

ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง
Satisfaction Of Services Offered By Phatthalung Provincial Office of
Buddhism

ศศิธร เต็มพุทธ

บทคัดย่อ

รายงานการค้นคว้าอิสระและบทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยประชากรที่ทำการวิจัย คือผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำนวน 150 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 150 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากร ไปทำการประมวลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิงอนุมานประกอบด้วย Independent samples t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรเป็นเพศชาย 98 คน เพศหญิง 52 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุงมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, ผู้ใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง

ABSTRACT

The independent study was accomplished to study the level of customer satisfaction with the services offered by the Phatthalung Provincial Office of Buddhism, as well as to compare the satisfaction of services classified by demographic characteristics serviced by the Phatthalung Provincial Office of Buddhism, totaling 150 people. The questionnaire was utilized as the data collection tool. The data was analyzed using statistical tools such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics such as the independent samples t-test and one-way ANOVA.

The study revealed that the population consisted of 98 males and 52 females, mostly aged between 40 - 49 years old, with bachelor's degrees. Most of them were monks. The overall satisfaction of service users in using the services of the Office of Buddhism was at the highest level. In terms of concrete services, the customer who used the services provided by the Phatthalung Provincial Office of Buddhism was the most satisfied, followed by the reliability of the organization, and the sympathy for the customers was the least. When the satisfaction of service users was compared by demographic characteristics, it was discovered that differences in gender, age, occupation, and educational level of the customers had not made a difference in satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, Phatthalung Provincial Office of Buddhism's customer

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการให้บริการคือสิ่งที่สำคัญในทุก ๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากทางภาครัฐ หรือจะเป็นองค์กรของเอกชน ต่างมีหน้าที่ในการให้บริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว และการบริการของทั้งสองหน่วยงานนี้จะต้องเป็นการบริการให้แก่ประชาชนและบุคคลทั่วไป เพื่อเป็นการรักษาเกียรติ และภาพลักษณ์ในการทำงาน และการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานในการบริการ เพื่อสามารถนำมาพัฒนาองค์กร เพราะการบริการนั้นเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมรอบตัวของเรา ในทุกวัน โดยการบริการนั้นอาจจะทำให้เกิดทั้งความพึงพอใจและอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการจะส่งผลต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การที่จะช่วยในการถูกร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานจากการให้บริการจาก

ผู้รับบริการที่มีไม่มีความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งผลกระทบจากการที่องค์กรได้ถูกร้องเรียน จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม เนื่องจากการร้องเรียนเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นั้นควรที่จะหลีกเลี่ยงให้มากที่สุด เพื่อสร้างภาพลักษณ์และการไว้ใจ เพื่อให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ และ ทำให้บุคคลทั่วไปอยากมาใช้บริการ ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากทัศนคติ ความคิด และความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ การไม่พึงพอใจจากการบริการอาจเกิดผลเสียหลาย ๆ ภายในองค์กร

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง มีหน้าที่ในการ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ และกฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รับสนองงานประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา ทำการส่งเสริม ดูแลรักษา และทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนาและดูแล รักษา และจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลางตามหลักวิสัยทัศน์ใหม่ “องค์กรขับเคลื่อนกิจการพระพุทธศาสนาสู่ความมั่นคง สังคมดำรงศีลธรรม นำสันติสุขอย่างยั่งยืน” และมีหน้าที่และภารกิจที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการงานแก่ประชาชนในตลอดเวลาที่ผ่านมาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุงได้มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในด้านการบริหารจัดการเพื่อประชาชนทางด้านประสิทธิภาพด้านการบริการ คือ พัฒนาด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการ จากการแก้ไขปรับปรุงระเบียบและกฎหมายให้มีความเหมาะสมและมีความเหมาะสมกับยุคสมัยและสถานการณ์ในปัจจุบัน จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการและต้องการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจอย่างแท้จริงเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการบริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ตลอดจนศึกษาเกี่ยวกับการหาต้นตอและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และ ข้อบกพร่องในการบริการที่เป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจของประชาชนเพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้ในการปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการให้ดีขึ้น ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร ระยะเวลา 3 เดือน (เมษายน - มิถุนายน 2565) พบว่า มีผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำนวน 150 คน จึงเลือกใช้ประชากรทั้งหมดในการทำวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่วัดโดยระดับในความรู้สึกทางบวกของบุคคลในการรับรู้ และในความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แบ่งออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

Kotler (2003, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นการรู้สึกในการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง ในสิ่งที่พอใจ เช่น หากได้รับการคาดหวังในการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่มีความต่ำกว่าที่วางไว้ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ไม่มีความพอใจ รู้สึกไม่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการ และหากมีความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความเข้าใจจะทำให้เกิดความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดเป็นความพึงพอใจโดยผลนั้นอาจมีความได้รับความคาดหวังที่ตรงกับความต้องการหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ในความต้องการที่จะได้รับ ส่งผลให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ และนั่นหมายถึงลูกค้าจะมีการตัดสินใจในการมาซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความพอใจในระดับมาก

Cullen (2001, หน้า 664) ได้อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นทั้งในระยะยาวและในระยะสั้นบุคคลที่มาใช้บริการเป็นการเฉพาะชั่วคราวเพื่อกิจอย่างใดอย่างหนึ่งและบุคคลที่มาใช้บริการเป็นประจำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อให้องค์กรเกิดความมีประสิทธิภาพในการบริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการได้ 10 ด้าน ดังนี้ให้เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ ซึ่งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาจจะได้เห็นได้จากความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และความสะอาดสบายของสถานที่ในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการมอบบริการเพื่อที่จะสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง มีความตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยเป็นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วในการให้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมีความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความตั้งใจ เพื่อที่จะได้รับการตอบสนองในเรื่องการบริการและการแก้ปัญหาในลูกค้าเป็นราย ๆ ไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม - คืนมากที่สุด มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด จะพบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

วริศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับถัดมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดสุด

น้ำลีน เทียมแก้ว (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำนวน 420 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุงดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือ
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปกรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยสร้างขึ้นให้สอดคล้องมีความครอบคลุมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ซึ่งประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
2. ผู้วิจัยทำการดาวน์โหลดข้อมูลการตอบกลับแบบสอบถามจาก Google forms เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน มีดังนี้

1. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)
2. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยหากพบที่มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Fisher's Least – Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการนำเสนอผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรตามเพศ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 เป็นชาย ส่วนประชากรที่เป็นหญิง มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70

ประชากรตามอายุ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 เป็นผู้ที่มียุ 40 - 49 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ประชากรตามอาชีพ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 เป็นพระภิกษุ รองลงมาเป็นพนักงาน/ราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และประชากรที่ประกอบอาชีพแม่ค้า/พ่อค้ามีจำนวนน้อยที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ประชากรตามการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง

ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.61	0.52	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.54	0.57	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.51	0.63	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.48	0.64	มากที่สุด
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.19	0.77	มาก

โดยรวม	4.47	0.63	มากที่สุด
--------	------	------	-----------

หมายเหตุ n = 150

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุงมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดรองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบที่สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent sample t - test) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD) ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้าน เพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ชาย	98	94.54	5.26	0.21	148	0.17

หญิง	52	94.36	4.19
------	----	-------	------

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสถิติที่เท่ากับ 0.21 และค่า Sig. เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.03	23	0.13	0.54	0.96
ภายในกลุ่ม	30.94	126	0.25		
รวม	33.97	149			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 0.54 และค่า Sig. เท่ากับ 0.96 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	16.73	23	0.73	0.52	0.96
ภายในกลุ่ม	175.65	126	1.39		
รวม	192.37	149			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 0.52 และค่า Sig. เท่ากับ 0.96 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้าน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	48.54	23	2.11	0.77	0.77
ภายในกลุ่ม	346.96	126	2.75		
รวม	395.50	149			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 0.77 และค่า Sig. เท่ากับ 0.77 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่มีความแตกต่างกันเมื่อผู้ใช้บริการที่มี

เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมุติฐาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับนงลักษณ์ อุทัยธรรม ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาที่สอดคล้องกับญาณสุวัฒน์ อินทาทอง ซึ่งทำการศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานด้านศาสนสมบัติกลางของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดชัยนาท พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานด้านศาสนสมบัติกลางของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดชัยนาท ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น
2. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพัทลุง ควรหากิจกรรมหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการในการรอรับบริการ เช่น มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรืออื่น ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้อ่านขณะรอรับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทรสิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2543). ทัศนคติ (Quality story). กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน. (2557). ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษาโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นำลิ้น เทียมแก้ว. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีพระทุม การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ไพศาล บุตุตะ. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท กภาพสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- วิศรดา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา, สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ชสมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). การบริการ ตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2543). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซน์ดี
- อารี พันธุ์มณี. (2556). ฝึกให้คิดเป็น คิดให้สร้างสรรค์. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1633581>
- อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์. (2555). คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- Boris, S. And Zdenka, P. (2001). "Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service," *New Library World*. 102(9), 314-232.
- Cullen, Rowena. (2001). *Perspectives on user Satisfaction Surveys*. *Library Trends*. 49(spring), 602-686.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millennium Edition*. New Jersey : Prentice Hall International.
- Kotler, P. 2003. *Marketing management*. New Jersey : Prentice – Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 44-49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*. 64, Spring, 12-40.
- Perreault, W.D., & McCarthy, J.E. (1996). *Basic marketing: A global managerial approach*. Chicago: Irwin.

