

## บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย

พีซีเอสและฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

FACTORS AFFECTING THE CLEANING STAFFS' RETENTION OF PCS SECURITY  
AND FACILITY SERVICES COMPANY LIMITED

จิรพัฒน์ ประทีป

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงานทำความสะอาด ปัจจัยสนับสนุน และการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของพนักงานทำความสะอาด กับการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด จำนวน 240 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานทำความสะอาด ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพ สมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด และการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด 2) พนักงานทำความสะอาดที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน มีการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน ส่วนการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกันเมื่อ เพศ อายุ ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยสนับสนุนด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิส และสามารถอธิบายความแปรปรวนการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเซส จำกัด ได้ร้อยละ 30.00

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the characteristics of cleaning staff, supporting factors and the retention of cleaning staff PCS Security and Facility Services Company Limited. 2) To compare the characteristics of cleaning staff. 3) To study the factors influencing PCS Security and Facility Services Company Limited. The sample was taken from 240 cleaning staffs of PCS Security and Facility Services Company Limited. The questionnaire was used to collect data. The statistics used in the data analysis represent frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, LSD pairwise, multiple regression analysis at the statistically significant level at 0.05. Most of the cleaning staff were female; aged between 36-45 years, education level was below a bachelor's degree married average monthly income 10,001-15,000 baht and working experience 6-10 years.

The studied results showed that 1) Overall supporting factors represent the highest average of opinions. The job satisfaction factor was averaged at the highest level of satisfaction in all aspects, compensation and benefits, Independence by nature of work corporate, policy, Relationships in the organization, Acceptance of working status advancement carrier opportunity and organizational engagement at the highest level and affecting the keeping of cleaning staff 2) The difference of education level and marital status had different retention of PCS Security and Facility Services Company Limited while there was no statistical significant difference of mean among sex age working experience and average monthly income to the PCS Security and Facility cleaning staffs retention at 0.05. 3) Factors supporting aspect; job independence, advancement carrier opportunity and organizational engagement influenced the retention of PCS Security and Facility

Services Company Limited and able to describe the retention variability of the PCS Security and Facility Services Company Limited cleaning staff 30.00%.

## ภูมิหลัง

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรโดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ งานสำคัญของผู้บริหารคือ การเอาใจใส่และกระตุ้น ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงานที่ เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ความพึงพอใจในการ ทำงานเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ ความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจ (เจนจิราพร รอนไพริน, 2558)

องค์กรมักประสบกับปัญหาหลายด้านในการบริหารงาน รวมไปถึงในเรื่องของการรักษา ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับ ทุกองค์กรซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ การลาออกของพนักงาน ซึ่งการที่พนักงานเข้าสู่อาชีพแล้วไม่คิด เปลี่ยนอาชีพ โดยก้าวเข้ามาสู่อาชีพด้วยความมั่นใจ และปรารถนาที่จะไปประกอบอาชีพนั้นต่อไปด้วยความ สมัยครใจ การคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร สามารถบริหารจัดการได้ และสามารถขับเคลื่อน กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานคงอยู่ในงาน (Mathis และ Jackson, 2011)

บริษัทให้บริการทำความสะอาดมีมากกว่า 50 ปี โดยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าให้ มีประสิทธิภาพมีการให้บริการทำความสะอาดทั้งในอาคารสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม รวมไปถึงการ ทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Deep cleaning) โรงพยาบาลที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง นอกจากนี้ยังมี การให้บริการพนักงานต้อนรับและบริการแม่บ้านทำความสะอาด รวมทั้งการให้บริการด้านความ ปลอดภัย บริษัท PCS เป็นบริษัทได้เปลี่ยนผ่านจากธุรกิจที่ดำเนินกิจการโดยครอบครัวสู่ธุรกิจของ ครอบครัว มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายตั้งแต่ปี 1900 มีการให้บริการทำความสะอาด และรักษา ความปลอดภัย ให้ความสนับสนุนที่เฉพาะเจาะจงกับความต้องการของลูกค้าและเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ ของพวก ด้วยความเอาใจใส่เสมอ บริษัทมีการมอบหมายงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ยั่งยืนด้วยความเอาใจใส่ แก่เพื่อนร่วมงาน ชุมชนและสิ่งแวดล้อม บริษัท PCS ให้บริการด้านความจำเป็นเพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไป บริการของบริษัทมีทั้งการรักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด บริการจัดเลี้ยงและบริการ ด้านเครื่องกล และไฟฟ้า ทั้งในประเทศไทย กัมพูชา และบังคลาเทศ โดยบริษัทดำเนินการภายใต้แบรนด์ PCS (<https://www.ocs.com/th-th>)

การให้บริการของบริษัทด้านรักษาความสะอาดและความปลอดภัย จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีความชำนาญ และมีคุณภาพ ทั้งนี้ทรัพยากรมีทั้งส่วนที่เป็นปริมาณ และคุณภาพ ใน ส่วนที่เป็นปริมาณของทรัพยากรมนุษย์คือ จำนวนประชากร ชั่วโมงการทำงาน และใน ส่วนคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์คือ ทักษะความรู้ความสามารถและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อผลิตภาพ ของมนุษย์ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มขึ้นได้ด้วยการลงทุนในทุนมนุษย์ซึ่งเป็นการ เพิ่มทุนมนุษย์ในตัวบุคคล การเพิ่มทุนมนุษย์เป็นการเพิ่มความสามารถในการหารายได้และ ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในตัวมนุษย์หรือ มีทักษะ ความสามารถต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล หรือกำลังแรงงานที่ส่วนหนึ่งได้มาจากการปรับปรุงสุขภาพ โภชนาการการศึกษาและการฝึกอบรม และอีกส่วนหนึ่งได้มาจากประสบการณ์ที่มนุษย์ได้เพิ่มผลิตภาพในการผลิตสินค้าและบริการ การที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าทำงานในองค์กรระยะ หนึ่งและยังคงทำงานในองค์กรนั้น ๆ จนถึงปัจจุบันและการที่บุคคลเข้าสู่อาชีพแล้วไม่เปลี่ยนอาชีพด้วยเหตุผลใด ๆ การก้าวเข้ามาสู่อชีพด้วยความมั่นใจ และ ปรรารถนาที่จะประกอบอาชีพนั้นต่อไปด้วยความสมัครใจ หรือเรียกว่า การคงอยู่ในงาน ซึ่งความไม่พึงพอใจในงานนั้น อาจนำไปสู่ความคิดที่จะลาออกและความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกหรือคงอยู่ในองค์กร และผลสุดท้ายก็จะเกิดเป็นพฤติกรรมการลาออกหรือคงอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป (Mobley and others, 1978)

จากปัญหาและสาเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาดของบริษัทรักษาความปลอดภัย และได้แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารบุคลากร เพื่อส่งผลต่อการคงอยู่ก็องค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงานทำความสะอาด ปัจจัยสนับสนุน และการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของพนักงานทำความสะอาด กับการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดของ บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ผู้วิจัยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ โควตา และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ 3 แห่ง และโรงพยาบาล 3 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร รวม 6 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้างาน พนักงานทำความสะอาดของบริษัท PCS ที่รับผิดชอบงานในแต่ละแห่ง ๆ ละ 40 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 240 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับความคงอยู่ในงาน และทฤษฎีทุนมนุษย์

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ลักษณะของพนักงานทำความสะอาด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระในวิชาชีพ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า และความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ การคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของพนักงานทำความสะอาดประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า จำนวน 21 ข้อ และความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) รวมทั้งสิ้น 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาดโรงพยาบาลเอกชนในเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale )

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981)

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของพนักงานทำความสะอาด และปัจจัยสนับสนุน และการคงอยู่ปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด และข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา ไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence )

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .948 ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (Garrett, 1965, p. 29) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากพนักงานทำความสะอาดของบริษัท PCS จำนวน 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร โดยขออนุเคราะห์แจกแบบสอบถามจากหัวหน้างานของบริษัท PCS ที่เป็นหัวหน้างานในหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อการตอบแบบสอบถาม และรับคืนมา จนครบตามจำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### สรุปผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานทำความสะอาด จำนวน 240 คน พบว่า พนักงานทำความสะอาด ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.10 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 50.40 มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 93.30 มีสถานภาพ สมรสแล้ว ร้อยละ 75.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 33.80 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ร้อยละ 37.50

2. ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรปัจจัยสนับสนุนและ การคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านความเป็นอิสระ ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านนโยบายองค์กร ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร



( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ( $\bar{X} = 4.54$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้า และ ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด( $\bar{X} = 4.54$ ) และ ปัจจัยการคงอยู่ของพนักงานทำความ พบว่า การคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ )

3. ผลการเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด กับลักษณะของพนักงานทำความสะอาดพบว่า พนักงานทำความสะอาดที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพแตกต่างกัน มีการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน ส่วนการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกันเมื่อ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด พบ ปัจจัยสนับสนุน 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และ ความผูกพันต่อองค์กร และสามารถอธิบายความแปรปรวนการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ได้ร้อยละ 30.00 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.731 + 213 X_2 - 0.210 X_7 + 0.691 X_8$$

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรปัจจัยสนับสนุนและการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความเป็นอิสระ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการยอมรับสถานภาพงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และ ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยการคงอยู่ของพนักงานทำความ พบว่า การคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Mayo, (1993) เรื่องความพึงพอใจในงานที่ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ทำให้มีการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำงานอย่างมีความสุข กระตือรือร้น ทำงานด้วยความมีวิริยะอุตสาหะ และปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ มีผลผลิตมากกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พึงพอใจมักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลผลิตลดลง มีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่พอใจในงาน รวมทั้งผู้ที่ไม่พอใจในงานมักจะคิดลาออกจากงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Strachota (2003) เรื่องความพึงพอใจในงานที่ว่า ต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจพนักงานหรือ ความพึงพอใจในงาน ความไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการลาออก และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday and others (1982) เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ที่ว่าความผูกพันต่อองค์กร คือการที่สมาชิกมีค่านิยมเข้ากันอย่างกลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติ มีความศรัทธาเป็นความเชื่อถือและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร มีความทุ่มเทเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย และมีความภักดีเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ไว้อย่างภาคภูมิใจ และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Turner (1972) เรื่อง การคงอยู่ในองค์กรที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรโดยการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจและปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนั้นเป็นเวลานาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิรินารถ อุยสกุล (2558) เรื่อง เจตคติที่มีต่องานชายประกันความโปรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานคง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านพลังจูงใจในงาน ด้านผลตอบแทน ด้านหัวหน้า งานด้านโอกาสก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ผลการเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด กับลักษณะของพนักงานทำความสะอาดพบว่า พนักงานทำความสะอาดที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพแตกต่างกัน มีการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกัน ส่วนการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกันเมื่อ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานทำความสะอาดที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคงอยู่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานทำความสะอาดที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานทำความสะอาดที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความคงอยู่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานทำความสะอาดที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานทำความสะอาดที่มีสถานภาพโสดมีความคงอยู่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานทำความสะอาดที่มีการศึกษาแตกต่างกับพนักงานทำความสะอาด

สะอาดที่มีสถานะภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วารุณี มลิณฑปัญญา (2561) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ที่พบว่า อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรภาพร เขยสุวรรณ รุ่งทิพย์ ช่างศิลา รัชณี ศุจิจันทร์รัตน์วัลลภา บุณอรอด (2556) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ ที่พบว่า ลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศขององค์กรความผูกพันกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงาน

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเอส จำกัด พบ ปัจจัยสนับสนุน 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเอส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของวารุณี วิริยะกงสานนท์ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลนครธนได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Muchinsky (1983) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองตามอารมณ์และความรู้เกี่ยวกับความชอบและไม่ชอบ เป็นระดับของความรู้สึกรักชอบ พอใจ และยินดีที่คนได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล และเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่ได้รับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของตติยา ผาสุก (2559) เรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวารุณี วิริยะกงสานนท์ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อความคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานทำความสะอาด บริษัท รักษาความปลอดภัย พีซีเอส และฟาซิลิตี้ เซอร์วิสেস จำกัด มีดังนี้

1. จากการศึกษาด้วยสถิติพบว่า พนักงานทำความสะอาดให้ความสำคัญกับการยอมรับสถานภาพงานด้านการทำความสะอาด ลักษณะงาน และโอกาสก้าวหน้า ผู้บริหารควรให้ความรู้ในสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงาน และจัดหาเครื่องที่ทันสมัย และดูแลเรื่องความเสี่ยงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความรู้และขวัญกำลังใจในการทำงาน

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานทำความสะอาดยังมีค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อย และได้รับความ ผู้บริหารควรปรับปรุงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานทำความสะอาดคงอยู่กับองค์กรและไม่มองหางานจากองค์กรอื่นที่มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า และควรมีค่าตอบแทนพิเศษการทำงานที่มีลักษณะงานที่มีความเสี่ยง

3. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความคงอยู่พนักงานทำความสะอาดมากที่สุด ต่อการลาออกของพนักงานทำความสะอาด ผู้บริหารควรให้ความดูแลและปรับปรุงทัศนคติให้ของบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพื่อเชื่อมโยงความเชื่อในค่านิยมขององค์กรโดยความผูกพันต่อองค์กร มีนโยบายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีและ ยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร