



การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Satisfaction Study of Parcel Service Use
Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ธัชมนตร์ พินิจเวชการ
เบญจพร แสงเงิน

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : นางธัชมนตร์ พินิจเวชการ คณะวิศวกรรมศาสตร์
: นางสาวเบญจพร แสงเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์

พ.ศ. : 2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 100 ราย ตัวแปรตามคือความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของการให้บริการงานพัสดุ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการบริการ ความสะดวกในการบริการ และผลของการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นอาจารย์ และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็น “การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน” ที่มีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านระบบการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (S.D. 0.82) ด้านความสะดวกในการบริการและด้านผลของการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.25 และ 4.41 ตามลำดับ (S.D. 0.82 และ 0.79) สะท้อนว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการให้บริการงานพัสดุของคณะโดยรวม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ บุคลากร

Research Title : Satisfaction Study of Parcel Service Use Faculty of Engineering Rajamangala
: University of Technology Phra Nakhon
Researcher : Taschamoln Phiniwetchakan
: Benjaporn Sangngern
Fiscal Year : 2568

Abstract

This study aims to examine the level of satisfaction among users of the procurement services at the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, and to compare satisfaction levels based on personal factors, including gender, age, marital status, and work experience. The population consisted of faculty members and staff who utilized the procurement services, and a sample of 100 respondents was selected through simple random sampling. The dependent variables were the satisfaction levels in four dimensions of procurement service: service personnel, service system, service convenience, and service outcomes.

The results revealed that most respondents were male faculty members aged between 41–50 years, with more than 20 years of work experience. Overall satisfaction with the procurement services was at the highest level, except for the item regarding the accuracy and completeness of provided information, which had a mean score of 4.55 and a standard deviation of 0.71. Satisfaction with the service system was at a high level (mean = 4.42, S.D. = 0.82). Satisfaction with service convenience and service outcomes had mean scores of 4.25 and 4.41, respectively (S.D. = 0.82 and 0.79). These findings indicate that users generally held highly positive perceptions of the procurement services provided by the Faculty of Engineering.

Keywords : Satisfaction, Service, Personnel

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากการรับทุนสนับสนุนงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ พันธุ์ คณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดร.อัญชลี มโนสืบ รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้แนวทางในการทำรายงานวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการทำรายงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ พร้อมทั้งพิจารณาตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยเล่มนี้จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ทรงวุฒิ มงคลเลิศมณี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไข เครื่องมือ และนวัตกรรม ทำให้รายงานวิจัยเล่มนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนางานเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ ขอขอบคุณ งบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้รายงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หวังว่าในการทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และแนวทางที่ดีที่จะปฏิบัติในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อไป

ธัชมนตร์ พินิจเวชการ

เบญจพร แสงเงิน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมติฐาน	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 ตัวแปรที่ศึกษา	3
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี	4
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล	18
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.5 การจัดทำข้อมูล	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิจัย	22
4.2 สรุปผลการวิเคราะห์	33

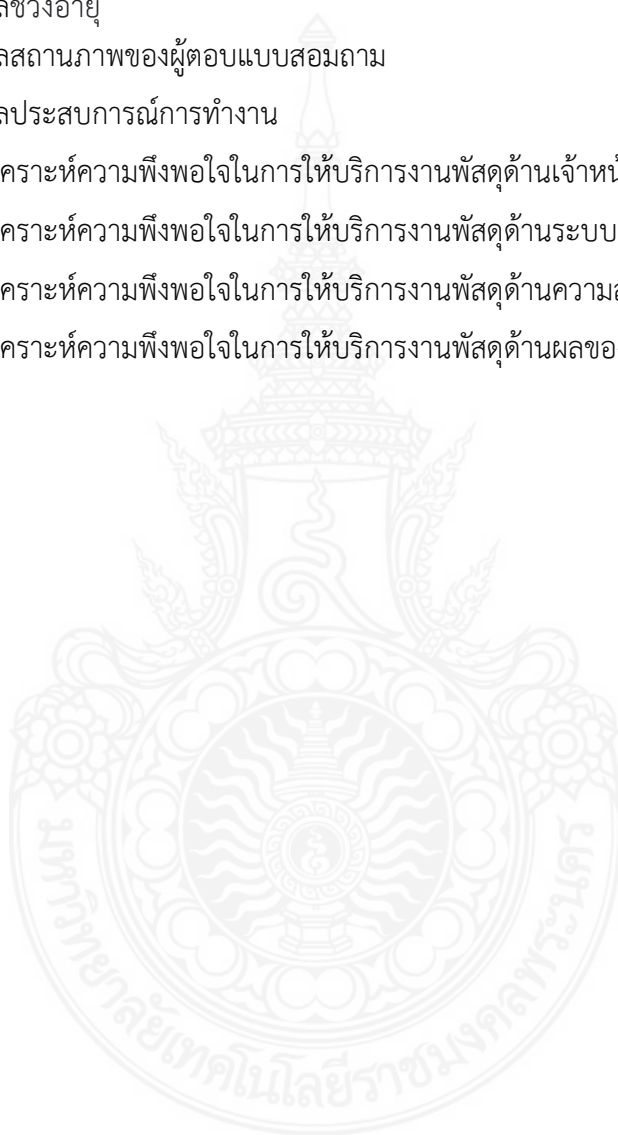
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	35
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	35
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	39
ประวัติของผู้วิจัย	42



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ	22
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลช่วงอายุ	23
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน	25
ตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26
ตารางที่ 4.6 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านระบบการบริการ	28
ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านความสะดวกในการบริการ	30
ตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านผลของการให้บริการ	32



สารบัญตาราง

	หน้า
รูปที่ 4.1 ข้อมูลเพศ	22
รูปที่ 4.2 ข้อมูลช่วงอายุ	23
รูปที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
รูปที่ 4.4 ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มา

งานพัสดุมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เนื่องจากเป็นเครื่องมือสนับสนุนที่ช่วยให้การบริหารงานและการดำเนินการด้านการเรียนการสอนของคณะเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การจัดการงานพัสดุที่ดีมีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานในแต่ละหลักสูตรและห้องปฏิบัติการ เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษามีความครบถ้วนและสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีภารกิจสำคัญในการจัดการศึกษาหลายหลักสูตร ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีไปจนถึงระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีเป้าหมายที่จะผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าสู่สายงานวิศวกรรมและพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน การบริการงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้ทุกหลักสูตรมีทรัพยากรครบถ้วน ตอบสนองต่อความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามแผนการศึกษา ทั้งนี้ยังรวมถึงการซ่อมบำรุง การจัดซื้อจัดจ้าง และการควบคุมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้ได้อย่างเหมาะสม การบริการงานพัสดุในคณะวิศวกรรมศาสตร์จึงมีหน้าที่จัดหา จัดเก็บ ควบคุมและดูแลพัสดุต่าง ๆ อย่างมีระบบและโปร่งใสตามระเบียบราชการ อีกทั้งงานพัสดวยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การบริการงานพัสดุจึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางนโยบาย และมีการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติเสมอ ผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมุ่งเน้นให้การบริการงานพัสดุดตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานในคณะและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของงานพัสดุในคณะวิศวกรรมศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อด้อย และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาการให้บริการ งานพัสดุให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของคณาจารย์และบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้ตรงจุด และสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่พร้อมสำหรับนักศึกษา เพื่อส่งเสริมความสำเร็จในการเรียนการสอนและความก้าวหน้าของคณะวิศวกรรมศาสตร์อย่างยั่งยืน

เจ้าหน้าที่พัสดุ เป็นอีกหนึ่งบุคลากรที่มีความสำคัญในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในงานด้านพัสดุ ตลอดจน

การบริหาร สัญญา ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส คำนึงถึง ประสิทธิภาพประสิทธิผล ตรวจสอบได้ ทั้งนี้ การใช้จ่าย งบประมาณของภาครัฐสำหรับโครงการต่าง ๆ ในแต่ละปี ส่วนใหญ่ต้องผ่าน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทั้งสิ้น เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐเกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า โปร่งใส เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 23 สิงหาคม 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ ทุกแห่งถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เน้นความ โปร่งใส สุจริต เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง ในขณะเดียวกันใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้อง เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างใน ทุกขั้นตอน บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง หากไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย หรือละเว้น การปฏิบัติ จนเป็นเหตุให้หน่วยงานภาครัฐเกิดความเสียหายจะต้องได้รับโทษทางอาญา ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐาน

- 1.3.1 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุแตกต่างกัน
- 1.3.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุแตกต่างกัน
- 1.3.3 บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการงานพัสดุ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จำนวน 100 ราย

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

1.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านระบบการบริการ
- 3) ด้านความสะดวกในการบริการ
- 4) ด้านผลของการให้บริการ

1.5.3 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) ช่วงอายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ประสบการณ์การทำงาน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

- ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล

- พัสดุ หมายถึง สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงการคลัง

- บุคลากร หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1. ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7.2. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะผู้ให้บริการงานพัสดุของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครนี้จะใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality: SERVQUAL) ที่พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการ คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) โดยแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้วัดคุณภาพงานพัสดุ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่าง ๆ ของการจัดการงานพัสดุ

นอกจากนี้ ทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ (Expectation-Confirmation Theory) ของ Oliver (1980) ยังถูกนำมาใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ โดยแนวคิดนี้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการมีต่อบริการและประสบการณ์จริงที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจหรือต่ำกว่าคาด ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการพบว่าบริการตรงหรือเกินความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากการบริการต่ำกว่าคาด ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจลดลง

ในการจัดการงานพัสดุ ยังได้อ้างอิงแนวคิดจาก Kotler และ Keller (2016) ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ โดยการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่นี้การจัดการ การควบคุม การเก็บรักษา การจ่ายโอน และการจัดการด้านอื่น ๆ จะถูกพิจารณาให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารพัสดุของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ทั้งนี้ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า ยังได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาของ Anderson, Fornell, และ Lehmann (1994) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจที่สูงขึ้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลกำไรต่อองค์กร อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการในระยะยาว การนำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาระบบงานพัสดุจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

เพื่อให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น การศึกษาของ Berry, Parasuraman และ Zeithaml (1994) ได้แนะนำถึงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่เน้นการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการปรับปรุงการดำเนินงานและสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจที่ยั่งยืน

ซึ่งในกรณีนี้ งานพัสดุจำเป็นต้องมีการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรอย่างรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมายระเบียบทางราชการ

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดี และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยจะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่นความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของสินทรัพย์ (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะ จูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือทฤษฎีของพรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

- การให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

- การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มี

ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึงการรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และการเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดย มิได้ทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่งซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย ซึ่งผู้รับบริการทุกคนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ผู้รับบริการ พอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงาน

บริการที่มีคุณภาพงานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้รับบริการงานบริการนั้นก็จะมีเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการถึงแม้ว่าบริการ ด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.1.3 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวถึงการบริการว่า บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตนเองให้ช่างสังเกตให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว จุดสำคัญของการบริการจะต้องมีความตรงต่อเวลา สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อย หรือไม่มีเกียรติ ต้องมีการปรับปรุงข้อบกพร่องอยู่เสมอ ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม ต้องมีการรับประกันต้องรักษาคำมั่นสัญญาให้กับลูกค้า ต้องมีความรวดเร็วมองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า บริการที่ดีต้องมีความสุข

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะต้องเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปลที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One – stop)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

- ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

- การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่เคย
- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่เป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน อาหารเช้า แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจต่อการบริการที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้จากการนำเอาสาระความรู้ที่ได้จากแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะมาประยุกต์ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของ การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ มีดังนี้

มิลเลท (Millet, 1974) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Services) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalable Service)
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ประชาชนได้จากการรับบริการว่า มีส่วนสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตันไทย (2533) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านความสร้างความร่วมมือจากชุมชน
- 4) ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
- 2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
- 3) ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
- 4) ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
- 5) ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

2.1.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระบบความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนและรับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

อรพินท์ ไชยพยอม (2542) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2) ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษา ให้อาหารทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4) ศิลปะการให้การดูแล (Art of Care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5) ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of Care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific Outcomes of Care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลักจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7) คุณภาพทั่วไป (Overall Quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยรวม

8) ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future Intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อนๆ

2.1.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนภาครัฐ นักวิชาการได้ให้แนวคิด ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดั่งเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กุลธณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michal R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตซ์เจอร์รัลด์และดูแรนต์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพบริการ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตานาด จันทรอาภา (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการมีดังนี้ ควรลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้มีการบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ให้เพียงพอและหลากหลายรูปแบบ

ธนวรรณ แสงศรี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มรายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (=3.96) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (=3.94) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (=3.89) และด้านการประชาสัมพันธ์ (=3.86)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (2557) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้าน สังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบ ไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชน ที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ต่อประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 54 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้าย ต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่มที่จอร์จ ห้องน้ำ

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 ราย ใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพอใจ สูงสุดในด้านอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการคิดเป็นร้อยละ 76.00 และ ด้าน บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม

สงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้าง พื้นฐาน และด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

ประจักษ์ ศรีจำปา (2553) ศึกษาความเข้าใจการบริหารงานพัสดุ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประชากรในการศึกษา ได้แก่ คณะผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล ผู้แทนประชาคมหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำนวน 48 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็นเป็นความเรียง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานพัสดุ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาแยกแต่ละประเด็นที่ศึกษา พบว่า ประเด็นมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในการปฏิบัติงานพัสดุบ่อยครั้ง และการใช้จ่ายพัสดุไม่เป็นไปตามแผนที่ กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 และประเด็นการเบิกจ่ายพัสดุมีความยุ่งยากล่าช้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.11 สำหรับปัญหาอุปสรรคตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ ไม่สามารถป้องกันแก้ไขปัญหาการสมยอมในการเสนอราคา

ดลวิ คำมี (2552) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก 2) พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก และ3) ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน การพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก แหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรจากหน่วยเบิก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก จำนวน 60 คน และบุคลากรจากงานพัสดุการแพทย์ เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประเด็นการสนทนากลุ่ม และแบบประเมินความเป็นไปได้ของ แนวทาง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บรวบรวมข้อมูล โดย แบบสอบถามการ สนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ ในด้านการ เบิกจ่ายพัสดุการแพทย์และด้านการจัดหาพัสดุการแพทย์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการจากหน่วยเบิกจ่ายได้ ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับด้านการควบคุมเก็บ รักษาและด้านการจำหน่ายพัสดุการแพทย์ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก 2. แนวทางการ พัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ มีวิธีการ/ขั้นตอนประกอบด้วย 1) ประชุม

วางแผน/ชี้แจง 2) เสนอโครงการ 3) พิจารณออนุมัติงบประมาณ 4) ดำเนินการตามโครงการ 5) ติดตามประเมินผล 6) ปรับปรุง 3. ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน พัสตุการแพทย์ พบว่า อยู่ในระดับมาก

พรทิพย์ ชื่นบุญ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการงานพัสดุที่มีประสิทธิผลของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดในด้านพัสดุ จำนวน 5 คน หัวหน้าส่วนบริหารงานแต่ละด้านของเทศบาลจำนวน 11 คน และใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพัสดุจำนวน 46 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test, Correlation analysis และ Regression analysis ผลการวิจัยพบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี อายุ 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นข้าราชการ/ลูกจ้าง มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนปัจจัยต่อสภาพการจัดการ งานพัสดุโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัญหาการจัดการงานพัสดุโดยภาพรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการงานพัสดุโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 20

มลฤดี รัตนคุณ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ปลัด รองปลัด ผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนการคลัง และหัวหน้าฝ่ายการเงิน/หัวหน้าฝ่ายบัญชี/หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้/หัวหน้าฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคายจำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test และค่าความสัมพันธ์ ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการบริหารมีผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรายงาน รองลงมา คือ การงบประมาณ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการจัดคนเข้าทำงาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน รองลงมา คือ ด้านเวลา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อารีย์ คงอำนาจ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ กรณีศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร หัวหน้าสายงาน หัวหน้าส่วน งานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ของวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารคือ การบังคับบัญชา กฎระเบียบ งบประมาณ และ ปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมคือ สภาพแวดล้อม และสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่พบ ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยด้านบริหาร และปัจจัยด้าน ภาวะแวดล้อม พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญญาภา ยาโตปมา (2557) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ บริหาร งานพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test Ftest ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก และการบริหารงานพัสดุจำแนกตามลักษณะส่วน บุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการบริหารงานพัสดุนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ได้แก่ สำนัก อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะบุคคลที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับ การศึกษา ไม่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การจัดทำข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลจากอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

3.2.1 ประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการงานพัสดุ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จำนวน 100 ราย

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามขอบข่ายและเนื้อหาวิชาที่กำหนดโดยครอบคลุมกรอบแนวคิด และขอบข่ายงานวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม พัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้แน่ใจว่าถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ

3.4.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ ทดสอบแบบสอบถามด้วยการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.4.3 การแจกแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกให้กับคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Google Forms หรือผ่านการประชุมต่าง ๆ

3.4.4 การรวบรวมข้อมูล รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.5 การจัดทำข้อมูล

3.5.1 การจัดเก็บข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1) ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด

2) ศึกษาสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3) เปรียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน คือ t-test พร้อมแปลความหมาย

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าร้อยละ (Percentage) หมายถึง การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัว เทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

$$P = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

n แทน ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง ค่าเฉลี่ยหาได้จากการนำคะแนนทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูล ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum n}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

Σ แทน ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้ กันมากเขียนแทนด้วย S.D หรือ S (มัลลิกา บุณนาค , 2548)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{(n - 1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แทน ค่าสังเกตของข้อมูลลำดับที่ i

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

Σ แทน ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ และความถี่ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริหารงานพัสดุ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความ หมายถึงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

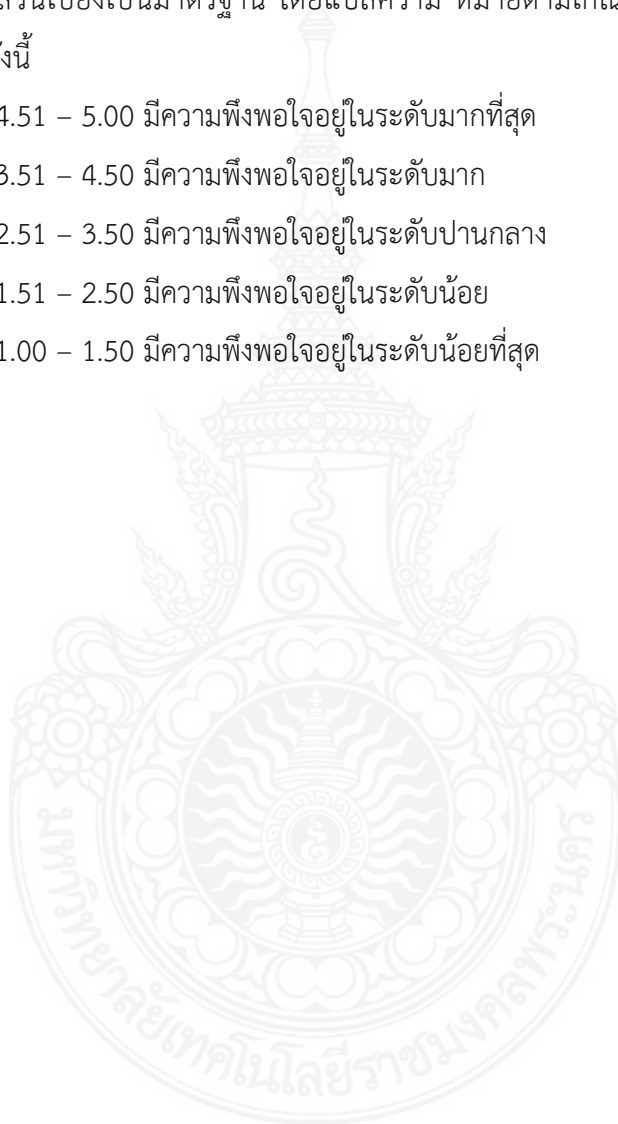
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเก็บข้อมูล ได้ผลการศึกษาดังนี้

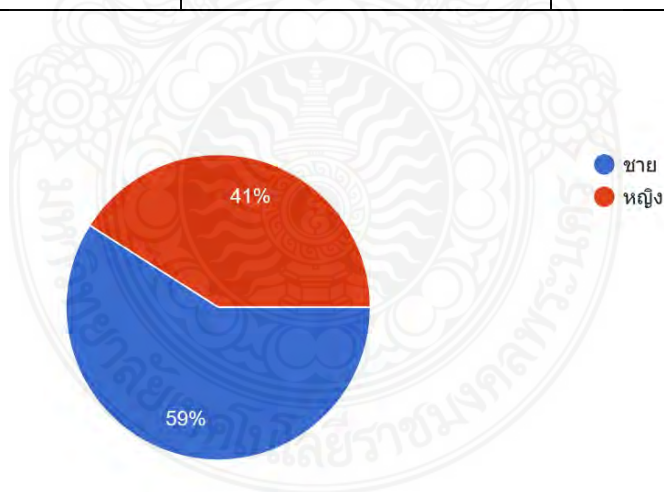
4.1 ผลการวิจัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
- ชาย	59 คน	59
- หญิง	41 คน	41
รวม	100 คน	100



รูปที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเพศ

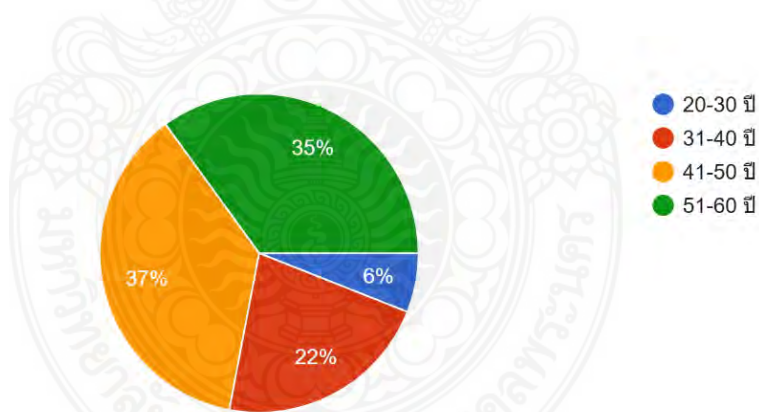
จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังแสดงในตารางที่ 4.1 และรูปที่ 4.1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง โดยมีสัดส่วนที่ต่างกันอยู่ในระดับพอประมาณ ซึ่งอาจสะท้อนถึงโครงสร้างกำลังคนในคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีบุคลากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง อันอาจส่งผลต่อการรับรู้และมุมมองต่อการให้บริการงานพัสดุในบริบทของงานวิชาชีพด้านวิศวกรรมด้วย

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลช่วงอายุ

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
- 20-30 ปี	6 คน	6
- 31-40 ปี	22 คน	22
- 41-50 ปี	37 คน	37
- 51-60 ปี	35 คน	35
รวม	100 คน	100



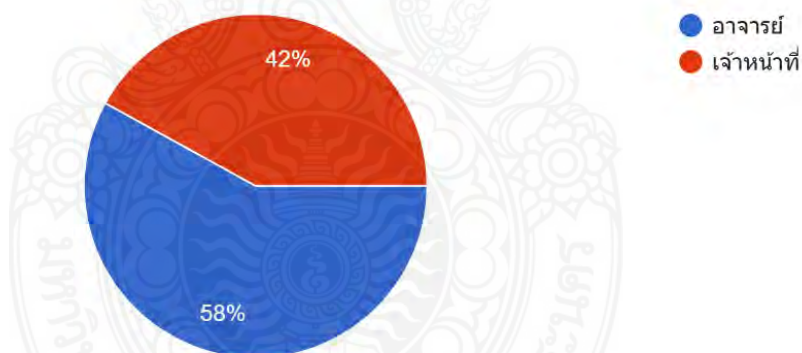
รูปที่ 4.2 ข้อมูลช่วงอายุ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 และรูปที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และกลุ่มอายุน้อยที่สุดคือ 20-30 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในวัยทำงานที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับหนึ่งถึงมาก โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปที่รวมกันคิดเป็นถึงร้อยละ 72 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสะท้อนว่าเสียงสะท้อนที่ได้จากการวิจัยนี้มาจากกลุ่มบุคลากรที่มีความคุ้นเคยและประสบการณ์ในการติดต่อหรือใช้บริการงานพัสดุอย่างต่อเนื่อง และน่าจะให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
- อาจารย์	58 คน	58
- เจ้าหน้าที่	42 คน	42
รวม	100 คน	100



รูปที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น อาจารย์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็น เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42

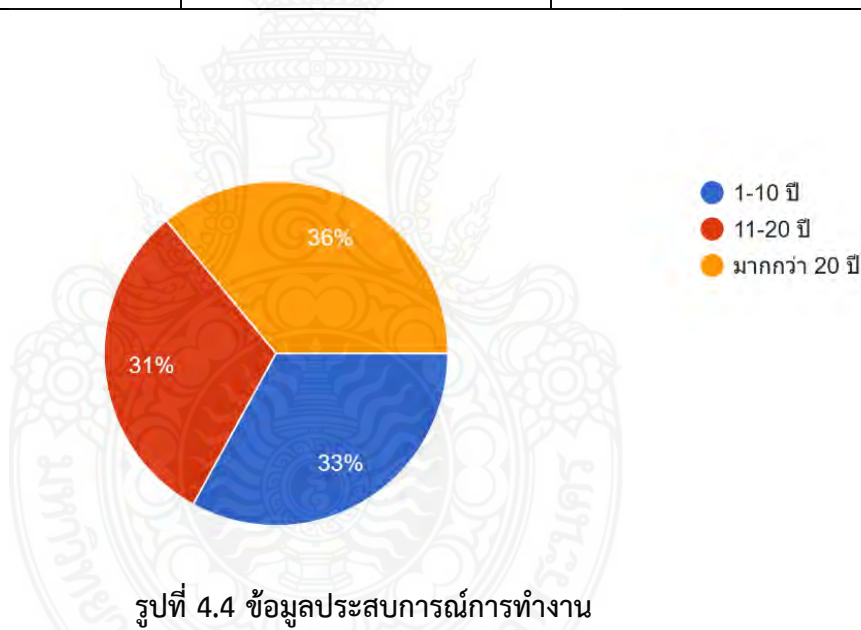
ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการศึกษารั้วนี้ได้รับความคิดเห็นจากทั้งสองกลุ่มบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการ

ดำเนินงานด้านวิชาการ และมีโอกาสในการติดต่อกับหน่วยงานพัสดุอยู่เป็นประจำ ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ก็เป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างโดยตรง

ดังนั้น การได้รับข้อมูลจากทั้งสองกลุ่มนี้จึงช่วยสะท้อนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุได้อย่างครอบคลุมและรอบด้าน

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน

รายการ	จำนวนคน	ร้อยละ
- 1-10 ปี	33 คน	33
- 11-20 ปี	31 คน	31
- มากกว่า 20 ปี	36 คน	36
รวม	100 คน	100



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การทำงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในระดับปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มี

ความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการให้บริการของงานพัสดุเป็นอย่างดี

การได้รับข้อมูลจากบุคลากรกลุ่มนี้จึงมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ เนื่องจากสามารถสะท้อนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะได้อย่างตรงประเด็นและลึกซึ้ง

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ร้อยละ					(X̄)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. บริการด้วยความสุภาพ อธิบายที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	65	27	7	0	1	4.55	0.71	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน อธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	55	39	3	1	2	4.44	0.78	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	63	31	3	1	2	4.52	0.78	มากที่สุด
4. มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	70	26	3	0	1	4.64	0.64	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานให้บริการตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน	67	29	3	0	1	4.61	0.65	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						4.55	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ “สูงมาก” ในทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.44–4.64 ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่งานพัสดุในภาพรวม ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ (Mean = 4.64, S.D. = 0.64) แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะเชิงบวกของบุคลากรที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการผ่านการให้บริการอย่างตั้งใจ รวดเร็ว และแสดงท่าทีพร้อมช่วยเหลือ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการด้านงานพัสดุ รองลงมาคือประเด็น การมีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน (Mean = 4.61, S.D. = 0.65) สะท้อนถึงความต่อเนื่องและความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนประเด็น บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (Mean = 4.55, S.D. = 0.71) ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติในการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นที่ยอมรับอย่างมาก แม้ค่า S.D. จะค่อนข้างสูงกว่าในประเด็นอื่น แสดงถึงความหลากหลายของมุมมองผู้ตอบบางส่วน แต่ยังคงอยู่ในกรอบความพึงพอใจระดับสูง ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค (Mean = 4.52, S.D. = 0.78) และ การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน (Mean = 4.44, S.D. = 0.78) แม้จะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก แต่เป็นประเด็นที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการรับรู้ของผู้ใช้บริการบางกลุ่ม โดยเฉพาะเรื่อง “ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน” อาจสะท้อนข้อจำกัดด้านความชัดเจนของคำอธิบายหรือความสม่ำเสมอของข้อมูลที่สื่อสารในขั้นตอนงานพัสดุ

ผลวิจัยชี้ว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความโดดเด่นในด้านความพร้อมและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ขณะที่ประเด็นด้านความถูกต้องของข้อมูลและความเสมอภาคยังสามารถพัฒนาให้สม่ำเสมอมากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการโดยรวมให้มีความมั่นคงและเป็นมาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 4.6 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านระบบการบริการ

รายการ	ร้อยละ					$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านระบบการบริการ								
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	55	35	7	1	2	4.40	0.82	มาก
2. ขั้นตอนมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	50	39	9	0	2	4.35	0.80	มาก
3. การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์	67	26	4	0	3	4.54	0.83	มากที่สุด
4. บริการด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ	52	39	6	1	2	4.38	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ย						4.42	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการให้บริการของงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าคุณภาพของกระบวนการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านความเป็นระบบ ความชัดเจนของขั้นตอน ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็นอยู่ในช่วง 4.35–4.54 ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีต่อระบบการให้บริการของงานพัสดุในภาพรวม

ประเด็นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ (Mean = 4.54, S.D. = 0.83) สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ว่าระบบการทำงานสามารถตอบสนองผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะสูงที่สุดในกลุ่ม (S.D. 0.83) แต่ยังคงอยู่ในระดับยอมรับได้ แสดงถึงความแตกต่างในมุมมองของผู้ตอบบางส่วน ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะงานพัสดุที่มีความซับซ้อน หรือระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกันตามแต่ละภารกิจ ส่งผลให้ความพึงพอใจมีการกระจายตัวที่มากขึ้น

ด้าน บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ (Mean = 4.48, S.D. = 0.81) ได้คะแนนสูงรองลงมา บ่งชี้ว่าระบบการบริการมีความคล่องตัวและตอบสนองทันต่อความเร่งด่วนของงานพัสดุ

ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความล่าช้าและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในคณะ อย่างไรก็ตาม ค่า S.D. ที่ค่อนข้างสูงสะท้อนให้เห็นความเหลื่อมล้ำของประสบการณ์ผู้ใช้บริการบางกลุ่ม โดยอาจเกิดจากช่วงเวลาที่มียปริมาณงานสูงซึ่งส่งผลต่อความรวดเร็วของการให้บริการ

ประเด็น การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน (Mean = 4.40, S.D. = 0.82) และ ขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (Mean = 4.35, S.D. = 0.80) แม้จะอยู่ในระดับพึงพอใจสูง แต่เป็นสองประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น สะท้อนว่าผู้ใช้บริการบางส่วนอาจยังรู้สึกว่าการะบวนการงานพัสดุมีความซับซ้อนหรือขาดความเป็นระบบในบางขั้นตอน รวมถึงเอกสารหรือแนวปฏิบัติอาจยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้เกิดความคาดหวังแตกต่างกันไปในกลุ่มผู้ใช้บริการ

ผลวิจัยชี้ว่าระบบการบริการงานพัสดุมีความเข้มแข็งในด้านความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์และความรวดเร็วในการดำเนินงาน ขณะที่การจัดระบบขั้นตอนและความชัดเจนของบริการยังเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอ โปร่งใส และลดความสับสนของผู้ใช้บริการในอนาคต ทั้งนี้การปรับปรุงทั้งสองด้านจะช่วยยกระดับคุณภาพระบบการให้บริการโดยรวมให้มีมาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น



ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านความสะดวกในการบริการ

รายการ	ร้อยละ					$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความสะดวกในการบริการ								
1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก	48	41	9	0	2	4.33	0.80	มาก
2. มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล	36	42	19	2	1	4.10	0.84	มาก
3. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย	37	44	14	3	2	4.11	0.89	มาก
4. การให้ความสะดวกในการบริการ	58	37	2	1	2	4.48	0.77	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย						4.26	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความสะดวกในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ในทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.10–4.48 แม้ค่าเฉลี่ยจะมีความแตกต่างกันระหว่างประเด็น แต่โดยรวมสะท้อนว่าระบบสนับสนุนด้านความสะดวกยังคงตอบโจทย์ผู้ให้บริการในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในช่วง 0.77–0.89 ชี้ให้เห็นว่ามีความหลากหลายของความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบสารสนเทศ

ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้ความสะดวกในการบริการ (Mean = 4.48, S.D. = 0.77) สะท้อนว่าพนักงานและระบบภายในสำนักงานพัสดุสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดลำดับงาน และบรรยากาศใน

การให้บริการ โดยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำกว่าในประเด็นอื่น บ่งชี้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน

ส่วนประเด็น มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก (Mean = 4.33, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนว่าการเปิดช่องทางให้ผู้ให้บริการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางออนไลน์บางรูปแบบ มีประสิทธิภาพในระดับที่ผู้ใช้พึงพอใจ แม้ยังมีจุดที่สามารถพัฒนาความหลากหลายของช่องทาง หรือความพร้อมในการตอบกลับได้มากขึ้น

ในทางกลับกัน ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล (Mean = 4.10, S.D. = 0.84) และ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ (Mean = 4.11, S.D. = 0.89) ซึ่งค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สูงที่สุดในกลุ่มสะท้อนถึงความแตกต่างในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อาจบ่งชี้ว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีหรืองานระบบสารสนเทศยังไม่สม่ำเสมอในคุณภาพ เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่อาจไม่ทันสมัย การขาดระบบออนไลน์แบบครบวงจร หรืออุปกรณ์ที่มีความพร้อมไม่เท่าเทียมในทุกช่วงเวลา

ผลวิจัยชี้ว่า ความสะดวกในการให้บริการเป็นจุดเด่นของงานพัสดุ แต่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความทันสมัยของอุปกรณ์เป็นส่วนที่ควรได้รับการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล และยกระดับประสบการณ์การใช้บริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุด้านผลของการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ					(X̄)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านผลของการให้บริการ								
1. ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย	59	36	2	1	2	4.49	0.77	มากที่สุด
2. แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน	53	39	4	3	1	4.40	0.79	มาก
3. รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา	47	44	5	2	2	4.32	0.82	มาก
4. ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	49	43	5	2	1	4.37	0.76	มาก
5. ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ	60	34	4	2	2	4.45	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ย						4.40	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ผลลัพธ์ของการให้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” โดยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32–4.49 ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการทำงานของงานพัสดุสามารถส่งมอบผลลัพธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. 0.76–0.83) บ่งบอกถึงความแตกต่างทางมุมมองที่มีระดับปานกลาง สะท้อนถึงประสบการณ์ผู้ใช้ที่อาจไม่สม่ำเสมอในบางประเด็น

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย (Mean = 4.49, S.D. = 0.77) แสดงว่ากระบวนการงานพัสดุมีประสิทธิภาพสูง สามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของการบริการ เช่น การจัดซื้อจัดหา การเบิกจ่าย หรือการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ได้ตรงความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้บริการ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำยังชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ (Mean = 4.45, S.D. = 0.83) ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพการดำเนินงานของงานพัสดุในภาพรวม แม้ค่า S.D. จะสูงที่สุดในกลุ่ม แต่ยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงถึงความหลากหลายของประสบการณ์ เช่น ความรวดเร็วในการตอบสนอง การจัดการเอกสาร หรือประสิทธิภาพบุคลากรในช่วงเวลาต่าง ๆ

ประเด็น การให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (Mean = 4.37, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับสูง สะท้อนว่าผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน แม้อาจยังมีช่องว่างด้านความสม่ำเสมอของข้อมูลหรือความชัดเจนในการสื่อสารในบางกรณี ส่วนประเด็น ความรวดเร็วถูกต้อง ทันเวลา (Mean = 4.32, S.D. = 0.82) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่ม สะท้อนว่าบางขั้นตอนอาจยังประสบปัญหาความล่าช้าหรือความคล่องตัวยังไม่คงที่

ประเด็น การแก้ไขปัญหาระหว่างทำงาน (Mean = 4.40, S.D. = 0.79) ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมองว่าเจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อผิดพลาดหรือสถานการณ์ไม่คาดคิดได้ดีในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความผันแปรของคำตอบสะท้อนว่าประสิทธิภาพในด้านนี้ขึ้นอยู่กับประเภทปัญหาและช่วงเวลาในการดำเนินงาน

4.2 สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาชี้ว่าผลของการให้บริการงานพัสดุได้รับการประเมินในเชิงบวกมาก โดยโดดเด่นด้านการบรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจโดยรวม ขณะที่ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในการสื่อสารข้อมูลเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกมิติอย่างแท้จริง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์หลายประการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ ดังนี้

1) ข้อเสนอด้านความชัดเจนของกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายระบุว่า กระบวนการดำเนินงานในบางส่วนยังขาดความชัดเจน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและล่าช้าในการดำเนินงาน จึงเสนอให้มีการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2) ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำ Flowchart หรือ Flow Diagram

มีข้อเสนอแนะว่าควรจัดทำแผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของงานพัสดุในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน พร้อมระบุระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีระบบ

3) ข้อเสนอแนะการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้หน่วยงานมีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการมากขึ้น ทั้งเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และเพื่อลดการใช้เอกสารหรือกระดาษในขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแนวทางสำนักงานสีเขียว (Green Office)

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีผู้แสดงความคิดเห็นชื่นชมเจ้าหน้าที่งานพัสดุของคณะวิศวกรรมศาสตร์ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างราบรื่น อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

5) ข้อเสนอแนะการอบรมผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการบางรายเสนอให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและลดความผิดพลาดในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานพัสดุกับผู้ใช้บริการ

6) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือ

มีข้อเสนอให้ปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะเหล่านี้สะท้อนมุมมองเชิงคุณภาพที่สำคัญจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการงานพัสดุในระยะยาว ทั้งในด้านโครงสร้างขั้นตอน บุคลากร เทคโนโลยี และการสื่อสาร เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ข้อมูลช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาอายุระหว่าง 61-60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และอายุระหว่าง 20-30 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาเจ้าหน้าที่ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้วิจัยได้อภิปรายผลเป็นรายด้านแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ± 0.71 การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ± 0.78 ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ± 0.78 มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ± 0.64 มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานให้บริการตลอดช่วงเวลปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ± 0.65 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ± 0.52 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก

5.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านระบบการบริการ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ± 0.82 ขั้นตอนมี

ความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ± 0.80 การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ± 0.83 บริการด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ± 0.81 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก

5.2.3 ด้านความสะดวกในการบริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการบริการ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ± 0.80 มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ± 0.84 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ± 0.89 การให้ความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ± 0.77 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก

5.2.4 ด้านผลของการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านผลของการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ± 0.77 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ± 0.79 รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ± 0.82 ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ± 0.76 ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ± 0.83 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

5.3.1 ด้านบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อให้เกิด ความรวดเร็วและคล่องตัวในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน

5.3.2 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ไว้ บริการ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับบริการ พร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอ สำหรับการใช้งาน

5.3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมีขนาดใหญ่ เพื่อการมองเห็นที่ชัดเจนในการติดต่อของผู้ใช้บริการ

5.3.4 ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ

5.3.5 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานพัสดุให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

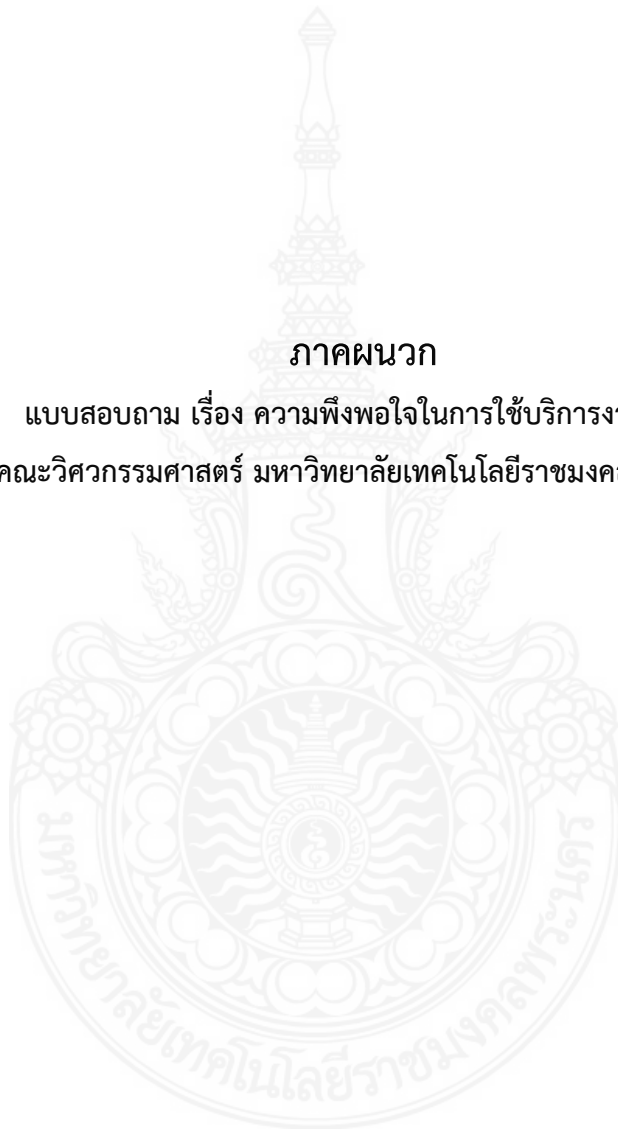
บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). หลักการให้บริการ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 6-16. (หน้า 50). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา วิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551). สำนวนผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ศึกษาเฉพาะ กรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร, กรณีศึกษาโครงการศึกษาหลักสูตรโรงเรียน นายอำเภอ (นอ.).กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลวิ คำมี. (2552). การพัฒนาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช. จังหวัดพิษณุโลก.
- ธนวรรณ แสงศรี. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี.
- นิตานถ จันทระอาภา. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง. อำเภอพุทไธสง. จังหวัดบุรีรัมย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญญาภา ยาโตปมา. (2558). การบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ของสำนัก ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (2550). ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี.
- ประจักษ์ ศรีจำปา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปรมัตถ์ สุหาพันธุ์. (2567). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี.
- พรทิพย์ ชื่นบุญ. (2559). การจัดการงานพัสดุที่มีประสิทธิผลของเทศบาล นครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
- มลฤดี รัตนคุณ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย

- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวลี ทูลเพิ่ม สุกจิตต์ ภูมิพระบุ ชมภู่ เหนือศรี. (2562). งานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เสาวรัตน์ บุษรนนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด. อำเภอควนขนุน. จังหวัดพัทลุง.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรีวงษ์มณฑา. (2542 ก). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- เสรีวงษ์มณฑา. (2542 ข). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- สมเกียรติ สมพงษ์. 2536. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมจิตร กาหวงศ์. (2540) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยสารคาม. มหาสารคาม.
- อรพินท์ ไชยพยอม,อรพินท์ ไชยพยอม. (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช . มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ.
- อารีย์ คงอำนาจ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ : กรณีศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw – Hill.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร





**แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมผลการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. ช่วงอายุ

- ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี
- ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ อาจารย์
- ☐ เจ้าหน้าที่

4. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ 1-10 ปี
- ☐ 11-20 ปี
- ☐ มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจให้ตรงกับความเห็นของท่าน ซึ่งความหมายของระดับความพึงพอใจมีดังนี้ (ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บริการด้วยความสุภาพ อธิบายข้อดี ย่อมเยาแจ่มใส อ่อนน้อมและเป็นกันเอง					
2. การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
4. มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานให้บริการตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน					
ด้านระบบการบริการ					
6. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
7. ขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
8. การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์					
9. บริการด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการ					
ด้านความสะดวกในการบริการ					
10. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก					
11. มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล					
12. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย					
13. การให้ความสะดวกในการบริการ					
ด้านผลของการให้บริการ					
14. ได้รับบริการตรงตามเป้าหมาย					
15. แก้ไขปัญหาที่เกิดระหว่างทำงาน					
16. รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา					
17. ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
18. ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาของการใช้บริการ

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางรัชมนตร์ พินิจเวชการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	59 ซอยพิบูลสงคราม 1 แยก 2 ต.สวนใหญ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. สาขาการตลาด โรงเรียนพาณิชยการธนบุรี พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาการตลาด โรงเรียนพาณิชยการจรัสนิทวงศ์ พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2565 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวเบญจพร แสงเงิน
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	134/259 ซอย 16 ถนนประชาราษฎร์ สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. สาขาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษายะลา พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคยะลา พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาระบบสารสนเทศ-ซอฟต์แวร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

