



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของกองงานพัสดุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กองงานพัสดุ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 สํารวจบุคลากร กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อกับ กองงานพัสดุ เป็นการให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของกองงานพัสดุ โดยแบ่งออกเป็น บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้านค้า/บุคคลธรรมดา และเจ้าหน้าที่

1.2 กำหนดค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ตามแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เท่ากับ 4.00

1.3 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจ การสร้างแบบประเมินเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ โดยจะแบ่งประเด็นสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์

<http://procurement.kmutnb.ac.th>

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

2.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบกลับ

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลและตีความหมาย

2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

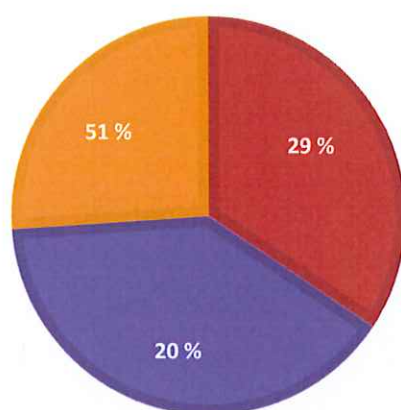
การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” นำเสนอในรูปตารางและภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 8 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน
 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน
 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th>
 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	29	29.00
ร้านค้า/บุคคลธรรมดา	20	20.00
เจ้าหน้าที่	51	51.00
รวม	100	100.00

■ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ■ ร้านค้า/บุคคลธรรมดา ■ เจ้าหน้าที่



ภาพที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 1 พบว่าหน่วยงานของผู้ตอบแบบประเมินเป็น บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 29 ร้านค้า/บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 20 และ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 51

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ สำนวนเกี่ยวกับด้านการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th> และด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้านปรากฏผลดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.83	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.79	มาก
เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.85	มาก
เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ http://procurement.kmutnb.ac.th	4.38	0.78	มาก
เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ	4.47	0.69	มาก
ภาพรวม	4.36	0.79	มาก



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมและรายด้าน

จากตารางที่ 3 และภาพที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

- ลำดับที่ 1 เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47
- ลำดับที่ 2 เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th> ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38
- ลำดับที่ 3 เฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
- ลำดับที่ 4 เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34
- ลำดับที่ 5 เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

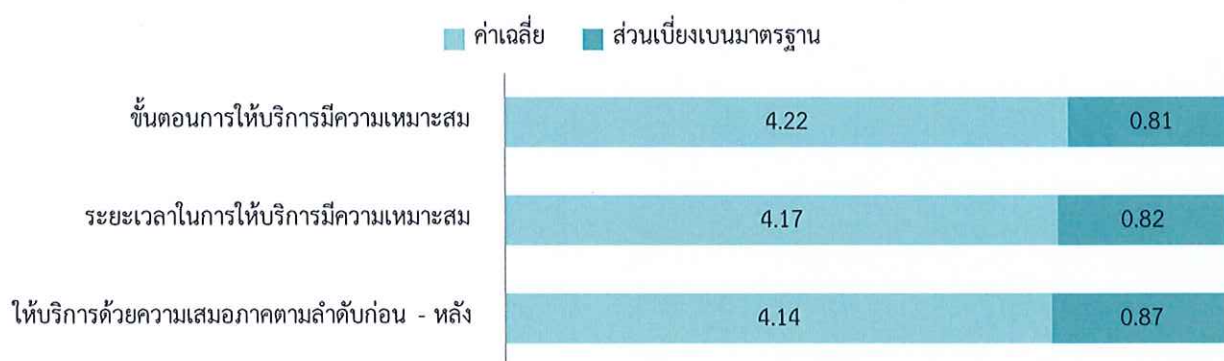
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4 และภาพที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.81	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.17	0.82	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาคลำดับก่อน - หลัง	4.14	0.87	มาก
เฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.83	มาก

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จากตารางที่ 4 และภาพที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 สามารถเรียงลำดับดังนี้

- | | |
|--|-----------------------|
| ลำดับที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 |
| ลำดับที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 |
| ลำดับที่ 3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 |

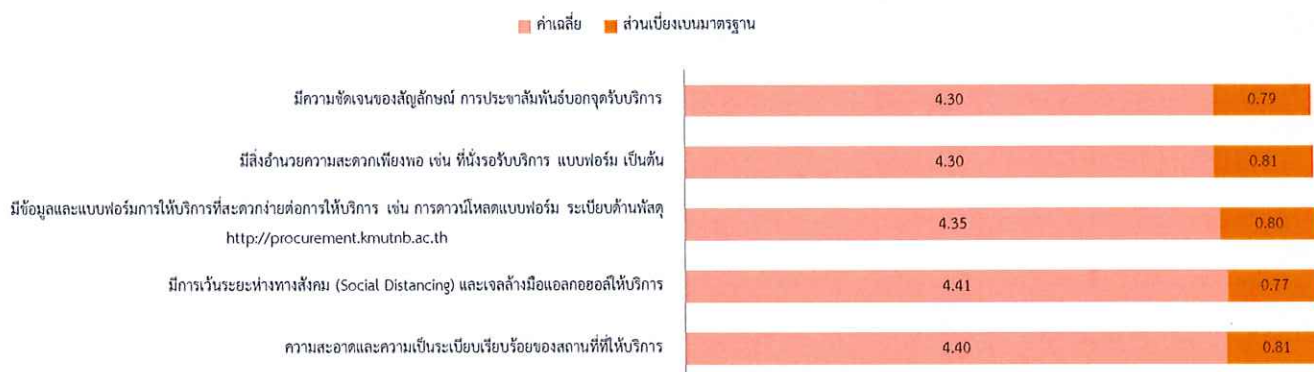
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังตารางที่ 5 และภาพที่ 4

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ
ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
มีความชัดเจนของสัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.30	0.79	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ แบบฟอร์ม เป็นต้น	4.30	0.81	มาก
มีข้อมูลและแบบฟอร์มการให้บริการที่สะดวกต่อการให้บริการ เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ระเบียบด้านพัสดุ http://procurement.kmutnb.ac.th	4.35	0.80	มาก
มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และเจลล้างมือแอลกอฮอล์ให้บริการ	4.41	0.77	มาก
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.40	0.81	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.79	มาก

ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ
ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 5 และภาพที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และเจลล้างมือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แอลกอฮอล์ให้บริการ

ลำดับที่ 2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ลำดับที่ 3 มีข้อมูลและแบบฟอร์มการให้บริการที่สะดวกต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ระเบียบด้านพัสดุ <http://procurement.kmutnb.ac.th>

ลำดับที่ 4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ แบบฟอร์ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ลำดับที่ 5 มีความชัดเจนของสัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 6 และภาพที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถอธิบายถ่ายทอดให้เข้าใจได้	4.34	0.89	มาก
ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง	4.38	0.79	มาก
ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ	4.29	0.91	มาก
ความถูกต้องเรียบร้อยและคุณภาพของงานที่ให้บริการ	4.33	0.82	มาก
เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.85	มาก



ภาพที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

จากตารางที่ 6 และภาพที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ลำดับที่ 2 ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและสามารถอธิบายถ่ายทอดให้เข้าใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ลำดับที่ 3 ความถูกต้องเรียบร้อยและคุณภาพของงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ลำดับที่ 4 ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th> ปรากฏผลดังตารางที่ 7 และภาพที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการใช้งานและสืบค้นข้อมูล	4.28	0.85	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม ทันสมัย มีความสม่ำเสมอ	4.38	0.79	มาก
ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและครอบคลุมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	4.33	0.82	มาก
ความเพียงพอของช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ระดับด้านพัสดุ	4.53	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ http://procurement.kmutnb.ac.th	4.38	0.78	มาก

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th>



ภาพที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th>

จากตารางที่ 7 และภาพที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th> โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความเพียงพอของช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ระดับด้านพัสดุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ลำดับที่ 2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความเหมาะสม ทันสมัย มีความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ลำดับที่ 3 ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและครอบคลุมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ลำดับที่ 4 การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการใช้งานและสืบค้นข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ ปรากฏผลดังตารางที่ 8 และภาพที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.55	0.62	มากที่สุด
บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบพัสดุอย่างทอ่งแท้	4.51	0.68	มากที่สุด
บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยความประนีประนอม	4.51	0.67	มากที่สุด
บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.46	0.79	มาก
เฉลี่ยรวมด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ	4.47	0.69	มาก

ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ



ภาพที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ

จากตารางที่ 8 และภาพที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 สามารถเรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55
ลำดับที่ 2 บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบพัสดุอย่างทอ่งแท้	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
ลำดับที่ 3 บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยความประนีประนอม	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51
ลำดับที่ 4 บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตามหน่วยงาน
ผลดังตารางที่ 9 และภาพที่ 8 ภาพที่ 9 และภาพที่ 10

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ จำแนกตาม
หน่วยงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการแบบฟอร์ม เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ	บริษัท/ ห้างหุ้นส่วน จำกัด		ร้านค้า/ บุคคลธรรมดา		เจ้าหน้าที่	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.90	0.79	3.90	1.10	4.46	0.80
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.03	0.73	3.90	1.12	4.47	0.61
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.39	0.75	4.05	1.15	4.37	0.66
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	3.72	0.88	3.75	1.07	4.53	0.58
2. ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.71	4.09	1.03	4.57	0.71
2.1 มีความชัดเจนของสัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการ	4.28	0.65	3.75	1.07	4.55	0.61
2.2 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการแบบฟอร์ม เป็นต้น	4.03	0.68	4.10	1.07	4.51	0.78
2.3 มีข้อมูลและแบบฟอร์มการให้บริการที่สะดวกต่อการให้บริการ เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ระเบียบด้านพัสดุ http://procurement.kmutnb.ac.th	4.00	0.71	4.40	0.94	4.49	0.81
2.4 มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และเจลล้าง มือแอลกอฮอล์ให้บริการ	4.17	0.71	4.10	1.02	4.65	0.66
2.5 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ ให้บริการ	4.14	0.79	4.10	1.02	4.65	0.66
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	0.88	4.20	1.04	4.62	0.61
3.1 ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และสามารถอธิบาย ถ่ายทอดให้เข้าใจได้	3.93	0.92	4.15	1.09	4.61	0.70
3.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง	3.97	0.87	4.30	0.98	4.63	0.53
3.3 ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ	3.83	0.93	4.20	1.15	4.57	0.70
3.4 ความถูกต้องเรียบร้อยและคุณภาพของงานที่ให้บริการ	3.90	0.86	4.10	1.02	4.67	0.52

4. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ http://procurement.kmutnb.ac.th	4.10	0.73	4.40	0.96	4.49	0.72
4.1 การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการใช้งานและสืบค้นข้อมูล	4.10	0.72	3.95	1.10	4.45	0.81
4.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม ทันสมัย มีความมีความสม่ำเสมอ	3.97	0.82	4.80	0.62	4.43	0.73
4.3 ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและครอบคลุมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	4.17	0.71	4.05	1.10	4.51	0.70
4.4 ความเพียงพอของช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ระดับด้านพัสดุ	4.17	0.66	4.80	0.62	4.57	0.64
5. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ	4.20	0.74	4.58	0.82	4.60	0.62
5.1 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.28	0.59	4.60	0.82	4.63	0.63
5.2 บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบพัสดุอย่างท่องแท้	4.24	0.69	4.50	0.89	4.63	0.60
5.3 บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยความประนีประนอม	4.21	0.68	4.60	0.82	4.59	0.61
5.4 บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.07	0.96	4.60	0.82	4.55	0.67
เฉลี่ยรวม	4.06	0.77	4.24	1.01	4.55	0.66



ภาพที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรของ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 8 พบว่าบุคลากรของ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
2. ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

3. ด้านความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์

<http://procurement.kmutnb.ac.th> อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

4. ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

5. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90 – 4.20



ภาพที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นบุคลากรของ ร้านค้า/บุคคลธรรมดา

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 9 พบว่าบุคลากรของ ร้านค้า/บุคคลทั่วไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

2. ด้านความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์

<http://procurement.kmutnb.ac.th> อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

4. ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

5. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90 – 4.58



ภาพที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ กองงานพัสดุ ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็น เจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 9 และภาพที่ 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานพัสดุโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62
2. ด้านอื่น ๆ ตามอัตลักษณ์ของกองงานพัสดุ คือ จัดหาทุกความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60
3. ด้านความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57
4. ด้านความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <http://procurement.kmutnb.ac.th> อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
5. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46 – 4.62