

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการจรรยา ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจรรยาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษานี้ เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานด้านการจรรยา ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาทั้งจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน จะทำการศึกษา ถึงสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้บริการทำการศึกษาถึงความรู้ เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อกำหนด ทางด้านจรรยา ภายในมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยด้านจรรยา โดย ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอกชน พนักงานรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการจรรยา จำนวน 54 คน และ ผู้ให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Satisfied Random Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ จำแนกตามตัวแปรปรากฏผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน ร้อยละ 67.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 32.2 ส่วน ใหญ่ร้อยละ 55.8 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี รองลงมาร้อยละ 14.7 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.0 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา รองลงมาร้อยละ 39.2 เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.8 พักอยู่ในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.3 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ รองลงมาร้อยละ 27.3 ใช้รถยนต์ เป็นพาหนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.3 จะเข้า-ออก มหาวิทยาลัย โดยผ่านประตูด้านข้างปิ่นน้ำมัน ปตท. รองลงมาร้อยละ 42.0 จะเข้า-ออก มหาวิทยาลัยโดยผ่านประตูคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการ เข้า-ออกมหาวิทยาลัยพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.8 มีบัตรอนุญาตเข้า-ออก มหาวิทยาลัย รองลงมา ร้อยละ 17.2 เข้าออกมหาวิทยาลัยโดย ไม่ต้องใช้บัตรเข้า-ออกมหาวิทยาลัยเพราะ ไม่มียานพาหนะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 41.2 จะเข้า-ออก มหาวิทยาลัยวันละมากกว่า 2 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 31.2 เข้า-ออก มหาวิทยาลัย วันละ 2 ครั้ง

2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายจรรยา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการ โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายจรรยาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$ S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ การทราบกฎการจอดรถเพื่อให้รถทางขวาไปก่อนที่บริเวณวงเวียน หรือจุดแยกต่างๆ การรู้จักเส้นทางภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ด้านหน้าจนถึงด้านหลังมหาวิทยาลัย และการได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดีในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.97$) สำหรับการรับทราบเกี่ยวกับบริเวณหรือขอบเขตบริเวณปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย เวลาเปิด-ปิดประตูทางเข้า-ออก ข้อกำหนดการแลกบัตร-เข้าออก ข้อกำหนดการขอทำบัตรเข้า-ออก การทราบถึงจุดห้ามจอดภายในมหาวิทยาลัย ข้อกำหนดการจำกัดความเร็วในการขับขี ยานพาหนะภายในมหาวิทยาลัย ตารางเวลาการเรียนการสอนแต่ละวัน จุดจอดรถแต่ละชนิด และการรับทราบเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยได้ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมาปฏิบัติหน้าที่จราจรเพื่อแก้ปัญหาด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ หรือมีความรู้ในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.51 - 3.39$) ในส่วนของการรับทราบเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟฟ้า และการให้บริการรถสี่ล้อแดง (ขส.มข.) ทั้งเรื่องของเส้นทาง การให้บริการ มาตรฐานราคาค่าบริการ จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ในเรื่องต่างๆ นี้ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.24 - 2.45$)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านจราจร โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$ S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับความพอใจใน 5 อันดับแรกแล้ว พบว่า อันดับหนึ่ง คือ มีความพึงพอใจในการไปติดต่อขอทำบัตรเข้า-ออก ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.07$) อันดับสอง คือ มีความพึงพอใจในตัวเจ้าหน้าที่ ที่มีความสุภาพ และมีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.06$) อันดับสาม คือ มีความพึงพอใจภายในมหาวิทยาลัยที่มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.04$) อันดับสี่ คือ มีความพึงพอใจ ในตัวของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.99$) อันดับห้า คือ มีความพึงพอใจ เมื่อไปขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาให้ ($\bar{X} = 2.96$)

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านจราจร

พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านจราจรส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี รองลงมา ร้อยละ 22.2 มีอายุน้อยกว่า 26 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. รองลงมา ร้อยละ 33.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.3 มีรายได้ระหว่าง 5,000-5,999 บาท รองลงมา ร้อยละ 38.9 มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.8 ผู้ปฏิบัติงานด้านจราจร จะเคยปฏิบัติงานด้านจราจรมาแล้ว 1-2 ปี รองลงมา ร้อยละ 16.7 เคยปฏิบัติงานด้านจราจรมาแล้ว 5-7 ปี ร้อยละ 16.7 เคยปฏิบัติงานด้านจราจรมาแล้วมากกว่า 8 ปี ร้อยละ 40.7 ไม่เคยได้รับ การอบรมความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่

ร้อยละ 46.3 เคยได้รับการอบรมทางด้านจรรยาบรรณแล้ว 1 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 42.6 เคยได้รับการอบรมทางด้านจรรยาบรรณแล้ว 2-3 ครั้ง

5. สภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่จำนวน 33 คน กลุ่มพนักงานของบริษัทเอกชน จำนวน 21 คน ในการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 57.4 จะเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานไปเรื่อยๆ รองลงมาร้อยละ 38.9 จะปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ใดที่หนึ่ง ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.5 มีความเห็นว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ในจุดที่ปฏิบัติงานอยู่มีความเหมาะสม รองลงมาร้อยละ 18.5 มีความเห็นว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงานในจุดที่ปฏิบัติงานอยู่มีจำนวนน้อยเกินไป ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.9 ปฏิบัติงานในเวลาเดิม (หมายถึงไม่มีการปรับเปลี่ยนเวลาในการปฏิบัติงาน) รองลงมาร้อยละ 44.4 ปฏิบัติงานโดยหมุนเปลี่ยนเวลาในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาด้านการจรรยาบรรณ หรือเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 68.5 จะดำเนินการเท่าที่สามารถทำได้ไปก่อน ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.6 มีความเห็นว่า ในการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น บางคนไม่ให้เกียรติกันและไม่เชื่อฟังคำตักเตือน ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.3 มีความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมาย การจัดการและการควบคุมจรรยาบรรณในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 18.6 ที่มีความรู้ ในระดับมากถึงมากที่สุด และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 นำเอาความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมาย การจัดการและการควบคุมการจรรยาบรรณมาใช้ในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.2 ที่นำความรู้ด้านการจรรยาบรรณมาใช้ในระดับมากถึงมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 63.0 มีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม อีกร้อยละ 33.3 มีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไป

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการที่มหาวิทยาลัยนำรณรงค์มาให้บริการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 19 คน จาก 54 คน หรือร้อยละ 35.2 มีความเห็นว่าทำให้ภาระงานของฝ่ายจรรยาบรรณลดลง และจำนวน 19 คน จาก 54 คน หรือร้อยละ 35.2 มีความเห็นว่าทำให้อุบัติเหตุตามแยกต่างๆ ลดลง

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรถสี่ล้อแดง (ขสมข.) เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณดีขึ้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน จาก 54 คน หรือร้อยละ 72.2 มีความเห็นว่าอยากให้มีการกำหนดจุดรับ-ส่งที่แน่นอน รองลงมาจำนวน 37 คน จาก 54 คน หรือร้อยละ 68.5 มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงขับรถเร็วเกินไป อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

6. ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณ

ปัญหาของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.64$ S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาส่วนใหญ่อยู่ระดับน้อยและน้อยที่สุด ปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือผู้ให้บริการมักแสดงอาการไม่พอใจเมื่อถูกตักเตือน ($\bar{X} = 3.90$) ผู้ให้บริการ ไม่ให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.60$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาการปฏิบัติงานด้านการจราจร ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำให้ทราบว่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งทางด้านของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้พบว่าภารกิจที่จะให้งานประสบผลสำเร็จได้ และเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าการปฏิบัติงานด้านการจราจร มีปัญหาอยู่หลายประการ ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการอบรมความรู้ที่เพียงพอ ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการอบรมเป็นอย่างดี และการฝึกอบรมควรมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ยู่ตลอดเวลา จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 46.3 จะเคยได้รับการอบรมงานด้านจราจรมาแล้วเพียงครั้งเดียวเท่านั้น และมีถึงร้อยละ 40.7 ที่ไม่เคยได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นพนักงานเอกชน และพบว่าพนักงานเอกชนจะมีปัญหาในการขาดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ซึ่งการขาดความรู้ จะเป็นสาเหตุหลักทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และในการปฏิบัติงานนั้นคุณสมบัติข้อหนึ่งของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอกชน จะต้องแนะนำผู้มาเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย หรือให้การแนะนำผู้มาสอบถามสถานที่ราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ สุทธิโยธิน, 2539, หน้า 59 ที่ว่าการประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย พนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ต้องได้รับการฝึกอบรม เพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ต้องได้รับการฝึกอบรมก่อน จึงมีบริษัทรักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่ไม่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การฝึกอบรมและองค์การที่ควบคุมการฝึกอบรม การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยของประเทศไทยจึงขึ้นอยู่กับบริษัทรักษาความปลอดภัยแต่ละแห่งจะกำหนดและควบคุมกันเองแล้วแต่มาตรฐานและความพร้อมของแต่ละบริษัทซึ่งแตกต่างกันไป ดังนั้นในการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยเอกชนเข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องกำหนดคุณสมบัตินอกเหนือจากคุณสมบัติทั่วไปแล้ว จะต้องผ่านการอบรมทางด้านการจราจร และผ่านการอบรมในเรื่องของสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วพนักงานรักษาความปลอดภัยเอกชน มักจะประจำการอยู่ตามประตูต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การรับทราบถึงสถานที่ต่างๆ จึงมีความสำคัญมาก

ในส่วนของผู้ใช้บริการก็เช่นเดียวกัน ควรที่ได้รับการอบรม ความรู้ทางด้านกฎ ระเบียบทางด้านการจราจร ทั้งภายในและนอกองค์กร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อ กฎหมายจราจรในระดับปานกลางเท่านั้น นั้นหมายถึง

ผู้ให้บริการมีความรู้ในบางเรื่องเท่านั้น ซึ่งการที่ไม่มีความรู้ทั้งหมดเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านจราจร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 3 E ตามแนวทางหลักของ O.W. Wilson and Roy C. Maclaren (สุบิน อินทปิ่น, 2537, หน้า 15) ที่ว่าการศึกษาอบรม เผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองขั้นพื้นฐานในเรื่อง การใช้รถใช้ถนน เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนนได้มีความรู้ความเข้าใจ พร้อมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกถึงความปลอดภัยทั้งของตนเองและของผู้อื่น (Safety First) จนก่อให้เกิดการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยเป็นลักษณะนิสัย (Safety Habits) ในแนวคิด 3 E นี้ Education มีความสำคัญที่สุด เพราะถึงแม้จะพัฒนาหรือปรับปรุง E 2 ตัวแรก คือ Engineering และ Enforcement ไปมากมายเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าหากประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ยังขาดความสำนึกในการเคารพกฎจราจร ขาดความรับผิดชอบร่วมกันในชีวิตและทรัพย์สินของกันและกัน ปัญหาการจราจรตลอดจน ความไม่ปลอดภัยบนท้องถนน อันเนื่องมาจากการจราจรก็เป็นสิ่งที่ลำบากและยุ่งยากที่จะแก้ไขได้ ทั้งนี้เพราะว่า การแก้ปัญหาจราจร โดยการพัฒนาปรับปรุงด้านวิศวกรรมจราจรและการบังคับใช้กฎหมายนั้น สามารถทำได้ง่ายกว่า (เนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ นั้น เราสามารถเพิ่มงบประมาณ จัดซื้อจัดหามาได้ ทั้งการบังคับใช้กฎหมายก็สามารถกวาดขันเจ้าพนักงานผู้รับผิดชอบได้) แต่ด้านการให้การศึกษาแก่ประชาชนนั้น เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่สัมพันธ์อยู่กับลักษณะนิสัย และความสำนึกต่างๆ ของประชาชน

ปัญหาอีกอย่างที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานที่เป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย และพนักงานบริษัท พบในระดับมากคือ ผู้ใช้บริการมักแสดงอาการไม่พอใจเมื่อถูกคัดเตือน ($\bar{X} = 3.90$) ผู้ใช้บริการไม่ให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.60$) และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จำนวน 43 คน หรือร้อยละ 79.6 พบว่าในการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น บางคนไม่ให้เกียรติกันและไม่เชื่อฟังคำคัดเตือนของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากทางมหาวิทยาลัย ไม่มีข้อกำหนด หรือกฎหมายจราจรใช้ภายในมหาวิทยาลัย จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือไม่มีการบังคับใช้กฎระเบียบซึ่งตามหลักทฤษฎี 3 E แล้ว เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านจราจรมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องมียกกฎหมายจราจร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้บังคับใช้ ในกรณีที่มียกจราจร ใช้สำหรับควบคุม ก็เพื่อความปลอดภัยเป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้ใช้รถใช้ถนน ตลอดจนเพื่อให้การจราจรมีความคล่องตัวสามารถเคลื่อนไหวได้โดยไม่ติดขัด ทั้งนี้จุดมุ่งหมายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจราจร ก็เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งผู้ละเมิด หรือผู้มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจร ในขณะที่เดียวกันการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมนั้น มีไว้เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายเกิดความเสียวหาความคับข้องใจ หรือความเกลียดชังผู้บังคับใช้กฎหมาย แต่เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายได้เรียนรู้ที่จะ

หลีกเลี่ยงพฤติกรรมละเมิดกฎหมาย หรือลดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนในการใช้รถใช้ถนนโดยไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น (กฤษฎา จันทศรี, 2537, หน้า 16)

อีกประการหนึ่ง ที่พบว่าเป็นปัญหาสำหรับผู้ปฏิบัติงานคือ การที่ได้รับผลตอบแทน/สวัสดิการ ในการปฏิบัติงานในระดับที่ไม่พอใจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เป็นพนักงานเอกชน พบว่าปัญหาด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการที่ได้รับเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ซึ่งการมีปัญหานี้ส่วนนี้จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ดังเช่น วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับผลตอบแทนว่าผลตอบแทนของงาน ระบบการกำหนดผลตอบแทนของงาน รวมถึงค่าจ้างและ สวัสดิการจะมีส่วนต่อการสร้างความพอใจในงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานมักเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับคนกลุ่มอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกับเขา ถ้าเห็นว่ามีค่าเท่าเทียมหรือดีกว่าก็จะมีค่าพอใจ แต่ถ้ารู้สึกว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่นก็จะเกิดความไม่พอใจ อย่างไรก็ตาม จำนวนเงินค่าจ้างที่เพียงพอที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งของคนและครอบครัวได้จะให้ความพอใจมากกว่าจำนวนเงินค่าจ้างที่น้อยจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานนั้น นอกจากนี้ สถานการณ์เศรษฐกิจยังมีผลกระทบต่อความพอใจจากผลตอบแทนของงานด้วย เช่น ในสถานการณ์เงินเฟ้อเงินอาจมีความหมายน้อยลงสำหรับผู้ปฏิบัติกร เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการศึกษายังพบว่า นอกเหนือจากค่าตอบแทน/สวัสดิการที่ได้รับที่เหมาะสมแล้ว สิ่งที่เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ความยุติธรรมของหัวหน้า ความเอื้อเฟื้อของเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย/บริษัท การเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนามหาวิทยาลัย เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน จากผลการศึกษาของ Locke (1976) (อ้างใน วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) พบว่า สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นขนาดรูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น แบบการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาขัดแย้ง ความร่วมมือของกลุ่มก็มีความเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานเช่นกัน งานและสิ่งแวดล้อมของงาน ได้วิจัยพบว่า ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความสนใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้นๆ มาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ทักษะและความสามารถของเขา มีโอกาสในการศึกษาสิ่งใหม่ๆ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบต่องาน องค์ประกอบเหล่านี้จะมีผลต่อความ พึงพอใจก็ต่อเมื่อ บุคคลมีความรู้สึกทำท่ายในงานที่ปฏิบัติอยู่ และบุคคลนั้นสามารถได้รับผลสำเร็จในการกระทำเพื่อสนองตอบความรู้สึกรักทำท่ายนั้น บุคคลมีความสนใจ

ต่องานนั้นโดยตรง เป็นงานซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก รางวัลจากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับความต้องการด้านร่างกายของบุคคลในการบรรลุเป้าหมายการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า โครงสร้างการบริหารของหน่วยงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า

ข้อเสนอแนะ

1. ในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัย ควรมีการกำหนดกฎหมาย กฎจรรยา หรือกฎระเบียบทางด้านจรรยาไว้ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการบังคับใช้ ซึ่งกฎต่างๆ เหล่านี้ ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และจะได้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ซึ่งการทำงานจะได้มี ประสิทธิภาพ ไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ และวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งของการมีกฎ มาบังคับใช้ ก็เพื่อความปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้ใช้รถใช้ถนน

2. หากกลยุทธ์ และวิธีการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะผลการมีความพึงพอใจในงานนั้น จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Walton (1974) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อเพิ่มความพอใจในงาน ว่าควรมุ่งเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ด้วย โดยมีหลักการที่สำคัญดังนี้ คือ (อ้างใน วิชัย โธสุวรรณจินดา (2535) คือ การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยเฉพาะค่าจ้างควรเพียงพอที่ลูกจ้างจะดำรงชีพอยู่ได้ตามมาตรฐานของสังคม มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างตำแหน่งและลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน สิ่งแวดล้อมต้องมี ความปลอดภัยเพียงพอ และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตน ความก้าวหน้าในงาน ผู้ปฏิบัติงานควร ได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อการเพิ่มทักษะและขีดความสามารถอันนำไปสู่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับทางสังคม ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการยอมรับจากกลุ่มและองค์กรว่าเป็นผู้มีคุณค่า และประสบความสำเร็จในงาน ไม่ถูกกีดกัน หรือแบ่งชั้น และมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น มีความเป็นตัวของตัวเอง โดยมีอิสระในแง่ความคิด ความเชื่อถือ มีความเคารพในสิทธิของบุคคลอื่น และยึดมั่นในความยุติธรรม การวางแผนชีวิต ผู้ปฏิบัติงานควรสามารถรักษาสมดุลระหว่างเวลาทำงานกับเวลาครอบครัว มีการใช้ชีวิตอย่างคุ้มค่า มีความก้าวหน้าและมีความดีความชอบตามกาลเวลาที่ได้ทำงานกับองค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อสังคม และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นประโยชน์จากการดำเนินการเช่นนั้นด้วย โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพสินค้า การกำจัดของเสีย วิธีการ ด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในชุมชน สังคมและการเมือง

3. ควรมีอบรมและให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ลดปัญหาในการปฏิบัติงาน และเป็นการแก้ไขปัญหาด้านเหตุ ควรมีการปลูกฝังความคิดในการรักษาคุณจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษานั้นควรมีการฝึกให้นักศึกษาได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ วินัยของการอยู่ร่วมกัน เพื่อจะได้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ในการออกไปสู่สังคมภายนอก

4. ควรมีการอบรมความรู้ทางด้านจรรยาบรรณ ทั้งเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและพนักงานเอกชน อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนอกจากจะปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณแล้ว ยังจะต้องปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัย ประจำประตูต่างๆ ควบคู่ไปด้วย ซึ่งสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการอบรมอันดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ทั่วไปในการรักษาความปลอดภัย โดยการอบรมมักจะกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ดังนี้ (ศิริพงษ์ ตูทธิโยธิน, 2539, หน้า 59) หลักการและหน้าที่รักษาความปลอดภัย การป้องกันการโจรกรรม วินาศกรรม การป้องกันอัคคีภัย และอุบัติเหตุต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป กฎหมายจรรยาบรรณ การให้สัญญาจรรยาบรรณและการจัดระบบจรรยาบรรณ การสืบสวนและสอบสวนเบื้องต้น การตรวจค้นและจับกุม ผู้กระทำความผิด การต่อสู้ป้องกันตัว การใช้อาวุธ อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการมีมนุษยสัมพันธ์ การปฐมพยาบาล การฝึกระเบียบและการทำความเคารพและระเบียบวินัย ซึ่งระยะเวลาในการฝึกอบรมภาคทฤษฎี 15 วัน ภาคปฏิบัติ 5 วัน และกำหนดให้มีการฝึกอบรมทุก 3 ถึง 4 เดือนต่อครั้ง