



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม

๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑	บทนำ	๑
บทที่ ๒	วิธีดำเนินการ	๒
บทที่ ๓	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
บทที่ ๔	สรุปผลการดำเนินการ	๘

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด เป็นราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์และรายงานข้อมูลสารสนเทศด้านพระพุทธศาสนาเพื่อกำหนดนโยบายในระดับจังหวัดรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายแผนงานและโครงการของหน่วยงานในความดูแลของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดรวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ส่งเสริมดูแลรักษาและทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งดูแลรักษาและจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลางในจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนให้วัดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และแหล่งภูมิปัญญาของชุมชนรวมทั้งส่งเสริมให้มีศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาของจังหวัด ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนาและด้านพุทธศาสนศึกษา รวมทั้งดูแลและควบคุมมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดภายในจังหวัดให้ผู้เรียนมีความรู้คู่คุณธรรมและพัฒนาบุคลากรทางพระพุทธศาสนา รับสนองงานประสานงานและสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ตลอดจนการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานในการปฏิบัติศาสนพิธีและกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ปฏิบัติงานตามกฎหมายในความรับผิดชอบของสำนักงานซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงงานและการให้บริการของหน่วยงานช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

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

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอนวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ 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

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม แจกแบบสำรวจความพึงพอใจและจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน ๔๕ ฉบับ

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตาราง ที่ 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	๓๑	๖๘.๘๙
หญิง	๑๔	๓๑.๑๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๑ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๔๐ ปี	๗	๑๕.๕๕
๔๐ - ๖๐ ปี	๓๑	๖๘.๘๙
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๕.๕๕
รวม	๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๐ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๕ และ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๕ ตามลำดับ

๑.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๔๔	๙๗.๗๘
โทรศัพท์/โทรสาร	๑๑	๒.๒๒
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ และโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ตามลำดับ

๑.๔ สถานะ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	-	-
พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี	๑๔	๓๑.๑๑
ประชาชนทั่วไป	๓๑	๖๘.๘๙
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ และพระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร	จำนวน	๓๘	๗	-	-	-	๔.๘๔	๐.๓๖
	ร้อยละ	๘๔.๔๔	๑๕.๕๖	-	-	-		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะอาด รวดเร็ว	จำนวน	๓๐	๑๕	-	-	-	๔.๖๗	๐.๔๗
	ร้อยละ	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	จำนวน	๓๖	๕	-	-	-	๔.๘๐	๐.๔๐
	ร้อยละ	๘๐	๑๐	-	-	-		
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	๓๔	๑๑	-	-	-	๔.๗๖	๐.๔๒
	ร้อยละ	๗๕.๕๖	๒๕.๕๔	-	-	-		
รวม						๔.๗๗	๐.๔๒	

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) ข้อ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) ข้อ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และ ข้อ ๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม	จำนวน	๒๙	๑๕	๑	-	-	๔.๖๒	๐.๕๓
	ร้อยละ	๖๔.๔๔	๓๓.๓๓	๒.๒๓	-	-		
๒.๒ การให้ ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๒๙	๑๖	-	-	-	๔.๖๔	๐.๔๘
	ร้อยละ	๖๔.๔๔	๓๕.๕๖	-	-	-		
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จำนวน	๒๙	๑๖	-	-	-	๔.๖๔	๐.๔๘
	ร้อยละ	๖๔.๔๔	๓๕.๕๖	-	-	-		
รวม							๔.๖๔	๐.๕๐

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) ข้อ ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$) และข้อ ๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	จำนวน	๒๙	๑๖	-	-	-	๔.๖๔	๐.๔๘
	ร้อยละ	๖๔.๔๔	๓๕.๕๖	-	-	-		
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	๓๑	๑๔	-	-	-	๔.๖๙	๐.๔๖
	ร้อยละ	๖๘.๘๙	๓๑.๑๑	-	-	-		
รวม							๔.๖๗	๐.๔๗

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$) และข้อ ๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$)

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔.๑ ได้ให้บริการตรงตามความต้องการ	จำนวน	๓๕	๑๐	-	-	-	๔.๗๘	๐.๔๒
	ร้อยละ	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒	-	-	-		
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	จำนวน	๓๐	๑๕	-	-	-	๔.๖๗	๐.๔๗
	ร้อยละ	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-		
รวม							๔.๗๒	๐.๔๔

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๘$) และ ข้อ ๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๗$)

๕. สรุปผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	การแปลความ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๔	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๗๑	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ และรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๗๒$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = ๔.๖๗$) และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๖๔$) ตามลำดับ

บทที่ ๔ สรุปผลการดำเนินงาน

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ตามลำดับ ดังนี้

การสรุปผลการสำรวจ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๙ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ (๖๘.๘๙)

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดมหาสารคามในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๑