รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ
ปีการศึกษา 2562

กองงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 สำรวจบุคลากร กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อกับ กองงานพัสดุ เป็นการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของกองงานพัสดุ โดยแบ่งออกเป็น บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านค้า/บุคคลทั่วไป และบุคลากร

1.2 กำหนดค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ตามแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2562 เท่ากับ 4.25

1.3 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจ การสร้างแบบประเมินเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ โดยจะแบ่งประเด็นสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4) ด้านการประชาสัมพันธ์
5) ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ซึ่งในแต่ละด้านจะแบ่งเป็นข้อย่อยและมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

1.4 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมิน

2. ขั้นดำเนินงาน

2.1 การประเมินประกอบด้วย 2 แบบ คือประเมินผ่าน google form บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนกลาง และประเมินผ่านคิวอาร์โค้ดโดยนำคิวอาร์โค้ดมาติดไว้ที่โต๊ะทำงานของบุคลากรกองงานพัสดุ เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อประสานงานกับบุคลากรของกองงานพัสดุสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างสะดวก

2.2 อธิบายวิธีการประเมิน

2.2.1 ประเมินผ่านคิวอาร์โค้ด โดยบุคลากรของกองงานพัสดุอธิบายวิธีเข้าสู่การประเมินให้แก่ผู้ที่มาติดต่อเพื่อให้สามารถเข้าสู่การประเมินได้

2.2.2 ประเมินผ่าน google form บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนกลาง โดยบุคลากรของกองงานพัสดุดำเนินการเปิดแบบประเมินให้ผู้ที่มาติดต่อ ดำเนินการประเมิน

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบกลับ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลและตีความหมาย

2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง "การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ประจำปีการศึกษา 2562" นำเสนอในรูปตารางและภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 8 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านประชาสัมพันธ์
7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ
8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน

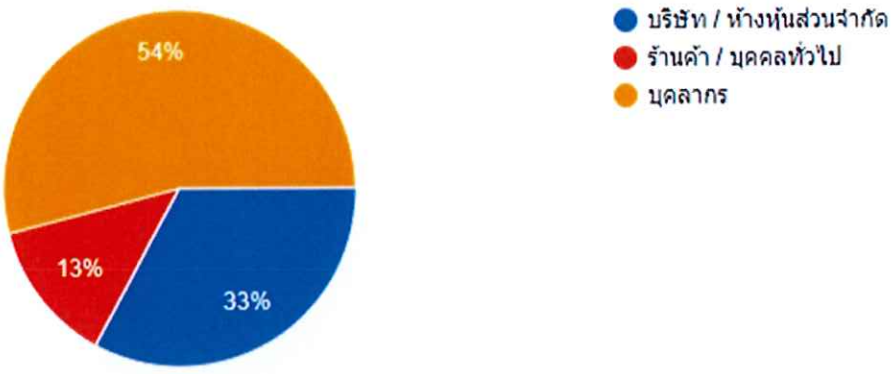
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 2 และภาพที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	33	33.00
ร้านค้า/บุคคลทั่วไป	13	13.00
บุคลากร	54	54.00
รวม	**100**	**100.00**



ภาพที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 1 พบว่าหน่วยงานของผู้ตอบแบบประเมินเป็นร้านค้า/บุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13 บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 33 และ บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 54

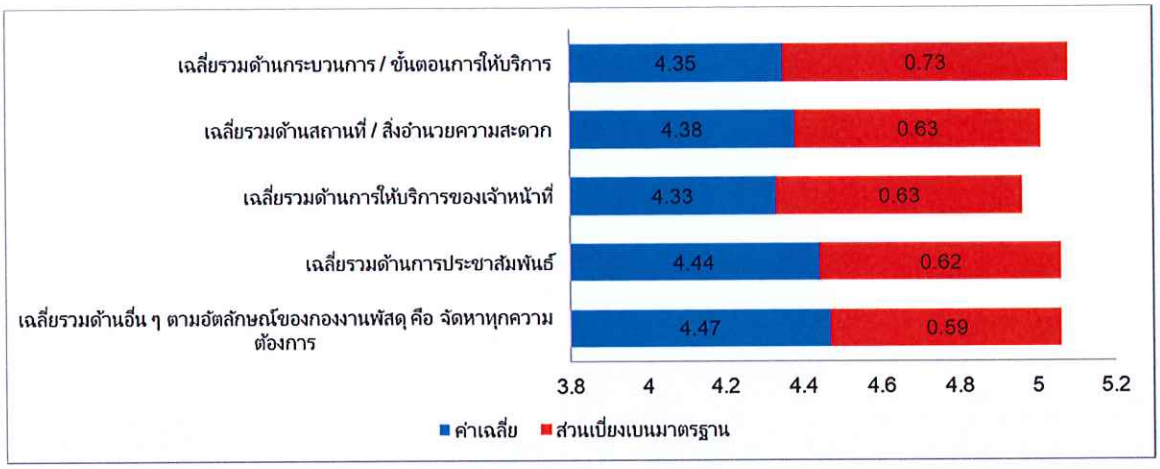
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ สำรวจเกี่ยวกับด้านการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.73	มาก
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.63	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	0.63	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	4.44	0.62	มาก
เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ	4.47	0.59	มาก
ภาพรวม	**4.40**	**0.66**	**มาก**



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

จากตารางที่ 3 และภาพที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

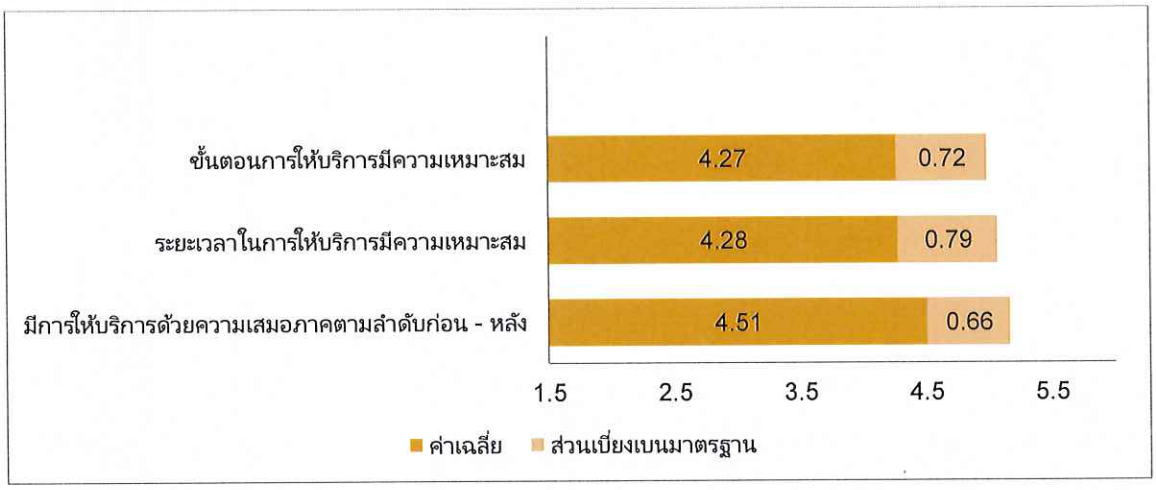
ลำดับที่ 1 เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47
ลำดับที่ 2 เฉลี่ยรวมด้านการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
ลำดับที่ 3 เฉลี่ยรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38
ลำดับที่ 4 เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
ลำดับที่ 5 เฉลี่ยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4 และภาพที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.51	0.66	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	0.79	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	0.72	มาก
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**4.35**	**0.54**	**มาก**



ภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จากตารางที่ 4 และภาพที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 สามารถเรียงลำดับดังนี้

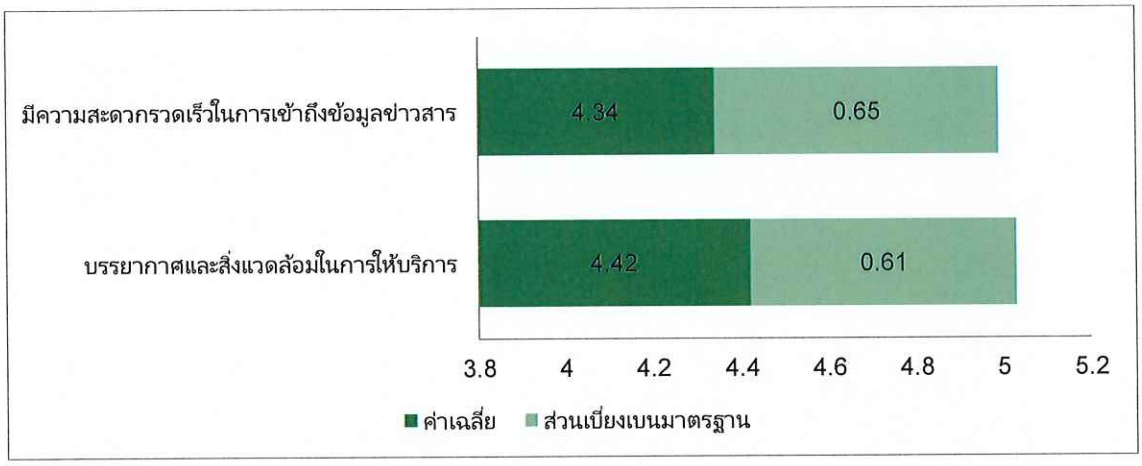
ลำดับที่ 1 มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
ลำดับที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28
ลำดับที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังตารางที่ 5 และภาพที่ 4

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ	4.42	0.61	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.34	0.65	มาก
เฉลี่ยรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	**4.38**	**0.63**	**มาก**



ภาพที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 5 และภาพที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

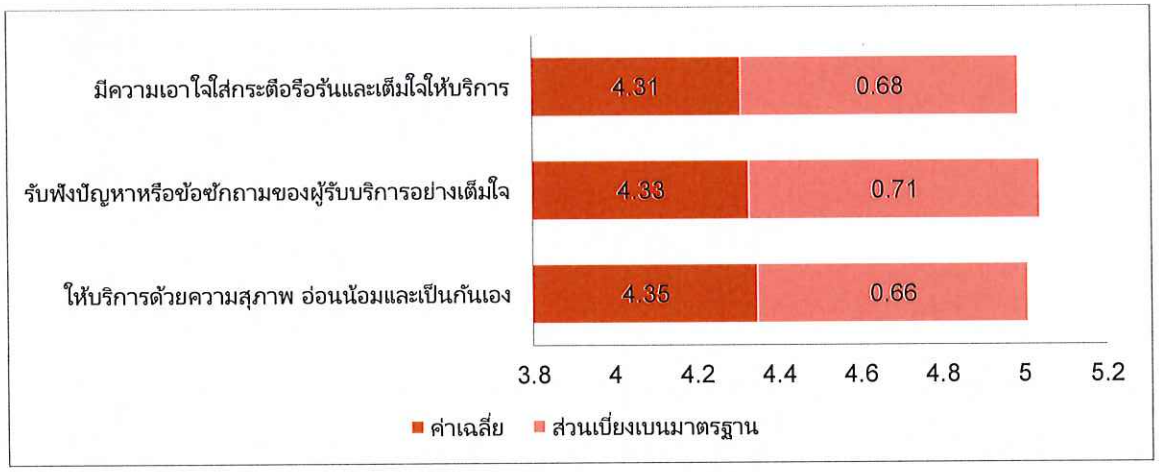
ลำดับที่ 2 มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังตารางที่ 6 และภาพที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	4.35	0.66	มาก
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.33	0.68	มาก
มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.31	0.71	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**4.38**	**0.68**	**มาก**



ภาพที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 6 และภาพที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

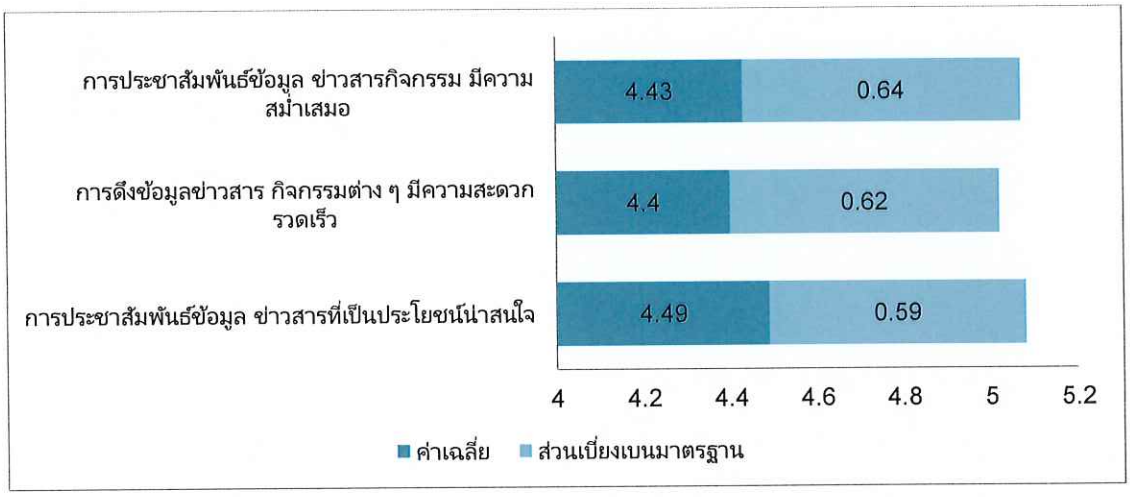
ลำดับที่ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
ลำดับที่ 2 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33
ลำดับที่ 3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังตารางที่ 7 และภาพที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์น่าสนใจ	4.49	0.59	มาก
การดึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.40	0.62	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารกิจกรรม มีความสม่ำเสมอ	4.43	0.64	มาก
เฉลี่ยรวมด้านประชาสัมพันธ์	**4.44**	**0.62**	**มาก**



ภาพที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการประชาสัมพันธ์

จากตารางที่ 7 และภาพที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

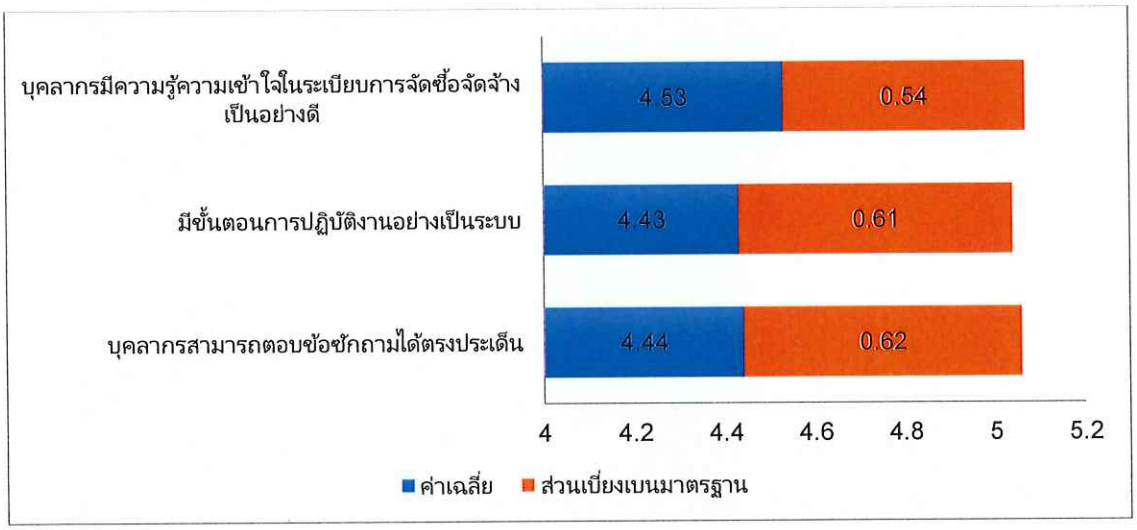
ลำดับที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์น่าสนใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
ลำดับที่ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารกิจกรรม มีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43
ลำดับที่ 3 การดึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ ปรากฏ ผลดังตารางที่ 8 และภาพที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเป็นอย่างดี	4.53	0.54	มากที่สุด
มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.43	0.61	มาก
บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.44	0.62	มาก
เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ	**4.47**	**0.59**	**มาก**



ภาพที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

จากตารางที่ 8 และภาพที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

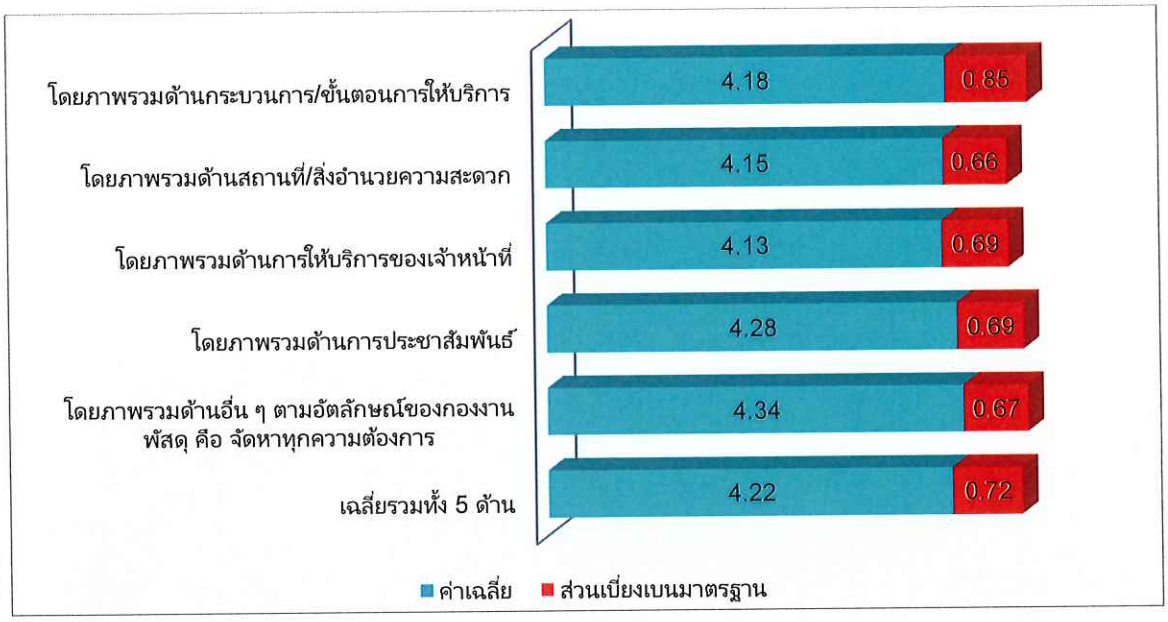
ลำดับที่ 1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53
ลำดับที่ 2 บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44
ลำดับที่ 3 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน ผลดังตารางที่ 9 และภาพที่ 8 9 และ 10

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด		ร้านค้า/บุคคลทั่วไป		บุคลากร	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.85	4.00	0.79	4.54	0.57
1.1 มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.52	0.62	4.23	0.93	4.57	0.60
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	0.94	3.92	0.86	4.54	0.57
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.03	0.88	3.85	0.55	4.52	0.54
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.66	4.15	0.67	4.57	0.53
2.1 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ	4.21	0.65	4.23	0.60	4.59	0.53
2.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	4.09	0.68	4.08	0.76	4.56	0.54
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.69	3.90	0.75	4.56	0.56
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	4.21	0.65	3.85	0.69	4.56	0.57
3.2 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับให้บริการอย่างเต็มใจ	4.12	0.70	3.85	0.80	4.57	0.54
3.3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.06	0.75	4.00	0.82	4.54	0.57
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.28	0.69	4.31	0.66	4.57	0.53
4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์น่าสนใจ	4.36	0.70	4.31	0.63	4.51	0.49
4.2 การดึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็ว	4.18	0.68	4.38	0.65	4.54	0.54
4.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม มีความสม่ำเสมอ	4.30	0.68	4.23	0.73	4.56	0.57
5. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ	4.34	0.67	4.23	0.54	4.60	0.52
5.1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบการจัดวื้อจัดจ้างเป็นอย่างดี	4.48	0.57	4.38	0.51	4.59	0.53
5.2 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.24	0.75	4.31	0.48	4.57	0.50
5.3 บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.30	0.68	4.00	0.58	4.63	0.52
เฉลี่ยรวม	4.22	0.72	4.12	0.70	4.57	0.54

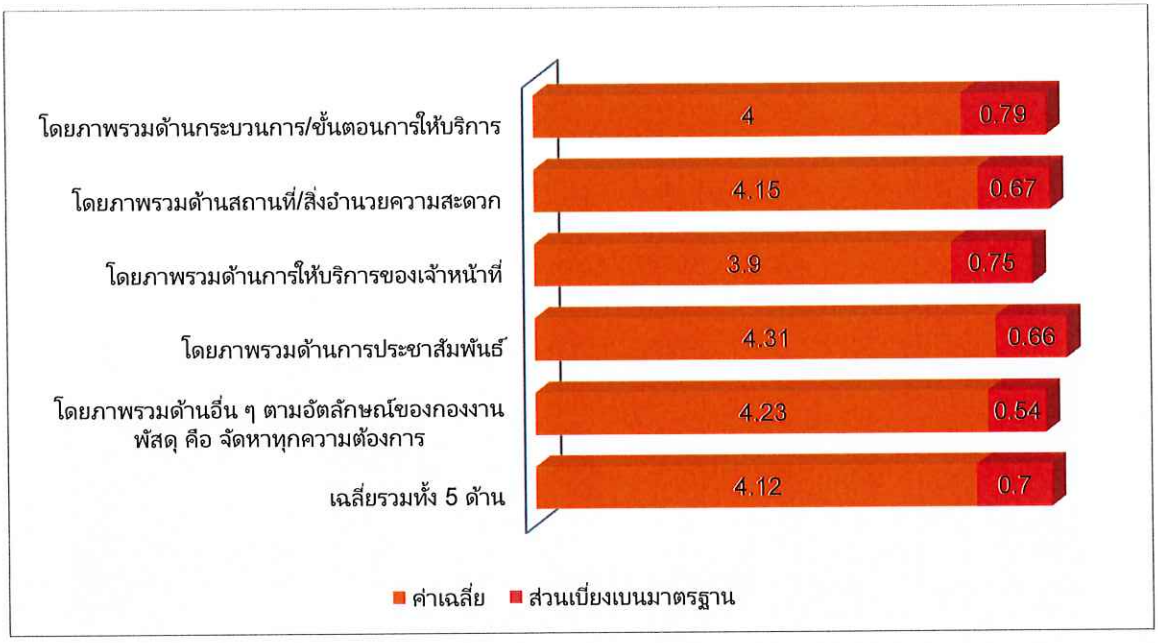


ภาพที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรของ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 8 พบว่าบุคลากรของ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28
5. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13 – 4.34

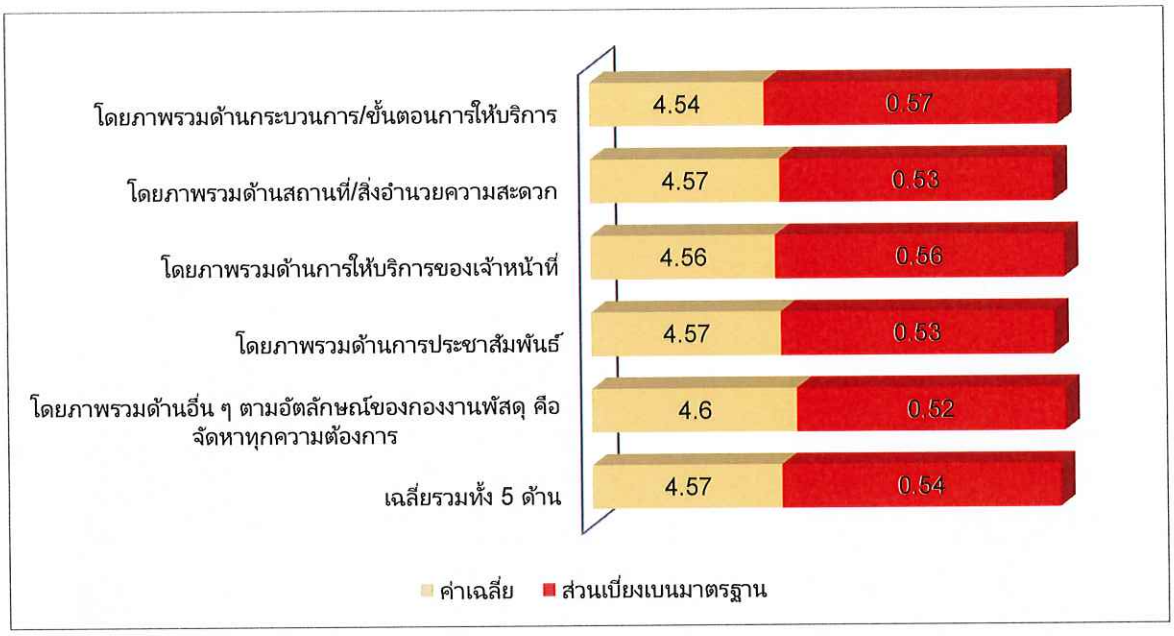


ภาพที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรของ ร้านค้า/บุคคลทั่วไป

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 9 พบว่าบุคลากรของ ร้านค้า/บุคคลทั่วไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31
5. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90 – 4.31



ภาพที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็น บุคลากร

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57
5. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.54 – 4.60