

ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา งานพัสดุขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ศิริณี คำภีโล

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการ คือ ผู้รับบริการงานพัสดุขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในภาพรวม ($\bar{X}=4.35$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.=.569) และ (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการงาน พักสดุพบว่า คุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานพัสดุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในงานพัสดุ ผู้รับบริการงานพัสดุ องค์การมหาชน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง;

E-mail: 6624102604@rumail.ru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การให้บริการด้านพัสดุเป็นกระบวนการที่สำคัญในองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ “องค์การมหาชน” ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการสนับสนุนการบริหารจัดการของรัฐให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในงานที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ช่วยลดข้อจำกัดของระบบราชการแบบเดิม และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของรัฐไปสู่การปฏิบัติที่จับต้องได้ ตลอดจนสนับสนุนการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเน้นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม อีกทั้งยังช่วยแบ่งเบาภารกิจของหน่วยงานรัฐ ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงขึ้น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุเป็นอีกส่วนสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานหลักขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม โปร่งใส และคุ้มค่า อันเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะ อย่างไรก็ตาม คุณภาพของการให้บริการในงานพัสดุนั้นจำเป็นต้องถูกประเมินและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ดังนั้นการศึกษาลักษณะของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในงานพัสดุซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีความสำคัญเพราะจะช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงระบบการให้บริการในงานพัสดุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานในอนาคต

แม้ว่าการดำเนินขององค์การมหาชนจะมีระบบการให้บริการงานพัสดุที่ถูกต้องตามขั้นตอนและกฎหมาย แต่ยังคงมีข้อจำกัดและปัญหาหลายประการ เช่น การล่าช้าในการจัดหาวัสดุ ข้อผิดพลาดในการดำเนินการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานและผู้รับบริการ รวมถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการจัดการข้อมูลและเอกสารที่อาจไม่ทันสมัยหรือไม่สมบูรณ์ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเกิดความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาสามารถสร้างความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความล่าช้าและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการจัดหาและจัดส่งพัสดุ นอกจากนี้

ยังจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่มีความสะดวกสบาย ตรงต่อความต้องการ และมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากขึ้น การเพิ่มคุณภาพการให้บริการในด้านนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อการพัฒนาภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

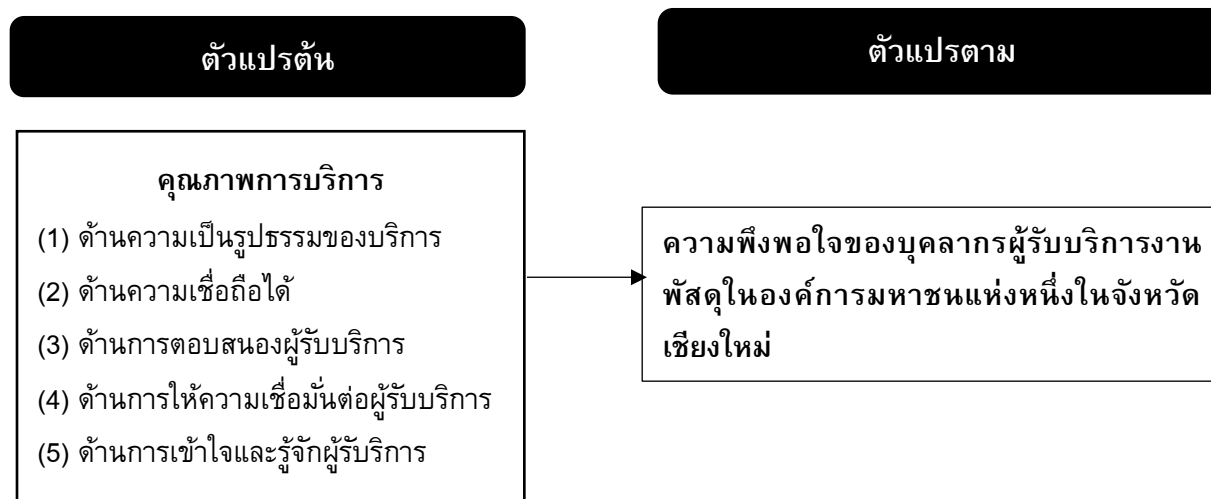
วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุของผู้รับบริการงานพัสดุ
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุของผู้รับบริการงานพัสดุ

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

1) กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman *et al.* (2013) ซึ่งมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ด้านความเชื่อถือได้ (3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัสดุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุของผู้รับบริการงานพัสดุ โดยแสดงในรูปแบบกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2) สมมติฐานการวิจัย

H₁ ความเป็นรูปธรรมของบริการมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการงานพัสดุ

H₂ ความเชื่อถือได้มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการงานพัสดุ

H₃ การตอบสนองผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการงานพัสดุ

H₄ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการงานพัสดุ

H₅ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการงานพัสดุ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรผู้ให้บริการงานพัสดุขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างขั้นต่ำด้วยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณสัดส่วนประชากร (จุฬาลักษณ์ โกมลตร, 2555) โดยกำหนดให้ค่าสัดส่วนประชากร (P)=0.5 ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (e)=0.05 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้หรือความเชื่อมั่น 95% (Z)=1.96 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 400 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการงานพัสดุในองค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ และประเภทของผู้รับบริการ จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานพัสดุ และ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุจำนวน 25 ข้อ โดยมีข้อคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 กำหนดให้มีการตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบ Likert (1961) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามดังตาราง 1

ตาราง 1 เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการงานพัสดุ

ระดับ คะแนน	แปลผล	
	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานพัสดุ	ความพึงพอใจเกี่ยว กับการให้บริการงานพัสดุ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พึงพอใจมากที่สุด
4	เห็นด้วย	พึงพอใจมาก
3	ไม่แน่ใจ	พึงพอใจปานกลาง
2	ไม่เห็นด้วย	พึงพอใจน้อย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามทำการ Pre-test กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความเข้าใจและความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามสำหรับนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามให้ดียิ่งขึ้น จากนั้นนำไป Pilot-test กับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธี Cronbach's Alpha กับตัวแปรคุณภาพการให้บริการงานพัสดุจำนวน 5 ด้าน ได้ผลการทดสอบ ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.723) (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (0.738) (3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (0.742) (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (0.758) และ (5) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (0.831) ในส่วนของตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.775 โดยตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเกินกว่า 0.07 ซึ่งเป็นไปตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบกระดาษ (Hard copy) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรผู้ใช้บริการงานพัสดุขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุนับจำนวน 5 ช่วงระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุ

ระดับ คะแนน	ความหมายของคะแนนแต่ละช่วง		คะแนนเฉลี่ย
	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ความพึงพอใจเกี่ยว	
	คุณภาพการให้บริการงาน พัสดุ	กับการให้บริการงาน พัสดุ	
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พึงพอใจมากที่สุด	4.21-5.00
4	เห็นด้วย	พึงพอใจมาก	3.41-4.20
3	ไม่แน่ใจ	พึงพอใจปานกลาง	2.61-3.40
2	ไม่เห็นด้วย	พึงพอใจน้อย	1.81-2.60
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00-1.80

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุในองค์การมหาชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ด้วยสถิติเชิงอนุมานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการงานพัสดุ

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.5 เป็นเพศชาย และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.5 โดยร้อยละ 49.8 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี และร้อยละ 61.1 ทำงานในตำแหน่งงานจ้างเหมาบริการ

