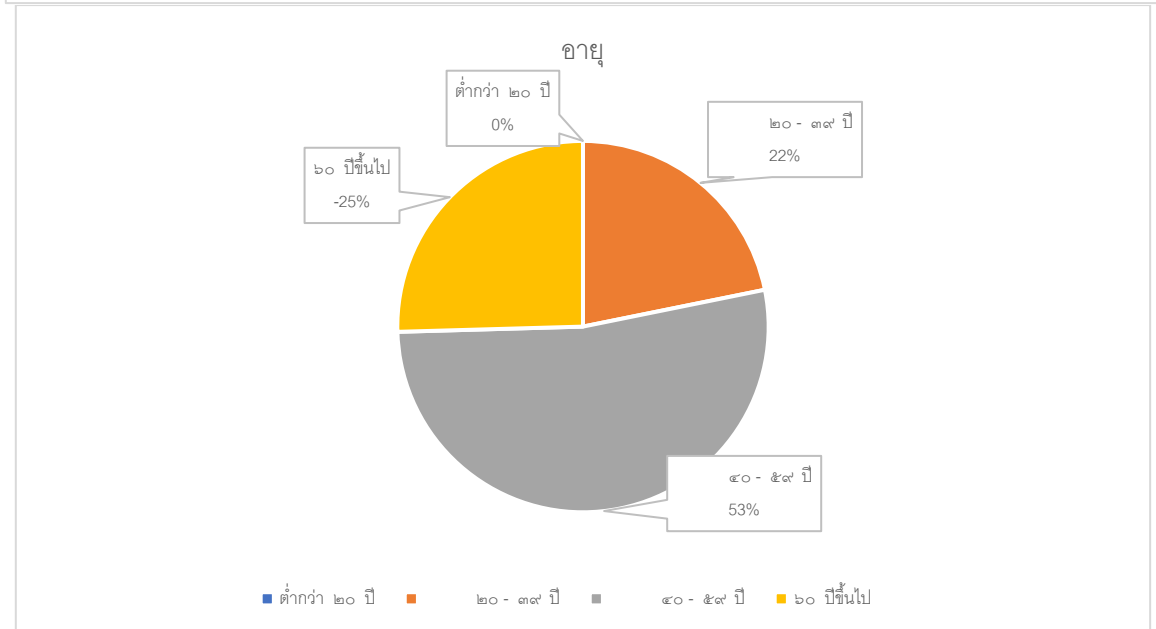
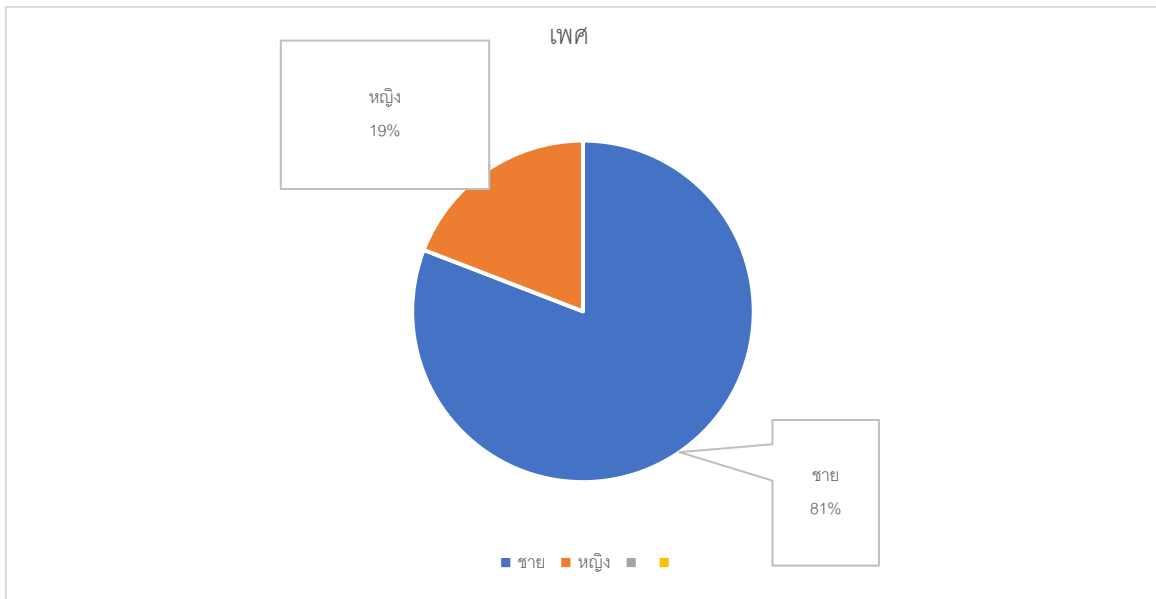
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

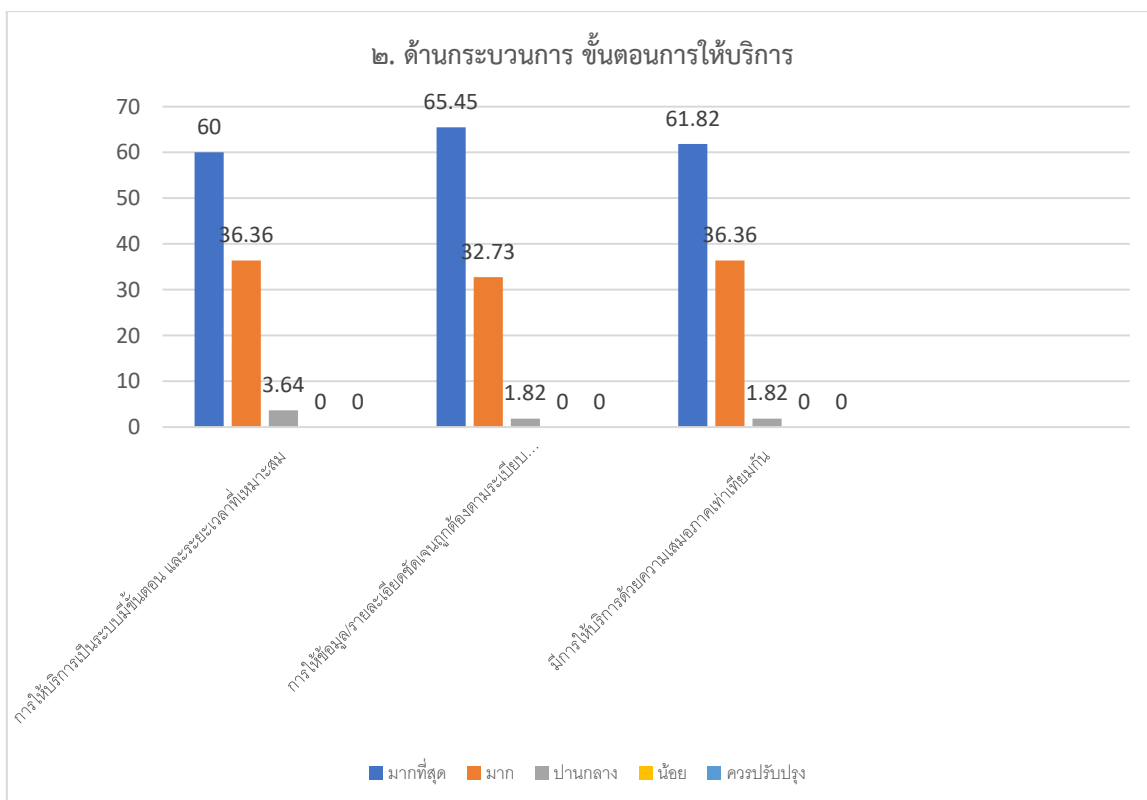
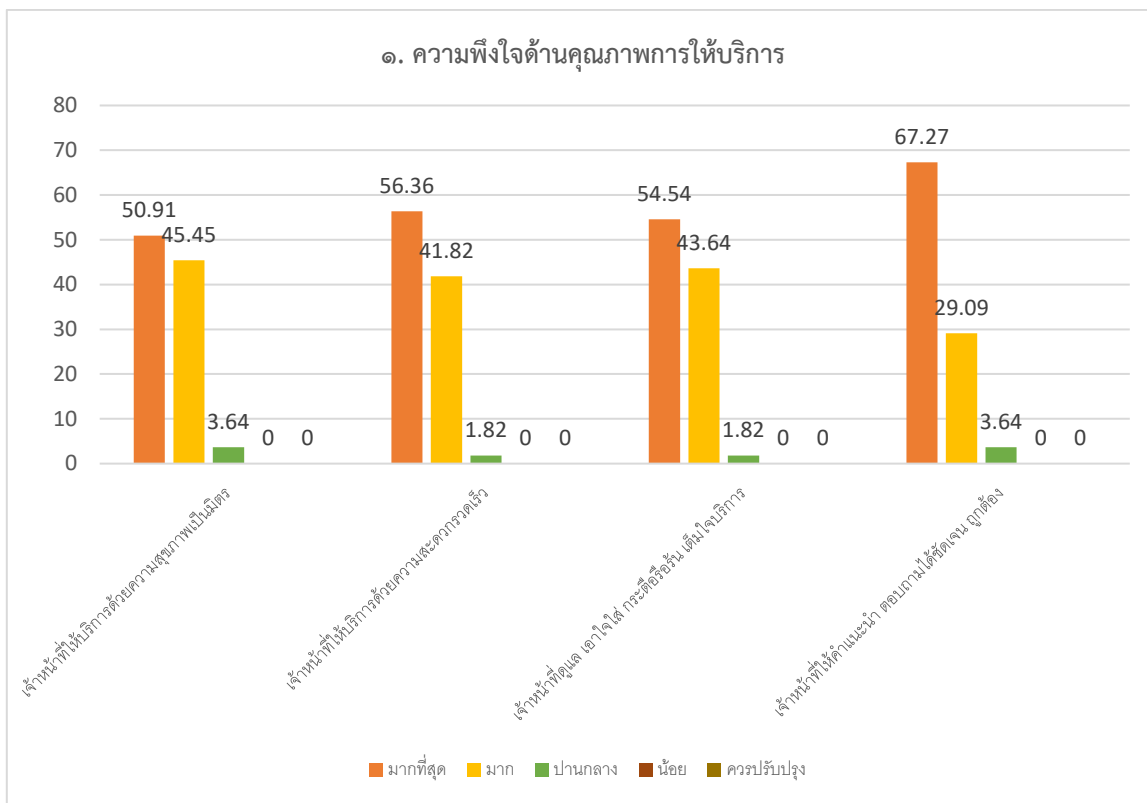
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๕๕ ราย มีผลการประเมินในรูปของแผนภูมิดังนี้

# แผนภูมิตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ

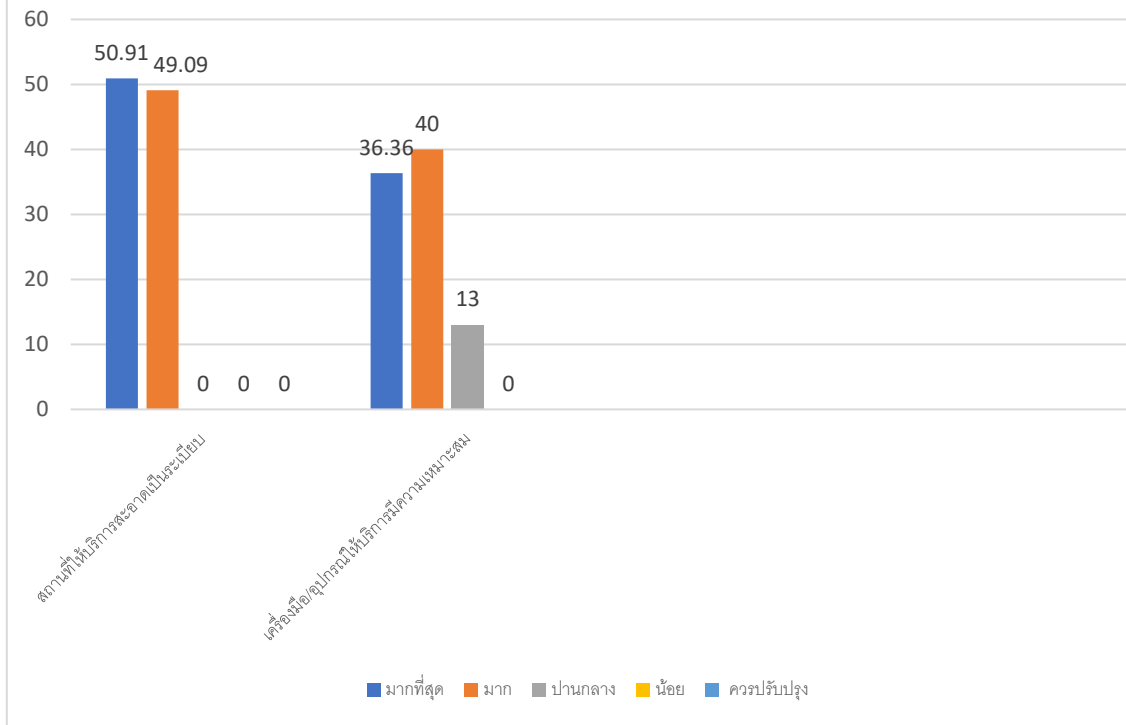




## แผนภูมิตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ



### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



### ๔. ด้านคุณภาพให้บริการ

