



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Study of satisfaction in using the parcel service, Faculty of Science
and Technology, Rajabhat Maha Sarakham



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุวลี ทูลเพิ่ม
สุกจิตต์ ภูมิพระบุ
ชมภู เหนือศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

งานพัสดุมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงานทุกแห่ง ทั้งนี้เพราะพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการงานพัสดุจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ปัจจุบันแล้ว การมีความพร้อมด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ จึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หากองค์กรใดขาดหลักการจัดการงานพัสดุที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองและจะทำให้ห้องค่านั้นด้อยประสิทธิภาพ ประกอบกับงานพัสดุเป็นงานที่สนับสนุนแผนงานโครงการฯ ซึ่งได้วางแผนไว้โดยให้มีพัสดุพอใช้ตลอดเวลา ทำให้งานโครงการดำเนินไปได้ ส่วนงานด้านอื่น ๆ นั้นจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพัสดุ การจัดการด้านพัสดุ จึงมีบทบาทสำคัญในการบริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นอย่างมาก เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การบริหารงานพัสดุจึงสำคัญต่อการขับเคลื่อน และมุ่งผลิตบัณฑิตวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานพัสดุมีหน้าที่หลักในการจัดหา - จัดซื้อ การควบคุมและจัดจำหน่ายพัสดุของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวก และจัดระบบบริหารงาน โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้าง มีการรายงานการปฏิบัติตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการจัดหา - จัดซื้อ และจัดจ้างซ่อมบำรุงพัสดุให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการจัดเก็บพัสดुकงคลังให้บริการหน่วยงานในการเบิกใช้ การควบคุม การรับ - จ่ายพัสดุ การจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมพัสดุ การจัดทำรายงานการเบิกใช้และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ด้านการพัสดุ การพัสดุตลอดจนการดำเนินการตรวจสอบพัสดุประจำปี และการจำหน่ายพัสดุชำรุด หมดความจำเป็นในการใช้งาน เมื่อมีหลักสูตรเพิ่มขึ้น ประกอบการเพิ่มจำนวนคณาจารย์ บุคลากร ทำให้ปริมาณงานของส่วนบริหารงานพัสดุเพิ่มสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้การปฏิบัติงานต้องยึดหลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามกรอบกฎระเบียบทางราชการและหลักการบริหารพัสดุ คือ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมี การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติราชการด้านพัสดุของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มุ่งผลิตบัณฑิตวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้มีคุณธรรม นำความรู้ โดยจัดการเรียนการสอนประกอบไปด้วย หลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี 12 หลักสูตร ระดับปริญญาตรี (2 ปีต่อเนื่อง) 1 หลักสูตร หลักสูตรระดับปริญญาโท 2 หลักสูตร และหลักสูตรปริญญาเอก 1 หลักสูตร ในการจัดระบบการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายนั้น งานพัสดุเป็นความสำคัญในด้านการส่งกำลังบำรุงให้แก่หลักสูตรต่าง ๆ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้ดำเนินไปด้วยดี นอกจากนี้ ยังต้องมีส่วนร่วมในการจัดหา การควบคุมการใช้ การเก็บรักษา การจำหน่าย จ่ายโอน หรือแลกเปลี่ยน ครุภัณฑ์ เจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องดูแลให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ งานพัสดุเป็นงานที่มีความเสี่ยงและค่อนข้างซับซ้อน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบและแนวปฏิบัติของทางราชการ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คณาจารย์และบุคลากรมีความเข้าใจในกฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง และการบริหารจัดการ ประกอบกับผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้มีนโยบายในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยโดยการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการงานพัสดุด้วยความรวดเร็วกับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความเข้าใจในงานพัสดุของผู้รับบริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - 1.1.1 เจ้าหน้าที่ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 26 คน
 - 1.1.2 อาจารย์ เป็นอาจารย์สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ทำการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 106 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างได้จากประชากรเป็น สุ่มเลือกเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 13 คน และอาจารย์ สุ่มเลือกจากอาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 28 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 4 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
 - 2) ด้านข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุของผู้ใช้บริการ
 - 3) ด้านข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 4) ด้านข้อมูลเสนอแนะความคิดเห็นอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ

3. เนื้อหาการวิจัย
การศึกษาเน้นการศึกษาในส่วนของการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. พื้นที่วิจัย
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. ระยะเวลาการวิจัย
ระยะเวลาโครงการ 1 ปี วันที่เริ่มต้น 1 ตุลาคม 2559 วันสิ้นสุด 30 กันยายน 2560

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

งานพัสดุ หมายถึง การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบ และการควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่นๆ บุคลากร หมายถึง อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการในด้านการให้บริการ ขั้นตอน กระบวนการ สถานที่ให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. ทำให้ทราบถึงระดับความเข้าใจของผู้มารับบริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. ข้อมูลจากการเสนอแนะ ข้อมูลความคิดเห็นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบในการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการ

บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ

1. ความหมายของการบริหารงานพัสดุ

ความหมายของการบริหารงานพัสดุ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริหารงานพัสดุไว้ดังนี้

มัลลี เวชชาชีวะ (2516 : 8) ได้ให้ความหมายการบริการพัสดุ หมายถึง เป็นกระบวนการกำหนดความต้องการการจัดส่งวัสดุดิบ พัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มนุษย์จะพึงต้องการไปให้โรงงานเพื่อผลิตออกเป็นสินค้าแล้วส่งออกไปให้ตลาดและผู้ใช้อย่างถูกต้องและทันเวลา จนถึงการจำหน่ายของเหลือออกจากระบบ

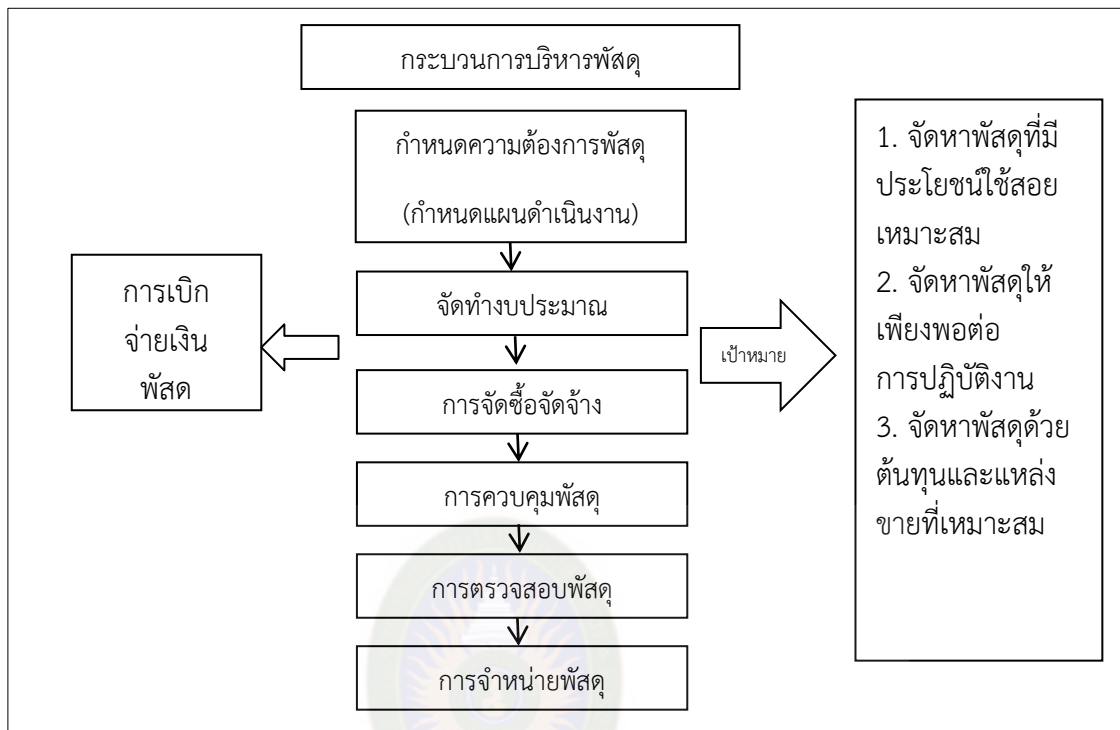
หวน พิณรุพันธ์ (2528 : 68 - 70) กล่าวว่าขอบข่ายของงานพัสดุนั้น ครอบคลุม ทั้งพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แต่ในงานพัสดุโรงเรียนนั้น จะครอบคลุมเฉพาะวัสดุและ ครุภัณฑ์ เท่านั้น ทั้งนี้เพราะยังมีงานอาคารสถานที่ อีกรางหนึ่งที่ยกออกไป และยังได้ให้ ความหมายว่า วัสดุ หมายถึง สิ่งของซึ่งโดยสภาพย่อมสิ้นเปลืองหรือสลายตัวไปในระยะเวลาอันสั้นเพราะการใช้หรือการบริโภค ครุภัณฑ์ หมายถึง สิ่งของซึ่งตามปกติมีลักษณะเดียวกันที่คงทนถาวรมีอายุการใช้งานยืนนาน

วรธรณี ศรีเพ็ญ (2538 : 5) กล่าวว่าการบริหารพัสดุนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ในการจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประหยัดงบประมาณ ดังนั้นการบริหารพัสดุจำเป็นต้องใช้ขบวนการบริหารอันได้แก่การวางแผนงาน การจัดระบบงาน ประสานงาน และควบคุมงาน เพื่อใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สุภาพร ยอดธรรมมา (2547 : 18) ได้ให้ความหมายการบริหารพัสดุ หมายถึง การดูแลจัดการเกี่ยวกับวัสดุต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในคลังและวัสดุที่ใช้อยู่ในกิจการนั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด กล่าวคือ ให้มีสภาพคล่องตัวและลดค่าใช้จ่าย เกิดจากการจัดหา เก็บรักษาและเคลื่อนย้ายวัสดุนั้น เพื่อนำไปใช้หรือขายให้กับผู้ต้องการ

สรุปได้ว่า การบริหารงานพัสดุ หมายถึง กระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ อย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อการใช้งานสูงสุด โดยคำนึงถึงความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากความหมายของการบริหารพัสดุดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกระบวนการบริหารพัสดุได้ตามแผนภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงกระบวนการบริหารพัสดุ

ที่มา : กาญจนา พุ่มพวง

อย่างไรก็ดีการบริหารพัสดุมีเป้าหมายที่สำคัญในส่วนของจัดหาพัสดุมาใช้งาน ดังนี้

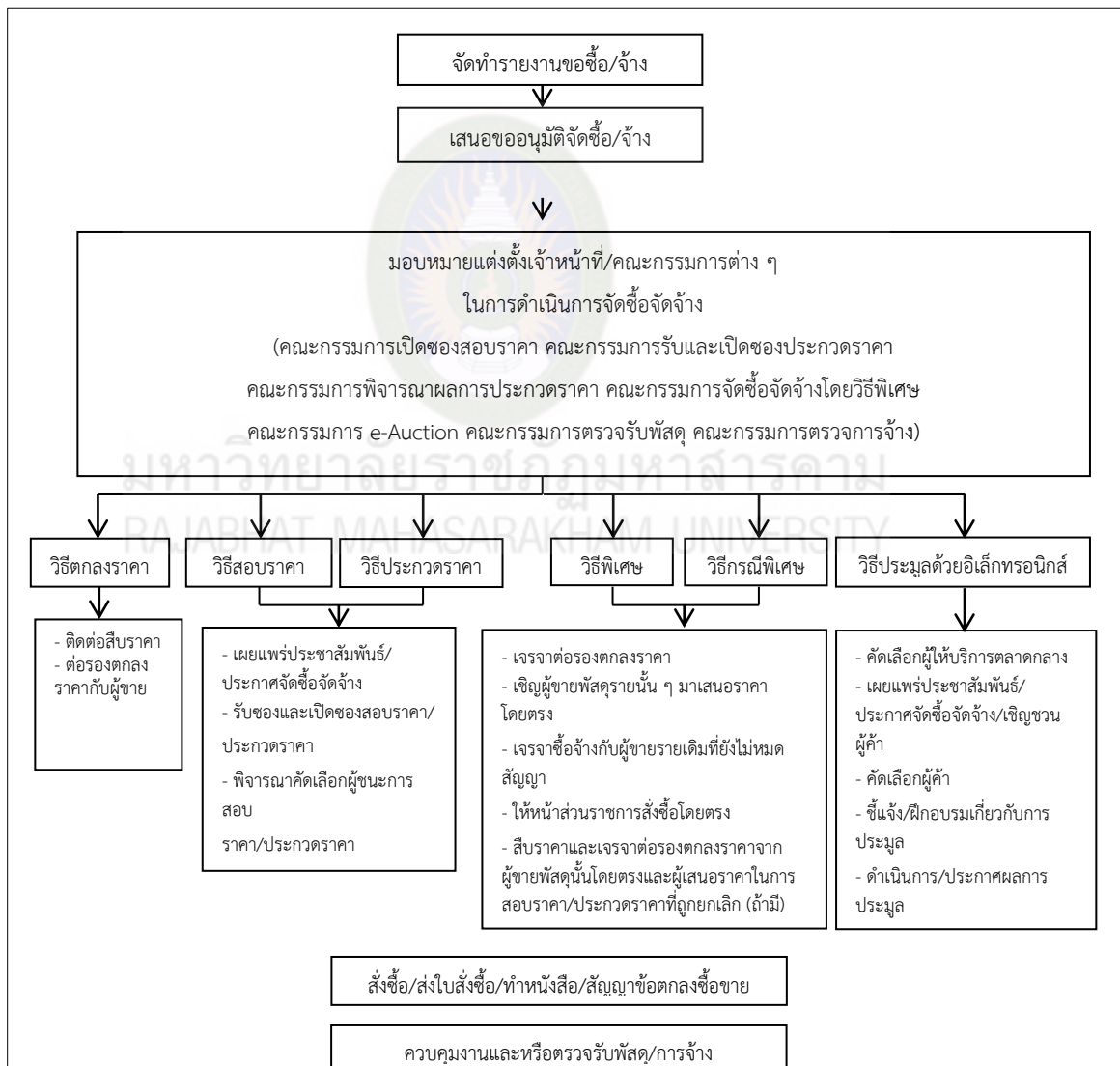
1.1 การจัดหาพัสดุที่มีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสม ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารพัสดุควรจัดหาพัสดุที่มีคุณสมบัติถูกต้องเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณสมบัติที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึงมีคุณสมบัติด้านเทคนิค คือ มีรูปแบบ คุณลักษณะทางเคมีฟิสิกส์ หรือ ส่วนประกอบในตัวพัสดุถูกต้อง คุณสมบัติด้านความคุ้มค่า คือ มีความสมดุลระหว่างราคา อายุการใช้งานและอรรถประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งคุณสมบัติเกี่ยวกับความแน่นอน คือ สามารถเชื่อถือได้ว่าพัสดุทุกชิ้นมีคุณภาพเดียวกัน และได้รับการตรวจสอบว่ามีมาตรฐานเดียวกัน

1.2 การจัดหาพัสดุให้พอเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารพัสดุควรจัดหาพัสดุในจำนวนที่ถูกต้องและ ณ เวลาที่ถูกต้อง ซึ่งหมายถึงการจัดหาพัสดุให้ได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอในกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับพัสดุสำรองพอเหมาะ และมีจังหวะเวลาที่สมดุลต่อการใช้งาน

1.3 การจัดหาพัสดุด้วยต้นทุนและแหล่งขายที่เหมาะสม หากพิจารณาว่าการจัดหาพัสดุที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เพียงพอและทันเวลาแก่การใช้ปฏิบัติงาน เป็นการจัดหาพัสดุที่มีประสิทธิผลแล้ว การจัดหาพัสดุในราคาและจากแหล่งขายที่ถูกต้อง ก็คือ การจัดหาพัสดุที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากแม้จะได้พัสดุมาใช้ประโยชน์จนบรรลุผลสำเร็จในงานหนึ่งๆ แล้วก็ตาม แต่หากต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเกินไป ก็ไม่อาจถือว่าเป็นบรรลุผลสัมฤทธิ์ในระดับองค์การ ดังนั้น จึงควรจัดหา

พัสดุให้ได้ในราคาและจากแหล่งขาย ที่ถูกต้อง โดยราคาที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึง เป็นราคาพัสดุที่ ยุติธรรม ซึ่งทั้งผู้ซื้อและผู้ขายยอมรับหรือ พึงพอใจ เป็นราคาที่ผู้ซื้อพอใจในคุณภาพที่ได้รับและผู้ขาย ได้รับกำไรเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ สำหรับแหล่งขายที่ถูกต้องในที่นี้หมายถึง ผู้ขายหรือแหล่งขาย มีความพร้อมในการจัดหาและนำส่งพัสดุได้ตรงตาม

การจัดซื้อจัดจ้างถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารพัสดุ ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างเป็น กระบวนการที่ให้ได้ว่าพัสดุที่ต้องการทั้งในเรื่องคุณสมบัติ จำนวน ราคา เวลา และแหล่งขาย เพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยในหัวข้อนี้ จะกล่าวถึง ว่าเมื่อส่วนราชการได้กำหนดความต้องการพัสดุและได้รับเงินงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุแล้ว ผู้จัดซื้อต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยมีกระบวนการดังนี้ ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ที่มา : กาญจนา พุ่มพวง

1.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548 : 13) ได้กล่าวสรุปถึงลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของบริการ ไม่ว่าจะเป็นการประเภทใด ๆ ไว้ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงานมากกว่าเป็นวัตถุ ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการและมีแนวโน้มจะใช้ subjective มากกว่า objective
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (inseparability) บริการแยกไม่ไ้ระหว่าง การผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตนำไปสู่การขายและการบริโภคในที่สุด ในขณะที่ บริการเริ่มต้นที่การขาย ต่อมาเป็นการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกัน
3. มีความแตกต่างกัน (heterogeneity) มีศักยภาพที่จะแปรเปลี่ยนในการ ปฏิบัติการได้ และปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งได้สำหรับ บริการ ไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถกำจัดได้
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลัง การผลิตที่ไม่ได้ใช้ในบางเวลาและบริการไม่มีสินค้าคงคลัง

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:7 - 8) กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี โดยการนำตัวอักษรตัวหน้าต่อกันเพื่อให้ได้คำว่า SERVICE หมายถึง การบริการ ดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

E = EARLY RESPONSE หมายถึง ตอบสนองรวดเร็วไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรอนาน

R = RESPECTFUL หมายถึง การให้เกียรติ ความเคารพนับถือ

V = VOLUNTARINESS MANNER หมายถึง ความสมัครใจ ความเต็มใจในการ ให้บริการ

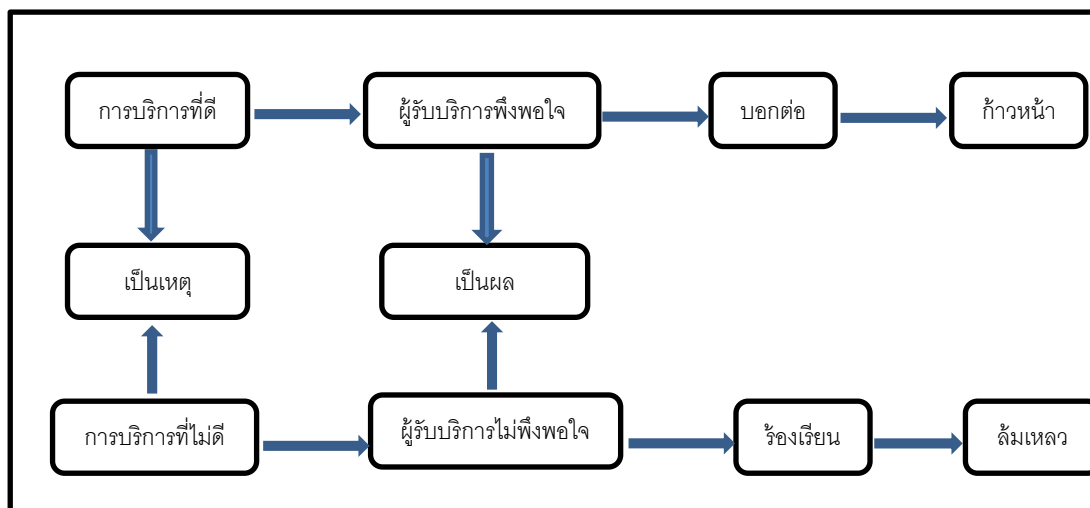
I = IMAGE ENHANCING หมายถึง เสริมภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการ

C = COURTESY หมายถึง กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท

E = ENTHUSIASM หมายถึง ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548:135) อธิบายว่า ทักษะคติที่ควรทำของผู้ให้บริการคือ “การบริการเหนือสิ่งอื่นใด” จะส่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าในทุกสถานการณ์และจงมีนิสัย “บริการเกิน หน้าที่อยู่เสมอ” เพื่อให้ผู้ใช้บริการคิดว่าตนได้มากกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงแบบจำลองลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงแบบจำลองลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด

ที่มา : วิชัย ปิติเจริญธรรม

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539:14) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องคำนึงถึงระดับความสามารถการบริการในการบำบัดความต้องการและคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้น โดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ทรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า เกรด หรือจำนวนนั้น เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้น

$$\text{คุณภาพการให้บริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกรู้สึกทั้งหมดของผู้ใช้บริการ}}{\text{ความคาดหวัง}}$$

กุลธนา พงศ์ธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ วิริยะสาธิต, 2554:8) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่อาจเกิดได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น กล่าวคือ คุณภาพก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

โดยมีตัวชี้วัดการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ซึ่งนำผลของการรับรู้จากผู้ใช้บริการและนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ SERVQUAL : (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1985 : 1990) กล่าวคือ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ โดยมีการแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่จะได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้มีหลากหลายขั้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจาก

การวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ และนำผลงานมาศึกษาวิจัย ทั้ง 3 ระยะ มาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนากลุ่ม มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และ ทำการศึกษาธุรกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการนายหน้าซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการประกันงานบริการบัตรเครดิต และงานบริการซ่อมบำรุง

