



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอุดรธานี

สรุปผลการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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 |

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ชาย | ๘๗ | ๗๗ |
| หญิง | ๒๖ | ๒๓ |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒ | ๑.๗๘ |
| ๒๐-๔๐ ปี | ๒๗ | ๒๓.๘๙ |
| ๔๑-๖๐ ปี | ๒๑ | ๑๘.๕๘ |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๖๓ | ๕๕.๗๕ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

| ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|------------|
| ติดต่อด้วยตนเอง | ๑๑๒ | ๙๙.๑๒ |
| โทรศัพท์/โทรสาร | ๑ | ๐.๘๘ |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

| สถานะ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ | ๒ | ๑.๗๘ |
| พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี | ๕๙ | ๕๒.๒๑ |
| ประชาชนทั่วไป | ๕๑ | ๔๕.๑๓ |
| อื่นๆ | ๑ | ๐.๘๘ |
| รวม | ๑๑๓ | ๑๐๐ |

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ค่าสถิติ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. |
|-------------------------------------------------------|----------|------------------|-------|---------|------|------------|-----------|------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | จำนวน | ๙๗ | ๑๖ | - | - | - | ๔.๘๖ | ๐.๓๕ |
| | ร้อยละ | ๘๕.๘๔ | ๑๔.๑๖ | - | - | - | | |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | จำนวน | ๘๘ | ๒๔ | ๑ | - | - | ๔.๗๗ | ๐.๔๔ |
| | ร้อยละ | ๗๗.๘๘ | ๒๑.๒๔ | ๐.๘๘ | - | - | | |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | จำนวน | ๘๘ | ๒๕ | - | - | - | ๔.๗๘ | ๐.๔๑ |
| | ร้อยละ | ๗๗.๘๘ | ๒๒.๑๒ | - | - | - | | |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง | จำนวน | ๘๕ | ๒๘ | - | - | - | ๔.๗๕ | ๐.๔๓ |
| | ร้อยละ | ๗๕.๒๒ | ๒๔.๗๘ | - | - | - | | |
| รวม | | | | | | ๔.๗๙ | ๐.๐๕ | |

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ค่าสถิติ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|-------|---------|------|------------|-----------|------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม | จำนวน | ๗๘ | ๓๕ | - | - | - | ๔.๖๙ | ๐.๔๖ |
| | ร้อยละ | ๖๙.๐๒ | ๓๐.๙๘ | - | - | - | | |
| ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | จำนวน | ๘๗ | ๒๖ | - | - | - | ๔.๗๗ | ๐.๔๒ |
| | ร้อยละ | ๗๗ | ๒๓ | - | - | - | | |
| ๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | จำนวน | ๘๑ | ๓๑ | ๑ | - | - | ๔.๗๑ | ๐.๔๘ |
| | ร้อยละ | ๗๑.๖๘ | ๒๗.๔๔ | ๐.๘๘ | - | - | | |
| รวม | | | | | | ๔.๗๒ | ๐.๐๔ | |

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าสถิติ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. |
|----------------------------------------------|----------|------------------|-------|---------|------|------------|-------------|-------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| ๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | จำนวน | ๘๔ | ๒๙ | - | - | - | ๔.๗๔ | ๐.๔๓ |
| | ร้อยละ | ๗๔.๓๓ | ๒๕.๖๗ | - | - | - | | |
| ๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม | จำนวน | ๘๗ | ๒๖ | - | - | - | ๔.๗๗ | ๐.๔๒ |
| | ร้อยละ | ๗๗ | ๒๓ | - | - | - | | |
| รวม | | | | | | | ๔.๗๖ | ๐.๐๒ |

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

| ด้านคุณภาพการให้บริการ | ค่าสถิติ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. |
|----------------------------------------------------|----------|------------------|-------|---------|------|------------|-------------|-------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | จำนวน | ๘๘ | ๒๕ | - | - | - | ๔.๗๘ | ๐.๔๒ |
| | ร้อยละ | ๗๗.๘๘ | ๒๒.๑๒ | - | - | - | | |
| ๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว | จำนวน | ๙๐ | ๒๓ | - | - | - | ๔.๘๐ | ๐.๔๐ |
| | ร้อยละ | ๗๙.๖๕ | ๒๐.๓๕ | - | - | - | | |
| รวม | | | | | | | ๔.๗๙ | ๐.๐๑ |

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม

| การประเมินความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | การแปลความ |
|--------------------------------------|--------------|-------------|------------------|
| ๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๔.๗๙ | ๐.๐๕ | มากที่สุด |
| ๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๗๒ | ๐.๐๔ | มากที่สุด |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๗๖ | ๐.๐๒ | มากที่สุด |
| ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ | ๔.๗๙ | ๐.๐๑ | มากที่สุด |
| ภาพรวม | ๔.๗๖๕ | ๐.๐๓ | มากที่สุด |

ตารางสรุปร้อยละความพึงพอใจ

| จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ(คน) | ร้อยละความพึงพอใจ | ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| ๑๑๓ | ร้อยละ ๙๕.๓ | - ไม่มี - |