



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ธันวาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
บทที่ ๒	วิธีดำเนินการ	๒
บทที่ ๓	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
บทที่ ๔	สรุปผลการดำเนินการ	๑๓
ภาคผนวก		๑๔

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ตารางแสดงการกำหนดช่วงคะแนนตามแนวทางของ Likert Scales	๓
ตารางที่ ๒	ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๔
ตารางที่ ๓	ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	๕
ตารางที่ ๔	ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	๕
ตารางที่ ๕	ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	๖
ตารางที่ ๖	ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานะ	๗
ตารางที่ ๗	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘
ตารางที่ ๘	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙
ตารางที่ ๙	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐
ตารางที่ ๑๐	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๑
ตารางที่ ๑๑	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านในภาพรวม	๑๒
ตารางที่ ๑๒	ตารางแสดงผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (แยกรายหน่วยงาน)	๑๓

## สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ ๑	แผนภูมิแสดงหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอรับบริการ	๔
แผนภูมิที่ ๒	แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไป ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕
แผนภูมิที่ ๓	แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไป ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖
แผนภูมิที่ ๔	แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไป ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	๗
แผนภูมิที่ ๕	แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไป ด้านสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘
แผนภูมิที่ ๖	แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙
แผนภูมิที่ ๗	แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๐
แผนภูมิที่ ๘	แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑
แผนภูมิที่ ๙	แผนภูมิแท่งแสดงด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๑
แผนภูมิที่ ๑๐	แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านอื่นๆ	๑๒

# บทที่ ๑

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองงานคณะสงฆ์และรัฐ โดยการทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง และส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแล รักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๗ ดังนี้

(๑) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิถียุทธฐานะผู้สำเร็จวิชาการศึกษาพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับสนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์

(๓) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

(๔) ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา

(๕) ดูแล รักษา และจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง

(๖) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา

(๗) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม

(๘) สนับสนุนและส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางพระพุทธศาสนาโลก

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

๒. เพื่อทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงของหน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

### ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

## บทที่ ๒ วิธีดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีขั้นตอนวิธีดำเนินการ ดังนี้

### ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ 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

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ แจกแบบสำรวจความพึงพอใจและจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองผ่านการให้บริการ ณ จุดให้บริการของหน่วยงาน และสำรวจผ่านระบบออนไลน์โดย Google Form

### ๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ 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



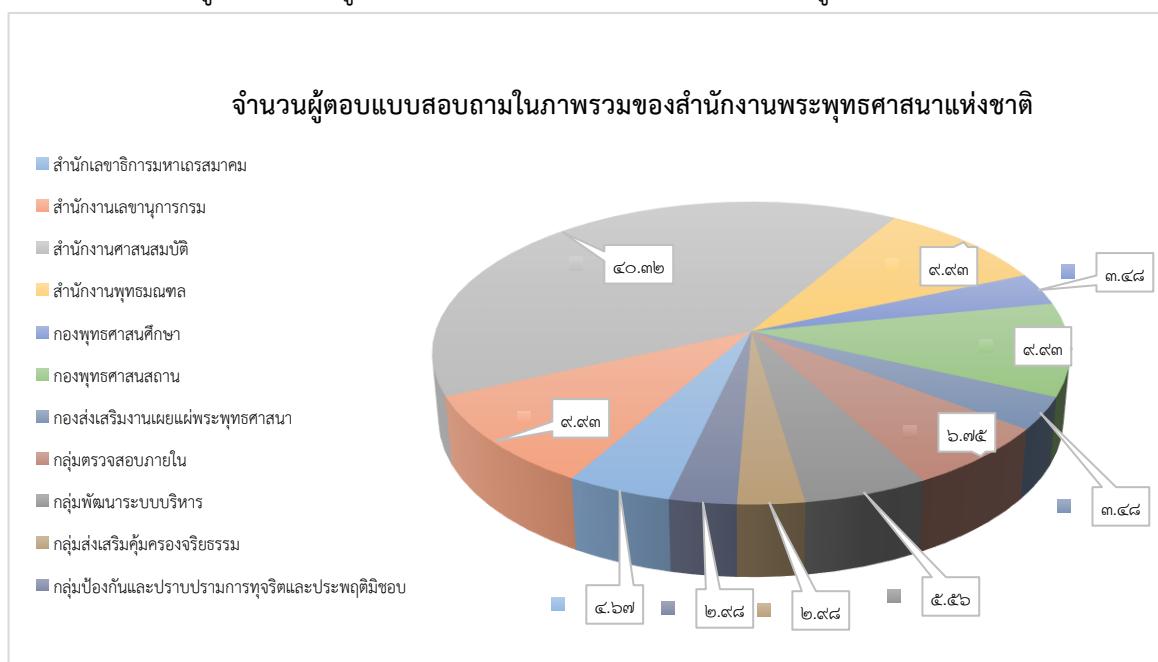
## บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑,๐๐๗ ราย โดยมีระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ สามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้ดังนี้

หน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สำนักเลขาธิการมหาเถรสมาคม	๔๗	๔.๖๗
สำนักงานเลขาธิการกรม	๑๐๐	๙.๙๓
สำนักงานศาสนสมบัติ	๔๐๖	๔๐.๓๒
สำนักงานพุทธมณฑล	๑๐๐	๙.๙๓
กองพุทธศาสนศึกษา	๓๕	๓.๔๘
กองพุทธศาสนสถาน	๑๐๐	๙.๙๓
กองส่งเสริมงานเผยแผ่พระพุทธศาสนา	๓๕	๓.๔๘
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๖๘	๖.๗๕
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๕๖	๕.๕๖
กลุ่มส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม	๓๐	๒.๙๘
กลุ่มป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓๐	๒.๙๘
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



/ตอนที่ ๑....

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

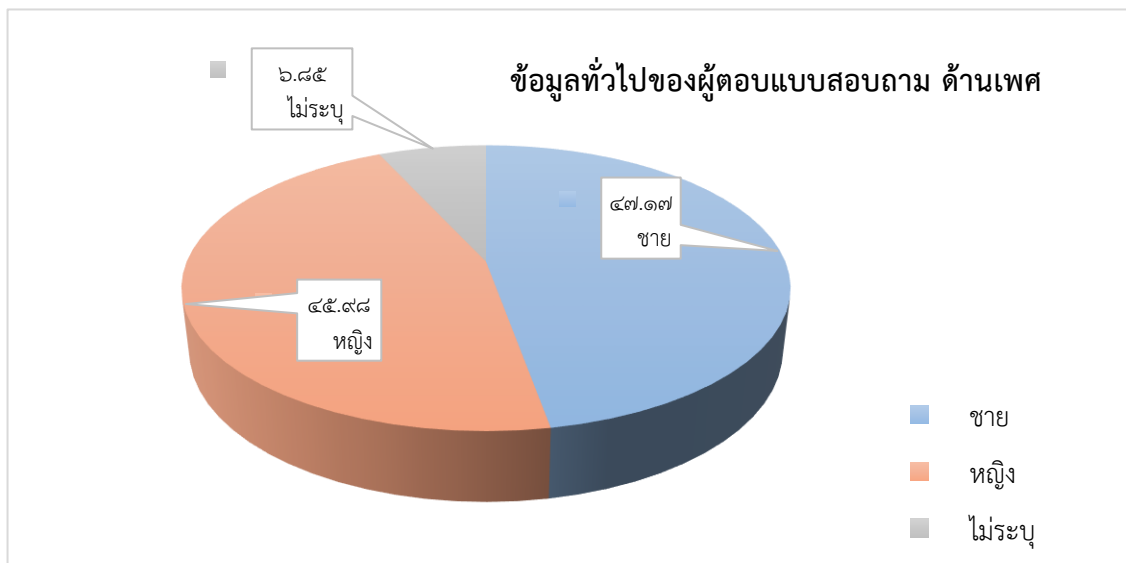
### ๑.๑ เพศ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๗๕	๔๗.๑๗
หญิง	๔๖๓	๔๕.๙๘
ไม่ระบุ	๖๙	๖.๘๕
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๗ เพศหญิง ร้อยละ ๔๕.๙๘ และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ระบุข้อมูลด้านเพศ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไป ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



### ๑.๒ อายุ

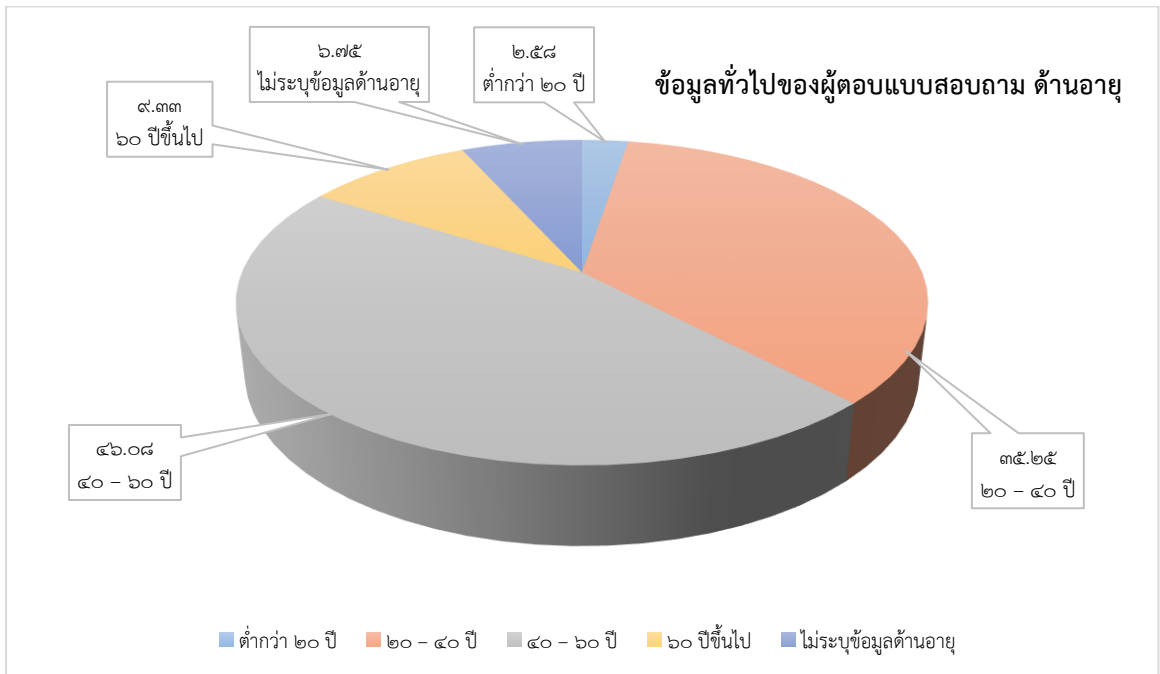
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๒.๕๘
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๕๕	๓๕.๒๕
๔๐ - ๖๐ ปี	๔๖๔	๔๖.๐๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๙๔	๙.๓๓
ไม่ระบุข้อมูลด้านอายุ	๖๘	๖.๗๕
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๐๗</b>	<b>๑๐๐</b>

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๐ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๖.๐๘ อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๕ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๙.๓๓ ไม่ระบุข้อมูลด้านอายุ ร้อยละ ๖.๗๕ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๒.๕๘ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



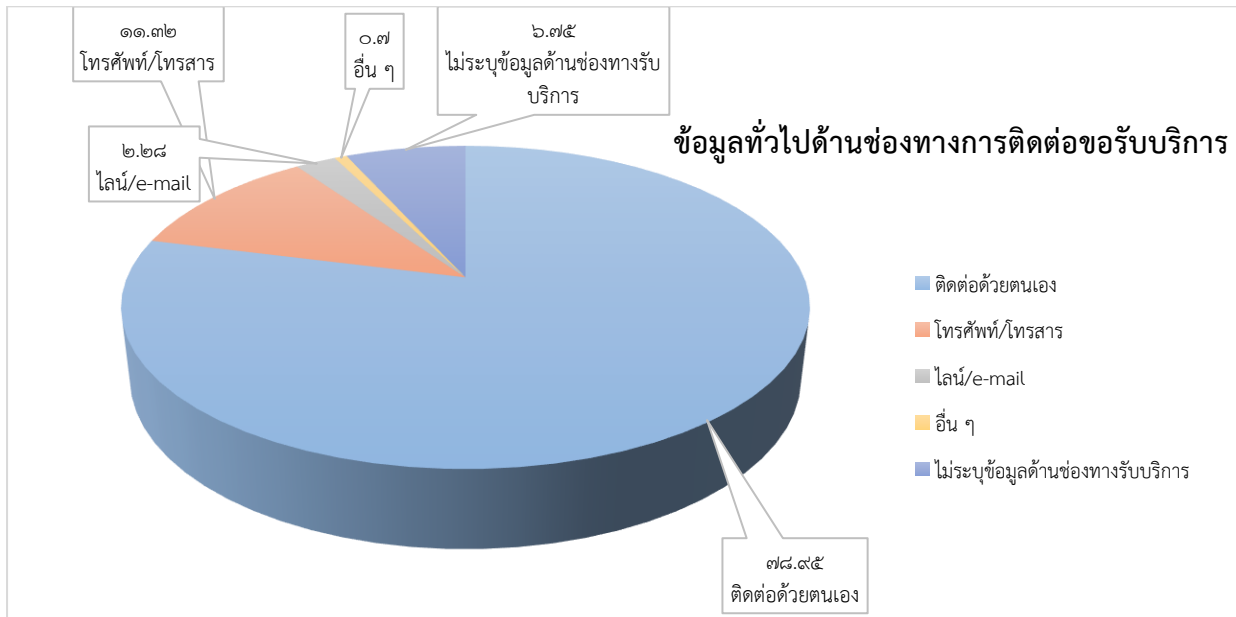
### ๑.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๗๙๕	๗๘.๙๕
โทรศัพท์/โทรสาร	๑๑๔	๑๑.๓๒
ไลน์/e-mail	๒๓	๒.๒๘
อื่น ๆ	๗	๐.๗๐
ไม่ระบุข้อมูลด้านช่องทางรับบริการ	๖๘	๖.๗๕
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๐๗</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ ๑๑.๓๒ ไม่ระบุข้อมูลด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ร้อยละ ๖.๗๕ ติดต่อผ่านไลน์/ e-mail ร้อยละ ๒.๒๘ และช่องทางอื่น ๆ ร้อยละ ๐.๗๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไปด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ



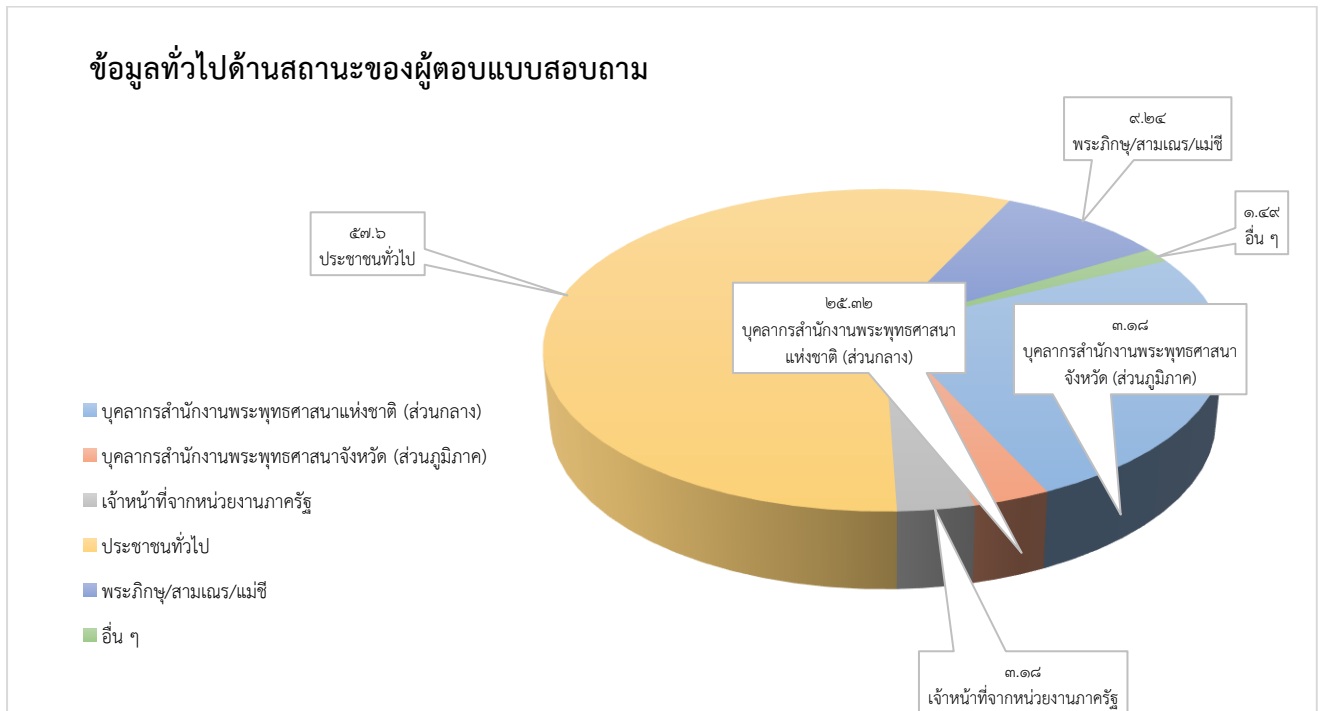
๑.๔ สถานะ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (ส่วนกลาง)	255	25.32
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด (ส่วนภูมิภาค)	32	3.18
เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ	32	3.18
ประชาชนทั่วไป	580	57.60
พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี	93	9.24
อื่น ๆ	15	1.49
<b>รวม</b>	<b>1,007</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (ส่วนกลาง) ร้อยละ ๒๕.๓๒ พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี ร้อยละ ๙.๒๔ บุคลากรจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๓.๑๘ และอื่น ๆ ร้อยละ ๑.๔๙ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงข้อมูลทั่วไปด้านสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

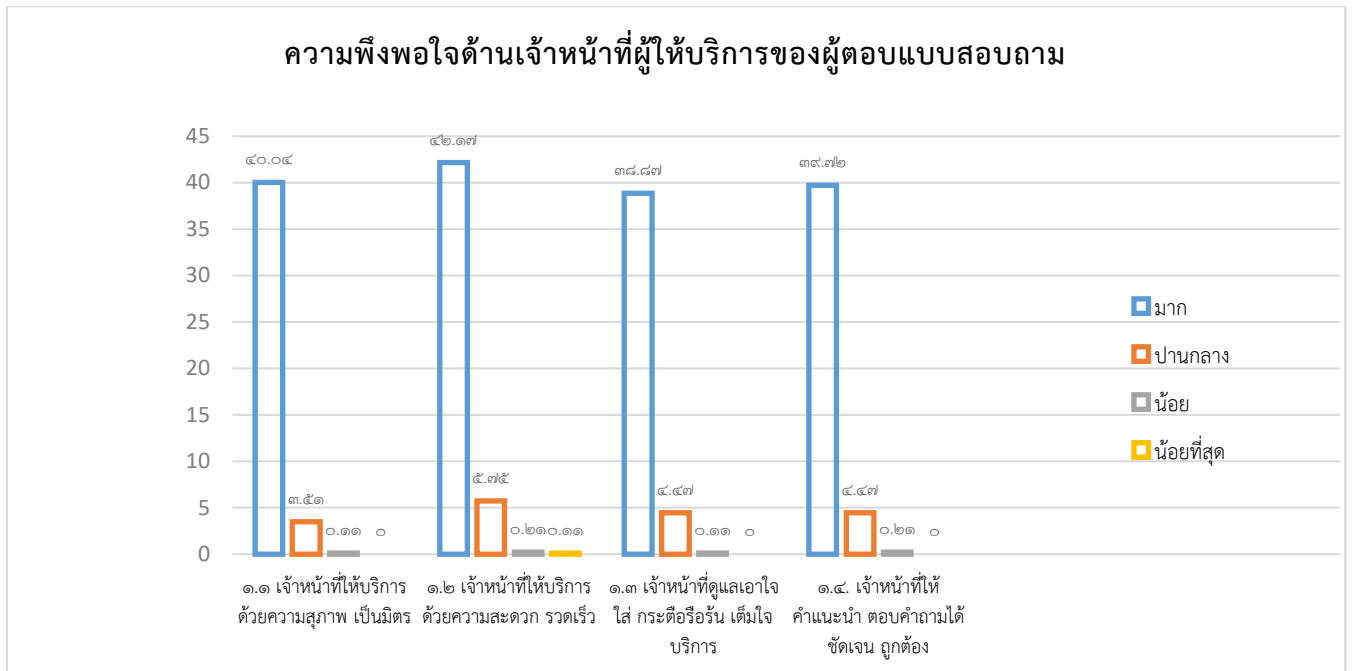
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	จำนวน	๕๒๙	๓๗๖	๓๓	๑	๐	๔.๕๓
	ร้อยละ	๕๖.๓๔	๔๐.๐๔	๓.๕๑	๐.๑๑	๐.๐๐	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๔๘๖	๓๙๖	๕๔	๒	๑	๔.๔๕
	ร้อยละ	๔๒.๑๗	๔๒.๑๗	๕.๗๕	๐.๒๑	๐.๑๑	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	จำนวน	๕๓๑	๓๖๕	๔๒	๑	๐	๔.๕๒
	ร้อยละ	๕๖.๕๕	๓๘.๘๗	๔.๔๗	๐.๑๑	๐.๐๐	
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	๕๒๒	๓๗๓	๔๒	๒	๐	๔.๕๑
	ร้อยละ	๕๕.๕๙	๓๙.๗๒	๔.๔๗	๐.๒๑	๐.๐๐	
รวม						๔.๕๐	

จากตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๔.๕๐$ )

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



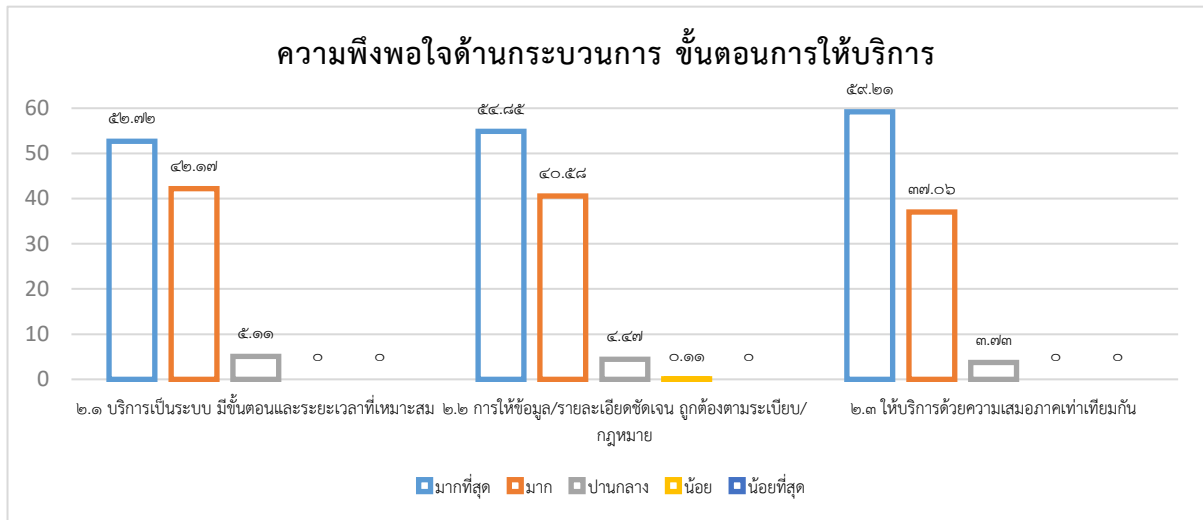
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม	จำนวน	๔๙๕	๓๙๖	๔๘	๐	๐	๔.๔๘
	ร้อยละ	๕๒.๗๒	๔๒.๑๗	๕.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๕๑๕	๓๘๑	๔๒	๑	๐	๔.๕๐
	ร้อยละ	๕๔.๘๕	๔๐.๕๘	๔.๔๗	๐.๑๑	๐.๐๐	
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จำนวน	๕๕๖	๓๔๘	๓๕	๐	๐	๔.๕๕
	ร้อยละ	๕๙.๒๑	๓๗.๐๖	๓.๗๓	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวม							๔.๕๑

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = ๔.๕๑$ )

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



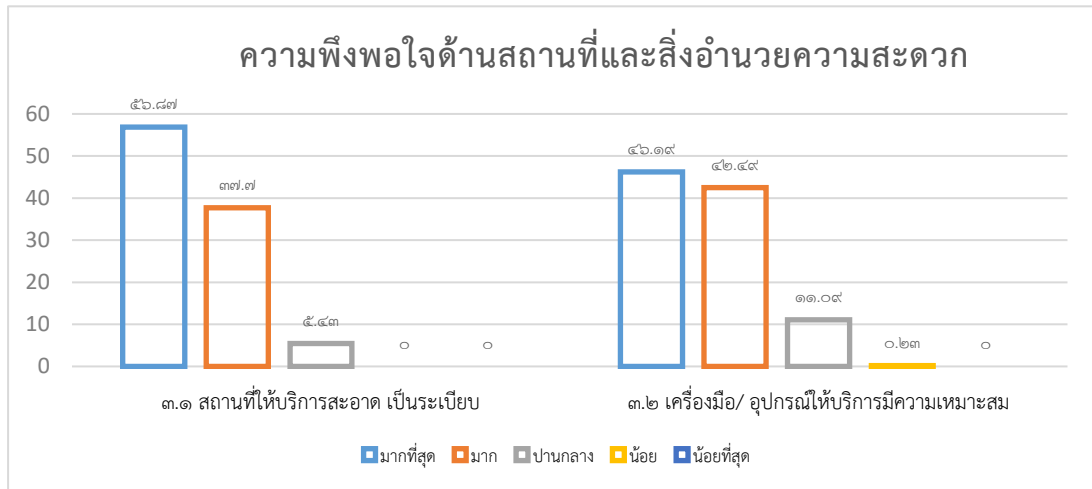
### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	จำนวน	๕๓๔	๓๕๔	๕๑	๐	๐	๔.๕๑
	ร้อยละ	๕๖.๘๗	๓๗.๗๐	๕.๔๓	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	๕๑๑	๓๘๒	๔๕	๑	๐	๔.๔๙
	ร้อยละ	๕๔.๔๒	๔๐.๖๘	๔.๗๙	๐.๑๑	๐.๐๐	
รวม							๔.๕๐

จากตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๔.๕๐$ )

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



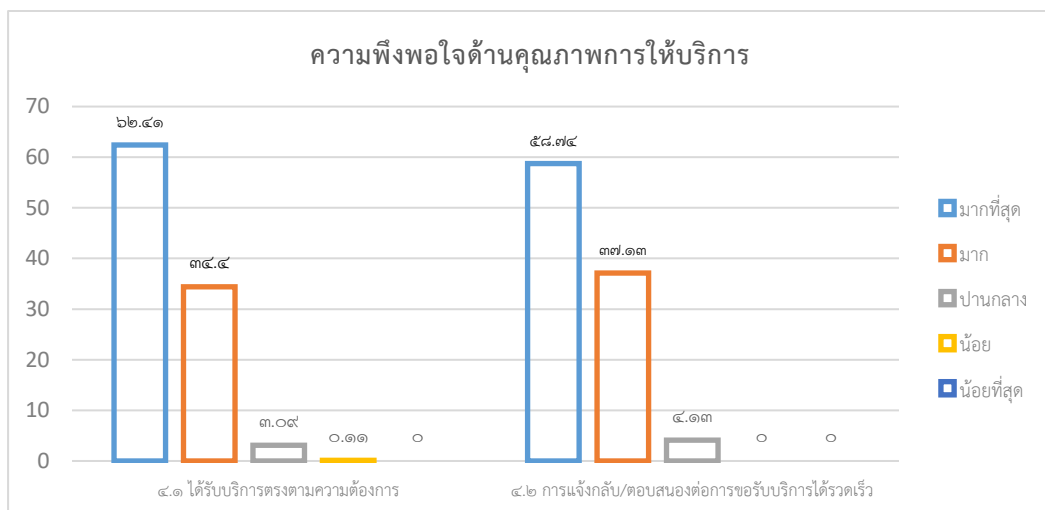
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	จำนวน	๕๘๖	๓๒๓	๒๙	๑	๐	๔.๕๙
	ร้อยละ	๖๒.๔๑	๓๔.๔๐	๓.๐๙	๐.๑๑	๐.๐๐	
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	จำนวน	๕๔๑	๓๔๒	๓๘	๐	๐	๔.๕๕
	ร้อยละ	๕๘.๗๔	๓๗.๑๓	๔.๑๓	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวม							๔.๕๗

จากตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = ๔.๕๗$ )

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ





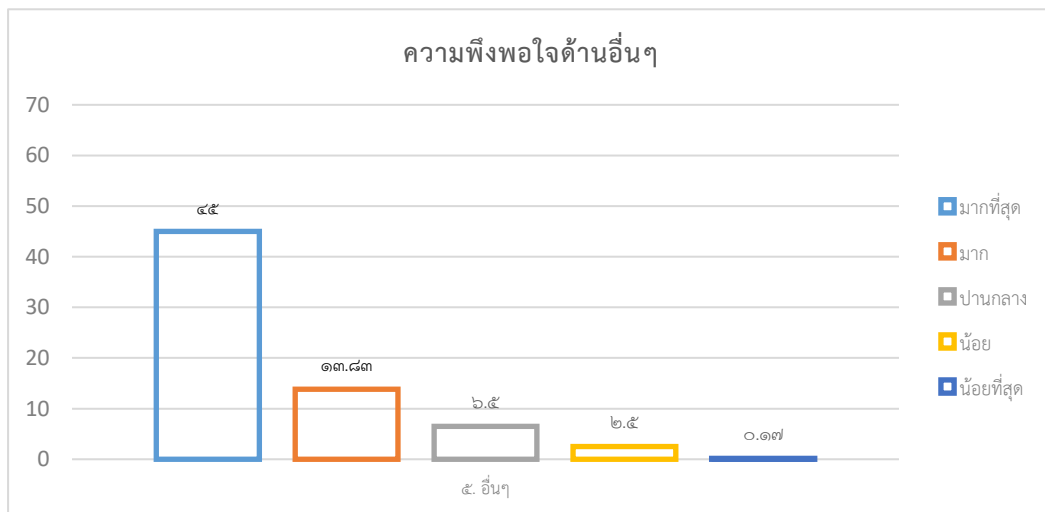
## ๕. ด้านอื่นๆ

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านอื่นๆ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๕.๑ อื่นๆ	จำนวน	๒๗๐	๘๓	๓๙	๑๕	๑	๔.๔๙
	ร้อยละ	๔๕.๐๐	๑๓.๘๓	๖.๕๐	๒.๕๐	๐.๑๗	
รวม							๔.๔๙

จากตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๔.๔๙$ )

แผนภูมิที่ ๑๐ แผนภูมิแท่งแสดงความพึงพอใจด้านอื่นๆ



## ๖. สรุปผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๗	มากที่สุด
๕. ด้านอื่นๆ	๔.๔๙	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ และรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{x} = ๔.๕๗$ ) รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๕๑$ ) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = ๔.๕๐$ ) และน้อยที่สุดคือ ด้านอื่นๆ ( $\bar{x} = ๔.๔๙$ ) ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ แยกรายหน่วยงานได้ ดังนี้

หน่วยงาน	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
๑. สำนักเลขาธิการมหาเถรสมาคม	๘๙.๒๐
๒. สำนักงานเลขานุการกรม	๘๗.๒๐
๓. สำนักงานศาสนสมบัติ	๙๑.๑๖
๔. สำนักงานพุทธมณฑล	๘๘.๑๔
๕. กองพุทธศาสนศึกษา	๙๒.๖๐
๖. กองพุทธศาสนสถาน	๘๙.๒๐
๗. กองส่งเสริมงานเผยแผ่พระพุทธศาสนา	๙๙.๗๙
๘. กลุ่มตรวจสอบภายใน	๘๕.๑๔
๙. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๘๗.๕๖
๑๐. กลุ่มส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม	๙๔.๐๐
๑๑. กลุ่มป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙๒.๘๐

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (แยกรายหน่วยงาน)

## บทที่ ๔

### สรุปผลการดำเนินงาน

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

#### ๕.๑ การสรุปผลการสำรวจ

##### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๗ มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๖.๐๘ ได้รับบริการผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๗๘.๙๕ และมีสถานะเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๕๗.๖๐

##### ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

##### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

##### ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

##### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

##### ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

##### ๕) ด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โดยสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๘

ภาคผนวก