2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานพัสดุ

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในภาพรวม ($\bar{X}=4.35$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.46$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.42$) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.35$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.29$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ (ตาราง 3)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานพัสดุ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.29	.411	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
(2) ด้านความน่าเชื่อถือ	4.23	.422	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
(3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	4.35	.658	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
(4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.46	.382	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
(5) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.42	.569	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.35	0.588	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ: 4.21-5.00=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.41-4.20=เห็นด้วย, 2.61-3.40=ไม่แน่ใจ, 1.81-2.60= ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.80=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ การได้รับประสบการณ์ที่ได้รับบริการดีเยี่ยมจากเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุไม่เคยทำให้ผิดหวัง ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุได้ให้บริการตามที่คาดหวัง ($\bar{X}=4.31$) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ ($\bar{X}=4.29$) ตามลำดับ (ตาราง 4)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานพัสดุ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ	4.29	.539	พึงพอใจมากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่พัสดุได้ให้บริการตามที่คาดหวัง	4.31	.552	พึงพอใจมากที่สุด
3) การได้รับประสบการณ์ที่ได้รับบริการดีเยี่ยมจากเจ้าหน้าที่	4.32	.572	พึงพอใจมากที่สุด
4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุไม่เคยทำให้ผิดหวัง	4.32	.572	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.42	.569	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: 4.21-5.00=พึงพอใจมากที่สุด, 3.41-4.20=พึงพอใจมาก, 2.61-3.40=พึงพอใจปานกลาง, 1.81-2.60= พึงพอใจน้อย, 1.00-1.80=พึงพอใจน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ

จากผลการศึกษาดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานพัสดุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ โดยด้านที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการให้บริการงานพัสดุคือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($Beta=.305, p<.05$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($Beta=.230, p<.05$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($Beta=.135, p<.05$) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($Beta=.116, p<.05$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($Beta=.031, p>.05$) ตามลำดับ จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ยอมรับสมมติฐาน H_2, H_3, H_4, H_5 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ที่บ่งชี้ว่า คุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานพัสดุ

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	.063		.245	.806
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.036	.031	.619	.536
2) ด้านความน่าเชื่อถือ	.274	.230	4.295	.000
3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	.086	.116	2.731	.007
4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.171	.135	2.631	.009
5) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.409	.305	5.584	.000
$R = .637, R^2 = .406 (40.3\%), \text{Adjusted } R \text{ Square} = .399, F = 37.456 (Sig.<.001)$				

อภิปรายผล

ผลการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการงานพัสดวยังไม่ส่งผลกระทบมากพอที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงใจ ซึ่งปัจจัยนี้อาจเกิดจากความล่าช้าในการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น การขาดเครื่องขนย้ายวัสดุที่ใช้พลังงานไฟฟ้าซึ่งช่วยลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน แม้ทางกลุ่มงานพัสดุจะมีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวในแผนการปฏิบัติงานแล้ว แต่การดำเนินการยังต้องเร่งรัด นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ เช่น สำนักงานส่วนกลางและโรงเก็บวัสดุ ยังต้องได้รับการดูแลให้สะอาดและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้นเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาในมิตินี้ยังรวมถึงการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการ เช่น การออกแบบพื้นที่เก็บวัสดุที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ลดเวลาในการค้นหาและจัดส่ง เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนได้จากการศึกษาของอภิวัฒน์ พุทธจร (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความสะดวกในการติดต่อประสานงานตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

ในขณะที่คุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านความน่าเชื่อถือเป็นมิติที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น ๆ ผลลัพธ์นี้สะท้อนถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่พัสดุในการให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด มีการเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้วัสดุที่ตรงตามความต้องการ รวมถึงการส่งมอบวัสดุทันเวลาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณ ศรีเรือน (2568) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยการเงินและบัญชี รวมถึงกระบวนการ/ขั้นตอนของหน่วยพัสดุและคุณภาพการบริการของหน่วย One Stop Service ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริการที่รวดเร็วและอยู่ในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีของงานเร่งด่วนหรือความต้องการพัสดุที่กะทันหันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในกระบวนการบริการของเจ้าหน้าที่ มิติความน่าเชื่อถือยังครอบคลุมถึงการปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการ การปรับปรุงในมิตินี้สามารถทำได้ผ่านการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาต่อรองและการบริหารเวลา

ในอีกมิติที่มีอิทธิพลสูงต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานพัสดุ คือ มิติการให้ความเชื่อมั่น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความสุภาพและมีทักษะความรู้ในงานพัสดุอย่างเชี่ยวชาญ การใช้กริยามารยาทที่เหมาะสมในการสื่อสารกับผู้รับบริการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัยใน

การใช้บริการ ทั้งนี้ มาตรฐานการบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนามิตินี้สามารถดำเนินการผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับतालिका देवसूरन และคณะ (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุโรงพยาบาลพัทลุง โดยได้เสนอแนวทางการพัฒนาการบริการ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลพัสดุที่ชัดเจน ลดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้ระบบออนไลน์ เพิ่มความรวดเร็วในการสั่งซื้อและส่งมอบ และการจัดทำ Flow Chart และคู่มือการปฏิบัติงานโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ นอกจากนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนามาตรฐานและสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการยังเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในระยะยาว

สรุปผล

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการงานพัสดุจะมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจในการบริการงานพัสดุเพิ่มขึ้น ก็ต่อเมื่อมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการให้สูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเพิ่มความน่าเชื่อถือและการตอบสนองของการให้บริการงานพัสดุที่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารหรือส่วนงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ควรมีการจัดทำกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการทำงาน เช่น การบริหารจัดการเวลาในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และการจัดหาเครื่องมือที่สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ผลการวิจัยสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของคุณภาพการบริการในมิติการสร้าง ความเชื่อมั่นและความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น องค์การมหาชนสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การบริการเชิงรุก และความเข้าใจบริบทของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อภาพลักษณ์การบริการงานพัสดุขององค์กร

1.3 องค์การมหาชนควรสนับสนุนการบูรณาการทำงานระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคในองค์กรเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการบริการที่ครอบคลุมทุกมิติ เช่น การปรับปรุงระเบียบข้อกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และการนำระบบ

ประเมินผลการบริการมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของบริการงานพัสดุ นอกจากนี้ยังส่งเสริมการสร้างควมไว้วางใจจากผู้รับบริการ รวมถึงยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์การมหาชนให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายการพัฒนาขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการในพื้นที่หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความหลากหลายของข้อมูล และสามารถนำไปเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริบทที่แตกต่างกันได้

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการในอดีต ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการ หรือวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการ เพื่อเก็บข้อมูลที่ลึกซึ้งและเจาะลึกมิติของความคาดหวังและข้อเสนอแนะที่อาจไม่ได้สะท้อนในแบบสอบถาม อีกทั้งควรพิจารณาวิจัยต่อเนื่องในระยะยาวเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานพัสดุว่ามีผลต่อความพึงพอใจหรือความผูกพันของผู้รับบริการในอนาคตอย่างไร

2.4 ควรทดลองพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ที่เน้นการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเสริม และมีการศึกษาผลลัพธ์ว่ารูปแบบดังกล่าวสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

จุฬาลักษณ์ โกมลตรี. (2555). บทความพิเศษ: การคำนวณขนาดตัวอย่าง. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*, 20(3), 192-198.

तालทิพย์ เดชสุวรรณ เชาวณี วัฒนาวรากุล สุติน ลาเต๊ะ และภาณี สุวรรณมณี. (2557). ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานพัสดุโรงพยาบาลพัทลุง, *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและวิทยาลัยการสาธารณสุขภาคใต้*, 1(2), 25-36.

พรรณี ศรีเรือน. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงิน การคลัง และพัสดุของสถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 14(1), 1-14.

อภิวัฒน์ พุทธจร. (2563). ความพึงพอใจการให้บริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. *วารสารศึกษิตาลัย*, 1(2), 57-70.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). USA: Hall International.

Millet, N. (2012). *Customer satisfaction and quality management in service industries: Principles and practices*. Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.