

ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

SATISFACTION OF SUPPORTING STAFF WITH SUPPLIES DIVISION
SERVICE, KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY

LADKRABANG



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

SATISFACTION OF SUPPORTING STAFF WITH SUPPLIES DIVISION
SERVICE, KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**SATISFACTION OF SUPPORTING STAFF WITH SUPPLIES DIVISION
SERVICE, KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าไม่เข้าประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการ
ให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
SATISFACTION OF SUPPORTING STAFF WITH
SUPPLIES DIVISION SERVICE, KING
MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG

ชื่อนักศึกษา

นางสาวอรุมา บางบอน

รหัสประจำตัว

56611140

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	 น. ป้อมเพ็ชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 เวลา 12.00 – 12.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่... 21 ...เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการ ของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
นักศึกษา	นางสาวอรอุมา บางบอน
รหัสนักศึกษา	56611140
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เกื้อวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดซื้อ / จัดจ้างพัสดุ ให้คำปรึกษาแก่บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมทั้งต้องประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานภายนอกอยู่ประจำ ดังนั้นเพื่อให้งานพัสดุดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น บุคลากรควรได้รับความประทับใจในการให้บริการ การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (chi-square) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35- 44 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานสถาบัน ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่อง 1) สามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการ ได้ 2) เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการ และ 3) ความสุภาพ กริยามารยาท การพูดจา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่อง 1) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ 2) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ และ 3) มีป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่อง 1) สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา 2) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน และ 3) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนผลการศึกษาความต้องการต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการระดับมาก ในเรื่อง 1) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในงานเพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันเวลา และ 3) ลดขั้นตอน / กระบวนการในการขอรับบริการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สำหรับผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า 1) เพศ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ 2) เพศ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะ คือ ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ลดความยุ่งยาก ซับซ้อน โดยการจัดทำเป็นขั้นตอนหรือคู่มือในการมาติดต่อขอรับบริการ และประชาสัมพันธ์ไปยังทุกหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และทันกำหนดเวลา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในตำแหน่งงาน ควรส่งบุคลากรไปอบรม / สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องของการบริการ และความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ

Title	Satisfaction of Supporting Staff with Supplies Division Service, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Student	Miss On-uma Bangbon
Student ID.	56611140
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2015
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Na pompech

ABSTRACT

The supplies division of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang is the section that provides purchasing services gives counsel to other sections in King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang and also coordinates with people or organizations outside the institute. In order to operate the Supplies Division smoothly, other sections should be impressed by the services provided by Supplies Division. The objective of this research is to study the satisfaction of supporting staff with Supplies Division service, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. A questionnaire was used for a data collection with a sample from support staff. The data was analyzed by frequency, percentage, mean and Chi-square statistics by setting the reliability value of 95% or the statistical significance value of 0.05.

The results found that most of the samples were female, between 35-44 years old, educated with a Bachelors Degree and support staff of the institute. The samples were satisfied with Supplies Division's services to the highest level. As for the service details, the results were: 1) the Supplies Division staff could explain and help solve any issues, 2) the Supplies Division staff were pleased and grateful to listen and tried to understand any problems and 3) the Supplies Division staff were polite with good manners, and were respectful. As for facilities, the results were: 1) the cleanliness of the service areas, 2) the venue was located at an easy-to-reach place and 3) there were clear signs for directions. As for the work process, the results were: 1) the Supplies Division staff could provide services within a specific deadline, 2) their work process was systematical, clear and luminous and 3) they provided services correctly, quickly and

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

completely. As for the study about expectations over the Supplies Division's services, the results found that the samples required the following issues at a high level; 1) the Board of Directors should support developing knowledge and the ability of the staff about the services of the Supplies Division, 2) prepare skilled staff for any counsel by a specific time, and 3) reduce work processes for dexterous outcomes. As for the relationship tests, the results found that 1) gender, educational level and types of division staff were related to the satisfaction of the work process, 2) gender, educational level and types of division staff were related to the satisfaction of the facilities and 3) gender, age, educational level and marital status were related to the satisfaction of staff services.

This research has the following suggestions: The Supplies Division of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang should improve the work process by reducing difficulties and complications, for example they should provide a procedure or manual for people that come for services and they should publicize to every other division in order to return fast and dexterous outcomes. As for the facilities, they should provide more communication channels. As for the staff's services, they should support and develop staff abilities, for example, the staff should be sent to some seminars in order to improve their knowledge about services and regulations that are related to the Supplies Division's work.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าเป็นอย่างมาก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร ที่กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าตลอดมา รวมถึงขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการส่วนพัสดุ และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษาในการนำเสนอผลการศึกษา และช่วยสนับสนุนการทำงานจนสามารถทำการศึกษาได้อย่างที่ตั้งใจจนลุล่วงเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่ คุณแม่ และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อรอุมา บางบอน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.....	10
2.3 ขอบเขตการบริหารงานพัสดุ.....	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	20
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24
4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	29
4.3 ความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	33
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง	34
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุป	40
5.2 ข้อเสนอแนะ	41
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	42
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก แบบสอบถาม	46
ประวัติผู้เขียน	52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแยกตามหน่วยงาน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	20
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน	21
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	24
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	25
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	26
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	26
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบุคลากร	26
4.6 ลักษณะงานที่มาติดต่อกับส่วนพัสดุ.....	27
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการติดต่อ.....	27
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการส่วนพัสดุ	28
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	29
4.10 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของส่วนพัสดุ	30
4.11 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30
4.12 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31
4.13 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ	32
4.14 ความต้องการต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ.....	33
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	36
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	38

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1	แผนภูมิโครงสร้างของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	16
-----	--	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พ.ศ.2514 ด้วยการรวมวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี วิทยาเขตพระนครเหนือ และวิทยาลัยเทคนิคธนบุรีเข้าด้วยกัน โดยใช้ชื่อว่าเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตนนทบุรี และในปีเดียวกันนั้น ได้ย้ายไปที่อำเภอลาดกระบัง ตั้งเป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในปี พ.ศ.2528 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้มีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยอิสระตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2528 และมีชื่อเต็มว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย การพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้เปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการ โดยมีหน่วยงานภายในสถาบันประกอบด้วย สำนักงานสภาสถาบัน สำนักงานอธิการบดี ส่วนงานวิชาการ ส่วนงานอื่น วิทยาเขต โดยมุ่งมั่นให้การศึกษาและวิจัยเพื่อผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคู่จริยธรรม และรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมอันดีของประเทศ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552)

สำนักงานอธิการบดี ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศสถาบันฯ เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2551 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2554 โดยมีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนพิเศษ 117 ง หน้า 25 เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2551 มีหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของสถาบัน ทำหน้าที่สนับสนุนการบริหารจัดการของสถาบัน โดยดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการและสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานงบประมาณ งานนโยบายและแผน งานวิเทศสัมพันธ์ งานกิจการนักศึกษา งานบริหารการวิจัย งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารบุคคลและสวัสดิการ งานอาคารสถานที่ งานซ่อมบำรุง อนุรักษ์และอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานกฎหมายและตรวจสอบ งานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ และงานกำกับดูแลสมาคมศิษย์เก่า ต่อมาได้มีการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ตามประกาศสถาบันฯ เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานสภาสถาบัน สำนักงานอธิการบดี และส่วนงานอื่นในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2551 5 กลุ่มงาน 15 ส่วน และเมื่อพ.ศ. 2553 มีประกาศสถาบันเรื่อง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานสภาสถาบัน สำนักงานอธิการบดี และส่วนงานอื่น โดยมี 13 ส่วน ประกอบด้วย 1) ส่วนบริหารงานทั่วไป 2) ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ 3) ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล 4) ส่วนการคลัง 5) ส่วนพัสดุ 6) ส่วนบำรุงรักษาและยานพาหนะ 7) ส่วนอาคารสถานที่ 8) ส่วนแผนงาน 9) ส่วนบริหารวิชาการและวิจัย 10) ส่วนประกันคุณภาพการศึกษา 11) ส่วนวิเทศสัมพันธ์ 12) ส่วนกิจการนักศึกษา และ 13) ส่วนนิติการ

ส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัสดุ ได้แก่ จัดทำแผนงานหลักการจัดหาพัสดุ ตรวจสอบและควบคุมการจัดหาให้เป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะและมาตรฐานครุภัณฑ์ จัดซื้อ / จัดจ้างพัสดุเป็นต้น โดยให้บริการแก่บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มารับบริการที่ส่วนพัสดุ ประกอบด้วย สำนักงานสภาสถาบันฯ สำนักงานอธิการบดี 14 ส่วน ส่วนวิชาการ 12 ส่วน ส่วนงานอื่น 4 ส่วน และต้องประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานภายนอกอยู่ประจำ โดยส่วนพัสดุอยู่ในฐานะผู้ให้บริการแก่หน่วยงานภายในสถาบันฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนงานทั่วไป ซึ่งการให้บริการและการติดต่อจะพบปัญหาและบุคคลหลากหลายลักษณะ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุเป็นไปด้วยดีและราบรื่น ผู้ขอใช้บริการจึงควรได้รับความพึงพอใจและความประทับใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของหน่วยงานที่ให้บริการ และส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ กล่าวคือผู้ขอใช้บริการได้รับบริการตามความต้องการ และผู้ให้บริการมีความสุขในการให้บริการเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้จึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากรในส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มาติดต่อ ประสานงานกับส่วนพัสดุมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนงานทั่วไปของสถาบัน เนื่องจากมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องประสานงานกับส่วนพัสดุเช่นกัน โดยศึกษาการให้บริการใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.5 นิยามศัพท์

สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง ส่วนงานภายในสำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนพัสดุ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ ให้กับหน่วยงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมถึงให้คำปรึกษาในการจัดหาพัสดุ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนหรือสนับสนุนงานภายในสำนักงาน

บุคลากรสายสนับสนุนงานทั่วไป หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หรือตำแหน่งสนับสนุนงานทั่วไปของสถาบัน เพื่อสนับสนุนงานภายในสำนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่แต่ละบุคคลจะแสดงออกถึงการให้บริการ ซึ่ง ประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังของคน ในที่นี้หมายถึงระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการของสวนพฤกษ

การบริการ หมายถึง ในเรื่องนี้จะศึกษาการให้บริการในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 344) กล่าวว่า การบริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. 2549)

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การบริการในภาษาอังกฤษ คือ SERVICE หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้เคียง อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2538) ได้ ดังนี้

1. S = Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E = Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R = Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกิดดีลูกค้า
4. V = Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I = Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม ความสุจริต
6. C = Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E = Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

2.1.2 ศิลปะการให้บริการ

สิ่งที่ผู้ให้บริการควรยึดถือปฏิบัติคือ “SERVICE MIND” สู่การบริการที่เป็นเลิศ SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล กองบริหารงานทั่วไป. 2557)

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D = devote แปลว่า อุทิศตน

2.1.3 การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล กองบริหารงานทั่วไป. 2557)

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการย่อมจะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตามความต้องการจะแสดงกิริยามารยาทไม่ดี หรืออาจจะพูดจาไม่สุภาพ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมี

ความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ย่อมไม่อาจจะทำงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูญาติให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีควรให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

2.1.4 คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541. อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548: 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุด
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) การบริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าพร้อมกับให้ความสนใจ และตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.5 องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต บุรณสมภพ. 2548: 6) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้ทราบเงื่อนไข ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้มารับบริการได้รับประโยชน์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

2.1.6 หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547: 23) ได้กล่าวว่าหน้าที่สำคัญคือ การให้บริการ 8 ประการ คือ 1) ให้ความสะดวก 2) ให้ความสบายใจ 3) ให้ความจริงใจ 4) ให้ความช่วยเหลือ 5) ให้เกียรติ 6) ให้การต้อนรับ 7) ให้ความเข้าใจ และ 8) ให้ความเป็นธรรม

2.1.7 ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Service Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Service Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ / ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Service Variability / Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Service Perish ability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น

2.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse, 1958: 27) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะมีความต้องการ ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 389) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

กู๊ด (Good, 1973: 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

Kotler (2003, 36) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเนื้อหาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นระดับความพึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่า ความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้า และประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดี ที่แต่ละบุคคลจะแสดงออกถึงการใช้บริการ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าคาดหวังของคน

2.2.2 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ และลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วจะอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความพอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณา. 2547) ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Millet (1954: 397-400) ได้อธิบายการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม

เสมอภาค เท่าเทียม มีมาตรฐานในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการที่ทันเวลา (Time Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเหมาะสมเพียงพอในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้นไปเรื่อย ๆ

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548: 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีของการบริการที่แท้จริง

2.3 ขอบเขตการบริหารงานพัสดุ

สืบเนื่องจากมติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ครั้งที่ 10 / 2550 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2550 เรื่องขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างและจัดตั้งหน่วยงานระดับกองภายในสำนักงานอธิการบดี ได้อนุมัติให้จัดตั้งกองพัสดุ สำนักงานอธิการบดี โดยยกฐานะจากงานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นกองพัสดุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานธุรการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มงานแผนและควบคุมมาตรฐาน
3. กลุ่มงานจัดหาและบริหารสัญญา
4. กลุ่มงานคลังพัสดุ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 ได้มีประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานสภาสถาบัน สำนักงานอธิการบดี และส่วนงานอื่น โดยส่วนพัสดุมีพันธกิจในการดำเนินการบริหารงานพัสดุ กลั่นกรอง พิจารณา ตรวจสอบ ประสานงาน พร้อมแก้ไขปัญหาตลอดจนวางแผนระบบการบริหารงานพัสดุของสถาบัน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุให้แก่อธิการบดี บุคลากรในสายงานพัสดุ และหน่วยงานภายในสถาบัน ทุกระบบ และทุกระดับชั้นในการดำเนินงานซึ่งครอบคลุมหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน (ส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี. 2557)

2.3.1 การกิจของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนงานหลักการจัดหาพัสดุ ตรวจสอบและควบคุมการจัดหาให้เป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะและมาตรฐานครุภัณฑ์ จัดซื้อ / จ้างพัสดุ จัดทำข้อตกลงสัญญา เปรียบเทียบการดำเนินการจัดหาพัสดุให้เป็นไปตามแผนหรือนโยบายของสถาบันฯ สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานจัดหาในรอบปีงบประมาณ ติดตามและเร่งรัดคู่สัญญาให้ปฏิบัติตามสัญญา ประสานงานตรวจรับพัสดุ การบันทึกมูลค่าทรัพย์สินเพื่อคำนวณค่าเสื่อมราคา การปรับและสงวนสิทธิการปรับ เปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญา จัดทำเอกสารการขอเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตในการจัดซื้อจากต่างประเทศ การขอยกเว้นอากรนำเข้าพัสดุ ตรวจสอบการรับประกันคุณภาพของพัสดุ และคืนหลักประกันของและหลักประกันสัญญา การบันทึกและลงทะเบียนรับพัสดุ ให้บริการรับ-จ่ายพัสดุ รวมทั้งให้คำปรึกษาระเบียบมาตรฐานราคาพัสดุ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายโดยส่วนพัสดุแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานธุรการ มีหน้าที่ ดำเนินการบริหารงานสารบรรณ และงานด้านเอกสาร งานด้านบริหารงานบุคลากร ให้แก่ ส่วนพัสดุ
2. กลุ่มงานจัดหาแบ่งออกเป็น 3 หน่วย คือ

2.1 งานแผนงานและควบคุมมาตรฐาน มีหน้าที่จัดทำแผนงานหลักการจัดหาพัสดุของสำนักงานอธิการบดี และส่งแผนงานหลักการจัดหาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานจัดหา หน่วยงานบริหารสัญญา พร้อมติดตามและรายงานผลการจัดหาพัสดุให้เป็นไปตามแผนการจัดซื้อหลัก เปรียบเทียบการดำเนินการจัดหาพัสดุให้เป็นไปตามแผนหรือนโยบายของสถาบันฯ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานจัดหาในรอบปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดวางระบบการจัดหาในปีงบประมาณต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาระเบียบมาตรฐาน

ราคาพัสดุ ตามที่สำนักงบประมาณกำหนด และดำเนินการตรวจสอบ ควบคุมการจัดหาให้เป็นไป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามคุณลักษณะเฉพาะและมาตรฐานครุภัณฑ์ของสำนักงานอธิการบดีและตามวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ และตามราคาหรือคุณลักษณะซึ่งสถาบันฯ กำหนดไว้ เมื่อได้ดำเนินการจัดซื้อไว้แล้ว โดยใช้ราคาดังกล่าวเป็นราคากลางมาตรฐานครุภัณฑ์ที่สำนักงานอธิการบดี สรุปผลของคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา / ประกวดราคา เพื่อนำเสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนส่งคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์ ให้ผู้เกี่ยวข้องใช้ถือเป็นราคามาตรฐาน

2.2 งานจัดหา เป็นหน่วยงานดำเนินการจัดซื้อ / จัดจ้างพัสดุ เพื่อให้บริการแก่สำนักงานสภาสถาบัน จำนวน 2 ส่วน สำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานในสังกัด จำนวน 14 หน่วยงาน 4 สำนัก 1 วิทยาเขต 7 คณะ และ 4 วิทยาลัย ให้เป็นไปตามแผนงานจัดหาหลักและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ และตามความต้องการของหน่วยงาน และเป็นหน่วยตรวจสอบกลั่นกรองนำเสนอเอกสารการดำเนินการจัดหา จำนวน 1 วิทยาเขต 7 คณะ 3 สำนัก และ 4 วิทยาลัย เพื่อนำเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ และมติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนกระทรวงการคลัง ระเบียบว่าด้วยเงินรายได้ และอื่น ๆ ทั้งนี้ เป็นหน่วยงานพัสดุกกลางในการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ รวมทั้งประสานงานพัสดุกับหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ

2.3 งานบริหารสัญญา เป็นหน่วยงานบริหารสัญญาของสถาบันฯ โดยมีหน้าที่จัดทำข้อตกลงสัญญา ติดตามเร่งรัดคู่สัญญาให้ปฏิบัติตามสัญญา เปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญา ประสานงานตรวจรับพัสดุ กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุกับหน่วยงานภายในและผู้ประกอบการ รวมทั้งสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ทำหนังสือแจ้งการปรับและสงวนสิทธิการปรับ เปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญา ทำเรื่องขออนุมัติตรวจรับล่าช้า จัดทำเอกสารการขอเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตในการจัดซื้อ / จัดจ้าง โดยตรงจากต่างประเทศ รวมทั้งการทำเอกสารการขอยกเว้นอากรนำเข้าพัสดุให้แก่หน่วยงาน ตรวจสอบการรับประกันคุณภาพของพัสดุและคืนหลักประกันของและหลักประกันสัญญาให้แก่คู่สัญญา ตลอดจนออกหนังสือรับรองผลงานให้คู่สัญญาเมื่อมีการร้องขอ และหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับการบริหารสัญญา

3. กลุ่มงานคลังพัสดุ เป็นหน่วยงานบริหารคลังพัสดุและบริหารทะเบียนทรัพย์สินของสำนักงานอธิการบดีและของสถาบันฯ มีหน้าที่ในการบันทึกรับพัสดุ ลงทะเบียนพัสดุ และออกหมายเลขพร้อมดีทะเบียนหมายเลขพัสดุ ให้บริการรับ - จ่ายพัสดุ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี และบริหารคลังพัสดุให้แก่หน่วยงานวิทยาเขต คณะ และสำนัก โดยเป็นหน่วยงานกลางให้แก่บริการพัสดุกคงคลัง หากคลังพัสดุใดมีพัสดุไม่พอเพียงในการใช้งานหรือเกิดอุปสรรคในการจัดซื้อ / จัดจ้าง บันทึกทะเบียนคุมพัสดุ รวมทั้งตัดจ่ายพัสดุให้ตรงกับพัสดุ จัดทำเอกสารการรายงานขอซื้อพัสดุเข้าคลังพัสดุและรายงานการขอซ่อมบำรุงพัสดุ ที่ชำรุดและมีความประสงค์จะใช้ต่อไป ดำเนินการจำหน่ายพัสดุที่ชำรุด หรือ ไม่มีความต้องการใช้งานให้แก่หน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานอธิการบดี รวมทั้งตรวจสอบเอกสารการดำเนินการจำหน่ายพัสดุของวิทยาเขต คณะ และ สำนัก เพื่อเสนอพิจารณาสั่งการอนุมัติให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

2.3.2 หน้าที่และการดำเนินงานของบุคลากรส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปัจจุบันส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการจัดหาพัสดুরวมทั้งให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ โดยมีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่จำนวน 14 คน ซึ่งการนำเสนอเอกสารการดำเนินงานเป็นการนำเสนอตามลำดับขั้นของผู้บังคับบัญชา จากอธิการบดีในปัจจุบันคือ ศาสตราจารย์โมไนย ไกรฤกษ์ (รักษาการแทนอธิการบดี) ผ่านรักษาการแทนรองอธิการบดีที่กำกับดูแลส่วนพัสดุและผ่านผู้อำนวยการส่วนพัสดุ (นางสาวเจริญสุข ศึกษาศิลป์) เพื่อกลั่นกรองเอกสารนำเสนอผู้บริหาร ตามรายชื่อและภาระงานที่รับผิดชอบของบุคลากร มีดังนี้

1. นางสาวเจริญสุข ศึกษาศิลป์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบควบคุมการดำเนินการบริหารพัสดุของสถาบันฯให้เป็นไปตามระบบและตามระเบียบฯต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ
2. นางสาวลักขณา บุรณะประสพชัย ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ (ชำนาญการพิเศษ) มีหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายจัดหาพัสดุ ตรวจสอบ และกลั่นกรองงานจัดหา รวมทั้งให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ
3. นางจิตติมา สุวรรณะ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของงานจัดหาในส่วนของคณะต่างๆที่ต้องนำเสนอผ่านอธิการบดี ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับวิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมถึงงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
4. นางชื่นจิต คำสมบัติ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักหอสมุดกลาง
5. นางจินดารัตน์ ภูมิศิริชโย ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักงานอธิการบดี
6. นางนฤมล กำเนิดมณี ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักงานอธิการบดี และลงทะเบียนพัสดุให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่ขอผ่านลงทะเบียน
7. นางนิธิมา เสรีประเสริฐ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักบริการคอมพิวเตอร์
8. นางกัลยา เกตุประสิทธิ์ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. นางสาวกทอง ประจง ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักงานอธิการบดี

10. นางสาวสุภา แจ่มแจ้ง ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักงานอธิการบดี และเบิกจ่ายพัสดุให้แก่หน่วยงาน

11. นางสาวเนาวรัตน์ นาสมนิก ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับสำนักงานอธิการบดี

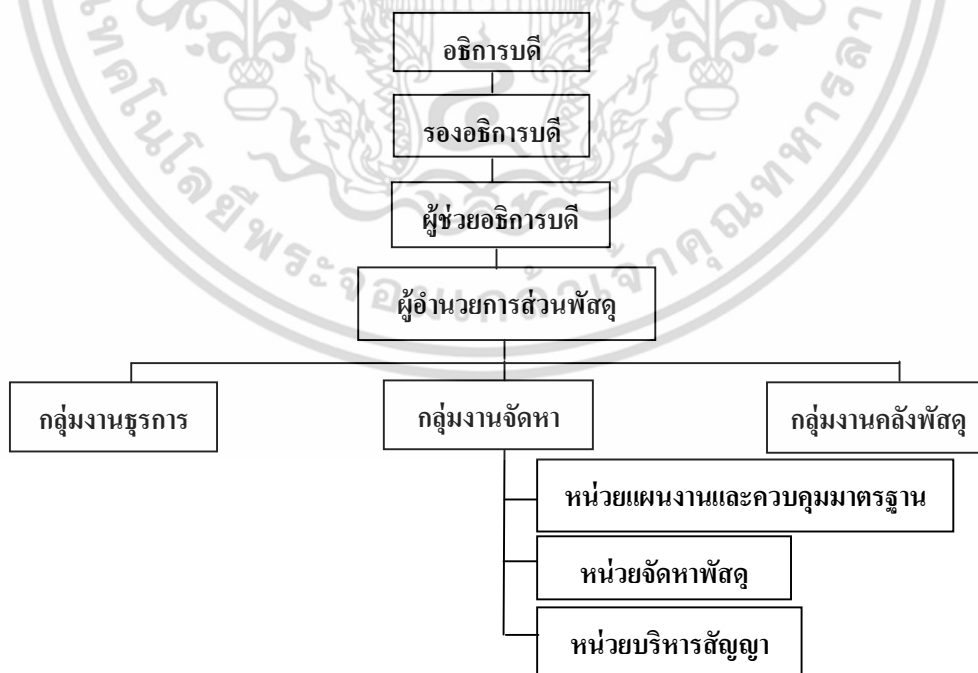
12. นางสาวดารรัตน์ สองประสม ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับวิทยาลัยนานาชาติ

13. นางสาวอรอุมา บางบอน ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดหาพัสดุให้กับวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ

14. นางสาวกนกรรณ ทองมณี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีหน้าที่บริหารงานด้านเอกสารและบริหารงานด้านบุคลากร

2.3.3 แผนภูมิโครงสร้างของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แผนภูมิโครงสร้างส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร โดยมียายละเอียด ดังนี้ (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่มา : ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียน และวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา จำนวน 71 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ รองลงมาสังกัดคณะบัญชี และคณะ นิติศาสตร์ โดยมีระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับ 3.66 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก น่าจะเป็นเพราะนักศึกษามีความเข้าใจระบบและกระบวนการ ติดต่อ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เพราะได้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความยินดีเต็มใจ มีความกระตือรือร้น สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ มีการแจ้ง ขั้นตอนในการปฏิบัติ ให้บริการตรงเวลานัดหมาย ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ทัน เหตุการณ์ ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่านักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะ บริหารธุรกิจ เพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแจ้งขั้นตอน ในการปฏิบัติ ให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจ มีความกระตือรือร้น สร้างความประทับใจ ให้ คำปรึกษาแนะนำ ส่วนข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของการติดต่อ ทางโทรศัพท์เป็น ไปด้วยความยาก งานทะเบียนและวัดผลจะนำไปแก้ไขให้การติดต่อได้สะดวก รวดเร็วขึ้น การแจ้งข่าวสาร จะมีการเพิ่มบอร์ดติดประกาศแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน การทำ บัตรประจำตัวนักศึกษาปรับปรุงให้เสร็จเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับการะงาน

สุมาลี ฤกษ์นาวิ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ วิทยาลัย เทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ นนทบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จากการพูดคุยแบบไม่ เป็นทางการ แล้วสรุปประเด็นปัญหาเพื่อวิเคราะห์ และการแจกแบบสอบถามโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง พบว่าส่วนใหญ่เป็นฝ่ายบริหารทั่วไป รองลงมาเป็นฝ่ายวิชาการ ฝ่ายประกัน คุณภาพ ฝ่ายพัฒนาผู้เรียน ฝ่ายกิจการด้านกิจกรรม ฝ่ายกิจการด้านแนะแนว แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกบัญชี แผนกการขาย แผนกการโรงแรม เป็นภาษาต่างประเทศ แผนกสามัญ แผนกพิมพ์ดีด และแผนกอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการงานพัสดุด้านพนักงาน ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เรื่องเจ้าหน้าที่พัสดุมีการเอาใจใส่ไม่ เลือกปฏิบัติผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องความรู้ในเรื่องการให้บริการ เจ้าหน้าที่พัสดุ มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนระเบียบ แบบฟอร์มในการขอรับ บริการ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว การให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา เรื่องการดำเนินการทัน กำหนดเวลา สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสะดวกในการให้บริการ ความสะอาด

และความเป็นระเบียบของสถานที่ ผู้รับบริการ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานพัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับดี ถ้าคะแนนเต็ม 10 ผู้รับบริการจะให้คะแนนในภาพรวมของงานพัสดุอยู่ที่ประมาณ 7.5 คะแนน

กึ่งกิต ตันติวิภาวิน (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุนัยการแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยศึกษาจากบุคลากรผู้ให้บริการภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ทั้งผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ 1.ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ 2.ขั้นตอนให้บริการมีความคล่องตัว และ 3. ความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สุภาพและมารยาทของผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการทำงาน ความซื่อสัตย์ ส่วนด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ วัสดุ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และปริมาณวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตามลำดับ สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของวัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของ ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source of Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งสายสนับสนุนวิชาการและสายสนับสนุนทั่วไป ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนของส่วนภายในสำนักงานอธิการบดี และส่วนงานวิชาการ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ จากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของ ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนงานทั่วไป ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ณ เดือนกันยายน 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1,144 คน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแยกตามหน่วยงาน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่	หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)
1.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	161
2.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	75
3.	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	61
4.	คณะวิทยาศาสตร์	110
5.	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	76
6.	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
7.	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	22
8.	วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	75
9.	วิทยาลัยนานาชาติ	7
10.	วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	14
11.	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	7
12.	วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	9
13.	สำนักหอสมุดกลาง	70
14.	สำนักบริการคอมพิวเตอร์	42
15.	สำนักทะเบียนและประมวลผล	47
16.	สำนักงานสภาสถาบัน	14
17.	สำนักงานอธิการบดี	313
18.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	10
รวมทั้งสิ้น		1,144

ที่มา : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้วิธีการเลือกขนาดตัวอย่าง ด้วยตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Taro Yamane เลือกค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนทั้งสนับสนุนวิชาการและบุคลากรสนับสนุนงานทั่วไป มีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างจากหน่วยงาน ที่มีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและบุคลากรสนับสนุนงานทั่วไปของสถาบัน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบตามสัดส่วน (Systematic Random Sampling) (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	บุคลากรสายสนับสนุน	
		จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	161	20
2.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	75	8
3.	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	61	5
4.	คณะวิทยาศาสตร์	110	10
5.	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	76	4
6.	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	31	6
7.	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	22	4
8.	วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	75	6
9.	วิทยาลัยนานาชาติ	7	2
10.	วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	14	3
11.	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	7	2
12.	วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	9	8
13.	สำนักหอสมุดกลาง	70	25
14.	สำนักบริการคอมพิวเตอร์	42	12
15.	สำนักทะเบียนและประมวลผล	47	4
16.	สำนักงานสภาสถาบัน	14	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ที่	หน่วยงาน	บุคลากรสายสนับสนุน	
		จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
17.	สำนักงานอธิการบดี	313	149
18.	สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	10	6
รวม		1,144	286

2. เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะบุคลากรที่เคยรับบริการที่สวนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. เลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่มีความสะดวก และยินดีตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 286 ชุด ทำการวิเคราะห์โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการและความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของสวนพัสดุ วิเคราะห์โดยวิธีวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้วัดออกเป็น 5 ระดับ

คะแนนระดับ	5	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนระดับ	4	หมายถึง มาก
คะแนนระดับ	3	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนระดับ	2	หมายถึง น้อย
คะแนนระดับ	1	หมายถึง น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายโดยแบ่งระดับความพึงพอใจและความต้องการด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0.80$$

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ย ของแต่ละอันตรภาคชั้น มาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	เท่ากับ	ความพึงพอใจและความต้องการระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	เท่ากับ	ความพึงพอใจและความต้องการระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	เท่ากับ	ความพึงพอใจและความต้องการระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	เท่ากับ	ความพึงพอใจและความต้องการระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	เท่ากับ	ความพึงพอใจและความต้องการระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทบุคลากร เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนพัสดุในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้สถิติ chi-square ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 286 คน แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 จะเห็นว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากภาระกิจงานของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนมากเป็นงานทางด้านประสานงานและรับผิดชอบงานด้านเอกสารต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบ ความชำนาญและฝีมือรวมทั้งบางหน่วยงานไม่มีเพศชายปฏิบัติงานในตำแหน่งสายสนับสนุน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	212	74.10
ชาย	74	25.90
รวม	286	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 สังเกตได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 เป็นกลุ่มที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และยังไม่มียประสบการณ์ในการทำงาน (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	5	1.70
25 - 34 ปี	68	23.80
35 - 44 ปี	107	37.40
45 - 54 ปี	86	30.10
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	20	7.00
รวม	286	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 เนื่องจากในปัจจุบันการศึกษา ระดับปริญญาตรีถือเป็นการศึกษาพื้นฐานที่ใช้ในการประกอบอาชีพ รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 สอดคล้องกับแนวโน้มการศึกษาของไทย ที่ผู้คนมักจะพยายามศึกษาเล่าเรียนในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งผู้หญิงในยุคปัจจุบันจะหาความก้าวหน้าให้กับตนเองด้วยการเรียนให้สูงขึ้น กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 (ตารางที่ 4.3)

4.1.4 สถานภาพ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นพนักงานสถาบัน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 เนื่องจากเมื่อสถาบันได้ออกนอกระบบได้จึงใจให้บุคลากรในสถาบันออกจากสถานภาพข้าราชการมาเป็นพนักงานสถาบัน รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำและพนักงานของรัฐ มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ น้อยที่สุดได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	18.90
ปริญญาตรี	167	58.40
ปริญญาโท	65	22.70
รวม	286	100.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานสถาบัน	189	66.10
ลูกจ้างประจำ	38	13.30
พนักงานของรัฐ	33	11.50
ข้าราชการ	26	9.10
รวม	286	100.00

4.1.5 ประเภทบุคลากร

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา เป็นบุคลากรสายสนับสนุนงานทั่วไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายสนับสนุนวิชาการ	185	64.70
สายสนับสนุนงานทั่วไป	101	35.30
รวม	286	100.00

4.1.6 ลักษณะงานที่มาติดต่อกับส่วนพัสดุ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานที่มาติดต่อกับส่วนพัสดุ ด้วยเรื่องการปฏิบัติงาน และประสานงานการจัดหา / จัดซื้อ มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 126 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 44.10 และจำนวน 121 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 42.30 ตามลำดับ รองลงมาคือ เบิกวัสดุในคลังพัสดุและขอข้อมูลมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 100 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 35.00 และจำนวน 94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 32.90 ตามลำดับ น้อยที่สุดได้แก่ รับ – ส่งเอกสาร จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.90 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ลักษณะงานที่มาติดต่อกับส่วนพัสดุ

(N=286)

ลักษณะการติดต่อกับส่วนพัสดุ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ปรึกษางาน	126	44.10
ประสานงานการจัดหา/จัดซื้อ	121	42.30
เบิกวัสดุในคลังพัสดุ	100	35.00
ขอข้อมูล เช่น ขอรายละเอียดพัสดุ / ขอทราบยอดการเบิกจ่ายเงิน และขอรายละเอียดเอกสารการจัดหาพัสดุ	94	32.90
รับ – ส่งเอกสาร	17	5.90

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.1.7 ช่วงเวลาที่มาติดต่อกับส่วนพัสดุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการติดต่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างติดต่อกับส่วนพัสดุในช่วงเวลา 10.31 น. – 12.00 น. จำนวนมากที่สุด 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08.30 น. – 10.30 น. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ช่วงเวลา 13.00 น. – 14.30 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และช่วงเวลา 14.31 น. – 16.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการติดต่อ

ช่วงเวลาที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.30 น. – 10.30 น.	72	25.20
10.31 น. – 12.00 น.	139	48.60
13.00 น. – 14.30 น.	51	17.80
14.31 น. – 16.30 น.	24	8.40
รวม	286	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.8 ความถี่ในการใช้บริการจากส่วนพัสดุ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการจากส่วนพัสดุน้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีประสบการณ์การทำงานมาพอสมควร จึงมีพื้นฐานความรู้ในงานที่รับผิดชอบสามารถใช้ประสบการณ์ในการทำงานแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ในระดับหนึ่งประกอบกับส่วนพัสดุ ให้บริการเบิกจ่ายพัสดุ 2 ครั้ง / สัปดาห์ รองลงมา คือ ใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ใช้บริการ 4 - 5 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และมากกว่า 5 ครั้ง / สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ซึ่งอาจเป็นกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่ยังมีอายุน้อยยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการทำงาน (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการส่วนพัสดุ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	159	55.60
2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์	96	33.60
4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์	22	7.70
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	3.10
รวม	286	100.00

4.1.9 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการกับส่วนพัสดุ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกช่องทางการติดต่อกับส่วนพัสดุ ทางโทรศัพท์ จำนวน 211 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 73.80 เนื่องจากรวดเร็วและสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้รับคำตอบที่เร็วสามารถดำเนินการได้ทันกับเวลา ประกอบกับทางสถาบันได้มีการติดตั้งโทรศัพท์สำหรับการติดต่อภายในสถาบันทำให้ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทรออก รองลงมา คือ ติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง จำนวน 173 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 60.50 ซึ่งอาจจะเป็นงานที่ต้องการปรึกษาหารือในรายละเอียดหรือมีเอกสารข้อมูลที่ต้องพิจารณาร่วมกัน ฉะนั้นการติดต่อด้วยตนเองจะทำให้รับรู้ถึงข้อมูลได้ครบถ้วนทั้ง 2 ฝ่าย ถัดมาคือ ติดต่อด้วยเอกสารบันทึกข้อความ จำนวน 75 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 26.20 และติดต่อทาง e-mail / เว็บไซต์ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.40 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

(N=286)

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ติดต่อทางโทรศัพท์	211	73.80
ติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง	173	60.50
ติดต่อด้วยเอกสารบันทึกข้อความ	75	26.20
ติดต่อทาง e-mail/เว็บไซต์	24	8.40

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา 2) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน 3) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน 4) มีขั้นตอน / ระเบียบ / แบบฟอร์มในการดำเนินงานที่ชัดเจน และ 5) ลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัวสูง (ตารางที่ 4.10)

4.2.2 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ 2) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ 3) มีป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างชัดเจน 4) มีวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ และ 5) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของส่วนพัสดุ

N=286

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา	3.93	มาก
มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และ โปร่งใสใน การประสานงาน	3.90	มาก
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	3.83	มาก
มีขั้นตอน / ระเบียบ / แบบฟอร์มในการดำเนินงาน ที่ชัดเจน	3.79	มาก
ลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัวสูง	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	มาก

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

N=286

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.01	มาก
สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอ รับบริการ	3.93	มาก
มีป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	3.89	มาก
มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอในการให้บริการ	3.87	มาก
ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	3.83	มาก
มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัสดุ	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการได้ ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา 2) ความสุภาพ กริยามารยาท การพูดจา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ 4) เมื่อได้รับคำปรึกษา / คำชี้แจง จะสามารถนำกลับไปใช้ในการดำเนินงานได้ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น เมื่อมารับบริการสามารถให้บริการได้ทันที ไม่ใช่ให้ผู้รับบริการมานั่งคอย และ 6) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ และการช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

N=286

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการได้	4.29	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการ	4.09	มาก
ความสุภาพ กริยามารยาท การพูดจา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.02	มาก
เมื่อได้รับคำปรึกษา / คำชี้แจง จะสามารถนำกลับไปใช้ในการดำเนินงานได้	3.99	มาก
ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.94	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

N=286

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น เมื่อมารับบริการสามารถให้บริการได้ทันที ไม่ใช่ให้ผู้รับบริการมานั่งคอย	3.89	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ / ข้อบังคับ ต่างๆ และการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	มาก

4.2.4 สรุปความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของ ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะมีตัวเลขค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ

N=286

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.01	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการศึกษาความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีความต้องการระดับมาก มีจำนวน 4 รายการ คือ 1) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในงาน เพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันเวลา 3) ลดขั้นตอน / กระบวนการในการขอรับบริการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และ 4) ลดขั้นตอน / แบบฟอร์มในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้มีการบริการแบบ One Stop Service ส่วนรายการที่มีความต้องการระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการระหว่างเวลา 12.00 น. – 13.00 น. ในช่วงเวลาที่ใกล้สิ้นปีงบประมาณ และรายการที่มีความต้องการระดับน้อย ได้แก่ ปรับปรุงการพุดจา กริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ความต้องการต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ

N=286

ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ
ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.91	มาก
จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในการให้คำปรึกษา	3.80	มาก
ลดขั้นตอน / กระบวนการในการขอรับบริการ	3.75	มาก
ลดขั้นตอน / แบบฟอร์มในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ	3.72	มาก
ให้มีการบริการแบบ One Stop Service	3.53	มาก
จัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการระหว่างเวลา 12.00 น – 13.00 น. ในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ	3.23	ปานกลาง
ปรับปรุงการพุดจา กริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.56	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทบุคลากร กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หากค่าที่ได้น้อยกว่า 0.05 หมายถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้ง เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความคล่องตัวสูง นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน ส่วนเพศ การศึกษา และประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความสามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา (ตารางที่ 4.15)

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเภทบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกรายการ ส่วนเพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ และมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับพัสดุ (ตารางที่ 4.16)

4.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เพศและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา นอกจากนี้ เพศ ยังมีความสัมพันธ์กับการสามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ส่วนอายุ มีความสัมพันธ์กับความสุขภาพ กริยามารยาท การพุดจาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ สำหรับสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ตารางที่ 4.17)



ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง											
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพ		ประเภทบุคลากร			
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig		
มีขั้นตอน / ระเบียบ / แบบฟอร์มในการดำเนินงานที่ชัดเจน	5.026	.285	20.290	.207	10.323	.243	23.370	.104	3.943	.414		
ลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัวสูง	12.986	.005*	14.230	.286	19.887	.003*	29.641	.003*	7.335	.062		
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	11.726	.008*	23.562	.023*	22.748	.001*	29.267	.004*	7.471	.058		
มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน	11.010	.012*	10.164	.562	8.663	.234	12.637	.396	4.355	.226		
สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา	12.035	.007*	10.414	.586	18.996	.004*	20.766	.054	9.990	.019*		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก

ด้านอำนวยความสะดวก	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง											
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพ		ประเภทบุคลากร			
	Chi-Square	Sig.	Chi-Square	Sig.	Chi-Square	Sig.	Chi-Square	Sig.	Chi-Square	Sig.		
สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	7.345	.062	3.640	.989	10.520	.104	9.927	.622	28.623	.000*		
ความสะดวกเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.002	.261	10.166	.601	10.304	.112	12.386	.415	30.643	.000*		
มีป้าย / สัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	3.835	.429	9.840	.862	13.334	.101	20.049	.218	31.091	.000*		
ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	8.384	.039*	6.543	.892	13.899	.031*	16.453	.171	33.948	.000*		
มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัสดุ	5.205	.157	9.319	.675	13.459	.036*	17.782	.122	19.338	.000*		
มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอในการให้บริการ	8.070	.045*	8.860	.715	15.137	.019*	10.215	.597	25.382	.000*		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง											
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพ		ประเภทบุคลากร			
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig		
เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของท่าน	10.479	.005*	4.731	.786	13.143	.011*	9.416	.308	5.841	.054		
สามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาของท่านได้	12.670	.013*	11.828	.756	11.920	.155	14.319	.575	3.927	.416		
ความสุภาพ ปรียามารยาท การพูดจา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.202	.074	17.885	.022*	0.695	.952	6.712	.568	1.601	.449		
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น เมื่อมารับบริการสามารถให้บริการได้ทันทีไม่ทำให้ผู้รับบริการมานั่งคอย	2.623	.269	10.908	.207	5.805	.214	21.964	.005*	1.007	.604		
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่แจ้งข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ และการช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.575	.102	21.851	.005*	4.553	.336	4.601	.799	0.044	.978		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง											
	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพ		ประเภทบุคลากร			
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig		
ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.752	.289	10.039	.613	3.494	.745	10.425	.579	4.901	.179		
เมื่อได้รับคำปรึกษา / คำชี้แจง ท่านสามารถนำกลับไปใช้ในการดำเนินงานได้	2.788	.248	15.886	.044	1.934	.748	7.472	.487	0.146	.931		
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	10.071	.018*	19.309	.081	7.215	.301	15.794	.201	2.504	.475		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 286 คน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 - 44 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานสถาบัน ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนวิชาการ ส่วนมากมาติดต่อกับส่วนพัสดุโดยมาปรึกษาเกี่ยวกับงานจัดซื้อพัสดุ ใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 น. - 12.00 น. ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์ และขอรับบริการโดยการติดต่อทางโทรศัพท์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากทุกรายการ โดย 3 รายการแรก คือ 1) สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา 2) มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน และ 3) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ โดย 3 รายการแรกคือ 1) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ 2) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ และ 3) มีป้าย / สัญลักษณ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในเรื่องความสามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาที่มาขอรับบริการได้

ผลการศึกษาความต้องการต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีความต้องการระดับมาก 3 รายการแรกคือ 1) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในงานเพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันเวลา และ 3) ลดขั้นตอน / กระบวนการในการขอรับบริการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับลำดับขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความคล่องตัวสูง ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน และสามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา

ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเภทบุคลากรมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการ

ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของท่าน และสามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาของท่านได้ อายุ มีความสัมพันธ์กับความสุขภาพ क्रियามารยาท การพูดจาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการประมวลผลการศึกษา ได้นำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากรในส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนี้

1. จากการศึกษาทางด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ แต่รายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รายการลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนั้นส่วนพัสดุ ควรมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ และจัดทำคู่มือในการให้บริการผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจทุก 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น รวมทั้งเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ ควรมีการแจ้งทุกหน่วยงานให้ทราบทันที

2. จากการศึกษาทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการแต่รายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รายการการมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ ดังนั้นส่วนพัสดุ ควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากขึ้นและเป็นข้อมูลปัจจุบัน เช่น ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์มากกว่า 1 จุด นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนาเว็บไซต์ของส่วนพัสดุ ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน

(Real time)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จากการศึกษาทางด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะเห็นได้ว่าจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพร้อมและความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นส่วนพัสดุ ควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรในส่วนพัสดุ ด้รับการฝึกอบรมในสายงานพัสดุ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรม มาให้คำปรึกษา ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และทันกำหนดเวลา และควรจัดอบรม หรือทำเป็นกิจกรรมการและเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนกับบุคลากรของส่วนพัสดุ เกี่ยวกับเรื่องของระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัสดุ

4. จากการศึกษาความต้องการของบุคลากรต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการให้บริการในระดับมาก ในเรื่องของผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ และการช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรให้ได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง ดังนั้นควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้มีพัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เช่น อบรม สัมมนาทางวิชาการ หรือไปศึกษาดูงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการดำเนินงานในสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานอื่น ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของสถาบัน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และผลกระทบในการปฏิบัติงาน โดยนำมาใช้เป็นข้อมูล ปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการด้านพัสดุให้สอดคล้องกับระเบียบด้านการพัสดุ รวมทั้งความต้องการของบุคลากรในการให้บริการด้านพัสดุในภาพรวมของสถาบัน

2. ควรศึกษาปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริการในภาพรวมของส่วนพัสดุ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานพัสดุมีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป

บรรณานุกรม

- ก้องกิต ตันติวิภาวิน. 2555. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการตลาดมหาวิทยาลัยสยาม
- คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ.2557. ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ SERVICE MIDE. เข้าถึงโดย : <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/>
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. 2549. การตลาดบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2530. องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแนวใหม่ Organization and Management. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. 2547. แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1 : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปานจิต บุรณสมภพ. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : วิทยาเขตบางเขน
- พิน ทองพูน. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญานิพนธ์. กศ. ม.สงขลลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
- วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ. 2555. ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต . การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. 2538. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. 2551. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. วิทยาลัยราชพฤกษ์. เข้าถึงโดย : www.rc.ac.th/ebook/54/54-5.pdf.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- _____. 2546. ลักษณะของการบริการ. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ

สำนักงาน กพ. 2547. บริการอย่างไรให้ครบเครื่องหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุมาลี ฤกษ์นำวี. 2555. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
บริหารธุรกิจ นนทบุรี. การค้นแบบอิสระคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยนอร์ท :
กรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547. จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2557. ประวัติสถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. เข้าถึง โดย : <http://www.kmitl.ac.th/>.
- ส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี. 2557. แผนภูมิโครงสร้างส่วนพัสดุ สำนักงานอธิการบดี สจล.
เข้าถึง โดย : <http://finance.kmitl.ac.th/pasadu>
- ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง. 2557. จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงาน สจล. ข้อมูลจำนวนบุคลากรปี 2557
- Good, carter v. 1973. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Millet, John D. 1954. **Management in public service**. New York : McGraw-Hill.
- Morse, Nancy c. 1958. **Satisfaction in the white Collar Job**. Michigan : University of Michigan.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 14047701 INDEPENDENT STUDY ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงของท่าน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี

25 – 34 ปี

35 – 44 ปี

45 – 54 ปี

ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

ข้าราชการ

ลูกจ้างประจำ

พนักงานสถาบันฯ

พนักงานของรัฐ

อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ประเภทบุคลากร

- สายสนับสนุนวิชาการ สายสนับสนุนงานทั่วไป

6. หน่วยงานของท่าน

- สำนักงานอธิการบดี คณะ/วิทยาลัย
 สำนัก วิทยาเขต
 อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ท่านติดต่อกับส่วนพัสดุในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขอข้อมูล ประสานงานการจัดการ
 เบิกวัสดุในคลังพัสดุ ปรึกษางาน
 อื่น ๆ (ระบุ).....

8. ท่านมักจะใช้บริการติดต่อกับส่วนพัสดุในช่วงเวลาใด มากที่สุด

- 08.30 น. – 10.30 น. 10.31 น. – 12.00 น.
 13.00 น. – 14.30 น. 14.31 น. – 16.30 น.

9. ความถี่ในการใช้บริการกับส่วนพัสดุ

- น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์
 4 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

10. ท่านติดต่อขอรับบริการกับส่วนพัสดุด้วยช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์
 ติดต่อทาง e-mail/เว็บไซต์ ติดต่อด้วยเอกสารบันทึกข้อความ
 อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการดำเนินงานที่ชัดเจน					
1.2 ลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัวสูง					
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน					
1.4 มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และโปร่งใสในการประสานงาน					
1.5 สามารถดำเนินการทันตามกำหนดเวลา					
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ					
2.2 ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
2.3 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
2.4 ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ					
2.5 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับงานพัสดุ					
2.6 มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอในการให้บริการ					
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.1 เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจในการรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของท่าน					
3.2 สามารถชี้แจงและให้ความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาของท่านได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)					
3.3 ความสุภาพ กริยามารยาท การพูดจา ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น เมื่อมารับบริการสามารถให้บริการได้ทันที ไม่ใช่ให้ผู้รับบริการมานั่งคอย					
3.5 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ และการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3.6 ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.7 เมื่อได้รับคำปรึกษา/คำชี้แจง ท่านสามารถนำกลับไปใช้ในการดำเนินงานได้					
3.8 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของท่านต่อการให้บริการของส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความต้องการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการต่อการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ลดขั้นตอน / แบบฟอร์มในการดำเนินการเรื่องต่างๆ					
2. ลดขั้นตอน / กระบวนการในขอรับบริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการต่อการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในงานเพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันเวลา					
4. ให้มีการให้บริการแบบ One stop service					
5. มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการระหว่างเวลา 12.00 น. - 13.00 น. ในช่วงที่ใกล้สิ้นปีงบประมาณ					
6. ปรับปรุงการพูดจา กริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
7. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ / ข้อบังคับต่าง ๆ และการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอรุมา บางบอน
วันเดือนปีเกิด	21 มิถุนายน พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	100/89 หมู่บ้านร็อกคาร์เด็นแอร์พอร์ต ซอยบางเพชรธรรม ตำบลศรีษะจรเข้เนื้อ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ 10540 มือถือ 081-722-8846 อีเมล : kbon-uma@kmitl.ac.th
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ ส่วนพัสดุ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้