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ

การศึกษาพบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการความสามารถของการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน มีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ตีรวมถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสียหายและอันตรายของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้ให้บริการได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร กล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ใช้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ในการสรุปการแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ และความเที่ยงตรงพบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้านและยังคงให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมา

ปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 28) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแลและการตอบสนอง

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิตและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน้าที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

3. กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้

จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองต่อความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อย

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการโดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชหน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 81) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อม

ชรีณี เดชจินดา (2532, อ้างถึงใน ขวลิขิต ปานมาก , 2548 , หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ พอใจต่อสิ่งใด หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดหมาย ในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เสรี วงษ์มณฑา (2542 , หน้า 14) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จัก การยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัวสินค้า เพื่อตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ และ สรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งจะออกได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับ ทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

สุรพล เย็นเจริญ (2543 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เมื่อได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

พิมพ์ กงพูน (2542 : 389) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติความพึงพอใจเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานใดๆประสบความสำเร็จได้ นักธุรกิจหรือผู้นำที่มีความสามารถจะศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและและบริการให้กับลูกค้า หรือทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

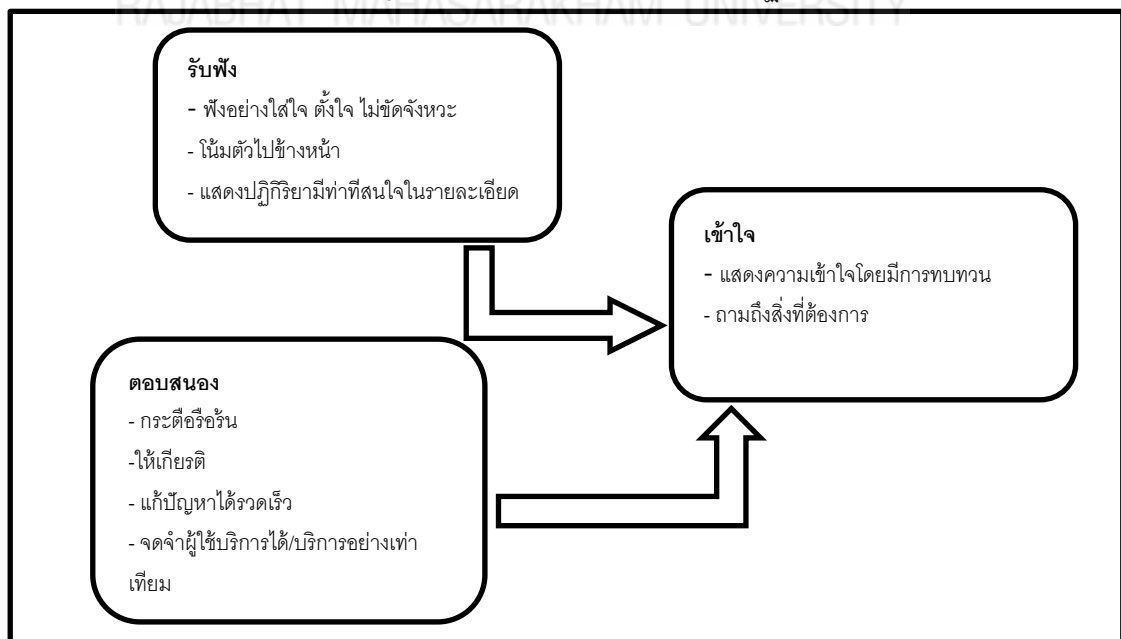
ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ประสาธ อิศรปริดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดขึ้นจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 166 – 168) จากที่มีการสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงานบริการองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์ในการต้องการทราบลำดับความสำคัญเรื่อง การสร้างความพึงพอใจที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การใช้กิริยาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตัว กระตือรือร้น
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง
4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพ/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มีอัธยาศัย/สถานที่ที่ใช้ต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



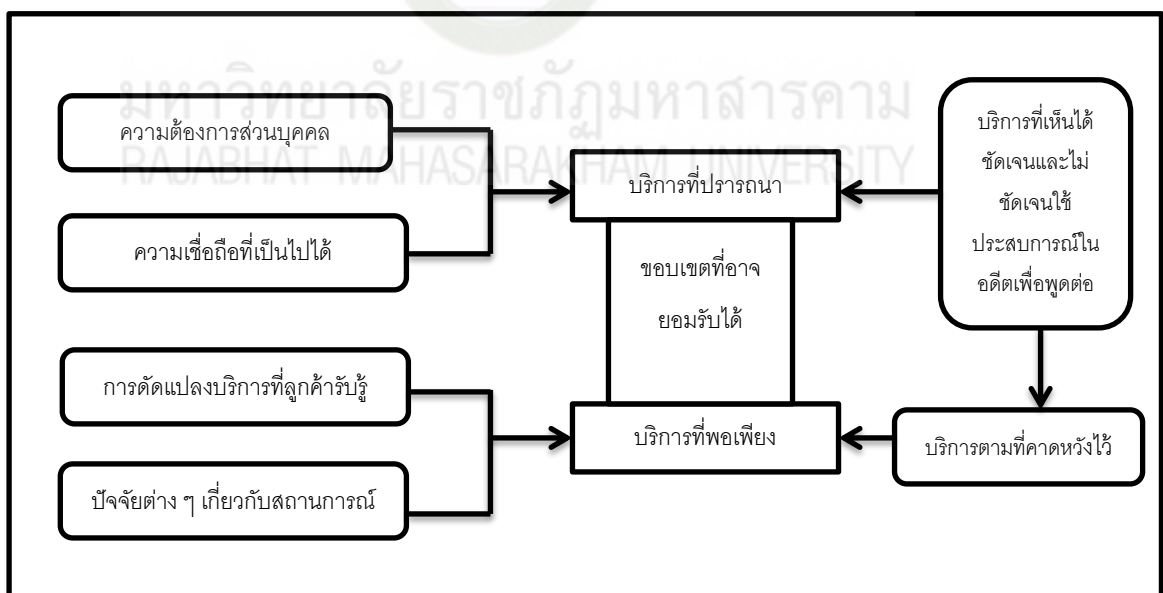
ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัจฉรี โอสถานนท์ (2533 อ้างใน ภูมรินทร์ ทวีชศรี, 2554 : 20) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การทำงานอาจเกิดขึ้นกับตัวแปรหลายตัว สามารถทำการจัดกลุ่มของปัญหาทางพฤติกรรมที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น และสามารถเกิดขึ้นได้โดยตรงหรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ในการทำงานตัวแปรเหล่านี้อาจขึ้นอยู่กับส่วนสำคัญ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ก็เป็นได้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

Vroom (1982 : 184 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 256-257) ได้มีการให้แนวคิดดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการนั้น ก็ต่อเมื่อเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่ามีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อเกิดความรู้สึกที่ได้รับอาจเกิดตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือไม่ใช้ตามที่คาดหวังไว้ก็เป็นได้ ดังภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ที่มา : คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือคและลอเรน ไรน์ (2546 : 77)

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของ ทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดย ความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มา ซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึง น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจ ต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่ อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความ ต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทาง จิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้า เหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่ เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนิ เดซจินดา

(2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่พึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความสุขที่พึงพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข

จิรวรรณ รักดีบุตร (2533 : 87) ได้ให้ความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ความต้องการในการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้

สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์ณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์

ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยัน ที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ใน ลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไปสอดคล้องกับรายงานของ ปทุม หนูมา (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138-140) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่งแบบตามลักษณะข้อคำถามที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบ โดยผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบ ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ แบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอมแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpagged) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอมแฮม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534 : 39) กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก หรือเป็นความรู้สึกพอใจที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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 และการใช้จ่ายพัสดุไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 และประเด็นการเบิกจ่ายพัสดุมีความยุ่งยากล่าช้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.11 สำหรับปัญหาอุปสรรคตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ ไม่สามารถป้องกันแก้ไขปัญหาการสมยอมในการเสนอราคา

ธงชัย ยิ้มแยม (2553) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุง และเพื่อเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรผู้ใช้ข้อมูลของกองบิน 46 ประชากรคือผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งกำลังบำรุง จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาโดยมีการประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุง ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุงมี 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิธีการเบิกพัสดุ มีปัญหาในการระบุหมายเลขประจำรายการพัสดุที่ทางราชการเป็นผู้กำหนด การระบุประเภทการเบิกพัสดุ และการระบุประเภทเอกสารการเบิก 2) ด้านวิธีการรับพัสดุ มีปัญหาการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการนำพัสดุเข้าเก็บรักษานคลังเก็บพัสดุ การจัดการพัสดุรอเก็บรักษา และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบที่เก็บพัสดุ 3) ด้านวิธีการจ่ายพัสดุ มีปัญหาการระบุประเภทเอกสารจ่ายพัสดุ การระบุหน่วยงานที่ต้องจ่ายพัสดุไปใช้ในงาน และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการนำพัสดุที่ต้องการส่งคืน และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการระบุรหัสทรัพย์สินหลักของพัสดุที่ถอดออกมาจากการติดตั้งใช้งาน การสร้างกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุงมี 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิธีการเบิกจ่ายพัสดุ จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการค้นหาหมายเลขประจำรายการพัสดุที่ทางราชการกำหนด (NSN) การใช้คู่มือว่าด้วยการกำหนดหมายเลขประจำรายการพัสดุ การระบุรหัสประเภทการเบิก และการระบุประเภทเอกสารการเบิกพัสดุตามสายงานพัสดุที่รับผิดชอบ 2) ด้านวิธีการรับพัสดุ จัดให้มีการสัมมนาเรื่องการตัดคลังเก็บพัสดุตามคู่มือว่าด้วยการพัสดุปี 2008 การเก็บรักษาพัสดุตามระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการพัสดุปี 2552 3) ด้านวิธีการจ่ายพัสดุ จัดให้มี

การสัมมนาเรื่อง การเลือกประเภทเอกสารการจ่ายพัสดุหน่วยงานที่ต้องจ่ายพัสดุ การนำพัสดุดอกมา แจกจ่าย 4) ด้านวิธีการส่งคืนพัสดุ จัดให้มีการฝึกอบรม (Training) เกี่ยวกับการใช้คู่มือว่าด้วยการ ค้นหาหมายเลขประจำรายการพัสดุที่ต้องการส่งคืนพัสดุของกองทัพอากาศ และควรมีการจัดตาราง ศึกษาดูงานนอกสถานที่

ลัดดา ทองทา (2552) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วน จังหวัดพะเยา ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพะเยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ด้านการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาในการวางแผนการจัดหาวัสดุ ด้านการแจกจ่ายและควบคุมวัสดุ ครุภัณฑ์พบปัญหาความรวดเร็วและคล่องตัวในการเบิกจ่ายพัสดุและหน่วยเบิกแต่ละหน่วยมีที่จัดเก็บ ที่เหมาะสมและปลอดภัย ด้านการบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาที่หน่วยซ่อมบำรุงกลาง ด้านการ จำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์พบปัญหาความเข้าใจระเบียบการปฏิบัติในการจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์ และความ สม่่าเสมอในการสำรวจที่เสื่อมสภาพชำรุด สูญหาย

ดลรวี คำมี (2552) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน การพัสดุการแพทย์โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก 2) พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก และ 3) ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการ ปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก แหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรจาก หน่วยเบิก โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก จำนวน 60 คน และบุคลากรจากงานพัสดุการแพทย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประเด็นการสนทนากลุ่ม และแบบประเมินความเป็นไป ได้ของแนวทางซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บรวบรวมข้อมูลโดย แบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ ในด้านการ เบิกจ่ายพัสดุการแพทย์ และด้านการจัดหาพัสดุการแพทย์ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการจากหน่วยเบิกจ่ายได้ ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับ ด้านการควบคุมเก็บ รักษา และด้านการจำหน่ายพัสดุการแพทย์ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก 2. แนวทางการ พัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ มีวิธีการ / ขั้นตอนประกอบด้วย 1) ประชุมวางแผน/ชี้แจง 2) เสนอโครงการ 3) พิจารณาอนุมัติงบประมาณ 4) ดำเนินการตามโครงการ 5) ติดตามประเมินผล 6) ปรับปรุง 3. ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานพัสดุการแพทย์ พบว่า อยู่ ในระดับมาก

วราภาณี วัตถุ (2552) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความ ต้องการในการบริหารงานพัสดุสำหรับ การฝึกอบรม ของสถาบันพัฒนาฝีมือ-แรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานี และศูนย์เครือข่าย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ ข้อมูลจากประชากร จำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 94 วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ในส่วนสภาพปัญหาในการบริหารงานพัสดุอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ($X = 2.99$) ได้แก่ ด้านการจัดหา พัสดุ ($X = 3.04$) รองลงมาเป็นด้านการควบคุม

พัสดุและด้านการบำรุงรักษาพัสดุ ($\bar{X} = 3.01$) และด้าน การจำหน่ายพัสดุ ($\bar{X} = 2.90$) สำหรับความต้องการในการบริหารงานพัสดุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) ได้แก่ ด้านการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างเมื่อได้รับทราบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการสำรวจสภาพครุภัณฑ์ทุก ๆ ปี อย่างจริงจังเพื่อดำเนินการจำหน่ายออกจากบัญชี ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพัสดุ ในจำนวนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.74$) ด้านการมี มาตรการเข้มงวดในการสูญหายของของพัสดุเพื่อหา ผู้รับผิดชอบและการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ จำหน่ายพัสดุ มีค่าเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการซ่อมบำรุงรักษา เบื้องต้น ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

สาวตรี ทองประเสริฐ (2552) เนื่องจากการบริหารพัสดุ ครุภัณฑ์มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพราะพัสดุ ครุภัณฑ์มีจำนวน เพิ่มขึ้นทำให้ข้อมูลมีรายละเอียดจำนวนมากจึงยากแก่การบริหารให้มีความสะดวกในการใช้งาน และเอกสารจัดเก็บอยู่ในรูปแบบกระดาษ จึงก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ เช่น การสิ้นเปลือง ทรัพยากร การเพิ่ม แก๊ซ ลบ และสิ้นคั้นทำได้ยาก สารนิพนธ์ฉบับนี้จึงมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่องานพัสดุ ครุภัณฑ์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้นโดย ทำงานในรูปแบบของเว็บ แอปพลิเคชัน เพื่อให้ระบบทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งการพัฒนาครั้งนี้ ใช้โปรแกรม ASP.NET และใช้ Microsoft SQL 2005 เป็นระบบฐานข้อมูล หลังจากพัฒนาระบบ เสร็จได้รับการประเมินโดย ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ผลการประเมิน จากผู้เชี่ยวชาญที่มี ความรู้ความชำนาญในเรื่องโปรแกรม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.502 และค่า t เท่ากับ 4.138 เจ้าหน้าที่พัสดุ ครุภัณฑ์ และผู้ดูแลระบบโรงเรียน วัดโพธิ์นิมิตร ได้ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 และค่า t เท่ากับ 3.889 ผู้บริหารและผู้ใช้งานทั่วไป โรงเรียนวัดโพธิ์นิมิตร ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.529 และค่า t เท่ากับ 4.315 แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับดีมากอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลจากการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถ นำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความความพึงพอใจในการใช้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลจากอาจารย์ และนักศึกษา ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ใช้บริการงานธุรการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ อาจารย์และบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 132 คน โดยแบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 106 คน และบุคลากร จำนวน 26 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากรใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 41 คน โดยแบ่งเป็นอาจารย์ จำนวน 28 คน และบุคลากร จำนวน 13 คน รวมทั้งหมด 41 คน โดยเลือกจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดที่ได้พัฒนาจากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และสถานภาพของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า Rating Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่

5 = มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4 = มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3 = ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2 = น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1 = น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม และวิธีการสร้างแบบสอบถามนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหา ความพึงพอใจของการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงจุดมุ่งหมาย โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ ซึ่งคำถามแบบเลือกตอบใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-type Scale) 5 ค่าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา (Content validity) และนำมาปรับข้อความคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้เท่ากับ 0.884 โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) วิเคราะห์ความเชื่อมั่น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สูตรการคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟา (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{K}{K - \left[1 - \left(\frac{S_i^2}{S_x^2} \right) \right]}$$

โดยที่ α แทนค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาหรือค่าความเชื่อมั่น
 K แทนจำนวนข้อของแบบสอบถามชุดนั้น

S_i^2 แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross-sectional approach) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 347 ชุด โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยประสานกับอาจารย์ และนักศึกษาทุกคนเพื่อขอแจกและขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ จำนวน 347 ชุด ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. มีเกณฑ์การแบ่ง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานพัสดุแบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยนำค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนข้างต้นมาเป็นเกณฑ์การแบ่งระดับในการแปรผล โดยจะแสดงระดับปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	น้อยที่สุด

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูลเพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. เปรียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน คือ t-test พร้อมแปลความหมาย

ตอนที่ 3 ศึกษาสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ e = 0.05

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

2.1 การหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อและทั้งหมดโดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

3. ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละ (Percentage) หมายถึง การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	n	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

4. ค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึง ค่าเฉลี่ยหาได้จากการนำคะแนนทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูล ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 Σ แทน ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง

5. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x_i แทน ค่าสังเกตของข้อมูลลำดับที่ i
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 Σ แทน ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยเก็บข้อมูล ได้ผลการศึกษาดังนี้

4.1 ผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัสดุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	12	28.57
2. หญิง	29	69.05
รวม	41	100
2. อายุ		
1. อายุ 20 ปี	0	0.00
2. อายุ 21 – 30 ปี	3	7.14
3. อายุ 31 – 40 ปี	25	59.52
4. อายุ 41 – 50 ปี	10	23.81
5. อายุ 51 – 60 ปี	3	7.14
รวม	41	100
3. อาชีพ		
1. ข้าราชการ	5	11.90
2. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	33	78.57
3. พนักงานราชการ	2	4.76
4. ลูกจ้างประจำ	1	2.38
5. ลูกจ้างโครงการ/ชั่วคราว	0	0.00
6. อื่นๆ	0	0.00
รวม	41	100
4. ตำแหน่ง		
1. อาจารย์	28	66.67
2. บุคลากร	12	28.57
3. อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน	1	2.38

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	41	100
5. ระดับการศึกษา		
1. ปริญญาตรี	9	21.43
2. ปริญญาโท	20	47.62
3. ปริญญาเอก	12	28.57
รวม	41	100
6. หลักสูตรที่สังกัด		
1. สำนักงานคณบดี	3	7.14
2. หลักสูตรฟิสิกส์/ฟิสิกส์ประยุกต์	4	9.52
3. หลักสูตรเคมี	9	21.43
4. หลักสูตรชีววิทยา	5	11.90
5. หลักสูตรวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	4	9.52
6. หลักสูตรสถิติประยุกต์	2	4.76
7. หลักสูตรคณิตศาสตร์	1	2.38
8. หลักสูตรสาธารณสุขชุมชน	3	7.14
9. หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์	3	7.14
10. หลักสูตรวิศวกรรมซอฟต์แวร์	1	2.38
11. หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	0	0.00
12. หลักสูตรเทคโนโลยีชีวภาพ	1	2.38
13. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	41	100
7. รายได้ต่อเดือน		
1. 10,000 - 20,000 บาท	8	19.05
2. 20,001 - 30,000 บาท	22	52.38
3. 30,001 - 40,000 บาท	5	11.90
4. 40,000 บาทขึ้นไป	6	14.29
รวม	41	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอายุระหว่าง 51-60 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 พนักงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นบุคลากร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43

หลักสูตรที่สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหลักสูตรเคมี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 รองลงมาสังกัดหลักสูตรชีววิทยา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 หลักสูตรฟิสิกส์/ฟิสิกส์ประยุกต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 หลักสูตรวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม

จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 สำนักงานคณบดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 หลักสูตรสาธารณสุขชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 วิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 หลักสูตรสถิติประยุกต์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 หลักสูตรคณิตศาสตร์

จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 หลักสูตรวิศวกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และหลักสูตรเทคโนโลยีชีวภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ปีงบประมาณ หมายถึงข้อใด		
1. 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี	0	0.00
2. 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ของปีถัดไป	41	100
3. 1 กรกฎาคม – 31 มีนาคม ของทุกปี	0	0.00
4. 1 สิงหาคม – 1 มกราคม ของปีถัดไป	0	0.00
รวม		100
2. การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคาวางเงินไม่เกินเท่าใด		
1. 1,000 บาท	3	7.14
2. 10,000 บาท	5	11.90
3. 50,000 บาท	17	40.48
4. 100,000 บาท	16	38.10

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	41	100
3. กรณีการสำรองจ่าย ต้องทำบันทึกขอสำรองจ่ายเพื่อการเบิกจ่ายหรือไม่		
1. ไม่ต้องทำ	7	16.67
2. ต้องทำทุกครั้ง	26	61.90
3. แล้วแต่กรณี	6	14.29
4. เป็นครั้งคราว	2	4.76
รวม	41	100
4. ข้อใดเป็นวัสดุ		
1. เครื่องพิมพ์ดีด	0	0.00
2. ตลับหมึก	37	88.10
3. เครื่องดับเพลิงชนิดผงเคมีแห้ง	2	4.76
4. เครื่องคอมพิวเตอร์	2	4.76
รวม	41	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับปีงบประมาณ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคาวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท มีคนตอบถูก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 กรณีการสำรองจ่าย ต้องทำบันทึกขอสำรองจ่ายเพื่อการเบิกจ่ายทุกครั้ง มีคนตอบถูก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และข้อใดเป็นวัสดุมีคนตอบถูก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุในลักษณะใด		
1. ขอข้อมูล	21	50.00
2. ประสานงาน	24	57.14
3. รับบริการ	29	69.05
4. ปรึกษางาน	20	47.62
5. อื่น ๆ ได้แก่ การดำเนินงาน และเรื่องทั่วไป	3	7.14

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้กว่า 1 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุในลักษณะรับบริการเยอะที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลง ประสานงานกับกลุ่มงานพัสดุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ขอ

ข้อมูล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ปรึกษางาน จำนวน 20 คน และเรื่องอื่นๆ จำนวน 3 คน
คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานผู้ให้บริการ								
1.1 มีความรู้เรื่องให้บริการเป็นอย่างดี	0.00	34.10	63.40	2.40	0.00	3.31	0.52	ปานกลาง
1.2 มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ	0.00	53.70	43.90	2.40	0.00	3.51	0.55	มาก
1.3 มีการเอาใจใส่ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	53.70	41.5	4.90	0.00	3.48	0.59	มาก
1.4 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ	0.00	53.70	41.50	4.90	0.00	3.48	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.44	0.56	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนระเบียบแบบฟอร์มวิธีการในการขอรับบริการ	0.00	34.10	58.50	7.30	0.00	3.26	0.59	ปานกลาง
2.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	0.00	26.80	58.50	14.60	0.00	3.12	0.64	ปานกลาง
2.3 การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ	0.00	43.90	53.70	2.40	0.00	3.41	0.54	มาก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4 ความโปร่งใสในการให้บริการ	0.00	51.20	48.80	0.00	0.00	3.51	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.32	0.56	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ	0.00	46.3	51.20	2.40	0.00	3.43	0.54	มาก
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	0.00	48.8	51.2	0.00	0.00	3.43	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.43	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ± 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ± 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ± 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

1. ควรมีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุแจกจ่ายให้แก่สาขาวิชาฯ ที่เกี่ยวข้อง
2. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน
3. ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดซื้อจัดจ้าง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอายุระหว่าง 51-60 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 พนักงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 และลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นบุคลากร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 หลักสูตรที่สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหลักสูตรเคมี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 รองลงมาสังกัดหลักสูตรชีววิทยา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 หลักสูตรฟิสิกส์/ฟิสิกส์ประยุกต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 หลักสูตรวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 สำนักงานคณบดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 หลักสูตรสาธารณสุขชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 วิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 หลักสูตรสถิติประยุกต์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 หลักสูตรคณิตศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 หลักสูตรวิศวกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และหลักสูตรเทคโนโลยีชีวภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับ

ปีงบประมาณ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคาวางเงินไม่เกิน 100,000 บาท มีคนตอบถูก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 กรณีการสำรองจ่าย ต้องทำบันทึกขอสำรองจ่ายเพื่อการเบิกจ่ายทุกครั้ง มีคนตอบถูก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และข้อใดเป็นวัสดุมีค่าน้อยกว่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุในลักษณะรับบริการเยอะที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาเป็นประสานงานกับกลุ่มงานพัสดุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ขอข้อมูล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ปรีกษางาน จำนวน 20 คน และเรื่องอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 ± 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ± 0.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ± 0.54 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้วิจัยได้อภิปรายผลเป็นรายด้านแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ± 0.55 เจ้าหน้าที่ที่มีการเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ± 0.59 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ± 0.59 และเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องที่ทำให้บริการเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ± 0.52 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ 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) เมื่อพิจารณาแยกแต่ละประเด็นที่ศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในการปฏิบัติงานพัสดุบ่อยครั้ง และการใช้จ่ายพัสดุไม่

เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 และประเด็นการเบิกจ่ายพัสดุมีความยุ่งยาก ลำช้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.11 สำหรับปัญหาอุปสรรคตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2547 นั้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้ ไม่สามารถป้องกันแก้ไขปัญหาการสมยอมในการ เสนอราคา

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ± 0.54 มีขั้นตอนระเบียบ แบบฟอร์ม วิธีการในการขอรับ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ± 0.59 และเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ± 0.64 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภานี วัตฤ (2552) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการ บริหารงานพัสดุสำหรับ การฝึกอบรม ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานี และศูนย์เครือข่าย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำ การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ ข้อมูลจากประชากร จำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 94 วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ในส่วนสภาพปัญหาในการบริหารงานพัสดุอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ($X = 2.99$) ได้แก่ ด้านการจัดหา พัสดุ ($X = 3.04$) รองลงมาเป็นด้านการควบคุม พัสดุและด้านการบำรุงรักษาพัสดุ ($\bar{X} = 3.01$) และด้าน การจำหน่ายพัสดุ $\bar{X} = 2.90$) สำหรับความ ต้องการในการบริหารงานพัสดุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) ได้แก่ ด้านการจัดทำแผนการจัดซื้อจัด จ้างเมื่อได้รับทราบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการสำรวจสภาพครุภัณฑ์ทุก ๆ ปี อย่างจริงจังเพื่อดำเนินการจำหน่ายออกจากบัญชี $\bar{X} = 3.82$) ด้านการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพัสดุ ในจำนวนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.74$) ด้านการมี มาตรการเข้มงวดในการสูญหายของของพัสดุเพื่อหา ผู้รับผิดชอบและการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ จำหน่ายพัสดุ มีค่าเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการซ่อมบำรุงรักษา เบื้องต้น ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีการให้ ความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ± 0.54 และมีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ± 0.54 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ซึ่งงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสุดา แก้วกระจาย (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความ พึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการ บริหารงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ศึกษาประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานพัสดุในส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 11 หน่วยงาน รวมจำนวน 120 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพัสดุต่ำกว่า 5 ปี และเป็นข้าราชการสังกัดกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผลการศึกษามีระดับความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยกีดหนุน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งข้าราชการครูสังกัดกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีวิทยฐานะ ผู้ดำรงตำแหน่งมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานประจำที่ปฏิบัติอยู่แล้วและเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าสูง ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุที่ได้รับมอบหมายเป็นเพียงตำแหน่งหน้าที่เสริมเท่านั้น ดังนั้นจึงทำให้ทราบว่าการบริหารงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความเข้าใจ ความชำนาญงาน โดยต้องได้รับการบรรจุและแต่งตั้งจากข้าราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุโดยตรง จึงจะสามารถทำให้การปฏิบัติงานพัสดุเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ไว้บริการ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับบริการ พร้อมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมีขนาดใหญ่ เพื่อการมองเห็นที่ชัดเจนในการติดต่อของผู้ใช้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่แตกต่างกันไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุในด้านต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้ใช้บริการงานพัสดุในด้านต่าง ๆ ในเชิงลึก เพื่อให้รับทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา
วิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร (2533). **ผู้ใช้และบริการผู้ใช้**. เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่
1-7 หน้า 161 – 202. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชรีณี เดชจันดา . (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ
เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล .
- ดลรวี คำมี. (2552). **การพัฒนาการปฏิบัติงานการพัสดุการแพทย์ โรงพยาบาลพุทธชินราช**. จังหวัด
พิษณุโลก.
- ธงชัย ยิ้มแย้ม. (2553). **กลยุทธ์การพัฒนาคู่มือในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการส่งกำลังบำรุงของ
กองบิน 46**. อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญสุดา แก้วกระจาย. (2554). **ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประจักษ์ ศรีจำปา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
พื้นที่อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2547). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต
สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์
ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2516). **การบริหารงานพัสดุ (ฉบับแก้ไข)**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2548). **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทาง
การแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**.
กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

- ลัดดา ทองทา. (2552). ปัญหาการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรรณ ศรีเพ็ญ. (2538). ปัญหาการบริหารพัสดุของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ: กรุงเทพฯ.
- วราภรณ์ วัฒน. (2552). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการบริหารงานพัสดุ สำหรับการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานีและศูนย์เครือข่าย. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) National Research Council of Thailand (NRCT) 196 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บ๊อบแบงก์.
- วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพการให้บริการ [ออนไลน์]. จากเว็บไซต์ <http://www.ssruii.ssruii.ac.th/bitstream/ssruii/672/1/112-55.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2561.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งาม อัจ ปทพานิช และปริญญา ลักขิตานนท์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สมหมาย เปี้ยถนอม (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับ บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สาวิตรี ทองประเสริฐ. (2552). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานพัสดุ ครุภัณฑ์ บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต. จากเว็บไซต์ <http://newtdc.thailis.or.th>. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2561.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุพจน์ วิริยะสาธิต. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้า อีสาระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุภาพร ยอดธรรมมา. (2547). การบริหารงานพัสดุในสถานศึกษาขั้น พื้นฐานขนาดเล็กสังกัด. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษเขต 2.
- สุรพล เย็นเจริญ. (2543). ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโทบริหาร กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวน พินธุพันธ์ (2528). งานพัสดุ. งานพัสดุและสินทรัพย์. โรงเรียนเจนวิทยาคม อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 36.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไบโอม ครีเอทีฟ กู๊ป.
- อุทัยพรรณ สุดใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์

แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยาลัยนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา
ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kotler, Philip. (2000). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall. Parasuraman, A,
Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “**Problem and Strategic in Services
Marketing.**” *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผู้วิจัย

1. ชื่อ (ภาษาไทย) นางสาวสุวาลี ทูลเพิ่ม
2. (ภาษาอังกฤษ) Miss Suwalee Thoonphoem
3. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
เงินเดือน (บาท) 12,760 บาท
4. หน่วยงานที่อยู่ที่ติดต่อได้ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม 80 ถนนนครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง
จ.มหาสารคาม 44000 โทร. 043-712620 ต่อ
242 โทรสาร 043-712620
5. วัน เดือน ปีเกิด 3 กรกฎาคม 2530
6. ที่อยู่ปัจจุบัน 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม
7. การศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจาก
โรงเรียนบรบือวิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
จากวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากสาขาวิชา
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
8. E-mail thoonphoemm@gmail.com
9. เบอร์โทร 098-2899447
10. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
-การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2560

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ (ภาษาไทย) นางสาวสุกจิตต์ ภูมิพระบุ
2. (ภาษาอังกฤษ) Miss Sukjit Poomprabu
3. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง
นักวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
- เงินเดือน (บาท) 15,000 บาท
4. หน่วยงานที่อยู่ที่ติดต่อได้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม 80 ถนนศรีสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง
มหาสารคาม 44000 โทร. 043-712620 ต่อ
241 โทรสาร 043-742620
5. วัน เดือน ปีเกิด 18 มกราคม 2534
6. ที่อยู่ปัจจุบัน 80/180 ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม 44000
7. การศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจาก
โรงเรียนบ้านดุงวิทยา จังหวัดอุดรธานี
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
จาก โรงเรียนบ้านดุงวิทยา จังหวัดอุดรธานี
สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากสาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
8. E-mail Moonoy5521@gmail.com
9. เบอร์โทร 082-1227864
10. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - การศึกษาการปนเปื้อนของโคลิฟอร์มแบคทีเรีย ในตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม 2557
 - การศึกษาสถานการณ์การจัดการขยะมูลฝอยในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดการณ์อนาคตในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559
 - การศึกษาปริมาณโลหะหนักในน้ำประปา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2560
 - การพัฒนาการจัดการความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม 2561

ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ (ภาษาไทย) นางสาวชมภู หนือศรี
(ภาษาอังกฤษ) Miss Chompoo Nuasri
2. ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งอาจารย์
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
3. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม 80 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง
จ.มหาสารคาม 44000 โทร. 043-722118 ต่อ
241 โทรสาร 043-742620
4. หน่วยงานที่ติดต่อได้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม 80 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง
จ.มหาสารคาม 44000 โทร. 043-742620 ต่อ
241 โทรสาร 043-742620
5. E-mail chompooenvi@hotmail.com
6. ที่อยู่ปัจจุบัน 80 ถ.นครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม 44000
7. ประวัติการศึกษา ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต
วท.บ.วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
วท.ม.สาขาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ สาขามลพิษทางน้ำและการจัดการสิ่งแวดล้อม
9. เบอร์โทร 086-8571427
10. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
 - การศึกษาคุณภาพน้ำและการใช้ประโยชน์จากลำน้ำเสียวใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม
 - บทบาทของผู้น้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในจังหวัดมหาสารคาม
 - ความหลากหลายของสัตว์หน้าดินในลำห้วยคะคาง
 - นิเวศวิทยาและความหลากหลายทางชีวภาพของพรรณไม้ตามแนวชายฝั่งแม่น้ำชี จังหวัดมหาสารคาม
 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการแบบมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์อย่างยั่งยืน (ผู้ร่วมวิจัย)
 - การศึกษานิเวศวิทยาลุ่มน้ำโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ในลุ่มน้ำชีตำบลหนองบัว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อการจัดการลุ่มน้ำอย่างยั่งยืน (ผู้ร่วมวิจัย)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

คำชี้แจง งานพัสดุ ได้จัดทำแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ที่ติดต่อกับงานพัสดุ เพื่อสำรวจผู้มาใช้บริการ ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพราะคำถามของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานด้วยการให้บริการของงานพัสดุต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี

3. อาชีพ

- 1.ข้าราชการ 2.พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
 3. พนักงานราชการ 4. ลูกจ้างประจำ
 5. ลูกจ้างโครงการ/ชั่วคราว 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ตำแหน่ง

1. อาจารย์ 2. บุคลากร 3. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก

6. หลักสูตรที่สังกัด

1. สำนักงานคณบดี 2. หลักสูตรฟิสิกส์/ฟิสิกส์ประยุกต์
 3. หลักสูตรเคมี 4. หลักสูตรชีววิทยา
 5. หลักสูตรสิ่งแวดล้อม 6. หลักสูตรสถิติประยุกต์
 7. หลักสูตรคณิตศาสตร์ 8. หลักสูตรสาธารณสุขชุมชน
 9. หลักสูตร วิทยาการคอมพิวเตอร์ 10. หลักสูตรวิศวกรรมซอฟต์แวร์
 11. หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ 11. หลักสูตรเทคโนโลยีชีวภาพ
 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. รายได้ต่อเดือน

1. 10,000-20,000 บาท 2. 20,001-30,000 บาท
 3. 30,001-40,000 บาท 4. 40,000 บาทขึ้นไป

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 การให้ความสะดวกในการให้บริการ					
3.2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นอื่น ๆ

1. ความเห็นของท่านที่มีต่องานพัสดุเป็นอย่างไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อให้มีความเหมาะสม

.....

.....

2. สิ่งที่ต้องปรับปรุง

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ.....	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล.....	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	26
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิจัย.....	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	36
5.2 อภิปรายผล.....	37
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ.....	44
ประวัติผู้วิจัย.....	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัสดุ.....	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานพัสดุ.....	32
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ.....	33
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุ.....	34



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ภาพแสดงกระบวนการบริหารพัสดุ.....	5
2.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง.....	6
2.3 ภาพแสดงแบบจำลองลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด.....	8
2.4 ภาพแสดงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
2.5 ภาพแสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ.....	17



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY