

ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
**Satisfaction with security services in buildings and traffic,
Rajabhat Maha Sarakham University**

พรทิพา ตะพานแก้ว
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Pornthipha Taphankaew
Rajabhat MahaSarakham University, Thailand
E-mail: 643162090401@rmu.ac.th

Received: April 24, 2024; Revised: May 8, 2024; Accepted: May 9, 2024

บทคัดย่อ

การบริการให้แก่ผู้รับบริการเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานจากภาครัฐที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย หน่วยงานทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การให้บริการประชาชนและในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล จึงต้องมีหน้าที่ต้องให้บริการในทุกเรื่องให้ดีที่สุด อย่างทั่วถึง เป็นธรรมเสมอภาพอย่างต่อเนื่อง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย ($\bar{X}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาด้านจราจร ($\bar{X}=3.43$) และสุดท้ายด้านการให้บริการคือ ($\bar{X}=3.43$)

องค์ความรู้ใหม่ ความต้องการและความคาดหวังต่อผู้รับบริการสูง การบริหารจัดการและการสนับสนุน บางครั้งผู้รับบริการอาจมีความคาดหวังสูงกับการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย แต่ความต้องการและความคาดหวังนี้ ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง เนื่องจากความพึงพอใจในการให้บริการมีพฤติกรรมที่หลากหลาย แต่มีข้อจำกัดเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและข้อจำกัดทางงบประมาณอาจมีผลต่อความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย และด้านการสื่อสารความพึงพอใจในการให้บริการอาจลดลงเนื่องจากข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทำให้ข้อมูลหรือความต้องการของผู้รับบริการดีขึ้น

สรุปโดยย่อ ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความปลอดภัย ลองลงมาด้านจราจร และสุดท้ายด้านการให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การให้บริการรักษาความปลอดภัย; การจราจร

Abstract

Providing security services within the building and traffic at Maha Sarakham Rajabhat University, Chaloom Phrakiat 72nd Anniversary Building, there are many students and a small number of staff members, and most have their vehicles, whether they are motorcycles, or cars, as a result, the places the university has prepared are not enough to meet the needs. Therefore, the purpose of this research is to study satisfaction with security services within buildings and traffic at Maha Sarakham Rajabhat University. The sample group consisted of 200 Maha Sarakham Rajabhat University personnel. This study used a questionnaire as a tool to collect data. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that Overall satisfaction with security services within the building and traffic at Maha Sarakham Rajabhat University is at a low level ($\bar{X}=3.43$). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was safety ($\bar{X}=3.4509$), followed by traffic ($\bar{X}=3.43$), and lastly the service aspect ($\bar{X}=3.43$)

New knowledge, demand and additions to service access are continually high and lead to services that may be more feasible with services being provided at the center and in various parts. in university But this need and necessity It is claimed that the main reason for providing services is the main purpose. However, there are limitations to the internal environment of the organization and budgetary constraints that may affect the ability to develop and improve security and traffic services on campus. And in the area of communication, service satisfaction may decrease due to deficiencies in communication between related departments or groups. Make the information or needs of service recipients better.

Brief summary: Satisfaction with security services within the building and traffic. Maha Sarakham Rajabhat University as a whole is at a low level when considering each aspect. It was found that the area with the highest average was safety. Try coming down to the traffic side. and finally the service aspect.

Keywords: Satisfaction; Providing Security Services; Traffic

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จัดทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา มีนักศึกษาจำนวนมากรวมทั้งบุคลากรที่มีจำนวนไม่น้อยและส่วนใหญ่จะมียานพาหนะในการเดินทางเป็นของตนเองไม่ว่าจะเป็นรถจักรยานยนต์ รถยนต์ ทำให้สถานที่ที่มหาวิทยาลัยมีการจัดเตรียมไว้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของจำนวนพาหนะที่มีอยู่ทั้งของนักศึกษาบุคลากรรวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาทำการติดต่อ จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงให้มีความเป็นระเบียบให้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาจำนวนมาก การบริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร จึงมีความจำเป็นอย่างมากต่อบุคลากรและนักศึกษาที่ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา แห่งนี้ เพื่อความปลอดภัยและสะดวกสบายในการใช้บริการทั้งด้านการจราจรที่จอดรถสามารถรองรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์สำหรับนักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอก นักศึกษามีความปลอดภัยในการใช้ถนนภายในมหาวิทยาลัยและไม่เกิดอุบัติเหตุ จุดประสงค์ของผู้จัดทำคือมหาวิทยาลัยมีที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบหรือไม่กีดขวางทางจราจร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็น ดังเช่น เศรษฐศิริ จอมแก้ว, เดชา สังขวรรณ และนิธมน รัตนะรัต (2562) พบว่า ผู้ใช้ยานพาหนะให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อการป้องกันการโจรกรรมยานพาหนะภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากในด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณจุดเข้า-ออกและด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถในระดับปานกลางได้แก่ด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณ

จุดประจำอาคารและด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณจุดจราจรตามลำดับ และผู้ใช้ยานพาหนะให้ความเห็นต่อการพัฒนาการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อการป้องกันการโจรกรรมยานพาหนะภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตด้านรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลงานวิจัยของ ภาวิณี เอี่ยมตระกูล และจิรวรรณ คล้ายลี (2562) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพของมหาวิทยาลัย และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเชิงพฤติกรรมและด้านทัศนคติต่อการใช้งานพื้นที่ ซึ่งมุ่งเน้นด้านความปลอดภัยขอ

ชุมชน โดยทำการวิเคราะห์เชิงพื้นที่ และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาชุมชนมหาวิทยาลัยให้เกิดความปลอดภัยทางถนนอย่างยั่งยืนด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นชุมชนที่น่าอยู่ และนำไปสู่ต้นแบบเมืองมหาวิทยาลัยสีเขียวและยั่งยืนสำคัญ ชุมชนมหาวิทยาลัยความปลอดภัยทางถนน การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยของ รัตวัลย์ ศิริเลี้ยง (2560) พบว่า (1) สภาพที่ไม่ปลอดภัยของผู้ขับขี่ การไม่ระหนักรถึงอันตรายที่เกิดจากอุบัติเหตุจราจร พฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัย

และการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.27 ถึง 0.92 (2) โมเดลเชิงสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในจังหวัดเลย พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ค่า $\chi^2 = 44.13$, $df = 35$, $p\text{-value} = 0.14$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.97$, $RMSEA = 0.02$ โดยตัวแปรสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกับการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในจังหวัดเลย ได้ร้อยละ 70.0 และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ พบว่า พฤติกรรมการขับขี่ที่ไม่ปลอดภัย มีขนาดอิทธิพลทางตรงบวกสูงสุดกับการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยของ ปัทมพร นามพระจันทร์ และคณะ (2564) พบว่า จากปัญหาที่พบคือ 1) ไม่จอดรถตามสถานที่ที่กำหนดไว้ เนื่องจากพฤติกรรมที่ขาดความรู้ในการจอดรถ 2) ไม่ปฏิบัติตามกฎขององค์การ เนื่องจากขาดความเป็นระเบียบวินัยพฤติกรรมในการจอดรถส่งผลให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่จอดรถโดยการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นและ 3) สถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอเกิดจากสถานที่ไม่เพียงพอต่อการจอดรถหลังการปรับปรุงจัดการสถานที่จอดรถได้มีการจัดอบรมให้พนักงานที่ใช้สถานที่จอดรถมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับการจอดรถให้เป็นระเบียบอย่างถูกวิธีเพื่อให้พนักงานมีสถานที่จอดรถที่ดีและเป็นระเบียบเรียบร้อยอีกทั้งยังแบ่งโซนจอดรถเป็น 2 โซนคือ สถานที่จอดรถมอเตอร์ไซค์และสถานที่จอดรถยนต์เบื้องต้นการปรับปรุง 1 เดือนหลังจากการปรับปรุงพนักงานมีความรู้ในระดับดีมากเพิ่มขึ้น 20 คน ร้อยละ 133.33 ระดับปานกลางเพิ่มขึ้น 11 คน ร้อยละ 55 และระดับต่ำลดลง 9 คน ร้อยละ 18 และผลการวิจัยของ มะลิ โพธิพิมพ์, พนิดา เทพชาลี (2557) พบว่า ภายหลังการจัดโปรแกรม (1) ผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติตัวในการป้องกันอุบัติเหตุจราจรสูงกว่าก่อน การจัดโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติตัวในการป้องกันอุบัติเหตุจราจรผู้ใช้รถยนต์ไม่แตกต่างกันทางสถิติ (2) อุบัติเหตุการจราจรลดลงจาก ร้อยละ 24.8 เป็นร้อยละ 7.8 ยานพาหนะที่เกิดเหตุส่วนใหญ่เป็นรถจักรยานยนต์ลดลงจาก ร้อยละ 85.9 เป็นร้อยละ 64.5 การคาดเข็มขัดนิรภัยผู้ประสบอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 71.4 เป็น ร้อยละ 81.8 ส่วนการสวมหมวกนิรภัยเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 58.8 เป็นร้อยละ 70 จากผลการวิจัยพบว่าโปรแกรมนี้มีประสิทธิผลเพียงพอที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการป้องกันอุบัติเหตุจราจรของนักศึกษาอาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่มีนักศึกษาจำนวนมาก รวมทั้งบุคลากรที่มีจำนวนไม่น้อยและสวนใหญ่จะมียานพาหนะในการเดินทางเป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นรถจักรยานยนต์ ทำให้สถานที่ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการจัดเตรียมไว้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของจำนวนพาหนะที่มีอยู่ทั้งของนักศึกษาและบุคลากรรวมทั้งบุคคลภายนอกที่มาทำการติดต่อ จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงให้มีความเป็นระเบียบ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการแก้ไขและปรับปรุงปัญหาดังกล่าว ให้ลดน้อยลงจน

หมดไป จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็น วิจัยความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่จะทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนและนำไปดำเนินการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ปัญหาต่างๆลดน้อยลง อีกทั้งยังปรับภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ทบทวนวรรณกรรม

องค์กรที่เน้นลูกค้า

องค์กรต่างๆ เช่น Citibank และบริษัท Proctor & Gamble มีโครงสร้างประกอบด้วยทีมที่มุ่งไปที่ลูกค้า ต่อมาพัฒนาเป็นหน่วยโครงสร้างแบ่งตามลูกค้า พัฒนาเป็นศูนย์กำไร (profit centers) และในที่สุดพัฒนามาเป็นโครงสร้างผสม ประกอบด้วยหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลัง (front/back model) ภายในศูนย์กำไรของทั้ง 2 บริษัท จะมีโครงสร้างเน้นลูกค้า หน่วยที่ติดต่อกับลูกค้า คือ หน่วยงานส่วนหน้าของธุรกิจ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการผลิต คือ หน่วยงานส่วนหลัง สิ่งที่ทำยากกับผู้บริหาร คือ การเชื่อมโยงในหน่วยงานส่วนหน้าในแนวทางใหม่กับงานส่วนหลังในแนวทางดั้งเดิม

1. โครงสร้างผสมระหว่างหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลัง (front/back hybrid structure) โครงสร้างแบบนี้เชื่อมโยงระหว่างผลิตภัณฑ์กับการตลาด โดยหน่วยงานส่วนหน้าจะเน้นในเรื่องการตลาด หรือพื้นที่ภูมิศาสตร์ หรือเน้นทั้งการตลาดและพื้นที่ภูมิศาสตร์ หน่วยงานส่วนหลังจะเน้นที่ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี ทั้งโครงสร้างหน่วยงานส่วนหน้าและส่วนหลังเป็นโครงสร้างตามหน้าที่

1.1 ประเภทของลูกค้า

1) ลูกค้าที่ต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ทุกประเภท ลูกค้าแต่ละกลุ่มจะซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามที่ต้องการ ซึ่งหน่วยงานส่วนหน้าจะไม่มีแรงกดดันจากลูกค้า แต่งานส่วนหลังจะได้รับแรงกดดัน ต้องมีพนักงานขายของตนเอง ประเด็นที่หน้าพิจารณา คือ ความสิ้นเปลืองหรือไม่ขึ้นอยู่กับลูกค้าที่มีความต้องการจะซื้ออะไร ลูกค้าบางรายซื้อผลิตภัณฑ์จากผู้ขายรายเดียวกัน องค์กรอาจจะมีพนักงานขายที่มีความรู้ให้บริการโดยเฉพาะแยกต่างหาก

2) ลูกค้าจะซื้อและเจรจาต่อรองสัญญากับผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ลูกค้าประเภทนี้ต้องการทำสัญญากับผู้ขายแต่ละราย ลูกค้าจะติดต่อเจรจา ต่อรอง ด้วยเหตุนี้องค์กรที่เป็นผู้ขายต้องมีหน่วยงานส่วนหน้า หรือฝ่ายขายรับผิดชอบโดยตรง

3) ลูกค้าใช้วิธีการจ้างเหมาให้ดำเนินการธุรกิจ (sourcing relationship) โดยมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและระยะยาวกับองค์กรที่เป็นผู้ขาย ลูกค้าต้องการให้ผู้ขายมีหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้ หน่วยงานนี้คือหน่วยงานส่วนหน้า (ฝ่ายขาย)

4) ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ ในลักษณะที่เป็นระบบมากกว่าซื้อผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ยกตัวอย่างเช่น ซื้อคอมพิวเตอร์ทั้งระบบจากบริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องมีหน่วยขายหรือหน่วยให้บริการ (call center) บริษัท IBM มีการเชื่อมโยงหน่วยธุรกิจต่างๆ ในประเทศต่างๆ กับซัพพลายเออร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ลูกค้าจะเป็นบุคคลที่มีความรู้เชิงลึกทางเทคนิคและองค์การที่เป็นผู้ขายที่ต้องมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้า

5) ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ขายรวมราคาค่าบรรจุหีบห่อ หน่วยงานส่วนหน้าจะบรรจุหีบห่อให้แก่ลูกค้า

6) ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดทำโดยเฉพาะให้แก่ลูกค้าเฉพาะราย (customized) โดยเป็นหน้าที่ของหน่วยงานส่วนหน้า (ฝ่ายขาย)

7) ลูกค้าที่มีความรู้ ถ้าองค์กรนำความรู้ที่มีอยู่แล้วสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่นำมาใช้ในการผลิตหรือบริการให้แก่ลูกค้า ย่อมเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้หน่วยงานส่วนหน้าจะบริหารงานได้ผลด้านการตลาด ส่วนหน่วยงานส่วนหน้าจะบริหารงานได้ผล ด้านการตลาด ส่วนหน่วยงานส่วนหลังสามารถบรรลุผลในเรื่องผลิตภัณฑ์

1.2 ประเด็นการแก้ไขการออกแบบโครงสร้างหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลัง มีประเด็นที่ต้องแก้ไข ดังนี้

1) การวางตำแหน่งทางการตลาด (placement of marketing) ควรกำหนดให้อยู่ในหน่วยงานส่วนหน้าหรือหน่วยงานส่วนหลัง ซึ่งคำตอบในเรื่องนี้ คือ ตำแหน่งทางการตลาดที่สามารถกำหนดไว้ได้ทั้งหน่วยงานส่วนหน้าหรือหน่วยงานส่วนหลัง โดยหน่วยงานส่วนหน้าที่เน้นลูกค้าทั้งหมดบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์หรือบริการให้แก่ลูกค้าประเภทต่างๆ ราคาของการบรรจุหีบห่อ และสนับสนุนพนักงานขาย สำหรับหน่วยงานส่วนหลังจะเน้นตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ใหม่ และกำหนดของลักษณะผลิตภัณฑ์ กำหนดราคาการผลิต พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และกำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์ กิจกรรมด้านการตลาดที่ปรากฏอยู่ทั้งในหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลังต้องทำงานประสานเชื่อมโยงกัน

2) หน้าที่และความรับผิดชอบ (role and responsibilities) ของหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลัง ต้องกำหนดบทบาทไว้อย่างชัดเจนเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น

3) ปัญหาที่เกิดจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (problems of contention) ถึงแม้ว่าจะกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลังไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับกัน แต่ 2 ฝ่ายอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจนนำไปสู่ความขัดแย้ง เช่น หน่วยงานส่วนหน้ามองสิ่งต่างๆ จากสายตานักการตลาดและต้องการให้มีผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่เพื่อลูกค้า ขณะที่หน่วยงานส่วนหลังมองสิ่งต่างๆ จากสายตาของผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์และต้องการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายบริหารต้องสร้างกระบวนการเพื่อใช้ความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์และแก้ไขประเด็นต่างๆ ให้ทันเวลา

4) การเชื่อมโยงหน่วยงานส่วนหน้าและหน่วยงานส่วนหลัง (front / back linkage) ฝ่ายบริหารต้องเชื่อมหน่วยงานทั้งสองหน่วย ให้ทำงานในรูปแบบของกระบวนการไหลของงาน (work flow processes) หน่วยงานส่วนหน้ารับคำสั่งซื้อ และส่วนต่อให้หน่วยงานส่วนหลังทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์

2. การสร้างองค์การเน้นลูกค้า

ในโครงสร้างที่เน้นผลิตภัณฑ์และโครงสร้างตามภูมิศาสตร์ขององค์การส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างย่อยที่เป็นโครงสร้างเน้นลูกค้า ในหัวข้อนี้จะยกตัวอย่างเกี่ยวกับบริษัทให้บริการอย่างมืออาชีพกำหนดให้มีโครงสร้างที่เน้นลูกค้า ตัวอย่างได้แก่ ธนาคาร Citigroup, UBS Warburg และ Accenture เป็นต้น บริษัทมืออาชีพในระดับนานาชาติ ส่วนใหญ่พิจารณาตัวเองเป็นบริษัทที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าในประเทศต่างๆ บริษัทต้องเปลี่ยนแปลงองค์การโดยมีโครงสร้างตามภูมิศาสตร์แบ่งออกเป็นประเทศต่างๆ แต่งตั้งให้ผู้บริหารประจำประเทศต่างๆ และสร้างกลไกให้มีการประสานงานระหว่างประเทศต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ โดยเริ่มมีโครงสร้างง่ายๆ และเริ่มสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น การบวนการสร้างองค์การที่เน้นลูกค้ามีดังนี้

2.1 การสร้างทีมงานลูกค้าไม่กี่ทีม ขั้นตอนแรกของการเปลี่ยนแปลงจะสร้างทีมลูกค้าขึ้นมาประมาณ 5 ทีม เพื่อให้บริการลูกค้าทั่วโลก มีการดูแลลูกค้า 5 ราย ผู้บริหารฝ่ายลูกค้าซึ่งให้บริการลูกค้าในสำนักงานใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้นำทีม ในแต่ละประเทศจะมีผู้นำทีมและสมาชิกให้บริการลูกค้า ทีมในแต่ละประเทศทำงานร่วมกันโดยใช้กลยุทธ์เน้นลูกค้า วางแผนให้บริการเน้นลูกค้า และบริหารแผนจากโครงสร้างนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์คือ 1) มีการประสานงานระหว่างประเทศเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในประเทศต่างๆ และ 2) เสริมสร้างโอกาสที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์การและสร้างความสามารถขององค์การ

โอกาสประการแรก เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าจะเป็นแรงผลักดันและโต้ตอบในเชิงบวกเพื่อให้ได้บริการที่ดีขึ้นในประเทศต่างๆ โอกาสประการที่สอง ทำให้องค์การขยายและสร้างความสามารถขององค์การ

ในทีมงานลูกค้า อาจประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงาน 300 คน ซึ่งได้รับการฝึกอบรมในเรื่องกลยุทธ์ลูกค้าและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้จะมีเครือข่ายข้ามประเทศและมีการติดต่อกัน ทีมงานจะมีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีการคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานในทีมบนพื้นฐานของทักษะและความสนใจ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้จะกลายเป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สำหรับหน้าที่ของฝ่ายบริหารมีหน้าที่ค้นหาว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถพิเศษอะไรบ้าง ค้นหาภาวะผู้นำใหม่ เมื่อรวบรวมประสบการณ์และแนวคิดของสมาชิกทีมงานลูกค้าปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของตน

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะก่อให้เกิดผลดังนี้ 1) ปรับปรุงการบริหารภารกิจ ซึ่งเป็นความมุ่งหมายสำคัญของการเปลี่ยนแปลง 2) สร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรกับลูกค้า 3) เปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน 4) ฝึกอบรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง 5) สร้างเครือข่ายระหว่างบุคคล 6) เลือและพัฒนาภาวะผู้นำใหม่ และ 7) ปรับปรุงกระบวนการ

2.2 การสร้างทีมงานลูกค้าให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างทีมงานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น เช่น เพิ่มเป็น 12 ทีม องค์กรเลือกและแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อให้บริการแบบบูรณาการ (integrated service) องค์กรเลือกสมาชิกทีมงานลูกค้า โดยดูจากความสนใจที่จะทำงานข้ามขอบเขต (cross-border work) สมาชิกที่อาจเชิญชวนเพื่อนร่วมงานให้มาทำงานในทีมงานลูกค้าโดยจงใจว่าเมื่อเข้ามาทำงานแล้วจะมีความก้าวหน้าและโอกาส การทำงานในทีมที่มีโอกาสการทำงานในทีมงานลูกค้าเพื่อจงใจว่าเข้ามาทำงานแล้วจะมีความก้าวหน้าและโอกาส การทำงานในทีมซึ่งให้บริการลูกค้า จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และพัฒนา ฝ่ายบริหารติดตามการปฏิบัติงานของการให้บริการลูกค้า พร้อมทั้งให้รางวัลสำหรับผลสำเร็จ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจด้านการจราจร

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งศึกษาระหว่างเดือน มิถุนายน - กันยายน 2566 ผู้วิจัยออกแบบระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 12,149 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 200 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane, T. (1973) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลแบบออนไลน์จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และคณะวิชา เป็นลักษณะคำตอบประเภทตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัยในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย 1. ด้านการให้บริการความพึงพอใจต่อนักศึกษาและบุคลากรที่ใช้บริการ 8 ข้อ 2. ด้านความปลอดภัยต่อนักศึกษาและบุคลากรที่ใช้บริการ 5 ข้อ 3. ด้านการจราจรต่อผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิดและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งผู้ใช้แบบสอบถามจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการแสดงความคิดเห็นตั้งแต่ระดับ 1 ถึง 5 โดยกำหนดให้ 1 คือ น้อยที่สุด และ 5 คือมากที่สุด

การหาคุณภาพเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เริ่มจากการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการหาค่า IOC พบว่า อยู่ในช่วงระหว่าง 0.67-100.00 จากนั้นจึงหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 0.80 ทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าเท่ากับ 0.93

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาและบุคลากรในวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้วิธีการกรอกแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 41.29 คิดเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.71 ระดับการศึกษา ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 25.87 ปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 18.91 ปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 35.32 4) ปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 19.90 คณะวิชา 1.คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 7.46 2.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 6.97 3.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 11.44 คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 8.96 คณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 6.97 คณะเทคโนโลยีการสนเทศ ร้อยละ 6.97 คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 6.97 8.คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 36.32

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	83	41.29
หญิง	118	58.71
2.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1		
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	38	18.91
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 3	71	35.32
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 4	40	19.90
3. คณะวิชา		
คณะครุศาสตร์	15	7.46
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	14	6.97
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	23	11.44
คณะวิทยาการจัดการ	18	8.96
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	6.97
คณะเทคโนโลยีการสนเทศ	14	6.97

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
คณะนิติศาสตร์	14	6.97
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	73	36.32

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ	3.43	0.80	ปานกลาง
2. ด้านความปลอดภัย	3.45	0.80	สูงมาก
3. ด้านการจราจร	3.43	0.80	มาก
โดยรวม	3.43	0.80	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย (Mean=3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความปลอดภัย (Mean=3.45) รองลงมาด้านจราจร (Mean=3.43) และสุดท้ายด้านการให้บริการคือ (Mean=3.43)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย (Mean=3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความปลอดภัย (Mean=3.45) รองลงมาด้านจราจร (Mean=3.43) และสุดท้ายด้านการให้บริการคือ (Mean=3.43)

อย่างไรก็ตามผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจทั่วไปอยู่ในระดับน้อย (Mean=3.43) โดยมีด้านความปลอดภัย (Mean=3.45) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และตามมาด้วยด้านจราจร (Mean=3.43) และด้านการให้บริการ (Mean=3.43) โดยทั่วไปแล้ว พนักงานและบุคลากรในมหาวิทยาลัย

อาจมีความต้องการให้บริการด้านความปลอดภัยและการจราจรที่ดีกว่าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและการเดินทางมากยิ่งขึ้น

การพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านอาจช่วยในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านความปลอดภัยอาจต้องการการปรับปรุงในการบริหารจัดการความปลอดภัยและการตรวจสอบอุปกรณ์ในอาคาร ด้านจราจรอาจต้องการปรับปรุงทางเส้นทางและสัญญาณเพื่อเพิ่มความราบรื่นในการเดินทาง และด้านการให้บริการอาจต้องพัฒนากระบวนการและการสื่อสารกับชุมชนมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการและบริการอื่น ๆ ให้แก่ผู้รับบริการในมหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับน้อยอาจเกิดขึ้นเนื่องจากหลายปัจจัยดังนี้

1. ความต้องการและความคาดหวัง บางครั้งผู้รับบริการอาจมีความคาดหวังสูงกับการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย แต่ความต้องการและความคาดหวังนี้ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่คาดหวัง ทำให้เกิดความผิดหวังและลดความพึงพอใจ
2. การบริหารจัดการและการสนับสนุน ความพึงพอใจในการให้บริการมีพฤติกรรมที่หลากหลายในการบริหารจัดการและการสนับสนุน การบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมหรือการสนับสนุนที่ไม่เพียงพออาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
3. สภาพแวดล้อมและข้อจำกัด สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและข้อจำกัดทางงบประมาณอาจมีผลต่อความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย
4. การสื่อสาร ความพึงพอใจในการให้บริการอาจลดลงเนื่องจากข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทำให้ข้อมูลหรือความต้องการของผู้รับบริการไม่ถูกต้อง

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัยอาจจำเป็นต้องพิจารณาและแก้ไขปัจจัยเหล่านี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและปรับปรุงคุณภาพของบริการในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยเพื่อพัฒนาสร้างความเป็นเลิศ

ความต้องการและความคาดหวังต่อผู้รับบริการสูง การบริหารจัดการและการสนับสนุน บางครั้งผู้รับบริการอาจมีความคาดหวังสูงกับการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย แต่ความต้องการและความคาดหวังนี้ ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง เนื่องจากความพึงพอใจในการให้บริการมีพฤติกรรมที่หลากหลาย แต่มีข้อจำกัดเรื่องสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและข้อจำกัดทางงบประมาณอาจมีผลต่อความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยและการจราจรในมหาวิทยาลัย และด้านการสื่อสารความพึงพอใจในการให้บริการอาจลดลงเนื่องจากข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทำให้ข้อมูลหรือความต้องการของผู้รับบริการไม่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ข้อจำกัดในการทำวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เน้นที่การวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้นั้นจึงอาจมีค่าไม่ละเอียดมากนัก อย่างไรก็ตามสามารถนำข้อมูลพื้นฐานบางด้านมาใช้ในการออกแบบวิจัยเชิงปริมาณครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้นได้ เพื่อทำการศึกษาตัวแปรที่ต่อความคิดเห็นนั้นๆ เช่น การศึกษาด้านข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อการกำหนดระบบการจอดรถแบบต่างๆ และการศึกษาด้านการกำหนดราคาค่าจอดรถใกล้อาคาร

1.2 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพียงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการตามขอบเขตของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีขอบเขตการศึกษาวิจัยที่กว้างและเจาะลึกให้มากยิ่งขึ้น เช่น ความต้องการที่แท้จริงของการใช้บริการ รวมถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการที่นอกเหนือจากการให้บริการรักษาความปลอดภัย

1.3 ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะและการวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความความพึงพอใจการให้บริการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารและการจราจรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพียงเท่านั้น ควรมีการศึกษาความคาดหวัง ในกลุ่มของบุคลากรในหน่วยงานอื่นเพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลและความคาดหวังเพิ่มมากขึ้น

2.2 การทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะเพิ่มคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง เพื่อที่จะนำมาข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อที่จะได้ขยายผลในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดีกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมพร นามพระจันทร์. และคณะ. (2564). การปรับปรุงสถานที่จอดรถเพื่อความสะดวกของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย. *วารสารวิจัยวิชาการ*. 4 (2), 85-94
- ภาวิณี เอี่ยมตระกูล และจิรพรรณ คล้ายลี. (2562). แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยทางถนนของชุมชนมหาวิทยาลัยและพื้นที่โดยรอบอย่างยั่งยืนกรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. *วารสารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. 15 (1), 49-67
- มะลิ โพธิพิมพ์ และ พนิดา เทพชาลี. (2557). การสร้างเสริมพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุจราจรมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*. 9 (2), 21-32
- รัตวัลย์ ศิริเลี้ยง. (2560). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของอุบัติเหตุจากการจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในจังหวัดเลย. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*. 12 (2), 15-26
- เศรษฐศิริ จอมแก้ว, เดชา สังขวรรณ และ นิธมน รัตนะรัต. (2562). ความคิดเห็นของผู้ใช้ยานพาหนะต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อการป้องกันการโจรกรรมยานพาหนะ. *วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*. 13 (3), 10-19
- Yamane, T.. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.