



แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก

ศาลากลางจังหวัดตาก ตำบลหนองหลวง อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๓๑๘๘ โทรสาร ๐ ๕๕๕ ๔๑๒๓๔

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการ และนำผลการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความภูมิใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก

กันยายน ๒๕๖๖

สารบัญ

		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
บทที่ ๒	วิธีดำเนินการ	๒
บทที่ ๓	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
บทที่ ๔	สรุปผลการดำเนินการ	๑๐

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการสนองงาน คณะสงฆ์ และรัฐ โดยมีหน้าที่ทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์คุ้มครองและส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา พร้อมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางด้านศาสนา ตลอดจนการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสนองงานตามนโยบายของรัฐ ทั้งนี้ในส่วนของการส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของจังหวัดตาก มีทิศทางของแผน และมีอำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย

๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิध्यฐานะผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับสนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์

(๓) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

(๔) ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา

(๕) ดูแล รักษา และจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง

(๖) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา

(๗) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม

(๘) สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง

การเป็นศูนย์กลางพระพุทธศาสนาโลก

(๙) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่นายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก

๒. เพื่อทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงของหน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก มีขั้นตอนวิธีดำเนินการ ดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีวิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น จำนวน ๑๑ ข้อคำถาม ได้แก่

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

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๒. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก แจกแบบสำรวจความพึงพอใจและจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน ๙๐ ฉบับ

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) หลังจากสิ้นสุดโครงการ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ โดยแบบประเมินผลที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางของ Likert Scales ซึ่งแบ่งเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงการกำหนดช่วงคะแนนตามแนวทางของ Likert Scales

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๕	๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๔	๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๓	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๒	๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗๕	๘๓.๓๓
หญิง	๑๕	๑๖.๖๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๐.๐๐
๔๐ - ๖๐ ปี	๕๘	๖๔.๔๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๕.๕๖
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๐ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๔ รองลงมา อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ ตามลำดับ

๑.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๗๐	๗๗.๗๘
โทรศัพท์/โทรสาร	๑๒	๑๓.๓๓
อื่น ๆ	๘	๘.๘๙
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ รองลงมา โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และช่องทางอื่นๆ เช่น Line คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙ ตามลำดับ

๑.๔ สถานะ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒	๒.๒๒
พระภิกษุ สามเณร/แม่ชี	๕๕	๖๑.๑๑
ประชาชนทั่วไป	๒๔	๒๖.๖๗
อื่น ๆ	๙	๑๐.๐๐
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นพระภิกษุ สามเณร แม่ชี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ รองลงมา ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ลำดับถัดมาสถานะอื่นๆ เช่น บุคลากรภาครัฐอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และ บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	จำนวน	๖๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๖	๐.๔๓
	ร้อยละ	๘๕.๐๐	๒๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๕๒	๒๙	๙	๐	๐	๔.๔๘	๐.๖๗
	ร้อยละ	๖๕.๐๐	๓๖.๒๕	๑๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	จำนวน	๖๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๗
	ร้อยละ	๗๕.๐๐	๓๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	๖๐	๒๘	๒	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๒
	ร้อยละ	๗๕.๐๐	๓๕.๐๐	๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
รวม						๔.๖๔	๐.๕๒	

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๖$) ข้อ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๔๘$) ข้อ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๗$) และข้อ ๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$)

กราฟที่ ๑ เปรียบเทียบจำนวนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



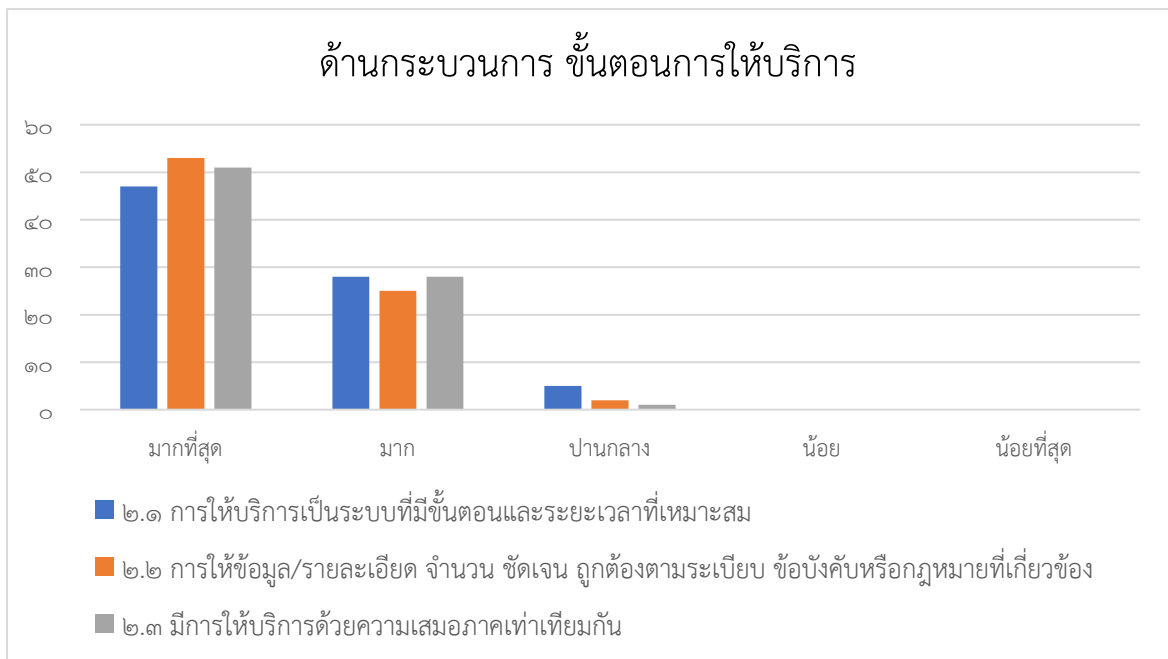
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบที่มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม	จำนวน	๖๑	๒๖	๓	๐	๐	๔.๖๔	๐.๕๔
	ร้อยละ	๗๖.๒๕	๓๒.๕๐	๓.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียด จำนวน ชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๕๔	๓๕	๑	๐	๐	๔.๕๙	๐.๕๑
	ร้อยละ	๖๗.๕๐	๔๓.๗๕	๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จำนวน	๖๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๗๗	๐.๔๒
	ร้อยละ	๘๖.๒๕	๒๖.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
รวม						๔.๖๗	๐.๔๙	

จากตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) ข้อ ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๙$) และข้อ ๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๗$)

กราฟที่ ๒ เปรียบเทียบจำนวนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



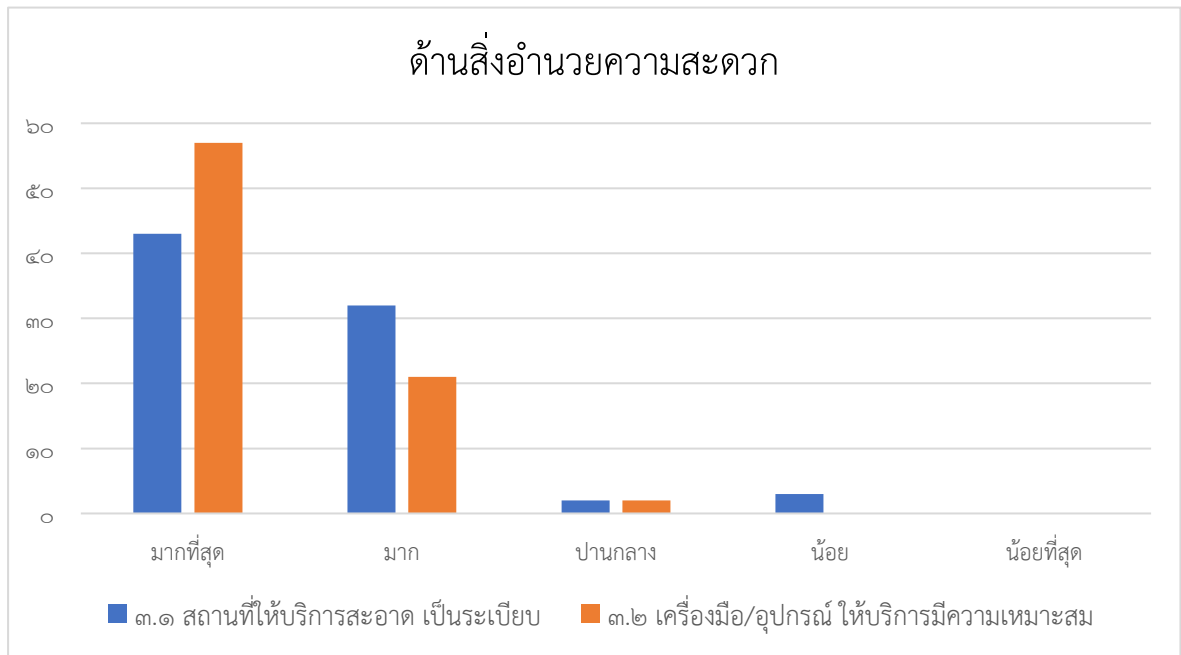
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	จำนวน	๕๔	๓๖	๐	๐	๐	๔.๖๐	๐.๔๙
	ร้อยละ	๖๗.๕๐	๔๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ ให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	๖๕	๒๐	๕	๐	๐	๔.๖๗	๐.๕๘
	ร้อยละ	๘๑.๒๕	๒๕.๐๐	๖.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐		
รวม						๔.๖๓	๐.๕๓	

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๓.๑ สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$) และข้อ ๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๗$)

กราฟที่ ๓ เปรียบเทียบจำนวนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	จำนวน	๖๔	๒๖	๐	๐	๐	๔.๗๑	๐.๔๕
	ร้อยละ	๘๐.๐๐	๓๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	จำนวน	๕๖	๓๔	๐	๐	๐	๔.๖๒	๐.๔๘
	ร้อยละ	๗๐.๐๐	๔๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
รวม						๔.๖๗	๐.๔๗	

จากตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๔.๑ ได้รับความตรงตาม ความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๑$) และ ข้อ ๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๒$)

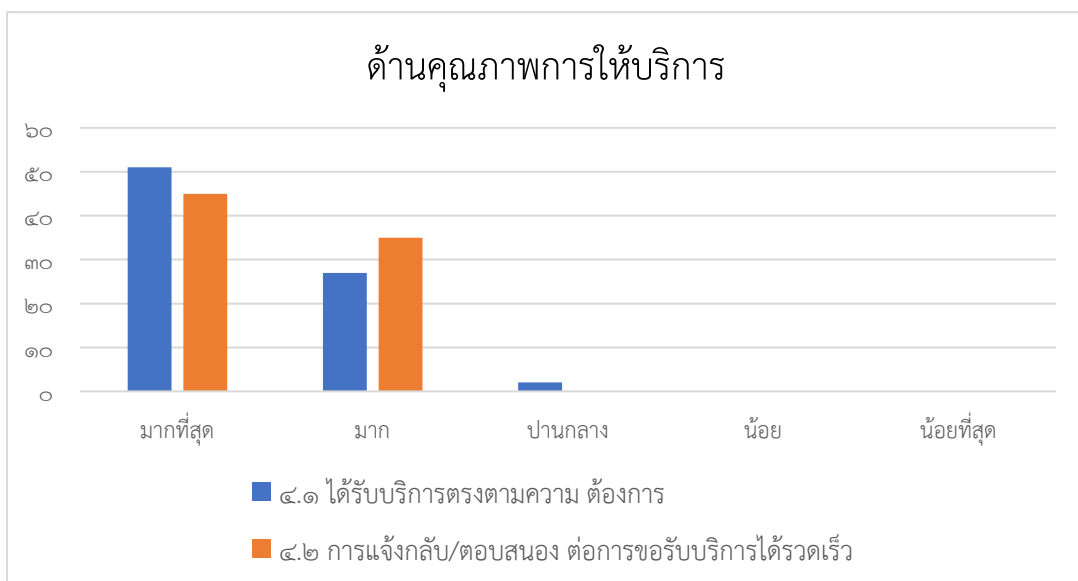
๕. สรุปผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตากในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๗$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๖๔$) และน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๖๓$) ตามลำดับ

กราฟที่ ๔ เปรียบเทียบจำนวนด้านคุณภาพการให้บริการ



บทที่ ๔ สรุปผลการดำเนินงาน

จากการประมวลผลการสำรวจสามารถ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ตามลำดับ ดังนี้

การสรุปผลการสำรวจ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับบริการผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ พระภิกษุ สามเณร/แม่ชี คิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๑๑

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเครื่องมือ/อุปกรณ์ ให้บริการมีความเหมาะสมของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในได้รับการตรงตามความ ต้องการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดตาก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