

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 ชุ่มภักย์¹

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 ได้มาโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane (1967) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และ สถิติทดสอบเอฟ 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 อยากให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น 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 ทำให้การบริหารงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกส่วนองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว (ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551) การมุ่งมั่นไปที่ผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

งานจรรยาและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไปถือเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่จะต้องจัดบริการให้กับนักเรียน นิสิตและ

บุคลากร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องผลักดันให้เกิดความเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยสถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน เพื่อรายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยตัวแทนจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่อยู่ในกำกับของรัฐต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติมาโดยตลอด

โดยมีภารกิจสำคัญเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสความเสมอภาคในการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ จริยธรรม และดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สังคมเกิดความมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

งาน จรรยาบรรณ และรักษาความปลอดภัย กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีภารกิจหลักในการป้องกัน ดูแลรักษาความปลอดภัยและการให้บริการทั่วไปแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้ได้ตามมาตรฐานการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร โดยผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีวินัยในการทำงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและความพึงพอใจของบุคลากรเป็นหลัก หากผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการบริการที่ถูกต้อง ก็จะส่งผลกระทบต่อกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในด้านสถานศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีสถานศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก และจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อมารองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความพร้อมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะนำผลของการศึกษามาพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย 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 โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราปจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane

(1967) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multistage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ

2. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ

3. กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่ต้องการวัด

4. เขียนข้อคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของ

บุคลากรฯ ให้สอดคล้องและครอบคลุมในแต่ละด้าน

5. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ ที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงและครอบคลุม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการของบุคลากรฯ ที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อความ ความชัดเจนของข้อความ ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

7. นำแบบสอบถามทั้งฉบับที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ไปทดลองใช้กับบุคลากรจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 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

หลังจากที่ได้เก็บแบบสอบถามการศึกษาคความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เมื่อได้ค่าเฉลี่ยเรียบร้อยแล้ว นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 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 ความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.8) เพศชาย (ร้อยละ 35.2) จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 33.0) วุฒิการศึกษา พบว่า สูงสุดคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.60) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 22.7) และจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด คือบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 79.5) รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ (ร้อยละ 20.5)

2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยา

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

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจรรยาและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป

| ลำดับ | ข้อความ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------|--|-----------|------|------------------|
| ด้านการจรรยา | | | | |
| 1 | การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยาภายในมหาวิทยาลัย(เข้า-เย็น) | 3.84 | 0.89 | มาก |
| 2 | การจัดระเบียบจรรยา บริเวณทางเข้า-ออก มหาวิทยาลัย | 3.73 | 0.91 | มาก |
| 3 | การจัดระเบียบการจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ บริเวณอาคารบรมราชกุมารี | 3.76 | 0.88 | มาก |
| 4 | การจัดระเบียบการจอดรถบริเวณถนนเส้นในระหว่างอาคารราชนครินทร์(RN)-คณะสิ่งแวดล้อม | 3.69 | 0.94 | มาก |
| 5 | การจัดการระบบจรรยา ถนนเส้นระหว่างอาคารพลศึกษา-อาคารชุดพักอาศัยบุคลากร | 3.76 | 0.90 | มาก |
| 6 | ระบบการจัดการป้ายจรรยาภายในมหาวิทยาลัย | 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. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------|--|-------------|-------------|------------------|
| 4 | การควบคุมการสูญหายของรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ของนิสิตและบุคลากร | 3.49 | 1.01 | ปานกลาง |
| 5 | ระบบการจัดการกล่องวงจรปิดภายในมหาวิทยาลัย | 3.52 | 0.99 | มาก |
| 6 | ระบบการควบคุมการเข้าออกมหาวิทยาลัย | 3.37 | 1.06 | ปานกลาง |
| 7 | ป้ายบอกเตือนระวางทรัพย์สินสูญหายตามอาคารหรือลานจอดรถ | 3.40 | 1.04 | ปานกลาง |
| 8 | ความสม่ำเสมอในการตรวจตรารอบอาคาร | 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/หน่วยงานร้องขอ | 3.81 | 0.91 | มาก |
| 5 | การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง | 3.87 | 0.93 | มาก |
| รวม | | 3.63 | 0.78 | มาก |

จากตาราง 1 พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ความพึงพอใจโดย

รวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจราจร ประเด็นที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรภายในมหาวิทยาลัย (เข้า-เย็น)

($\bar{X}=3.84$) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบการจัดการป้ายจราจรภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.65$) ด้านความปลอดภัยประเด็นที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ 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 อยากให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ อยากให้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และเข้มงวดในเรื่องการห้ามจอดรถในที่ห้ามจอด และให้มีบทลงโทษที่ชัดเจน หรือมีตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจนเรื่องการจัดการ

ระบบจราจร ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น อยากให้มีการบริการที่สุภาพ อ่อนน้อมและมีความเสมอภาค

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า เพศ อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ส่วนนวัตกรรมการศึกษา ประเภทบุคลากร แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 2-5)

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงาน
จราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป
โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ | เพศ | \bar{x} | S.D. | t | Sig. |
|-----------------------------------|------|-----------|------|-------|-------|
| ความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวม | หญิง | 3.66 | 0.78 | 1.068 | 0.286 |
| | ชาย | 3.57 | 0.78 | | |

จากตาราง 2 พบว่าบุคลากร และระบบรักษาความปลอดภัย
เพศชายและเพศหญิง มีความพึง ภายใ และงานบริการทั่วไป โดย
พอใจต่อการให้บริการงานจราจร ภาพรวมไม่ต่างกัน

ตาราง 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงาน
จราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน 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 พบว่า และระบบรักษาความปลอดภัย
บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความ ภายใ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน
พึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงาน
จราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน 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 บุคลากรมีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจราจรและระบบรักษาความ

ปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป โดยภาพรวมบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร

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

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไปของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไปของกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ (2555: บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัย

พบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก

ความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและ

รักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลำดับความถี่สูงสุด คืออยากให้การประสานงานที่รวดเร็วและมีมีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ โดยหน่วยงานได้นำความคาดหวังของบุคลากรจากการวิจัยในครั้งนี้มาจัดทำแผนการดำเนินงานหน่วยงานและปรับปรุงช่องทางการติดต่อราชการจากหน่วยงานภายนอกให้มีคุณภาพ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วน เพศ อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการบริหารหน่วยงานมีโครงสร้างชัดเจน มีการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการดำเนินงานตามแผนให้ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา สุดกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธอริคม (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและ

ประมวลผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ ประมวลผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่ง พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและ ประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความ

คาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำระนอง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ด้านประเภทบุคลากร ต่างกันมีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัยภายใน และงานบริการทั่วไป แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำระนอง พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สรุป

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

บุคลากรมีความคาดหวังต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย ระดับสูงสุด

อยากให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและเป็นระเบียบ ส่วนความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ อยากให้มีการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น

บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และประเภทบุคลากรต่างก็มีความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

2. มหาวิทยาลัยควรควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานจราจรและระบบรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการด้านระบบรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงานจราจรและรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กรณีศึกษา: กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำเร็จได้ด้วยความรู้จาก ผศ.ดร.ปฐมพงศ์ ณ จัมปาตักดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ สุวรรณทา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายอาคารสถานที่ กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ ผศ.ดร.อรุณ แก้วมัน ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

- จรรยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธอธิตม. (2552). *ความคิดเห็น ของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ชมพูนุช ตันพานิชและคณะ. (2555). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุภาพร เพชรรัตน์กุล. (2551). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด*. สารนิพนธ์ บช. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis (2nd ed.)*. New York: Harper and Row.