ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Satisfaction in the performance of the shopping center cleaning staff in the Bangkok Metropolitan Region

อำนาจ พลายละหาร

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

AMNART PLAYLAHARN

Email: Lek.terminal21@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่างพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรสมี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ประถมการศึกษา มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 10,001- 15,000 บาท จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า พนักงานทำความสะอาดมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ภาพรวมระดับมากที่สุด คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านรายได้และสวัสดิการในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน พนักงานทำความสะอาด ศูนย์การค้า

ABSTRACT

The objectives of this research (1) were to study the personal factors of shopping mall cleaners in Bangkok and its vicinities. (2) to study the satisfaction in the work of the shopping center cleaning staff in the Bangkok Metropolitan Region By quantitative research methods, data were collected using questionnaires. The questionnaire style was a rating scale of a sample of 400 shopping mall cleaning workers in Bangkok and its vicinity, using the mean ($\bar{X}$) and standard deviation (S.D.) methods.

The results are as follows: 1. Analysis results Demographic data, it was found that most of the respondents were female, of 334 people, representing 83.50%. The age of most of the samples were 41-50 years old, with 154 people, accounting for 38.50%. There were 166 marriages, accounting for 41.50%. The educational level of most of the samples was primary education, with 162 people representing 40.50%. The working age of most sample groups was between 1-5 years, with 240 people representing 60.00%. The average monthly income of the group Most of the samples are 10,001- 15,000 baht, 288 people, representing 72.00 %

2. The results of the analysis of data on job satisfaction of shopping center cleaners in Bangkok and its vicinities found that cleaning workers are satisfied with their work. Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest overall level is the aspect of being respected with an average of 3.92 followed by the relationship with colleagues at a high level overall with an average of 3.91 in terms of relationship with supervisors in the overall level at a high level with an average of 3.89 in terms of the nature of the work performed in the overall level at a high level with an average of 3.86 in terms of working environment Overall, at a high level with an average of 3.82 in terms of career advancement opportunities Overall, at a high level with an average of 3.71 in terms of income and welfare at a moderate level. with an average of 3.40

Keywords: Performance satisfaction cleaning staff Shopping center

บทนำ

ศูนย์การค้า หมายถึง แหล่งรวมร้านค้าที่ขายสินค้าต่างๆไว้บริการลูกค้าแบบครบวงจร One Stop Shopping คือเลือกหาสินค้าและบริการได้ครบทุกอย่างไว้ที่เดียว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม ธนาคารสถาบันการเงิน ร้านเสริมสวยความงาม ร้านอุปกรณ์ไอที ร้านเสื้อผ้า ร้านรองเท้า ร้านขายเครื่องประดับ โรงภาพยนต์ สวนสนุก เป็นต้น ศูนย์การค้า จะเป็นผู้ติดต่อ “ผู้เช่า” ให้มาเช่าพื้นที่ขายโดยการทำสัญญาและเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์การค้ายังมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ สัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย พื้นที่นั่งส่วนกลาง แสงสว่าง ลิฟท์ บันไดเลื่อน เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ศูนย์การค้ายังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยช่วยสร้างงานกระจายรายได้ไปทั่วประเทศ และเป็นจุดเริ่มต้นของการลงทุนเพื่อเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่ทั้งภาคเกษตรและอุตสาหกรรมที่สำคัญ

จากสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัส โควิด-19 ทำให้ศูนย์การค้าต้องสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดเชื้อของเชื้อโควิด-19 โดยต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ทางภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยมีหัวข้อมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสถานประกอบการห้างสรรพสินค้า และศูนย์การค้า ดังนี้

1.ทำความสะอาดอาคารโดยรอบ และบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อน

2.ทำความสะอาดห้องน้ำและสุขภัณฑ์

3.ทำความสะอาดระบบการระบายอากาศ

4.เตรียมเจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์ ไว้ในบริเวณ ประตูทางเข้าออกหรือหน้าลิฟต์

5.บริเวณอ่างล้างมือและห้องน้ำต้องสะอาด และจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่าง เพียงพอ

6.จัดเตรียมอุปกรณ์น้ำยาทำความสะอาดอาคาร

7.พนักงานทำความสะอาด ต้องมีการป้องกันตนเอง โดยใส่หน้ากากผ้า

8.ควรจัดให้มีสื่อหรือป้ายแนะนำการล้างมืออย่างถูกวิธี

9.ทำความสะอาดบัตรศูนย์อาหาร/บัตรจอดรถ ก่อนและ หลังใช้ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ

10.พนักงานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยต้องมีการป้องกันตนเอง

ดังนั้นพนักงานทำความสะอาดจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากและถูกกำหนดบทบาทหน้าที่เพิ่มเติมในการทำความสะอาด จุดสัมผัส ตามมาตรการของภาครัฐอย่างเคร่งครัด โดยจะต้องมีการอบรมการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำความทำความสะอาดจุดสัมผัส โดยระหว่างปฏิบัติงานพนักงานทำความสะอาดเองมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และยังต้องมีความอดทน อดกลั้น ในการร่วมงานกับผู้อื่นหรือสถานการณ์ที่ถูกกดดัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด เพราะถ้าหากพนักงานทำความสะอาดเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือได้รับมอบหมาย อาจจะมีผลกระทบที่ตามมาคือ พนักงาน ไม่เต็มใจทำงาน ไม่ชอบงาน งานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานขาดงาน หรือ ลาออก เป็นต้น

หากพนักงานทำความสะอาดเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลดีต่อองค์กรและหน่วยงานคือ พนักงานจะมีความรู้สึกหรือทัศนะคติที่ดีในทางบวก เต็มใจทำงาน มีความชอบในงาน มีความสุขต่องานที่ทำหรือได้รับมอบหมาย ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและทำให้พนักงานมีความรักองค์กร เป็นต้น

จากที่กล่าวมาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในงานอีกทั้งมีผู้วิจัยจำนวนน้อย หรืออาจจะมองไม่เห็นความสำคัญของพนักงานทำความสะอาด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ได้รู้ว่าพนักงานทำความสะอาดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ และเสริมสร้างให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน อุทิศกำลังกายแรงใจ งานสำเร็จลุล่วง งานมีคุณภาพ พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ผลการวิจัย ทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานทำความสะอาด เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูล

2. สามารถนำผลวิจัยมาปรับใช้สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกับพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า

3. ผลการวิจัย สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อเสนอแนะ และประโยชน์ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ เพื่อทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การสุ่มตัวอย่างได้ใช้แบบเจาะจงประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมรับความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นได้ในระดับ 5%ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานรายได้เฉลี่ยต่อเอน

2.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี 7 ด้าน

1.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

4.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

5.ด้านความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

6.ด้านความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

7.ด้านรายได้และสวัสดิการ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก

เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ2545, 100-104) มีความสนใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคน จึงได้ทำการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน คำตอบที่เขาค้นพบคือคนต้องการความสุขจากการทำงาน ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนเกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ คือปัจจัยกระตุ้น (Motivator) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และปัจจัยค้ำจุน(Hygiene) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การก็จะเกิดความไม่ชอบงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators) ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition)

3. ลักษณะของงาน (The work itself)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

ปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้ เป็นปัจัยที่ทำให้คนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มิได้หมายความว่าถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้วจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกล่าวคือถ้ามีก็เกิดผลดี ถ้าไม่มีก็ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary)

2. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Advancement)

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinates)

4. ฐานะของอาชีพ (Status)

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with supervisors)

6. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (peer relations)

7. สภาพการทำงาน (Working conditions)

8. วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision techniques)

9. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration)

10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

11. ความมั่นคงในงาน (Security)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow 1943 อ้างถึงใน วิภาพร มาพบสุข 2544, 22-23) ได้เสนอความต้องการค้านต่าง ๆ กันของมนุษย์ เรียงลำคับจากต่ำไปหาสูง ตามลำคับความสำคัญโดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐ านหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic or Physiological Needs) เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการครองชีพ ทำให้มนุษย์ต้องการใฝ่หาสิ่งนี้มาตอบสนอง เช่น อุณหภูมิที่หมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศด้วยเหตุนี้องค์การทุกแห่งจึงตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการ ง่ายค่าจ้าง เงินเดือน เพื่อที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้นำเงินไปใช้ง่าย เพื่อสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิต เพื่อการคำรงชีพแต่ละคน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงความปลอดภัย (Security and Safety Needs)เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ควม

ต้องการค้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ ได้รับความยุติธรรม ได้รับการรักษาพยาบาล และได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทนเมื่อออกจากงาน นอกจากนี้ต้องมีรายได้ดีพอสมควร มีหลักประกัน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสัมพันธ์ของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงข้อบกพร่องขององค์การ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจรู้สึกคล้ายกับว่างานนั้นเป็นของตนเอง

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ต้องการให้สังคมยกย่อง รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตนเองต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และการมีตำแหน่งสูงในองค์การ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-Actualization) หรือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ โพธิศรี (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่าบริษัทได้นำแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และแนวคิดของGallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพองค์ เพื่อให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้พบว่า หลักในการ

บริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้าง หรือกำหนดแนวนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กรและกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคืออัตราการลาออกของพนักงานสูงเนื่องจากสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจคือความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การสุ่มตัวอย่างได้ใช้แบบเจาะจงประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมรับความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นได้ในระดับ 5%ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check list) กำหนดให้ผู้ตอบแบบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ จำนวน 40 ข้อ โดยใช้เครื่องมือมาตรประมาณค่า (Rating Scale)

3. ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสแกนและตอบแบบสอบถามบนสมาร์ทโฟนให้กับพนักงานทำงานความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหาครและปริมณฑล

2. นำข้อมูลที่ได้รับการตอบไปวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ทดสอบแบบสอบถามที่ถูกต้องโดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้เครื่องมือ Cronbach Alpha ในการทดสอบความน่าเชื่อถือ กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือมีค่ามากกว่า 0.7 ผลที่ได้จากการทดสอบพบว่า ค่า Cronbach Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 คือ 0.894

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียด ดังนี้

สถิติพรรณนา

1. ใช้ค่าร้อยละและความถี่ ในการอธิบาย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ต่อเดือน ของพนักงานทำงานความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหาครและปริมณฑล

2. ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบาย ความพึงพอใจของพนักงานทำงานความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหาครและปริมณฑล ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรสมีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ประถมการศึกษา มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 10,001- 15,000 บาท จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า พนักงานทำความสะอาดมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ภาพรวมระดับมากที่สุด คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านรายได้และสวัสดิการในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40

อภิปรายผล

จากผลวิจัย สามารถนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพคือสมรส ระดับการศึกษาคือประถมการศึกษา อายุงานคือ1-5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ10,001- 15,000 บาท

2.จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัตงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ การสร้างตัวตนของพนักงานทำงานทำความสะอาด การใช้อุปกรณ์และน้ำยา ให้สม่ำเสมอและโดยมีการทดสอบหรือสอบปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดมีรู้ มีความเข้าใจ มีความถนัดในงาน ทำให้งานที่ทำอยู่มีคุณค่าและสำคัญ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีมุมพักผ่อน ที่เงียบและอากาศเย็น อากาศถ่ายเทในช่วงเวลาพักจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานที่สนใจได้เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีการกำหนดคุณสมบัติตำแหน่งที่ทุกคนมีโอกาสไว้อย่างชัดเจน เช่น วุฒิการศึกษา อายุงาน การทดสอบข้อเขียนและภาคปฏิบัติ เป็นต้น

4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีโครงการ แม่บ้านดาวเด่นประจำเดือน โดยให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานโหวตให้คะแนน หรือ คำชมเชยจากลูกค้า ประกาศชมเชยเป็นลายลักษณ์อักษรและให้รางวัลต่อหน้าเพื่อร่วมงานทุกคน

5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ควรมีการเพิ่มความรู้ให้กับผู้บังคับบัญชาอยู่สม่ำเสมอเพื่อเป็นตัวแทนของพนักงานทำความสะอาด และมีควรการอบรมเรื่องภาวะผู้นำ คุณธรรม จริยธรรม ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันอยู่สำเสมอเพื่อสร้างความสมัครคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

7. ด้านรายได้และสวัสดิการ เป็นความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดส่วนใหญ่แล้วทำงานเป็นรายวัน สิ่งที่คาดหวังมากที่สุดคือ การทำงานล่วงเวลาบ่อยๆทำให้รายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดสรรให้พนักงานทำความสะอาดได้ทำงานล่วงเวลา ที่เท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง

จรัส เพ็ชรเที่ยง. 2542. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เฉลย แก้วเกษ. 2540. ความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานชุมสายโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานชุมสายโทรศัพท์ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชูชัย สมิทธิไกร. 2540. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ถวิล โอทอง. 2545. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

เบญจวรรณ เนตรแขม. 2541. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัด

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุกคล. กรุงเทพมหานคร:บริษัทพิมพ์ดี จำกัด

พรทิพย์ เราจนานนท์. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานเก็บค่าผ่านทาง. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มนตรี จุณณวัตต์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครกลุ่ม 4 ธนบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วราภรณ์ รัตนอาชาไนย. 2544. องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์(ศึกษาเฉพาะนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทอกชน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศุภกิจ อัครเบญจพล. 2543. ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเข้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.