

การใช้บริการงานพัสดุของบุคลากรในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล A Survey on the Usage of Procurement Service of Mahidol University International College

สาวิตรี พิชญชัย¹, ณัชชา พวงสมบัติ^{2*}
Sawitree Pitchayachai¹, Natcha Phoungsombut^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และนำมาปรับปรุง/แก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมาร้อยละ 100 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากร กับความพึงพอใจในการได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ มากที่สุด รองลงมาคือ เพศ และระยะเวลาการทำงาน ส่วนข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบและไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนกฎเกณฑ์วิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง และระเบียบพัสดุ, ไม่ได้รับข้อมูลความคืบหน้าการจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์ ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหน และจะได้รับของเมื่อไหร่, อยากให้พัสดุกับหน่วยงานประมาณจัดทำขั้นตอนและข้อกำหนดในการจัดซื้อต่างๆ , ขาดสถานที่จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพเมื่อเวลาหน่วยงานส่งคืน, น่าจะมีข้อมูลวัสดุคงคลังที่ Update อยู่ใน Website หรือแจ้งทางอีเมลให้ทราบเป็นระยะ, ไม่เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการขอจองงบประมาณครุภัณฑ์ (รหัสใบสั่งงานภายใน Internal Order (IO) ในแต่ละปีของระบบ ERP, อยากให้อธิบายขั้นตอนการส่งซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

คำสำคัญ: การบริการ งานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1-2*} ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ งานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: natcha.pho@mahidol.ac.th

Abstract

This research aims 1) to study users' satisfaction of the procurement service, and 2) to identify key problematic areas (if any) in order to improve the effectiveness of the service. This research employed quantitative approach by using questionnaire as a tool for data collection. Sixty users from different departments in Mahidol University International College participated in this survey, and 60 questionnaires were returned. The obtained data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences for Windows (SPSS). The results showed that the satisfaction on Mahidol University International College's procurement service lied at the level of moderate to good. The study on the relationship between demographic factors and the satisfaction level showed that age of users has relationship with the satisfaction, followed by sex and duration of work. With regards to key problematic areas, the users specified key problems such as; users do not know/understand the procurement process and its regulation; users do not have information on the progress of work i.e. when to receive the ordered equipments; users need more information on the working process from the procurement section and the finance section, users do not have enough storage room for returned (old) equipments; users would like to be informed about current inventory; users do not understand about the budgeting system especially on the Internal Order (IO) and its code under ERP system; and users would like the procurement section to describe the process of repair equipment.

keywords: Usage, Procurement service, Mahidol University International College

หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุ นับว่าเป็นงานหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจต่างๆ ประเภท ไม่ว่าจะเป็นกิจการด้านการตลาด การเงิน การผลิต การขายบริการ หรือในสถานศึกษา ทั้งรัฐและเอกชน ที่ในแต่ละปีจะต้องใช้งบประมาณหลายล้านบาท เกี่ยวกับอุปกรณ์และวัสดุของใช้ต่างๆ ซึ่งแต่ละรายการจะต้องทำการจัดซื้อและเก็บรักษาไว้จนกว่าจะถึงเวลาที่ต้องใช้ในงานด้านนั้นๆ ซึ่งถือว่าเป็นการสนับสนุน และให้บริการในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้พัฒนาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ทันต่อยุคสมัยด้านเทคโนโลยี มีความพร้อมในการเรียนการสอนที่จะก้าวไปสู่ระดับสากลต่อไป ดังนั้นระบบการบริหารงานพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สามารถตอบสนองการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในแต่ละแผนก/ฝ่าย จึงมีความสำคัญมากต่อการจัดซื้อและใช้วัสดุอุปกรณ์นั้นๆ อย่างคุ้มค่า และทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานมากที่สุด และเพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการดังกล่าว ความบกพร่องของการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุ จึงมีผลกระทบต่อการบริหารงานโดยรวมของวิทยาลัย

นานาชาติ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542 และระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติว่าด้วยการพัสดุ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2551 ที่ใช้ในปัจจุบัน การปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบฯ จึงอาจก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ได้ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุส่วนใหญ่ที่พบในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาการจัดซื้อพัสดुरาคาสูงเกินจากราคากลาง ปัญหาการจัดซื้อพัสดุในรายการที่กระทรวงการคลังไม่อนุญาต ปัญหาการควบคุมพัสดุไม่ตรงตามบัญชีควบคุม ปัญหาการตรวจสอบประจำปี และอื่นๆ โดยปัญหาต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานแต่ละแผนก/ฝ่ายของตนเอง ดังนั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องปรับปรุงแก้ไขแนวทางการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุให้ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

จากปัญหาการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุที่กล่าวมาข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านั้นให้หมดไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่ใช้บริการ ผู้วิจัยในฐานะที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบงานพัสดุโดยตรงในวิทยาลัยนานาชาติ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา 1) รูปแบบการให้บริการงานพัสดุ 2) ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการงานพัสดุ และ 3) ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานพัสดุ ถึงระดับ

ปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปพัฒนางานในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542 ให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทบทวนวรรณกรรม

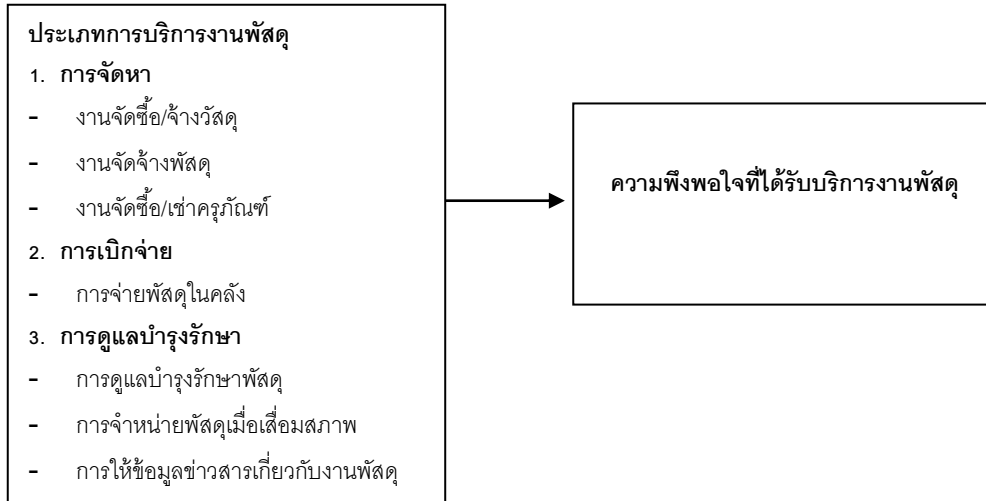
Gilmer (1966) มีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่า เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในคือ การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอกเช่น ค่าตอบแทน และมีความเห็นว่าความพึงพอใจ นอกจากเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีก ชรีณี เดชจินดา (2535) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ชนะ กล้าชิงชัย (2541) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้

ผู้ให้บริการหรือลูกค้ากล่าวตัดสินใจเลือกใช้บริการ พนิดา โวทานัง (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีของบุคคล โดยแสดงออกถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ สุขใจหรือให้ค่าและเห็นคุณค่าต่อสิ่งนั้น หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจจะผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองที่คาดหวัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่า จะมีมากหรือน้อยอย่างไร เวทีสา กาญจนแก้ว (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง เนตร หงษ์ไกรเลิศและคณะ (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ยินดี หรือเป็นสุขที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ไกรสร แก้วกล้า (2540) การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการรับบริการ สรชัย พิศาลบุตร (2549) กล่าวว่า โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจได้ 2 วิธี ได้แก่ วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็น

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ สุพัตรา บุญนาค (2533) ได้กล่าวว่า ปัญหา คือ อุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่ทำให้ความคาดหวังไม่เป็นไปตามที่ต้องการ มีหลากหลายลักษณะ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ปัญหาที่คาดว่าจะเกิด และปัญหาซ่อนเร้น อมรรักษาสัตย์ (2522) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารงานพัสดุว่า ควรจะต้องวางแผนในเรื่อง การพัฒนาทัศนคติของผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงสภาพของหน่วยงานพัสดุให้เป็นหน่วยงานบริหาร และทำการบำรุงรักษา ให้การศึกษาหรือการฝึกอบรมให้กว้างขวางขึ้น จัดให้มีการทำวิจัยเพื่อจัดทำคู่มือการบริหารพัสดุ คู่มือรายละเอียดของอุปกรณ์ วิธีวิเคราะห์คุณสมบัติของอุปกรณ์ และการจำหน่ายทรัพย์สินของทางราชการ บัญชีพัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ งานวิจัยของกองกิต ตันติวิภาวิน (2555) เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนคุณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาทางพัสดุของศูนย์ฯ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องการติดต่อยาก การไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่แจ้งไว้ได้ทัน ไม่สามารถทำงานแทนกันได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

ศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มของเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงานต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้เข้ามาใช้บริการงานพัสดุ จำนวนทั้งหมด 60 คน ตามการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2552) โดยได้แบบสอบถามกลับมาร้อยละ 100 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ หาค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล มีเกณฑ์และการให้ค่าคะแนนในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานกับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่าไคส์สแควร์ (Chi-Square Test)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานพัสดุ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนา (Descriptive)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.7) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 33.3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงกลุ่มอายุ 29 - 34 ปี ร้อยละ 48.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 35 - 40 และ 41- 47 ปี ร้อยละ 35.0 และ 13.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานบริหาร การศึกษาร้อยละ 11.7 รองลงมาคือศูนย์เตรียมความ

พร้อมภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 8.3 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี ร้อยละ 51.7 รองลงมาคือระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 และ 11 - 15 ปี คิดเป็น ร้อยละ 30.0 และ 10.0 ตามลำดับ

การศึกษาระดับความพึงพอใจที่ได้รับ บริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบผลการวิจัยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

การบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
1. ความสำคัญของงานพัสดุต่อวิทยาลัยนานาชาติ ม.มหิดล	4.5	0.60	มากที่สุด
2. การชี้แจงขั้นตอนการทำงานของระบบงานพัสดุ	3.5	0.65	มาก
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบระเบียบด้านงานพัสดุ	3.0	0.66	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมของงบประมาณการจัดซื้อพัสดุที่หน่วยงานได้รับ	3.6	0.58	มาก
ด้านการจัดหา			
5. กระบวนการงานจัดซื้อ/จ้างพัสดุ			
5.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	3.7	0.87	มาก
5.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	3.5	0.87	มาก
5.3 ประเภทของพัสดุมีความหลากหลายในการจัดซื้อ	3.7	0.59	มาก
5.4 ความรวดเร็วในการได้รับพัสดุที่ขอจัดซื้อ	3.3	0.78	ปานกลาง
5.5 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุมีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	3.2	0.87	ปานกลาง
6. กระบวนการงานจัดจ้างพัสดุ			
6.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	3.6	0.73	มาก
6.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	3.4	0.71	ปานกลาง
6.3 ท่านเข้าใจความหมายการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของงานจัดจ้างพัสดุ	2.6	1.03	ปานกลาง
6.4 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของงานจัดจ้างพัสดุ	2.5	1.23	ปานกลาง
6.5 การส่งมอบงานจัดจ้างตรงตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของงานอย่างถูกต้อง	3.1	1.12	ปานกลาง
6.6 ขั้นตอนการจัดจ้างมีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	3.1	0.78	ปานกลาง
7. กระบวนการงานจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์			

การบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
7.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	3.5	0.78	มาก
7.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	3.5	0.74	มาก
7.3 ประเภทของครุภัณฑ์มีความหลากหลายในการจัดซื้อ	3.5	0.78	มาก
7.4 มีการกำหนดวงรอบในการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เหมาะสม	3.4	0.72	ปานกลาง
7.5 ได้รับมอบครุภัณฑ์ตรงตาม Specification ที่ต้องการ	3.8	0.70	มาก
7.6 ขั้นตอนการจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์มีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	3.3	0.80	ปานกลาง
รวมด้านการจัดหา	3.3		ปานกลาง
ด้านการเบิกจ่าย			
8. การจ่ายพัสดุในคลัง			
8.1 มีการแจ้งกำหนดการจ่ายพัสดุให้ท่านทราบ	4.1	0.59	มาก
8.2 วัน/เวลาในการจ่ายพัสดุมีความเหมาะสม	4.1	0.57	มาก
8.3 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายพัสดุ	4.1	0.55	มาก
8.4 มีการต้อนรับหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่จ่ายพัสดุ	4.1	0.60	มาก
8.5 ได้รับพัสดุครบถ้วนและมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ	3.9	0.69	มาก
8.6 มีการค้างรับ-ค้างจ่ายของการเบิกพัสดุที่ต้องการบ่อยครั้ง	2.2	0.85	น้อย
8.7 พักที่ได้รับความชำรุด/เสียหายอยู่บ่อยครั้ง	1.6	0.67	น้อย
รวมด้านการเบิกจ่าย	3.4		ปานกลาง
ด้านการดูแลบำรุงรักษา			
9. การดูแลบำรุงรักษาพัสดุ			
9.1 มีการบำรุงรักษาแบบป้องกันความเสียหาย	3.1	0.85	ปานกลาง
9.2 ระยะเวลาในการจัดซ่อมมีความเหมาะสม	3.2	0.75	ปานกลาง
9.3 มีการจัดทำประวัติพัสดุที่ซ่อมบำรุงอย่างเหมาะสม	3.0	1.00	ปานกลาง
9.4 มีขั้นตอนในการส่งซ่อมพัสดุที่ยุ่งยากซับซ้อน	2.9	0.81	ปานกลาง
10. การจำหน่ายพัสดุเสื่อมสภาพ			
10.1 ท่านทราบว่า มีคณะกรรมการในการตรวจสอบพัสดุก่อน การจำหน่าย	3.4	0.95	ปานกลาง
10.2 มีการสำรวจวิเคราะห์พัสดุก่อนการจำหน่ายอย่าง	3.2	0.83	ปานกลาง
10.3 มีการประเมินราคาจำหน่ายอย่างเหมาะสม	3.3	0.79	ปานกลาง
10.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารการจำหน่ายพัสดุในแต่ละครั้ง ของวิทยาลัยฯ	3.5	0.93	มาก

การบริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
10.5 มีการส่งมอบพัสดุที่จำหน่ายถึงมือผู้ซื้อ/ผู้ประมวลอย่าง	3.3	0.82	ปานกลาง
10.6 มีการจัดทำประวัติและคิดค่าเสื่อมราคาอย่างเหมาะสม	3.2	0.88	ปานกลาง
10.7 คณะกรรมการจัดการจำหน่าย/ ประมวลพัสดุอย่าง ยุติธรรมและเหมาะสม	3.3	0.78	ปานกลาง
รวมด้านการดูแลบำรุงรักษา	3.2		ปานกลาง
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร			
11. การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานพัสดุ			
11.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในประเภทเอกสารการจัดซื้อจัด	3.3	0.66	ปานกลาง
11.2 ท่านทราบขั้นตอนการอนุมัติของผู้มีอำนาจลงนามจัดซื้อ	3.5	0.78	มาก
11.3 ท่านได้รับข้อมูลของพัสดุที่มีอยู่ในคลังพัสดุ	3.1	0.88	ปานกลาง
11.4 ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดที่ใช้สำหรับ จัดซื้อพัสดุ	2.5	0.85	ปานกลาง
รวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.1		ปานกลาง
12. โดยสรุปแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงาน พัสดุทั้งหมด ณ ปัจจุบัน	3.7	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ
พึงพอใจด้านการจัดหา ด้านการเบิกจ่าย ด้านการ
ดูแลบำรุงรักษา ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับ
บริการงานพัสดุในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก
($\bar{x}$) = 3.7)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ
และระยะเวลาทำงานกับความพึงพอใจที่ได้รับ
บริการงานพัสดุ พบผลการวิจัยตามตารางที่ 2
ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ และ
ระยะเวลาทำงานกับความพึงพอใจที่ได้รับบริการ
งานพัสดุ

* $P \leq 0.05$

การบริการด้านต่างๆ	เพศ		อายุ		ระยะเวลาทำงาน	
	ค่า χ^2	ค่า P-value	ค่า χ^2	ค่า P-value	ค่า χ^2	ค่า P-value
1. ความสำคัญของงานพัสดุต่อวิทยาลัยนานาชาติ ม.มหิดล	0.72	0.70	2.41	0.88	14.94	0.02*
2. การที่เจ้าหน้าที่ตอนการทำงานของระบบงานพัสดุ	4.38	0.22	9.07	0.43	12.54	0.19
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบระเบียบด้านงานพัสดุ	5.22	0.16	7.04	0.63	7.98	0.54
4. ความเหมาะสมของงบประมาณการจัดซื้อพัสดุที่หน่วยงานได้รับ	1.34	0.72	23.67	0.01*	7.77	0.56
5. กระบวนการงานจัดซื้อ/จ้างพัสดุ						
5.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	1.21	0.88	13.48	0.34	11.01	0.52
5.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	2.87	0.58	7.48	0.82	12.43	0.41
5.3 ประเภทของพัสดุมีความหลากหลายในการจัดซื้อ	2.04	0.56	5.05	0.83	6.26	0.71
5.4 ความรวดเร็วในการได้รับพัสดุที่ขอจัดซื้อ	10.50	0.03*	3.36	0.99	10.59	0.57
5.5 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุมีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	5.43	0.25	6.59	0.88	11.50	0.49
6. กระบวนการงานจัดจ้างพัสดุ						
6.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	1.54	0.82	1.54	0.82	18.53	0.10
6.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	2.59	0.63	8.24	0.77	4.57	0.97
6.3 ท่านเข้าใจความหมายการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของงานจัดจ้างพัสดุ	8.93	0.06	6.12	0.91	8.47	0.75
6.4 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของงานจัดจ้างพัสดุ	3.23	0.52	3.23	0.52	17.56	0.13
6.5 การส่งมอบงานจัดจ้างตรงตามข้อกำหนดและขอบเขตอย่างถูกต้อง (TOR) ของงานอย่างถูกต้อง	12.73	0.01*	10.85	0.54	6.46	0.89
6.6 ขั้นตอนการจัดจ้างมีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	6.46	0.89	17.09	0.15	14.10	0.29

การบริการด้านต่างๆ	เพศ		อายุ		ระยะเวลาทำงาน	
	ค่า χ²	ค่า P-value	ค่า χ²	ค่า P-value	ค่า χ²	ค่า P-value
7. กระบวนการงานจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์						
7.1 ได้รับการแนะนำหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่พัสดุ	1.74	0.78	8.55	0.74	10.59	0.56
7.2 ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	2.29	0.68	8.11	0.78	4.13	0.98
7.3 ประเภทของครุภัณฑ์มีความหลากหลายในการจัดซื้อ	2.54	0.64	33.97	0.00	13.99	0.30
7.4 มีการกำหนดวงรอบในการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เหมาะสม	5.17	0.27	24.87	0.02	5.16	0.95
7.5 ได้รับมอบครุภัณฑ์ตรงตาม Specification ที่ต้องการ	10.19	0.04	7.66	0.81	3.39	0.99
7.6 ขั้นตอนการจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์มีความยุ่งยาก/ซับซ้อน	0.26	0.97	6.35	0.71	8.97	0.44
8. การจ่ายพัสดุในคลัง						
8.1 มีการแจ้งกำหนดการจ่ายพัสดุให้ท่านทราบ	4.24	0.24	34.46	0.00	3.10	0.96
8.2 วัน/เวลาในการจ่ายพัสดุมีความเหมาะสม	2.56	0.28	7.11	0.31	5.76	0.45
8.3 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายพัสดุ	0.12	0.94	4.53	0.61	9.68	0.14
8.4 มีการต้อนรับหรือประสานงานจากเจ้าหน้าที่จ่ายพัสดุ	2.99	0.22	5.04	0.54	3.11	0.79
8.5 ได้รับพัสดุครบถ้วนและมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ	2.00	0.57	30.94	0.00	5.47	0.79
8.6 มีการค้างรับ-ค้างจ่ายของการเบิกพัสดุที่ต้องการบ่อยครั้ง	4.58	0.33	5.92	0.92	15.90	0.20
8.7 พักที่ได้รับความชำรุด/เสียหายอยู่บ่อยครั้ง	0.93	0.63	0.93	0.63	4.52	0.61
9. การดูแลบำรุงรักษาพัสดุ						
9.1 มีการบำรุงรักษาแบบป้องกันความเสียหาย	4.74	0.32	12.71	0.39	11.38	0.50
9.2 ระยะเวลาในการจัดซ่อมมีความเหมาะสม	3.25	0.52	22.49	0.03	5.24	0.95
9.3 มีการจัดทำประวัติพัสดุที่ซ่อมบำรุงอย่างเหมาะสม	4.70	0.32	14.80	0.25	6.61	0.88

การบริการด้านต่างๆ	เพศ		อายุ		ระยะเวลาทำงาน	
	ค่า χ^2	ค่า P-value	ค่า χ^2	ค่า P-value	ค่า χ^2	ค่า P-value
9.4 มีขั้นตอนในการส่งซ่อมพัสดุที่ย่งยาก ซับซ้อน	0.31	0.96	6.66	0.67	8.06	0.53
10. การจำหน่ายพัสดุเสื่อมสภาพ						
10.1 ท่านทราบว่า มีคณะกรรมการในการ ตรวจสอบพัสดุก่อน	0.29	0.99	7.33	0.84	7.86	0.80
10.2 มีการสำรวจวิเคราะห์พัสดุก่อนการ จำหน่ายอย่างเหมาะสม	1.71	0.79	6.01	0.92	9.09	0.70
10.3 มีการประเมินราคาจำหน่ายอย่าง เหมาะสม	4.12	0.39	19.83	0.07	19.83	0.07
10.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารการจำหน่าย พัสดุในแต่ละครั้งของวิทยาลัยฯ	19.83	0.07	16.68	0.16	5.79	0.93
10.5 มีการส่งมอบพัสดุที่จำหน่ายถึงมือผู้ซื้อ/ ผู้ประมูลอย่างถูกต้อง	2.87	0.58	8.87	0.71	8.87	0.71
10.6 มีการจัดทำประวัติและคิดค่าเสื่อมราคา อย่างเหมาะสม	3.66	0.45	6.55	0.89	14.79	0.25
10.7 คณะกรรมการจัดการจำหน่าย/ ประมูล พัสดุอย่างยุติธรรมและเหมาะสม	2.84	0.59	34.57	0.00 [*]	10.30	0.59
11. การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานพัสดุ						
11.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในประเภท เอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง จ้างต่างๆ ของ ระบบงานพัสดุ	3.04	0.39	34.84	0.00 [*]	34.84	0.00 [*]
11.2 ท่านทราบขั้นตอนการอนุมัติของผู้มี อำนาจลงนามจัดซื้อพัสดุ	4.41	0.22	11.64	0.23	20.96	0.01 [*]
11.3 ท่านได้รับข้อมูลของพัสดุที่มีอยู่ในคลัง พัสดุ	3.49	0.48	22.16	0.04 [*]	13.24	0.35
11.4 ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดที่ ใช้สำหรับจัดซื้อพัสดุ	1.69	0.64	11.12	0.27	9.94	0.36
12. โดยสรุปแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการ ทำงานของงานพัสดุทั้งหมด ณ ปัจจุบัน	9.43	0.02 [*]	3.92	0.92	3.44	0.94

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ มากที่สุด (9 ด้าน) รองลงมาคือเพศ (4 ด้าน) และระยะเวลาการทำงาน (2 ด้าน) ตามลำดับ ดังนี้

1. เพศ มีผลต่อความพึงพอใจด้านความเร็วในการได้รับวัสดุที่ขอจัดซื้อ (งานจัดซื้อ/จ้างวัสดุ), การส่งมอบงานจัดจ้างตรงตามข้อกำหนดและขอบเขต (TOR) ของงานอย่างถูกต้อง (งานจัดจ้างพัสดุ), การได้รับมอบ ครุภัณฑ์ ตรงตาม Specification ที่ต้องการ (งานจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์) และความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของงานพัสดุทั้งหมด ณ ปัจจุบัน

2. อายุ มีผลต่อความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของงบประมาณการจัดซื้อพัสดุที่หน่วยงานได้รับ, ประเภทของครุภัณฑ์ที่มีความหลากหลายในการจัดซื้อ (งานจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์), มีการกำหนดวงรอบในการจัดซื้อครุภัณฑ์ที่เหมาะสม (งานจัดซื้อ/เช่าครุภัณฑ์), มีการแจ้งกำหนดการจ่ายพัสดุให้ท่านทราบ (การจ่ายพัสดุในคลัง), การได้รับพัสดุครบถ้วนและมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ (การจ่ายพัสดุในคลัง), ระยะเวลาในการจัดซื้อมีความเหมาะสม (การดูแลบำรุงรักษาพัสดุ), คณะกรรมการจัดการจำหน่าย/ ประมูลพัสดุอย่างยุติธรรมและเหมาะสม (การจำหน่ายพัสดุเสื่อมสภาพ), การมีความรู้ความเข้าใจในประเภทเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ของระบบงานพัสดุ (การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานพัสดุ) และการได้รับข้อมูลของพัสดุที่มีอยู่ในคลังพัสดุ (การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานพัสดุ)

3. ระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานพัสดุต่อวิทยาลักษณานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล และการทราบขั้นตอนการอนุมัติของผู้มีอำนาจลงนามจัดซื้อพัสดุ (การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานพัสดุ)

ประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการงานพัสดุ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สรุปได้ดังนี้

บางครั้งในบางหน่วยงานยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนการคืนครุภัณฑ์ การส่งซ่อม ทั้งที่มีการชี้แจงขั้นตอนลงใน Website แล้ว พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบ ไม่เข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ขั้นตอนกฎเกณฑ์ วิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง และระเบียบพัสดุ ซึ่งทำให้หน่วยงานผู้ขอใช้บริการดำเนินการหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง บัญชีรายชื่อของบริษัททั้งจำหน่ายพัสดุและก่อสร้างน้อยเกินไป ควรมีจำนวนมากขึ้น ขาดสถานที่จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ เพราะเมื่อส่งคืนโดยส่วนงานไปแล้วแต่ยังคงอยู่ที่ส่วนงานเจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์ในบางครั้งอาจจะมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับรูปแบบของวัสดุหรืออุปกรณ์อยู่บ้าง หน่วยงานไม่ทราบความคืบหน้าว่าวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ขอซื้อหรือจ้างทำดำเนินการถึงขั้นตอนไหน และจะได้รับของเมื่อไหร่ เพราะขาดการติดต่อสื่อสาร และแจ้งความคืบหน้าของขั้นตอนการทำงาน เอกสารที่ส่งถึงงานพัสดุสูญหายบ่อยครั้ง บางหน่วยงานอาจจะทราบหรือไม่ทราบว่าเบิกพัสดุนั้น จะมีการเบิกทุกวันอังคารและพฤหัสบดีของทุกเดือน และทางหน่วยงานที่จะเขียนขอเบิกจะต้องเขียนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนเบิกของแต่บางหน่วยงานค่อนข้างจะมาให้ในวันที่เบิก-จ่ายของ ซึ่งจะทำให้ผู้จ่ายของไม่ได้เตรียมของให้การส่งซื้อพัสดุ-ครุภัณฑ์ในบางครั้งล่าช้า เกิดจากขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ไม่ชัดเจน บางครั้งสินค้าของบริษัทไม่มีในสต็อก รายการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่มีหน่วยงานอื่นเข้ามาผู้เกี่ยวข้อง งานช้ากว่าระบบเก่า (ตั้งแต่ใช้ระบบ ERP)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากกลุ่มพนักงานตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในแต่ละด้าน ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องกิต ตันติวิภาวิน (2555) เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทศนคติต่อการให้บริการหรือการพัฒนาคุณภาพบริการในบางด้าน ย่อมจะทำให้คุณภาพการให้บริการงานพัสดุดีขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความพึงพอใจและประทับใจ แก่บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. จากกลุ่มพนักงานตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าอายุมีผลกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ เนื่องจากผู้ที่ได้รับการบริการจากงานพัสดุมีความคาดหวังในการได้รับของตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ตามที่ได้รับแจ้งจากงานพัสดุ และของที่ได้รับต้องมีความครบถ้วนและตรงกับคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการใช้งาน เป็นต้น

3. จากกลุ่มพนักงานตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่า ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาการทำงานของกลุ่มพนักงานตัวอย่างที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 0 - 5 ปี , 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี จะให้ความสำคัญในด้านการบริการพัสดุเหมือนกันทุกประการคือต้องการ

ได้รับข้อมูลทางด้านพัสดุ ได้รับของตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และได้รับของครบถ้วนตรงตามคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. วิทยาลัยฯ ได้ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากร ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่งานพัสดุ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. วิทยาลัยฯ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการด้านการบริการงานพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับด้านการให้บริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการงานพัสดุในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้เกิด ความบกพร่องและไม่มีประสิทธิภาพในคุณภาพของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่งานพัสดุ เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในการให้บริการได้ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับด้านคุณภาพของสินค้าที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ซึ่งจะเป็นการศึกษาและทราบปัญหาและความต้องการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับด้านการใช้งานของสินค้าที่ได้รับว่ามีการใช้งานมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาความคุ้มค่าและงบประมาณที่จัดซื้อ ซึ่งจะเป็นการศึกษาเพื่อทราบปัญหาและความ

ค้ำค่าในการใช้งานพัสดุแต่ละประเภทโดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณได้คุ้มค่ายิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนางานโดยการทำงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ก้องกิต ตันติวิภาวิน. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของงานพัสดุ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.*
- ไกรสร แก้วกล้า. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกาไปรษณีย์อำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา บังบูนรัมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ชรินิ เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการกักอุตสาหกรรมแขวงสามด้าเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.*

วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคม ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,นครปฐม.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 10).* กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด.
- เนตร หงษ์ไกรเลิศ และคณะ. (2550). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซีย มหาวิทยาลัยมหิดลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก, นครปฐม.*
- พินดา โวทานัง. (2542). *ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต่อระบบนิเทศงานสาธารณสุข: กรณีศึกษาจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,นครปฐม.*
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,กรุงเทพมหานคร.*
- วิรุฬ พรหมเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,เชียงใหม่: .*
- เวทิส กาญจนแก้ว. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ: กรณีศึกษาสวนสาธารณะ*

หนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้
ใช้บริการ ทำได้ง่ายนิดเดียว*. (พิมพ์ครั้งที่
1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทยพัฒน์
จำกัด.

สุพัตรา บุญนาค. (2533). *การพัฒนาระบบการบริหาร
วัสดุของโรงพยาบาลการไฟฟ้านครหลวง*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาการ
บริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

อมร รักษาสัตย์. (2522). *ทฤษฎีผู้ตาม, ในอนุสรณ์งาน
พระราชทานเพลิงศพศาสตราจารย์มาลัย หุวะ
นันทน์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่น.

Gilmer, V.B. (1966). *Industrial and Organization
Psychology*. New York: McGraw Hill.