



รายงานการวิเคราะห์

เรื่อง

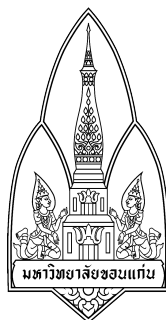
ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและความพึงพอใจ
ของนักศึกษา บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย
ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น



นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2563



รายงานการวิเคราะห์
เรื่อง
ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา
บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

งานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร กองบริหารงานกลาง

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาวเคราะห์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในทัศนคติแต่ละด้านต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละด้านในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำปีการศึกษา 2562 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการต่อมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 292 คน กลุ่มแรกเป็นกลุ่มตัวอย่างวัดทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวนตัวอย่าง 104 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75 จำนวนมากที่สุด มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 58.65 มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 74.04 มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ตั้งแต่ระยะเวลา 6 – 10 ปี ร้อยละ 50.96 กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มตัวอย่างวัดความพึงพอใจ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำนวน 84 คน ร้อยละ 44.68 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 จำแนกตามกลุ่มอายุจำนวนมากที่สุด คือ ระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.95 เป็นสายงานผู้ปฏิบัติงาน มากที่สุด ร้อยละ 96.43 มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.10 และกลุ่มเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.32 จากการสุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงได้จำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 49.04 และ 50.96 ตามลำดับ จำแนกประชากรตามกลุ่มอายุ มีมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 21-23 ปี ร้อยละ 75.96 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 37.50 เมื่อพิจารณาในด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 แต่ถ้าพิจารณาทัศนคติในรายด้านจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีทัศนคติเห็นด้วยในระดับมากด้านการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ สำหรับด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านระบบงานในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีทัศนคติเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.39, 3.96, 3.29, 3.42 และ 2.89 ตามลำดับ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิงและเพศชายมี

ต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 0.690$, $Sig = 0.316$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชายมีทัศนคติในด้านบริหารจัดการต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย สูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.879^*$, $Sig = 0.049$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย พบว่าความพึงพอใจของบุคลากร และนักศึกษา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยแยกความพึงพอใจบริการแต่ละด้านคือ ด้านการดูแลสถานที่ และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย และด้านการจัดระบบการจราจร ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.77, 3.78 และ 3.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากตามลำดับ เมื่อทดสอบสถิติพบว่า นักศึกษาความพึงพอใจด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินสูงกว่าบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.842^*$, $Sig = 0.005$) แต่ในด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย สูงกว่านักศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -3.564^*$, $Sig = 0.003$)

กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในแต่ละด้านที่มากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มอัตรากำลังมากขึ้นเพราะมหาวิทยาลัยมีทรัพย์สินจำนวนมาก กล้องวงจรปิดควรจะมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และควรจะได้ติดตั้งให้ครอบคลุมในพื้นที่ที่จะมีความเสี่ยงเกิดอุบัติเหตุ 2) ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างต้องการมีเจ้าหน้าที่ประจำเวรยามในทุกคณะ และหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างต้องการ Web page ในการร้องเรียนสำหรับบุคลากรและนักศึกษา มี Admin ดูแลอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ร่วมกับคณะหน่วยงานตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงประจำอาคารทุกเดือน การให้ความร่วมมือกับคณะในการให้ความรู้แก่บุคลากรด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการ Web page เกี่ยวกับการแจ้งเตือน และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่อัคคีภัยในกรณีฉุกเฉิน 4) ด้านการจัดระบบจราจร กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เจ้าพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกิริยามารยาท การพูดจา ความประพฤติที่เหมาะสม การเอาใจใส่ และการยิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่ในการบริการ ต้องการให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ระบบการจราจรในการจัดงานในพิธีต่าง ๆ ให้ทราบกันอย่างทั่วถึง

นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลงไปด้วยดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้บริหารเกี่ยวข้อง ที่ให้ความร่วมมือด้วยดี ตลอดจนถึงบุคลากรในหน่วยงานที่สนับสนุนการทำงานให้ทำการศึกษาวิเคราะห์ในงานประจำ และการให้โอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัยในทุกโอกาส

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมพงษ์ สิทธิพรหม ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายรักษาความปลอดภัย คุณเพ็ญเพ็ญ ภาควิชา ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี คุณธัญญา ภักดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง คุณเกษม ภูธรธรรมะ ผู้อำนวยการกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้คำแนะนำและสนับสนุนข้อมูลประกอบการศึกษาวิเคราะห์

อนึ่ง ผู้ศึกษาวิเคราะห์หวังว่า งานศึกษาวิเคราะห์ฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดี ทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานการศึกษาวิเคราะห์เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

เปรมปรีดี น้อยสุวรรณ

กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการศึกษาวิเคราะห์	2
1.3 วัตถุประสงค์	3
1.4 ระยะเวลาดำเนินการ	5
1.5 พื้นที่ดำเนินการ	5
1.6 สัดส่วนของผลงาน	5
1.7 ขอบจำกัดการศึกษา	5
1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
1.9 ความยุ่งยากซับซ้อนของผลงาน	8
1.10 สมมติฐานการวิเคราะห์	8
1.11 ขอบเขตการวิเคราะห์	8
1.10 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทศนคติ	10
2.2 ความพึงพอใจ	17
2.3 การบริการ	19
2.4 การรักษาความปลอดภัยในหน่วยงาน	22
2.5 งานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัย	27
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการวิเคราะห์	
3.1 วิธีการวิเคราะห์	31
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การจัดการเก็บข้อมูล	33
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.7 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	
ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	38
ผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อ	40
การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม	
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	46
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	48
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของนักศึกษาและ	51
บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการจัดระบบการ	68
รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	
ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี	69
จำแนกข้อมูลตามระดับชั้นปี	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์	75
5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์	60
5.3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	91
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางจราจร ในช่วง ปี พ.ศ. 2559-2562	2
ตารางที่ 2 แสดงสถิติการลักทรัพย์ หรือจี้บ้านพัก ในช่วง ปี พ.ศ. 2559-2562	3
ตารางที่ 3 แสดงการลี้ภัยออกนอกราชอาณาจักรยานยนต์ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561	3
ตารางที่ 4 เกณฑ์มาตรฐาน และตัวอย่างตัวชี้วัด ของระบบการพัฒนาศักยภาพ	22
ตารางที่ 5 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการบริหารจัดการ	40
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	41
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านงบประมาณ	43
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านวัสดุอุปกรณ์	44
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านระบบงานในหน่วยงาน	45
ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบทักษะคดีของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 12 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 13 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตารางที่ 14 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายชื่อ	53
ตารางที่ 15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	56
ตารางที่ 16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	60
ตารางที่ 17 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการจัดระบบการจราจร	63
ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน	67

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดระบบรักษาความปลอดภัยและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	36
---	----

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินกิจกรรมของทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทุกองค์การจำเป็นจะต้องใช้ทรัพยากรในการบริหาร 4 ประการหลักอันได้แก่ คน (man) เงิน (money) อุปกรณ์ (material) และการบริหารจัดการ (management) และในทรัพยากรทั้ง 4 ประการนี้ ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เนื่องจากมนุษย์จะเป็นผู้กำหนด จัดหา บริหารและควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การให้มีการประสานสอดคล้อง และใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น หากองค์การได้มีการสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์การแล้ว เชื่อได้ว่าการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การนั้นย่อมจะมีข้อได้เปรียบกว่าองค์การคู่แข่ง ซึ่งจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การทั้งในแง่ของประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในทางตรงข้ามหากองค์การได้มีการสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์การ แต่ต่อมาองค์การกลับละเลยการบำรุงรักษา และพัฒนาบุคลากรของตนแล้ว ข้อได้เปรียบดังกล่าวอาจจะหมดไปในที่สุด ซึ่งอาจจะรุนแรงถึงการเสียบุคลากรที่ดีนั้นไป

ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่ดีขององค์การไว้ องค์การจึงมีหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงสุดอยู่เสมอ นอกจากนี้แล้วเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้องค์การว่าบุคลากรที่ดีนั้น จะอยู่กับองค์การตลอดไปจนเกษียณอายุ องค์การก็ควรที่จะค้นหาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรก็จะสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับองค์การตลอดไป ซึ่งเกิดประโยชน์กับองค์การในทุกมิติ ในทางตรงข้ามหากว่าบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ผลผลิตของงานก็จะด้อยประสิทธิภาพลง และพฤติกรรมของบุคลากรก็จะเปลี่ยนแปลงไป อาทิเช่น อัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกสูงขึ้น เป็นต้น ซึ่งองค์การจะต้องมีการสรรหาบุคลากรใหม่ และต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรเพิ่มขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลผลิตอย่างหลีกเลี่ยงมิได้

มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาชั้นสูง มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์ และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา ความมีเสรีภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการ ควบคู่ไปกับคุณธรรมและจริยธรรม มาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ความโปร่งใส ความถูกต้อง การตรวจสอบได้ และความรับผิดชอบต่อรัฐและสังคม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ และการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

(มาตรา 7 และมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) และเป็นศูนย์รวมทางความคิดสติปัญญาของสังคมเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่บนพื้นที่ซึ่งมีลักษณะเป็นเนินดินลูกคลื่นสีแดง มีชื่อเรียกว่า “มอดินแดง” บนพื้นที่ที่กว้างโดยมีข้อมูลพื้นฐาน คือ พื้นที่ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (วิทยาเขตหลัก) จำนวน 5,500 ไร่ ประกอบด้วย 22 คณะ 4 วิทยาลัย และ 1 วิทยาเขต (จังหวัดหนองคาย มี 4 คณะ) สามารถอ่านวยการสอนได้ 71 หลักสูตร 330 สาขาวิชาดังนี้ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 3 สาขา ระดับปริญญาตรี 105 สาขา ระดับประกาศนียบัตรหลังปริญญาตรี 26 สาขา นอกจากนี้ยังมีอาคารเรียน อาคารสำนักงานอำนวยการ โรงพยาบาล โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น หอพักนักศึกษา บ้านพักและแฟลตของบุคลากร จำนวนมาก

จากข้อมูลพื้นฐานมหาวิทยาลัยขอนแก่นดังกล่าว ที่มีพื้นที่ ที่พักอาศัย บุคลากร และนักศึกษาจำนวนมากที่ปฏิบัติงานและ พักอาศัยภายในมหาวิทยาลัย และมีบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเข้ามาในมหาวิทยาลัยย่อมอาจเกิดอุบัติเหตุทางจราจร ปัญหาอาชญากรรมบ้าง ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นจะมีระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี เช่น การจราจรช่วงเช้า-ช่วงเย็น การรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการป้องกันอุบัติเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ แต่ยังมีการเกิดอุบัติเหตุทางจราจร อาชญากรรมภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย อาทิเช่น การลักทรัพย์ การจี้ดบ้านพัก นักศึกษาลี้มอดอกุญแจรถจักรยานยนต์ สัตว์มีพิษและไม่มีพิษเข้าที่อยู่อาศัยของบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการฝากบ้านไว้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และมีสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากปี พ.ศ. 2559-2562 (ข้อมูลจากสำนักงานรักษาความปลอดภัยและการจราจร พ.ศ. 2559-2562) พบว่า มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินทางจราจร การลักทรัพย์หรือจี้ดบ้านพัก ลี้มอดอกุญแจรถจักรยานยนต์ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังแสดงในตารางที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางจราจร ในช่วง ปี พ.ศ. 2559-2562

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	บุคคลที่ได้รับอุบัติเหตุ(ราย)			ยานพาหนะ(คัน)		ความสูญเสีย (ราย)	
		นักศึกษา	บุคลากร มข.	บุคคล ภายนอก	รถยนต์	รถจักรยานยนต์	บาดเจ็บ	เสียชีวิต
2559	254	163	59	183	183	176	206	0
รวมทั้งปี	254	405			359		206	
2560	223	132	33	160	189	155	169	2
รวมทั้งปี	223	325			344		171	
2561	220	134	39	162	180	133	176	1

ตารางที่ 1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุทางจราจร ในช่วง ปี พ.ศ. 2559-2562 (ต่อ)

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	บุคคลที่ได้รับอุบัติเหตุ(ราย)			ยานพาหนะ(คัน)		ความสูญเสีย (ราย)	
		นักศึกษา	บุคลากร มข.	บุคคล ภายนอก	รถยนต์	รถจักร ยานยนต์	บาดเจ็บ	เสียชีวิต
รวมทั้งปี	220	335			313		177	
2562	218	140	42	163	183	160	161	1
รวมทั้งปี	218	345			343		162	
การเกิดอุบัติเหตุทางจราจรสาเหตุจาก ขับรถเสียหลัก ล้ม ชนกัน ชนท้าย แซง ตัดหน้า เมาสุรา ประมาท แลบล้มเอง ฝ่าฝืนไฟจราจร เร็วเกินกำหนด หลับใน ไม่ชำนาญเส้นทาง สัตว์ คนวิ่งตัดหน้า เป็นต้น								

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการลักทรัพย์ หรือจี้บ้านพัก ในช่วง ปี พ.ศ. 2559-2562

ปี.พ.ศ.	ลักทรัพย์รถจักรยานยนต์	วิ่งราว/ลักทรัพย์	จี้บ้าน
2559	18	48	14
2560	37	46	4
2561	46	1	28
2562	32	1	32
เฉลี่ยต่อปี	33.25	24	19.5

ตารางที่ 3 แสดงการลี้ภัยออกกฎหมายจราจรจักรยานยนต์ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561

ปี.พ.ศ.	รถจักรยานยนต์ที่ลี้ภัยออกกฎหมาย
2559	1,008
2560	944
2561	1,081
2562	1,075
เฉลี่ยต่อปี	1,027

ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับดูแล วางระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัย เพื่อรักษาทรัพย์สินของทางราชการและ บุคลากร การป้องกันอุบัติเหตุทางจราจร การป้องกันอุบัติเหตุฉุกเฉินต้นไม้ล้ม วาตภัย อุทกภัย และ อัคคีภัย ร่วมกับกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย การดำเนินงานจะต้องเอาใจใส่ต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ให้ได้มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัย กำหนด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด คำนึงถึงความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ในทางตรงข้ามหากว่ามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงจำนวนเล็กน้อยแสดงการละเลยต่อหน้าที่การรักษาความปลอดภัยแล้ว ก็อาจจะเกิดผลเสียหายต่อทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างใหญ่หลวง และย่อมกระทบต่อชื่อเสียงของฝ่ายรักษาความปลอดภัยอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้น การจัดระบบรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยจะต้องเอาใจใส่ ต่อพนักงานเพื่อป้องกันให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การจัดระบบรักษาความปลอดภัยจะต้องสร้างให้นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน เพื่อที่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะได้อุทิศตัว และทุ่มเทกำลังความสามารถให้กับการจัดการระบบ รักษาความปลอดภัยให้มากที่สุด ในทางตรงข้ามจากข้อมูลสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาของการ จัดระบบรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าต้องประสบกับปัญหาบุคลากรที่ชำนาญ ในการปฏิบัติงานเกษียณอายุราชการ และอัตราการเข้าออกของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสูง ซึ่งมีผลกระทบต่องานหน่วยงานรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ตามมาตรฐานที่กำหนดเป็น อย่างยิ่ง อีกทั้งฝ่ายรักษาความปลอดภัยจะต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการสรรหา และพัฒนา บุคลากรอยู่เสมอ

จากข้อมูลข้างต้น อาจจะอนุมานได้ว่ามีสัญญาณของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นกับกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าในปัจจุบันเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีทัศนคติในการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด นักศึกษาและบุคลากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไรร เพื่อที่จะนำผลของการศึกษามาพัฒนาการจัดการระบบการรักษาความปลอดภัยของ กองป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้มีพัฒนาการที่ดีต่อไป

1.2 คำถามการศึกษาวិเคราะห์

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิเคราะห์ได้กำหนดคำถามในการวิเคราะห์เป็น 2 คำถาม ได้แก่ “ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีทัศนคติในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด” และ “นักศึกษา บุคลากร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด”

1.3 วัตถุประสงค์การวิเคราะห์

การวิเคราะห์ได้กำหนดวัตถุประสงค์ 4 ประเด็น ดังนี้

1.3.1 เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในทัศนคติแต่ละด้านต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย

1.3.3 เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละด้านในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

1.4 ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนสิงหาคม 2562 – เดือนกุมภาพันธ์ 2563

1.5 พื้นที่ดำเนินการ

ดำเนินการวิเคราะห์ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.6 สัดส่วนของผลงาน

ดำเนินการผลงานทั้งหมด (ร้อยละ 100)

1.7 ข้อจำกัดของการวิเคราะห์

1. การวัดทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นไปได้โดยยาก เพราะต้องเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล หากเครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติไม่เหมาะสม อาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความคลาดเคลื่อน

2. ลักษณะนิสัยเฉพาะของคนไทย ที่ไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลส่วนตัวกับบุคคลอื่นการตอบแบบสอบถาม จึงอาจไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.8.1 ทศนคติ หมายความว่า ความคิดเห็น ความคิด ความรู้สึก หรือท่าทีที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งที่เป็นเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง

ในการวิเคราะห์นี้ หมายความว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการ
- 2) ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
- 3) ด้านงบประมาณ
- 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์
- 5) ด้านระบบงานในหน่วยงาน

1.8.2 ความพึงพอใจ หมายความว่า ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

1.8.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายความว่า ความพึงพอใจที่นักศึกษา บุคลากรมีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ความพึงพอใจในการดูแลสถานที่ และทรัพย์สินราชการ หมายความว่า ความพึงพอใจที่นักศึกษา บุคลากร มีต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ดูแลสถานที่ และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) ความพึงพอใจในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร หมายความว่า ความพึงพอใจที่นักศึกษา บุคลากร มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งของตนเองและส่วนรวมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) ความพึงพอใจในการป้องกันและระงับอัคคีภัย หมายความว่า ความพึงพอใจที่นักศึกษา บุคลากรมีต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

4) ความพึงพอใจในการจัดระบบจราจร หมายความว่า ความพึงพอใจที่นักศึกษา บุคลากรมีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รู้สึกมีความปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.8.4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หมายความว่า บุคคลซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.8.5 การปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย หมายความว่า การปฏิบัติงานที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.8.6 การจัดระบบรักษาความปลอดภัยด้านอาคาร สถานที่ และทรัพย์สิน หมายความว่า การดำเนินการป้องกันและดูแลพื้นที่โดยรอบอาคารเรียน อาคารเรียน รวมถึงทรัพย์สินต่าง ๆ ในอาคารเรียนที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้พ้นจากอันตราย

1.8.7 การจัดระบบรักษาความปลอดภัยด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน หมายความว่า การจัดทำแผนการให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้พ้นจากอันตราย

1.8.8 การจัดระบบรักษาความปลอดภัยด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย หมายความว่า การจัดให้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์การดับเพลิง มีเจ้าหน้าที่ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานด้านป้องกันและอัคคีภัย โดยดำเนินการดูแลสถานที่ อาคารเรียน อาคารบริการ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย บันไดและเส้นทางหนีไฟ การฝึกซ้อมป้องกันอัคคีภัย

1.8.9 การจัดระบบรักษาความปลอดภัยด้านการจัดระบบจราจร หมายความว่า การดำเนินการควบคุมดูแลการจราจรทางบกภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ เส้นทางเข้า-ออกมหาวิทยาลัย เส้นทางจราจรภายในมหาวิทยาลัย ทางเดินเท้า ป้ายสัญลักษณ์ทางการจราจร ที่จอดรถยนต์พาหนะ และการตรวจสอบดูแลรถขนส่งมวลชนภายในมหาวิทยาลัย

1.8.10 บุคลากร หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานจ้างเหมา ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1.8.11 นักศึกษา หมายความว่า ผู้เรียนระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2562

1.8.12 เพศ หมายความว่า สถานะความเป็นชายหรือหญิงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.8.13 อายุ หมายความว่า จำนวนปี ของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่เกิดจนถึงวันตอบแบบสอบถาม

1.8.14 ระดับการศึกษา หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับจากการศึกษาในสถานศึกษา

1.9 ความยุ่งยากซับซ้อนของผลงาน

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องใช้การวิเคราะห์ทางสถิติที่มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสถิติ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการแปรผลข้อมูลและการวิเคราะห์ผลการศึกษา

1.10 สมมติฐานการวิเคราะห์

สมมติฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์มี 2 ประเด็นดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยชายและหญิงมีทัศนคติต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษา และบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

1.11 ขอบเขตการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยศึกษา 2 ส่วน

1.11.1 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 5 ข้อ
- 2) ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 9 ข้อ
- 3) ด้านงบประมาณ ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 3 ข้อ
- 4) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 4 ข้อ
- 5) ด้านระบบงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 7 ข้อ

1.11.2 ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 10 ข้อ
- 2) ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 10 ข้อ
- 3) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 10 ข้อ
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจร ประกอบด้วย ประเด็นย่อย 10 ข้อ

1.12 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิเคราะห์ในครั้งนี้คาดว่าจะได้เกิดประโยชน์ใน 2 ประการ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจากการวิเคราะห์จะทำให้มหาวิทยาลัยทราบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติในการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยในระดับใด ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงพัฒนาสภาพการทำงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ที่ค้นพบได้อย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมากที่สุด
2. ประโยชน์ต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งจากการพัฒนาสภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น จะทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ พยายามความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่ ย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์กับคุณภาพการให้บริการของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยในที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวិเคราะห์ เรื่อง ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ทศนคติ
- 2.2 ความพึงพอใจ
- 2.3 การบริการ
- 2.4 การรักษาความปลอดภัยในหน่วยงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัย

2.1 ทศนคติ

2.1.1 ความหมายของทศนคติ

ทศนคติ (Attitudes) เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ว่า “Aputus” ซึ่งใน ความหมายของภาษาละติน หมายความว่า เหมาะเจาะหรือการปรับให้เหมาะ ในทางจิตวิทยาถือกัน ว่า ทศนคติเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่ายแต่จะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยกรรมวิธีที่ สลับซับซ้อน จึงจะทราบความจริงที่อยู่ภายในได้ แนวคิดเรื่องทศนคติได้มีผู้ทำการศึกษาย่าง กว้างขวาง และผู้ที่ศึกษาแต่ละคนก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ความเชื่อและเหตุผล ของแต่ละคน จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายหรือ คำจำกัดความของคำว่า ทศนคติไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 521) ให้ความหมายของคำว่า “ทศนคติ” ว่า หมายถึง แนวความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 64) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความคิดเห็น ซึ่งถูก กระตุ้นด้วยอารมณ์ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะหาสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทศนคติจึงมีบทบาทในการช่วยให้เรา ได้ ปรับปรุงตัวเอง ปกป้องตนเอง ให้สามารถแสดงออกถึงค่านิยมต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลเข้าใจโลกที่อยู่ รอบตัวเรา ประสบการณ์เดิมของบุคคลช่วยในการเกิดทศนคติ และเป็นตัวกำหนดทศนคติของบุคคล

รัชชัย เสถียรกาล (2545, หน้า 29) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ลักษณะของความรู้สึกรู้สึก ความคิดเห็น ซึ่งเกิดจากภาวะของความพร้อมของจิตใจในอันที่จะตอบสนองหรือมีปฏิกิริยาต่อวัตถุ สถานการณ์ สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็นผลรวมจากความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและค่านิยม

ซึ่งได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่สะสมกันมาเป็นระยะเวลานานพอสมควร ทักษะคิดจะฝังลึกอยู่ในใจ ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ภายในระยะเวลาอันสั้น

จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย (2549, หน้า 109) กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการตอบสนองจะแสดงออกในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ มีลักษณะดังนี้

- 1) เป็นสภาพความพร้อมทางจิตที่สร้างขึ้นโดยรับอิทธิพลจากประสบการณ์ ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น
- 2) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชาจิตวิทยาสังคม ก็มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาจิตวิทยาสังคมอยู่เสมอ
- 3) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ ก็จะหน้าอ หน้าบึ้ง เป็นต้น
- 4) เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่า ประสบการณ์จะมีส่วนช่วยในการสร้างประสบการณ์
- 5) เป็นพลังสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

Newcomb, Turnew and Converse (1965, p.9) กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจมากหรือน้อยก็ได้ และทัศนคตินี้จะแสดงออกได้ทางพฤติกรรมสองลักษณะ คือ การแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ ทักษะคิดเช่นนี้ทำให้คนอยากจะทำปฏิบัติ อยากได้ และอยากเข้าใกล้สิ่งนั้น และลักษณะเช่นนี้เราเรียกว่า ทักษะคิดทางบวก อีกลักษณะคือ ทักษะคิดทางลบ คนจะแสดงออกในทำนองไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ หรือไม่เห็นด้วย ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ซิงซัง อยากหนีอยากอยู่ให้ห่างจากสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติอีกแบบหนึ่ง คือความรู้สึกเฉยๆ ไม่ชอบ ไม่เกลียด เป็นทัศนคติแบบกลาง ๆ

ทัศนวลี ผึ้งสีใส (2553, หน้า 8) สรุปไว้ว่า ทักษะคิด หมายถึง แนวความคิดเห็นที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าโดยมีได้ทั้งที่เป็นความคิดในเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง ซึ่งอาจแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ เป็นลักษณะภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับพฤติกรรมที่แสดงออกภายนอก หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ทักษะคิดเป็นพฤติกรรมภายในหรือกระบวนการภายในจิตใจ ที่อาจจะนำมาแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก ถ้าหากว่าสถานการณ์บางสถานการณ์อยู่ในสภาพที่เหมาะสม (วุฒิชัย จานงค์, 2525, หน้า 64) สอดคล้องกับ ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544, หน้า 49) ที่ว่า ทักษะคิดเป็นอักษณาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อ

สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด (Ideas) ทักษคติอาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทัศนคติบวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทัศนคติลบก็จะหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุป ทัศนคติจึงหมายถึงความคิดเห็น ความคิด ความรู้สึก หรือท่าทีที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งที่เป็นเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง

2.1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด มีลักษณะของการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ เป็นต้น มีความเข้มข้นหรือคุณภาพของทัศนคติดังนั้น ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย มีลักษณะที่เป็นสัมพันธ์ซึ่งมีแรงจูงใจสามารถกล่าวได้ว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (Cognitive) คือ ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อที่บุคคลมีอยู่หรือประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด และได้รับรู้ข้อเท็จจริง ได้รับความรู้ รวมถึงความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น เพิ่มเติม

2) องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective) คือ การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตามประสบการณ์ที่ตนได้มา องค์ประกอบด้านนี้นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดก็ได้

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Behavior) คือ ความพร้อมของบุคคลที่จะตอบสนองหรือแนวโน้มที่จะแสดงออกให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อมีการประมวลความรู้และประเมินค่าความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว

องค์ประกอบทั้งสามประการดังกล่าว จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการวัดทิศทางด้วยการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำ ได้แก่การวัดทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ การวัดปริมาณของทัศนคติ ได้แก่ การวัดความเข้มข้นหรือรุนแรงของอารมณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั่นเอง

2.1.3 ปัจจัยของการเกิดทัศนคติ

วิสุตร ยังพลพันธ์ (2544, หน้า 15 – 16) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์อันเป็นสิ่งที่เสริมสร้างทัศนคติที่แตกต่างกันไป เนื่องจากสังคมเป็นสิ่งที่ล้อมรอบตัวบุคคลทั้งในทางตรงและทางอ้อม ทัศนคติจึงถูกสร้างขึ้นโดยได้รับอิทธิพลจากสังคมที่อยู่รอบตัวบุคคลแต่ละคน แต่หากกล่าวโดยสรุปจะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติของบุคคลได้แก่

1) อิทธิพลจากวัฒนธรรม แต่ละสังคมจะมีวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดแบบแผน เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นวัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ และ

ความรู้สึกของคนในสังคมอย่างมาก ด้วยเหตุนี้คนในสังคมเดียวกันจึงมักแสดงพฤติกรรมออกมาในแนวทางเดียวกัน

2) อิทธิพลจากครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมแห่งแรกที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ช่วงวัยก่อนเข้าโรงเรียน เนื่องจากเด็กมักจะมีความคิดและความเชื่อที่คล้อยตามคำอบรมสั่งสอนของพ่อ แม่ ดังนั้น ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับการปลูกฝังจากครอบครัวมาแล้ว จึงมักจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก

3) อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว โดยประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีส่วนสำคัญต่อการเกิดทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยเฉพาะหากเป็นประสบการณ์ที่รุนแรงหรือการได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจของบุคคล จะเป็นสิ่งที่ฝังแน่นในจิตใจ ที่จะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วย

4) อิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม ได้แก่กลุ่มเพื่อนสนิท กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ครู และเพื่อน ๆ ในโรงเรียน จะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาทัศนคติของเด็กเป็นอย่างมาก นอกจากนั้น แรงกดดันจากภายนอกที่ทำให้คนคล้อยตาม ก็นับว่ามีอิทธิพลสูงต่อการกำหนดทัศนคติไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

5) อิทธิพลจากสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ แม้กระทั่งอินเทอร์เน็ต เหล่านี้จะมีบทบาทสำคัญต่อการชักจูงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดก็ได้ เนื่องจากสื่อมวลชนจะทำหน้าที่ป้อนข้อมูลข่าวสาร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริโภคข่าวสารจึงมักถูกโน้มน้าวความคิดได้ง่าย ถ้าผู้บริโภคขาดวิจารณญาณในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ดีพอ

2.1.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546, หน้า 315) กล่าวถึงวิธีการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ ดังนี้

1) การชักจูง (Persuasion) ชักชวนหรือเกลี้ยกล่อม ทัศนคติหลายอย่างในตัวบุคคลอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ หลังจากได้รับการอธิบาย ให้เหตุผลและชี้แนะ โดยเฉพาะถ้าบุคคลนั้น เป็นที่ไว้วางใจหรือได้รับความศรัทธาและเชื่อถือ

2) การเปลี่ยนกลุ่ม (Group change) อิทธิพลจากความคิดของกลุ่มหรือสังคม จะทำให้บุคคลในกลุ่มเกิดการคล้อยตามได้ง่าย ดังนั้น ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเป็นรูปแบบใด อาจทำได้โดยให้บุคคลนั้น ย้ายเข้าไปอยู่ในกลุ่มที่มีทัศนคติตามรูปแบบนั้น

3) การล้างสมอง (Brain washing) เป็นวิธีการลบล้างความเชื่อเก่า เพื่อสร้างความเชื่อใหม่ขึ้นแทนด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยทั่วไป มักจะเป็นการให้ข้อมูลด้านลบกับเรื่องที่ต้องการจะเปลี่ยนทัศนคติ ขณะเดียวกันก็ให้ข้อมูลทางลบกับสิ่งที่ทัศนคติเดิม

4) การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) ใช้การชักชวนให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหันมาให้ความสนใจหรือเปลี่ยนความคิดและความเชื่อในสิ่งที่ตนต้องการ

5) การให้ประสบการณ์ (Experience) การให้ประสบการณ์โดยตรงกับบุคคลในเรื่องที่ประสงค์จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น นับว่าเป็นวิธีการอีกวิธีหนึ่งที่สามารถสร้างทัศนคติใหม่ให้กับบุคคลขึ้นได้

ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียอดประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ผสมผสานอยู่ในความชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น แม้จะมีความคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติมีองค์ประกอบสามประการ ดังนั้น การจะเปลี่ยนทัศนคติ จึงต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือในทุกองค์ประกอบ อาจจะโดยการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่หรือทำให้ความรู้สึกแตกต่างไปจากเดิม หรือทำให้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนเดิม ก็สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

2.1.5 การวัดทัศนคติ

2.1.5.1 วิธีวัดทัศนคติ

ทัศนคติ ผิงส์ลี (2553, หน้า 10 – 11) สรุปไว้ว่า การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่ทำได้ยากไม่เหมือนกับการวัดทางกายภาพซึ่งเราสามารถวัดได้โดยตรง เพราะทัศนคติ เป็นเพียงท่าทีของจิตซึ่งกำหนดแนวปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก่อนที่จะทำการแสดงออกไปจริง ๆ ด้วยเหตุนี้การวัดทัศนคติจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องอาศัยการตอบสนองออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกเสียก่อนจึงจะวัดได้ โดยทั่วไป การวัดทัศนคติจะวัดด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยมีการวัดในสองลักษณะ คือ วัดทิศทาง (Direction). ได้แก่ ทางบวกและทางลบ ซึ่งหมายถึง การประเมินค่าของการรู้รู้สึก และการกระทำ และการวัดในเชิงปริมาณ (Magnitude) ได้แก่ ความเข้มข้น หรือความรุนแรงของทัศนคติ ว่าเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ทั้งนี้ วิธีการวัดอาจทำได้หลายวิธีแต่วิธีที่นิยมใช้กัน มีดังนี้

1) การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ประสาทหูและประสาทตาเป็นสำคัญ การสังเกต เป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่า บุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2) การสัมภาษณ์ (Interview) หรือ การทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการที่อาศัยการพูดคุย ทั้งโดยการสัมภาษณ์ การซักถาม โดยอาศัยการ

ตอบสนอง ทางคำพูด ซึ่งเป็นวิธีการวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อการวัดทัศนคติ

3) แบบรายงานตนเอง (Self-report) เป็นวิธีการวัดโดยให้บุคคลนั้น เล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่ารู้สึกอย่างไร ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิด ออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

วิธีการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง โดยมากจะใช้แบบสอบถาม จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ โดยการแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ (หรือมากกว่า) คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ทั้งนี้ วิธีวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติมี 4 วิธี ได้แก่

1) วิธีของเธอร์สโตน (Thurstone's method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณ แล้วทำการเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น ทัศนคติ ไปในทางเดียวกัน เปรียบเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วงห่างเท่าๆ กัน (Equal-appearing intervals)

2) วิธีของกัตต์แมน (Guttman's scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำที่เปรียบเทียบซึ่งกันและกันได้ โดยเปรียบเทียบจากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3) วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic differential scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติและความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar adjective) เช่น “ดี” ตรงกันข้ามกับ “เลว” “ขยัน” ตรงกันข้ามกับ “ขี้เกียจ” เป็นต้น

4) วิธีของลิเคิร์ต (Likert's method) ถูกคิดขึ้นโดย Rensis Likert เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly disagree) และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

ในการวัดทัศนคติ ส่วนมากใช้วิธีของ Likert ทั้งนี้ เพราะวิธีการดังกล่าวได้กำหนดให้ข้อความทุกข้อในแบบวัดทัศนคติมีความสำคัญเท่ากันหมด คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนในแบบวัดทัศนคติ คือผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดทัศนคติ ซึ่ง Likert ถือว่า ผู้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด โอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อที่สนับสนุนสิ่งนั้น จะมีมากตามไปด้วย และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วย

กับข้อที่ต่อต้านสิ่งนั้นจะมีน้อย แต่จะมีระดับการเลือกตอบ คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง อีกทั้งการใช้แบบวัดทัศนคติของ Likert ใช้จำนวนข้อได้มากกว่า จึงทำให้ครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง ส่วนวิธีการหาระดับ ทัศนคติโดยจัดหาหัวข้อในหลายๆ หัวข้อ โดยในแต่ละหัวข้อจะใส่ระดับทัศนคติให้ครบทุกประเด็น หลังจากนั้นก็จะนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยนี้เอง คือค่าทัศนคติ

นอกจากนี้ การวัดทัศนคดียังวัดได้โดยการสังเกตพฤติกรรม ซึ่งต้องใช้เวลาเข้าไปคลุกคลีและต้องใช้กำลังคน ส่วนมากจึงนิยมใช้การวัดทัศนคติแบบการใช้มาตรวัดทัศนคติที่สร้างขึ้น หรือวัดจากการสร้างแบบสอบถาม แต่มิสิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือคุณภาพของมาตรวัดหรือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และปัญหาการแก้งตอบ ไม่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของตน ซึ่งเรื่องนี้ นักวิชาการบางท่านแนะนำว่า ในการสร้างแบบวัดทัศนคติต้องนำประโยคทั้งหลายที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาที่ต้องการวัดทัศนคติที่ต้องการนั้น มาใช้ให้ครบถ้วนในแง่มุมที่ต้องการจะวัด ฉะนั้น แบบวัดทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง ๆ จะต้องใช้ประโยคที่เลือกสรรมาแล้วอย่างน้อย 10-20 ประโยคที่เกี่ยวกับเรื่องเดียวกันมาสร้างแบบสอบถาม

2.1.5.2 ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

1) วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งทัศนคติของบุคคลนี้เองจะเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้น จะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง และอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่นสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย

2) วัดเพื่อหาทางป้องกันการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้น เป็นสิทธิของแต่ละบุคคล แต่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข บุคคลในสังคมนั้นควรจะมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน และไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม

3) วัดเพื่อหาทางแก้ไข การวัดทัศนคติจะทำให้เราทราบว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทิศทางใด ดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้นการรู้ถึงทัศนคติของบุคคล จะช่วยให้เราสามารถวางแผนและดำเนินการแก้ไขลักษณะที่ไม่เหมาะสมของบุคคลนั้นได้

4) วัดเพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและผล (พฤติกรรม) ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น เปรียบเสมือนเป็นสาเหตุภายในที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมไปได้ต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่านักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในตัวเอง

ทิฟฟิน และแมคคอบมิก (Tiffin & McCormic, 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น แรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่าง ใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โรคิช (Rokeach, 1970) กล่าวว่า เป็นการผสมผสานหรือการวัดระดับความเชื่อถือที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้ม ของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

วอลเลสไตน์ (Wallestein, 1971 อ้างถึงใน นงนุช กิริติบำรุงพงศ์, 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้น สุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ดैनเมอร์ส (Daenmers, 1975 อ้างถึงใน อ้างถึงใน นงนุช กิริติบำรุงพงศ์, 2545) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยการลด ความตึงเครียดลง

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุณณนรินทร์, 2539) กล่าวว่า ความพึง พพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึง พพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิลลิสทิส ทรายากูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา ที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ

บุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกจากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2. การวัดความพึงพอใจ

ส่วนในการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับของเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูดสีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จากข้างต้นจะเห็นว่าความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าต่าง ๆ สิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์

กับสิ่งต่าง ๆ ก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด

2.3 การบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (Millett, 1954, p. 4 อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 30) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เวิร์มา (Verma, 1985 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas, 1990 อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539, หน้า 32) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า sine ira et

studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช่อาณัติ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรฐานอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรักษ์ และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์อันปลาย (ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่ง ประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม

ส่วนในมิติของบุคลากร ภาครัฐได้กำหนดว่าระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน รวม 10 ด้าน ได้แก่ การนิเทศงาน ระบบคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบ การประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคิดและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน และความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน เกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านมีตัวชี้วัด ดังตัวอย่างตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 เกณฑ์มาตรฐาน และตัวอย่างตัวชี้วัด ของระบบการพัฒนามุคกลาง

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
การนิเทศงาน	ความรู้ความเข้าใจขององค์การ
ระบบคุณธรรม	ความสามารถ ความเป็นกลาง
จริยธรรม	คุณธรรมของผู้บังคับบัญชา ความสมานฉันท์ ความรัก ความศรัทธา
สมรรถนะของเจ้าหน้าที่	ทักษะ ความรู้ ความสามารถ
ประสิทธิภาพ	ผลผลิตต่อหน่วยเวลา ผลผลิตต่ออัตราเจ้าหน้าที่
ประสิทธิผล	ระดับการบรรลุผล
ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล	การบรรลุผลสัมฤทธิ์ปลายทาง การประกันความก้าวหน้า
ทัศนคติและพฤติกรรม	แบบแผนการปฏิบัติ
จิตสำนึกในการบริการประชาชน	การให้บริการที่เป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ การเคารพสิทธิประชาชน สร้างความพึงพอใจ การให้บริการ การไม่คอร์รัปชัน การไม่มีระบบส่วย
ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน	การปฏิบัติภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และภารกิจ

2.4 การรักษาความปลอดภัยในหน่วยงาน

ประวัติและการพัฒนาการของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย

ชื่อ : กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 123 อาคารกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย

ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ภายใน 44444 , 44445 โทรศัพท์-โทรสาร 043-202191

ความเป็นมากองป้องกันและรักษาความปลอดภัยกำเนิดมาพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปีพุทธศักราช 2507 เริ่มแรกมีฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดแผนกการเจ้าหน้าที่ กองกลาง เรียกชื่อว่า “หน่วยยามรักษาการณ์” มีนายทองนาค ผาภา หัวหน้าแผนกการเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่รักษาการหัวหน้าหน่วยยามรักษาการณ์ ด้วย มียามในสังกัดประมาณ 30 คน รับผิดชอบอาคารเรียน 2 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และอักษรศาสตร์ (ปี พ.ศ. 2507-2514)

ต่อมา ในปีพุทธศักราช 2514 มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการใหม่ หน่วยยามรักษาการณ์ ได้อโอนไปสังกัดกองอาคารและสถานที่ จนกระทั่งปีพุทธศักราช 2518 ก็มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการใหม่ หน่วยยามรักษาการณ์โอนกลับมาสังกัดกองกลางอีกครั้ง โดยเป็นหน่วยงานหนึ่งในแผนกสารบรรณ มีนางบุหลัน เหล่าสุวรรณ เป็นหัวหน้าแผนก และรักษาการหัวหน้าหน่วยยามรักษาการณ์ด้วย

ในอดีต ที่ผ่านมายามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ยามที่สังกัดแต่ละคณะ และที่สังกัดกองกลาง การปฏิบัติหน้าที่ไม่ขึ้นต่อกัน ต่างคณะต่างบริหารจัดการกันเอง ไม่มีระเบียบแบบเฉพาะสวมนใส่ ในปีพุทธศักราช 2521 ดร.วิจิตร ศรีสะอ้าน อธิการบดี ได้มีการปฏิรูประบบการรักษาความปลอดภัย โดยได้ยกฐานะเทียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ทั้งหมด โดยให้โอนอัตราตำแหน่งยาม ที่สังกัดคณะต่าง ๆ มาขึ้นตรงต่อหน่วยยามรักษาการณ์และเปลี่ยนฐานะเป็นงาน เรียกชื่อว่า “งานรักษาความปลอดภัย” และให้ตัดโอนการบังคับบัญชาจากกองกลางไปสังกัดกองอาคารและสถานที่ โดยมี ผศ.โกวิท สุระโกล รักษาการผู้อำนวยการกองอาคารและสถานที่

ในปีพุทธศักราช 2529 มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคำสั่งให้เรียกชื่อตำแหน่ง “ยาม” เป็น “เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย” ตามคำแนะนำของสำนักงานงบประมาณ (หนังสือ ที่ นร0303/17038 ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2527 และคำสั่ง มข.ที่ 890/2529 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2529) และ รศ.นพ. สมพร โพธิ์นาม อธิการบดีในสมัยนั้น อนุมัติให้กำหนดให้วันที่ 15 พฤษภาคม เป็นวันรักษาความปลอดภัย (วัน รปก.) งานรักษาความปลอดภัยกำหนดให้จัดกิจกรรมวันรักษาความปลอดภัยเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2532 และจัดกิจกรรม สืบทอดมาทุกปีจนถึงปัจจุบัน ในปีพุทธศักราช 2533 ได้มีการปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดี มีคำสั่งให้โอน งานรักษาความปลอดภัยไปสังกัดกองกลาง (หนังสือที่ ทม 0202/10864 ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2533) และปัจจุบันเป็นกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย สังกัดสำนักงานอธิการบดี (ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 4/2555 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2555)

2.4.1 ปณิธาน

การบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจร ที่มุ่งเน้นการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนากลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย เพื่อเพิ่ม ศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของ ผู้ใช้บริการและเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีขวัญ กำลังใจและคุณภาพชีวิตที่ดี

2.4.2 วิสัยทัศน์

กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย เป็นองค์กรด้านการจัดการการรักษาความปลอดภัยและการจราจรอย่างมืออาชีพ เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ชุมชน และสังคม

2.4.3 พันธกิจ

1. ดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนทรัพย์สินและอาคารสถานที่ของทางราชการรวมทั้งบุคลากรมหาวิทยาลัย

1.1 ให้การพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกันทรัพย์สินของทางราชการ

1.2 ให้การพิทักษ์รักษา และคุ้มครองป้องกันทรัพย์สินของบุคคลที่ศึกษา ปฏิบัติราชการหรือพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

1.3 ตรวจตรา ตรวจสอบบุคคล ยานพาหนะที่ผ่านเข้า ออกมหาวิทยาลัย

1.4 ตรวจตราดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยทั่วไปภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย

1.5 ปฏิบัติการด้านการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ

2. พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยและสนับสนุนกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยของคณะหน่วยงาน

2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ทันต่อสถานการณ์ สังคม เทคโนโลยีตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2 เป็นศูนย์กลางด้านระบบการตรวจการณ์ระยะไกลโดยใช้กล้องวงจรปิด

2.3 กำหนดมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยหรือเป็นที่ปรึกษาในการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัย

2.4 ประสานงานหรือกำกับควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เอกชน

2.5 จัดทำระบบฐานข้อมูลบุคคลภายนอกที่เข้ามาประกอบการในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รปภ.1)

2.6 จัดทำระบบฐานข้อมูลยานพาหนะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และบัตรประจำยานพาหนะ

2.7 ส่งเสริมให้มีค่ายฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจรแก่เจ้าหน้าที่เยาวชนทั่วไป ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.8 เพิ่มการรักษาความปลอดภัยและการจราจรทางกายภาพ ให้ครอบคลุมพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น การขีดสี ดีไซน์ ระบบกล้องวงจรปิด ป้ายสัญญาณจราจรชั่วคราว เป็นต้น

2.9 ส่งเสริมให้มีการสร้างลานจอดรถส่วนกลางไว้ที่ประตูเข้า – ออก หลักของมหาวิทยาลัยขอนแก่นและใช้ระบบขนส่งมวลชนลดปัญหาด้านการจราจรในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.10 เป็นศูนย์ประสานงานด้านการข่าวและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย ด้านโทรคมนาคม เช่น การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ฯลฯ

3. จัดระเบียบการจราจรและการขนส่งของมหาวิทยาลัย

3.1 กำกับ ดูแล และควบคุมการจราจรภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย

3.2 ประสานงาน ควบคุม กำกับดูแลการเดินรถยนต์โดยสาร/ขนส่ง เช่น รถประจำทางระยะสั้น รถตู้สวัสดิการ รถแท็กซี่ เป็นต้น

3.3 ดูแลความปลอดภัยด้านการจราจร ขบวน VIP หรือขบวนศึกษาดูงาน

4. ส่งเสริมการรักษาและการปฏิบัติตามกฎจราจรภายในมหาวิทยาลัย

4.1 ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการเคารพกฎหมายจราจร แก่ คณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก ฯลฯ

4.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีหลักสูตรด้านการขับขี่ปลอดภัย และกฎหมายจราจรแก่นักเรียนนักศึกษา และบุคลากร

4.3 ส่งเสริมให้มีการสร้างสถานีฝึกอบรมและเพิ่มทักษะการขับขี่ปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.4 การรณรงค์ด้านการขับขี่ปลอดภัยและเคารพกฎจราจร ในทุกรูปแบบ กวดขันวินัยการจราจร โดยรูปแบบของใบเตือนและการอบรมให้ความรู้รณรงค์ด้านวินัยจราจร

4.5 สนับสนุน การบังคับใช้กฎหมายจราจรในพื้นที่มหาวิทยาลัย

5. ประสานงานด้านการข่าวและการรักษาความมั่นคงกับหน่วยงานด้านความมั่นคงแห่งชาติ

5.1 โครงการสายตรวจข้อมูลข่าวสาร เพื่อหาข้อมูลในชุมชนรอบข้างมหาวิทยาลัย

5.2 สร้างเครือข่ายด้านการข่าวกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

5.3 ประสานงานและเชื่อมโยงการรักษาความปลอดภัยกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและชุมชนข้างเคียง

5.4 ประสานงานการรักษาความมั่นคงแห่งชาติในทุกระดับ

6. บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

6.1 ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยแก่หน่วยงาน ชุมชนตามคำร้องขอ

6.2 สนับสนุนงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.3 สนับสนุนกิจกรรมขององค์การนักศึกษา (เป็นหลัก)

6.4 สนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ทั้งที่ได้รับการร้องขอ และ กิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจร ฯลฯ

6.5 ปฏิบัติการด้านมวลชนสัมพันธ์

6.6 สนับสนุนกิจการตำรวจในฐานะผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

6.7 อื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

เพื่อให้สอดคล้องกับ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังกล่าวกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานออกเป็นงาน 4 งาน 12 หน่วย มีความสำคัญด้วยกันทั้งนั้น ซึ่งงานแต่ละงานก็ต้องสนับสนุนประสานงานกันอย่างใกล้ชิดจึงจะสามารถขับเคลื่อนพันธกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัยและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.4.4 โครงสร้างการบริหารงาน

กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย สำนักงานอธิการบดี

กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ได้รับการยกฐานะขึ้นจากงานรักษาความปลอดภัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 4/2555) ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2555 เรื่อง การจัดโครงสร้างในสำนักงานอธิการบดี และประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 1830/2555) ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2555 เรื่อง หน้าที่และความรับผิดชอบของกองและสำนักงานในสำนักงานอธิการบดี นั้น เพื่อให้การดำเนินงานของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์บังเกิดผลดีต่อทางราชการ กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย จึงจัดโครงสร้างภายในสำนักงานฯ เป็นงานต่างๆ จำนวน 4 งาน 12 หน่วย ดังนี้

1. งานเทคโนโลยีความปลอดภัย

1.1 หน่วยเทคโนโลยีความปลอดภัยทางกายภาพ

1.2 หน่วยควบคุมและสั่งการทางวิทยุ

1.3 หน่วยซ่อมบำรุง

2. งานรักษาความปลอดภัยและจราจร

2.1 หน่วยสายตรวจเคลื่อนที่เร็ว ชุดที่ 1, ชุดที่ 2, ชุดที่ 3

2.2 หน่วยสายตรวจประจำจุด

2.3 หน่วยจราจร

2.4 หน่วยสายตรวจประตู

3. งานสืบสวนและการข่าว

3.1 หน่วยเฉพาะกิจ

3.2 หน่วยอารักขาบุคคลสำคัญ

4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1 หน่วยดับเพลิงและป้องกันอัคคีภัย

4.2 หน่วยฝึกอบรม

4.3 หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย

และอำนวยการ มี 4 ภารกิจ ได้แก่

(1) สารบรรณ

(2) การเงินและพัสดุ

(3) บริหารทรัพยากรมนุษย์

(4) สวัสดิการ

2.5 งานวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัย

นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทำการวิจัยอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปนำมาเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในสถาบันการศึกษาเท่านั้น ดังนี้

ชาญ ขวัญมุข (2543: 46) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การป้องกันอุบัติเหตุสำหรับผู้เรียนในสถาบันการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนได้รับอุบัติเหตุในสถาบันการศึกษาถึงร้อยละ 4 และในจำนวนผู้เรียนที่ได้รับอุบัติเหตุ 100 คน จะเกิดความพิการถึง 2 คน สถิตินี้แสดงถึงคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทยและชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องหลายประการ ได้แก่ มาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุในสถาบันการศึกษาความสนใจของผู้บริหารและครูต่อการป้องกันอุบัติเหตุและระบบการช่วยเหลือผู้เรียนที่ได้รับอุบัติเหตุ

พิมล สินธุนาวา (2551: ออนไลน์) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดมาตรการด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้เรียนในสถาบันการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการศึกษาได้มีการจัดมาตรการด้านความปลอดภัย ดังนี้

1. ด้านอัคคีภัย สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีการติดตั้งเครื่องมือดับเพลิง ประเภทสารเคมี มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันไฟฟ้าลัดวงจร แต่ไม่มีการฝึกซ้อมการหนีไฟหรือสาธิตวิธีการดับไฟ

2. ด้านการจราจรและการเดินทางของผู้เรียน สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนเรื่องความปลอดภัยในการจราจร และมีบุคลากรตลอดจนพนักงานตำรวจคอยดูแลการจราจรบริเวณสถาบันการศึกษา

3. ด้านสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นตัวอาคารและสถานที่ต่างๆของสถาบันการศึกษามีเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารและสถานที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านบุคคลภายนอก สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ได้มีจัดสถานที่เฉพาะให้แก่บุคคลภายนอกและมีการสอบถามจุดประสงค์ก่อนที่จะเข้าสู่สถาบันการศึกษา

ชาลี โพธิ์เงินนาค (2535: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการบริหารของหัวหน้าแผนกวิชาช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยด้านอาคารสถานที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยและป้องกันกระแสไฟฟ้าลัดวงจร มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ประจำแผนกวิชา ทั้งนี้อาคารโรงฝึกงานเป็นอาคารชั้นเดียวมีการจัดแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน แต่ห้องสุขาและอ่างล้างมือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา อีกทั้งสภาพห้องเรียนและห้องปฏิบัติการในแผนกวิชายังมีแสงสว่างไม่เพียงพอ

จำลอง สังข์สุข (2536: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดมาตรการสำหรับให้ความปลอดภัยแก่นักศึกษาในวิทยาลัย สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคเหนือ รวม 4 ด้าน ได้แก่

1. ถนอมทรัพย์สินจากอัคคีภัยและไฟฟ้า
2. ถนอมทรัพย์สินจากการจราจรและการขนส่ง
3. ถนอมทรัพย์สินจากสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยที่อยู่นอกอาคารเรียน
4. ถนอมทรัพย์สินจากการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ

ซึ่งผลการศึกษาพบว่า วิทยาลัยส่วนใหญ่มีการจัดมาตรการป้องกันถนอมทรัพย์สินจากอัคคีภัยและไฟฟ้า โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือดับเพลิงอยู่เสมอ ในด้านถนอมทรัพย์สินจากการจราจรและการขนส่งทางวิทยาลัยได้จัดบุคลากรคอยดูแลและรักษาความปลอดภัยในการเดินทางให้แก่นักศึกษา และในด้านถนอมทรัพย์สินจากการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางวิทยาลัยได้จัดการเรียนการสอนและฝึกให้นักศึกษาได้รู้จักใช้เครื่องมือป้องกันภัยต่างๆ ได้อย่างถูกต้องรวมถึงจัดให้มีการตรวจสอบเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ

จาโวโรสกี (วรณูช อยู่เล่าห์. 2550; อ้างอิงจาก Jaworoski. 2003: 352) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนโดยใช้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวัดจากการทำแบบทดสอบมาตรฐานของรัฐเวอร์จิเนียในรายวิชาคณิตศาสตร์และรายวิชาภาษาอังกฤษ จุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบระดับคะแนนของตัวชี้วัดด้านสุขภาพความปลอดภัยและระดับคะแนนของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของสถานศึกษากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยผู้เรียนที่มีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและได้รับการป้องกันรักษาสุขอนามัยจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีกว่าผู้เรียนที่ไม่มีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและไม่ได้

รับการป้องกันรักษาสุขอนามัย อีกทั้งความปลอดภัยของสถานศึกษากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยผู้เรียนที่มีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและได้รับการป้องกันรักษาสุขอนามัยจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีกว่าผู้เรียนที่ไม่มีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและไม่ได้รับการป้องกันรักษาสุขอนามัย อีกทั้งความปลอดภัยของสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเรียนของผู้เรียน

เอลกินส์ (Elkins. 2008: online) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเด็นความปลอดภัย : ผลกระทบต่อการเรียนรู้ของชั้นปีแรกในวิทยาลัย โดยทำการสำรวจจากนักศึกษาวิทยาลัยไอโอวา (University Of Iowa) พบว่า ความกังวลของนักศึกษาต่อด้านความปลอดภัยในวิทยาลัยมีผลต่อการเรียนรู้ ทั้งนี้ นักศึกษาที่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจะมีความกังวลต่อความปลอดภัยในวิทยาลัยน้อยกว่านักศึกษาที่ไม่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ และนักศึกษาที่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ และนักศึกษาที่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ

เออลี (Early. 2004: 4283) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของผู้บริหารในรัฐอลาบามาต่อการบริหารงานด้านความปลอดภัยในสถานศึกษา ซึ่งจำแนกตามการรับรู้ของผู้บริหารงานด้านความปลอดภัยของสถานศึกษา อีกทั้งยังต้องการให้สถานศึกษามีการดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายและความไม่ปลอดภัยในสถานศึกษา

เจนนิงส์ (Jennings. 2007: 186) ได้ทำการศึกษาเชิงบรรยายประเด็นเรื่องความปลอดภัยในสถาบันการศึกษาและการรายงานจากสถาบันการศึกษาของการตกเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายทั้งในนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน จำนวน 564 คนของมหาวิทยาลัยโคโลราโด พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายมากกว่าชั้นปีอื่นๆ และเมื่อทำการศึกษาและทดสอบกลุ่มย่อย พบว่า นักศึกษาที่ได้รับความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุภัยมีอัตราความเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายลดน้อยลง

ฮัมเมอร์ (Hummer. 2008: online) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินโครงการป้องกันอาชญากรรมของสหราชอาณาจักรวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในเครือสหราชอาณาจักรวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จำนวน 2500 คน พบว่า การใช้ ความรู้ทางอาชญาวิทยาซึ่งเป็นวิธีการป้องกันอาชญากรรมแบบใหม่ อันว่าด้วยเรื่องวิธีการทางทฤษฎีบูรณาการที่เชื่อว่าผู้กระทำผิดจัดเป็นผู้ที่มีศักยภาพและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นจึงมุ่งเน้นกลยุทธ์ในการยับยั้งการกระทำผิดมากกว่าการมุ่งเน้นบทลงโทษ มีผลทำให้อาชญากรรมภายในสหราชอาณาจักรวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยลดน้อยลง

โกเวอร์ (Gover. 2007: 26) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงความปลอดภัยในชีวิตภายในวิทยาลัยศิลปะสะวานาห์ (Savanah College of Art) โดยจัดตั้งเป็นองค์กรดูแลด้านความปลอดภัยและมีการกระจายหน้าที่ให้แก่หน่วยงานที่ประจำในแต่ละคณะภาควิชาต่างๆ ในวิทยาลัย ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า วิทยาลัยได้ดำเนินการให้ความรู้และจัดฝึกอบรมด้านการป้องกันอุบัติเหตุ-อุบัติเหตุ และปรับปรุงระบบป้องกันภัยให้แก่นักศึกษาและบุคลากรในแต่ละคณะภาควิชาได้ตามวัตถุประสงค์มากกว่าร้อยละ 86 ทั้งนี้นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงความปลอดภัยในชีวิตภายในวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 88

โรมานอส (Romanos. 2008: online) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์และแนะนำเพื่อปรับปรุงความปลอดภัยทางการจราจรของมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอ แอนด์ ไอ (Texas A&I University) จากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยได้จัดดำเนินการความปลอดภัยด้านการจราจรภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดการขยายพื้นที่ของถนนให้กว้างมากขึ้น จัดไฟสัญญาณและป้ายจราจรประจำตามจุดต่างๆ ที่เป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุซึ่งผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี เมื่อความเสี่ยงทางการจราจรน้อยลงทำให้ผู้เรียนที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเกิดอุบัติเหตุลดลงส่งผลให้ผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

โจนส์ (Jones. 2003: 4169) ได้ทำการศึกษาเรื่องกรณีศึกษาการรับรู้มาตรการความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษาชุมชนเมือง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบการรับรู้และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษาต่างๆ ในชุมชนเมืองมีความคล้ายคลึงกัน แต่ความเข้าใจในสายการบังคับบัญชาต่างกัน การสั่งการจึงต่างกันไปด้วย พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความต้องการที่จะดำเนินงานให้ใกล้ชิดผู้เรียนมากขึ้น และต้องการจะทำหน้าที่อื่นเพิ่มเติมจากหน้าที่หลักเพื่อปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องให้ดีขึ้น ทั้งนี้พนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นหน้าที่โดยตรงที่สถานศึกษาควรจัดดำเนินการ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศล้วนให้ความสำคัญกับการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้เรียน ซึ่งการจัดดำเนินการด้านความปลอดภัยต่างดำเนินการในรูปแบบของการจัดตั้งเป็นองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งทำหน้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตทั้งสุขภาพกายและใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพร้อมต่อการเรียนรู้ทางวิชาการต่อไปในอนาคต

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ เรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรและเพื่อค้นหาความแตกต่างของทัศนคติและความพึงพอใจดังกล่าว จำแนกตามตัวแปรอิสระ และเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์การวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. วิธีการวิเคราะห์
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการกับข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นการสำรวจ (survey research) ทัศนคติ ความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกำหนดกรอบของประเด็นที่สำรวจออกทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็น 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการ มีคำถามย่อย 5 ข้อ
- 2) ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล มีคำถามย่อย 9 ข้อ
- 3) ด้านงบประมาณ มีคำถามย่อย 3 ข้อ
- 4) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีคำถามย่อย 4 ข้อ
- 5) ด้านระบบงานในหน่วยงาน มีคำถามย่อย 7 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามด้านความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร กำหนดกรอบประเด็นที่สำรวจความพึงพอใจ เป็น 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย มีคำถามย่อย 10 ข้อ

- 2) ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย มีคำถามย่อย 10 ข้อ
- 3) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ประกอบด้วย มีคำถามย่อย 10 ข้อ
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจร ประกอบด้วย มีคำถามย่อย 10 ข้อ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กองป้องกัน และรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนรวม 104 คน นักศึกษา จำนวนรวม 104 คน และบุคลากร จำนวนรวม 84 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรตามข้อ 1 ที่ได้กำหนดจำนวน และจัดทำกรสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางทฤษฎีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างอิงใน เรณู พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์, 2540)

2.2 การสุ่มตัวอย่างทำการสุ่มตัวอย่างแบบปกติ (simple random sampling)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การสร้างแบบสอบถาม จากการที่ผู้วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ตอน ด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทุกด้าน โดยใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนตามข้อคำถามนั้น ๆ ซึ่งการกำหนดค่าคะแนนของคำตอบกำหนด ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพื่อน้อยที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

ไม่เห็นด้วย หรือพึงพื่อน้อย มีค่าคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ หรือพึงพอใจปานกลาง มีค่าคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วย หรือพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งกระทำโดย

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้เชี่ยวชาญอธิการบดีฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบแนะนำความสมบูรณ์ และการครอบคลุมเนื้อหาของการวิเคราะห์ภาษาที่ใช้ จากนั้นผู้วิเคราะห์ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากตามคำแนะนำดังกล่าวด้วย

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชนอื่น จำนวน 30 คน และนำผลการทดลองดังกล่าว ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีการของคอนบราค (conbrach) ซึ่งพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .876

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนที่ผู้วิเคราะห์จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิเคราะห์ขอหนังสือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้แสดงตัว ขอข้อมูล และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย และนักศึกษา บุคลากร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการรวบรวมรายชื่อของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
2. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
3. อธิบายถึงขั้นตอน วิธีการกรอกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. รอรับแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งในขั้นตอนนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ทันทีเนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ให้กลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถามกลับไปตอบ ณ ที่กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย และนัดหมายมารับคืนในวันถัดไป

3.5 การจัดการเก็บข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ตามคู่มือลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป โดยในขั้นตอนของการประมวลผลข้อมูลตอนที่ 2 ผู้ศึกษาจะทำการรวมคะแนนของทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านเข้าด้วยกัน เพื่อนำไปหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคสถิติดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา และนำเสนอด้วยสถิติความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา และนำเสนอด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งจะนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 5 ระดับ เพื่อวัดระดับทัศนคติและความพึงพอใจคุณภาพของการบริการ โดยได้กำหนดความหมายเกณฑ์ ดังกล่าวไว้ดังนี้

ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำถามในแต่ละข้อเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก กรอกข้อมูลทัศนคติของเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับคะแนนการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด	หรือพึงพอใจมากที่สุด
ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก	หรือพึงพอใจมาก
ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง	หรือพึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย	หรือพึงพอใจน้อย
ระดับที่ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด	หรือพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดระดับเป็นแบบมาตราส่วนประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของ นักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นตัวสถิติวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด โดยจัดระดับ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจปานกลาง

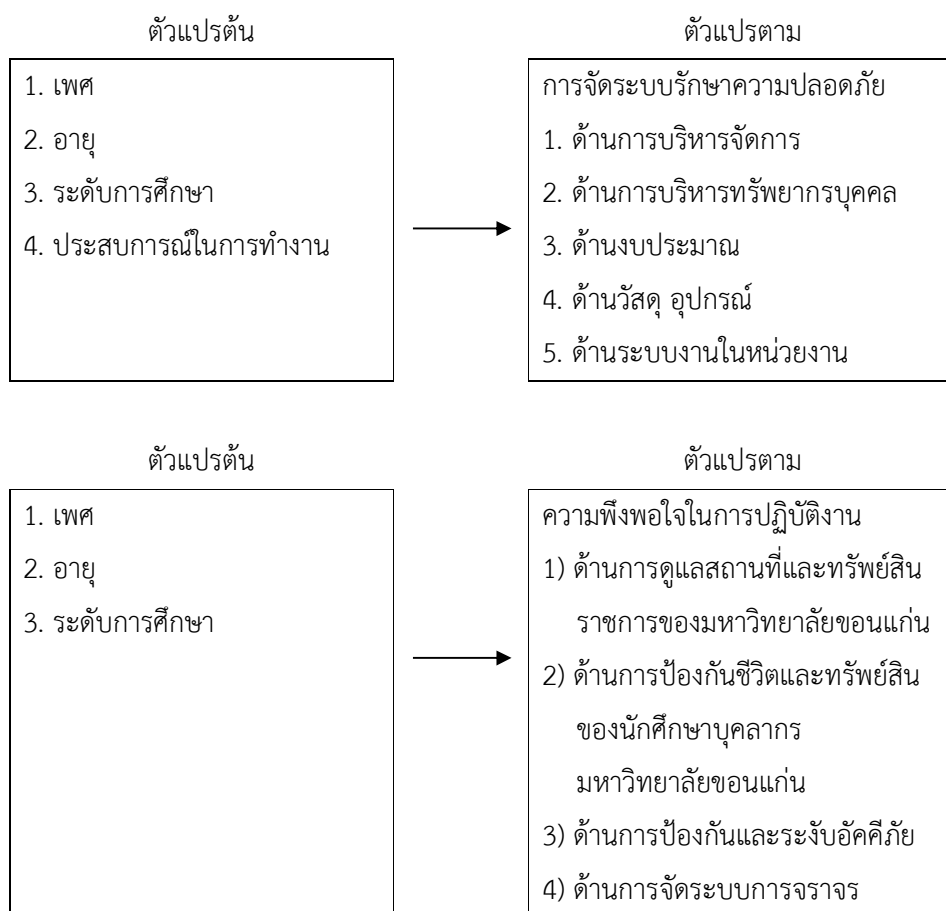
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับทัศนคติ หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การหาความแตกต่างของทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ นักศึกษา และบุคลากร ใช้เทคนิคสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างของทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) แล้วจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยเทคนิคสถิติ แอล เอส ดี (LSD.) ต่อไป

3.7 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ โดยตัวแปรอิสระที่ใช้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนตัวแปรตาม ได้กำหนดจากปัจจัยบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ ความปลอดภัยในการ ลักษณะงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับ โดยกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์แสดงด้วยภาพประกอบที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดระบบรักษาความปลอดภัย
และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย จำนวน 104 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน บุคลากร จำนวน 84 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 292 คน และ นำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ สามารถแสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย การวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) และศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านมี 5 ด้าน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่า (t-test for Independent Samples) ถ้าพบการแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย การวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) ในภาพรวมและรายด้านมี 4 ด้าน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่า (t-test for Independent Samples) ถ้าพบการแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานตรวจสอบภายในที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

SS แทน ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง

MS แทน ค่าความแปรปรวน

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม มี 4 ด้าน

ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 104	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ชาย	78	75
หญิง	26	25
รวม	104	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	4	3.85
ระหว่าง 25 – 30 ปี	6	5.77
ระหว่าง 31 – 35 ปี	18	17.31
ระหว่าง 36 – 40 ปี	15	14.42
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	61	58.65
รวม	104	100
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	1	0.96
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ	77	74.04
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญาตรี	19	18.27
ปริญญาตรี	7	6.73
รวม	104	100

ตารางที่ 5 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 104	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
4. ประเภทงาน		
หัวหน้า หรืออำนวยการ	14	13.46
งานรักษาความปลอดภัยและจราจร	73	70.19
งานสืบสวนและการข่าว	6	5.77
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	6	5.77
งานเทคโนโลยีความปลอดภัย	5	4.81
รวม	104	100
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	6	5.77
ระหว่าง 1 – 5 ปี	53	50.96
ระหว่าง 6 – 10 ปี	13	12.50
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	32	30.77
รวม	104	100

จากตารางที่ 5 มีตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 104 คน เป็นเพศชายจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา คือเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25 กลุ่มอายุมากที่สุด คือ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.65 รองลงมาเป็น 31 - 35 ปี 36 - 40 ปี และ 25 - 30 ปี จำนวน 18 คน 15 คน 6 คน และคิดเป็นร้อยละ 17.31 , 14.42 , 5.77 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน และคิดเป็นร้อยละ 3.85 ระดับการศึกษา มากที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 74.04 รองลงมาเป็น ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.27 ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และน้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 1 คน และคิดเป็นร้อยละ 0.96 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแยกตามประเภทของงานที่ปฏิบัติ มากที่สุดคือ งานรักษาความปลอดภัยและจราจร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 รองลงมาคือ หัวหน้าชุดหรืออำนวยการ จำนวน 14 คน และคิดเป็นร้อยละ 13.46 งานสืบสวนและการข่าว จำนวน 6 คน งานป้องกันและรักษาความปลอดภัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77

และน้อยที่สุด คือ งานเทคโนโลยีความปลอดภัย จำนวน 5 คน และคิดเป็นร้อยละ 4.81 ประสบการณ์ในการทำงาน มากที่สุดมี 3 อันดับคือ ตั้งแต่ 1-5 ปี 10 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 53 คน 32 คนและ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.96, 30.77 และ 12.50 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน และคิดเป็นร้อยละ 5.77

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษา

ความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม

การวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 6 - 7

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาชนที่รับบริการ	4.33	0.63	มาก
2. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน	4.45	0.57	มาก
3. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุในการปฏิบัติงาน	4.56	0.55	มากที่สุด
4. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการใช้งบประมาณที่บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับผลประโยชน์ อย่างทั่วถึง	4.07	0.69	มาก
5. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการเปิดโอกาสให้บุคลากร และนักศึกษา มีส่วนร่วมในการพัฒนา ในการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในพื้นที่	4.54	0.52	มากที่สุด
ด้านการบริหารจัดการ	4.39	0.44	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.44) โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยมากที่สุด มี 2 ข้อ คือ กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.56 ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการเปิดโอกาสให้บุคลากร และนักศึกษา มีส่วนร่วมในการพัฒนาในการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.52) รายชื่อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี 3 รายการ คือ 1). กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.57) 2). ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาชนที่รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.63) และ 3). กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการใช้งบประมาณที่บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.07 ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. หน่วยงานของท่านมีอัตรา กำลังไม่เพียงพอ	4.56	0.68	มากที่สุด
2. บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.75	1.03	มาก
3. บุคลากรในหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ	3.40	1.22	ปานกลาง
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึขาดขวัญกำลังใจ เบื่อหน่ายท้อแท้ในการปฏิบัติงาน	3.42	1.19	ปานกลาง
5. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ภาคภูมิใจในอาชีพอยากเปลี่ยนงาน	2.99	1.19	ปานกลาง
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ชอบงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	2.82	1.24	ปานกลาง

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)

ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
7. รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมดีแล้ว	2.60	1.40	ปานกลาง
8. บุคลากรในหน่วยงานขาดการสื่อสารและการประสานงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.26	1.15	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านไม่ให้การสนับสนุนและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน	2.79	1.49	ปานกลาง
ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	3.29	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ($\bar{x} = 3.29$, S.D. = 0.77) โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีเพียง 1 ข้อ คือ 1. หน่วยงานของท่านมีอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ข้อ 2. บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 1.03) รายชื่อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมี 7 ข้อ คือ 1). บุคลากรในหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.22) 2). บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกละเลยต่อข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 1.19) 3). บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ภาคภูมิใจในอาชีพอยากเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ย 2.99 ($\bar{x} = 2.99$, S.D. = 1.19) 4). บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ชอบงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 2.82 ($\bar{x} = 2.82$, S.D. = 1.24) 5). รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.60 ($\bar{x} = 2.60$, S.D. = 1.40) 6). บุคลากรในหน่วยงานขาดการสื่อสารและการประสานงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.26 ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.15) และ 7). ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านไม่ให้การสนับสนุนและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 ($\bar{x} = 2.79$, S.D. = 1.49)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ	3.78	1.04	มาก
2. การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีขั้นตอนยุ่งยาก	3.84	1.08	มาก
3. การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีความล่าช้า	4.26	0.99	มาก
ภาพรวม	3.96	0.78	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.78) โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ คือ 1). หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 1.04) 2). การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีขั้นตอนยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 1.08) 3). การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีความล่าช้า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.26 ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านวัสดุ อุปกรณ์

ด้านวัสดุ อุปกรณ์	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. หน่วยงานของท่านขาดวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น วิทยุสื่อสาร หรือเวชภัณฑ์สำหรับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น	3.47	1.15	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านเครื่องมือไม่มีความทันสมัย	3.19	1.06	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่า และไม่เพียงพอ	3.38	1.15	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมีสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด สิ่งแวดล้อมสวยงาม แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน	3.69	0.85	มาก
ภาพรวม	3.43	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นหรือทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.72) โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับมาก มีเพียงข้อเดียว คือ หน่วยงานของท่านมีสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด สิ่งแวดล้อมสวยงาม แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.85) และความคิดเห็นรายชื่อส่วนมากอยู่ในระดับ ปานกลาง ดังนี้ คือ 1). หน่วยงานของท่านขาดวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น วิทยุสื่อสาร หรือเวชภัณฑ์สำหรับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 3.47 ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 1.15) 2). หน่วยงานของท่านเครื่องมือไม่มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.19 ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 1.06) 3). หน่วยงานของท่านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่า และไม่เพียงพอหน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 1.15)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านระบบงานในหน่วยงาน

ด้านระบบงานในหน่วยงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและขั้นตอนที่มีอยู่ทำให้ท่านทำงานไม่สะดวก	2.90	1.15	ปานกลาง
2. การมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม	2.93	1.16	ปานกลาง
3. ระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว	2.65	1.15	ปานกลาง
4. หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานท่าน	3.01	1.02	ปานกลาง
5. มีการแบ่งงานไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน	2.93	1.14	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น	2.94	1.10	ปานกลาง
7. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม	2.84	1.00	ปานกลาง
ภาพรวม	2.89	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านระบบงานในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ($\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.44) โดยรายข้อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ดังนี้ 1). ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและขั้นตอนที่มีอยู่ทำให้ท่านทำงานไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.90 ($\bar{x} = 2.90$, S.D. = 1.15) 2). การมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.93 ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 1.16) 3). ระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 2.65 ($\bar{x} = 2.65$, S.D. = 1.15) 4). หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.01 ($\bar{x} = 3.01$, S.D. = 1.02) 5). มีการแบ่งงานไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.93 ($\bar{x} = 2.93$, S.D. = 1.14) 6). เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 2.94 ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 1.10) 7). การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.84 ($\bar{x} = 2.84$, S.D. = 1.00)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์นี้ทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ส่วนสมมติฐานที่ 2,3,4,5 และ 6 โดยจะทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน มีทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติในแต่ละด้าน	ชาย (N = 78)		หญิง (N = 26)		t	sig
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.45	0.44	4.22	0.44	1.879*	0.097
2. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	3.36	0.79	3.06	0.65	1.213	0.234
3. ด้านงบประมาณ	4.03	0.75	3.73	0.84	1.227	0.287
4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์	3.53	0.75	3.13	0.51	1.650	0.150
5. ด้านระบบงานในหน่วยงาน	2.90	0.91	2.86	0.83	0.536	0.602
ภาพรวม	3.39	0.66	3.15	0.94	0.690	0.509

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ทักษะคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชายมีทัศนคติต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.44) , 4.03 ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.75 และ 3.53 ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.75) ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านระบบในหน่วยงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ย 3.36 ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.79) และ 2.90 ($\bar{x} = 2.90$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิงมีทัศนคติต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ($\bar{x} = 3.15$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.44) , 3.73 ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.84 ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านระบบในหน่วยงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ย 3.06 ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = 0.65) , 3.13 ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.51) และ 2.86 ($\bar{x} = 2.86$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทั้งสองกลุ่มของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.40 (S.D. = 0.56) เมื่อเปรียบเทียบแล้วมีความแตกต่างกันเท่ากับ 0.25 ดังนั้นจากการทดสอบสถิติ t พบว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 0.690$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชายมีทักษะต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านการบริหารจัดการ มากกว่าเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน แนวทางแก้ไข คือ
 - 1) นโยบายกับข้อปฏิบัติไม่ชัดเจน
 - 2) ไม่มีปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
 - 3) เจ้าหน้าที่ไม่สามัคคีกันควรมีกิจกรรมร่วมกันของแต่ละหน่วย
 - 4) อัตรากำลังไม่เพียงพอ สวัสดิการไม่พอเพียง
 - 5) การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อความรวดเร็ว
 - 6) ไม่มีปัญหาใดในการปฏิบัติหน้าที่
 - 7) อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เสื้อสะท้อนแสง
 - 8) อัตรากำลังไม่เพียงพอ
 - 9) ทำงานตามคำสั่งถ้าไม่เข้าใจก็เข้าใจกันไม่ค่อยมีปัญหา
 - 10) แบ่งงานให้ทั่วถึงเวียนๆ กันไปห้ามแซ่จุด
 - 11) ควรให้ความสำคัญในระดับนโยบาย และการให้ความร่วมมือของทุกคณะโดยเน้นนโยบายด้านการป้องกันการเกิดเหตุฉุกเฉิน ลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดเหตุขึ้น ๆ
 - 12) ด้านกำลังที่ยังขาดอยู่ และบุคลากรที่มีความรู้ด้านพยาบาลก็น้อย
2. ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ อัตรากำลัง การฝึกอบรม การสร้างขวัญกำลังใจ ฯลฯ แนวทางแก้ไขคือ
 - 1) อัตรากำลังไม่เพียงพอ
 - 2) ควรจัดให้มีการอบรมสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานสม่ำเสมอและทั่วถึงทุกคน
 - 3) อัตรากำลังเห็นควรให้มีการเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มค่าตอบแทน คือ ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 4) น่าจะรับบุคลากรเพิ่มให้เต็มอัตราโดยให้รับเฉพาะบุคคลที่น่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่ลาออกกลางคัน
 - 5) น่าจะรับบุคลากรเพิ่มให้มีการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น
 - 6) คนไม่พอในอัตรากำลังถ้าจะให้ได้คนเพิ่มต้องเพิ่มเงินเดือนขึ้น
 - 7) เพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอโดยใช้สวัสดิการเป็นต่อล่อใจ เมื่อมีความเหมาะสมในเงินเดือน ในสวัสดิการกำลังมีปัญหา
 - 8) การฝึกอบรมบุคลากรเน้นระบบอัตรากำลัง ให้ครบสมดุลกับการบริเวณปฏิบัติหน้าที่

9) ขาดกำลังพลในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนทำให้ต้องรับผิดชอบหลายจุด

10) อัตราค่าจ้างและควรค่าตอบแทน

11) ค่าหนี้เตียนหน้าแถว ประจําหน้าแถวไม่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ

12) ควรจะมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจ การฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยให้เน้นมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด การปรับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานจริง

13) อยากให้มีการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้และฝึกทบทวนการจราจรบ่อย ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย อยากให้ผู้รับผิดชอบด้านการคิดทำการเบิกจ่ายค่าตอบแทนงานนอกเวลาราชการให้ติดตาม เรื่องการเบิกจ่ายให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบันเพราะจะเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

14) ควรจะมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานจริง ๆ มีการบังคับกฎระเบียบที่เข้มงวด นำมาใช้ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของ รพภ. จัดคนที่มีความรู้ – มีระเบียบวินัย มีความสามารถมาเป็นผู้ฝึกที่จุดเป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อัตราค่าจ้างเท่าที่มีในปัจจุบันไม่เพียงพอและเป็นปัญหามาหลายปี ผู้บริหารควรใช้วิธีการจ้างเหมาบริษัท รักษาความปลอดภัย รับผิดชอบแยกส่วนออกไปให้มีอัตราค่าจ้างเพียงพอสมดุกับภาระงานพิจารณาหาทางขึ้นเงินเดือนให้กับผู้ทำงานดี

15) อัตราค่าจ้างขาด การฝึกอบรมมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมทุกครั้ง

3. ปัญหาด้านงบประมาณ แนวทางแก้ไขคือ

1) ควรเพิ่มค่าตอบแทน

2) งบประมาณการทำโอที ควรมีงบประมาณที่แน่นอนและสามารถออกให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

3) เงินโอทีออกเดือนชนเดือน (ถ้าเป็นไปได้)

4) ร.ป.ภ. ได้รับค่าตอบแทนน้อยเกินไปควรปรับเป็น 12,000 บาท เพราะค่าครองชีพสูงขึ้นทุกวันมีอย่างเดียวกันไม่ขึ้นคือ เงินเดือน

5) อัตราค่าจ้างพอเพียง

6) อุปกรณ์ประจำจุด

7) ศึกษาบทบาทหน้าที่ และกรอบของภารกิจให้ชัดเจน เพื่อวางแผนจัดการงบประมาณตามความสำคัญ พัฒนาการมีส่วนร่วม ประสานงาน และบูรณาการการทำงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ

8) งบประมาณน่าจะมีความเหมาะสมอยู่แล้วที่จะต้องแก้ไขคือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน โดยเฉพาะค่าโอทีบุคลากรที่มาทำงานควรจะมีระบบการเบิกจ่ายที่เร็วกว่าที่เป็นอยู่

4. ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ แนวทางแก้ไขคือ

- 1) อุปกรณ์ประจำจุดที่ทำงานบางอย่างไม่สามารถเบิกได้
- 2) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรจัดหาให้เพียงพอ ยานพาหนะของสายตรวจควรปรับปรุงเป็นอย่างยิ่ง ยานพาหนะไม่มีความพร้อมในการใช้ขับขี่ไม่มีความปลอดภัยบางคันสภาพไม่พร้อมใช้งานควรปลดระวางได้แล้ว
- 3) วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ แนวทางแก้ไขคืออยู่แล้ว
- 4) วัสดุ อุปกรณ์ ของเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่เพียงพอ เช่น ไฟฉาย ในการปฏิบัติงานสายตรวจโดยเฉพาะในช่วงพลัดค่ำ และพลัดดึก ซึ่งของเดิมที่มีนั้นได้ชำรุดเสียหายส่วนที่พอจะใช้การได้นั้นก็ไม่มีแบตเตอรี่ จึงอยากแนะนำให้มีการใช้ถ่านไฟฉายแบบที่มีการนำมาชาร์จแบตเตอรี่ได้ ซึ่งจะทำให้ประหยัดงบประมาณในการซื้อถ่านไฟฉายใหม่บ่อยครั้งจนสิ้นเปลืองงบประมาณ
- 5) รถจักรยานยนต์เก่าไม่อยู่ในสภาพใช้งาน เสื่อสะท้อนแสง ชุดกันฝนไม่มีแจก
- 6) ขาดอุปกรณ์ เช่น ชุดกันฝนไม่เพียงพอในบางจุด และควรมีใช้ประจำป้อมต่าง ๆ
- 7) ขอให้ตรวจสอบเป็นระยะ ๆ ใช้ได้จริง ๆ หรือมีอยู่จริง ๆ เท่าไหร่
- 8) จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่มีความจำเป็น การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) วัสดุอุปกรณ์บางอย่างไม่เพียงพอไม่ทันสมัยควรที่จะพิจารณาจัดสรรให้ครบเพียงพอ ทันสมัย ด้านอาคารสถานที่จะมีบางจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข เช่น ตามป้อมประตูต่าง ๆ บางจุดเก่า ชำรุด ไม่สามารถบังแดดบังฝนได้ควรจะมีที่มุงข้าง งบประมาณเข้าซ่อมแซมปรับปรุงทุก ๆ ปี เพื่อให้พร้อมใช้งานตลอดไป
- 10) ที่ทำงานกับที่เก็บอุปกรณ์อยู่ในจุดเดียวกัน จึงเป็นปัญหาด้านสุขภาพกับเจ้าหน้าที่ เช่น น้ำมัน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ

5. ปัญหาด้านระบบงาน ได้แก่ ระเบียบกฎเกณฑ์ การมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น แนวทางแก้ไขคือ

- 1) แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ
- 2) เบิกจ่ายให้เรียบร้อย
- 3) ไม่มีปัญหาใด ๆ ในการปฏิบัติงาน
- 4) การมอบหมายงาน
- 5) ต้องมีระเบียบวิจัย
- 6) จัดแบ่งงานให้เหมาะสมดีแล้ว
- 7) งานช่วยเหลือฉุกเฉินมีระเบียบที่เป็นสากลอยู่แล้ว ให้มีการศึกษาและปฏิบัติตามแนวทางกำหนดและควรระวังเรื่องการส่งกลับกำลัง เพราะเกี่ยวข้องกับงบประมาณ

8) ระเบียบกฎเกณฑ์ควรมอบหมายงานอยู่ในระดับที่ดีที่จะต้องปรับปรุง คือ บุคลากรบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจระบบงานควรมีการอบรม – ทบทวน บทบาท ภาระหน้าที่ตามกลุ่มงาน สม่่าเสมอ

9) ให้มีการเสนอหรือแสดงความหรือแสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งจะได้มาจากการปฏิบัติงานจริง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 12 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 104	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ชาย	51	49.04
หญิง	53	50.96
รวม	104	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	16	15.38
ระหว่าง 21 – 23 ปี	79	75.96
ระหว่าง 24 – 26 ปี	9	8.65
มากกว่า 26 ปี ขึ้นไป	0	0
รวม	104	100
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี		
ชั้นปีที่ 1	12	11.54
ชั้นปีที่ 2	29	27.88
ชั้นปีที่ 3	39	37.50
ชั้นปีที่ 4	24	23.08
รวม	104	100

จากตารางที่ 12 ตัวอย่างประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 104 คน เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.04 เพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็น

ร้อยละ 50.96 จำแนกประชากรตามกลุ่มอายุ พบจำนวนประชากรมากที่สุดในกลุ่มอายุ คือ ระหว่าง 21-23 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และ 24 – 26 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตารางที่ 13 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 84	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ชาย	28	33.33
หญิง	56	66.67
รวม	84	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	0	0
ระหว่าง 21 – 30 ปี	16	19.05
ระหว่าง 31 – 40 ปี	26	30.95
ระหว่าง 41 – 50 ปี	26	30.95
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	12	14.29
รวม	84	100
2. ประเภทบุคลากร		
ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน	3	3.57
ผู้ปฏิบัติงาน	81	96.43
รวม		
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	6	7.14
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	3	3.57
ปริญญาตรี	53	63.10
ปริญญาโท	21	25.00
ปริญญาเอก	1	1.19
รวม	104	100

จากตารางที่ 13 ตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 84 คน เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 จำแนกบุคลากรตัวอย่างตามกลุ่มอายุ กลุ่มอายุ ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 กลุ่มอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 กลุ่มอายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ไม่พบประชากรกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี จำแนกประเภทบุคลากร เป็นสายงานผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 สายงานผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 96.43 ระดับวุฒิการศึกษาของประชากรตัวอย่าง พบมีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมาเป็น ปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนน้อยที่สุดคือ ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 6 คน และคิดเป็นร้อยละ 7.14 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญาตรี จำนวน 3 คน และคิดเป็นร้อยละ 3.57

ตารางที่ 14 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายชื่อ

ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	นักศึกษา (N = 104)			บุคลากร (N= 84)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. ท่านรู้สึกพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดรักษาการณ์	3.66	0.80	มาก	3.89	0.75	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาสถานที่และทรัพย์สินมหาวิทยาลัยตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืน	3.72	0.84	มาก	3.90	0.74	มาก

ตารางที่ 14 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านการดูแลสถานที่และ ทรัพย์สินราชการของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N= 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
3. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยควบคุมการ ผ่านเข้า - ออก	3.46	1.20	ปานกลาง	3.80	0.87	มาก
4. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยตรวจสอบ ตลอดเวลาเกี่ยวกับการ นำทรัพย์สิน เข้า - ออก นอกพื้นที่ของ มหาวิทยาลัย	3.66	0.90	มาก	3.64	0.79	มาก
5. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยควบคุม กล้องโทรทัศน์วงจร	3.70	0.86	มาก	3.93	0.88	มาก
6. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยประจำ ห้องควบคุมงาน	3.78	0.78	มาก	3.86	0.88	มาก
7. ท่านรู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีความพร้อม ในการปฏิบัติงานทันที ที่ได้รับแจ้งเหตุ	3.96	0.75	มาก	4.35	0.71	มาก

ตารางที่ 14 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านการดูแลสถานที่และ ทรัพย์สินราชการของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N= 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
8. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ประชา สัมพันธ์เพื่อตอบให้ คำแนะนำ และ อำนวยความสะดวก ในเรื่องต่างๆ	4.13	0.90	มาก	3.66	0.82	มาก
9. ท่านรู้สึกพอใจต่อ การที่เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยของ มหาวิทยาลัย	4.01	0.70	มาก	3.75	0.81	มาก
10. ท่านรู้สึกพอใจใน การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยในการ	3.99	0.72	มาก	3.83	0.73	มาก
ภาพรวม	3.81	0.61	มาก	3.87	0.79	มาก

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและราย-ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากร นักศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 บุคลากร จำนวน 84 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.68 รวมทั้งสิ้นจำนวน 188 คน พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการดูแลสถานที่

และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.61) บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.79) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นรายข้อ 3 ความพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมการผ่านเข้า – ออก ของบุคคลภายนอก และยานพาหนะตลอดเวลา มีความเห็นแตกต่างกัน คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 1.20) แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ด้านการป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของ นักศึกษาและบุคลากร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ท่านรู้สึกพอใจและ มั่นใจในความปลอดภัย ของชีวิตขณะทำงาน หรือศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.90	0.66	มาก	3.83	0.68	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยเข้มงวดในการ ตรวจค้นของ บุคคลภายนอก อันอาจ ทำให้เกิดความไม่ ปลอดภัยแก่บุคลากร	3.74	0.81	มาก	3.52	0.82	มาก

ตารางที่ 15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ด้านการป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของ นักศึกษาและบุคลากร	นักศึกษา (N = 104)			บุคลากร (N = 84)		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
3. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ประชาสัมพันธ์คอย อำนวยความสะดวกใน เรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้ง ดูแลความปลอดภัยกับ บุคลากรและนักศึกษา	3.95	0.69	มาก	3.68	0.75	มาก
4. ท่านรู้สึกพอใจที่ ทรัพย์สินของท่านได้รับ การดูแลเอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย	3.64	0.90	มาก	3.69	0.82	มาก
5. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยสายตรวจ ปฏิบัติหน้าที่คอยให้ ความปลอดภัยแก่ชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดเวลา	3.73	0.84	มาก	3.68	0.78	มาก

ตารางที่ 15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ด้านการป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของ นักศึกษาและบุคลากร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
6. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยควบคุม กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อตรวจสอบ สิ่งผิดปกติต่าง ๆ ที่จะ เกิดขึ้นกับชีวิตและ ทรัพย์สินของบุคลากร และนักศึกษา	3.77	0.75	มาก	3.74	0.82	มาก
7. ท่านรู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีอุปกรณ์ พร้อมที่จะให้ความ ปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินของบุคลากร และนักศึกษา	3.95	0.70	มาก	3.73	0.72	มาก
8. ท่านรู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยประจำจุด ควบคุมการรักษาความ ปลอดภัยคอยรับแจ้ง เหตุตลอดเวลา	3.90	0.72	มาก	3.80	0.68	มาก

ตารางที่ 15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ด้านการป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของ นักศึกษาและบุคลากร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
9. ท่านรู้สึกพอใจกับ งานสารสนเทศความ ปลอดภัยที่มีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย คอยแนะนำให้ความรู้ ในเรื่องการป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของ บุคลากรและนักศึกษา ทุกวัน	3.81	0.74	มาก	3.67	0.70	มาก
10. ท่านรู้สึกพอใจการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยในการป้องกัน ชีวิตและทรัพย์สินของ บุคลากร และนักศึกษา	3.93	0.71	มาก	3.74	0.79	มาก
ภาพรวม	3.83	0.56	มาก	3.71	0.63	มาก

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากร นักศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 บุคลากร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 รวมทั้งสิ้นจำนวน 188 คน พบว่า นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.56) บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ด้านการป้องกันและ ระงับอัคคีภัย	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. รู้สึกพอใจกับระบบ การป้องกันและระงับ อัคคีภัยของเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย ของมหาวิทยาลัย	3.83	0.77	มาก	3.89	0.69	มาก
2. พอใจในแผนงานการ ฝึกซ้อมป้องกันและ ระงับอัคคีภัยของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย	3.57	0.73	มาก	3.90	0.72	มาก
3. รู้สึกพอใจที่มีการ ฝึกซ้อมการป้องกันและ ระงับอัคคีภัยเป็น ประจำ	3.35	1.04	ปานกลาง	3.86	0.88	มาก
4. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยทำการ ตรวจสอบอุปกรณ์ ป้องกันระงับอัคคีภัย เป็นประจำทุกเดือน	3.74	0.86	มาก	3.80	0.82	มาก

ตารางที่ 16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ต่อ)

ด้านการป้องกันและ ระงับอัคคีภัย	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถใช้ อุปกรณ์ในการดับเพลิง ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ	3.62	0.78	มาก	3.86	0.82	มาก
6. รู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดใน การควบคุมการรักษา ความปลอดภัยเพื่อคอย รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ตลอดเวลา	3.95	0.73	มาก	3.94	0.66	มาก
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ หากเกิดเพลิงไหม้	3.53	0.83	มาก	3.89	0.73	มาก
8. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการ ประชาสัมพันธ์และจัด ฝึกอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกัน และระงับอัคคีภัยให้กับ คณะ หน่วยงาน	3.85	0.80	มาก	3.87	0.79	มาก

ตารางที่ 16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ต่อ)

ด้านการป้องกันและ ระงับอัคคีภัย	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
9. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงภายนอกได้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย	3.69	0.81	มาก	3.93	0.80	มาก
10. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการป้องกันและระงับอัคคีภัยในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจ	3.68	0.82	มาก	3.89	0.73	มาก
ภาพรวม	3.69	0.63	มาก	3.88	0.67	มาก

จากตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จากตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากร นักศึกษาจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 บุคลากร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 รวมทั้งสิ้นจำนวน 188 คน พบว่า นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.63) บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นรายข้อ 3 ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ มีความเห็นแตกต่างกัน

คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 1.04) แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 17 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการจัดระบบการจราจร

ด้านการจัดระบบ การจราจร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. รู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกใน การจราจรภายในพื้นที่ บริเวณของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.71	0.87	มาก	3.86	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยสามารถ ควบคุมดูแลไม่ให้มี ปัญหาการจราจรติดขัด ภายในบริเวณของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.41	1.08	ปานกลาง	3.62	0.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยจัดเส้นทาง การเดินรถภายใน บริเวณของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้อย่างเหมาะสม	3.39	1.09	ปานกลาง	3.70	0.72	มาก

ตารางที่ 17 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการจัดระบบการจราจร (ต่อ)

ด้านการจัดระบบ การจราจร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
4. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยจัดระเบียบใน การจอดรถได้เป็นที่ เรียบร้อย	3.59	0.82	มาก	3.67	0.73	มาก
5. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยจัดทำป้าย หรือเครื่องหมายจราจร แสดงเส้นทางได้อย่าง ชัดเจน	3.66	0.781	มาก	3.63	0.68	มาก
6. รู้สึกพอใจที่มี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยประจำจุดใน การควบคุมการรักษา ความปลอดภัยเพื่อคอย รับแจ้งเหตุการจราจร ตลอดเวลา	3.81	0.84	มาก	3.76	0.57	มาก
7. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีความพร้อม ที่จะปฏิบัติงานทันทีเมื่อ ได้รับแจ้งเหตุ หรือขอ ความช่วยเหลือ	4.01	0.73	มาก	3.92	0.66	มาก

ตารางที่ 17 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านการจัดระบบการจราจร (ต่อ)

ด้านการจัดระบบ การจราจร	นักศึกษา (N = 104)		การแปลความ	บุคลากร (N = 84)		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
8. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีการ ประชาสัมพันธ์และจัด ฝึกอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการป้องกัน และระงับอัคคีภัยให้กับ คณะ หน่วยงาน	4.03	0.70	มาก	3.87	0.62	มาก
9. รู้สึกพอใจที่ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และให้ความรู้ด้าน การจราจรอย่าง สม่ำเสมอ	4.10	0.85	มาก	3.73	0.66	มาก
10. การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยในการ จัดระบบจราจรปัจจุบัน เป็นที่น่าพอใจ	3.63	0.86	มาก	3.81	0.74	มาก
ภาพรวม	3.74	0.66	มาก	3.75	0.54	มาก

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของ นักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใน ภาพรวมและ รายด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จากตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากร นักศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 บุคลากร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 รวมทั้งสิ้น จำนวน 188 คน พบว่า นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการ จัดระบบรักษาความปลอดภัยในด้านการจัดระบบการจราจร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.66) บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นรายข้อ 2 และข้อ 3 โดยข้อ 2 ความพึงพอใจท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเห็นแตกต่างกัน คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 1.08) แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.73) และข้อ 3 ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเห็นแตกต่างกัน คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 1.09) แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน

ทัศนคติในแต่ละด้าน	นักศึกษา (N = 78)		บุคลากร (N = 26)		t	sig
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย	3.81	0.61	3.87	0.79	-0.596	0.279
2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร	3.83	0.56	3.71	0.63	2.842 *	0.005
3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	3.69	0.63	3.88	0.67	-3.564 *	0.003
4. ด้านการจัดระบบการจราจร	3.74	0.66	3.75	0.54	-0.268	0.397
ภาพรวม	3.75	0.55	3.79	0.54	0.690	0.509

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และหากเปรียบเทียบรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับด้านการจัดระบบการจราจร มีค่าเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร นักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากร มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย บุคลากรมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษา มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรเป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำคณะอย่างน้อยคณะละ 1 นาย เนื่องจากจะได้ดูแลสถานการณ์ 24 ชั่วโมง ของคณะ หน่วยงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นพื้นที่เปิดมีบุคคลภายนอกเข้าออกตลอดเวลา มีนักศึกษาใช้พื้นที่อาคารอยู่ตลอดเวลา

2) ควรเพิ่มอัตรากำลังมากขึ้นเพราะทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก

3) ควรให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหมั่นตรวจตราและเปลี่ยนเวรกันอาทิตย์ละครั้งเพื่อความปลอดภัยทรัพย์สิน

4) ควรมีการจัดเวรยามบ่อยขึ้นและควรจัดเวรเพิ่มขึ้น

5) ควรให้จัดเวรยามตรวจตราให้มากขึ้น

6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ดีมาก

7) กล้องวงจรปิดควรจะมีการตรวจให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และควรจะต้องตั้งให้ครอบคลุมในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเกิดอุบัติเหตุเพราะเคยเจอเหตุการณ์ที่ไปขอภาพแต่กล้องพัง

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ควรมีเจ้าหน้าที่เวรยามประจำทุกคณะ หน่วยงาน

2) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาอยู่ในระดับดีมาก

3) มีระบบการตรวจตรามากขึ้น

4) มีการตรวจสอบเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม

3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

1) ควรมีระบบการให้ความร่วมมือกันทำงานระหว่างคณะ หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงประจำอาคารทุกเดือน

2) มีความพอใจมากเห็นการฝึกซ้อมของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

3) การป้องกันและระงับอัคคีภัยดีแล้วและดีพอแล้ว

4) ด้านการป้องกันหรือระงับอัคคีภัยไม่ทราบเลยค่ะ หน่วยงานก็ยังไม่มีการซ้อมอัคคีภัย หรือมีแต่ไม่ทราบ

- 5) มีระบบตรวจจับเวลา มีอีกคีย์ว่าจะมีความเสี่ยงว่าจะเกิดขึ้น
- 6) เจ้าหน้าที่มีการให้ความร่วมมือกับคณะในการให้ความรู้แก่บุคลากรด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 7) เนื่องจากไม่ได้รับบริการ จึงไม่สามารถให้ข้อเสนอแนะได้

4. ด้านการจัดระบบการจราจร

- 1) ควรรอบรมเจ้าพนักงานเรื่องมารยาทและความเหมาะสมในพฤติกรรมบริการด้วย
- 2) ให้บริการฝั่งแยกศาลาเดิม ประทับใจ และขอบคุณในการปฏิบัติหน้าที่ที่สะดวกมาก ๆ
- 3) มีการรวมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
- 4) ยังต้องมีการปรับปรุงระบบการจราจรในการจัดงานในพิธีต่างๆ และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
- 5) รถในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนมากควรเพิ่มไฟบอกสัญญาณและเจ้าหน้าที่ประจำทุกจุด
- 6) การจัดระบบจราจรอยู่ในระดับดี
- 7) มักประสบปัญหาการจราจรมากช่วงเย็น บริเวณบึงสีฐาน เนื่องจากคนที่มาออกกำลังกายจอดรถบริเวณริมถนนไม่เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุอย่างยิ่ง
- 8) มีการจัดการช่วงเวลาเร่งด่วนตามสี่แยกดี
- 9) ด้านการจราจรบางครั้งก็ไม่แน่ใจว่ากรณีไฟแดงหน้าคอมเพล็กซ์สามารถใช้งานได้ปกติ แต่ก็ยังมีเจ้าหน้าที่มาคอยเปิด – ปิดไฟ ซึ่งเป็นการใช้คนเข้าซ้อนกับระบบเทคโนโลยี
- 10) ด้านระบบการจราจรดีในระดับรับได้แต่อยากให้ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกข้อมูลตามระดับชั้นปี มีรายละเอียด ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1

1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย
 - 1) เดินทางทวนสถานที่บ่อยขึ้น ตรวจสอบคนเข้าออกหอพักเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีคนภายนอกเข้ามา
 - 2) เข้มงวดกว่านี้และรักษาความปลอดภัยทุกจุดทั้งจุดที่ปลอดภัยและจุดที่อันตรายหรือเสี่ยงต่อการรอบทำร้าย

3) ปกติมีการให้ความบริการตลอดเวลาอยู่แล้ว น่าพึงพอใจที่ทำให้รู้สึกปลอดภัยตลอดเวลา

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) มีความเข้มงวดในการป้องกันรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

2) กล้อง CCTV

3) ในบางครั้งที่ภายในรั้วหอพักอาจมีความเสียหายในด้านแสงสว่าง จึงทำให้เกิดความมืดหรือพื้นที่รู้สึกว่าจะไม่น่าปลอดภัย

3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

1) มีการซ้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น

2) มีอุปกรณ์ดับเพลิงหลายๆ จุด

4. ด้านการจัดระบบการจราจร

1) มีการเข้มงวดและจัดระเบียบให้มากยิ่งขึ้น

2) ไม่ต้องมีจราจรปล่อยสัญญาณไฟ

3) ปัญหาวงเวียนควรให้รถอยู่ในวงเวียนไปก่อน

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2

1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ควรจะมีฝ่ายดูแล

2) ควรมีการเช็คอาคาร

3) การดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยดีแล้วและถือว่าทำได้ดีมาก

4) ควรมีการตรวจสอบทรัพย์สินทุกครั้ง

5) ควรมีการบำรุงรักษาสถานที่ต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้จริง เพราะในบางสถานที่ขาดการดูแลจึงไม่อาจใช้งานได้จริง

6) มีกล้องวงจรตรวจทุกจุด สามารถขอดูได้และดูได้ตลอดเวลา

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) การใช้ระบบเทคโนโลยีในการดูแล

2) ควรมีนโยบายและระบบที่ดี

3) ควรมีการจัดการทรัพย์สินด้านการประกัน

4) เมื่อไม่นานมานี้มีข่าวรถจักรยานยนต์โดนขโมยบ่อยครั้ง ซึ่งคนใกล้ตัวเจอเหตุการณ์นี้กับตน มีการแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว แต่ยังไม่คืบหน้าอยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มจากรักษาความปลอดภัย ณ บึงสีฐาน

5) เพิ่ม Web page ในการร้องเรียนสำหรับบุคลากรและนักศึกษาพร้อมมี Admin ดูแลอย่างสม่ำเสมอ

6) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาอยู่ในระดับดี

7) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาอยู่ในระดับดีมาก

8) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาอยู่ในระดับดีมาก แต่อยากเสนอให้มีการตรวจหมวกกันน็อกนอกเวลาเรียน

3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

1) ควรมีคำแนะนำระหว่างทางของอาคาร

2) มีคำแนะนำและอบรมองค์กร

3) จัดชมรมอัคคีภัย

4) เพิ่ม Web page เกี่ยวกับการแจ้งเตือน และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่อัคคีภัยในกรณีฉุกเฉิน

5) รวดเร็วมากเท่าที่เห็น

6) การป้องกันและระงับอัคคีภัยดีมาก

4. ด้านการจัดระบบการจราจร

1) ควรมีจราจรคอยสอดส่องดูแล

2) มีหลายครั้งที่จราจรติดขัดแต่ไม่มีผู้มาจัดการ

3) มีการตรวจสอบจราจรทุกที่

4) ป้ายจราจรบางที่ชำรุดและมองไม่ชัด เช่น สีแยกศาลาเดิมที่ห้ามเลี้ยวซ้ายจนกว่าจะไฟเขียวไม่ค่อยมีคนสังเกตเหตุหรือไม่ค่อยปฏิบัติตาม

5) เพิ่ม Web page แจ้งเตือนอย่างเป็นทางการเมื่อมีการเปลี่ยนเส้นทางรถในกรณีพิเศษ หรือเมื่อมีการใช้เส้นทางหลักในการจัดกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย เช่น วังมาราธอน

6) การจัดระบบจราจรไม่ค่อยดีเท่าที่ควร

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3

1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) สถานที่และทรัพย์สินบางอย่างก็มีการชำรุดและเสียหายแต่ไม่ได้รับการซ่อมแซม ฝากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบทั้งช่องทางการแจ้งจากนักศึกษาและการตรวจตราของเจ้าหน้าที่

- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดสำคัญต่างๆ
- 3) ใช้งานกล้องวงจรปิดที่มีความคมชัดสูงกว่านี้
- 4) มีการตรวจตาที่เข้มงวดขึ้น
- 5) เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลประตูหอ 19
- 6) เจ้าหน้าที่ควรเดินสำรวจบ่อยๆ
- 7) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจ
- 8) ปัจจุบันถือว่าดีอยู่แต่อยากให้ดีขึ้นเพื่อความปลอดภัย
- 9) ไม่มีความเข้มงวดมากเกินไป
- 10) ควรกระตือรือร้นมากกว่านี้และควรมีความเข้มงวดกว่านี้
- 11) ควรมีการทำความสะอาดสถานที่ราชการให้สะอาดมากกว่านี้

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1) ในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัยในบางบริเวณ แต่บริเวณที่ควรดูแลพิเศษคือ บริเวณบึงสีฐานและมดมิด ถนนเส้นหลังแปลงเกษตรเนื่องจากมีวัยรุ่นนอกพื้นที่เข้ามามั่วสุม

- 2) ควรมีก้องวงจรปิด
- 3) ทางเข้า – ออก เส้นยูเอ็นเตอร์ตึกจะมีรถจอดข้างข้างรับกวอยู่บ่อยครั้ง
- 4) มีมาตรการที่เข้มงวดขึ้น
- 5) ควรห้ามไม่ให้คนสวนหรือพนักงานทำความสะอาดที่เป็นผู้ชายเข้าไปภายในหอพักหญิง แม้แต่ชั้นล่างของหอพักก็ไม่ควรเข้าเพราะมีผู้ชายเก่าๆ (ไม่แน่ใจว่าเป็นพ่อบ้านหรือคนสวน) ขับรถเสียงดังในเขตรั้วหอพักและส่งเสียงดังใต้หอ 20 และถึบประตูห้องพักแม่บ้านด้วย
- 6) เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือดี แต่น่าจะมีการให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคนเวลาเกิดเรื่อง
- 7) เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นมากกว่านี้
- 8) การป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาก็โอเค
- 9) อยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความสุภาพเรียบร้อย

- 10) ควรให้แจ้งเหตุการณ์ออนไลน์
3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
 - 1) ควรซ้อมและให้นักศึกษารู้จักวิธีป้องกัน
 - 2) การป้องกันและระงับอัคคีภัยดีมาก
 - 3) ซ้อมเหมือนจริงเวลาเกิดเหตุการณ์จริง โดยฝึกปฏิบัติทุกหอ
 - 4) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและมีมากกว่านี้
 - 5) การป้องกันและระงับอัคคีภัยดี
 - 6) ควรมีถึงดับเพลิงประจำไว้ที่หน่วยหอพักในบ้าง (มากขึ้น)
 - 7) หอใน (หอชาย) ไม่มียาม และไม่มีถึงดับเพลิง
4. ด้านการจัดระบบการจราจร
 - 1) รถติดบ่อยในช่วงเร่งรีบเป็นเรื่องปกติ แต่อยากให้กวตขันวิจัยจราจรของนักศึกษาเช่น หมวกกันน็อค การเปิดสัญญาณไฟ
 - 2) มีเจ้าหน้าที่มาให้ความเรียบร้อยตรงแยกจุดสำคัญ เพื่อลดปัญหาจราจรติด
 - 3) ในเวลาควบคุมสัญญาณไฟจราจรโดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ที่จุดสัญญาณอยากให้ช่วงเช้า ทำหน้าที่ให้ถึง 09.15 น. หรือเริ่มปฏิบัติหน้าที่เวลา 08.15-09.15 น. เนื่องจากเป็นเวลาที่การจราจรหนาแน่นและเร่งด่วน
 - 4) ควรมีการกวตขันวินัยจราจรที่มากขึ้น
 - 5) เคยโดยตะโกนด่า อยากให้เปลี่ยนพฤติกรรมแบบนี้
 - 6) ควรโบกรถดีดี อย่าตะคอกใส่รถคนอื่น ไม่ใช่อารมณ์ในการโบกรถ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจกว่านี้
 - 7) คนมาจอดรถข้างรั้วหอพักหญิงทำให้เปิดทางเดินเวลาคนจะเดินก็เกือบโดนรถชน เพราะบริเวณที่คนเดินกลายเป็นที่จอดรถ
 - 8) ไม่ได้มีการเข้มงวดขนาดทำให้นักศึกษาต้องปฏิบัติหน้าที่
 - 9) การจัดระบบจราจรแย่
 - 10) การจัดระบบจราจรดีเกินไป

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4

1. ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย

- 1) ควรมีความเข้มงวดมากกว่านี้
- 2) บริเวณทิ้งขยะอยู่ใกล้หอพักเกินไป ทำให้บางครั้งมีกลิ่นรบกวน
- 3) ดื้ออยู่แล้วแต่ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- 4) ควรมี รปภ. อยู่ประจำทุกหอพัก และทุกคณะเรียน
- 5) เมามาเปิดไฟตามหอพักแทบตลอดเลย
- 6) บุคลากรด้านความปลอดภัยควรมีระเบียบวินัยและมีอัธยาศัยที่ดีกับนักศึกษา
- 7) ควรมีการจัดเวรยามตรวจตามตึกแต่ละคณะเนื่องจากบางคณะเป็นคณะใหญ่ อาจจะมี

บุคคลภายนอกเข้าไปทำอนาจารภายในคณะได้

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- 1) ควรมีความเข้มงวดมากกว่านี้
- 2) ด้วยความที่เป็นมหาวิทยาลัยแบบเปิด การตรวจสอบบุคคลที่เข้ามาในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย อาจจะยาก แต่ก็อยากให้มีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดของการเข้าออกของบุคคลในการเดินทางเข้าออก เมื่อพบความผิดปกติเกิดตลอดเวลา
- 3) อยากให้มีความเข้มงวดในการเข้าหอพัก ในบางครั้งคนนอกเข้ามาในหอพัก
- 4) เน้นย้ำบริเวณที่สำคัญผู้คนอยู่จำนวนมาก
- 5) มีกลุ่มวัยรุ่นเด็กแว้นเข้ามาป่วนในมหาวิทยาลัยช่วงดึกๆ
- 6) แต่ละหอควรมีก้องวงจรมองปิดและระบบศัลยกรรมการ์ดที่ใช้งานได้จริงและมีจุดดูเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมผู้ต้องสงสัย

3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

- 1) ให้มีความรวดเร็ว ทันท่วงทีเหตุการณ์

4. ด้านการจัดระบบการจราจร

- 1) ควรมีเส้นจราจรที่ชัดเจน และปรับเปลี่ยนระยะเวลาของไฟจราจรให้มีเวลาที่เหมาะสม
- 2) การจัดระบบจราจรทำได้ดีมาก
- 3) รถจากนอกมหาวิทยาลัย รถของบุคคลข้างนอกเข้ามาทำให้ในมหาวิทยาลัยรถติด
- 4) ควรให้มีการจับหมวกนิรภัยเป็นประจำเพื่อให้ นักศึกษาได้เกรงกลัวและตระหนักมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

รายงานการวิเคราะห์ เรื่อง ทักษะคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิเคราะห์ที่ได้สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ และผู้ทำการวิเคราะห์ได้นำเอาประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลและเสนอแนะการแก้ปัญหา ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์

5.3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย จำนวน 104 คน สำหรับการวิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 84 คน รวมจำนวน 184 คน สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 292 คน และนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกและวิเคราะห์ สรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1) ข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวนตัวอย่าง 104 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75 จำนวนมากที่สุด มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 58.65 มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 74.04 มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ตั้งแต่ระยะเวลา 6 – 10 ปี ร้อยละ 50.96

2) ข้อมูลส่วนบุคคล นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.32 จากการสุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงได้จำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 49.04 และ 50.96 ตามลำดับ จำแนก

ประชากรตามกลุ่มอายุ มีมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 21-23 ปี ร้อยละ 75.96 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 37.50

3) ข้อมูลส่วนบุคคล บุคลากร

กลุ่มตัวอย่างบุคลากร ร้อยละ 44.68 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 จำแนกประชากร ตามกลุ่มอายุจำนวนมากที่สุด คือ ระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 30.95 เป็นสายงานผู้ปฏิบัติงาน มากที่สุด ร้อยละ 96.43 มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.10

5.1.2 ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิเคราะห์ในแต่ละด้าน สรุปได้ ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านการบริหารจัดการ ในระดับมากที่สุด มี 2 ข้อ คือ (1) หน่วยงานมีการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) และ (2) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคลากร และนักศึกษา มีส่วนร่วมในการพัฒนาในการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนข้ออื่น ๆ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ (1) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาชนที่รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 (2) หน่วยงานมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 (3) หน่วยงานมีการใช้งบประมาณที่บุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับผลประโยชน์ อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.07

2) ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านบริหารทรัพยากรบุคคลว่า หน่วยงานมีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) รองลงมา คือ บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่มีค่าน้อยที่สุด คือรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมดีแล้ว ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และมีทัศนคติในด้านนี้โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29

3) ด้านงบประมาณ

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และมีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ (1) หน่วยงานได้รับงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (2) การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานมีขั้นตอนยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 (3) การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานมีความล่าช้า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.26

4) ด้านวัสดุ อุปกรณ์

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับมาก เพียงข้อเดียว คือ หน่วยงานมีสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด สิ่งแวดล้อมสวยงาม แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนข้ออื่น ๆ มีทัศนคติหรือความคิดเห็นในระดับปานกลาง อาทิเช่น (1) หน่วยงานขาดวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น วิทยุสื่อสาร หรือ เวชภัณฑ์สำหรับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 3.47 (2) หน่วยงานของท่านเครื่องมือไม่มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.19 (3) หน่วยงานมียานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่า และไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38

5) ด้านระบบงานในหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และมีข้อคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ (1) ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและขั้นตอนที่มีอยู่ทำให้ทำงานไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.90 (2) การมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.93 (3) ระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 2.89 (4) หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.01 (5) มีการแบ่งงานไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.93 (6) เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 2.94 (7) การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.84

6) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและทัศนคติต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างเพศชายกับเพศหญิงในทุกด้านแล้ว มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.25 เมื่อทำการทดสอบสถิติ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ย

ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 0.690$, $Sig = 0.316$, $df = 8$, $t\text{-table } .05 = 2.306$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีทัศนคติในด้านการบริหารจัดการต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย ชายสูงกว่าหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.879^*$, $Sig = 0.049$, $df = 8$, $t\text{-table } .05 = 2.3646$)

5.1.3 ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 188 คน เป็นนักศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 บุคลากร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.68 วิเคราะห์ในแต่ละด้าน สรุปได้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัย โดยรวมในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจในควบคุมการผ่านเข้า – ออก ของบุคคลภายนอก และยานพาหนะตลอดเวลา มีความเห็นแตกต่างกัน คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80

จากการทดสอบสถิติ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในควบคุมการผ่านเข้า – ออก ของบุคคลภายนอก และยานพาหนะตลอดเวลา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -0.596$, $Sig = 0.279$, $df = 18$, $t\text{-table } .05 = 2.1009$)

2) ความพึงพอใจด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของ นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.83 บุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก

จากการทดสอบสถิติ T-test พบว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร เท่ากับ 0.12 ในภาพรวม ความพึงพอใจของนักศึกษาสูงกว่าบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.842^*$, $Sig = 0.005$, $df = 18$, $t\text{-table } .05 = 2.1098$)

3) ความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.69 บุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นรายข้อ 3 ความพึงพอใจที่มีการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ มีความเห็นแตกต่างกัน คือ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 แต่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86

จากการทดสอบสถิติ T-test พบว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย เท่ากับ -0.20 ในภาพรวม ความพึงพอใจของบุคลากรสูงกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -3.564^*$, $Sig = 0.003$, $df = 10$, $t\text{-table } .05 = 2.2281$)

4) ความพึงพอใจด้านการจัดระบบการจราจร

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดระบบการจราจร โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.74 บุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.75 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก

จากการทดสอบสถิติ T-test พบว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการจัดระบบจราจร เท่ากับ -0.02 ในภาพรวม ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -0.268$, $Sig = 0.397$, $df = 12$, $t\text{-table } .05 = 2.1788$)

5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยทั้ง 4 ด้านข้างต้น ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดระบบการจราจร โดยรวมทุกด้านในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.74 บุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.75 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก เปรียบเทียบรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับด้านการจัดระบบการจราจร มีค่าเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาและบุคลากร นักศึกษามีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากร มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย บุคลากรมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษา มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา บุคลากรในการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนความเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มอัตราค่าจ้างมากขึ้นเพราะมหาวิทยาลัยมีทรัพย์สินจำนวนมาก กล้องวงจรปิดควรจะมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และควรจะต้องตั้งให้ครอบคลุมในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเกิดอุบัติเหตุ ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร กลุ่มตัวอย่างต้องการมีเจ้าหน้าที่ประจำเวรยามทุกคณะ และหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างต้องการ Web page ในการร้องเรียนสำหรับบุคลากรและนักศึกษา มี Admin ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ร่วมกับคณะหน่วยงานตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงประจำอาคารทุกเดือน การให้ความร่วมมือกับคณะในการให้ความรู้แก่บุคลากรด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างต้องการ Web page เกี่ยวกับการแจ้งเตือน และช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่อัคคีภัยในกรณีฉุกเฉิน ด้านการจัดระบบจราจร กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เจ้าพนักงานได้รับการอบรมเรื่องมารยาท และความปลอดภัยที่เหมาะสมในการบริการ ต้องการให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ระบบการจราจรในการจัดงานในพิธีต่าง ๆ ให้ทั่วถึง

5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์

5.2.1 ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในระดับ ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยทัศนคติเท่ากับ 3.15 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การแสดงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างโดยทั่วไป มักแสดงออกในแนวทางกลางๆ ไม่แสดงออกแบบสุดโต่ง ทั้งด้านทางบวกและทางลบ เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดหรือทัศนคติของตนเอง การแสดงออกแบบเป็นกลางจึงเป็นแนวทางที่ปลอดภัยสำหรับตนเองมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธวัชชัย เสถียรกาล (2545, หน้า 72) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของลูกจ้างอุทยานแห่งชาติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่า ลูกจ้างอุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอดมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้ ผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล 3 ประเด็นดังนี้

1. ระดับทัศนคติในด้านระบบงานในหน่วยงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ในทั้ง 5 ด้านที่ทำการวิเคราะห์และในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในด้านระบบงานในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง นั้นแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงด้านระบบงานในหน่วยงานมากกว่าประเด็นอื่น ในประเด็นนี้ผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่า การจัดระบบงานในหน่วยงานรักษาความปลอดภัย ของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัย ณ ปัจจุบัน จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา เนื่องจากว่าหากกองป้องกันและรักษาความปลอดภัยไม่มีกิจกรรมการพัฒนาใด ๆ ระดับทัศนคติในด้านนี้จะลดต่ำลง ซึ่งย่อมส่งผลเสียต่อกองป้องกันและรักษาความปลอดภัยในที่สุด นอกจากนี้แล้ว จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีประสบการณ์ในการทำงาน มากที่สุด คือตั้งแต่ 6-10 ปี 10 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่าหากประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 396) แล้วผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่า ความต้องการที่สำคัญของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุงจะเป็นเรื่อง ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและขั้นตอนที่มีอยู่ทำให้ทำงานไม่สะดวก การมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม ระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสมก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการแบ่งงานไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม ซึ่งจากข้อเสนอแนะของผู้วิเคราะห์ในด้านระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสมก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว และการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม ควรเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในอันดับแรก นอกจากนี้แล้วผู้วิเคราะห์ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า สาเหตุหลักที่ทำให้ระดับทัศนคติด้านนี้อยู่เพียงระดับปานกลาง มาจากประสิทธิภาพการบริหารองค์การของผู้บริหารหรือผู้นาองค์การที่ไม่สามารถใช้ทรัพยากร การบริหารด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการบริหารของ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2535 อ้างถึงในสถาบันดำรงราชานุภาพ, 2539) ที่ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร คือการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหาร (administrative resource) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม โดยผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่าสาเหตุของปัญหาจะมาจากระบบในการบริหารงานโดยเฉพาะตัวผู้นำที่อาจจะละเลยในด้านคุณธรรมในการบริหารงาน ทำให้พนักงานไม่มั่นใจในความเท่าเทียมกันในองค์การ ซึ่งตามแนวคิดของ เหลียง เซียนซู (1980 อ้างถึงใน นิรันดร์ อุดมฉันท, 2533) ที่กล่าวถึงคุณธรรมไว้ว่า “คุณธรรม ก็คือ การที่ทำให้มวลชนมีน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับฝ่ายปกครอง สามารถร่วมมือร่วมตายด้วยกันโดยไม่กลัวภัยอันตรายใด ๆ” และยังอาจสะท้อนให้เห็นถึงความล้มเหลวของการสร้างทีมงานของผู้นำ ซึ่งการสร้างทีมงานเห็นหัวใจของการบริหารงานในองค์การต่าง ๆ ในปัจจุบัน โดยสมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ และคณะ (2534) ได้กล่าวถึง การสร้างทีมงานไว้ว่า “ผู้นำที่จะประสบความสำเร็จในการบริหารนั้น จะต้องหลีกเลี่ยงค่านิยมประเภท “ข้ามาคนเดียว” อย่างเด็ดขาด ผู้นำที่เก่งกาจขนาดไหนก็ยังพึ่งตนเองไม่ได้จะต้องมีแกนขาอันหมายถึงทีมงานที่แข็งแกร่งที่จะนำเอาโครงการที่ริเริ่มไปปฏิบัติได้ อย่างดี มิฉะนั้นโครงการทุกโครงการจะกลายเป็นเพียงความฝันเท่านั้น” ดังนั้นแล้วผู้ทำการวิเคราะห์จึงมีความเห็นโดยว่าการพัฒนาระดับผู้นำ และการสร้างทีมงานจะเป็นเป้าหมายหลักของกองป้องกัน และรักษาความปลอดภัยต่อไป

2. ระดับทัศนคติในด้านวัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า ในทั้ง 5 ด้านที่พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติในด้าน วัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่า การจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของกองป้องกันและรักษาความปลอดภัยยังขาดวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น วิทยุสื่อสาร หรือเวชภัณฑ์ สำหรับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น อุปกรณ์เครื่องมือไม่มีความทันสมัย รถยนต์ รถจักรยาน หรือยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่าและไม่เพียงพอ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สะอาด มีสิ่งแวดล้อมสวยงาม มีแสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสิ่งเหล่านี้ควรจะมีการพัฒนาปรับปรุงในอันดับต้นๆ

3. ความแตกต่างของทัศนคติ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า เพศชายมีทัศนคติในด้านการบริหารจัดการต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในประเด็นนี้ผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่า สาเหตุที่เพศชายมีความทัศนคติในด้านการบริหารจัดการต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยมากกว่า เนื่องมาจากลักษณะของงาน ซึ่งงานด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่มีความเสี่ยง ในบางครั้งต้องปฏิบัติงานในเวลากลางคืน หรือต้องทนกับความ เป็นอยู่ในบริเวณตึกยาม ต้องอดทนใช้ความอดทนในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ลักษณะงานดังกล่าวจึงเหมาะสมกับเพศชายมากกว่า

5.2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพึงพอใจต่อการจัดระบบรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับด้านการจัดระบบการจราจร มีความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษามีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย บุคลากรมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษา ต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ทำการวิเคราะห์มีความเห็นว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งและเต็มความสามารถ

5.3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

5.3.1 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกกระดับ เพื่อให้มีการพัฒนาทัศนคติ และให้มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2) ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ระดับล่างในการพัฒนาตนเองในการเพิ่มศักยภาพทางการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์หรือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่า จึงควรเป็นพี่เลี้ยงและถ่ายทอดทัศนคติที่ดีในทุก ๆ ด้าน ต่อเจ้าหน้าที่ในรุ่นถัดไป

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1) การทำการวิเคราะห์ครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์เฉพาะกลุ่มตัวอย่าง อาจยังไม่ครอบคลุมประชากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มประชากรที่มากกว่านี้

2) คำถามสำหรับวัดระดับทัศนคติและความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้ มีจำนวนน้อย จึงอาจจะไม่สามารถวัดระดับทัศนคติและความพึงพอใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรเพิ่มข้อคำถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการศึกษา

3) การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางสังคมในเชิงปริมาณเป็นหลัก จึงขาดข้อมูลส่วนบุคคลในเชิงลึก ที่จะทำให้สามารถเข้าใจถึงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นจึงควรศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ ทั้งโดยการสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ประกอบการศึกษา หรือแยกการศึกษาออกไปเป็นอีกเรื่องหนึ่งต่างหาก

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุญญนิรันดร์. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่าง
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด(มหาชน)
สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร,
โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2559, จาก
http://www.mnre.go.th/ewt_news.php?nid=2452 กิติ,พันธ์ รุจิรกุล. (2529).
พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการงานบุคคล.
(พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แว่ง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชยันต์ ศรีวิจารณ์. (2554). ทศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงาน
สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์(ส่วนกลาง). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.
- ดวงรัตน์ เขียวชะอุ่มงาน. (2541). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อประกอบอาชีพเสริมของ
ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จังหวัดฉะเชิงเทรา.
ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ทิววรรณ เสถียรเขต. (2543). การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน มิ
ทอลจำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทัศนวลี ผึ้งลิไส. (2553). ทศนคติของประชาชนที่อาศัยอยู่รอบปึงบอระเพ็ด ต่อการประกาศขึ้นทะเบียนเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย เสถียรกาล. (2545). ทศนคติของลูกจ้างอุทยานแห่งชาติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากร ป่าไม้), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงนุช กิริติบำรุงพงศ์. (2545). การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ และความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). หลักการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- นิรันดร์ อุดมฉันท. (2533). ชุมสูงสงครามธุรกิจ. กรุงเทพฯ: หิณหยาง.
- เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์. (2540). การวิจัยเชิงคุณภาพด้านสุขภาพอนามัย. ชลบุรี: ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง.
- บุษกร ทับทิม. (2549). ทศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ Six Sigma ของพนักงานบริษัท ชัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทศนคติ: การวัดและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9). ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เพลินตา ดันรังสรรค์. (2560). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance). สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://click.senate.go.th/?p=3772>
- ภูมิพัฒน์ พลราช. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์พื้นที่ชุ่มน้ำกุดทิง จังหวัดบึงกาฬ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2560). ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/จ1ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์>
- วิสาชา ภูจินดา. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยและสถิติด้านสิ่งแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บางกอกบลู๊ก.
- วิสูตร ยังพลชั้น. (2544). ความตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของพนักงานปฏิบัติการ คลังน้ำมัน บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วุฒิชัย จ่านงค์. (2525). พฤติกรรมศาสตร์: ทฤษฎีเบื้องต้นและทฤษฎีประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์. (2554). อิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2539). ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. เอกสารวิชาการ สตร11/2539.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหยาบสื่อ และการพิมพ์.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ และคณะ. (2534). ที่นี้ประเทศไทย. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.
- สรียา เพ็ชรรัตน์ และคณะ. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา. สลิลทิพย์เลิศพงศ์ภากรณ์. (2554). ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ Thai PBS ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของสื่อสาธารณะ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม. (2547). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก
:http://www.oepp.go.th/saraweb/r2543p1.html.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด.
- อดุลย์ รัตนมโนเกษม. (2539). The Boss : บริหารคนอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- อมร รักษาสัตย์. (2525). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. รัฐประศาสนศาสตร์. 6(1), หน้า 27.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรรถัย นิยมวงศ์. (2543). ความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5 ส. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- Blum, Milton L. & Jame C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology: Its Theoretical and Social Foundation*. New York: Harper & Row.
- Kaufman, R. & F.W. English. (1981). *Needs Assessment: Concept and Application*. Englewood Cliffs, New Jersey: Educational Technology Publications.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, pp. 370-396.
- Rebore, R.W. (1995). *Management: Concepts, Practices, and Skills*. 6th ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Rokeach M. (1970). *Attitude and Value*. San Francisco: Jersey Mass Inc., Publishes.
- Sissons, Edward H. (1982). A Typology of Needs Assessment Definitions in Adult Education. *Adult Education*. (33)7, pp. 20-28.
- Tiffin, Joseph & Ernest J. McCormick. (1965). *Industrial Psychology*. London: Allen & Unwin.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of social and Economic Organization*. Trans, by A.M. Handerson & Talcott Parson. 1st eds. New York: The Free.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Reinheld Company.
- Newcomb, T.M., Turnew R.H. and Converse P.E. (1965). *Social Psychology*. New York: Rinehard & Winston, Inc.
- Schermerhon, J.R. (2000). *Management* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามทัศนคติหรือความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดระบบการรักษาความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2. 25 – 30 ปี
☐ 3. 31 – 35 ปี ☐ 4. 36 – 40 ปี
☐ 5. ต่ำกว่า 40 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา ☐ 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
☐ 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา
☐ 3. ปริญญาตรี ☐ 4. ปริญญาโท
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ ☐ 1. หัวหน้างาน / หัวหน้าสายตรวจ
☐ 2. รปภ. สายตรวจ / รปภ. ประจำจุดรักษาการณ์
☐ 3. จราจร
☐ 4. บรรเทาสาธารณภัย
☐ 5. พนักงานวิทยุสื่อสาร
- 1.5 ประสบการทำงาน ☐ < 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ > 10 ปี

**ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีต่อการจัดระบบ
การรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น**

คำชี้แจง :- โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

ทัศนคติ	ระดับความเห็น				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
ด้านการบริหารจัดการ					
1. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาชนที่รับบริการ					
2. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน					
3. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุในการปฏิบัติงาน					
4. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการใช้งบประมาณที่บุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับผลประโยชน์ อย่างทั่วถึง					
5. กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีการเปิดโอกาสให้บุคลากร และนักศึกษา มีส่วนร่วมในการพัฒนาในการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในพื้นที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น					

ทัศนคติ	ระดับความเห็น				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล					
1. หน่วยงานของท่านมีอัตรา กำลังไม่เพียงพอ					
2. บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
3. บุคลากรในหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ					
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกขาดขวัญกำลังใจ เปื่อหน่ายท้อแท้ในการปฏิบัติงาน					
5. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ภาคภูมิใจในอาชีพอยากเปลี่ยนงาน					
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้สึกไม่ชอบงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน					
7. รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน มี ความเหมาะสมดีแล้ว					
8. บุคลากรในหน่วยงานขาดการสื่อสารและการประสานงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
9. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ไม่ให้การสนับสนุนและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน					
ด้านงบประมาณ					
1. หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ					
2. การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีขั้นตอนยุ่งยาก					
3. การเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานของท่านมีความล่าช้า					

ทัศนคติ	ระดับความเห็น				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ด้านวัสดุ อุปกรณ์					
1. หน่วยงานของท่านขาดวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เช่น วิทยุสื่อสาร หรือเวชภัณฑ์สำหรับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น					
2. หน่วยงานของท่านเครื่องมือไม่มีความทันสมัย					
3. หน่วยงานของท่านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่า และไม่เพียงพอ					
4. หน่วยงานของท่านมีสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด สิ่งแวดล้อมสวยงาม แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน					
ด้านระบบงานในหน่วยงาน					
1. ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและขั้นตอนที่มีอยู่ทำให้ท่านทำงานไม่สะดวก					
2. การมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม					
3. ระยะเวลาที่กำหนดในการทำงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเวลาส่วนตัว					
4. หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานท่าน					
5. มีการแบ่งงานไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น					
7. การพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง : โปรดเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านโดยเติมลงในช่องว่างที่เตรียมไว้แล้ว

1. ปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ อัตรากำลัง การฝึกอบรม การสร้างขวัญกำลังใจ ฯลฯ แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาด้านงบประมาณ

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาด้านระบบงาน ได้แก่ ระเบียบกฎเกณฑ์ การมอบหมายงาน การพิจารณาความดี

ความชอบ การเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น

แนวทางแก้ไขคือ

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักศึกษา และบุคลากร มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 20 ปี หรือต่ำกว่า
☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี

3. ท่านปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| ☐ บุคลากร | ☐ สายผู้บริหาร ระดับการศึกษาสูงสุด | ☐ ปริญญาตรี |
| | ☐ สายสนับสนุน | ☐ ปริญญาโท |
| | | ☐ ปริญญาเอก |
| ☐ นักศึกษา | ☐ ระดับปริญญาตรี | โปรดระบุชั้นปีการศึกษา |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร มีต่อการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2.1 ด้านการดูแล สถานที่ และทรัพย์สินราชการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดรักษาการณ์โดยรอบทั้งภายในอาคารเรียน อาคารสำนักงาน หอพักนักศึกษา และสถานที่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น					
2	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาสถานที่และทรัพย์สินมหาวิทยาลัยตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืน					
3	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมการผ่านเข้า – ออก ของบุคคลภายนอก และยานพาหนะตลอดเวลา					
4	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบตลอดเวลาเกี่ยวกับการนำทรัพย์สิน เข้า – ออก นอกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย					
5	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีระบบควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อคอยตรวจสอบสิ่งผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับสถานที่และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย					
6	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำห้องควบคุมงานรักษาความปลอดภัยคอยรับแจ้งเหตุตลอดเวลา					
7	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ					
8	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประชาสัมพันธ์เพื่อตอบให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ					
9	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานตามระเบียบคำสั่งของมหาวิทยาลัยได้อย่างเคร่งครัดและครบถ้วนสมบูรณ์					
10	ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการดูแลสถานที่ และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย					

2.2 ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจในความปลอดภัยของชีวิตขณะทำงานหรือศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น					
2	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเข้มงวดในการตรวจค้นของบุคคลภายนอก อันอาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่บุคลากร					
3	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประชาสัมพันธ์คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้งดูแลความปลอดภัยกับบุคลากรและนักศึกษา					
4	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ทรัพย์สินของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
5	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสายตรวจปฏิบัติหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลา					
6	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่อตรวจสอบสิ่งผิดปกติต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา					
7	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีอุปกรณ์พร้อมที่จะให้ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา					
8	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดควบคุมการรักษาความปลอดภัยคอยรับแจ้งเหตุตลอดเวลา					
9	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยแนะนำให้ความรู้ในเรื่องการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษาตลอดเวลา					
10	ท่านรู้สึกพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร และนักศึกษา					

2.3 ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับระบบการป้องกันและระงับอัคคีภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น					
2	ท่านรู้สึกพึงพอใจในแผนงานการฝึกซ้อมป้องกันและระงับอัคคีภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
3	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ					
4	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันระงับอัคคีภัยเป็นประจำทุกเดือน					
5	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถใช้อุปกรณ์ในระดับเพลิงได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเป็นที่น่าสนใจ					
6	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดในการควบคุมการรักษาความปลอดภัยเพื่อคอยรับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ตลอดเวลา					
7	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์หากเกิดเพลิงไหม้					
8	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์และจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยให้กับคณะ หน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น					
9	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงภายนอกได้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย					
10	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการป้องกันและระงับอัคคีภัยในปัจจุบันเป็นที่น่าสนใจ					

2.4 ด้านการจัดระบบการจราจร

ลำดับ	ตัวแปร	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกในการจราจรภายในพื้นที่บริเวณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น					
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น					
3	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจัดเส้นทางการเดินรถภายในบริเวณของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้อย่างเหมาะสม					
4	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจัดระเบียบในการจอดรถได้เป็นที่เรียบร้อย					
5	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจัดทำป้ายหรือเครื่องหมายจราจรแสดงเส้นทางได้อย่างชัดเจน					
6	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดในการควบคุมการรักษาความปลอดภัยเพื่อคอยรับแจ้งเหตุ การจราจรตลอดเวลา					
7	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทันทีเมื่อได้รับแจ้งเหตุ หรือขอความช่วยเหลือ					
8	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสามารถติดต่อหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการอำนวยความสะดวกหรือแก้ปัญหาอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็ว					
9	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและให้ความรู้ด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ					
10	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการจัดระบบจราจรปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าสมควรแก้ไขปรับปรุงอย่างไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ด้านการดูแลสถานที่ และทรัพย์สินราชการ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการจัดระบบการจราจร

แนวทางแก้ไขคือ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามข้อคิดเห็นของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งในการที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติผู้วิเคราะห์

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-สกุล: นางสาวเปรมปรีดิ์ น้อยสุวรรณ

วัน/เดือน/ปีเกิด: 2 สิงหาคม 2516

อีเมล: npream@kku.ac.th

ที่อยู่: 370/122 ถ.ศรีจันทร์ ต.บ้านเป็ด อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

ประวัติการศึกษา

2546 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย