

การประชุมวิชาการระดับชาติ “นอร์ทเทิร์นวิจัย” ครั้งที่ 7 Northern Research

การประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของพนักงานกรณศึกษา

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง

Assessment of Satisfaction in Using Employee's Fire Safety Management Manual A Case Study of the Provincial Electricity Authority of Khok Samrong

ธีรพัฒน์ อินทร์ธรรม, วิวัฒน์ โมรราราช และ นารีรัตน์ คงด้วง

Teerapart Intham, Wiwat Morarach and Nareerat Kongdoun

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย และเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่พบในคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย โดยนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงให้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมดจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง โดยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานแต่ละแผนก ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกบริหาร แผนกก่อสร้าง แผนกบริการลูกค้า แผนกคลังพัสดุ และแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา เป็นต้นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 25 คน จากนั้นสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรงโดยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งจะได้อัตราส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง พบว่า ผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน

ผลการวิจัยพบว่า

ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-49 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 พนักงานแผนกบัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตอนที่ 2 ผลแบบประเมินคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง พบว่า 2.1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบของคู่มือตั้งแต่ต้นไปพบว่าข้อมูลด้านรูปแบบคู่มือทั้งเรื่องขนาดของคู่มือ ความสวยงามของหน้าปก ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรหน้าปก ความถูกต้องในการพิมพ์ ส่วนประกอบของปกนอก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สรุปค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบคู่มือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก 2.2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา พบว่า ด้านเนื้อหาครอบคลุม เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการของผู้ชาย การลำดับขั้นตอนของเนื้อหาเหมาะสม เนื้อหามีความกระชับเข้าใจง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก สรุป ค่าเฉลี่ยรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก 2.3) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการนำไปใช้ พบว่า ด้านเนื้อหาครอบคลุม เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การลำดับขั้นตอนของเนื้อหาเหมาะสม เนื้อหาที่มีความกระชับเข้าใจง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสรุปค่าเฉลี่ยรวมการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการนำไปใช้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาคู่มือฉบับนี้พบว่า 3.1) ควรปรับปรุงรูปเล่มให้มีความคมชัดขึ้นกว่าเดิม 3.2) สีของหน้าปกควรใช้สีที่มีความสดใส 3.3) ภาพประกอบหน้าปกควรปรับให้มีความชัดเจน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คู่มือ, พนักงาน, ความปลอดภัย, ประสิทธิภาพ, อัคคีภัย

Abstracts

The purpose of this research To study the evaluation of the satisfaction of the fire safety management manual of employees. Provincial Electricity Authority Khok Samrong District Lopburi Province To measure the level of employee satisfaction with the Fire Safety Management Manual. And to make improvements in correcting flaws found in the Fire Safety Management Manual. By taking suggestions to develop and improve the fire safety management manual to be more effective in use. All samples were collected from employees of the Provincial Electricity Authority, Khok Samrong District. It collects data from employees of each department such as accounting department, management department, construction department, customer service department. Warehouse Department And operation and maintenance department Etc. of the Provincial Electricity Authority Khok Samrong District 25 people in Lopburi province, then built the tools used in the research. It was a questionnaire to assess the satisfaction of manual use of Provincial Electricity Authority employees in Khok Samrong District. The data were collected manually. The data was analyzed by using basic statistics such as percentage, mean (\bar{x}), standard deviation (S.D), which will get the following information. Part 1 Background analysis of Provincial Electricity Authority employees in Khok Samrong District found that most of the 25 respondents were male. Accounting for 52.0 percent, most in the age range 36-49 years, the most, accounting for 52.0 percent, the most accounting department staff, accounting for 32.0 percent, most of the degree was at the bachelor's degree, the most, accounting for 96.0 percent. The second, the results of the fire safety management manual evaluation form of the Provincial Electricity Authority, Khok Samrong District, were found that 2.1) The analysis of the information on the textbooks of the manual as follows, it was found that the information on the format of the manual, including the size of the manual, the beauty of the page cover Suitability of cover font size Printing accuracy Outer cover components Satisfaction is at a high level. Summary of the combined mean of the figure of the hand book Satisfaction was at a high level. 2.2) Analysis of content information found that the content aspect was comprehensive. The content is practical. The content of the guide matches the needs of men. The sequence of the content is appropriate. The content is concise and easy to understand. Satisfaction was at a high level. Summary of the mean and analysis of content information. The satisfaction was at a high level. 2.3) Analysis of the data on the use showed that the content aspects are comprehensive. The content is practical. The content of the manual meets the needs of the user. The sequence of the content is appropriate. The content was concise, easy to understand, satisfaction at a high level, summarizing the total mean and analyzing the data on application Satisfaction is at a high level. Part 3 Other suggestions For the development of this manual, it was found that 3.1) Images

should be improved to be sharper 3.2) The color of the cover should be brightly colored. 3.3) The cover illustration should be adjusted for clarity

Keywords: satisfaction, manual, staff, safety, efficiency, fire

บทนำ

เนื่องจากปัญหาด้านอัคคีภัยของประเทศไทย ตามสถิติกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย รายงานว่ามีสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางอัคคีภัย ในปี 2559 มีความเสียหายทั้งหมดบ้าน 200 หลัง อาคาร 6 แห่ง โรงงาน 3 แห่ง มีมูลค่าจำนวน 14,440 ล้านบาท ทำให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรหลายประการ ทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศ ประเทศไทยจึงตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านอัคคีภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (เทวารุวัฒน์ อินทรเทวารุ, 2561)

กฎกระทรวงแรงงาน กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 ที่กำหนดการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ให้สถานประกอบกิจการได้ปฏิบัติตามและรายงานไปยัง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรงได้ให้ความสำคัญด้านอัคคีภัย ดังปรากฏในแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลพบว่าผู้ศึกษาและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง ได้จัดทำคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยฉบับสมบูรณ์ แต่เนื่องจากคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยฉบับใหม่ ทางผู้จัดทำจึงอยากทราบความพึงพอใจ รวมทั้งข้อเสนอแนะและข้อบกพร่อง ที่พบในคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยฉบับนี้

ทั้งนี้ผู้วิจัย จึงเห็นควรในการจัดทำวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของพนักงาน เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของพนักงาน และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้านการป้องกันอัคคีภัยที่พบ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาปรับปรุงให้คู่มือมีประสิทธิภาพในการใช้งานให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย
2. เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่พบในคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย
3. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงให้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตการศึกษาด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกบัญชี แผนกบริหาร แผนกบริการลูกค้า แผนกก่อสร้าง แผนกคลังพัสดุ และแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน
2. ขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา วัดระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อคู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดมาเป็นจำนวน 25 คน เพื่อนำมาจัดกลุ่ม ทำให้อ้างอิงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ จากนั้นนำปัจจัยที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไปว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยต่างๆ อย่างไรบ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็น ผู้กรอกแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้คู่มือของแต่ละบุคคล โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนกงาน มีจำนวน 4 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เป็นแบบสอบถามเช็ครายการ (Check List)
- ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของพนักงานซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปแบบคู่มือ 5 ข้อ ด้านเนื้อหา 5 ข้อ ด้านการนำไปใช้ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 3 จะเป็นการตั้งคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง เพื่อเป็นการพัฒนาคู่มือฉบับนี้ ค่าเต็มมี 2 ข้อ

ผลการวิจัย

ผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-49 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 พนักงานแผนกบัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 ค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบคู่มือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหา พบว่า ด้านเนื้อหาครอบคลุม เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการของผู้ชาย การลำดับขั้นตอนของเนื้อหาเหมาะสม เนื้อหาที่มีความกระชับเข้าใจง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการนำไปใช้ พบว่า ด้านเนื้อหาครอบคลุม เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การลำดับขั้นตอนของเนื้อหาเหมาะสม เนื้อหาที่มีความกระชับเข้าใจง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก