

การวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง
Factor analysis of the service quality of inventory unit at technical colleges under the office
of vocational education commission in central region

นิชาภา ทองคล้า¹ ธนินทร์ รัตนโอฬาร² และปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์³
Nichapa Thongklam¹, Thanin Ratanaolarn² and Pariyaporn Tungkunanant³
¹นักศึกษาหลักสูตร ค.อ.ม. (การวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
²อาจารย์ ³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์อุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
nichapa1962@hotmail.com, krthanin@kmitl.ac.th, and ktpariya@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกวิชา หัวหน้างาน จำนวน 492 คน จาก 25 สถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ มีความตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง มีจำนวน 7 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ 2) การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ 3) การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ 4) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 5) ความไว้วางใจของการให้บริการ 6) ความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการ 7) การจัดระบบพัสดุ ครุภัณฑ์เพื่อความปลอดภัย สามารถอธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง ได้ร้อยละ 63.965

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ งานพัสดุ วิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

Abstract

The purpose of this research was to analyze the factors of which in fluenced service quality of Inventory units at technical colleges under the Office of Vocational Education Commission, Central Region. The samples of the study were 492 personnel from 25 the Technical Colleges comprising Directors, Deputy Directors, Section Chief, and Chief. The research instrument comprised was 60 items of 5 rating scale questionnaire. The obtained data were analyzed using Exploratory Factor Analysis (EFA) with the principal component analysis and the orthogonal rotation by varimax.

In general, the results of the study revealed that there were 7 factors of the influencing service quality of Inventory units at technical colleges under the Office of Vocational Education Commission, Central Region, descending in order of priority including 1) sincerity, courtesy and service rapidity 2) supply and service readiness 3) service facilitation and coordination 4) service reliability 5) service trustfulness 6) supply and service availability and 7) supply and safety management. Generally, the obtained factors were accounted for 63.965 percent of service quality of the Inventory units at the technical colleges under the Office of Vocational Education Commission, Central Region.

Keywords : Service Quality; Inventories Work; Technical College Of; Factor Analysis; Exploratory Factor Analysis

1. บทนำ

ความสำคัญของพัสดุระดับประเทศ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญโดยวางระเบียบเป็นแนวเดียวกันทั่วประเทศและเปลี่ยนแปลงให้เกิดความคล่องตัวทันยุคทันสมัยจนถึงปัจจุบันคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม” งานพัสดุเป็นการบริหารจัดการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การกำหนดความต้องการ การจัดการพัสดุ การเบิกจ่าย การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยยึดประโยชน์สูงสุดที่ราชการได้รับเป็นสำคัญและพึงกระทำดังวิญญูชนพึงกระทำต่อทรัพย์สินของตน หากดำเนินการไม่ถูกต้องผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีความรับผิดชอบวินัย หรือความผิดพลาดแพ่งหรืออาชญากรรมได้ [1]

สถานศึกษาต้องคำนึงถึงการบริการจัดการเกี่ยวกับพัสดุเช่นกัน โดยเฉพาะกระบวนการเบิกจ่ายและจำหน่ายพัสดุของสถานศึกษา สถานศึกษาต้องบริหารจัดการตนเองตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารงบประมาณ จะต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี สถานศึกษาต้องมีหน่วยตรวจสอบและมีบุคลากรที่ต้องผัดขပ်ให้เป็นที่ไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลผู้รับผิดชอบ จะต้องเร่งศึกษาทบทวนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cambell [2] กล่าวว่า งานที่สถานศึกษาต้องปฏิบัติมีการจัดโครงสร้างการบริหารการศึกษาออกเป็น 4 ฝ่ายประกอบด้วย 1.ฝ่ายบริหารทรัพยากร 2.ฝ่ายวิชาการ 3.ฝ่ายงานวางแผนและความร่วมมือ 4.ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา งานพัสดุเป็นงานบริการในสถานศึกษาที่ช่วย

เสริมสร้างและบริการให้กับผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกวิชา และหัวหน้างานต่าง ๆ ภายในวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการปฏิบัติ การบริหารงานพัสดุจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งสำหรับการบริหารงานทุกประเภท

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทุกสถานศึกษาพยายามที่จะค้นหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงใช้ในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อและเรียกได้ว่าบริการเป็นส่วนหนึ่งซึ่งวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการให้บริการแก่หน่วยงานนั้น ๆ ฉะนั้นผู้ให้บริการในหน่วยงานยังต้องมุ่งมั่นสู่คุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในภาครัฐบาลซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักที่ต้องมุ่งและให้การส่งเสริมการบริการของตนเองเพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับบริการ ทั้งจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เน้นด้านการให้บริการ [3]

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิคแห่งหนึ่ง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของวิทยาลัยเทคนิคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง จึงสนใจทำการวิจัยครั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง โดยการนำองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการงานพัสดุแต่ละองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยมาเสนอเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานพัสดุให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกวิชา และหัวหน้างานของสถานศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงาน
พัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ
อาชีวศึกษา ภาคกลาง

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ
คุณภาพการให้บริการงานพัสดุ ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง ของศิริวรรณ เสรีรัตน์
และคณะ [4] ชัยสมพล ขาวประเสริฐ [5] ชุกกลิน อุณวิจิตร [6]
ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ [7] ศิริพร วิษณุหมิมาชัย [8] ณัฐพันธ์
เชอร์นันท์ [9] เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบต้นแบบ ดังนี้ 1) ความสุภาพและ
จริงใจในการให้บริการ 2) การเตรียมพัสดุครุภัณฑ์ให้พร้อมต่อ
การให้บริการ 3) การติดต่อสื่อสารและความรวดเร็ว 4) ความ
น่าเชื่อถือและไว้วางใจของการให้บริการ 5) การดูแลเอาใจใส่และ
เข้าใจกับผู้ใช้บริการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รอง
ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกวิชา และหัวหน้างาน ที่ปฏิบัติหน้าที่
ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ
อาชีวศึกษา ภาคกลาง ในปี 2556 แบ่งเป็นระดับ
ผู้อำนวยการ จำนวน 25 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 98 คน
หัวหน้าแผนกวิชา จำนวน 272 คน และหัวหน้างาน จำนวน
546 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 941 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการ
จำนวน 25 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 47 คน หัวหน้าแผนก
วิชา จำนวน 120 และหัวหน้างาน จำนวน 300 คน ที่ปฏิบัติ
หน้าที่ในปี 2556 จำนวน 492 คน โดยการหากลุ่มตัวอย่างด้วย
วิธีการพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตาม
แนวคิดของ Hair [10] ที่เสนอไว้ว่าหากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
(Factor Loading) มีค่าที่ 0.30 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยจะต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 350 คน และทำการสุ่ม
ตัวอย่างด้วยวิธีหลายขั้นตอน (Multistage)

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณภาพการให้บริการงานพัสดุใน
วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
ภาคกลาง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ตามกรอบแนวคิด
ข้างต้น

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check
List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการ
ทำงาน ตำแหน่ง และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติด้านกระบวนการ
จัดการความรู้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5
ระดับ (Rating Scale) จำนวน 60 ข้อ ตามองค์ประกอบ
คุณภาพการให้บริการ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ
ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
จากนั้นนำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (Index of item – Objective Congruency : IOC)
ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง
0.60-1.00 โดยนำไปทดลองใช้กับผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการ
รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกวิชา และหัวหน้างาน การ
วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุใน
วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
ภาคกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วมาหาค่าความ
เที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha
Coefficient) ของ Cronbach ปรากฏว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมี
ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.98

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วย
ตนเอง โดยตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้
แบบสอบถาม จำนวน 492 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์และศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาภาคกลาง ตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation) [11]

8. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 492 คน อันดับที่ 1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.90 อันดับที่ 2 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.10 สำหรับอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 38.00 อันดับที่ 2 ระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 อันดับที่ 3 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 และสุดท้ายน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.90 สำหรับประสบการณ์ทำงานมากที่สุดตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.70 อันดับที่ 2 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.80 อันดับที่ 3 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.90 สุดท้ายน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 56.90 มากที่สุด รองลงมาหัวหน้าแผนกวิชา คิดเป็นร้อยละ 30.30 อันดับที่ 3 รองผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 10.40 อันดับที่ 4 ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 2.40 สำหรับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.80 อันดับที่ 2 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับที่ 3 ป.บัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 4.10 อันดับที่ 4 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.00 และน้อยที่สุดคือ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.60 และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง จากองค์ประกอบต้นแบบ 5 องค์ประกอบ พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 60 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มเข้าองค์ประกอบ ได้จำนวน 7 องค์ประกอบ โดยผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบแสดงในตาราง 1-8

ตารางที่ 1 ค่า Eigenvalues ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง

Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	28.782	47.970	47.970	9.187	15.312	15.312
2	2.296	3.829	51.799	7.645	12.741	28.053
3	2.113	3.522	55.321	5.948	9.913	37.966
4	1.491	2.485	57.806	4.717	7.862	45.828
5	1.364	2.273	60.078	4.609	7.682	53.510
6	1.296	2.159	62.238	3.390	5.649	59.160
7	1.036	1.127	63.965	2.883	4.806	63.965

จากตาราง พบว่าผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ และองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ สามารถเป็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคกลาง ได้ร้อยละ 63.965 โดยเรียงลำดับตามค่า Eigenvalues จากมากไปน้อยคือ 1) ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ 2) การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ 3) การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ 4) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 5) ความไว้วางใจในการให้บริการ โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ ประกอบด้วย 14 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .443-.784 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 15.312 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

2. องค์ประกอบที่ 2 การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ประกอบด้วย 15 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .497-.659 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 12.741 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

3. องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ ประกอบด้วย 11 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .401-.607 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 9.913 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ณิชาภา ทองคล้า ธนินทร์ รัตนโอฬาร และปริญญ์กรณ ตั้งคุณานันต์
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - เมษายน 2558

4. องค์ประกอบที่ 4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .433-.693 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 7.862 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

5. องค์ประกอบที่ 5 ความไว้วางใจของการให้บริการ ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .421-.688 ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

6. องค์ประกอบที่ 6 ความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .498-.589 ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

7. องค์ประกอบที่ 7 การจัดระบบพัสดุ ครุภัณฑ์เพื่อความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .675-.797 ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 1 ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X59	เจ้าหน้าที่พัสดุเป็นผู้ให้บริการที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพ	.784
X58	เจ้าหน้าที่พัสดุควรทักทายแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างจริงใจและเต็มใจ	.746
X54	เจ้าหน้าที่พัสดุมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี	.718
X55	เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความเคารพต่อผู้มาขอรับบริการทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยฯ	.712
X57	เจ้าหน้าที่พัสดุเต็มใจที่จะจัดหาพัสดุไว้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ	.688
X60	เจ้าหน้าที่พัสดุแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.685
X53	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือในตัวของผู้รับบริการ	.662
X56	เจ้าหน้าที่พัสดุไม่ปฏิเสธการให้บริการและคำแนะนำในการใช้เครื่องมือหรือพัสดุทุกชนิด	.599
X50	เจ้าหน้าที่พัสดุประสานงานระหว่างหน่วยที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	.587
X49	ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่พัสดุได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว	.551
X51	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.524
X52	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.480

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X39	เจ้าหน้าที่พัสดุใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	.469
X40	การบริการเบิกจ่ายพัสดุให้กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มความสามารถ	.443
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		9.187
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		15.312

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 2 การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X21	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความสามารถในการให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย	.659
X20	หน่วยงานมีการตกแต่งสถานที่คลังพัสดุระบบอากาศถ่ายเทได้ดี	.631
X19	หน่วยงานบริการติดต่อซ่อมเครื่องใช้ เครื่องมือกับบริษัทได้	.615
X23	หน่วยงานมีที่ตั้งของคลังพัสดุพร้อมอาคาร สะดวกเหมาะสมในการให้บริการ	.604
X26	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถแก้ไขปัญหา ในกรณีที่พัสดุหรือเครื่องมือมีข้อบกพร่อง	.594
X22	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความสามารถในการให้บริการได้แก่ ปากกา ใบสั่งซื้อ มีให้กับผู้รับบริการ	.577
X31	เจ้าหน้าที่พัสดุบริการเอาใจใส่ด้านการบำรุงรักษาด้วยความประทับใจ	.564
X28	เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความสนใจบริการกับผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคกัน	.560
X25	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความสะอาดในการบริการด้านการจราจรของผู้มาใช้บริการ	.559
X18	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้เป็นประจำ	.543
X30	เจ้าหน้าที่พัสดุให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการด้วยความจริงใจเสมอ	.543
X24	หน่วยงานได้จัดทำป้ายบริการชี้หน่วยงานที่ติดต่อชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการ	.529
X27	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความตั้งใจ	.528
X32	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลาการให้บริการ	.528
X29	เจ้าหน้าที่พัสดุนับถือและมีความเป็นสำคัญ	.497
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		7.645
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		12.741

นิชาภา ทองคล้า ธนินทร์ รัตนโอฬาร และปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - เมษายน 2558

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X47	เจ้าหน้าที่พัสดุส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ผู้รับบริการและชุมชน	.607
X34	เจ้าหน้าที่พัสดุดูแลข้อขัดแย้งและแนะนำการให้บริการด้วยความชัดเจนทุกครั้ง	.577
X38	มีการจัดป้ายนิเทศข้อมูล ข่าวสารไว้สำหรับผู้มาติดต่อและผู้รับบริการอย่างชัดเจน	.571
X37	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลา	.560
X46	เจ้าหน้าที่พัสดุมีการพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ ให้ทันสมัยหรือบริการให้คุ้มค่าเสมอ	.538
X33	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	.498
X44	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการต่อบุคคลภายนอกสถานศึกษาได้	.482
X45	เจ้าหน้าที่พัสดุให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	.472
X48	เจ้าหน้าที่พัสดุมีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ	.463
X41	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก	.441
X43	เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถติดต่อประสานกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกรณีพัสดุมิชอบบกพร่องที่จะต้องแก้ไขอย่างรวดเร็ว	.401
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		5.948
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		9.913

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X10	เจ้าหน้าที่พัสดุเบิกจ่ายพัสดุอย่างถูกต้องครบถ้วน	.693
X11	เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการตรวจสอบการส่งมอบพัสดุทุกครั้ง	.927
X12	เจ้าหน้าที่พัสดุจัด/เบิกจ่ายพัสดุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	.586
X13	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน	.566
X14	เจ้าหน้าที่พัสดุให้บริการอย่างตรงไปตรงมากับผู้รับบริการ	.562

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X9	เจ้าหน้าที่พัสดุเบิกจ่ายพัสดุที่มีลักษณะทันต่อเหตุการณ์ในยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่	.554
X8	เจ้าหน้าที่พัสดุมีการบริการด้านการเบิกจ่ายพัสดุให้กับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค	.433
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		4.717
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		7.862

ตารางที่ 6 องค์ประกอบที่ 5 ความไว้วางใจของการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X1	เจ้าหน้าที่พัสดุควรสร้างความมั่นใจในคุณภาพให้กับผู้รับบริการ	.688
X2	เจ้าหน้าที่พัสดุมีหลักฐาน เอกสารที่ชัดเจนคอยให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้ขอรับบริการ	.684
X4	เจ้าหน้าที่พัสดุนับบริการตรงต่อเวลา	.653
X3	เจ้าหน้าที่พัสดุมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ	.623
X5	เจ้าหน้าที่พัสดุได้เตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการให้กับผู้รับบริการ	.550
X6	เจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติตามการกับผู้รับบริการมีมาตรฐาน	.505
X7	เจ้าหน้าที่พัสดุหรือหน่วยงานสามารถตรวจสอบราคาได้ เพื่อความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบของงานพัสดุ	.421
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		4.609
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		7.682

ตารางที่ 7 องค์ประกอบที่ 6 ความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X35	จำนวนเจ้าหน้าที่พัสดุมีเพียงพอต่อการให้บริการ	.589
X36	เวลาที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเพียงพอและเหมาะสม	.570
X42	หน่วยงานมีคลังพัสดุดีมีป้ายคำว่า “งานพัสดุ” อย่างชัดเจน	.498
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		3.390
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		5.649

ตารางที่ 8 องค์ประกอบที่ 7 การจัดระบบพัสดุ ครุภัณฑ์เพื่อความปลอดภัย

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
X16	เจ้าหน้าที่พัสดุควรจัดระเบียบหมวดหมู่ของเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในคลังพัสดุ	.797
X17	เจ้าหน้าที่พัสดุต้องดูแลรักษาอุปกรณ์และการใช้งานเพื่อความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	.706
X15	เจ้าหน้าที่พัสดุจัดสถานที่เก็บรักษาพัสดุด้วยความเหมาะสม	.675
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		2.883
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		4.806

จากตารางที่ 1-8 จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบได้เพิ่มเติมจากเดิม 2 องค์ประกอบและมีการเปลี่ยนแปลงชื่อองค์ประกอบตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงการเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ

องค์ประกอบต้นแบบ	องค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูล
1. ความสุภาพและจริงใจในการให้บริการ	1. ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ
2. การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมต่อการให้บริการ	2. การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ
3. การติดต่อสื่อสารและความรวดเร็ว	3. การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ
4. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการให้บริการ	4. ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ
5. การดูแลเอาใจใส่และเข้าใจกับผู้รับบริการ	5. ความไว้วางใจของการให้บริการ
	6. ความพึงพอใจของทรัพยากรในการให้บริการ
	7. การจัดระบบพัสดุ ครุภัณฑ์เพื่อความปลอดภัย

9. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยขออภิปรายผลโดยเรียงตามองค์ประกอบที่มีค่า Eigenvalues มากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

9.1 องค์ประกอบที่ 1 ความสุภาพ จริงใจและความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุดเนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องบริการอย่างเต็มใจด้วยกิริยามารยาทพร้อมทั้งการแต่งกายที่สุภาพ อุ่มแอ้มแจ่มใส มีมิตรไมตรีและรวดเร็วในการให้บริการอันเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ขอรับบริการต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

ของสมิต สัมบุกร [12] กล่าวว่า คำว่าบริการเป็นการกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาริฉัตที่ต่อกัน

9.2 องค์ประกอบที่ 2 การเตรียมพัสดุ ครุภัณฑ์ให้พร้อมและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญรองลงมา เจ้าหน้าที่พัสดุต้องมีความรู้ ความสามารถเรื่องอุปกรณ์ครุภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่พัสดุต้องเตรียมความพร้อมให้กับผู้มาขอรับบริการกรณีครุภัณฑ์ต่าง ๆ มีปัญหาใช้งานไม่ได้ โดยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความประทับใจในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศุภชัย ศิริธรรมรักษ์ [13] กล่าวว่า การจัดการให้มีพัสดุซึ่งประกอบด้วยครุภัณฑ์เมื่อถึงมือผู้ขอรับบริการให้ทันเวลาตามปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้องและหน่วยงานที่ต้องการพัสดุได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

9.3 องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวกและประสานงานในการให้บริการ การให้บริการที่ดีขึ้นนั้นเจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลาต่อการให้บริการในยุคเทคโนโลยีที่สมัยใหม่ จากแนวคิดของเพ็ญศรี แสงวารินทร์ [14] กล่าวว่า เจ้าหน้าที่พัสดุต้องให้คำแนะนำ ความสะดวกในการติดต่อ ต้องมีความความสามารถด้วยความเต็มใจ ให้ข้อมูลข่าวสารความชัดเจน รวดเร็ว กระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บริการต้องไม่ผิดพลาด

9.4 องค์ประกอบที่ 4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การที่เจ้าหน้าที่พัสดุได้กระทำการเบิกจ่ายพัสดุอย่างถูกต้องในการให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและความเสมอภาคแก่ผู้มาขอรับบริการจะส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิสูตร-อรทัย ธนชัยวิวัฒน์[15]การบริหารพัสดุคือการจัดหา การจัดซื้อ และเก็บรักษารวมถึงการจำแนกเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์นำไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้

9.5 องค์ประกอบที่ 5 ความไว้วางใจของการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่พัสดุสามารถสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการบริการ พร้อมทั้งบริการที่ตรงเวลาด้วยความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบราคาได้เพื่อความโปร่งใส ยุติธรรม ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบของงานพัสดุ ตรงกับแนวคิดของณิศภาพรรณ คูวิเศษแสง [16] กล่าวว่า หลักการให้บริการคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ทำตามระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

9.6 องค์ประกอบที่ 6 ความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการ การให้บริการงานพัสดุจำเป็นต้องมีจำนวนที่เจ้าหน้าที่พัสดุเพียงพอต่อการให้บริการและวางระบบงานที่เหมาะสมต่อผู้มาขอรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เจริญนนท์ [9] กล่าวว่า การบริหารงานพัสดุคือความรู้จักระดมใช้ทรัพยากรด้านพัสดุทุกอย่างที่มีอยู่และที่หามาได้ใช้การบริหารให้ได้ผลดีที่สุด

9.7 องค์ประกอบที่ 7 การจัดระบบพัสดุ ครุภัณฑ์เพื่อความปลอดภัย เจ้าหน้าที่พัสดุควรจัดระบบของพัสดุ ครุภัณฑ์ พร้อมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในงานพัสดุของสถานศึกษานั้นๆ และควรดูแลรักษาอุปกรณ์ในการใช้งานเพื่อความปลอดภัยต่อผู้มาขอรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ทันดร ธนะกุลบริรักษ์ [17] การดำเนินการตามวิธีการจัดหาที่ต้องตัดสินใจเลือกแล้ว ควรจัดระบบล่าเสี่ยงนำส่งและเบิกจ่ายพัสดุที่นำส่งตลอดไป จนถึงดำเนินการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองสภาพของพัสดุได้

10.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการวางแผนงานเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุเพื่อให้มีคุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและความประทับใจต่อผู้มาขอใช้บริการให้มากที่สุด

2. สถานศึกษาของรัฐหรือเอกชนอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารูปแบบด้านของคุณภาพการให้บริการงานพัสดุด้านการท่วิจัยของผู้บริหารให้เด่นชัด โดยพัฒนาแนวทางขององค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ โดยสอดคล้องกับนโยบายวิจัยของสถานศึกษาที่มีอยู่

3. หน่วยงานหรือองค์กรใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปสร้างตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานพัสดุให้มีคุณภาพที่เป็นเลิศ

10.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการท่วิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการนำองค์ประกอบไปพัฒนาเป็นรูปแบบการให้บริการงานพัสดุที่มีคุณภาพ และนำไปทดลองใช้จริง

2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัสดุในการท่วิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากขึ้นนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานพัสดุที่เป็นเลิศ

11. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความกรุณาของ ดร. ธนินทร์ รัตนโอฬาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งให้ความอนุเคราะห์แก้ไข ตลอดจนติดตามเอาใจใส่ ให้ความรู้ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาโดยตลอด นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ในความกรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] เชิดชัย มีคำ. 2554. **คู่มือปฏิบัติงานพัสดุ เล่ม 1.** (ม.ป.ท.).
- [2] Campbell, Roald F. and others. 1993. **Introduction to Educational Administration.** Boston, Massachusetts: Alyn and Bacon.
- [3] นิตยาพร เสมอใจและฐิตินันท์ วารวณิช. 2551. **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550. **การจัดการพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- [5] ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2550. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [6] ชุกกลิน อุณวิจิตรและคณะ. 2553. **การศึกษาการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.**
- [7] อีรพงษ์ เทียงสมพงษ์. 2551. **โมเดลเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของลูกค้าในกรุงเทพฯ.** สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [8] ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2552. **การบริหารพัสดุ.** กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- [9] ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. 2553. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [10] Joseph F. Hair, Jr.; et al. 2013. **Multivariate data analysis with readings.** Number 7 ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

- [11] กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552. **การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [12] สมิต สัชมุข. 2554. **ศิลปะในการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- [13] ศุภชัย ศิริธรรมรักษ์. 2551. **สภาพการบริหารงานพัสดุในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [14] เพ็ญศรี แสงวารินทร์. 2551. **การบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระยอง**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [15] วิสูตร-อรทัย ธนชัยวิวัฒน์. 2552. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- [16] ณิศภาพรรณ คุวิเศษแสง. 2551. **จริยธรรมในการบริหารงานพัสดุ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [17] ทนดร ธนะกุลบริภัณฑ์. 2554. **การบริหารจัดการงานพัสดุ : หลักคิดของการบริหารการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ**. รายการวิทยุกระจายเสียง: กลุ่มที่ 3 บริหารงาน/บริหารคน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.