

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ

A Study of Personnel Satisfaction in the Faculty of Dentistry University  
of Phayao with the system of disbursement - payment of parcels

ดวงใจ ไกล้า<sup>1</sup> และ ปรีชา อ่วมนาค<sup>1</sup>  
Duangjai Jaikla<sup>1</sup> and Preecha Aumnak<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ 2) เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการ เบิก-จ่ายพัสดุ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุในระดับมาก ( $\mu = 3.84$ ,  $\sigma = 0.89$ ) 2) บุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่พัสดุ) ในระดับมาก ( $\mu = 3.98$ ,  $\sigma = 0.95$ ) ส่วนปัจจัยที่บุคลากรต้องการให้พัฒนาหรือส่งเสริมให้ดีขึ้น คือ สถานที่ในการจัดเก็บวัสดุสำนักงานและสถานที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรควรอยู่ในสถานที่เดียวกัน อีกประการที่บุคลากรมีความต้องการให้งานพัสดุดำเนินการเพื่อสนับสนุนระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ คือ เจ้าหน้าที่พัสดุ ควรระบุระยะเวลาในการเบิก-จ่ายให้ชัดเจน รวมถึงควรใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการเบิก-จ่าย

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การให้บริการ; ระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ

<sup>1</sup> คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

<sup>1</sup> School of Dentistry University of Phayao, Phayao 56000

\* Corresponding author: e-mail: [ajang18@hotmail.com](mailto:ajang18@hotmail.com)

## Abstract

The purposes of this study were to 1) Study the satisfaction of the staff in School of Dentistry, University of Phayao on the system of parcel disbursement 2) Guidelines for the system development of parcel disbursements in the School of Dentistry, University of Phayao The sample consisted of 47 staff. The tool used for data collection was 5-level estimation scale questionnaire with the mean deviation.

The results of the research revealed that 1) The personnel had a high level of satisfaction with the parcel disbursement system at "high" level ( $\mu = 3.84$ ,  $\sigma = 0.89$ ) and a high level of satisfaction with the parcel disbursement staff at the "high" level ( $\mu = 3.98$ ,  $\sigma = 0.95$ ). As for the factors that personnel want to develop, the place to store parcels and to have the place of work and storage nearby. Moreover, staff would like the time and place specifications for parcel disbursement as well as using the information system in the process.

**Keywords:** Satisfaction, Service, System of disbursements a parcel

## หลักการและเหตุผล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีระบบการเบิก-จ่ายพัสดุประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การเบิกและแจกจ่ายพัสดุ เป็นงานที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ รวมไปถึงโรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งในการดำเนินงานในส่วนของการเบิก-จ่ายพัสดุที่ผ่านมาพบปัญหา คือ ความไม่ชัดเจนของการจำแนกชนิดของวัสดุหรือครุภัณฑ์และระบบในการเบิกจ่าย ซึ่งมีทั้งการเบิกในระบบและการเบิกโดยใช้สมุดคุม 2) ด้านการควบคุมพัสดุ พบว่าในขั้นตอนการเก็บรักษาพัสดุ คือ การเคลื่อนย้ายพัสดุโดยไม่แจ้งผู้รับผิดชอบ หรือผู้ปฏิบัติงานพัสดุทำให้เกิดการสูญหายของพัสดุ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีพัสดุจำนวนมาก และมีสถานที่สำหรับจัดเก็บไม่เพียงพอและไม่เป็นระบบ ขาดความเป็นสัดส่วน จึงทำให้ยากต่อการควบคุมดูแล ส่งผลให้การตรวจสอบได้ไม่ทั่วถึง 3) การยืมครุภัณฑ์ คือ การให้ยืม หรือนำพัสดุ

ไปใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งมีใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการ จะกระทำมิได้ การยืมพัสดุประเภทใช้คงรูปให้ผู้ยืมทำหลักฐานการยืมเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงเหตุผล และกำหนดวันส่งคืน โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้การยืมระหว่างหน่วยงาน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้ยืม การให้บุคคลยืมใช้ภายในสถานที่ของหน่วยงานเดียวกัน จะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบพัสดุนั้น แต่ถ้ายืมไปใช้นอกสถานที่ของหน่วยงานต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานและจะต้องนำพัสดุนั้นมาส่งคืนให้ในสภาพที่ใช้การได้เรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหายหรือใช้การไม่ได้ หรือสูญหายไป ให้ผู้ยืมจัดการแก้ไขซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม โดยเสียค่าใช้จ่ายของตนเอง หรือชดใช้เป็นพัสดุประเภท ชนิด ขนาด ลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกัน หรือชดใช้เป็นเงินตามราคาที่เป็นอยู่ในขณะยืม และเมื่อครบกำหนดยืม ให้ผู้ให้ยืมหรือผู้รับหน้าที่แทนมีหน้าที่ติดตามทวงพัสดุที่ให้ยืมไปคืนภายใน 7 วัน นับแต่วันครบกำหนด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารพัสดุ หมายถึง การบริหารกิจการที่อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผลผลิต เช่น พัสดุ สิ่งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องจักรกล ฯลฯ ออกจากผู้ผลิตและหรือผู้ขายไปยังลูกค้าหรือผู้ใช้ให้ได้ทันเวลาและตามปริมาณที่ต้องการ ได้คุณภาพที่เหมาะสม และ ณ จุดที่ต้องการ และอีกนัยหนึ่งหมายถึง การจัดงานพัสดุ เช่น การสะสมพัสดุ การเพิ่มเติมพัสดุและการควบคุมรักษาพัสดุที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การบำรุงรักษาพัสดุให้มีอายุการใช้อยาวนานและมีสภาพดีอยู่เสมอ และในขั้นตอนสุดท้าย คือ การจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชีเมื่อไม่สามารถซ่อมแซมให้กลับใช้ได้โดยคุ้มกับค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การนำเอาวิทยาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดพัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือโครงการให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย กิจกรรมดังกล่าวมีหลายขั้นตอนซึ่งต่อเนื่องกันเป็นวงจรนับตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การกำหนดหรือประมาณความต้องการ การจัดหา การแจกจ่าย การควบคุม การเก็บรักษา การขนส่ง การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชีเป็นขั้นตอนสุดท้าย

"พัสดุ" หมายความว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้ จากต่างประเทศ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม, 2535)

ที่ผ่านมาได้ดำเนินการเบิก-จ่ายพัสดุให้กับบุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์แต่พบว่ยังไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเบิก-จ่ายพัสดุของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานพัสดุมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัย

ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานพัสดุต่อไป

มีงานวิจัยหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับระบบเบิกจ่ายพัสดุดังนี้ สุกัญญา ศรีทับทิม (2555) กล่าวว่างานพัสดุมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรทุก ๆ องค์กรเนื่องจากพัสดุเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ ทันทต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การมีความพร้อมด้านวัสดุครุภัณฑ์สามารถทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ซึ่งได้วางแผนไว้ให้มีพัสดุพอใช้ตลอดเวลา ทำให้งานและโครงการดำเนินไปด้วยดีและแม้แต่ส่วนงานด้านอื่น ๆ นั้นจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพัสดุมิงานวิจัยหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ มาใช้พัฒนางานประจำ ในขณะที่ อูรา วงศ์ประสงค์ชัย และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของผู้ปฏิบัติงานพัสดุมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าปัญหาการบริหารงานพัสดุโดยภาพรวมมีปัญหายู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ 1) ด้านการจัดหาพัสดุ ได้แก่ มีขั้นตอนและกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างที่มากเกินไป และมีระบบโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับจัดซื้อจัดจ้างมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนและล่าช้า 2) ด้านการ ควบคุมพัสดุ ได้แก่ การเคลื่อนย้ายพัสดุโดยไม่แจ้งผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ทำให้เกิดการสูญหายของพัสดุ 3) ด้านการจำหน่ายพัสดุ ได้แก่ สถานที่จัดเก็บพัสดุที่เสื่อมสภาพรอจำหน่ายไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงาน คือ 1) ด้านการ จัดหาพัสดุ ควรลดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ลดกระบวนการดำเนินงานด้านเอกสาร หน่วยงาน ควรมีแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน และลดระบบโปรแกรมการทำงานให้น้อยลง รวมถึงควรจัดอบรมงานด้านพัสดุแก่เจ้าหน้าที่พัสดุใหม่ 2) ด้านการควบคุมพัสดุ ควรมีแนวปฏิบัติและมีสมุด เอกสารที่ระบุวัน-เวลาในการเบิก-จ่าย/ยืม-คืนพัสดุให้ชัดเจน และมีระเบียบปฏิบัติให้ผู้ใช้พัสดุ

แจ้ง เจ้าหน้าที่พัสดุเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อมีการเคลื่อนย้ายพัสดุ ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่พัสดุบ่อย และควรจัดทำระบบออกเลขครุภัณฑ์เป็นระบบบาร์โค้ด 3) ด้านการจำหน่ายพัสดุควรสำรวจพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพอย่างจริงจังและจำหน่ายออก โดยการจำหน่ายพัสดุควรมากกว่าปีละ 1 ครั้ง และรวบรวมพัสดุที่ชำรุดรอการจำหน่ายไว้ที่เดียวกัน และ วาสนา หัตถกิจ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายใน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุ ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ขาดความรู้ ความเข้าใจและขาดการวางแผนและสำรวจการใช้พัสดุประจำ 2) ปัญหาการจัดการพัสดุ พบว่าการจัดซื้อ/จัดจ้าง ไม่ตรงตามแผน โดยจะดำเนินการปลายปี งบประมาณเสมอ บางส่วนมีการจัดซื้อ/จัดจ้างก่อนได้รับอนุมัติ และขาดบุคลากรในการดำเนินการด้านพัสดุ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในทุกหน่วยงาน คือการได้รับงบประมาณไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถบำรุงรักษาพัสดุให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้และข้อมูลการจัดทำทะเบียนพัสดุยังไม่ถูกต้องครบถ้วน 3) ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการงานพัสดุ ควรมีการอบรมด้านระเบียบพัสดุและการจัดทำแผนการจัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ
2. เพื่อจัดทำแนวทางในการพัฒนาระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

### วิธีการศึกษา

1. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)  
กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวนทั้งสิ้น 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา  
เครื่องมือที่ใช้ คือ การใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป  
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์  
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการเบิก-จ่ายพัสดุของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์  
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ
3. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล  
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้แจกให้กลุ่มประชากรแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์จากแบบสอบถามจากบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 47 ชุด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ (N = 47)

จำแนกตามเพศ		จำนวนประชากร = 47	
		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	16	34.04
	หญิง	31	65.96
รวม		47	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 หญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมา

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามสถานภาพ (N = 47)

จำแนกตามสถานภาพ		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 47	
		ความถี่	ร้อยละ
สถานภาพ	เจ้าหน้าที่	35	74.47
	อาจารย์	12	25.53
รวม		47	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.47 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ

ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ความหมาย	ลำดับ
ด้านระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ				
1. การกำหนดขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	3.66	0.88	มาก	5
2. ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมด้านระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ	3.83	0.95	มาก	3
3. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ /ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร	3.89	0.95	มาก	2
4. การเบิก-จ่ายโดยใช้สมุด	4.02	0.79	มาก	1
5. การกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่าย	3.81	0.89	มาก	4

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยจำแนกได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจการเบิก-จ่ายโดยใช้สมุดในระดับมาก ( $\mu = 4.02, \sigma = 0.79$ ) มีระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ /ตัวอย่างรูปแบบเอกสารในระดับมาก ( $\mu = 3.89, \sigma = 0.95$ ) มีระดับความพึงพอใจระยะเวลาให้บริการมี

ความรวดเร็ว เหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 3.83, \sigma = 0.95$ ) มีระดับความพึงพอใจการกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่ายในระดับมาก ( $\mu = 3.81, \sigma = 0.89$ ) และมีระดับความพึงพอใจการกำหนดขั้นตอนกระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในระดับมาก ( $\mu = 3.66, \sigma = 0.88$ )

## ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่พัสดุ)

ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ความหมาย	ลำดับ
ด้านบุคลากร(เจ้าหน้าที่พัสดุ)				
1. ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ และได้รับการแก้ปัญหาตรงความต้องการ	3.85	0.85	มาก	6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.81	1.02	มาก	7
3. ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม พุดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ	4.09	0.94	มาก	2
4. การประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้	4.02	1.08	มาก	3
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.19	1.02	มาก	1
6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.98	0.81	มาก	4
7. ความประทับใจของผู้รับบริการ	3.91	0.96	มาก	5

จากตารางที่ 4 การศึกษาวิจัยพบว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยจำแนกได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการในระดับมาก ( $\mu = 4.19$ ,  $\sigma = 1.02$ ) มีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม พุดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพในระดับมาก ( $\mu = 4.09$ ,  $\sigma = 0.94$ ) มีระดับความพึงพอใจการประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้ในระดับมาก ( $\mu = 4.02$ ,  $\sigma = 1.08$ ) มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ( $\mu = 3.98$ ,  $\sigma = 0.81$ ) มีระดับความพึงพอใจความประทับใจของผู้รับบริการในระดับมาก ( $\mu = 3.91$ ,  $\sigma = 0.96$ ) มีระดับความพึงพอใจความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ และได้รับการแก้ปัญหาตรงความต้องการในระดับมาก ( $\mu = 3.85$ ,  $\sigma = 0.85$ ) และมีระดับความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมาก ( $\mu = 3.81$ ,  $\sigma = 1.02$ ) ตามลำดับจากการตอบคำถามปลายเปิดของบุคลากรพบปัญหาจากจากบุคลากรจำนวน 5 คน ดังนี้

1. บุคลากรไม่ได้รับของและได้รับของไม่ครบตามใบเบิก
2. สถานที่ปฏิบัติงานกับสถานที่เบิก-จ่ายอยู่ห่างไกลกัน
3. ไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบในการเบิก-จ่ายได้
4. จัดหาวัสดุไม่ทันความต้องการของผู้ใช้
5. ข้อมูลวัสดุสูญหาย
6. เกิดความล่าช้าในการเบิก-จ่ายเนื่องจากต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหาร

2. แนวทางในการพัฒนาระบบการ เบิก-จ่ายพัสดุ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 47 ราย พบว่ามีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ ดังนี้

1. สถานที่ในการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรควรอยู่ในสถานที่เดียวกันในปัจจุบัน ห้องเก็บและจ่ายพัสดุโดยย้ายมายังอาคารปฏิบัติการทันตกรรมชั้น 2 ซึ่งเป็นสถานที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้สะดวกต่อการเบิก-จ่ายพัสดุและลดปัญหาการเบิก-จ่ายพัสดุล่าช้า

2. บุคลากรมีความต้องการให้งานพัสดุดำเนินการเพื่อสนับสนุนระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ คือเจ้าหน้าที่พัสดุควรระบุระยะเวลาในการเบิก-จ่ายให้ชัดเจน ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่พัสดุได้ทำการแจ้งเวียนในกลุ่มไลน์คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งในกลุ่มประกอบไปด้วยผู้บริหารและบุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์ทั้งหมด โดยจะทำการแจ้งกำหนดการส่งใบเบิกพัสดุ และกำหนดการรับพัสดุ และในกรณีที่ไม่มีใครรับตามกำหนดให้มารับพัสดุได้ในการครั้งถัดไป

3. ควรใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการเบิก-จ่ายเพื่อให้การดำเนินงานด้านการเบิก-จ่ายพัสดุสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยพะเยาได้จัดทำระบบในการเบิก-จ่ายพัสดุดอกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ การนำวัสดุเข้าคลัง Microsoft Dynamics AX 2009 โดยจะรวมวัสดุทุกประเภทเข้าสู่คลังของเจ้าหน้าที่พัสดุของคณะทันตแพทยศาสตร์ และมีการแยกคลังย่อยเพื่อเบิก-จ่ายตามประเภทของวัสดุ ในระบบสารสนเทศการบริหาร

วัสดุคงคลัง Inventory Management System ; IMS โดยมหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานไว้ในคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง (Inventory Management System ; IMS) สำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลคลังวัสดุย่อย และคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง (Inventory Management System ; IMS) สำหรับผู้ปฏิบัติงาน (ผู้เบิกวัสดุจากคลังวัสดุย่อย) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์

4. ควรมีระบบโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำหรับงานในด้านพัสดุเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อช่วยลดการปฏิบัติงานนอกระบบในด้านเอกสารและช่วยให้การปฏิบัติงานไม่ซับซ้อน ในปัจจุบันคณะได้ใช้ระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยออกแบบขึ้นและเพียงพอต่อการบริหารจัดการพัสดุ คือระบบ Microsoft Dynamics AX 2009 และระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง Inventory Management System ; IMS

5. ควรมีการติดตามประเมินการใช้พัสดุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการเคลื่อนย้ายพัสดุ ทำให้การตรวจสอบพัสดุ ประจำปีรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มหาวิทยาลัยพะเยาได้กำหนดให้มีการตรวจนับวัสดุคงคลังและรายงานให้มหาวิทยาลัยพะเยาทราบทุกสิ้นเดือน โดยรายงานไปยังพัสดุกลางของมหาวิทยาลัยพะเยา และตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ.พ.ศ. 2560 (2560) หมวด 9 การบริหารพัสดุ ส่วนที่ 3 การตรวจสอบพัสดุประจำปี ข้อ 213 ภายในเดือนสุดท้ายก่อนสิ้นปีงบประมาณของทุกปี ให้หัวหน้าหน่วยงาน

ของรัฐหรือหัวหน้าหน่วยพัสดุตามข้อ 205 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบพัสดุซึ่งมิใช่เป็นเจ้าหน้าที่ตามความจำเป็น เพื่อตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุในงวด 1 ปีที่ผ่านมา และตรวจนับพัสดุประเภทที่คงเหลืออยู่เพียงวันสิ้นงวดนั้น ในการตรวจสอบให้เริ่มดำเนินการตรวจสอบพัสดุในวันเปิดทำการวันแรกของปีงบประมาณเป็นต้นไป ว่าการรับจ่ายถูกต้องหรือไม่ พัสดुकงเหลือมีตัวอยู่ตรงตามบัญชีหรือทะเบียนหรือไม่ พัสดุชำรุด เสื่อมคุณภาพ หรือสูญไปเพราะเหตุใด หรือพัสดุใดไม่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงานของรัฐต่อไป แล้วให้เสนอรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าวต่อผู้แต่งตั้งภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันเริ่มดำเนินการตรวจสอบพัสดุนั้น เมื่อผู้แต่งตั้งได้รับรายงานจากผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบพัสดุแล้ว ให้เสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ 1 ชุด และส่งสำเนารายงานไปยังสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 1 ชุด พร้อมทั้งส่งสำเนารายงานไปยังหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้ามี) 1 ชุดด้วย

6. ควรจัดหาสถานที่สำหรับจัดเก็บพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพหรือการจำหน่ายไว้เป็นที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการสำรวจตรวจสอบพัสดุที่เกินความจำเป็นและเพื่อป้องกันการสูญหายของพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ได้กำหนดสถานที่ในการจัดเก็บพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพไว้บริเวณอาคารบริการ โดยจากการวิจัยในครั้งนี้ งานพัสดุ ได้หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุที่เป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานในการเบิก-จ่ายพัสดุ เป็น ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การบริหารคลังพัสดुकงคลัง ตามตารางที่ 5

## ตารางที่ 5 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การบริหารคลังพัสดุคงคลัง

ขั้นตอนการปฏิบัติ	● การติดต่อสื่อสาร				■ การปฏิบัติงาน	
	◆ การตรวจสอบ				▼ การจัดเก็บ	
รายละเอียด	บุคลากร (ผู้ต้องการวัสดุ)	นักวิชาการ พัสดุ	หัวหน้า งานพัสดุ	งานพัสดุกอง คลัง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะ เวลา
1. การรับเข้า-เบิกจ่ายวัสดุ 1.1 รับพัสดุที่ผ่านการตรวจสอบจาก คณะกรรมการเข้าคลัง และบันทึกทำลงใน ระบบ IMS		■			<a href="http://www.finance.up.ac.th/Main/">http://www.finance.up.ac.th/Main/</a> ระบบ IMS	3 วัน
1.2 ผู้ต้องการวัสดุต้องเข้าใช้งานการ เบิกจ่ายในระบบ IMS ป้อน User และ Password ของมหาวิทยาลัย	■				<a href="http://www.finance.up.ac.th/Main/">http://www.finance.up.ac.th/Main/</a> ระบบ IMS	1 วัน
1.3 เลือกคลังย่อยที่จะเบิก ได้แก่ คลัง ย่อยวัสดุวิทยาศาสตร์, วัสดุสำนักงานและงาน บ้านงานครัว	■				- ใบเบิกวัสดุ	
1.4 เพิ่มรายการเบิกจ่าย พร้อมระบุ เหตุผลในการเบิกและเลือกรายการและ จำนวนวัสดุที่จะเบิก	■				- ใบเบิกวัสดุ	
1.5 พิมพ์เอกสารที่บันทึกข้อมูลของวัสดุ ที่เบิกออกจากระบบ IMS ส่งเจ้าหน้าที่พัสดุ	■	■			- ใบเบิกวัสดุ	
1.6 เสนอหัวหน้างานลงนามอนุมัติ			■		- ใบเบิกวัสดุ	1 วัน
1.7 นำเอกสารที่ผ่านการอนุมัติมารับ พัสดุที่ขอเบิกจากคลัง		■			- ใบเบิกวัสดุ	1 วัน
1.8 สำนักรววัสดุคงเหลือ		■			- รายงานวัสดุ คงเหลือ	1 วัน
		○ 1				

ขั้นตอนการปฏิบัติ	 การติดต่อสื่อสาร  การตรวจสอบ				 การปฏิบัติงาน  การจัดเก็บ		
	รายละเอียด	บุคลากร (ผู้ต้องการวัสดุ)	นักวิชา การพัสดุ	หัวหน้า งานพัสดุ	งานพัสดुकอง คลัง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะ เวลา
				 			
1.9 รายงานวัสดุคงเหลือให้หัวหน้างาน ทราบและลงนาม						- รายงานวัสดุ คงเหลือ	1 วัน
1.10 รวบรวมเอกสารสรุปยอดคงเหลือคง คลังส่งงานพัสดุกองคลังทุกสิ้นเดือน				 		- รายงานวัสดุ คงเหลือ	1 วัน

2. จัดทำแนวปฏิบัติการบริหารวัสดุคงคลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จัดทำขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการวัสดุคงคลังของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหารพัสดุ พ.ศ.2563 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2563) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงมีแนวปฏิบัติการบริหารวัสดุคงคลัง โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 1 ดังนี้

1. กำหนดให้คลังวัสดุคงคลังของคณะทันตแพทยศาสตร์ มี 2 ระดับ ได้แก่

1.1 คลังวัสดุกลาง คือคลังใหญ่ที่เก็บรักษาวัสดุของคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ได้จากการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านโปรแกรม Microsoft Dynamics AX ของมหาวิทยาลัย และเป็นจุดจ่ายวัสดุให้แก่คลังวัสดุย่อย ควบคุมดูแลโดยเจ้าหน้าที่พัสดุที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี

1.2 คลังวัสดุย่อย คือคลังวัสดุระดับรองจากคลังวัสดุกลาง โดยมีการเบิกจ่ายวัสดุมาจากคลังวัสดุกลางเป็นจุดจ่ายวัสดุให้แก่บุคคลหรือผู้ที่ต้องการใช้วัสดุเบิกใช้เพื่อนำไปปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

3 คลังวัสดุย่อย ได้แก่ คลังวัสดุวิทยาศาสตร์ คลังวัสดุสำนักงาน และคลังวัสดุงานบ้านงานครัว ทั้งนี้ให้แต่ละคลังวัสดุย่อยมีผู้ควบคุมดูแลโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี

2. ให้ผู้ดูแลคลังวัสดุย่อยเบิกวัสดุจากคลังวัสดุกลางมาเก็บรักษาไว้ ณ คลังวัสดุย่อยและบันทึกรายการรับเข้าผ่านระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง (Inventory Management System : IMS) ของมหาวิทยาลัย

3. การเบิกจ่ายวัสดุจากคลังวัสดุย่อยให้ผู้ที่ต้องการใช้วัสดุจัดทำใบเบิกวัสดุตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนดส่งให้ผู้ดูแลคลังวัสดุย่อย โดยผู้ดูแลคลังวัสดุย่อยต้องตรวจสอบความถูกต้องของใบเบิกวัสดุและเอกสารประกอบ (ถ้ามี) แล้วลงบัญชีผ่านระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง (Inventory Management System : IMS) ของมหาวิทยาลัยทุกครั้งที่มีการเบิกจ่าย และจัดเก็บใบเบิกวัสดุไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบจากมหาวิทยาลัย

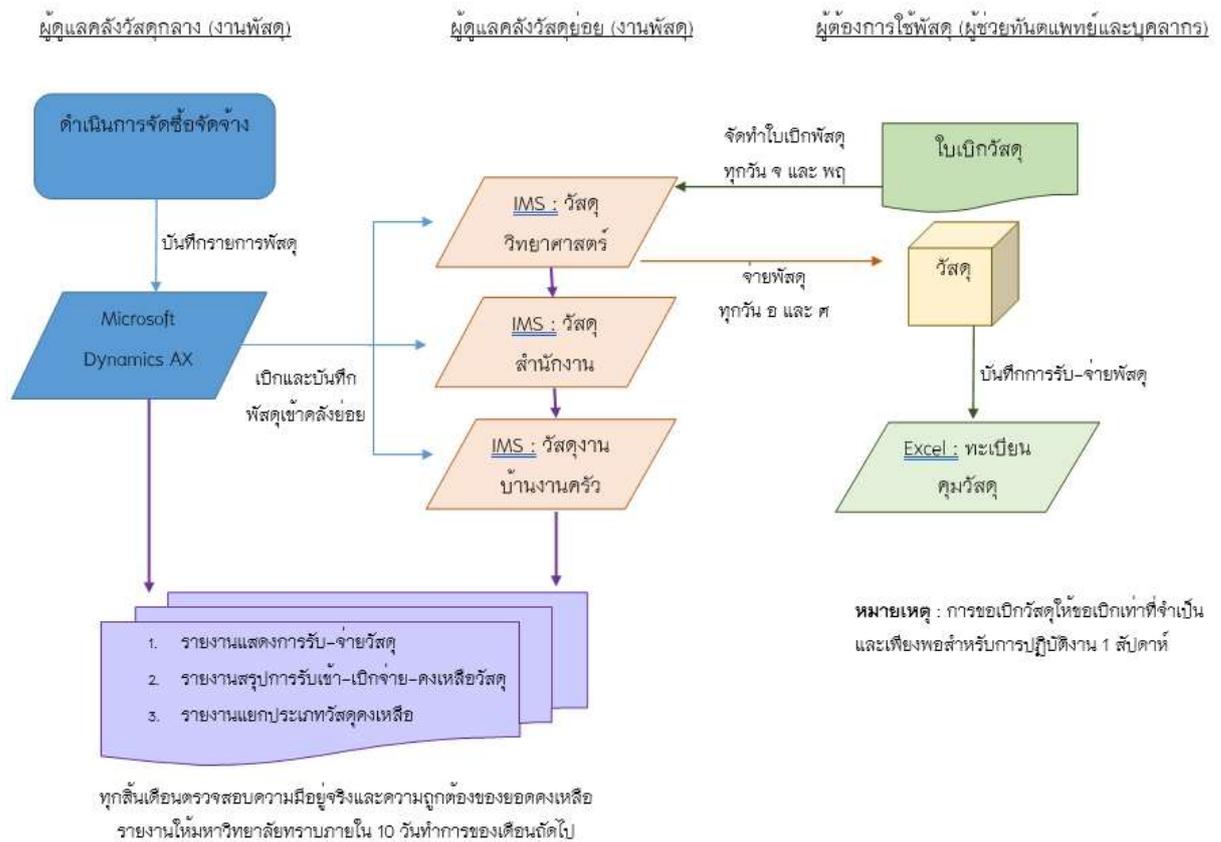
4. การเบิกจ่ายวัสดุวิทยาศาสตร์ให้แก่โรงพยาบาลทันตกรรม ให้ผู้ช่วยทันตแพทย์ของแต่ละคลินิกตรวจสอบวัสดุที่ต้องการใช้ตามความจำเป็น และ

เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานภายใน 1 สัปดาห์ และจัดทำใบเบิกวัสดุส่งให้ผู้ดูแลคลังวัสดุวิทยาศาสตร์ในวันจันทร์หรือวันพฤหัสบดีของสัปดาห์ โดยผู้ดูแลคลังวัสดุวิทยาศาสตร์จะจ่ายวัสดุให้ในวันอังคารหากได้รับใบเบิกวัสดุของวันจันทร์ และจ่ายวัสดุในวันศุกร์หากได้รับใบเบิกวัสดุของวันพฤหัสบดี ทั้งนี้หากคลินิกมีความจำเป็นต้องใช้วัสดุเป็นการเร่งด่วนเพื่อประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วย ก็สามารถขอเบิกจ่ายวัสดุนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดข้างต้นได้

5. ให้ผู้ช่วยทันตแพทย์แต่ละคลินิกเก็บรักษาวัสดุไว้ในที่ปลอดภัยและบันทึกการรับ-จ่ายวัสดุ

ในระบบ Excel ตามที่คณะทันตแพทยศาสตร์กำหนด พร้อมทั้งตรวจสอบความมีอยู่จริงและความถูกต้องของวัสดุคงเหลือในระบบ Excel อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะหรือจากมหาวิทยาลัย

6. ทุกสิ้นเดือนให้เจ้าหน้าที่พัสดุที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี ตรวจสอบความมีอยู่จริงและความถูกต้องของวัสดุคงเหลือในคลังวัสดุกลางและคลังวัสดุย่อย และรวบรวมรายงานการเบิกจ่ายวัสดุตามรูปแบบรายงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด รายงานให้มหาวิทยาลัยทราบภายใน 10 วันทำการของเดือนถัดไป



รูปที่ 1 ปฏิบัติการบริหารวัสดุคงคลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

3. จัดทำแนวปฏิบัติการบริหารวัสดุคงคลัง (จุดจ่ายวัสดุย่อย) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

เพื่อให้การบริหารจัดการวัสดุคงคลัง (จุดจ่ายวัสดุย่อย) ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับ

ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหารพัสดุ พ.ศ.2563 และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จึงมีแนวปฏิบัติการบริหารวัสดุคงคลัง (จุดจ่ายวัสดุย่อย) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จุดจ่ายวัสดุย่อย คือ คลังวัสดุรองจากคลังวัสดุกลาง (Inventory Management System : IMS) โดยมีการเบิกจ่ายวัสดุมาจากคลังวัสดุกลาง เป็นจุดจ่ายวัสดุให้แก่บุคคลหรือผู้ที่ต้องการใช้วัสดุเพื่อนำไปปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในแต่ละจุดจ่ายวัสดุย่อยมีผู้ควบคุมดูแลโดยเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี

2. ให้ผู้ดูแลจุดจ่ายวัสดุย่อย เบิกวัสดุจากคลังวัสดุกลางมาเก็บรักษาไว้ ณ จุดจ่ายวัสดุย่อยและบันทึกรายการรับเข้าผ่านระบบสารสนเทศการบริหารวัสดุคงคลัง (Inventory Management System : IMS) ของมหาวิทยาลัยพะเยา

3. การเบิกจ่ายวัสดุวิทยาศาสตร์หรือการแพทย์ วัสดุสำนักงาน และวัสดุงานบ้านงานครัว ให้แก่โรงพยาบาลทันตกรรม ให้ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมของแต่ละคลินิกตรวจสอบวัสดุที่ต้องการใช้ตามความจำเป็น และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานภายใน 1 สัปดาห์ และจัดทำใบเบิกวัสดุส่งให้ผู้ดูแลคลังกลาง (Inventory Management System : IMS) โดยผู้ดูแลคลังกลาง (Inventory Management System : IMS) จะดำเนินการจ่ายวัสดุให้สัปดาห์ละ 2 วัน คือ วันอังคารและวันศุกร์ ของสัปดาห์ ทั้งนี้หากคลินิก (จุดจ่ายวัสดุย่อย) มีความจำเป็นต้องใช้วัสดุเป็นการเร่งด่วนเพื่อประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วย ก็สามารถขอเบิกจ่ายวัสดุ นอกเหนือจากเวลาที่กำหนดข้างต้นได้

4. ให้ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม (จุดจ่ายวัสดุย่อย) เก็บรักษาวัสดุไว้ในที่ปลอดภัยและบันทึกการรับ-จ่ายวัสดุในระบบ Excel ตามที่คณะทันตแพทยศาสตร์กำหนด พร้อมทั้งตรวจสอบความมีอยู่จริงและความถูกต้องของวัสดุคงเหลือในระบบ Excel อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะทันตแพทยศาสตร์หรือจากมหาวิทยาลัยพะเยา

5. ทุกสิ้นเดือนจุดจ่ายวัสดุย่อย รวบรวมรายงานบันทึกการรับ-จ่ายวัสดุในระบบ Excel ตามที่คณะทันตแพทยศาสตร์กำหนด รายงานให้เจ้าหน้าที่พัสดุภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุที่ได้รับมอบหมายดำเนินการเข้าตรวจสอบความมีอยู่จริงและความถูกต้องของวัสดุคงเหลือในระบบ Excel (จุดจ่ายวัสดุย่อย) และรายงานให้กับหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุทราบต่อไป

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้

บุคลากรมีความพึงพอใจการเบิก-จ่ายโดยใช้สมุดสูงที่สุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ /ตัวอย่างรูปแบบเอกสารระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม การกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่าย และการกำหนดขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน งานพัสดุคณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่า ควรเสนอรายละเอียดของพัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และใช้วิธีการออนไลน์แทนระบบจัดซื้อเดิม ตลอดจนเพิ่มความรวดเร็วในการสั่งซื้อ/จ้าง และการส่งมอบ อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด พบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็วมากขึ้น แต่เนื่องจากการจัดซื้อ/จัดจ้างเกี่ยวกับการพัสดุ ต้องปฏิบัติภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มติคณะรัฐมนตรี กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า ประกอบกับกระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้างของคณะทันตแพทยศาสตร์ ต้องได้รับการเห็นชอบจากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน รวมทั้งต้องผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ด้วย จึงทำให้กระบวนการ

จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ/ครุภัณฑ์บางรายการเกิดการล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครุภัณฑ์ที่ซื้อใหม่และขอซื้อเพิ่มเติมที่ไม่ได้อยู่ในแผนการจัดซื้อประจำปี หรือ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีราคาสูง ต้องปฏิบัติ ตามระเบียบโดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าการจัดซื้อโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการเบิก-จ่าย พัสดุคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งบุคลากรเสนอในประเด็น 1) ด้านการกำหนดขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เนื่องจากงานพัสดุยังขาดการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับระเบียบฯ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ อีกทั้งระเบียบต่าง ๆ ใช้ภาษาที่เข้าใจค่อนข้างยาก จะต้องตีความให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถสื่อความหมายให้ ผู้รับบริการเข้าใจได้ทั้งหมด สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญารัตน์ ประทุม (2561) ที่พบว่า การวางแผน และบริหารงานพัสดุให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับที่กำหนดไว้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ในระดับมาก 2) ด้านการกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่าย จากปัญหาดังกล่าว สาเหตุ เนื่องจากปัจจุบันสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ และสถานที่ในการจัดเก็บวัสดุสำนักงานอยู่ที่สำนักงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ และยังมีบุคลากรบางส่วน ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติงานทางทันตกรรม ซึ่ง ปฏิบัติงานคนละตึกทำให้การติดต่อประสานงานไม่สะดวกและเวลาไม่ตรงกัน อีกทั้งศูนย์ปฏิบัติการทางทันตกรรมอยู่ในช่วงทดสอบระบบ มีความจำเป็นต้องใช้วัสดุหลายอย่าง แต่ด้วยยังไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจนและวางแผนได้ชัดเจนว่าจะได้วัสดุจำนวนเท่าใด และมีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ จึงทำให้ไม่สามารถระบุวันเวลาในการเบิก-จ่ายได้ เพราะวัสดุที่ใช้ในศูนย์บริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่เป็นแบบเร่งด่วน เจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นต้องเบิก-จ่ายให้ในทันทีเช่นกัน

ในประเด็นด้านความรวดเร็วในการเบิก-จ่าย ถึงแม้จะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังคงอยู่ในหัวข้อที่ผู้ประเมินให้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด สาเหตุ เนื่องจากปัจจุบันการเบิกจ่ายยังใช้ระบบการส่ง เบิกด้วยเอกสาร ยังไม่ได้มีระบบออนไลน์มาใช้ ทำให้การปฏิบัติงานยังล่าช้า “สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน

เอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ /ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร” มีสาเหตุเนื่องจากการเริ่มใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ พัสดุกกลาง ของมหาวิทยาลัยพะเยาได้มีการออกแบบฟอร์มการใช้งานต่าง ๆ ให้คณะฯ นำมาใช้ แต่เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่พัสดุกกลางของมหาวิทยาลัยพะเยาอยู่ในช่วงทดสอบใช้แบบฟอร์มและปรับใช้ใหม่ จึงทำให้เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในมหาวิทยาลัย ยังไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับระบบของมหาวิทยาลัยด้วย จึงทำให้รูปแบบเอกสาร ที่ใช้ในคณะทันตแพทยศาสตร์มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแบบฟอร์มกลางของมหาวิทยาลัยพะเยา

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากร บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีระดับความพึงพอใจต่อบุคลากร (เจ้าหน้าที่พัสดุ) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานของ สาวิตรี พิชญชัย และ ณัชชา พวงสมบัติ (2559) ที่พบว่า การรับคำแนะนำหรือประสานงานที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการงานพัสดุได้ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับ มีความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม พูดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ ด้านการประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านความประทับใจของผู้รับบริการ ด้านความรอบรู้ในกฎระเบียบและได้รับการแก้ปัญหาตรงความต้องการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ (Gerson, 2012 อ้างถึงใน พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) เสนอทัศนะว่า การสร้างคุณภาพบริการที่เป็นเลิศเป็นหัวใจสำคัญของการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ วิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการชั้นเลิศ 5 ประการ ได้แก่ การเพิ่มคุณค่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพภายในของผู้ให้บริการ การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การให้รางวัลตอบแทน และการสร้างพันธมิตรโดยการมีส่วนร่วม ในขณะที่ เพทาย ทองมหา (2554) ได้เสนอการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความ

พึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยุติธรรม โปร่งใส เอื้ออาทร และมีธรรมาภิบาล 2) การเพิ่มคุณค่างานบริการ ได้แก่การจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การแก้ปัญหาอย่างกระตือรือร้นการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี เอื้ออาทร และการเอื้ออำนวยความสะดวกทุกด้าน และการเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก 3) การเข้าถึงบริการเชิงรุก ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารสิ่งที่จะให้บริการในอนาคต การออกหน่วยบริการถึงสถานที่แก่ผู้รับบริการ และการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่มีต่อระบบการเบิกจ่ายพัสดุ เป็นการวิจัยกับบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันได้แก่ การเบิก-จ่ายโดยใช้สมุด, สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม การกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่าย การกำหนดขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม พูดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ การประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้ คุณภาพการให้บริการโดยรวม ความประทับใจของผู้รับบริการ ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ และได้รับการแก้ปัญหาตรงความต้องการและความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งหากมีการปรับปรุงในเรื่องความล่าช้า จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ

### การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 47 ชุด เป็นประชากรใน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง สอบถามความพึงพอใจของบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีต่อระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ เพื่อนำมาหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 โดยเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.47 และเป็นอาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 ซึ่งบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์มีระดับความพึงพอใจในระบบการเบิก-จ่ายพัสดุ ในด้านต่าง ๆ จำแนกเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

#### ด้านระบบการเบิก-จ่ายพัสดุเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในระดับมาก
  - 1.1 การเบิก-จ่ายโดยใช้สมุด
  - 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ /ตัวอย่างรูปแบบเอกสาร
  - 1.3 ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม
  - 1.4 การกำหนดวันและเวลาในการเบิก-จ่าย
  - 1.5 การกำหนดขั้นตอน กระบวนการ วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

#### ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่พัสดุ) เรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในระดับมาก
  - 1.1 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
  - 1.2 ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม พูดจาด้วยถ้อยคำ/น้ำเสียงสุภาพ
  - 1.3 การประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้
  - 1.4 คุณภาพการให้บริการโดยรวม
  - 1.5 ความประทับใจของผู้รับบริการ
  - 1.6 ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ และได้รับการแก้ปัญหาตรงความต้องการ
  - 1.7 ความรวดเร็วในการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานพัสดุคณะทันตแพทยศาสตร์

1. การบริหารจัดการคลังวัสดุควรจัดทำรายงานวัสดุคงเหลือทุกเดือน เพื่อวางแผนในการจัดซื้อจัดจ้างต่อไป

2. การบริหารจัดการการเบิก-จ่ายพัสดุ ควรระบุระยะเวลาในการเบิก-จ่ายให้ชัดเจน เพื่อเป็นการวางแผนปฏิบัติงานที่เหมาะสม และเพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ

3. ผู้บริหารควรกำหนดให้มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการเบิก-จ่าย เช่น การเบิก-จ่ายด้วยระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ บุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้แนวคิดคำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข เอาใจใส่สนับสนุน ให้กำลังใจ มาโดยตลอด และที่สำคัญที่สุดคือมหาวิทยาลัยพะเยาที่สนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา กาวีระ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาแนะนำ และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ ประทุม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานพัสดุของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา. *วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 5(2), 18-19.
- พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Measuring Customer Satisfaction)*. ธรรมการพิมพ์.

เพทาย ทองมหา. (2554). *การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด*. [ปริญญาานิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/EAJ/article/view/4139/4103>.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (2535, 20 มกราคม). *วิทยุยุทธการพัสดุ*. หมวด 1 ข้อความทั่วไป ส่วนที่ 1 นิยาม หน้า 2. <https://www.dsi.go.th/Files/Images/img20160624140819-%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%AA%E0%B8%94%E0%B8%B82535.pdf>

วาสนา หัตถกิจ. (2555, 7 ธันวาคม). *การศึกษาลักษณะและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายใน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. [การนำเสนอผลงานวิจัย]. การประชุมวิชาการแห่งชาติ ครั้งที่ 9, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, นครปฐม, ประเทศไทย [https://esd.kps.ku.ac.th/kuk-conference/img/gallery/article\\_9/pdf/o\\_human62.pdf](https://esd.kps.ku.ac.th/kuk-conference/img/gallery/article_9/pdf/o_human62.pdf)

สุกัญญา ศรีทับทิม. (2555). *กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร]. <https://lib.pnru.ac.th/cgi->

bin/koha/opac-

detail.pl?biblionumber=64998.

สาวิตรี พิชญชัย และ ณัชชา พวงสมบัติ. (2559). การ

ใช้บริการงานพัสดุของบุคลากรในวิทยาลัย

นานาชาติมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร*

*Mahidol R2R e-Journal*, 3(2), 41-55.

อุรา วงศ์ประสงค์ชัย, สุวารีย์ วงศ์วัฒนา, และ ผ่องลักษณ์

จิตต์การุญ. (2556). ปัญหาและแนวทางการ

พัฒนาการบริหารงานพัสดุของผู้ปฏิบัติงาน

พัสดุมหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสาร*

*บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล*

*สงคราม*, 7(1), 139-148.