

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด
บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอสและฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด

Factors Affecting the Efficiency Performance of Employees' PCS Security
and Facility Services Company Limited

¹พัทธนันท์ ชมภูววัง (Phatthanan Chompoowng)

²ชนินทร์ วิชชุตา (Chanin Vijchulata)

³อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว (Aniruth Phongpeaw)

⁴ศิริกัญญา ทามารุ่งเรือง (Sirikanya Thammarungrueng)

⁵ธำณัฐ ภัทรภาคย์ (Thanat Pattrarapark)

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏราชภัฏ (Faculty of Business Administration, Rajapark Institute)

Email: aniruthpp@hotmail.com

Received September 20, 2021; **Revised** November 7, 2021; **Accepted** February 5, 2022

Abstract

This survey research aimed 1) To study the characteristics of cleaning staff job satisfaction factor and the performance 2) to compare the characteristics and the performance by personal factor 3) to study job satisfaction factors that influence the performance. The sample was taken from 200 cleaning staff of PCS Security and Facility Services Company Limited. The statistics used in the data analysis represented mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression. The results showed that 1) the job satisfaction factor, overall average satisfaction was at the highest level and the overall efficiency of the cleaning staff, it had the highest average of opinions. 2) there was a statistical significant difference of gender, age, education level, marital status, the experience of work and the average monthly income to the different performance 3) Job satisfaction factor was 5 aspects; compensation and benefits (X_1) Job characteristics (X_2) Relationships within the organization (X_3) recognized job status (X_4) promotion carrier opportunities (X_5) statistically significantly influenced on the performance and could describe 69.70% variation in performance of PCS Security and Facility Services Company Limited cleaning staff.

Keywords: Factors; Efficiency; Outsource; Housekeeper; Security Service

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทำความสะอาดของบริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป และ 3) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_1) ด้านลักษณะงาน (X_2) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร (X_3) ด้านการยอมรับสถานภาพงาน (X_4) ด้านโอกาสก้าวหน้า (X_5) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด และสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดบริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด ได้ร้อยละ 69.70

คำสำคัญ: ปัจจัย; ประสิทธิภาพ; การจ้างหน่วยงานภายนอก; พนักงานทำความสะอาด; รักษาความปลอดภัย

บทนำ

การจ้างหน่วยงานภายนอกขององค์กรขนาดใหญ่ ถือเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับงานที่ไม่ใช่แกนหลักขององค์กร เพราะเป็นการลดบุคลากร ลดเงินเดือน และไม่ต้องจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องจ่าย นอกจากนั้น การจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นมืออาชีพทำให้ได้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรรวม โดยองค์กรจะพิจารณาจากความคุ้มค่า ต้นทุน ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจ้างงาน (Supoken, Siripanch & Pramojanee, 2014) โดยพบว่าจ้างงานจากหน่วยงานภายนอก สามารถลดต้นทุนให้กับองค์กรได้ถึงร้อยละ 40 (Schwartz, 2008) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีก้าวไกลนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย รูปแบบการบริหารงานในองค์กรก็เปลี่ยนไปเพื่อความอยู่รอดขององค์กร และพบว่าองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันเลือกที่จะใช้บริการจากเอ้าท์ซอร์ส เพราะคาดหวังในความเป็นมืออาชีพ ที่สามารถปฏิบัติงานเฉพาะด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Pinnacle X Outsourcing, 2018) ตลาดของธุรกิจเอ้าท์ซอร์สในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโต ปรากฏให้เห็นเป็นภาพสะท้อนด้วยงบประมาณ และมูลค่าในการทำสัญญาของโครงการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐประเภทจ้างทำหรือจ้างเหมาบริการมีมูลค่าเติบโตขึ้นทุกปี โดยในปี 2562 มีวงเงินงบประมาณ จำนวน 230,533 ล้านบาท และมีมูลค่าที่ทำสัญญา 215,486 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 14 และร้อยละ 12 ตามลำดับ ทั้งนี้ แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับผลสำรวจของ Monitor Deloitte และ Dubai Outsource City ประมาณการมูลค่าการให้บริการเอ้าท์ซอร์สโลกเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5 ในช่วงปี 2562-2566 จาก 603.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2562 เป็น 731.3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2566 (Kulchanarat, 2020) บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้

เซอร์วิสเซล จำกัด เป็นอีกหนึ่งบริษัทชั้นนำที่ประกอบธุรกิจเอทเซอร์สให้บริการทำความสะอาด ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจงกับความต้องการขององค์กรคู่สัญญา โดยตระหนักในด้านการเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจของคู่สัญญา เสมอเป็นธุรกิจของตัวเอง ในฐานะผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและใช้บริการต่อไป ผู้วิจัยซึ่งมีส่วนในการจัดการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดในทุกขั้นตอนของการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพตามที่บริษัท และคู่สัญญาต้องการ ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการทำของพนักงานในหลายด้าน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นมิติคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดของ บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานทำความสะอาด ของ บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด จำนวน 200 คน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ 3 แห่ง และโรงพยาบาล 2 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร รวม 5 แห่ง แห่งละ 40 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1.1) ลักษณะของพนักงานทำความสะอาด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1.2) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระในวิชาชีพ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า

2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซล จำกัด ดัชนีชี้วัดได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

ระยะเวลาศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Khamyoi (2012) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Gilmer (1971) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านประสบการณ์การทำงาน เพศ กลุ่มสมาชิก อายุ เวลาในการทำงาน บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับที่ดี ผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหารความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

Thongchom (2017) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่าผลการดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด งานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

Waenphet (2000) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้หยุดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้งที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรคือ 1) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหาร เมื่อพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน 3) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง 4) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น 5) ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

ดังนั้นสรุปว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการทำงานโดยมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้แล้วมีการดำเนินกิจกรรมในเรื่องการบริหารเวลา การเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ความร่วมมือร่วมใจ มีคุณธรรม มีทัศนคติ และค่านิยมที่ดี สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน โดยให้เหมาะสมกับคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

- 1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2) กำหนดเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ

2.2 การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยใช้วิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ซึ่งข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ

2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทำความสะอาดของบริษัท PCS จำนวน 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร โดยขออนุเคราะห์แจกแบบสอบถามจากหัวหน้างานรักษาความสะอาดของบริษัท PCS ที่เป็นหัวหน้างานในหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อการตอบแบบสอบถาม และรับคืนมาจนครบตามจำนวน 200 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 4.53) ด้านความเป็นอิสระในงาน ($\bar{X}$ = 4.50) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 4.57) ด้านนโยบายองค์กร ($\bar{X}$ = 4.51) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ($\bar{X}$ = 4.56) ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ($\bar{X}$ = 4.60) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 4.56) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในงานของพนักงานทำความสะอาด

ปัจจัยความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.53	.333	มากที่สุด
2. ด้านความเป็นอิสระในงาน	4.50	.342	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะงาน	4.57	.371	มากที่สุด
4. ด้านนโยบายองค์กร	4.51	.413	มากที่สุด
5. ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร	4.56	.416	มากที่สุด
6. ด้านการยอมรับสถานภาพงาน	4.60	.357	มากที่สุด
7. ด้านโอกาสก้าวหน้า	4.56	.465	มากที่สุด
รวม	4.55	.256	มากที่สุด

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.57$) ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.58$) ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.59$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.54$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.57	.356	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.58	.364	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.59	.410	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.54	.342	มากที่สุด
รวม	4.57	.265	มากที่สุด

3. การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของพนักงานทำความสะอาด กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_1) ด้านลักษณะงาน (X_3) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร (X_5) ด้านการยอมรับสถานภาพงาน (X_6) ด้านโอกาสก้าวหน้า (X_7) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ได้ร้อยละ 69.70 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.888 - 0.089(X_1) + 0.188(X_3) + 0.124(X_5) + 0.221(X_6) + 0.139(X_7)$$

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971) เรื่องความพึงพอใจในงาน ที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวชี้บ่งการเกิดปัญหาความพึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hotrawaisaya (2013) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านความพึงพอใจในงานพนักงานทำความสะอาดให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับสถานภาพงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร และด้านความเป็นอิสระในงานตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยพนักงานทำความสะอาดให้ความสำคัญกับด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านค่าใช้จ่ายตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาได้จากผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kriratiphiphatkorn (2018) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านและพนักงานต้อนรับส่วนตัว สำหรับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความมั่นคงในการอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3. ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kornwhacharajoen (2012) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saengchan & Jadesadalug (2013) เรื่องอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rasee (2015) เรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่าปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Supaphol (2021) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล

สรุปผล

1. ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทำความสะอาดด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด แตกต่างกัน
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในองค์กร การยอมรับสถานภาพงาน โอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส เซส จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- เชนโยบาย

ในด้านพนักงานทำความสะอาดยอมรับสถานภาพงาน และลักษณะงานด้านการทำความสะอาด ซึ่งเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัยในการทำงาน ผู้บริหารควรให้การดูแลเอาใจใส่ด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับพนักงานทำความสะอาด ให้เหมาะสมกับการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ ส่วนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของพนักงานทำความสะอาด ควรคัดเลือกพนักงานที่มีสุขภาพร่างกายให้เหมาะสมกับการทำงานเฉพาะอย่าง และควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- เชนวิชาการ

ควรเสริมสร้างให้พนักงานทำความสะอาดต้องการมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพิ่มเกี่ยวกับด้านความสะอาด โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการระบาดของโรค Covid-19 ผู้ประกอบการควรมีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับด้านการทำความสะอาดเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการและตัวของพนักงานทำความสะอาดให้มีความปลอดภัย นอกจากนี้พนักงานทำความสะอาดต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ประกอบการควรมีการ

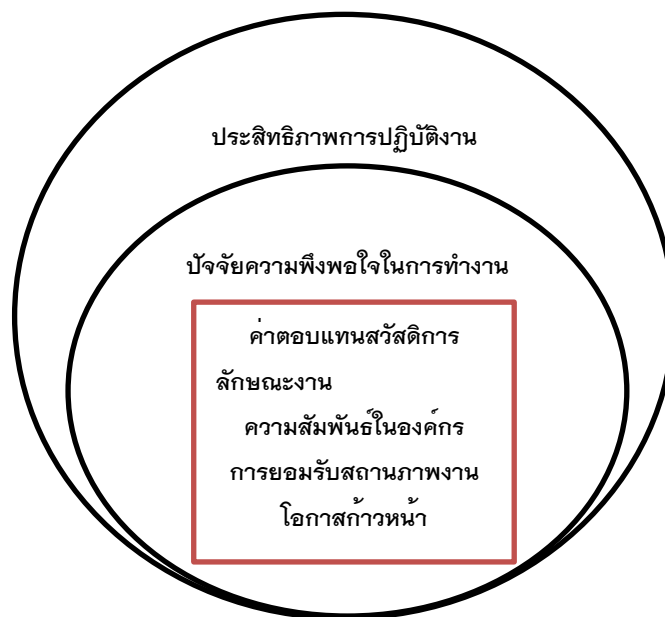
ฝึกอบรมให้พนักงานทำความสะอาด มีความรู้ ความชำนาญสามารถทำความสะอาดได้ทั้งอาคารสำนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรม การทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Deep cleaning) ที่ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อเป็นการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถโยกย้าย เลื่อนตำแหน่งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในเชิงลึกควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วม ด้วย

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานพิจารณาจากค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในองค์กร การยอมรับสถานภาพงาน โอกาสก้าวหน้า ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ดังนั้นองค์กรต้องตระหนักและวางแผนนโยบายการทำงาน ให้สอดคล้องกัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ความรู้ใหม่แสดงดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

References

- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hotrawaisaya, W., & Chiarakul, T. (2013). Factors Affecting Job Satisfaction Among Ubon Ratchathani University Employees. *Journal of Liberal Arts, Ubon Ratchathani University*, 9(2), 97-125.

- Khamyoi, S. (2012). *Satisfaction of People Receiving Services in Health Promoting Hospitals, Ban Yuak Subdistrict, Nam Som District, Udon Thani Province*. Mahasarakham: Faculty of Public Health, Mahasarakham University.
- Kornwhacharajaroen, T. (2012). *Factors Affecting Team Work Efficiency of Employees of Quality Houses Public Company Limited*(Independent Study). Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Kriritiphiphatkorn, N. (2018). Comparison Study of Employee' Satisfaction of Housekeeping Division and Front Office Division in Five-star Hotels in Bangkok Metropolitan Area. *Dusit Thani College Journal*, 12(special issue). 19-35.
- Kulchanarat, J. (2020). *Popular Trend in Outsourcing Business*. Retrieved from <https://www.thairath.co.th>
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Pinnacle X Outsourcing. (2018). *Top 10 Reasons to Outsource*. Retrieved from <https://pxoutsourcing.com/blog/top-10-reasons-to-outsource/>
- Rasee, T. (2015). *Motivation Factors Relating to Officer's Working Efficiency on the Permanent Secretary for Culture*(Master of Business Administration). Srinakharinwirot University.
- Saengchan, T., & Jadesadalug, V. (2013). *Life Quality Influence towards Working Efficiency through Relationship with the Organization of the personnel of Insurance Company*. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 6(3), 395-412.
- Schwartz, K. D. (2008). *HRO Innovation: Building Blocks to Derive Full Value*. Retrieved from http://mediakit.businessweek.com/Products/Research_Services/White_Papers
- Supaphol, S. (2021). Work Environment Factors and Teamwork Factors that Affect the Efficiency of work of Employees of a Hospital in Suphanburi Province. *Journal of MCU Social Science Review*, 10(2), 255-269.
- Supoken, N., Siripanich, S., & Pramojanee, C. (2014). The Way to Outsource for Management of Private Hospital in Songkhla. *Journal of Graduate Research*, 5(1), 149-162.
- Thongchom, J (2017). *Vocabulary about Evaluation*. Retrieved from <http://www.gotoknow.org>
- Waenphet, W. (2000). *Human Relations in Industrial Management*. Bangkok: Tankamol.