



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน ๒๕๖๓

สารบัญ

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

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มีภารกิจในการพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยนำวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๗ ประกอบด้วย

- (๑) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน
- (๒) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน
- (๓) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และส่วนราชการในสำนักงาน
- (๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒. เพื่อทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงของหน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานปัจจุบัน

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

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

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีขั้นตอนวิธีดำเนินการ ดังนี้

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ 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

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แจกแบบสำรวจความพึงพอใจและจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน ๔๗ ฉบับ

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation) หลังจากสิ้นสุดโครงการ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ 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	๑๘	๓๘.๓๐
หญิง	๒๗	๕๗.๔๕
อื่น ๆ	๒	๔.๒๕
รวม	๔๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๕ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ และเพศอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๔	๗๒.๓๔
๔๐ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๗.๖๖
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๔๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔ และมีอายุ ๔๐ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๖ ตามลำดับ

๑.๓ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๒๙	๖๑.๗๐
โทรศัพท์/โทรสาร	๑๗	๓๖.๑๗
อื่น ๆ	๑	๒.๑๓
รวม	๔๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการติดต่อขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๐ และโทรศัพท์/โทรสาร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๗ และช่องทางอื่นๆ เช่น Line คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓ ตามลำดับ

๑.๔ สถานะ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๒	๖๘.๐๙
พระภิกษุ/สามเณร/แม่ชี	-	-
ประชาชนทั่วไป	-	-
อื่น ๆ	๑๕	๓๑.๙๑
รวม	๔๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๙ และสถานะอื่นๆ เช่น เป็นบุคลากรจากสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. และบุคลากรภาครัฐอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	จำนวน	๓๕	๑๒	-	-	-	๔.๗๒	๐.๔๔๑
	ร้อยละ	๗๔.๔๗	๒๕.๕๓	-	-	-		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	๓๐	๑๔	๓	-	-	๔.๕๗	๐.๖๑๗
	ร้อยละ	๖๓.๘๓	๒๙.๗๙	๖.๓๘	-	-		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	จำนวน	๓๕	๑๑	๑	-	-	๔.๗๒	๐.๔๙๘
	ร้อยละ	๗๔.๔๗	๒๓.๔๐	๒.๑๓	-	-		
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	จำนวน	๓๐	๑๔	๒	๑	-	๔.๕๕	๐.๖๘๖
	ร้อยละ	๖๓.๘๓	๒๙.๗๙	๔.๒๕	๒.๑๓	-		
รวม							๔.๖๕	๐.๕๖๐

จากตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อ ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๒$) ข้อ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) ข้อ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๗๒$) และ ข้อ ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้ชัดเจน ถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$)

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	๒๒	๓	-	-	๔.๔๐	๐.๖๑๔
	ร้อยละ	๔๖.๘๑	๔๖.๘๑	๖.๓๘	-	-		
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	๑๘	๒๖	๓	-	-	๔.๓๒	๐.๕๙๔
	ร้อยละ	๓๘.๓๐	๕๕.๓๒	๖.๓๘	-	-		
๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จำนวน	๓๑	๑๓	๓	-	-	๔.๖๐	๐.๖๑๔
	ร้อยละ	๖๕.๙๖	๒๗.๖๖	๖.๓๘	-	-		
รวม							๔.๔๔	๐.๖๐๗

จากตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$) ข้อ ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๒$) และข้อ ๒.๓ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	จำนวน	๒๗	๑๙	๑	-	-	๔.๕๗	๐.๕๔๒
	ร้อยละ	๕๗.๔๕	๔๐.๔๒	๒.๑๓	-	-		
๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ ให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	๒๓	๒๓	๑	-	-	๔.๔๗	๐.๕๔๖
	ร้อยละ	๔๘.๙๔	๔๘.๙๔	๒.๑๓	-	-		
รวม							๔.๕๒	๐.๕๔๔

จากตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) และข้อ ๓.๒ เครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗$)

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	จำนวน	๓๔	๑๒	๑	-	-	๔.๗๐	๐.๕๐๗
	ร้อยละ	๗๒.๓๔	๒๕.๕๓	๒.๑๓	-	-		
๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	จำนวน	๒๕	๒๐	๑	๑	-	๔.๔๗	๐.๖๕๔
	ร้อยละ	๕๓.๑๙	๔๒.๕๕	๒.๑๓	๒.๑๓	-		
รวม							๔.๕๙	๐.๕๘๑

จากตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๗๐$) และข้อ ๔.๒ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗$)

๕. สรุปผลการประเมินพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๕	๐.๕๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๐๗	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๕๔๔	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๘๑	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๖	๐.๕๗๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ และรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๖๕$) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๕๙$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๕๒$) และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๔๔$) ตามลำดับ

บทที่ ๔

สรุปผลการดำเนินงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามลำดับ ดังนี้

๕.๑ การสรุปผลการสำรวจ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๕ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๐ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคลากรสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๙

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๔