

การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา



ชรินทร์ จินดากาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา”
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร. พงษ์สนิท คุณนะลา)
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัถ)
คณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง
พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ดร.พงษ์สนิท คุณณะลา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา ห่วงใย และเป็นกำลังใจให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจต่อไป

ชรินทร์ จินดาภาค



| | |
|------------------------|--|
| ชื่อเรื่อง | การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา |
| ผู้ศึกษาค้นคว้า | ชนินทร์ จินดาภาศ |
| ที่ปรึกษา | ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา |
| ประเภทสารนิพนธ์ | การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ เจ้าหน้าที่พัสดุ ของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 20 คน บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 200 คน และผู้ขาย/ผู้รับจ้าง จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ มีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นที่พึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพร้อม และด้านโครงสร้าง ส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ซึ่งเจ้าหน้าที่พัสดุ จะได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ สำหรับปัญหา คือ งานพัสดุเป็นงานที่หนัก และต้องอาศัยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ข้อเสนอแนะนั้น พบว่า ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงาน ควรจะพิจารณาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้มีพอเพียงกับปริมาณงาน และควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ควรจัดทำคู่มือ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนต่าง ๆ และความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

Freedom Thesis Title Evaluate the operation of the parcel in University of Phayao
Writer Mr.Chanin Chandakart
Degree Master of Public Administration Program in Public Policy
Independent Committee Research Consultant, Lecturer Dr. Pongsanit Koonnala

Abstract

This freeform research intended to study factors that affect the operation parcel of staff satisfaction Phayao University, including the issue of possession and obstacles in the operation of article Phayao University, the sample is a package University of Phayao in amount of 20 officers, personnel of Phayao University in amount of 200 people and vendors/contractors in amount of 30 people tools to queries regarding the above, the information is analyzed based on the frequency, percent, mean and standard deviation.

Study summary as follows: Performance of work package Find staff answering service is capable of providing the service as it is satisfied. Factors that affect the operation of the parcel is the environmental factor is the second factor availability and structural part satisfaction of the staff ware of Phayao University. Most are satisfied in practice. The overview is included in the level "Medium" that parcel will get advice. Assistance in solving problems from a well head for this problem is to work hard and good work requires different legal regulations, suggestions that the Executive must have found understanding in the number of staff should be considered. Militants have enough volume and should be delegating responsibility clearly should make manual. Best practices steps and knowledge about regulations that entities.

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 1 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 1 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 2 |
| ข้อตกลงเบื้องต้น..... | 2 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 2 |
| ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการวิจัย..... | 2 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 3 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 3 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 4 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 5 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 6 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 7 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 8 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 8 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 8 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 9 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 9 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล/ผลการทดลอง..... | 10 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 11 |
| [พิมพ์ที่นี่]..... | 12 |
| 5 บทสรุป..... | 13 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 13 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 13 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 14 |
| บรรณานุกรม..... | 15 |
| ภาคผนวก..... | 24 |
| ภาคผนวก ก [พิมพ์ที่นี่]..... | 25 |
| ภาคผนวก ข [พิมพ์ที่นี่]..... | 27 |
| อภิธานศัพท์..... | 28 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 30 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--------------------------|------|
| 1 แสดงกลุ่มตัวอย่าง..... | 20 |



สารบัญภาพ

| ภาพ | หน้า |
|------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 18 |



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การบริหารงานพัสดุ เป็นการนำเอาวิทยาการและทักษะในการบริหารมาใช้ในการจัดการเกี่ยวกับพัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือโครงการต่าง ๆ ให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย หน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานดังกล่าวของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ มีขอบเขตกว้างขวาง และมีหลายระดับตามวงจรการบริหารพัสดุนับตั้งแต่การวางแผน การกำหนดความต้องการ การจัดหา การควบคุม การเก็บรักษา การขนส่ง การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชีในการบริหารงานพัสดุให้ครบตามวงจรมานั้น จะต้องอาศัยเครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ความละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งในขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานด้านพัสดุนั้น มีกระบวนการที่ซับซ้อน มีระยะเวลาในการกำหนดการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง มีรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติในแต่ละครั้ง (การจัดซื้อ-จัดจ้าง) แตกต่างกันไป มีกฎระเบียบ และข้อกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องของในกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสายอื่น ๆ เช่น ด้านธุรการ ด้านการศึกษา ฯลฯ ไม่มีกฎระเบียบข้อบังคับและบทกำหนดโทษอื่นมาบังคับใช้อีก นอกจากระเบียบข้าราชการพลเรือน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุต้องอยู่ในกฎระเบียบของข้าราชการพลเรือนเช่นกัน แต่ในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ยังมีกฎระเบียบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มาบังคับใช้โดยมีบทกำหนดโทษอยู่ในระเบียบพัสดุและในคำสั่งต่าง ๆ ในด้านพัสดุ เช่น การสั่งรับหรือไม่รับคำสั่งเสนอขาย รับจ้าง แลกเปลี่ยน ให้เช่าซื้อ หรือเช่า การสั่งอนุมัติซื้อ จ้าง แลกเปลี่ยน เช่า ขาย หรือให้เช่า การสั่งยกเลิกกระบวนการพิจารณาคำเสนอ การสั่งให้เป็นผู้ทำงาน ฯลฯ เป็นคำสั่งทางปกครอง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุจะต้องรอบคอบ รอบรู้ และซื่อสัตย์สุจริต

งานด้านพัสดุ เป็นงานที่เป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่หน่วยงานเล็ก ๆ ไปจนถึงระดับประเทศ จะเห็นได้ว่าอาคารสถานที่ สิ่งก่อสร้างต่าง ๆ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการเรียนการสอน การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่มีขนาดเล็ก ๆ จนถึงขนาดใหญ่ เช่น เข็ม ปากกา กระดาษ แก้ว ไม้โต๊ะ คอมพิวเตอร์ จนถึงเครื่องจักรกล รถยนต์ชนิดต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ได้มาจากการจัดหาของงานพัสดุทั้งสิ้น ซึ่งกว่าจะออกมาเป็นวัสดุ สิ่งของ สิ่งก่อสร้างเหล่านั้นได้ จะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

การวางแผน การจัดหา ฯลฯ ถ้างานพัสดุมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส ก็จะทำให้สามารถควบคุมคุณภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ในขณะเดียวกัน หากหน่วยงานใดที่งานพัสดุมีการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพและขาดความโปร่งใส มักจะเผชิญกับปัญหาการใช้เงินอย่างขาดประสิทธิภาพ พฤติกรรมฉ้อราษฎร์บังหลวง หลายนรูปแบบ ยังผลให้ส่วนราชการสูญเสียงบประมาณไปเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในที่สุด

ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุก็ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ความละเอียดถี่ถ้วน พร้อมทั้งจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด มีการนำเอาวิทยาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดการเกี่ยวกับงานพัสดุ และจะต้อง อาศัยเครื่องมือเครื่องใช้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุน และสนองความต้องการของหน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่วางไว้ ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานด้วยการดำเนินงาน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ จึงจะทำให้ การดำเนินงานของหน่วยงานประสบผลสำเร็จเป็นที่พึงพอใจ นอกจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ กฎ หมายแล้ว ยังต้องให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับงานต่าง ๆ และบุคลากรทุกระดับและการให้บริการก็เป็น หัวใจสำคัญอย่างยิ่งที่จะละลายเสียไม่ได้เลย ในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายใน องค์การด้วยตนเอง หรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อรับบริการด้านการจัดซื้อ จัดจ้างหรือทำ กิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งบางครั้งผู้รับบริการก็มักจะประสบปัญหาในการบริการที่ล่าช้า ซึ่งที่พบอยู่ บ่อย ๆ ได้แก่ การเบิกจ่ายเงินที่ล่าช้า หน่วยงานแรกที่ผู้ชายหรือผู้รับจ้างมักจะสอบถามคือ งานพัสดุ ทั้ง ๆ ที่เป็นกระบวนการดำเนินงานของงานการเงิน พวกเขาจะมองว่า เพราะงานพัสดุ ที่ดำเนินการตรวจรับล่าช้า หรือกล่าวหาว่ามีการรับสินบน มีการเลือกซื้อเลือกจ้างเจาะจง เฉพาะบางราย ฯลฯ แม้แต่บุคลากรภายในองค์การเองก็มักจะบ่นว่า ทำไมอันนั้นก็ซื้อไม่ได้ อันนี้ก็ ทำไม่ได้ งานพัสดุทำให้ยุ่งยากซับซ้อน ทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก หรือกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ พักดูมีมุมมองเพียงด้านเดียวบ้าง ที่เกิดเข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนตามที่กล่าวมานั้น สืบเนื่องมาจากขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานด้านพัสดุมีกระบวนการที่ซับซ้อน มีระยะเวลา มีรายละเอียดของงานในการปฏิบัติงานแต่ครั้งแตกต่างกัน มีกฎระเบียบและ ข้อกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการดำเนินแต่ละขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุจะต้อง ไตร่ตรอง วิเคราะห์แต่ละประเด็นเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดผิดขั้นตอนและผิดระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ

จากที่กล่าวมานั้นก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่พัสดุเกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายในงานที่ทำขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลให้การบริการต่อผู้ที่มารับบริการด้อยประสิทธิภาพลงไปได้ แต่ร่างระเบียบใหม่ของกระทรวงการคลังก็ช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานสบายใจไปได้บ้าง เนื่องจากมีการยกเลิกส่วนที่ 3 บทกำหนดโทษ โดยอ้างว่าการปฏิบัติหน้าที่ด้านพัสดุเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง และต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าและประโยชน์ของทางราชการ หากปฏิบัติงานเป็นผลดีก็ควรจะได้รับรางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจมากกว่าที่จะมีบทกำหนดโทษ ซึ่งหากกระทำผิดก็มีบทลงโทษทางวินัยอยู่แล้ว และกรณีผู้ปฏิบัติงานทุจริตก็ควรได้รับโทษตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการโดยเฉพาะอยู่แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในระเบียบซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุขาดความมั่นใจ แต่ก็มีผู้นำเอาจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ พ.ศ. 2543 มากำหนดไว้ในระเบียบ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้พึงยึดจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานทางด้านพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในด้านใดบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ชาย/ผู้รับจ้าง

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่พัสดุ ของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 20 คน
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา ในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ได้ใช้ตารางของ Tara Yamane (อ้างอิงใน ตำรา วัฒนา, 2548, หน้า 114) โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.5 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า 5%

จากสูตรข้างต้นทำให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

3. ผู้ชาย/ผู้รับจ้าง จำนวน 30 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1. เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารงานด้านอื่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ทั่วไป

การประเมินผลงานพัสดุ หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจรับ การควบคุม การบำรุงรักษา การเบิกจ่าย การตรวจสอบ และการจำหน่าย

ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณเงินแผ่นดิน) และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณเงินรายได้) ที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปี พ.ศ. 2554

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้รับบริการเป็นประจำจากงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

การพัสดุ หมายถึง การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่าย และการดำเนินการอื่น ๆ ที่กำหนดไว้

ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ (สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548, หน้า 6)

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง หมายถึง บุคคลธรรมดา ร้าน บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการ หรือรับจ้างทำงานให้กับมหาวิทยาลัยพะเยา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยพัสดุของคณะฯ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยพะเยา สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล

งานและภารกิจ หมายถึง ภาระและปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและมีความรับผิดชอบ ความเหมาะสมของงานกับความรู้ความสามารถ ความเชื่อมโยงกับผู้ร่วมงานและการจัดแบ่งกลุ่มงาน

เทคโนโลยี หมายถึง การได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี รูปแบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศภายในคณะ และการสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัสดุ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน
3. แนวคิดการบริหารและการพัฒนาองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพัสดุ พ.ศ. 2553
7. งานกองคลังมหาวิทยาลัยพะเยา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัสดุ

จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมให้ความหมายคำว่า “พัสดุ” หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ (สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548: 6)

สมนึก พิมลเสถียร (2543, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า งานพัสดุเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งในการบริหารงบประมาณ งบประมาณรายจ่ายประจำปีจำนวนมากได้ใช้จ่ายไปในการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านกระบวนการด้านพัสดุหากการได้มาซึ่งพัสดุเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริง มีการวางแผน กำหนดความต้องการใช้วัสดุ จำนวน และคุณภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ มีการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ (Asset Acquisition) มีการบริหารสินทรัพย์ซึ่งหมายถึงการสำรวจและขึ้นบัญชีได้อย่างถูกต้อง กำหนดหมายเลขให้เป็นระบบ จัดทำบัญชีคุม การบำรุงรักษา มีการคิดต้นทุน ค่าเสื่อมราคา ค่าซ่อมบำรุง มีการตัดออกจากบัญชีเมื่อเสื่อมสภาพ ตามวงจรการบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด อันจะเป็นผลให้ช่วยประหยัดงบประมาณรายจ่ายของประเทศได้

สงวนศรี ปิยางค์สุวรรณ (2537) กล่าวว่า พัสดุเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งในการบริหารงาน การบริหารงานจัดหาพัสดุที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลถึงความสัมฤทธิ์ผลของแผนงานโครงการ และในทางกลับกัน แผนงาน โครงการต่าง ๆ จะดำเนินไปไม่ได้เลย หากไม่มีพัสดุหรือไม่ได้รับพัสดุที่มีคุณภาพภายในระยะเวลาที่ต้องการใช้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการบริหารงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพ

เสริมสุข ชลวานิช (2538, หน้า 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พัสดุ” หมายถึง ของใช้ทั้งปวงของทางราชการที่จำเป็นต้องมีไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่ง “พัสดุ” ก็คือทรัพยากรเพื่อบริหารอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากคนและเงินนั่นเอง และการที่เป็นทรัพยากรหนึ่งของการบริหารนั้น หมายถึง ความสำคัญของพัสดุก็มีได้น้อยไปกว่าทรัพยากรเพื่อการบริหารอื่น ๆ แต่ในความรู้สึกของผู้บริหารระดับต่าง ๆ แล้วความสำคัญของพัสดุอยู่ในระดับต่ำกว่าทรัพยากรด้านคนและเงินเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบบริหารงานพัสดุเป็นอย่างมาก

การบริหารงานพัสดุ ครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างที่จะทำให้การบริหารพัสดุดำเนินไปได้อย่างถูกต้องรวดเร็วสมบูรณ์ คือ ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ตรวจสอบได้ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี มีความแม่นยำ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว และมีระบบการจัดเก็บการวางแผน การจำหน่าย การกำหนดความต้องการ การบำรุงรักษา การจัดหา การใช้งานพัสดุ การแจกจ่ายเอกสารที่เหมาะสม ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะต้องพิจารณาตั้งแต่โครงสร้างที่เหมาะสม บุคลากรที่เพียงพอ และมีวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง จึงจะทำให้ระบบบริหารงานพัสดุ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการบริหารพัสดุที่สมบูรณ์นั้น **เสริมสุข ชลวานิช** (2538, หน้า 24) กล่าวว่า สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. การได้มาซึ่งพัสดุ
2. การแจกจ่ายและการบำรุงรักษา
3. การปลดความรับผิดชอบที่มีต่อพัสดุ

โดยได้ขยายผลว่า การได้มาซึ่งพัสดุ คือ การที่สามารถกะประมาณการเรื่องของพัสดุเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่เชื่อถือได้ และหลักความรู้เรื่องกำหนดความต้องการพัสดุ เพื่อให้การประมาณการเป็นไปอย่างใกล้เคียงกับงานที่จะทำให้มากที่สุด จุดประสงค์เพื่อสามารถจัดทำงบประมาณรายจ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องพัสดุนั่นเอง หากไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเท่าที่ประมาณการไว้ ก็สามารถปรับหรือกำหนดนโยบายใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่ได้รับ โดยการจัดหาต้องปฏิบัติตาม

ของทางราชการ และหากสร้างระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติตามระเบียบรวดเร็วขึ้น มีข้อมูลประกอบมากขึ้น ก็จะช่วยให้การจดทามีประสิทธิภาพมากขึ้น

การแจกจ่ายและการบำรุงรักษา เริ่มจากมีพัสดุเข้ามา ซึ่งจะต้องถูกนำไปใช้ตามส่วนงานต่าง ๆ ดังนั้น การแสดงความรับผิดชอบและเอกสารประกอบจะต้องชัดเจนและพร้อมสำหรับการตรวจสอบ ส่วนของพัสดุลิ้นเปลือง ข้อมูลการใช้สำคัญสำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลงาน และเป็นฐานสำคัญในการประมาณการความต้องการในอนาคต หรือเป็นข้อมูลในการจัดทำงบประมาณในปีต่อไป

การปลดความรับผิดชอบที่มีต่อพัสดุ เมื่อหมดความจำเป็นต้องใช้หรือเมื่อชำรุดเกินกว่าจะซ่อมได้ หรือสูญหาย เป็นต้น หากมีการปฏิบัติอย่างถูกต้องตั้งแต่ได้รับพัสดุและมีการเก็บประวัติการซ่อม ขั้นตอนนี้จะไม่มีปัญหาเลย

แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานพัสดุ มีขอบเขต สรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้าง ต้องเหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงาน ควรอยู่ในระดับที่สามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่งที่จะทำให้การบริหารงานรวดเร็ว และบุคลากรในสายงานต้องมีความรู้เป็นอย่างดี
3. วิธีการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเป็นคู่มือ ประกอบด้วยรายละเอียดการปฏิบัติงาน และแบบพิมพ์ที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้การปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศได้รับไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะประกอบด้วย หลักเกณฑ์ 5 ประการ (Yves Delamotte และ Shin-ichi Takezawa, 1984 อ้างอิงใน พัชรภรณ์ อามาตย์, 2548, หน้า 12) ได้แก่

1. สร้างความปลอดภัยในการทำงาน จัดเวลาการทำงานอันเหมาะสม และมีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน
2. ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมทั้งในส่วนบุคคล และในกลุ่มของคนงาน
3. เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้แรงงานมีตัวแทนของตนเองในการบริหารงานเปิดโอกาสให้แรงงานมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร และให้พนักงานในระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น

4. สร้างความสุขในการทำงานโดยปรับระบบการทำงานแบบใหม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ยากขึ้น อันจะเป็นการทำทลายความสามารถของคนเหล่านั้น และให้ความสนใจแรงงานในเรื่องทางสังคมวัฒนธรรมมากขึ้น

5. รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของแรงงานและครอบครัวของบุคคลเหล่านั้น ให้การยกย่องในทางสังคม ให้มีเวลาว่างเพื่อแสวงหาความสุขในชีวิต และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

นอกจากนั้นแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานยังจะต้องครอบคลุมถึงงานที่มอบให้พนักงานหรือแรงงานที่ว่าเป็นงานที่มีคุณภาพด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับงานที่มีคุณภาพนี้จะมีลักษณะ 5 ประการคือ Neal H. Rosenthal, 1989 (อ้างอิงใน ศรัญญา ชัยแสง, 2545, หน้า 14) ไม่เป็นงานที่อันตราย น่าเบื่อ บั่นทอนสุขภาพ อุดอู๋ และเครียด

1. เป็นงานที่พนักงานสามารถเห็นถึงความสำเร็จของงานที่ตนทำได้ เปิดโอกาสให้มีส่วนแก้ปัญหาและสามารถริเริ่มอะไรใหม่ได้ พนักงานสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. เป็นงานที่มีวันหยุดหรือ มีเวลาพักผ่อน มีโอกาสได้ทำงานล่วงเวลาได้บ้าง สามารถยืดหยุ่นเวลาการทำงาน หรือสามารถทำงานชั่วคราวได้ (Part-time Work)

Cascio (1989, p. 25 อ้างอิงใน ศรัญญา ชัยแสง, 2545, หน้า 14) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานประเทศสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทน 2) ผลประโยชน์ของลูกจ้าง 3) ความมั่นคงในงาน 4) การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม 5) ความเครียดในการทำงาน 6) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง 7) มีการปกครองแบบประชาธิปไตย 8) การแบ่งปันผลกำไร 9) สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ 10) มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน 11) ใน 1 สัปดาห์ทำงาน 4 วัน

Kerce และ Kewly (1993 อ้างอิงใน ศรัญญา ชัยแสง, 2545, หน้า 14) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านประกอบด้วย 20 ด้าน คือ การบริการสังคม ความคิดริเริ่ม คุณธรรมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน ความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม นโยบายและการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน และกิจกรรมระหว่างการทำงาน

3. ลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลาย ความเป็นอิสระในงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสการสร้างมิตรภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสำคัญของงาน และโอกาสการใช้ความสามารถ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความเกี่ยวพันสูงและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่เสร็จทันเวลา การมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงานหรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

ส่วน Yasuhiko Nagayama (1993 อ้างอิงใน เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2541, หน้า 30-31) แห่งมหาวิทยาลัย Takai ประเทศญี่ปุ่น ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานราชการ

White Collar Workers โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบเรื่องดังกล่าวกับประเทศต่าง ๆ และได้สรุปว่า มาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานจะต้องประกอบด้วยเรื่องต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม
 - 1.1 เงินเดือนที่พอเพียง
 - 1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย
 - 2.1 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล
 - 2.2 สภาพสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
 - 2.3 ห้องทำงานถูกสุขลักษณะ
3. โอกาสเบื้องต้นในการใช้และพัฒนาความรู้ความสามารถในความเป็นคน
 - 3.1 มีอิสระในการทำงาน
 - 3.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน
 - 3.3 ดูแลและทำงานทั้งกระบวนการ
4. โอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
 - 4.1 มีการพัฒนาตนเอง
 - 4.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่
 - 4.3 มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. การยอมรับทางสังคมในหน่วยงาน
 - 5.1 ได้รับการปฏิบัติที่ปราศจากอคติใด ๆ
 - 5.2 ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้วนหน้า

- 5.3 ได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างเปิดเผย
6. การกำหนดระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน
 - 6.1 เคารพในเรื่องส่วนบุคคล
 - 6.2 เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น
 - 6.3 เคารพในความเสมอภาค
7. การได้รับการปรึกษาหารือในเรื่องการบริหารเกี่ยวกับแรงงาน
8. การกำหนดความสัมพันธ์อันเหมาะสมระหว่างหน้าที่การงานกับการดำเนินชีวิตของคณงาน
9. บทบาททางสังคมที่สัมพันธ์กับชีวิตการทำงาน

จากมาตรฐานทั้ง 9 ประการดังกล่าว (Nozomu Abe, 1993, pp. 162–165 อ้างอิงในเศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ, 2541, หน้า 31–33) ซึ่งได้ทำวิจัยร่วมกับ Yasuhiko Nagayama ได้ระบุรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ดังนี้

 1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation)
 - 1.1 เงินเดือนที่พอเพียง (Adequate Income) หมายถึง เงินเดือนสำหรับพนักงานทำงานเต็มเวลา ควรจะสอดคล้องกับฐานะและมาตรฐานของผู้รับเงินเดือน
 - 1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Compensation) ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่คณงานจะต้องสัมพันธ์กับคุณค่างานนั้น ๆ ปฏิบัติ
 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย (Safe and Healthy Working Condition)
 - 2.1 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Working Hours) หมายถึง การให้พนักงานทำงานตามมาตรฐานชั่วโมงการทำงานที่สากลกำหนด ถ้าพนักงานคนใดทำงานนอกเหนือจากเวลาที่สากลกำหนด ก็จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามกรณี
 - 2.2 สภาพสถานที่ทำงานที่เหมาะสม (Physical Working Conditions) หมายถึง สถานที่ทำงานจะต้องปราศจากหรือ มีความเสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บ หรืออันตรายให้น้อยที่สุด
 - 2.3 ห้องทำงานถูกสุขลักษณะ (Office Space) หมายถึง สภาพแวดล้อมของที่ทำงานจะต้องมีความสะอาดสบาย มีการแบ่งเป็นสัดส่วน และมีห้องรวมสำหรับใช้ร่วมกัน
 3. โอกาสเบื้องต้นในการใช้และพัฒนาความรู้ความสามารถในความเป็นคน (Immediate Opportunity to Use Develop Human Capacities)
 - 3.1 มีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับอิสระ และรับผิดชอบต่อตนเองในระดับที่พอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับการควบคุมที่หน่วยงานกำหนดขึ้นมา

3.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน (Multiple Skills) หมายถึง พนักงานแต่ละคน ควรมีโอกาสทำงานที่สามารถใช้ความรู้และความสามารถในหลาย ๆ ด้าน มากกว่าจะให้ทำงานซ้ำ ๆ ซาก ๆ ตลอดเวลา

3.3 ดูแล และทำงานทั้งกระบวนการ (Whole Tasks) หมายถึง งานที่มอบหมายให้ คนงานทำนั้น จะต้องเป็นงานตั้งแต่เริ่มต้นของชิ้นงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการของงานนั้น มิใช่ แบ่งงานเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยแล้วแบ่งงานให้คนงานแต่ละคนทำ เพราะจะทำให้คนงานรู้สึก ว่าตนเองไม่มีความหมายในการทำงานเลย

4. โอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Opportunity for Continued Growth and Security)

4.1 มีการพัฒนาตนเอง (Development) หมายถึง งานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ของใหม่ ๆ มิใช่ยึดปฏิบัติ ยึดนาน กลับทำให้ขาด ความคิดใหม่ ๆ และเรียนรู้น้อยลง

4.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (Prospective Application) หมายถึง งานที่มอบหมายต้องเปิดโอกาสให้คนงานที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และได้ใช้ความรู้ดังกล่าวในหน้าที่ การงานด้วย

4.3 มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement Opportunity) หมายถึง คนที่ทำงานในหน่วยงานต้องมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่ง อันก่อให้เกิดการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และสังคมโดยรวม

4.4 มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Security) หมายถึง คนงานแต่ละคนต้องได้รับการประกันว่างานที่ทำและเงินเดือนที่จ่ายจะมีความมั่นคงตลอดไป

5. การยอมรับทางสังคมในหน่วยงาน (Social Integration in the Work Organization)

5.1 ได้รับการปฏิบัติที่ปราศจากอคติใด ๆ (Freedom from Prejudice) หมายถึง ในการ ยอมรับการทำงานนั้น ต้องยึดหลักความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และศักยภาพในงานนั้น มากกว่าเรื่องของชาติพันธุ์ ศาสนา เพศ หรือ พื้นเพทางสังคม

5.2 ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้วนหน้า (Egalitarianism) หมายถึง การกำหนด ลักษณะตำแหน่งหน้าที่ในองค์การ ต้องไม่ทำให้เกิดชนชั้นในหน่วยงาน หรือ ต้องไม่กำหนดสาย การบังคับบัญชาให้ยาวมาก จนเกิดความแตกต่างระหว่างระดับต่าง ๆ

5.3 ได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างเปิดเผย (Interpersonal Openness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงานในเรื่องการแสดงออกทางความคิดหรือความรู้สึก ควรทำได้เปิดเผย

6. การกำหนดระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน (Constitutionalism in the Work Organization)

6.1 เคารพในเรื่องส่วนบุคคล (Privacy) หมายถึง สิทธิในเรื่องส่วนบุคคลของพนักงาน ต้องได้รับการเคารพจากนายจ้าง เช่น นายจ้างไม่มีสิทธิที่จะเปิดเผยต่อบุคคลที่สาม ว่าพนักงานใดบ้าง ที่ขาดงาน

6.2 เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น (Free Speech) หมายถึง นายจ้างต้องให้สิทธิแก่พนักงานว่า เมื่อมีเรื่องคับข้องใจในการทำงานใด ๆ ก็ควรมีสิทธิแสดงออกโดยไม่ถือว่าเป็นความผิด

6.3 เคารพในความเสมอภาค (Equity) หมายถึง สิทธิที่ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากนายจ้างในเรื่องต่าง ๆ ที่ดำเนินการในหน่วยงาน

7. การได้รับการพิจารณาหรือในเรื่อง การบริหารเกี่ยวกับแรงงาน

8. การกำหนดความสัมพันธ์อันเหมาะสมระหว่างหน้าที่การงานกับการดำเนินชีวิตของพนักงาน (Work and the Total Life Space) หมายถึง การสร้างความสมดุลระหว่างหน้าที่การงานกับการดำเนินชีวิต เช่น การเดินทางไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด ก็ควรอยู่ในช่วงเวลาของงานด้วย มิใช่เอาเวลาส่วนตัวมาใช้ในการเดินทาง หรือ การเลื่อนตำแหน่งถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรให้เขาย้ายห่างไกลครอบครัว เป็นต้น

9. บทบาททางสังคมที่สัมพันธ์กับชีวิตการทำงาน (Social Relevance of Working Life) หมายถึง พนักงานเกิดความรู้สึกว่าหน่วยงานของตนเป็นองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เช่น ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สินค้าที่ผลิตไม่มีพิษมีภัย บริษัทไม่ได้เอารัดเอาเปรียบชาวบ้าน เป็นต้น

Richard Walton (1973 อ้างอิงใน ศรัณยูญา ชัยแสง, 2545, หน้า 18) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นารควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Continue Growth and Security) คืองานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวอย่างเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จเป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์การ หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

4. โอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไข ตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อนเป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงาน ที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนา ให้รู้จักหา ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้น อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง ทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่สมรรถภาพในการทำงานต้องมีการวางแผนที่ดีในการ ปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการทำงานร่วมกันเป็นการที่ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้มีการยอมรับและ ร่วมมือ กันทำงานดีซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึง ทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่คำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่อง ส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าคุณทุกคนมี การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคลให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผยคือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความสามารถเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานซึ่งผู้ปฏิบัติก็ให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบคร้ว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาคเป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบคร้ว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์การของตนได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด และมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

แนวคิดการบริหารและการพัฒนาองค์การ

การบริหารและการพัฒนาองค์การถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ลงมือปฏิบัติ แต่จะเป็นผู้ใช้ศิลปะในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายตามที่ผู้บริหารตั้งใจ ผู้บริหารยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำทาย และเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก จะต้องทำงานโดยมุ่งเน้น

แก้ปัญหาที่ซับซ้อนตลอดเวลา ต้องเผชิญกับการแข่งขัน ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ นับว่างานบริหารจะยิ่งยุ่งยากมากขึ้น

อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ภาวะวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ลักษณะงานบริหารจึงไม่แน่นอน เสี่ยงกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความหลากหลายต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดภาวะที่ท้าทายเหล่านี้ ผู้บริหารก็ควรแสวงหาโอกาสและสร้างความได้เปรียบให้เกิดแก่องค์กร (เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส) โดยการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลแต่ให้พิจารณาที่ผลงานเป็นหลัก

การพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ สามารถแปลได้หลายความหมาย เช่น ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา/วางแผนยุทธศาสตร์และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนากระบวนการโดยมีส่วนร่วมทั้งองค์การ เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับล่างขององค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ดังแนวคิดของบุคคลต่อไปนี้

Wendul L. Irench และ Ceci H. Bell ได้ให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ว่าเป็นเรื่องของการใช้ความพยายามในระยะยาวที่จะแก้ไขปัญหภายในองค์การและการฟื้นฟูองค์การ โดยจะดำเนินการในส่วนของวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาและใช้ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์รวมทั้งการวิจัยและการปฏิบัติเป็นหลัก

Jack K. Fordye และ Reymond Well ได้ให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ว่าเป็นวิธีการมุ่งที่จะเอาพลังความสามารถของมนุษย์ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ

การพัฒนาองค์การจะสำเร็จได้ ถ้าองค์การมีแผนและใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาช่วย เช่น เรื่องการจูงใจ เรื่องอำนาจ เรื่องการสื่อสาร เรื่องความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การ การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มหรือเรื่องของการขัดความขัดแย้ง

ลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การจะมีลักษณะต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและทีมที่ปรึกษาจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป เช่น การพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่วัฒนธรรมขององค์การ (Organization Cultural), ค่านิยม (Value) และทัศนคติของบุคคลภายในองค์การ โดยการพัฒนา

จะต้องกระทำเป็นระบบ เช่น ระบบโครงสร้างใหม่ ซึ่งจำเป็นจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการสอดแทรกข้อคิด (Intervention) เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาจะต้องเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงสุดและคณะกรรมการบริหารจะต้องให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ที่ได้จากการพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การจะต้องใช้เทคนิค และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคล และมุ่งจัดความขัดแย้งในองค์การ

การพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ

ควรมีการสร้างแผนแม่แบบในการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการประเมินสถานการณ์ขององค์การ เพื่อให้เห็นช่องว่างของความแตกต่างระหว่างองค์การในปัจจุบันกับองค์การที่ควรจะเป็นในอนาคต หลังจากนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์การ เพื่อที่จะนำจุดแข็งขององค์การมาผลักดันการพัฒนาองค์การ โดยมีกลไกการควบคุมทิศทางที่แน่นอน การพัฒนาองค์การจะต้องพิจารณาว่าองค์การที่จะพัฒนาเป็นแบบเปิดหรือแบบปิด ถ้าเป็นองค์การแบบเปิด ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมแก้ปัญหาพร้อมรับผิดชอบ โดยเน้นที่เป้าหมายขององค์การเป็นหลัก ลักษณะโครงสร้างขององค์การจะเป็นแบบกว้าง อาศัยการให้คำแนะนำมากกว่าสั่งการ การบริหารงานลักษณะนี้ พนักงานจะมีความซื่อสัตย์และมีจิตสำนึกในความสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล แต่ถ้าหากองค์การเป็นแบบปิดหรือแบบระบบราชการ การพัฒนาองค์การจะทำได้ยากลำบาก

ทั้งนี้เนื่องมาจากมีการแบ่งงานตามหน้าที่ ลักษณะงานซ้ำ ๆ กัน มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ มีสายการบังคับบัญชาในลักษณะแนวตั้ง ยึดถือตัวบุคคลเป็นหลัก ไม่เน้นที่ผลงานและความสำคัญของงาน ลักษณะเช่นนี้พัฒนาได้ยาก เนื่องจากมีแรงต้านมาก เห็นแก่ญาติพวกพ้องครอบครัว ผู้บริหารสูญเสียอำนาจมีความเกรงอกเกรงใจ ไม่สามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้

สาเหตุที่องค์การจะต้องมีการพัฒนาเพื่อช่วยให้หน่วยงานมีภาวะเบียบน้อยลง และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร มุ่งเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ สนับสนุนให้ทำงานร่วมกันระหว่างแผนกเพื่อเป้าหมายขององค์การที่สูงขึ้น

นอกจากนั้นยังเกิดจากแรงผลักดันภายในและแรงผลักดันภายนอกที่ทำให้้องค์การต้องพัฒนา แรงผลักดันภายใน หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ ค่านิยม วัฒนธรรม ความยึดอัดในการทำงาน ความขัดแย้งในกฎระเบียบ อัตราการเข้าออกของพนักงานสูง ส่วนแรงผลักดันภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในวงการธุรกิจ เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด การเปลี่ยนแปลงกำลังคน

การขาดแคลนแรงงาน การหันมาใช้เครื่องจักร การไม่สามารถบริการลูกค้าได้ การเปลี่ยนผู้บริหาร และการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ การพัฒนาองค์การจะต้องเปลี่ยนแปลงระบบทั้งหมดขององค์การ เช่น แรงงานคน โครงสร้างและระบบงาน งานและปัญหา เทคโนโลยี โดยมีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวประกอบ เช่น สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ โดยมีแรงผลักดันภายนอกและภายในเป็นตัวกระตุ้นให้มีการปรับโครงสร้างเดิมให้เป็นโครงสร้างใหม่

ความจำเป็นในการพัฒนาองค์การ

การบริหารงานเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์การจะต้องคำนึงถึงความเป็นจริง โดยไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและความต้องการของคน การบริหารงานระบบนี้ จึงไม่ค่อยยอมรับคุณค่าและวิธีการทำงานของคน เพราะสายการบังคับบัญชากำหนดไว้แน่นอนตายตัวว่าจากใครถึงใคร การแบ่งงานจะแบ่งตามความชำนาญเฉพาะอย่าง การบรรจุ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นมีจำกัด แต่ละคนในหน่วยงานจึงใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนเพื่องานของตนมากกว่าเพื่องานส่วนรวม

Worren G Bennis ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคนมีการศึกษาสูง ระบบการสื่อสารเจริญก้าวหน้า เทคโนโลยีการผลิต และการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเมืองบ่อย ประชาชนได้มีส่วนร่วม การเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ขนาดขององค์การและความต้องการของผู้บริหารหรือสมาชิกในองค์การเพิ่มจำนวนมากขึ้น ระบบการบริหารแบบเดิมเมื่อ 20 ปี ที่ผ่านมาไม่สามารถทำให้ทุกหน่วยขององค์การเจริญเติบโตได้ เนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนเสียจนไม่อาจให้บริการได้ทันทั่วถึง และความซับซ้อนของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็เช่นกัน จำเป็นต้องฝึกฝนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์การให้มากขึ้น

ในแง่ของค่านิยมของคนเราจะพบว่า คนมีอิทธิพลต่อระบบการทำงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาอย่างมาก เช่น คนในปัจจุบันมีแนวความคิดใหม่ ๆ สภาพแวดล้อมเป็นแรงจูงใจทำให้มีความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองทางจิตใจเพิ่มมากขึ้น แนวความคิดเกี่ยวกับอำนาจควรอยู่บนรากฐานของเหตุผล โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจมากกว่าการกดขี่ ช่มเหง ทำให้เกิดความไม่กล้าและความเกรงใจ แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมจะเปลี่ยนจากการมองคนเป็นเครื่องจักรให้กลายเป็นทำอย่างไรจึงจะทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การพัฒนาองค์การมิได้หมายถึงการพัฒนาแต่เฉพาะองค์การที่มีปัญหาเท่านั้น หากแต่องค์การที่มีความเจริญรุ่งเรืองอยู่แล้ว ก็ควรได้รับพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น เพราะเมื่อใดที่คิดว่าองค์การของตนมีความเจริญและมีการพัฒนาที่ดีแล้ว จึงหยุดนิ่ง ก็เท่ากับว่ากำลัง

เดินถอยหลังตลอดเวลา ผู้บริหารจึงควรมีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาศัยหลักการดังนี้

1. **กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)** ควรมีการประชุม อภิปราย เพื่อกำหนดนโยบาย ร่วมกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและสมาชิกในองค์การอย่างชัดเจน และตรงไปตรงมา

2. **ความเข้าใจในสถานการณ์ (Understand Relations)** ต้องอาศัยความเข้าใจร่วมกัน เพราะความต้องการของบุคคลจะเป็นตัวอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงาน

3. **การปรับปรุงสัมพันธภาพ (Improving Relations)** การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในองค์การถือเป็นผลพลอยได้ขององค์การ แต่ไม่ว่าคนในองค์การจะมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน หรือไม่ก็ตาม ควรได้รับการเปิดเผย เพื่อให้ต่างฝ่ายได้รู้ถึงปัญหา เมื่อรู้ถึงปัญหาทุกคนจะ พยายามปรับตัวเข้าหากันและตั้งใจทำงานมากขึ้น

4. **ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม** ในการดำเนินการ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การให้ความ สนับสนุนและความร่วมมือ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหา ระบบ การทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับดุลยภาพของงาน (Balance of force) ภายในระบบของหน่วยงาน นั้น ๆ

5. **การเชื่อมโยง (Linking)** แนวยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการ คือ ความสามารถในการ โน้มน้าวคนในหน่วยงานให้มีความเข้าใจที่ดีต่อกันมากที่สุด

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

ปัจจุบันการทำธุรกิจเป็นเกมการแข่งขันที่มีความซับซ้อน และทวีความรุนแรงมากขึ้น ทุกขณะ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วมากขึ้น กว่าในอดีต ด้วยสาเหตุนี้องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจาก สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ให้ได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

การพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือที่นิยมเรียกกันว่า OD เป็นเครื่องมือ ที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหา ก้าวทัน การเปลี่ยนแปลง พร้อมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

องค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

1. มีพื้นฐานทางด้านสังคมศาสตร์

แม้ว่าปัจจุบันเทคนิคการพัฒนาองค์กรได้ขยายตัวและบูรณาการเข้ากับเทคนิค การบริหารอื่น ๆ เช่น การบัญชีและการเงิน การปรับปรุงเทคโนโลยีสำนักงานและการดำเนินการ เป็นต้น แต่ไม่ว่าเราจะพัฒนาองค์กรไปในรูปแบบใดเราก็ต้องประยุกต์โดยการนำความเข้าใจ

และหลักทางสังคมศาสตร์และมนุษย์สัมพันธ์มาประยุกต์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น
ในทิศทางที่ต้องการ

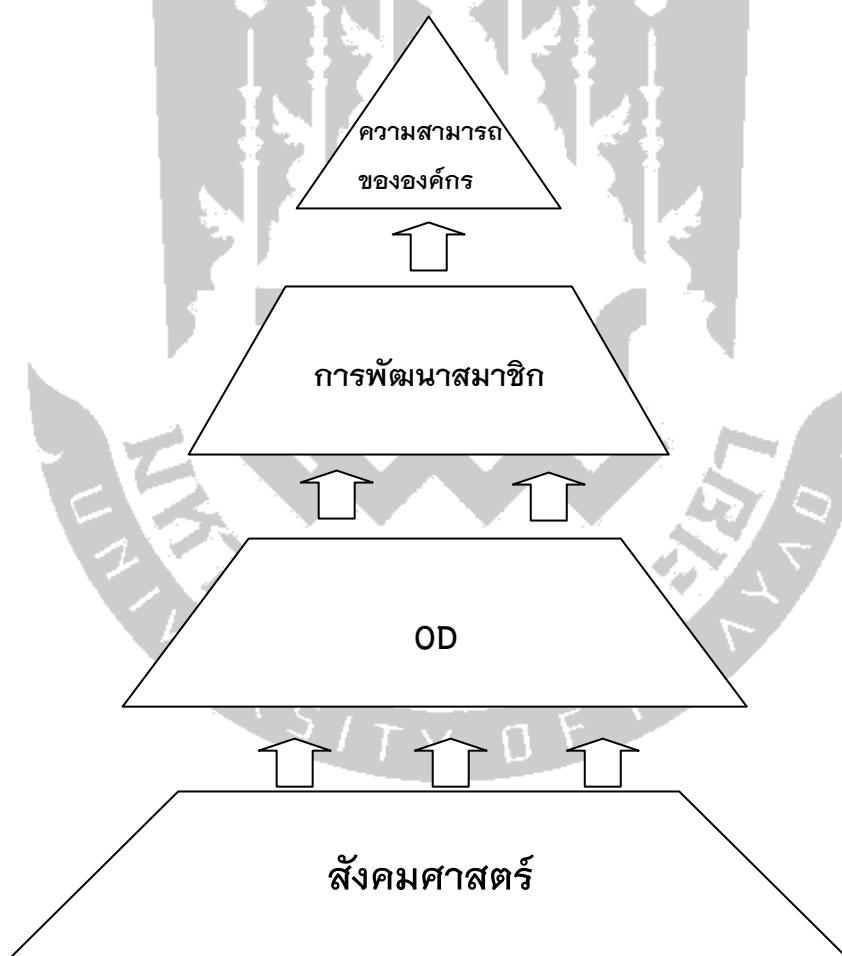
2. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมาชิกขององค์กร

โดยหลักการเชื่อว่ามนุษย์ทุกคน มีความสามารถและต้องการจะมีสภาพชีวิตที่ดี
ดังนั้นผู้บริหารจะต้องจัดโครงสร้างองค์กร ระบบงาน และบรรยากาศที่สร้างความพอใจในการ
ทำงาน และพร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. เพิ่มความสามารถในการทำงานขององค์กร

การพัฒนาองค์กร จะศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุง
และแก้ไขปัญหในระดับต่าง ๆ ขององค์กร ตั้งแต่ระดับบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้
การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

แบบการจำลององค์ประกอบการพัฒนาองค์กร



ภาพ 1 แสดงแบบการจำลององค์ประกอบการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร(OD)จะแตกต่างจากหลาย ทฤษฎีที่เคยศึกษา เพราะว่า OD จะเป็นทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กรอย่างมีแบบแผนเพื่อให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหามีการพัฒนาการอย่างเหมาะสม โดยที่การพัฒนาองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร

สาเหตุที่องค์กรต่าง ๆ ต้องทำการพัฒนา

1. ความซับซ้อนและความหลากหลายขององค์กร

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในสังคมปัจจุบัน ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น ซึ่งเราจะเห็นรูปแบบการปรับตัวในระดับต่าง ๆ เช่น การรีอับระบบ (Reengineering) การแตกออกเป็นหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) การลดระดับการบังคับบัญชา (Delaying) หรือการลดขนาดองค์กร (Downsizing) เป็นต้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติทั้งในเชิงกายภาพและจิตใจ ทำให้ฝ่ายบริหารไม่เพียงแต่ต้องตัดสินใจเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร แต่จะต้องสามารถวางแผนและทำการพัฒนาองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ทั้งบุคคลและองค์กร

2. พลวัตของสภาพแวดล้อม

การขยายตัวและเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี และโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ลูกค้า คู่แข่งขัน ต่างก็มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ของทั้งองค์กรและบุคลากร ประกอบกับแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับมหภาคของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชากร ได้สร้างแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวและดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแรงงาน เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3. ความยืดหยุ่นและการตอบสนองต่อปัญหา

องค์กรต้องมีความยืดหยุ่นต่อแรงกดดันและสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของสภาพแวดล้อม อาจสร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้แก่องค์กรได้ โดยโอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากอดีต ทำให้องค์กรต้องสามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างเป็นระบบและตรงประเด็น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความพร้อมขององค์กร ในการรับรู้และตระหนักถึงปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ และการแก้ไขที่ถูกต้อง ผ่านทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง กลุ่ม องค์กร และสภาพแวดล้อมอย่างดี

4. แรงผลักดันของเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ มิเช่นนั้นก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้า และอาจจะต้องออกจากการแข่งขันไปในที่สุด ซึ่งเราสมควรให้ความสนใจกับเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง อุปกรณ์สื่อสาร และระบบ Internet จะเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและความคล่องตัวให้แก่องค์กร ผ่านระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม ที่ช่วยให้การตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีความถูกต้องและเหมาะสมกับข้อจำกัดของสถานการณ์

4.2 เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (Production/Operations Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยให้การผลิตมีประสิทธิภาพ และผลผลิตสูงขึ้น ตลอดจนช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานของธุรกิจ

4.3 เทคโนโลยีการบริหารงาน (Management Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติการ และการควบคุม เช่น Benchmarking การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) หรือการรีอับระบบ (Reengineering) เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งโครงสร้างและการทำงานขององค์กรให้ก้าวหน้าและทันสมัย ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

เราจะเห็นว่า พัฒนาการและการใช้งานเทคโนโลยีทั้งสามด้านอย่างเหมาะสมจะมีอิทธิพล และช่วยเร่งการพัฒนาผลิตภาพ (Productivity) รวมขององค์กร ดังนั้นการที่เราจะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง และลงตัวจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เพียงแต่มีความรู้ในงานที่ตนทำ แต่จะต้องสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยสามารถประสานประโยชน์และสร้างสมดุลระหว่างงานและระบบให้ได้อย่างเต็มที่

5. การตื่นตัวด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

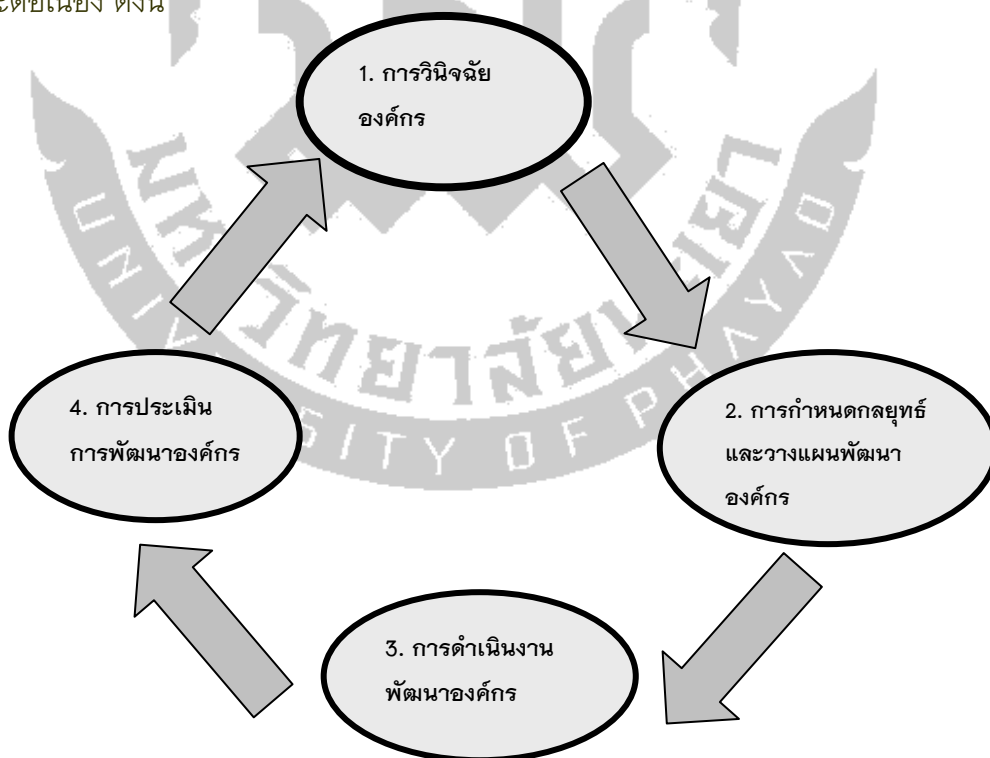
นอกจากแรงผลักดันของกระแสการดำเนินงาน และปัจจัยแวดล้อมภายนอก ดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ ยังจะต้องตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ลูกค้าและพนักงาน โดยเฉพาะพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งขององค์กร ที่สมควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรม เพื่อให้เขามีความพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมาย

อย่างเต็มความสามารถและเสียสละให้แก่องค์กร โดยพร้อมจะปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของตน เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

เราจะเห็นได้ชัดว่า พลวัต ความซับซ้อน และความเกี่ยวข้องกันของปัจจัยแวดล้อม และแรงผลักดันภายในองค์กร นับเป็นสาเหตุของปัญหาและโอกาสในการอยู่รอดและเจริญเติบโตขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องกล้าตัดสินใจอย่างกล้าหาญ และเด็ดขาดที่จะเปลี่ยนแปลงขององค์กร ก่อนที่เหตุการณ์เล็ก ๆ จะลุกลามเป็นปัญหาร้ายแรงต่อไป

กระบวนการพัฒนาองค์กร

ปัจจุบันการพัฒนาองค์กร (OD) ได้รับความยอมรับในความสำคัญและนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งที่นำไปประยุกต์โดยตรงหรือใช้งานในรูปแบบอื่น ๆ ทำให้มีการพัฒนาองค์กรในมิติต่าง ๆ ให้ก้าวหน้าขึ้น อย่างไรก็ตาม การทำ OD ก็ไม่ได้หมายความว่า จะสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาทุกอย่างของธุรกิจและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าได้ทุกกรณี ทำให้นักบริหารที่ไม่เข้าใจหลักการของ OD เกิดความคาดหวังที่เกินจริง (Over Expectation) และเมื่อ OD ไม่สามารถช่วยให้องค์กรของตนแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด ก็โทษว่า OD ไร้ประสิทธิภาพและหันไปใช้เทคนิคอื่นแทน ดังนั้น ก่อนที่เราจะศึกษารายละเอียดของการพัฒนาองค์กร เราควรทำความเข้าใจหลักการของ OD เพื่อที่จะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้งานจริง โดยเริ่มต้นจากกระบวนการพัฒนาองค์กร (OD Process) ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนี้



ภาพ 2 แสดงกระบวนการพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ 1 การวินิจฉัยองค์กร (Organization Diagnosis)

หลังจากที่ผู้บริหารตระหนักถึงปัญหาที่องค์กรประสบอยู่หรือมองเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์กร เขาก็จะแต่งตั้งผู้ที่มีอำนาจพัฒนาองค์กร (OD Team) ให้ทำการศึกษาทำความเข้าใจและอธิบายสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และเสนอแนะวิธีการพัฒนาองค์กรในอนาคต

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาองค์กร (Establish OD Strategy and Implementation Plan)

ทีมงานพัฒนาองค์กรนำข้อมูลจากการวินิจฉัยองค์กร มากำหนดแผนพัฒนาองค์กร เลือกเทคโนโลยีและระดับในการพัฒนาองค์กรและร่างแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยพิจารณาภาพรวมขององค์กร เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร และสร้างผลงานที่สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 3 การนำกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรไปประยุกต์ (OD Intervention)

หรือการแทรกแซงการพัฒนาองค์กร จัดเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์กร โดยมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำแผนการพัฒนาองค์กรที่มีการวางแผนปฏิบัติงาน ตารางกิจกรรม กำหนดตารางเวลา และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา โดยไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 4 การประเมินการพัฒนาองค์กร (OD Evaluation)

เป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่ช่วยในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาองค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมาย เกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด ตลอดจนจะต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็จะเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของทีมงานพัฒนาองค์กรที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงตนเองให้สามารถทำการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้และความเข้าใจในกรอบความคิด และหลักการของ OD ย่อมจะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความเข้าใจ และสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีการพัฒนาการก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

การแทรกแซงเพื่อการพัฒนาองค์กร (OD Intervention)

ไม่ว่าการพัฒนาองค์กรจะเป็นรูปแบบใด ต่างก็มีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการคือ มุ่งที่จะแก้ปัญหา และพัฒนาศักยภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการลดข้อบกพร่อง และการเพิ่มศักยภาพขององค์กรผ่านทางพนักงานและระบบงาน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์และระบบงาน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทิศทาง และความต้องการขององค์กร

ขั้นตอนที่สำคัญของการดำเนินงานโครงการพัฒนาองค์กร คือ การกำหนดกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดขององค์กร และกำหนดบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างที่ปรึกษากับสมาชิกในองค์กร จากนั้นที่ปรึกษาภายในหรือภายนอกองค์กรจะเริ่มทำการแทรกแซงระบบองค์กร โดยเข้าไปปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มหรือสมาชิกขององค์กร และใช้กิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมและการสังเกตกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มหรือขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน และช่วยให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แต่หัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร มิได้อยู่ที่การกำหนดกลยุทธ์และการวางแผน อย่างเป็นระบบและมีเหตุผลแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การนำกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรไปปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า “การแทรกแซงเพื่อการพัฒนาองค์กร (OD Intervention)” จะมีความสำคัญและเป็นเครื่องกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์กร ซึ่งผู้นำและตัวแทนการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการสร้างผลงานให้เป็นรูปธรรม มิเช่นนั้น ถึงแม้ว่าเขาจะมีความคิดและแผนการที่ดีเลิศอย่างไร ก็อาจจะไม่มีประโยชน์อะไรต่ออนาคตขององค์กร ถ้าไม่สามารถนำความคิดมาสร้างสรรค์และใช้ให้ได้ผลตามที่ต้องการได้จริง

อย่างไรก็ดี ที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กรควรทำการประเมินการยอมรับของสมาชิกและผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อโครงการพัฒนาองค์กรก่อนการนำกลยุทธ์พัฒนาองค์กร ไปปฏิบัติ เพื่อว่าที่ปรึกษาจะทำการสื่อสาร ชูใจ หรือกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยที่ปรึกษาจะต้องหาคำตอบจากคำถามสำคัญ 4 ข้อ คือ

1. วัตถุประสงค์ในการทำการพัฒนาองค์กรเหมาะสมหรือไม่
2. วัฒนธรรมองค์กรมีความพร้อมสำหรับการพัฒนาองค์กรหรือไม่
3. คนที่มีบทบาทสำคัญในความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการพัฒนาองค์กรมีส่วนร่วมในโครงการหรือไม่ และในระดับความสำคัญอย่างไร
4. คนในองค์กร มีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมสำหรับการพัฒนาองค์กรหรือไม่

แนวทางในการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาเราอาจจะสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงแบบปฏิวัติ (Revolutionary Change)

เป็นการเปลี่ยนแปลงที่หวังผลอย่างฉับพลันทันที ซึ่งผู้บริหารมักจะใช้อำนาจและสั่งให้พนักงานปฏิบัติตามที่ตนต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกหรือความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง และมักจะเป็นการกระทำตามความต้องการของฝ่ายบริหารเพียงฝ่ายเดียว เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง ระบบงาน และโครงสร้างองค์กร เป็นต้น การปฏิวัติอาจจะมีผู้ต่อต้านมาก เพราะผลจากการเปลี่ยนแปลงอาจจะสร้างความไม่พอใจ และความรู้สึกขัดแย้งระหว่างสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ความขัดแย้ง และไม่ให้ความร่วมมือในอนาคต

2. การเปลี่ยนแปลงแบบมีวิวัฒนาการ (Evolutionary Change)

เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างช้า ๆ ที่เรียกได้ว่าเป็นการค่อย ๆ อยู่ตรงกันข้ามกับวิธีการปฏิวัติ โดยปกติการเปลี่ยนแปลงแบบวิวัฒนาการในองค์กรจะไม่ก่อให้เกิดความตื่นเต้นหรือประหลาดใจมากนักในหมู่สมาชิก เพราะการเปลี่ยนแปลงจะค่อย ๆ เกิดขึ้น ทำให้ผู้คนปรับตัวตามโดยไม่รู้สึกรู้สีกว่ามีการเปลี่ยนแปลงนาน ๆ ครั้ง จึงจะปรากฏว่าไปกระทบกระเทือนต่อผู้เกี่ยวข้องสักครั้ง

3. การเปลี่ยนแปลงแบบวางแผน (Planned Change)

เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำอย่างเป็นระบบ เพราะมีการศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างเป็นขั้นตอน และมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีอื่น โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเข้ามามีส่วนร่วมกับฝ่ายบริหารในการเปลี่ยนแปลง

อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงแบบวางแผนอาจจะได้รับการต่อต้านจากบุคคลทั่วไปเหมือนกัน แต่น้อยกว่าวิธีการปฏิวัติ เนื่องจากทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจะมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ประการสำคัญการวางแผนเปลี่ยนแปลงจะต้องมีผู้นำที่เข้าใจอนาคต มีวิสัยทัศน์ และคิดอย่างเป็นระบบ ตลอดจนสามารถประสานงานและสื่อความเข้าใจกับสมาชิกได้ทุกคน มิเช่นนั้นอาจเสียเวลาและทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

เราจะเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารขององค์กรนั้น ต้องการจะนำรูปแบบใดมาใช้ ซึ่งเขาจะต้องตัดสินใจโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเลือกใช้การเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมตามสภาพของสิ่งแวดล้อม และปัจจัยต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการตอบสนองที่ดีจากสมาชิก

หรืออาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้บริหารและตัวแทนการเปลี่ยนแปลง จะต้องทำการศึกษาถึงผลกระทบที่สะท้อนกลับมาอย่างรอบคอบ และหาแนวทางและวิธีแก้ไข เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พพอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างอิงใน ภาวนิตา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นตามความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคิดหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคิดได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคิดได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริหารจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Kotler and Armstrong, 2002, p. 49)

ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอน หรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาริธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาภาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งใน ภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการ รวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิวิน, 2545, หน้า 11) หลักในการ ให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง

สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลชน ธนาพงศ์ธร, อ้างอิงใน ชีระ อัมพรพฤติ, 2542, หน้า 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, Philip, 2000, p. 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องการหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ จะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tools for services)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 212-213) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด หรือ เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

2.1 ผลิตภัณฑ์ (product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตรายสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2.2 ราคา (price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคาค่าขนส่ง ฯลฯ

2.3 การจัดจำหน่าย (place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้น มิใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเบิกพัสดุ ความสะดวกในการรับพัสดุ ฯลฯ

2.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลพัสดุ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

2.5 บุคคล (people) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากร ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลา ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนักที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพค่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.7 กระบวนการ (process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการ การแจ้งข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

3. งานของธุรกิจบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000, p. 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการคือ

3.1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการได้แก่

3.1.1 บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษานับสนุนนักศึกษา

3.1.2 การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3.1.3 ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

3.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

3.2.1 ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3.2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

3.2.3 การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

3.2.4 การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้าทุกราย

3.2.5 การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.3.4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

Parasuraman, Zeithesal และ Berry (อ้างอิงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการให้บริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนพงศ์ธร (2537, หน้า 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้นคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ พึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปลความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถ

ล้มพับจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาคุณค่าไว้ได้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2539 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2541 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542

หมวดที่ 1 ข้อความทั่วไป ส่วนที่ 1 นิยาม

“**การพัสดุ**” หมายความว่า การจัดทำเอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุม การจำหน่ายและการดำเนินการอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในระเบียบ

“**พัสดุ**” หมายความว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือที่จำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ

“**การซื้อ**” หมายความว่า การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องอื่น ๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

“**การจ้าง**” ให้หมายความรวมถึง การจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการตามระเบียบของกระทรวงการคลัง การรับขนในการเดินทางไปราชการตามกฎหมายว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

“**การจ้างที่ปรึกษา**” หมายความว่า การจ้างบริการจากที่ปรึกษา แต่ไม่รวมถึงการจ้างออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างอาคารด้วยเงินงบประมาณ

“**การจ้างออกแบบและควบคุมงาน**” หมายความว่า การจ้างบริการจากนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ที่ประกอบธุรกิจบริการด้านงานออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างอาคารด้วยเงินงบประมาณ

“**เงินงบประมาณ**” หมายความว่า งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และเงินส่วนราชการที่ได้รับไว้ โดยได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ไม่ต้องส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ แต่ไม่รวมถึงเงินกู้ และเงินช่วยเหลือตามระเบียบนี้

“งานพัสดุ” มีหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินสิ่งก่อสร้าง ตลอดจนการจ้างเหมาบริการ จ้างเหมาทำของ จ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงานให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2538 ฉบับที่ 32 พ.ศ. 2539 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2541 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2542

งานกองคลังมหาวิทยาลัยพะเยา

งานการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานบริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา โดยได้เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2542 ซึ่งมีภารกิจในการควบคุมการเบิกจ่ายเงิน ตลอดจนการรับเงินค่าลงทะเบียนของนิสิต และเรื่องอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานของวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ซึ่งได้แบ่งการบริหารงานเป็น 2 สำนัก คือ สำนักบริหาร และสำนักวิชาการ ในระหว่างนี้เป็นงานการเงินและบัญชีอยู่ในส่วนงานบริหารกลาง อยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักบริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ซึ่งประกอบไปด้วยงานสารบรรณ งานประชุมและพิธีการ งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานยานพาหนะ ร้านจำหน่ายของที่ระลึกและงานถ่ายเอกสาร เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2547 วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 สำนัก คือ

1. สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา
2. สำนักวิชาศิลปศาสตร์
3. สำนักวิชาวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
4. สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
5. สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
6. สำนักวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. สำนักวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร
8. สำนักวิชาเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งส่วนงานบริหารกลางอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา และส่วนงานบริหารกลางได้แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 9 งาน คือ งานสารบรรณ งานการ

เจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุมและพิธีการ งานยานพาหนะ งานเอกสาร และร้านขายของที่ระลึก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 สภามหาวิทยาลัย ได้ออกระเบียบมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา พ.ศ. 2550 โดยให้เปลี่ยนชื่อจากวิทยาเขตสารสนเทศพะเยาเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา โดยให้มหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา เป็นองค์กรเบ็ดเสร็จในด้านการบริหารงานบุคคล วิชาการ และงบประมาณของมหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา ในขณะนั้นสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา ได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานมหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา ซึ่งงานการเงินและบัญชีได้เปลี่ยนโครงสร้างเป็นส่วนงานการคลังและพัสดุ อยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานมหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา โดยมี รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นผู้ดูแล โดยส่วนงานการคลังและพัสดุ แบ่งงานออกเป็น 6 งาน คือ

1. งานธุรการ
2. งานการเงินจ่าย
3. งานการเงินรับ
4. งานบัญชี
5. งานงบประมาณ
6. งานพัสดุ

วิสัยทัศน์

ส่วนงานกองคลัง เป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง มุ่งเน้นให้บริการที่ดีแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยยึดหลัก ความถูกต้อง ซื่อสัตย์ ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

พันธกิจ

1. เป็นส่วนงานที่ให้บริการด้านงบประมาณ พัก การเงินและบัญชี ของมหาวิทยาลัย ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้
2. ทำหน้าที่บริหารจัดการด้านการเงินการคลัง โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ดี รวดเร็ว เกิดความคล่องตัว ถูกต้องตามระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้ ให้กับบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. ทำหน้าที่ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
4. ทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ให้เบิกจ่ายเป็นไปตามแผน และโครงการในแผนปฏิบัติการ

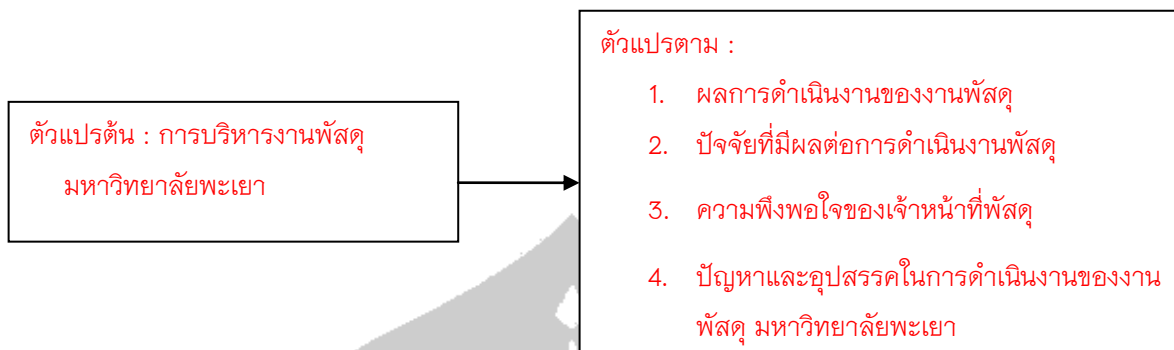
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรวิ แสนสิงห์ชัย (2541) ศึกษาการบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้บริหารและหัวหน้างานของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย ที่ปฏิบัติราชการอยู่ในปีการศึกษา 2540 จำนวน 126 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ ผลการศึกษา พบว่าการบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย มีการจัดระบบบริหารพัสดุ การจัดหาใช้วิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 โดยคำนึงถึงงบประมาณ การแจกจ่ายพัสดุ พิจารณาจากแผนงานและโครงการของสถานศึกษา การควบคุมพัสดุมีการควบคุมการจัดหาและมีการควบคุมทางบัญชี การบำรุงรักษาพัสดุโดยการกำหนดบุคคลรับผิดชอบ การจำหน่ายพัสดุใช้การจำหน่าย โดยการขายมากที่สุด

สุรชัย รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูล ความรู้ชัดเจน บริการตามลำดับ รวดเร็ว กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ระยะเวลาในการบริการ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น อัตราค่าล้าง ของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ชูชาติ น้าฟ้า (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน สาขาขอนแก่นและสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนสาขาเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในหัวหน้างานบรรยากาศการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และผลตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในสวัสดิการสาขาขอนแก่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสาขาเชียงใหม่และสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ควรมีการเพิ่มการฝึกอบรม การสร้างจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม และมีการวางแผนในการทำงาน

กรอบแนวคิด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา” โดยมุ่งศึกษาผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกเอง โดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ชาย/ผู้รับจ้าง

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 20 คน ของมหาวิทยาลัยพะเยา
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา ในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ได้ใช้ตารางของ Tara Yamane (อ้างอิงในตำรา วิวัฒนา, 2548, หน้า 114) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95.5 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า 5%

จากสูตรข้างต้นทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

3. ผู้ชาย/ผู้รับจ้าง จำนวน 30 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งเป็น 2 ชุด ได้แก่

1. แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยาและเป็นผู้ชาย/ผู้รับจ้างที่มหาวิทยาลัยพะเยาติดต่อซื้อขาย ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่มารับบริการ รวมคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ด้านการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการให้บริการ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานพัสดุ เป็นคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ยังขาดตกบกพร่อง ควรปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุมิข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

2. แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านพัสดุ รวมคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ ด้านการบริการและโครงสร้าง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความพร้อม รวมคำถามทั้งสิ้น 14 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3.1 ดร.สุเขต สกุลทอง ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.2 อ.วารี ระหงษ์ ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.3 นายเดชา ทิพย์เสนีย์ ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

แล้วปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อแจกแจงการกระจายของข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามเพื่อระดับผลของการดำเนินงาน ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์จากแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและปัจจัยการดำเนินงานจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้

- 1.1 ค่าความถี่
- 1.2 ค่าร้อยละ
- 1.3 ค่าเฉลี่ย
- 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และการแบ่งระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2531, หน้า 85)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เมื่อได้อันตรภาคชั้นสามารถนำมาแบ่งระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

| | |
|-----------------------|--------------------|
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง น้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง น้อย |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง มาก |
| ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง มากที่สุด |

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พัสดุเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน โดยการบรรยายสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสรุปผล

จากการประเมินในครั้งนี้ จะเป็นการใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ตารางและภาพประกอบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่ประกอบกันในการสรุปผลโดยผลการประเมินที่ได้มาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานพัสดุมหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจนำไปศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา” โดยมุ่งศึกษา ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากร/ผู้ขาย/รับจ้าง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานพัสดุ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 บุคลากร/ผู้ชาย/รับจ้าง

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 94 | 40.87 |
| หญิง | 136 | 59.13 |
| รวม | 230 | 100.0 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.87 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 42 | 18.26 |
| 25 – 35 ปี | 123 | 53.48 |
| 36 – 45 ปี | 61 | 26.52 |
| 46 – 55 ปี | 4 | 1.74 |
| รวม | 230 | 100.0 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35-45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 และมีอายุ 46-55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| โสด | 124 | 53.91 |
| สมรส | 106 | 46.09 |
| รวม | 230 | 100.0 |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.91 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 25 | 10.87 |
| ปริญญาตรี | 154 | 66.96 |
| ปริญญาโท | 48 | 20.87 |
| ปริญญาเอก | 3 | 1.30 |
| รวม | 230 | 100.0 |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 66.96 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานมารับบริการกับงานพัสดุ

| ระยะเวลาที่มารับบริการกับงานพัสดุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 37 | 16.09 |
| 2 ปี | 56 | 24.35 |
| 3 ปี | 46 | 20.00 |
| 4 ปี | 42 | 18.26 |
| 5 ปี | 21 | 9.13 |
| มากกว่า 6 ปี | 28 | 12.17 |
| รวม | 230 | 100.00 |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มารับบริการกับงานพัสดุ ระยะเวลา 2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 รองลงมา ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระยะเวลา 4 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 ระยะเวลา มากกว่า 6 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 และ ระยะเวลา 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.13 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา

| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 26 | 13.00 |
| 2 ปี | 31 | 15.50 |
| 3 ปี | 42 | 21.00 |
| 4 ปี | 39 | 19.50 |
| 5 ปี | 30 | 15.00 |
| มากกว่า 6 ปี | 32 | 16.00 |
| รวม | 200 | 100.00 |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา ระยะเวลา

4 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ระยะเวลามากกว่า 6 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระยะเวลา 2 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระยะเวลา 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 8 | 40.00 |
| หญิง | 12 | 60.00 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 5 | 25.00 |
| 25 – 35 ปี | 11 | 55.00 |
| 36 – 45 ปี | 4 | 20.00 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25–35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มีอายุระหว่างต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-----------|--------------|
| โสด | 17 | 85.00 |
| สมรส | 3 | 15.00 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-----------|--------------|
| ระดับปริญญาตรี | 13 | 65.00 |
| ระดับปริญญาโท | 7 | 35.00 |
| รวม | 20 | 100.0 |

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเงินเดือน

| เงินเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|---------------|
| 5,000 – 10,000 บาท | 8 | 40.00 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 12 | 60.00 |
| รวม | 20 | 100.00 |

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีเงินเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|-----------|---------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 1 | 5.00 |
| 2 – 3 ปี | 10 | 50.00 |
| 4 – 5 ปี | 7 | 35.00 |
| 6 – 7 ปี | 2 | 10.00 |
| รวม | 20 | 100.00 |

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ระยะเวลา 2-3 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระยะเวลา 4-5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีระยะเวลา 6-7 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่พัสดุ และด้านความสามารถในการบริการ จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้างจำนวน 230 คน

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการ

| ด้านการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | การแปลผลความหมายคะแนน |
|---|------------------|-------------|-----------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.94 | 0.56 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน | 4.09 | 0.67 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี | 4.12 | 0.48 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ | 4.16 | 0.51 | มาก |
| 5. มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ | 3.86 | 0.87 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 4.03 | 0.62 | มาก |

จากตาราง 13 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยาและผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ มีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

| ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ | ระดับความคิดเห็น | | การแปลผลความหมาย คะแนน |
|---|------------------|-------------|---------------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน | 3.94 | 0.56 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ พัสดูฯ | 4.09 | 0.67 | มาก |
| 3. ท่านได้รับการบริการที่รวดเร็ว | 4.12 | 0.48 | มาก |
| 4. ท่านเคยมีปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ | 4.16 | 0.51 | มาก |
| 5. โดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความสามารถ | 3.86 | 0.87 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 4.03 | 0.62 | มาก |

จากตาราง 14 พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ มีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสามารถในการให้บริการ

| ด้านความสามารถในการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | การแปลผล |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | คะแนน |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค | 3.95 | 0.74 | มาก |
| 2. ระยะเวลาในติดต่อประสานงานและดำเนินงานมีความเหมาะสม | 3.74 | 0.62 | มาก |
| 3. ความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ | 3.52 | 0.56 | มาก |
| 4. ความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ | 3.46 | 0.81 | มาก |
| 5. สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความเหมาะสม สะดวกสบาย | 4.03 | 0.92 | มาก |
| 6. ท่านพบความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ | 2.24 | 0.79 | น้อย |
| เฉลี่ยรวม | 3.49 | 0.74 | มาก |

จากตาราง 15 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสามารถในการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.49) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความเหมาะสม สะดวก สบาย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.95) ระยะเวลาในติดต่อประสานงานและดำเนินงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีความคิดเห็นในระดับน้อยคือ การพบความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ (ค่าเฉลี่ย 2.24) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ประกอบด้วยด้านโครงสร้างด้านสภาพแวดล้อม และด้านความพร้อม จากแบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 20 คน

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุ ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านโครงสร้าง

| ด้านโครงสร้าง | ระดับ | | การแปลผล ความหมาย คะแนน |
|--|-------------|-------------|-------------------------------|
| | ความคิดเห็น | | |
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบงานพัสดุ และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง | 3.55 | 0.43 | มาก |
| 2. หน่วยงานพัสดุมีบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน | 3.26 | 0.68 | ปานกลาง |
| 3. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นต่อการบริการงานในหน่วยงาน | 3.39 | 0.59 | ปานกลาง |
| 4. นโยบายในการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง | 3.04 | 0.75 | ปานกลาง |
| 5. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ | 3.43 | 0.81 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.33 | 0.65 | ปานกลาง |

จากตาราง 16 พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านโครงสร้าง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบงานพัสดุ และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือการให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นต่อการบริการงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36) หน่วยงานพัสดุมีบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

และนโยบายในการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุ ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริษัทที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านสภาพแวดล้อม

| ด้านสภาพแวดล้อม | ระดับ | | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|------------|
| | ความคิดเห็น | | ความหมาย |
| | \bar{X} | S.D. | คะแนน |
| 1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ แบ่งเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการทำงาน | 3.91 | 0.74 | มาก |
| 2. ในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะและเก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ | 3.83 | 0.56 | มาก |
| 3. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงดังรบกวน มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว | 4.12 | 0.71 | มาก |
| 4. จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล | 3.68 | 0.59 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.89 | 0.65 | มาก |

จากตาราง 17 พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริษัทที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.89) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงดังรบกวน มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว มีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ แบ่งเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะและเก้าอี้เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และจำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุ ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านความพร้อม

| ด้านความพร้อม | ระดับ | | การแปลผล |
|--|-------------|-------------|----------------|
| | ความคิดเห็น | | ความหมาย |
| | \bar{X} | S.D. | คะแนน |
| 1. หน่วยงานพัสดุมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับช่วยทำงาน ที่ทำให้ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว | 3.57 | 0.67 | มาก |
| 2. มีงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ | 3.24 | 0.85 | ปานกลาง |
| 3. หน่วยงานพัสดุมีระบบการแบ่งงานที่ชัดเจน | 3.36 | 0.56 | ปานกลาง |
| 4. งานพัสดุทำให้ท่านเกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากต้องมีความรู้และความรอบคอบอย่างสูง | 3.22 | 0.48 | ปานกลาง |
| 5. มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา | 3.01 | 0.74 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.34 | 0.66 | ปานกลาง |

จากตาราง 18 พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านความพร้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานพัสดุมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับช่วยทำงานที่ทำให้ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว มีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ หน่วยงานพัสดุมีระบบการแบ่งงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) งานพัสดุทำให้ท่านเกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากต้องมีความรู้และความรอบคอบอย่างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจากแบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 20 คน

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุ ที่แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | ระดับ ความคิดเห็น | | การแปลผล ความหมาย |
|--|----------------------|------|----------------------|
| | \bar{X} | S.D. | คะแนน |
| 1. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ | 3.02 | 0.81 | ปานกลาง |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ ในปัจจุบัน | 1.84 | 0.56 | น้อย |
| 3. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงาน ที่ท่านรับผิดชอบ | 2.37 | 0.92 | น้อย |
| 4. ในองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา การสันทนาการ | 3.24 | 0.46 | ปานกลาง |
| 5. งานเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิด ความรู้ใหม่ น้อยลง | 2.36 | 0.52 | น้อย |
| 6. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ และ ทำทลายความสามารถของท่านมากขึ้น | 3.11 | 0.94 | ปานกลาง |
| 7. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่างเหมาะสม ไม่ช้าเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ร่วมงานในระดับเดียวกัน | 2.98 | 0.55 | ปานกลาง |
| 8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ | 3.19 | 0.67 | ปานกลาง |
| 9. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จากหน่วยงาน หรือ ผู้บริหาร | 3.08 | 0.34 | ปานกลาง |

ตาราง 19 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | ระดับ | | การแปลผล |
|---|-------------|-------------|----------------|
| | ความคิดเห็น | | ความหมาย |
| | \bar{X} | S.D. | คะแนน |
| 10. ท่านมีอิสระที่จะใช้ความรู้ ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | 3.32 | 0.52 | ปานกลาง |
| 11. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน | 3.28 | 0.56 | ปานกลาง |
| 12. ในองค์กรของท่านมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้ท่าน สามารถค้นคว้าเพื่อประกอบการทำงานได้อย่าง สะดวก | 3.37 | 0.67 | ปานกลาง |
| 13. ท่านได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไข ปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ | 3.96 | 0.31 | มาก |
| 14. บุคลากรในองค์กรได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้ โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว | 3.47 | 0.89 | มาก |
| 15. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ ของตนเองได้ | 3.01 | 0.52 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.04 | 0.62 | ปานกลาง |

จากตาราง 19 พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุได้รับ คำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ บุคลากรในองค์กรได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้โดยคำนึงถึง ความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ในองค์กรมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถค้นคว้าเพื่อประกอบการทำงานได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.37) ความมีอิสระที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ความสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอนพร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือ ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ในองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น

การเล่นกีฬา การสนทนาการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) การได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.19) การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ และท้าทายความสามารถของท่านมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.11) การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจากหน่วยงานหรือ ผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.08) ความรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ (ค่าเฉลี่ย 3.02) เจ้าหน้าที่พัสดุมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.01) การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมไม่ซ้ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 2.98) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 2.37) งานเปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ความรู้ใหม่น้อยลง (ค่าเฉลี่ย 2.36) และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 1.84) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัย

พะเยา

พบว่าเจ้าหน้าที่พัสดุผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยาได้ให้ข้อมูลในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยสรุปปัญหาในภาพรวมเป็น 3 ด้าน ด้านกฎระเบียบ ด้านบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1.1 ปัญหาด้านกฎระเบียบ

- 1) เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ในงานด้านพัสดุและไม่เข้าใจระเบียบอย่างแท้จริง
- 2) ขั้นตอนงานพัสดุละเอียดมากเกินไป ทั้งนี้ต้องอาศัยระเบียบกฎหมายทำให้รู้สึกว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติและทำให้งานช้า
- 3) ระเบียบพัสดุนี้อาจใหม่เสมอ ทำให้ไม่สามารถตามได้ทันจะทำให้การปฏิบัติงานบางครั้งติดขัด ทำให้มีการทำงานล่าช้า
- 4) งานพัสดุเป็นงานหนัก เสี่ยงต่อกฎหมาย ระเบียบฯ ถูกมองจากผู้อื่นโดยมีทัศนคติด้านลบ หรือมีผลประโยชน์แฝง
- 5) กฎระเบียบทำให้ปฏิบัติงานยากไม่สอดคล้องกับความต้องการ ความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น กรณีเร่งด่วน

5.1.2 ปัญหาด้านบุคคล

- 1) เจ้าหน้าที่พัสดุมีน้อย ไม่เพียงพอ ทำให้งานที่ปฏิบัติอาจล่าช้า
- 2) เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่เข้าใจกฎระเบียบว่างานพัสดุ ขาดประสบการณ์ด้านงานพัสดุ
- 3) ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงานบางครั้ง
- 4) ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน

5.1.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

- 1) วัสดุอุปกรณ์บางอย่างเก่าล้าสมัย ซึ่งในขั้นตอนการจำหน่ายค่อนข้างยุ่งยาก หากครุภัณฑ์นั้นไม่เจอ เพราะเก่ามาก

5.2 แนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น

- 1) มหาวิทยาลัยพะเยา ควรจะมีการอบรมเรื่องเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการพัสดุให้แก่บุคลากรที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ ๆ
- 2) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานพัสดุ ลดความตึงเครียดในที่ทำงาน
- 3) ควรมีการประชุมเจ้าหน้าที่พัสดุเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 4) ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่พัสดุ โดยพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

5.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้ขาย/รับจ้าง

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งได้สอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ/ผู้ขาย/รับจ้างในความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานและการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

5.3.1 ปัญหา และอุปสรรค ของผู้รับบริการ

- 1) การเบิกจ่ายพัสดุล่าช้า
- 2) เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่
- 3) ระเบียบและขั้นตอนการพัสดุยุ่งยาก
- 4) การสื่อสารบางครั้งยังไม่ชัดเจน ทำให้ความคิดเห็นไม่ตรงกันส่งผลให้การประสานงานบกพร่อง

5) เจ้าหน้าที่มีน้อย แต่ความรับผิดชอบมีมาก

5.3.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพิ่มพูนความรู้ศึกษาระเบียบให้แม่นยำ

2) ควรปรับปรุงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) ควรมีการจัดระบบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยทำเอกสารเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ (Manual) เผยแพร่ แจกจ่ายแก่ ผู้รับบริการ

4) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน



สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา” โดยมุ่งศึกษา ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ในครั้งนี้พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร/ผู้ชาย/รับจ้าง และเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เหมือนกัน และบุคลากร/ผู้ชาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่มีการศึกษา มีระยะเวลาที่มารับบริการกับงานพัสดุ ระยะเวลา 2 ปี และปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพะเยา ระยะเวลา 3 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน 10,001-15,000 บาท และปฏิบัติงานด้านพัสดุ เป็นระยะเวลา 2-3 ปี

2. ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ

ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่พัสดุ และด้านความสามารถในการบริการ จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ชาย/รับจ้าง ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา สรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการให้บริการ

พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ชาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ

เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ ตามลำดับ

2.2 ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นที่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ

2.3 ด้านความสามารถในการให้บริการ

พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสามารถในการ ให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีความสามารถในการให้บริการแก่ ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความเหมาะสม สะดวก สบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ระยะเวลาในติดต่อประสานงานและ ดำเนินงานมีความเหมาะสม ความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ และมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ การพบความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความพร้อม จากแบบสอบถามความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่พัสดุ ที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ สรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านโครงสร้าง

พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านโครงสร้าง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบงานพัสดุและสามารถปฏิบัติตามได้ อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ และมีความคิดเห็น

ระดับปานกลางคือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นต่อการบริการงาน ในหน่วยงาน หน่วยงานพัสดุมีบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน และนโยบายในการ ดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

3.2 ด้านความพร้อม

พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมี สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงดังรบกวนมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อน อบอุ่น สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ แบ่งเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการทำงาน) ในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะและเก้าอี้เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ และ จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล ตามลำดับ

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านความพร้อม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือหน่วยงานพัสดุมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับช่วยทำงานที่ทำให้ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ หน่วยงานพัสดุมีระบบการแบ่งงานที่ชัดเจน มีงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ งานพัสดุทำให้ท่านเกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากต้องมีความรู้และความรอบคอบอย่างสูง และมีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเสร็จ ทันเวลา ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ในการพบว่า ส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.04) ในประเด็น ความคิดเห็นระดับมาก คือเจ้าหน้าที่พัสดุได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ รองลงมาคือ บุคลากรในองค์กร ได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้ โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว และมีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง คือในองค์กรมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถค้นคว้าเพื่อประกอบ การทำงานได้อย่างสะดวก ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความมีอิสระที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ความสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ในองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี

เช่น การเล่นกีฬา การสนทนา การได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ และ ทำทนายความสามารถของท่านมากขึ้น การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จากหน่วยงาน หรือ ผู้บริหาร ความรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ไม่ซ้ำเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ เงินเดือน ค่าตอบแทน ที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ งานเปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ความรู้ใหม่ น้อยลง และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน

5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัย

พะเยา

พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยาได้ให้ข้อมูล ในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยสรุปปัญหาในภาพรวมเป็น 3 ด้าน ด้านกฎระเบียบ ด้านบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1.1 ปัญหาด้านกฎระเบียบ

- 1) เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ในงานด้านพัสดุและไม่เข้าใจระเบียบ อย่างแท้จริง
- 2) ขั้นตอนงานพัสดุละเอียดมากเกินไป ทั้งนี้ต้องอาศัยระเบียบกฎหมาย ทำให้รู้สึกว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติและทำให้งานช้า
- 3) ระเบียบพัสดุนี้อาจใหม่เสมอ ทำให้ไม่สามารถตามได้ทัน จะทำให้ การปฏิบัติงานบางครั้งติดขัด ทำให้มีการทำงานล่าช้า
- 4) งานพัสดุเป็นงานหนัก เสี่ยงต่อกฎหมาย ระเบียบฯ ถูกมองจากผู้อื่น โดยมีทัศนคติด้านลบ หรือมีผลประโยชน์แฝง
- 5) กฎระเบียบทำให้ปฏิบัติงานยาก ไม่สอดคล้องกับความต้องการ ความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น กรณีเร่งด่วน

5.1.2 ปัญหาด้านบุคคล

- 1) เจ้าหน้าที่พัสดุน้อย ไม่เพียงพอ ทำให้งานที่ปฏิบัติอาจล่าช้า
- 2) เจ้าหน้าที่บางท่านยังไม่เข้าใจ กฎระเบียบว่างานพัสดุ ขาดประสบการณ์ ด้านงานพัสดุ

- 3) ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงานบางครั้ง
- 4) ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน

5.1.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

- 1) วัสดุ อุปกรณ์บางอย่างเก่าล้าสมัยซึ่งในขั้นตอนการจำหน่ายค่อนข้างยุ่งยาก หาครุภัณฑ์นั้นไม่เจอ เพราะเก่ามาก

5.2 แนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น

- 1) มหาวิทยาลัยพะเยา ควรจะมีการอบรมเรื่องเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการพัสดุ ให้แก่บุคลากรที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ ๆ
- 2) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานพัสดุ ลดความตึงเครียดในที่ทำงาน
- 3) ควรมีการประชุมเจ้าหน้าที่พัสดุเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 4) ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่พัสดุ โดยพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

5.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้ขาย/รับจ้าง

จากผลการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งได้สอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ/ผู้ขาย/รับจ้างในความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานและการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

5.3.1 ปัญหา และอุปสรรค ของผู้รับบริการ

- 1) การเบิกจ่ายพัสดุล่าช้า
- 2) เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่
- 3) ระเบียบและขั้นตอนการพัสดุยุ่งยาก
- 4) การสื่อสารบางครั้งยังไม่ชัดเจน ทำให้ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ส่งผลให้การประสานงานบกพร่อง
- 5) เจ้าหน้าที่มีน้อยแต่ความรับผิดชอบมีมาก

5.3.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพิ่มพูนความรู้ศึกษาระเบียบให้แม่นยำ

- 2) ควรปรับปรุงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) ควรมีการจัดระบบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยทำเอกสารเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ (Manual) เผยแพร่ แจกจ่ายแก่ ผู้รับบริการ
- 4) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน

อภิปรายผล

การศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมุ่งศึกษาผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาได้สรุปและนำมาอภิปรายผลการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ผลการดำเนินงานของงานพัสดุ

ในด้านการให้บริการ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ และด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นที่พึงพอใจ สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความเหมาะสม สะดวก สบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ระยะเวลาในติดต่อประสานงานและดำเนินงานมีความเหมาะสม ความเหมาะสมของขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ และมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ การพบความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยพะเยา และผู้ขาย/รับจ้าง มีความพึงพอใจ

ในด้านผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถ และมีความสามารถในการให้บริการ โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรี แสนสิงห์ชัย (2541) ศึกษาการบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้บริหารและหัวหน้างานของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า การบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดเชียงราย มีการจัดระบบบริหารพัสดุ การจัดหาใช้วิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 โดยคำนึงถึงงบประมาณการแจกจ่ายพัสดุพิจารณาจากแผนงานและโครงการของสถานศึกษา การควบคุมพัสดุมีการควบคุมการจัดหาและมีการควบคุมทางบัญชี การบำรุงรักษาพัสดุโดยการกำหนดบุคคลรับผิดชอบ การจำหน่ายพัสดุใช้การจำหน่าย โดยการขายมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของงานพัสดุ ด้านโครงสร้าง พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบงานพัสดุ และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือการให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็นระบบ และมีความคิดเห็นระดับปานกลางคือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นต่อการบริการงานในหน่วยงาน หน่วยงานพัสดุมีบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน และนโยบายในการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ในด้านความพร้อม พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา มีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงดังรบกวน มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ แบ่งเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการทำงาน ในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะและเก้าอี้เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ และจำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล และในด้านสภาพแวดล้อม พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นระดับมากคือหน่วยงานพัสดุมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับช่วยทำงานที่ทำให้ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ หน่วยงานพัสดุมีระบบการแบ่งงานที่ชัดเจน มีงบประมาณในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ งานพัสดุทำให้ท่านเกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากต้องมีความรู้และความรอบคอบอย่างสูง และมีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเสร็จ

ทันเวลา แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความพึงพอใจในด้านโครงสร้าง ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน แต่ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมาก ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาตนเองในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชชัย รัชตประทาน ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขา สารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูล ความรู้ชัดเจน บริการตามลำดับ รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน ตั้งใจทำงาน บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ระยะเวลาในการบริการ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยพะเยา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ในประเด็น มีความพึงพอใจระดับมาก คือเจ้าหน้าที่พัสดุได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ รองลงมาคือ บุคลากรในองค์กรได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือในองค์กรมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถค้นคว้าเพื่อประกอบการทำงานได้อย่างสะดวก ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความมีอิสระที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ความสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอนพร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ในองค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา การสันทนาการ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ และท้าทายความสามารถของงานมากขึ้น การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจากหน่วยงาน หรือผู้บริหาร ความรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเจ้าหน้าที่พัสดุมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมไม่ซ้ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ งานเปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ความรู้ใหม่ ๆ และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อ

การครองชีพในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชา โดยต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และเนื่องจากงานพัสดุเป็นงานที่ต้องอาศัยกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และต้องมีความรับผิดชอบสูง แต่อัตราค่าตอบแทน และเงินเดือนยังไม่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชาติ น้าฟ้า ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ความพึงพอใจในงานและตำแหน่งงาน สาขาขอนแก่นและสาขาหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ส่วนสาขาเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจในสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในหัวหน้างานบรรยากาศการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และผลตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในสวัสดิการสาขาขอนแก่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสาขาเชียงใหม่และสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ควรมีการเพิ่มการฝึกอบรม การสร้างจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม และมีการวางแผนในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. งานพัสดุเป็นงานที่หนัก และต้องอาศัยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงาน ควรจะพิจารณาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้มีพอเพียงกับปริมาณงาน และควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
2. ควรจะให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ โดยการให้ไปฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้นประจำปี เพื่อนำความรู้มาพัฒนางาน
3. ระเบียบที่ใช้สำหรับงานพัสดุ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้บริหาร ควรทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง อย่างสม่ำเสมอ และควรจัดทำคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนต่าง ๆ และความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานพัสดุ ของมหาวิทยาลัยพะเยา



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2542). ระบบควบคุมคุณภาพที่หน่วยงานคิวซีเซอร์เคิล. กรุงเทพฯ: บริษัทเทคนิคคอล แอปโพรช เคาน์เซลลิ่ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด.
- พัชรารภรณ์ อามาตย์. (2548). การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนวรานีกุลและโรงเรียนวชิราลัย. การค้นคว้าแบบอิสระ รม.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศรัญญา ชัยแสง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์. การค้นคว้าแบบอิสระ รม.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เศกสิน ศรีวัฒนากุลกิจ. (2541). รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในญี่ปุ่น: ศึกษากรณีแรงงานนอกกฎหมาย. เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวนศรี ปิยางค์สุวรรณ. (2537). การบริหารงานจัดหาพัสดุ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สมนึก พิมลเสถียร. (2543). ความสำคัญของการบริหารพัสดุต่อการงบประมาณ. เอกสารประกอบการสัมมนา. กรุงเทพฯ: สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย.
- สมยศ นาวิการ. (2535). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงชินพัฒนา.
- สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย. (2548). ทิศทางการบริหารพัสดุในปี พ.ศ. 2548 และข้อพึงระมัดระวังในการปฏิบัติงาน. ระหว่างวันที่ 4-5 พฤศจิกายน 2548 ณ โรงแรมอัมรินทร์ ลากูน พิษณุโลก.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2542). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมสุข ชลวานิช. (2538). แนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานพัสดุ. เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงานพัสดุ. จัดโดยสมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย. วันศุกร์ที่ 24 มีนาคม 2538 ณ โรงแรมเอเซีย. กรุงเทพฯ.



(สำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา)

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของงานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25 – 35 ปี 3. 36- 45 ปี 4. 46 – 55 ปี 5. 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

 1. มัธยมศึกษาตอนต้น 4.ปริญญาตรี 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 5. ปริญญาโท 3. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. 6. ปริญญาเอก

5. เงินเดือน

 1. 5,000 – 10,000 บาท 3. 15,001 – 20,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท 4. 20,001 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ

 1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 2 – 3 ปี 3. 4 – 5 ปี 4. 6 – 7 ปี 5. 8 – 9 ปี 6. 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยมาก (1) |
| 1. ด้านโครงสร้าง | | | | | |
| 1.1 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ งานพัสดุ และสามารถปฏิบัติตามได้ อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 1.2 หน่วยงานพัสดุมีบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน | | | | | |
| 1.3 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้เสนอ ความคิดเห็นต่อการบริการงานในหน่วยงาน | | | | | |
| 1.4 นโยบายในการดำเนินงานมีความชัดเจน สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 1.5 การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเป็น ระบบ | | | | | |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อม | | | | | |
| 2.1 สถานที่ทำงานมีความสะอาด และเป็น ระเบียบ แบ่งเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการทำงาน | | | | | |
| 2.2 ในที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะและเก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 2.3 สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงดังรบกวน มีอากาศถ่ายเท สะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว | | | | | |
| 2.4 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล | | | | | |

| ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานพัสดุ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|--------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อย มาก (1) |
| 3. ด้านความพร้อม | | | | | |
| 3.1 หน่วยงานพัสดุมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับช่วยทำงานที่ทำให้ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 3.2 มีงบประมาณในการดำเนินงาน อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 3.3 หน่วยงานพัสดุมีระบบการแบ่งงาน ที่ชัดเจน | | | | | |
| 3.4 งานพัสดุทำให้ท่านเกิดความเครียดในการ ทำงาน เนื่องจากต้องมีความรู้และความ รอบคอบอย่างสูง | | | | | |
| 3.5 มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานเสร็จ ทันเวลา | | | | | |



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัสดุ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยมาก (1) |
| 1. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ | | | | | |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน | | | | | |
| 3. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ | | | | | |
| 4. ในองค์การมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การเล่นกีฬา การสันทนาการ | | | | | |
| 5. งานเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิด ความรู้ใหม่ น้อยลง | | | | | |
| 6. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ใหม่ ๆ และ ทำทหายความสามารถของท่านมากขึ้น | | | | | |
| 7. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ไม่ช้าเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน | | | | | |
| 8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 9. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจากหน่วยงาน หรือ ผู้บริหาร | | | | | |
| 10. ท่านมีอิสระที่จะใช้ความรู้ ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | | | | | |
| 11. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน | | | | | |

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|--------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อย มาก (1) |
| 12. ในองค์กรของท่านมีแหล่งข้อมูลข่าวสารให้ท่านสามารถค้นคว้าเพื่อประกอบการทำงานได้อย่างสะดวก | | | | | |
| 13. ท่านได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างดีเสมอ | | | | | |
| 14. บุคลากรในองค์กรได้ร่วมกันทำงานเป็นทีมได้โดยคำนึงถึงความสามารถมากกว่าเรื่องส่วนตัว | | | | | |
| 15. ท่านมีสิทธิที่จะปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเองได้ | | | | | |



ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

1. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอะไรบ้าง

1.1 ปัญหาด้านกฎระเบียบ

.....

.....

.....

.....

1.2 ปัญหาด้านบุคคล

.....

.....

.....

.....

1.3 ปัญหาด้าน วัสดุ อุปกรณ์

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการทำงานอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายชินนทร์ จินดากาศ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

| | |
|------------------------|---|
| ชื่อ นามสกุล | นายชนินทร์ จินดาภาศ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 2 ธันวาคม 2529 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 32 หมู่ 5 ตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา |
| ที่ทำงานปัจจุบัน | งานพัสดุ มหาวิทยาลัยพะเยา |
| ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน | นักวิชาการพัสดุ |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2551 | นศ.บ. (การประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา |

