

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง มีอำนาจหน้าที่สนองงานคณะสงฆ์และทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์ ค้ำครอง ส่งเสริม และพัฒนางานพระพุทธศาสนา จัดการศาสนสมบัติ รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนาในระดับจังหวัด โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ และรายงานข้อมูลสารสนเทศด้านพระพุทธศาสนา เพื่อกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๒. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการของหน่วยงานในความดูแลของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๓. ส่งเสริม ดูแล รักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งดูแลรักษา และจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลางในจังหวัด

๔. ส่งเสริมและสนับสนุนให้วัดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และแหล่งภูมิปัญญาของชุมชนรวมทั้งส่งเสริมให้มีศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาของจังหวัด

๕. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และด้านพุทธศาสนศึกษา รวมทั้งดูแลและควบคุมมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดภายในจังหวัดให้ผู้เรียนมีความรู้ คู่คุณธรรม และพัฒนาบุคลากรทางพระพุทธศาสนา

๖. รับสนองงาน ประสานงาน และสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ ตลอดจนการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

๗. ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานในการปฏิบัติศาสนพิธีและกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา

๘. ปฏิบัติงานตามกฎหมายในความรับผิดชอบของสำนักงาน ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๙. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง

๒. เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงของหน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

บทที่ ๒

วิธีดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 เพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๒. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ และจัดเก็บข้อมูล จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) หลังจากสิ้นสุดโครงการ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ 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 ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๗๔.๐๐
หญิง	๑๓	๒๖.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๔๐ ปี	๒๖	๕๒.๐๐
๔๐-๖๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ อายุ ๔๐-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

๑.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๔๗	๙๔.๐๐
โทรศัพท์/โทรสาร	๓	๖.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

๑.๔ สถานะ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	-	-
พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๓๒	๖๔.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ และพระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	จำนวน	๓๐	๑๙	๑	-	-	๔.๕๖	๐.๕๔
	ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๘.๐๐	๒.๐๐	-	-		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๒๖	๒๓	๑	-	-	๔.๕	๐.๕๔
	ร้อยละ	๕๒.๐๐	๔๖	๒	-	-		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	จำนวน	๒๕	๒๓	๒	-	-	๔.๔๖	๐.๕๘
	ร้อยละ	๕๐.๐๐	๔๖.๐๐	๔.๐๐	-	-		
๑.๔ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	๒๔	๒๔	๒	-	-	๔.๔๔	๐.๕๘
	ร้อยละ	๔๘.๐๐	๔๘.๐๐	๔.๐๐	-	-		
รวม						๔.๕	๐.๕๖	

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๖$) ข้อ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕$) ข้อที่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๔๖$) ข้อที่ ๑.๔ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๔๔$)

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม	จำนวน	๒๒	๒๕	๓	-	-	๔.๓๘	๐.๖๐
	ร้อยละ	๔๔.๐๐	๕๐.๐๐	๖.๐๐	-	-		
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๒๐	๒๙	๑	-	-	๔.๓๘	๐.๕๓
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๕๘.๐๐	๒.๐๐	-	-		
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จำนวน	๓๐	๑๙	๑	-	-	๔.๕๘	๐.๕๔
	ร้อยละ	๖๐.๐๐	๓๘.๐๐	๒.๐๐	-	-		
รวม						๔.๔๕	๐.๕๖	

จากตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๘$) ข้อ ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๘$) ข้อ ๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๘$)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	จำนวน	๓๖	๑๒	๒	-	-	๔.๖๘	๐.๕๕
	ร้อยละ	๗๒.๐๐	๒๔.๐๐	๔.๐๐	-	-		
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ ให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	๑๗	๒๕	๘	-	-	๔.๑๘	๐.๖๙
	ร้อยละ	๓๔.๐๐	๕๐.๐๐	๑๖.๐๐	-	-		
รวม						๔.๔๓	๐.๖๒	

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๓.๑ สถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๘$) ข้อ ๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๑๘$)

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔.๑ ได้รับความตรงตามความต้องการ	จำนวน	๒๐	๒๙	๑	-	-	๔.๓๘	๐.๕๓
	ร้อยละ	๔๐.๐๐	๕๘.๐๐	๒.๐๐	-	-		
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	จำนวน	๑๙	๓๐	๑	-	-	๔.๓๔	๐.๕๒
	ร้อยละ	๓๘.๐๐	๖๐.๐๐	๒.๐๐	-	-		
รวม							๔.๓๖	๐.๕๒

จากตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๔.๑ ได้รับความตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๘$) ข้อ ๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๔$)

๕. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๖	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	๐.๖๒	มาก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๒	มาก
ภาพรวม	๔.๔๔	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ และรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๔.๕$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๔๕$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=๔.๔๓$) และน้อยที่สุดคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๓๖$) ตามลำดับ

บทที่ ๔

สรุปผลการดำเนินงาน

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยอง วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดระยองในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