

ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขตสามเสน
ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายของแผนกคลังสินค้าพัสดุ

**Customer Satisfaction Of Boonrawd Brewery Employees On Inventory Management
(Samsen District)**

วสุ มุกดาประเสริฐ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Vasu Mukdaprasert

Industrial Management, Faculty Of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: 6414082020@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่ายโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน จำนวนทั้งหมด 161 คน สุ่มจากประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน ระดับตำแหน่งงานเป็นระดับ ป. / กลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติเป็นกลุ่มงานบริหารกลาง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ การวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่เลือกใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบ F-test

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับตำแหน่งงาน ระดับ ป. (จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60), ระดับ ก. (จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00) และระดับ ส. (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30) กลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ กลุ่มงานบริหารกลาง (จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70), กลุ่มงานวิศวกรรมและออกแบบ (จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10), กลุ่มงานจัดซื้อกลาง (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30), กลุ่มงานบัญชีและการเงิน (จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90) และกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล (จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.38) ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.45) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.42), ด้านคุณภาพสินค้าพัสดุ (\bar{X} =4.35) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย (\bar{X} =4.32) ตามลำดับ

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับตำแหน่งงานและกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ปัจจัยส่วนบุคคล, การเบิกจ่าย, คลังสินค้าพัสดุ

Abstract

The objective of this research were to (1) study levels of customer satisfaction of inventory management (2) compare customer satisfaction of inventory management among individual personal factors. This study was emphasized on 161 employees who work as entry-level title and 250 employees who work as mid-level and high-level title at Boon Rawd Brewery (Samsen district). Furthermore, the methods of this dissertation contain online customer satisfaction survey and customer satisfaction evaluation using SPSS Statistics. The statistical terms of this analysis consist of Frequency, Percentage, Average (Mean), Standard deviation (SD) and F-test.

The results of this study demonstrated (125 employees or 77.60%) who work as entry-level title, (29 employees or 18.00%) who work as mid-level title and (7 employees or 4.30%) who work as high-level title. In addition, another results examined on job descriptions revealed (51 employees or 31.70%) who work as Centralized administrative subdivision, (34 employees or 21.10%) who work as Engineering and design subdivision, (31 employees or 19.30%) who work as Centralize procurement subdivision, (24 employees or 14.90%) who work as Accounting and finance subdivision, and (21 employees or 13.00%) who work as Human resources subdivision. The overall scores of four satisfaction sections were extremely satisfied ($\bar{X}=4.38$). The four customer satisfaction sections comprised inventory employees ($\bar{X}=4.45$), procedures and services ($\bar{X}=4.42$), quality of goods ($\bar{X}=4.35$) and facilities ($\bar{X}=4.32$), respectively.

The outcome of this research discovered there were the tiny difference, equal to 0.05, between title and job description.

Keywords : Customer satisfaction, Personal factors, Inventory Management, Inventory

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คลังสินค้าพัสดุ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกลุ่มงานจัดซื้อจัดกลาง ของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บสินค้า เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานสินค้าเครื่องเขียน สินค้าเบ็ดเตล็ด โดยมีบทบาทสำคัญในการบริการด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือพนักงานจะบริการในด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บ การดูแลสินค้าต่างๆภายในคลังสินค้าพัสดุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพจากคลังสินค้าพัสดุ ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดความพึงพอใจในการเบิกจ่าย โดยพิจารณา 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย

ผู้วิจัยในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ ได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลังสินค้าพัสดุ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คลังสินค้าพัสดุดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน ประจำปี 2566 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการคลังสินค้าพัสดุสู่ความเป็นเลิศ และการดำเนินงานของคลังสินค้าพัสดุ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่ายโดย

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายของแผนกคลังสินค้าพัสดุโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีตัวแปรในการทำวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ (ระดับตำแหน่งงาน /กลุ่มงานที่

ท่านปฏิบัติ) และตัวแปรตาม (ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ /ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ /ปัจจัยด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ /ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย)

ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน ที่ใช้บริการการเบิกจ่ายจากแผนกคลังสินค้า จำนวน 250 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน มีนาคม-พฤษภาคม 2566

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Mullins (1954) แนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Shelley (1975, pp.252-268) ทฤษฎีความพอใจ เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ไม่มีความสุข ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กัน จึงเรียกระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ว่า ระบบความพอใจ

Korman (1977 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2543 : 161)) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการทำงาน

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการ พิจารณาได้หลายปัจจัยตามผู้รับบริการ

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์, อาณาภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่

กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตโดยมีการวางแผน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

John D. Millett (1951 : 397-400) กล่าวว่าไว้ว่า สำหรับการบริการงาน คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

2.3 ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ของคลังพัสดุ

คลังสินค้าพัสดุ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกลุ่มงานจัดซื้อกลาง ของบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บสินค้า เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานสินค้าเครื่องเขียน สินค้าเบ็ดเตล็ด สินค้าพรีเมียม สินค้าของผู้บริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บ การควบคุม และการเบิกจ่ายพัสดุตามแบบฟอร์มการเบิกจ่ายสินค้า ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ของบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด

การตรวจรับสินค้า/บริการ/งาน ให้ดำเนินการตรวจรับสินค้า/บริการ/งานและลงนามตรวจรับสินค้า/บริการ/งานโดยผู้มีอำนาจตามระเบียบอำนาจดำเนินการที่ถูกกำหนดโดยสำนักงานตรวจสอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการสั่งซื้อและงาน ในระบบคุณภาพ ในการตรวจรับให้ถือข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหลัก ทั้งนี้ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า/บริการ/งาน จำนวน คุณภาพ และระยะเวลาส่งมอบถูกต้องตามที่กำหนดไว้ โดยในการตรวจรับนั้นเจ้าหน้าที่คลังสินค้าหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนตรวจรับ หรือตรวจรับโดยผู้ต้องการจัดซื้อจัดจ้างหรือใช้สินค้า/บริการ

การจัดเก็บสินค้า หน่วยงานพัสดุหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บและควบคุมสินค้าคลังตามระเบียบอำนาจดำเนินการ

การเบิกจ่ายสินค้า/บริการ ให้ฝ่ายที่ต้องการใช้สินค้าเป็นผู้ขอเบิก โดยระบุรายละเอียดสินค้าที่ต้องการเบิก พร้อมทั้งระยะเวลาที่ต้องการรับสินค้าในแบบฟอร์มใบเบิกสินค้า เพื่อให้หน่วยงานพัสดุหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจ่ายสินค้าตามระเบียบอำนาจดำเนินการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริฉัตร ป็องโล่ และอนุรัตน์ อนันทนาธร (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลหนองตะพาน มีการวัดความพึงพอใจโดยมีประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ จำนวน 4 งานตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชากรที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน จำนวน 383 คน ผลจากการศึกษา พบว่า ประชากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.20 เรียงลำดับตามงานดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจร้อยละ 97.80 งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจร้อยละ 95.60 งานด้านงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจร้อยละ 94.00 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจร้อยละ 93.20 ส่วนในเรื่องข้อเสนอแนะ ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพานดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ควรจัดให้มีบริการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ การแจกหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์แก่ประชาชนที่ขาดแคลน การให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณจุดถึงขยะและระหว่างเก็บขยะอยู่เสมอ

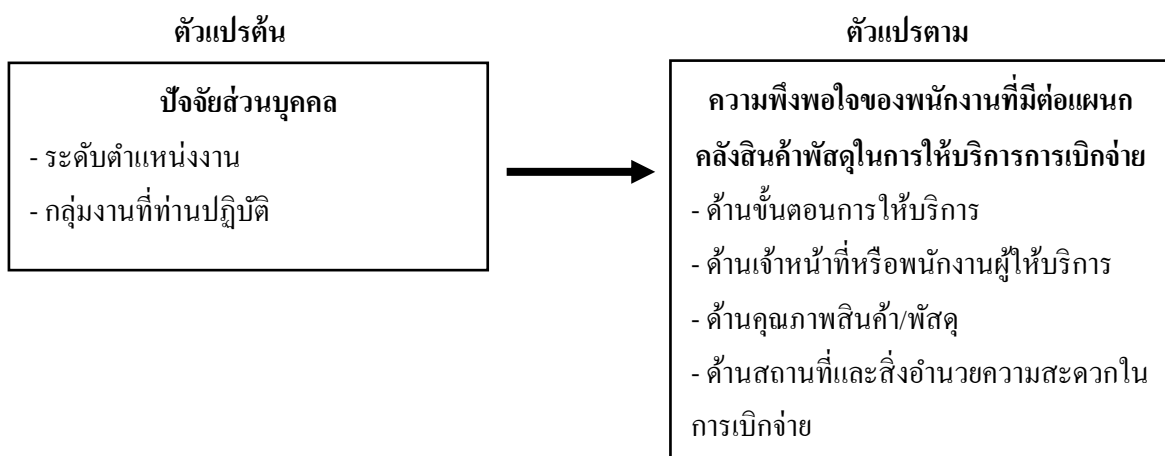
สุภาวดี ไหวว่อง (2563) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานพัสดุของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานพัสดุของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานพัสดุของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำแนกตาม สถานภาพ อายุ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการทดสอบ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานพัสดุของคณะวิทยาการจัดการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจำหน่ายพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.24 2) บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดหาพัสดุ การควบคุมพัสดุ และการบำรุงรักษาพัสดุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

วสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร จำนวน 381 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับแต่ละด้านดังนี้ ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา

คือด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไวใจได้ถูกต้อง แม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจใน การให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มี เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรว่า ต้องมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น โดยมีการจัดให้ฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และต้องมีการชี้แจงรายละเอียดทุกครั้ง ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อประชาชน โดยมีการอธิบายขั้นตอนต่างๆ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน มีความเสมอภาค

นราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทัพภูพา และดวงใจ อังโถ๊ะ (2562) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ บริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ส่วน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.678 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน ผู้วิจัยได้นำมากำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตรของ Yamane ปรากฏว่า จำนวนขนาดตัวอย่างที่ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดข้างต้นทั้งหมดเท่ากับ 154 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5 % รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 161 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ใช้ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ, ด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย

สรุปผลสำหรับการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อไปทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) การให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence) ได้ค่า IOC = 0.92

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ได้นำไปทดสอบ กับกลุ่มที่คล้ายตัวอย่างจำนวน 17 คน จากนั้นนำคำถามที่มีมาตรวัดเป็นอัตราส่วน (Interval scale) มาคำนวณสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือด้วยโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นทั้งหมดของคำถามความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 0.97 มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่เก็บรวบรวมจากเจ้าหน้าที่และพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด

พื้นที่ เขต สามเสน จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานต่างๆ งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เมื่อได้ข้อมูลครบ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

2. เก็บ (Try out) จำนวน 17 ชุด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
3. ตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนชุดแบบสอบถาม หากความเชื่อมั่นจากโปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าความเชื่อมั่น นำไปแจกแบบสอบถามจำนวน 161 ชุด ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
4. นำผลแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ลงรหัสตามที่กำหนดไว้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ ใช้วิธีการคำนวณแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ, ด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย ใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ F-test การทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปหรือความแปรปรวนทางเดียว คือ (One-Way ANOVA) กรณีพบว่า ความแตกต่างมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4. ผลการวิจัย และสรุปผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระดับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นระดับ ป. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมา ระดับ ก. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับ ส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ปัจจัยกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานบริหารกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา กลุ่มงานวิศวกรรมและออกแบบ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10, กลุ่มงานจัดซื้อจัดกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30, กลุ่มงานบัญชีและการเงิน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 และกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการ

เบิกจ่าย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) ผลการศึกษาแต่ละด้านเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) ด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) และน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย พบว่า เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขต สามเสน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการเบิกจ่าย ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 2 ด้าน และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการเบิกจ่าย ทั้ง 4 ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 2 ด้าน ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับ ส. มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ระดับ ป. มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และระดับ ก. มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) ด้านกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติ พบว่า กลุ่มงานวิศวกรรมและออกแบบ มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ กลุ่มงานบัญชีและการเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) ตามด้วย กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.36$) และน้อยที่สุดคือ กลุ่มงานบริหารกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) และ กลุ่มงานจัดซื้อจัดกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการเบิกจ่ายไม่แตกต่างกัน (แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงานที่ท่านปฏิบัติที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการเบิกจ่ายไม่แตกต่างกัน (แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการเบิกจ่าย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ตาราง 4 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (คน) n=161	ร้อยละ	ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อแผนกคลังสินค้าพัสดุในการให้บริการการเบิกจ่าย																											
			ด้านขั้นตอนการให้บริการ					ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ					ด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ					ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการ เบิกจ่าย					รวม							
			\bar{X}	S.D	F	Sig.	แปลผล	\bar{X}	S.D	F	Sig.	แปลผล	\bar{X}	S.D	F	Sig.	แปลผล	\bar{X}	S.D	F	Sig.	แปลผล								
ระดับตำแหน่ง งาน					0.004	0.996	ไม่ แตกต่าง					0.021	0.979	ไม่ แตกต่าง					0.135	0.874	ไม่ แตกต่าง				0.059	0.943	ไม่ แตกต่าง			
ระดับ ป.	125	(77.60)	4.42	0.609			มากที่สุด	4.44	0.590			มากที่สุด	4.35	0.622			มากที่สุด	4.33	0.623			มากที่สุด	4.39						มากที่สุด	4.39
ระดับ ก.	29	(18.00)	4.43	0.749			มากที่สุด	4.45	0.707			มากที่สุด	4.32	0.852			มากที่สุด	4.29	0.892			มากที่สุด	4.37						มากที่สุด	4.37
ระดับ ศ.	7	(4.30)	4.42	0.553			มากที่สุด	4.48	0.488			มากที่สุด	4.46	0.508			มากที่สุด	4.29	0.393			มากที่สุด	4.41						มากที่สุด	4.41
กลุ่มงานที่ทำ ปฏิบัติ					0.899	0.466	ไม่ แตกต่าง					0.344	0.848	ไม่ แตกต่าง					0.490	0.743	ไม่ แตกต่าง				0.369	0.830	ไม่ แตกต่าง			
กลุ่มงานบริหาร กลาง	51	(31.70)	4.37	0.721			มากที่สุด	4.42	0.686			มากที่สุด	4.30	0.793			มากที่สุด	4.30	0.778			มากที่สุด	4.35						มากที่สุด	4.35
กลุ่มงานวิศวกรรม และออกแบบ	34	(21.10)	4.56	0.565			มากที่สุด	4.53	0.570			มากที่สุด	4.39	0.563			มากที่สุด	4.38	0.622			มากที่สุด	4.47						มากที่สุด	4.47
กลุ่มงานจัดซื้อ กลาง	31	(19.30)	4.29	0.672			มากที่สุด	4.37	0.641			มากที่สุด	4.32	0.639			มากที่สุด	4.41	0.585			มากที่สุด	4.35						มากที่สุด	4.35
กลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล	21	(13.00)	4.50	0.480			มากที่สุด	4.44	0.554			มากที่สุด	4.29	0.582			มากที่สุด	4.22	0.679			มากที่สุด	4.36						มากที่สุด	4.36
กลุ่มงานบัญชีและ การเงิน	24	(14.90)	4.41	0.569			มากที่สุด	4.49	0.486			มากที่สุด	4.33	0.592			มากที่สุด	4.26	0.595			มากที่สุด	4.37						มากที่สุด	4.37
รวม	161	(100.00)	4.42	0.701			มากที่สุด	4.45	0.680			มากที่สุด	4.35	0.736			มากที่สุด	4.32	0.767			มากที่สุด	4.38						มากที่สุด	4.38

หมายเหตุ: * มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value<0.05)

5. การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด พื้นที่เขตสามเสนที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายของแผนกคลังสินค้าพัสดุ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทักษุพา และดวงใจ อังโก๊ะ (2562) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่พนักงานพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$) เป็นระดับคะแนนสูงสุด ผู้วิจัยจึงขอให้มีการรักษามาตรฐานไว้ โดยมีการกระตุ้นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีการบริการที่ดี หรือให้คำแนะนำต่อผู้มารับบริการตลอดเวลา ในส่วนระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้คือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการเบิกจ่าย แต่ในบางช่วงเวลามีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานไม่เพียงพอเพื่อลดปัญหาการให้บริการที่ไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้จัดตารางการทำงานให้มีจำนวนพนักงานเหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ หรือการรับนักศึกษาฝึกงานเพื่อทดแทนปัญหาในส่วนนี้ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ให้บริการ (เวลา 08.30 - 12.00 น. และ 13.00 - 16.30 น.) มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการในการเบิกจ่าย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) ถือเป็นจุดแข็งในเรื่องการให้บริการสำหรับในการเลือกเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ หากในอนาคตผู้มารับบริการมีความต้องการในการเบิกสินค้ามากขึ้นในช่วงเวลาอื่นๆ โดยอยากขยายเวลาในการให้บริการมากกว่าเดิม ทางผู้วิจัยก็สามารถเพิ่มระยะเวลาให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการการเบิกจ่ายของพนักงานได้ และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการจัดสินค้า ซึ่งผู้มารับบริการมองเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการล่าช้า ซึ่งผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะปรับแก้ไขหรือลดขั้นตอนในการให้บริการ ให้รวดเร็วขึ้น เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อรองรับการบริการ ด้านต่อมาคือด้านคุณภาพสินค้า/พัสดุ โดยส่วนใหญ่พนักงานได้รับสินค้าที่ให้บริการการเบิกจ่าย ไม่เสื่อมสภาพ สินค้ามีสภาพสมบูรณ์ พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) โดยผู้วิจัยมีการเช็คสต็อกสินค้าเป็นประจำทุกเดือน ตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการรับสินค้าทุกครั้ง ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในส่วนระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้คือ ข้อมูลสินค้าที่แสดงใน Catalog มีรายละเอียดสินค้าครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้อัปเดตข้อมูลสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเรื่อง Spec.สินค้า หรือเรื่องจำนวนในการบรรจุกล่องสินค้า ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ทำข้อมูลอัปเดตสินค้าอยู่ตลอดเวลา แสดงภาพสินค้าให้ชัดเจน ระบุสินค้าและหน่วยสินค้าให้ครบถ้วน โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ด้านสุดท้ายคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่าย โดยส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการมีช่องทางประสานงาน ติดต่อได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล และระบบ Help desk เป็นต้น ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.32$) เนื่องจากสภาวะเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวหน้าการใช้ติดต่อสื่อสาร หรือระบบเพื่อรองรับการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีช่องทางที่เพิ่มขึ้นในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพื่อรองรับการบริการของพนักงาน แต่ในส่วนนี้ก็ยังมีผลทำให้คะแนนด้านนี้เป็นหัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกด้านและทุกหัวข้อย่อยคือ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เกี่ยวเนื่องมาจากการมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่รองรับต่อการให้บริการของพนักงาน ผู้วิจัยจึง

มีข้อเสนอแนะโดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ แบบ Online โดยสามารถเปิด Catalog สินค้าผ่านแอปพลิเคชัน โดยสามารถเลือกสินค้าที่ต้องการเบิกได้ และจะมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการจัดส่งของสินค้าให้โดยตรงโดยการใช้รถกอล์ฟในการขนส่งสินค้า

6. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการการเบิกจ่าย เพื่อนำไปวางแผนและปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน
2. ควรมีการศึกษานำอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคลังสินค้าพัสดุ
3. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารคลังพัสดุให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการการเบิกจ่าย

7. เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี* : หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรีณี เชนจินดา. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร* : วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโก๊ะ. (2562). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร*. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(2): 203-214
- บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด. (2559). *ข้อมูลและประวัติบริษัท*. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2566. จาก <https://plant.boonrawd.co.th/th/home>
- ปริญญา จเรรัตน์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย*. สุพรรณบุรี : กองอาหารสัตว์กรมปศุสัตว์.

- ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์, อานูภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ให้หญ้าแพง โกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย. กันยายน 26 พฤษภาคม 2566. จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- ปรีชา เมียนเพชร. (2532). การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริฉัตร ป็องโล่ และอนรรตน์ อนันตนาทร (2564). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 : การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักบริการวิชาการ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีประทุม : การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วสันต์ มณีวิหค (2560). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุข อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. หน้า 42.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร. หน้า 13.
- สุภาวดี ไหววอง. (2563). ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานพัสดุของคณะวิทยาการจัดการ. วารสารวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : โยใหม่ เอ็ดดูเคชั่น.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล, กิตติพันธ์กมลสวัสดิ์เกียรติ และจตุพร เลิศล้ำ (2552). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, บจก.
- Cullen Rowena. (2001). *Perpectives on user Satisfaction Surveys*. Library Trends. 49 (Spring) : 602-686
- Korman, A. K. (1977). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Mullins L.J. (1954). *Management and Organzational behavior*. London : Pitman Publishing.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Stromborg, M.F. *Selecting an instrument to measure quality of life*. Oncology Nursing Forum. 1984.

Sudjai, A., & Jiratchot, C. (2018). *Factors affecting patient satisfaction in public Hospitals in Bangkok*. Journal of Supply Chain Management Research and Practice, 12(1), 36-51.