

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Factors Affecting Staff Satisfaction in using the Parcel Service
Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology
Thanyaburi

จรัสศรี ดิษฐสอน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โทร.080-666-2129, E-mail: jaratsri_pom@rmutt.ac.th

Jaratsri Dittason

General Administration Officer, Faculty of Liberal Arts,

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

รับเข้า: 12 พฤษภาคม 2562 แก้ไข: 11 กรกฎาคม 2562 ตอบรับ: 18 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานพัสดุดังกล่าว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่มารับบริการงานพัสดุ จำนวน 100 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ และด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ ตามลำดับ โดยบุคลากรที่มีเพศ อายุ สายงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบ ได้แก่ 1) ปัญหาอุปกรณ์การเรียนการสอนชำรุดใช้การไม่ได้ เนื่องจากขาดการดูแลบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ที่ดี และอธิบายขั้นตอนการส่งซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ 2) ปัญหาการเสนอ

พัสดุครุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน มีราคาที่เหมาะสม ควรจะมีการจัดทำข้อมูลพัสดुकงคลังที่มีการปรับปรุงข้อมูลอยู่ในเว็บไซต์อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาด้วยตนเองเบื้องต้น หรือตรวจสอบข้อมูลการจัดซื้อเบื้องต้นก่อนได้

คำสำคัญ: การบริการงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง

Abstract

The purpose of this research were to study 1) the level of satisfaction of staff using the parcel service at Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2) Factors affecting staff satisfaction in using the parcel service at Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 3) Problems, obstacles and suggestions to create a guideline for improving the supply management at the Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi This research was a quantitative research. The 100 staff who used the parcel service at Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi was collected using questionnaires. Data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (One Way ANOVA). The results of the research showed that the satisfaction of staff using the parcel service Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi in the overall level were at the highest level in 3 areas and at the high level 1 aspect, namely the staff officers, staff in the purchase of durable goods Information about the request for supplies and the employment of repairing equipment, respectively. There was no satisfaction difference of Staff with different gender, age, work experience and work experience were satisfied by the use of parcel service at Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The problems and obstacles that most users encounter were as follows: 1) Problems with teaching and learning defective equipment due to lack of continuous maintenance. There should have a good system of repair notification which explain the process of sending and repairing equipment with reasonable price. There should have an inventory information that updated on the website for users to be able to study on their own or check the initial procurement information first.

Keywords: procurement service, procurement work

บทนำ

การบริหารงานพัสดุ เป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาที่จะต้องบริหารงานพัสดุให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ วิธีการทำงานเครื่องจักร และการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรคนและเงินเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ด้วยเหตุผลที่ว่าเงินและคนสามารถจะแก้ปัญหาการบริหารงานได้ทุกอย่าง แต่ปรากฏว่าไม่เป็นความจริงเสมอไป เพราะทรัพยากรประเภทพัสดุหรือการจัดการงานพัสดุก็นับมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานไม่น้อยกว่าทรัพยากรด้านอื่น อันเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานพัสดุมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง การปฏิบัติงานพัสดุต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 2560 และกฎกระทรวง ซึ่งต้องปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่า ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทันต่อเวลา ทันความต้องการของผู้ใช้พัสดุ และให้ความเสมอภาคต่อผู้ค้าด้วย ซึ่งหากเจ้าหน้าที่พัสดุไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ก็มิบทลงโทษตามที่พระราชบัญญัติกำหนดไว้ (พรทิพย์ ชื่นบุญ, 2559: 125)

นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการบริหารงานพัสดุล้วนใหญ่ที่พบในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาการขาดการสำรวจความต้องการพัสดุจากผู้ใช้จริง ปัญหาการจัดหาพัสดุไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ปัญหาการจัดซื้อพัสดुरาคาสูงเกินจากราคากลาง ปัญหาการควบคุมพัสดุไม่ตรงตามบัญชีควบคุม ปัญหาการตรวจสอบประจำปี การจัดหาครุภัณฑ์และวัสดุฝึกไม่ตรงกับความต้องการ ครุภัณฑ์ขาดการบำรุงรักษาที่ดี เป็นต้น โดยปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานแต่ละฝ่ายของตนเอง ดังนั้น ผู้รับผิดชอบจะต้องปรับปรุงแก้ไขแนวทางการปฏิบัติงานการบริการงานพัสดุให้ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การดำเนินงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้การจัดการศึกษาประสบผลสำเร็จ แต่ในขณะเดียวกันถ้าดำเนินงานพัสดุโดยขาดประสิทธิภาพ ย่อมทำให้การดำเนินงานล่าช้า สิ้นเปลืองงบประมาณ และด้อยประสิทธิภาพ เกิดผลเสียกับการเรียนการสอนอย่างมาก (อุรา วงศ์ประสงค์ชัย สุวารีย์ วงศ์วัฒนา และ ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ, 2556: 142; กัญสพัฒน์ นัถือตรง และ นันทพร ศรีวิไล, 2560: ออนไลน์)

อย่างไรก็ดี การใช้บริการของงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งต้องบริการทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ต้องการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือนำไปประกอบการขอของงบประมาณในแต่ละปี เจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องสามารถจัดหาข้อมูลในการขอครุภัณฑ์ รวมถึงการดำเนินการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ที่ชำรุด เมื่อมีงบประมาณจัดสรรมาไม่สามารถจัดซื้อพัสดุได้ทันที เนื่องจากกระบวนการทางระบบราชการจึงล่าช้าจนทำให้ครุภัณฑ์ที่ได้รับอนุมัติมาเป็นรุ่นที่เลิกผลิตแล้ว เจ้าหน้าที่จึงต้องมาพิจารณา

ในรายละเอียดของครุภัณฑ์นั้น ๆ เพื่อหารุ่นอื่นที่ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ใช้ และอยู่ในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ต้องสามารถบริหารงบประมาณที่ได้รับมาในแต่ละปีให้เพียงพอต่อใช้งานและการซ่อมแซมครุภัณฑ์อื่น ๆ รวมทั้งจากโครงการต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้ทันภายในปีงบประมาณ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานพัสดุของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้พยายามหาวิธีการดำเนินงานพัสดุ เพื่อลดขั้นตอนหรือความยุ่งยากของงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า พร้อมกับติดตามข่าวสาร ศึกษาและอบรมด้านระเบียบงานพัสดุที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการจัดหาพัสดุให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้การบริหารงานพัสดุประสบความสำเร็จเป็นไปตามแผนที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานพัสดุ ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปวางแผนการบริหารงานพัสดุ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

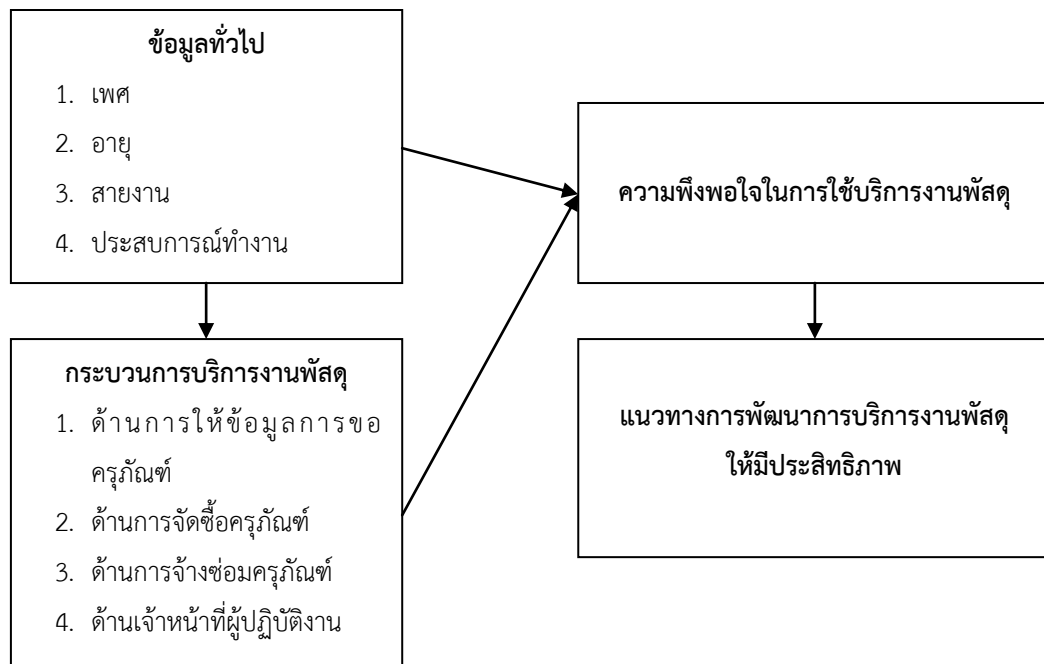
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานพัสดุดังกล่าว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
3. สายงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
4. ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2560 รวมทั้งสิ้นจำนวน 132 คน (ข้อมูลบุคลากรคณะศิลปศาสตร์, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 100 คน ที่มาใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สายงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อกับงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ลักษณะงานที่ติดต่อกับงานพัสดุ ช่องทางการติดต่อกับงานพัสดุ ความถี่ในการติดต่อกับงานพัสดุ และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของงานพัสดุ มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีลักษณะแบบมาตรวัดระดับ (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

ค่าความคิดเห็นระดับมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
ค่าความคิดเห็นระดับมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
ค่าความคิดเห็นระดับปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
ค่าความคิดเห็นระดับน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ค่าความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เขียนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานพัสดุ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามขอบข่ายและเนื้อหาวิชาที่กำหนดโดยครอบคลุมกรอบแนวคิดและขอบข่ายงานวิจัย

2. ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายให้ตรงตามความต้องการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค (Alpha coefficient) (Cranbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 96) พร้อมทั้งนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการแจกแบบสอบถามแบบเจาะจง โดยแจกให้กับบุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ สายวิชาการ และสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้นจำนวน 100 คน

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สายงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ ลักษณะงานที่ติดต่อกับงานพัสดุ ช่องทางการติดต่อกับงานพัสดุ ความถี่ในการติดต่อกับงานพัสดุ และช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของงานพัสดุ โดยการแจกแจงความถี่ คำร้อยละ และนำมาบรรยายถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยค่าหาเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายการวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541: 161) ดังนี้

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม เพศ และสายงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติที (t-test Independent) จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ทำงานเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

4. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการงานพัสดุ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดเป็นหมวดหมู่ และนำเสนอหาวิเคราะห์ บรรยายประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 40 ปี เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงานระยะเวลา 16 – 25 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อกับงานพัสดุของบุคลากรที่มาใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อกับงาน

พัสดุในลักษณะการรับบริการ โดยมาติดต่อด้วยตนเอง ประมาณ 2 - 3 เดือน/ครั้ง ได้รับข้อมูลข่าวสารของงานพัสดุจากเจ้าหน้าที่พัสดุ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการของงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ และด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการวิจัยพบได้ดังนี้

3.1 ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีและตรงประเด็น และการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์โดยรวม รองลงมา คือ สามารถจัดหารายละเอียดของครุภัณฑ์ได้ตรงความต้องการ

3.2 ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รองลงมา คือ สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3.3 ด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบของงานพัสดุ รองลงมา คือ สามารถจัดหาครุภัณฑ์ทดแทนได้

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ

4. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ ไม่แตกต่างกัน

4.3 ผู้ใช้บริการที่มีสายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ ไม่แตกต่างกัน

4.4 ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ ไม่แตกต่างกัน

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่

5.1 อุปกรณ์ในห้องเรียนที่ขาดประสิทธิภาพเนื่องจากการใช้งานมาก ควรให้แผนกช่าง เชื้อสภาพการใช้งานและประสานงานกับพัสดุ เพื่อจัดตั้งงบประมาณต่อไป ควรมีระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ที่ดี ที่สามารถประสานงานระหว่างงานพัสดุกับสาขาได้

5.2 ควรจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับงานพัสดุ ลงในเว็บไซต์คณะ เพื่อผู้ให้บริการสามารถศึกษาด้วยตนเองเบื้องต้น หรือตรวจสอบข้อมูลการจัดซื้อเบื้องต้นก่อนได้

5.3 ควรมีสถานที่กองเก็บครุภัณฑ์ที่ชำรุด และการจำหน่ายที่มีความรวดเร็ว

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อกับงานพัสดุของบุคลากรที่มาใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อกับงานพัสดุในลักษณะการรับบริการ โดยมาติดต่อด้วยตนเอง ประมาณ 2 - 3 เดือน/ครั้ง ได้รับข้อมูลข่าวสารของงานพัสดุจากเจ้าหน้าที่พัสดุ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการทำงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบ และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ได้ครบถ้วน โดยให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของกาญจนา พุ่มพวง (2557) ได้ทำงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัสดุ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มงานพัสดุ พบว่า จะติดต่อในลักษณะประสานงาน โดยการติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะมาติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุด้วยตัวเอง ความถี่ในการติดต่อกับกลุ่มงานพัสดุ ส่วนใหญ่จะติดต่อ 2 - 3 เดือนครั้ง

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ และด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการวิจัยพบได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันทีและตรงประเด็น และการให้ข้อมูลการขอครุภัณฑ์โดยรวม รองลงมา คือ สามารถจัดหารายละเอียดของครุภัณฑ์ได้ตรงความต้องการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษารวบรวมข้อมูลของครุภัณฑ์จากผู้ค้าที่หลากหลาย มีข้อมูลการกำหนดคุณลักษณะและราคากลาง พร้อมทั้งจะตอบข้อซักถามต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน อีกทั้ง ยังมีการให้ผู้ใช้บริการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะที่ต้องการด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตาลทิพย์ เดชสุวรรณ เขาวนิ วัฒนาวรากุล สุติน ลาเต๊ะ และ ภาณี สุวรรณมณี (2557) ที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 2.46$, $SD = 0.51$) และผู้ให้บริการเสนอแนะว่า ควรเสนอรายละเอียดของพัสดุครุภัณฑ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนและให้ผู้พัสดุมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี พิษณุชัย และ ณัชชา พวงสมบัติ (2559) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงขั้นตอน และแนะนำและประสานงานในการจัดหาพัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, $SD = 0.65$)

2.2 ด้านการจัดซื้อครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รองลงมา คือ สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งต้องปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่า ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทันต่อเวลา ทันความต้องการของผู้ใช้พัสดุ ปฏิบัติด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยกฤต เกรียงชี อนันวิช แก้วจำนง และ อรจันทร์ ศิริโชติ (2557) ที่พบว่า กระบวนการบริหารงานพัสดุมีการออกข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบและควบคุมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เบญญาภา ยาโตปมา และ พิชฌน์ ไทยอารี (2558: ออนไลน์) ที่พบว่า การบริหารงานพัสดุด้านความถูกต้อง ($\bar{x} = 4.33$, $SD = 0.75$) ด้านข้อบังคับ/กฎระเบียบ ($\bar{x} = 4.40$, $SD = 0.77$) ด้านความคุ้มค่า ($\bar{x} = 4.44$, $SD = 0.73$) ด้านความโปร่งใส ($\bar{x} = 4.50$, $SD = 0.74$) และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.74$) มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการจ้างซ่อมครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบของงานพัสดุ รองลงมา คือ สามารถจัดหาครุภัณฑ์ทดแทนได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่พัสดุได้พัฒนาตนเอง โดยมีการอบรมด้านบริหารการจัดการพัสดุอย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งในเรื่องพระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ กัญสพพัฒน์ นันถิ์ตรง และ นันทพร ศรีวิไล (2560: ออนไลน์) ได้เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่พัสดุควรได้รับการฝึกอบรมระเบียบพัสดุและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา หัตถกิจ (2555) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการงานพัสดุ ควรมีการอบรมด้านระเบียบพัสดุและการจัดทำแผนการจัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ รองลงมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการทุกคนแบบเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ดังที่ สุวดี ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กวิน (2558: 105) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลักให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และได้กล่าวถึงระบบการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีกริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร มีจิตใจพร้อมในการให้บริการ อำนวยความสะดวกหรือประสานการปฏิบัติในเบื้องต้นให้แก่ประชาชนทุกกรณีด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตาลทิพย์

เดชสุวรรณ เชาวณี วัฒนาวรากุล สุติน ลาเต๊ะ และ ภาณี สุวรรณมณี (2557) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริหารคลังพัสดุ คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ($\bar{x} = 2.71$, $SD = 0.70$) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องกิต ตันติวิภาวิน (2556) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสุภาพ มีมารยาท ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.63$)

3. บุคลากรที่มีเพศ อายุ สายงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความพร้อมและยินดีให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สายงาน และประสบการณ์ ล้วนแต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุในด้านต่าง ๆ ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวุฒิ ธุระพระ (2552) ได้ทำงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้านไม่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งงานวิจัยของ เบญญาภา ยาโตปมา และพิพัฒน์ ไทยอารี (2558: ออนไลน์) ที่พบว่า การบริหารงานพัสดุ จำแนกตามลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ไม่มีผลต่อการบริหารงานพัสดุ และงานวิจัยของ กิตติพล โยงทองกลาง (2560: ออนไลน์) ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานพัสดุโรงเรียนราชวินิตบางเขน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรรักษาระดับความพึงพอใจ โดยปฏิบัติดังนี้ 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด 2) ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรกับทุกคน และไม่เลือกปฏิบัติ 3) ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านพัสดุ เพื่อนำไปวางแผน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเป็นไปตามระเบียบ

เอกสารอ้างอิง

- ก้องกิต ตันติวิภาวิน. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม.
- กัญสพัฒน์ นันถิ์ตรง และ นันตพร ศรีวิไล. (2560). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. ค้นเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2561, จาก http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/659/rmutrconth_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y (in Thai)
- กาญจนา พุ่มพวง. (2557). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานพัสดุ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติพล โยงทองกลาง. (2560). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานพัสดุโรงเรียนราชวินิตบางเขน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2. ค้นเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-2-1_1510757208_is-bkk7-sec8-0015.pdf
- ข้อมูลบุคลากรคณะศิลปศาสตร์. (2560). ค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2559, จาก www.larts.rmutt.ac.th
- ชัยกฤต เกรียงชี อนิวัช แก้วจำนง และ อรจันทร์ ศิริโชติ. (2557). ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ. ใน การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 5 เรื่องการวิจัยและพัฒนาเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน: 1805 - 1814. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ตาลทิพย์ เดชสุวรรณ เขาวนั วัฒนาวรากุล สุทิน ลาเต๊ะ และ ภาณี สุวรรณมณี. (2557). ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุ โรงพยาบาลพัทลุง. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, 1(2) พฤษภาคม - สิงหาคม 2557: 25 - 36.
- นันทวุฒิ ธุระพระ. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัสดุ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- เบญญาภา ยาโตปมา และ พิพัฒน์ ไทยอารี. (2558). **การบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. ค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2560, จาก https://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/ปีที่%203%20ฉบับที่%203%20เมษายน%20-%20กรกฎาคม%202558/103-Jour_V3_No_3_การบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ.pdf
- พรทิพย์ ชื่นบุญ. (2559). **การจัดการงานพัสดุที่มีประสิทธิผลของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์**, 1(2) มกราคม – มิถุนายน 2559: 123 - 134.
- วาสนา หัตถกิจ. (2555). **การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. ใน การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9**: 1052 - 1062. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สาวิตรี พิชญชัย และ ณัฏชา พวงสมบัติ. (2559). **การใช้บริการงานพัสดุของบุคลากรในวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal**, 3(2) กรกฎาคม – ธันวาคม 2559: 41 - 55.
- สุวดี ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษ์กนิ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 1(1) กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2558: 100 - 111.
- อุรา วงศ์ประสงค์ชัย สุวารีย์ วงศ์วัฒนา และ ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ. (2556). **ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของผู้ปฏิบัติงานพัสดุ มหาวิทยาลัยนเรศวร, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**, 7(1) มกราคม - มิถุนายน 2556: 139 - 148.
- Chanboon, P. (2016). *The Effectiveness Material Management of Pak Kret Municipality, Nonthaburi Province. Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences*, 1(2) January - June 2016: 123 - 134. (in Thai)
- Dechsuwan, T., Wattanawarakul, C., Lateh, S. and Suwanmanee, P. (2014). *The Satisfaction of Personnel to the Supplies Unit in Phatthalung Hospital. The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 1(2) May – August 2014: 25 - 36. (in Thai)

- Hatthakij, W. (2012). Study of Circumstance and Inventory Condition Management in Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. In **The 9th National Kasetsart University Kamphaeng Saen Conference**: 1052 - 1062. Nakhon Pathom: Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. (in Thai)
- Kraisakul, S. and Kongrukkawin, C. (2015). *Satisfaction of People towards Polices' Duty Performance under the Police Station for People Project of Bangsrimuang Police Station Nonthaburi Province*. **Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University**, 1(1) February - May 2015: 100 - 111. (in Thai)
- NgaoRangsri, C., Kaewjumnon, A., and Sirichote, O. (2014). Efficiency of Storehouse Management: A Case Study of Thaksin University. In **The 5th National and International Hatyai Conference on Research and Development for the ASEAN Community**: 1805 - 1814. Songkhla: Hatyai University. (in Thai)
- Nupteotrong, K. and Sriwilai, N. (2017). **The problem and development of supply and equipment administration Thatphanom College Nakhonpanom**. Retrieved on 4th May 2018, from http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/659/rmutrconth_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y (in Thai)
- Personnel information, Faculty of Liberal Arts. (2560). Retrieved on 1st October 2016, from www.larts.rmutt.ac.th
- Pitchayachai, S. and Phoungsombut, N. (2016). *A Survey on the Usage of Procurement Service of Mahidol University International College*. **Mahidol R2R e-Journal**, 3(2): July - December 2016: 41 - 55. (in Thai)
- Poompoung, K. (2014). **The Satisfaction of the Services by Procurement Officer**. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Srisa-ard, B. (1992). **Introduction of Research**. 3rd ed. Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- _____. (1998). **Statistical Methods for Research V.1**. Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- Tantivipawin, K. (2013). **Satisfaction of the Services Provided by the Central Procurement Officer, SomdechPhraDebarattana Building, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University**. Thesis, Master of Business Administration, Program in Marketing, Siam University. (in Thai)

- Turapra, N. (2009). **The Satisfaction of the Parcel Services Faculty of Pharmaceutical Sciences, Khon Kaen University.** Thesis, Master of Arts Program in Social Science for Development, Loei Rajabhat University. (in Thai)
- Vongprasongchai, U., Wongwattana, S. and Jitgaroon, P. (2013). *Problems and Development Guidelines on Material Administration for Material Officials in Naresuan University.* **Journal of Graduate School, Pibulsongkram Rajabhat University**, 7(1) January - June 2013: 139 - 148. (in Thai)
- Yatopama, B. and Tai Arree, P. (2015). **The Effectiveness Material Management of General Affairs Division Office of the Permanent secretary Natural Resources and Environment.** Retrieved on 20th September 2017. From [https://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/ปี ที่ % 203%20ฉบับ ที่ % 203%20เมษายน%20-%20กรกฎาคม%202558/103-Jour_V3_No_3_การบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ.pdf](https://www.dpu.ac.th/graduate/upload/content/files/ปี%20ที่%203%20ฉบับที่%203%20เมษายน%20-%20กรกฎาคม%202558/103-Jour_V3_No_3_การบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ.pdf) (in Thai)
- Yongthonglhang, K. (2017). **Satisfaction of Teacher towards Material Management of Rajanivitbangkhen School, The Secondary Educational Service Area Office 2.** Retrieved on 4th May 2018, from http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-2-1_1510757208_is-bkk7-sec8-0015.pdf (in Thai)