

ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Satisfaction and expectations of personnel from the traffic and security section services and General service section of the Building Division, Mahasarakham University

ประเสริฐ ชุมอภัย¹

Prasert Chumaphai¹

Received: 8 March 2019 ; Revised: 19 July 2019 ; Accepted: 20 November 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการ งานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 361 คน ได้มาโดยการคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane (1967) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สกัดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สกัดทดสอบที่ และ สกัดทดสอบอิฟ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน

¹ พนักงานบริหารทั่วไป, กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ General Administration Officer, Building Division Mahasarakham University

ระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) 2) บุคลากรมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานจราจร และรักษาความปลอดภัย ระดับสูงสุด อย่างให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อย่างให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น 3) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วน วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, การให้บริการ

Abstract

This research aims to study satisfaction and expectations of personnel from the Traffic and Security section services and the General Service section of Building Division Mahasarakham University. The sample group used in the research was 361 personnel of Mahasarakham University. The tool used for data collection was a questionnaire and statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The results were:-
1) Personnel are satisfied with the overall service at a high level ($\bar{X}=3.63$)
2) Personnel have expectations for Traffic and Security section service. The highest level, would like to have sufficient and orderly parking. As for the expectation of personnel to provide general service section, they wanted to have faster coordination. 3) Different sex and age of personnel were satisfied with the service and did not want change. Personnel with different educational background, had different satisfaction with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: satisfaction, expectations, services

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งระบบข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การบริหารงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเอง เพื่อรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกส่วนขององค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จ ในระยะยาว (ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551) การมุ่งมั่นไปที่ผู้ใช้บริการจึง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ใช้บริการ จะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้น มีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึง ต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนา คุณภาพการให้บริการให้อยู่ใน ระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับ องค์กรอื่นได้

งานราชการและรักษาความ ปลอดภัย และงานบริการทั่วไปถือ เป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่จะต้อง จัดบริการให้กับนักเรียน นิสิตและ

บุคลากร ดังนั้นจึงมีความจำเป็น ต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามการประกัน คุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นสิ่งหนึ่ง ที่ต้องผลักดันให้เกิดความเป็นกล ไกที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาการ บริหารจัดการให้มีคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องโดยสถานศึกษาดำเนิน การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการ ศึกษาทุกระดับ โดยประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใต้ รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดและ เปิดเผยต่อสาธารณะ และเพื่อ รองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยตัวแทนจากสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษาเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้ สาธารณะและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตทางการ ศึกษามีคุณภาพและได้มาตรฐาน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่อยู่ใน กำกับของรัฐต้องดำเนินการตาม วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การสอน/การผลิต บัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ แก้สังคมและการทำงานบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมของชาติมาโดยตลอด

โดยมีการกิจสำคัญเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสความเสมอภาคในการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการทางวิชาการ แก่สังคม รวมทั้งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ จริยธรรม และดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สังคมเกิดความมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

งานจราจรและรักษาความปลอดภัย กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหा�สาราม มีภารกิจหลักในการป้องกัน ดูแลรักษาความปลอดภัยและการให้บริการทั่วไปแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหा�สาราม ให้ได้ตามมาตรฐานการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับบุคลากร โดยผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีวินัยในการทำงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและความพึงพอใจของบุคลากรเป็นหลัก หากผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการบริการ ที่ถูกต้อง ก็จะส่งผลกระทบกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น ผู้จัดจึงสนับสนุนศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหा�สาราม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในด้านสถานศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีสถานศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก และจากการศึกษาด้านค่าว่าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อการรองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความพร้อมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะนำผลของการศึกษามาพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหा�สาราม

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทบุคลากร

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 3,723 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 361 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane

(1967) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multistage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

- กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ

- ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ

- กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติ การจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่ต้องการวัด

- เขียนข้อคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของ

บุคลากรฯ ให้สอดคล้องและครอบคลุมในแต่ละด้าน

5. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากร ฯ ที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงและครอบคลุม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากร ฯ ที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม ความชัดเจนของข้อความ ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

7. นำแบบสอบถามทั้งฉบับที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ไปทดลองใช้กับบุคลากรจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ 0.98

8. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์

เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการแจกแบบสอบถามตามคณะ สำนัก กอง สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 361 ฉบับ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำแต่ละอาคาร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลแล้วจึงทำการเก็บข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการตอบของบุคลากร จำนวน 361 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

หลังจากที่ได้เก็บแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจร และรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้ว นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (บุญชุมศรีสะอาด. 2545: 102-103)

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความคิดเห็น

4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้การบรรยายความเรียง

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้การบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทบุคลากร พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.8) เพศชาย (ร้อยละ 35.2) จำแนกตามอายุ พบร้า ส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 33.0) วุฒิการศึกษา พบร้า สูงสุดคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.60) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 22.7) และจำแนกตามประเภทบุคลากร พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด คือบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 79.5) รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ 20.5)

2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานราชการ และรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร

ภายในมหาวิทยาลัย (เช้า-เย็น) ($\bar{X}=3.84$) และการให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ที่คณะ/หน่วยงานร้องขอ ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบการควบคุมการเข้าออกมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.37$) (ดังแสดงในตาราง 1)

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป

ลำดับ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
				ความพึง พอใจ
ด้านการจราจร				
1	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรภายในมหาวิทยาลัย(เช้า-เย็น)	3.84	0.89	มาก
2	การจัดระเบียบจราจร บริเวณทางเข้า-ออก มหาวิทยาลัย	3.73	0.91	มาก
3	การจัดระเบียบการจอดรถยานยนต์ รถจักรยานยนต์ บริเวณอาคารบรมราชกุมารี	3.76	0.88	มาก
4	การจัดระเบียบการจอดรถบริเวณถนนเส้นในระหว่างอาคารวันครินท์(RN)-คณะสิ่งแวดล้อม	3.69	0.94	มาก
5	การจัดการระบบจราจร ถนนเส้นระหว่างอาคารพลศึกษา-อาคารชุดพักอาศัยบุคลากร	3.76	0.90	มาก
6	ระบบการจัดการป้ายจราจรภายในมหาวิทยาลัย	3.65	0.88	มาก
ด้านความปลอดภัย				
1	ความมั่นใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย	3.68	0.98	มาก
2	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.40	1.08	ปานกลาง
3	การดูแลความปลอดภัยของรถจักรยานยนต์ รถยนต์ ของนิสิตและบุคลากร	3.50	0.98	ปานกลาง

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป (ต่อ)

ลำดับ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
4	การควบคุมการสูญหายของรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ของนิสิตและบุคลากร	3.49	1.01	ปานกลาง
5	ระบบการจัดการกล้องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัย	3.52	0.99	มาก
6	ระบบการควบคุมการเข้าออกมหาวิทยาลัย	3.37	1.06	ปานกลาง
7	ป้ายบอกเตือนระวังทรัพย์สินสูญหายตามอาคารหรือสถาน จอดรถ	3.40	1.04	ปานกลาง
8	ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบอาคาร	3.52	0.98	มาก
9	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ	3.71	0.98	มาก
ด้านการบริการทั่วไป				
1	ช่องทางในการติดต่อในการขอรับบริการต่างๆ	3.63	0.94	มาก
2	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	3.62	1.01	มาก
3	การให้บริการแจ้งสิ่งของสูญหาย	3.61	0.93	มาก
4	การให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ที่คณะ/หน่วยงาน ร้องขอ	3.81	0.91	มาก
5	การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง	3.87	0.93	มาก
รวม		3.63	0.78	มาก

จากตาราง 1 พบร่วมว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ความพึงพอใจโดย

รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เนื่องจากเป็นรายด้าน พบร่วมว่า ด้านการจราจร ประเด็นที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร ภายใต้ความสุภาพ (เช้า-เย็น)

($\bar{X}=3.84$) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบการจัดการป้ายจราจรภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.65$) ด้านความปลอดภัยประเด็นที่บุคลากร มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.71$) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบการควบคุมการเข้าออกมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.37$) และ ด้านการบริการทั่วไป ประเด็นที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง ($\bar{X}=3.87$) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการแจ้งสิ่งของสูญหาย ($\bar{X}=3.61$)

3. บุคลากรมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย สูงสุด อย่างให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ อย่างให้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และเข้มงวดในเรื่องการห้ามจอดรถในที่ห้ามจอด และให้มีบทลงโทษที่ชัดเจน หรือมีตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจนเรื่องการจัดการ

ระบบจราจร ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อย่างให้มีการประสานงานที่รวดเร็ว ขึ้น อย่างให้มีการบริการที่สุภาพ อ่อนน้อมและมีความเสมอภาค

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบร่วมเพศ อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ส่วนวุฒิการศึกษา ประเทกบุคลากร แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ตาราง 2-5)

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความพึงพอใจการให้บริการ ภาครวม	หญิง	3.66	0.78	1.068	0.286
	ชาย	3.57	0.78		

จากตาราง 2 พบร่วมบุคลากร เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ตาราง 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.459	3	0.820	1.336	0.262
ภายในกลุ่ม	219.061	357	0.614		
รวม	221.520	360			

จากตาราง 3 พบร่วมบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	20.531	3	6.844	12.156*	0.000
ภายในกลุ่ม	200.989	357	0.563		
รวม	221.520	360			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า
บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการศึกษาต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานจราจรและระบบปรับรักษาความ

ปลอดภัยภายใน และงานบริการ
ทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

**ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงาน
จราจรและระบบปรับรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป
โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร**

ความพึงพอใจ	ประเภทบุคลากร	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	บุคลากรสายวิชาการ	4.05	0.70	5.328*	0.000
ภาพรวม	บุคลากรสายสนับสนุน	3.52	0.77		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า
บุคลากรสายวิชาการและบุคลากร
สายสนับสนุน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการ งานจราจรและระบบ
รักษาความปลอดภัยภายใน และ
งานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจ
และความคาดหวังของบุคลากรต่อ
การให้บริการงานจราจรและรักษา¹
ความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป
ของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม สามารถนำมาอภิปราย
ผลได้ดังนี้

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการงานจราจรและรักษา¹
ความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป
ของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย²
ชุมพูนชัย ตันพาณิช และคณะ (2555:
บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริม วิชาการและ
งานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์
คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริม วิชาการและ
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทร์เกشم และข้อเสนอแนะใน
การปรับปรุงการ ให้บริการให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัย

พบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบร่วมกับนักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบร่วมกับด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีร่องลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบร่วม ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้ หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก

ความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและ

รักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักความถี่สูงสุด คืออย่างให้การประสานงานที่รวดเร็วและมีมีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ โดยหน่วยงานได้นำความคาดหวังของบุคลากรจากการวิจัยในครั้งนี้มาจัดทำแผนการดำเนินงานหน่วยงาน และปรับปรุงช่องทางการติดต่อราชการจากหน่วยงานภายนอกให้มีคุณภาพ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วน เพศ อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากกระบวนการบริหารหน่วยงาน มีโครงสร้างชัดเจน มีการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนด มาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินงานตามแผนให้ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา สุดรากะໂທກ ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภรณ์ สุเมธอธิคม (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำางานของกลุ่มงานทะเบียนและ

ประเมินผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมี วัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ทะเบียนและ ประเมินผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่ง พบร่วมกัน 1) กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ทะเบียนและ ประเมินผล ด้านการดำเนินการอยู่ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้ง ที่มาติดต่อ มีระดับความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ทะเบียนและ ประเมินผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของบุคคลากรต่อ การให้บริการงานราชการและระบบ รักษาความปลอดภัยภายใน และ งานบริการทั่วไป แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เพชรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความ

คาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานแปรรูปสัตว์นำร่องในด พบร่วมกัน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ด้านประเพณบุคคลากร ต่าง กัน มีความพึงพอใจของบุคคลากร ต่อการให้บริการงานราชการและ ระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และ งานบริการทั่วไป แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของของ สุภาพร เพชรัตน์กุล (2551) ได้ ศึกษาความคาดหวังและความพึง พอย่างใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานแปรรูปสัตว์นำ ร่องในด พบร่วมกัน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานแตกต่างกัน

สรุป

บุคคลากรมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก

บุคคลากรมีความคาดหวัง ต่อการให้บริการงานราชการและ รักษาความปลอดภัย ระดับสูงสุด

อย่างให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อย่างให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น

บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และประเภทบุคลากรต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและระบบรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

2. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานราชการและระบบรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการด้านระบบบรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานราชการและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กรณีศึกษา: กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก พศ.ดร.ปฐุมพงศ์ ณ จันปาตักดี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พศ.ดร.ณัฐุณิ สุวรรณทา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายอาคารสถานที่ กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ พศ.ดร.อรุณ แก้วมั่น ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- จริยา สุดกรະโภก ขนิชฐาน วิชัยดิษฐ์ และณัจูภรณ์ สุเมธอร์ธิคม. (2552). ความคิดเห็น ของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงาน ทະเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทະเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชุมพูนุช ตันพาณิชและคณะ. (2555). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทະเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวิริยาสาสน์.
- สุภาพร เพชรัตน์กุล. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงาน อาหารแปรรูปสัตว์นำร่องในด. สารนิพนธ์ บธ. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บันทิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคล ธัญบุรี. กรุงเทพฯ: สุวิริยาสาสน์.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.