

**แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**

**THE MOTIVATION AND PERFORMANCE OF SECURITY PERSONNEL
IN KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THONBURI**

เกลิงศักดิ์ อินทรสร¹

นุชนรา รัตนศิริประภา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) แรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 2) การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ 3) แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี รวมทั้งสิ้น 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะ และการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามข้อกำหนดอ้างอิงการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยในแต่ละปัจจัย พบว่า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า งานวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด งานอุบัติภัยและอัคคีภัย และงานจราจรและที่จอดรถ อยู่ในระดับมาก ส่วนงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Abstract

The purposes of this research were to find 1) the motivation of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi, 2) the performance of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi, and 3) the relationship between the motivation and the performance of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi. The samples were 113 security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi. The research instrument was a questionnaire based on the motivation of Herzberg and others, and the performance of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi based on the terms of reference performance. The statistics applied in data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The findings of the study are as follows:

1. The motivation of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi in overall were at the high level. When considering most variables of each factors found that responsibility, work itself, achievement, status, interpersonal relation with superior, company policy an administration and working condition were at the high level. While recognition, advancement, job security and salary were at the middle level.
2. The performance of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi was at a high level. When considering each aspect, the results showed that radio communication and closed circuit camera, accidents and fire and traffic and vehicle parking were at the high level while security was at the middle level.
3. The relationship between the motivation and the performance of the security personnel in King Mongkut's University of Technology Thonburi was found at .01 level of significant.

บทนำ

ปัจจุบันสังคมมนุษย์ มีการพัฒนา มีการเปลี่ยนแปลง และวิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงด้านวัฒนธรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลให้การปรับตัวของคนเรา เกิดการแข่งขันกันมากกว่าการแบ่งปัน ซึ่งกันและกัน ตัวบ่งชี้ความเจริญรุ่งเรืองของประเทศแต่ละประเทศ คือคุณภาพชีวิตของประชากร การมุ่งพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงเกิดขึ้นอย่างรุนแรง การให้การศึกษาแก่ประชากร จึงมีความจำเป็นอย่างมาก

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 จึงกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการอุดมศึกษา ที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ การสนับสนุนทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษา ระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแผนหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ให้ความสำคัญนอกเหนือจากการจัดทำหลักสูตรและการเรียนการสอน คือ การจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุด และการบริการการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 ให้สถานศึกษามีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่องประปาไฟฟ้า ระบบ

กำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกัน อัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการพัฒนาด้านการเรียนการสอนแล้ว สถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญทางด้านการรักษาความปลอดภัย หรือการประกันความปลอดภัยในสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้การดำเนินชีวิตของนักเรียน นักศึกษา ทั้งในเรื่องของอุบัติเหตุจากการจราจร, การเกิดอุบัติเหตุจากคนและจากธรรมชาติ รวมถึงปัญหาการทะเลาะวิวาท, ปัญหา ยาเสพติด, ปัญหาผู้สาว ซึ่งเป็นต้นเหตุของความไม่ปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ เป็นต้น

ปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ค่อนข้างจะแออัด เนื่องจากมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถขยายพื้นที่เพื่อรองรับปริมาณบุคลากร อาจารย์ พนักงาน เจ้าหน้าที่ รวมถึงนักศึกษาที่มีปริมาณถึง 20,662 คน ได้ และจากการประมวลข้อมูลต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน หน่วยรักษาความปลอดภัยมีปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาด้านการจราจรและที่จอดรถ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีขีดจำกัดในเรื่องพื้นที่ใช้สอยที่จอดรถ และมีแนวโน้มที่วิกฤตขึ้นเรื่อย ๆ จากการเพิ่มปริมาณของบุคลากร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการต่าง ๆ รวมไปถึงการเปิดขยายหลักสูตรการเรียนการสอนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ปริมาณนักศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เพิ่มขึ้นตามไปด้วย จำนวนบุคลากรและนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกตามไม่ทันและไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้บ่อยครั้งเกิดอุบัติเหตุการเฉี่ยวชน และเกิดความเสียหาย ซึ่งรวมไปถึงสถานที่จอดรถยนต์มีการแบ่งโซนการจอดระหว่างพนักงานกับนักศึกษา ซึ่งบางครั้งเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้บริษัทต้นสังกัดถูกปรับ ซึ่งส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยถูกหักเงินเดือนไปด้วย ทำให้หมดกำลังใจในการทำงาน หรือปฏิบัติงานด้วยความเบื่อหน่ายและลาออกในเวลาต่อมา

2. ปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิด 24 ชั่วโมง บุคลากร นักศึกษา ผู้ประกอบการ รวมถึงบุคคลภายนอก สามารถเข้าออกในมหาวิทยาลัยได้ตลอดเวลา ทั้งเดินเท้า และขับขี้นยานพาหนะ ทำให้การบริหารจัดการด้านรักษาความปลอดภัยกระทำไปไม่ได้ยากลำบาก และไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากถูกจำกัดด้วยจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย อีกทั้งเมื่อรวบรวมสถิติการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 ถึงเดือนกันยายน 2554 พบว่าสถิติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

3. ปัญหาด้านบุคลากร (พนักงานรักษาความปลอดภัย) เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดำเนินการจ้างเหมา บริษัทรักษาความปลอดภัยจากภายนอกเข้ามาดูแล โดยมีกำหนดข้อปฏิบัติสัญญาจ้างให้บริการรักษาความปลอดภัย (Terms of Reference: TOR) แต่เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยยังไม่มีความรู้เพียงพอต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากองค์ประกอบหลายๆ ด้าน เช่น การต่อสัญญาจ้างเหมาของบริษัทรับจ้างดูแลรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น การลาออก การย้ายหน่วยงาน การลดเงินเดือน เป็นต้น ทำให้การบริหารงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย ไม่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยและคณะทำงาน นำไปปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรื่องการบริหารงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

2. เพื่อทราบการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

วิธีการวิจัย

แผนแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการวิจัยในลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสถานการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot non-experimental case studies design)

ประชากร

ประชากรที่ใช้เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่าง พนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 157 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

2. ตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

2.1 ตัวแปรปัจจัยจูงใจ (motivator factors : X1)

2.1.1 ความสำเร็จของงาน (X11) หมายถึง การปฏิบัติงานจนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (X12) หมายถึง การได้รับการชมเชย ยกย่อง เชื้อถือ และความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจ และภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2.1.3 ลักษณะของงาน (X13) หมายถึง งานที่ได้รับการส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาสต่อความรู้ความสามารถมีความน่าสนใจ

2.1.4 ความรับผิดชอบ (X14) หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X15) หมายถึง งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่ออบรม สัมมนาและดูงาน

2.2 ตัวแปรปัจจัยจำวน (hygiene factors: X2)

2.2.1 เงินเดือน (X21) หมายถึง ค่าตอบแทนทุกอย่าง เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และเงินสวัสดิการอื่น ๆ

2.2.2 สถานะของอาชีพ (X22) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X23) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.2.4 นโยบายและการบริหารงาน (X24) หมายถึง หลักในการทำงาน การวางแผน การกระจายงาน การมอบหมายงาน และการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2.5 สภาพการทำงาน (X25) หมายถึง สิ่งแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องช่วยในการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัว ได้แก่ ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพ และสังคม

2.2.6 ความมั่นคงในงาน (X26) หมายถึง ความยั่งยืนถาวรของตำแหน่งและองค์การในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน

3. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 4 งาน คือ

3.1 งานบริการรักษาความปลอดภัย (Y1) มีขอบเขตความรับผิดชอบและภารกิจ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย ยามปกติ การรักษาความปลอดภัยยามฉุกเฉิน (กรณีเกิดเหตุการณ์รุนแรง เช่น เกิดการจลาจล การประท้วง การลอบวางระเบิด และการเกิดภัยธรรมชาติที่รุนแรง) การให้บริการการขอใช้สถานที่สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา การตรวจสอบและออกใบอนุญาตนำสิ่งของ เข้า-ออก ในมหาวิทยาลัย การตรวจสอบบุคคลต้องสงสัย การรายงานสถานการณ์ประจำวัน และการจัดทำสถิติต่าง ๆ

3.2 งานบริการด้านการจราจรและที่จอดรถ (Y2) มีขอบเขตความรับผิดชอบและภารกิจ ได้แก่ การจัดสถานที่

จอดรถสำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน การจัดสถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษา การถือกล้องผู้กระทำผิดกฎจราจร การเฝ้าระวังของมหาวิทยาลัย การออกบัตรจอดรถ การทำทะเบียนรถจักรยาน การจัดทำป้ายจราจรต่าง ๆ

3.3 งานบริการด้านอุบัติเหตุและอัคคีภัย (Y3) มีขอบเขตความรับผิดชอบและภารกิจ ได้แก่ การตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ดับเพลิงประจำอาคาร การอบรมการอพยพอัคคีภัย และการฝึกซ้อมดับเพลิงประจำอาคารต่าง ๆ ตามกฎหมายกำหนด การรายงานการครอบครองยุทธภัณฑ์ การเข้าระงับเหตุและช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัย

3.4 งานบริการด้านวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด (Y4) มีขอบเขตความรับผิดชอบและภารกิจ ได้แก่ การใช้วิทยุสื่อสาร การบำรุงรักษาอุปกรณ์วิทยุสื่อสาร และกล้องวงจรปิด การสร้างเครือข่ายแจ้งเหตุทางวิทยุสื่อสารกับบุคลากรภายในและหน่วยงานภายนอก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (forced choice) ถามรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย 11 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's rating scale)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ประเภท คือ งานบริการรักษาความปลอดภัย, งานบริการด้านการจราจรและที่จอดรถ, งานบริการด้านอุบัติเหตุและอัคคีภัย, งานบริการด้านวิทยุสื่อสาร และกล้องวงจรปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากลักษณะคำถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's rating scale)

แบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 และในตอนต้นที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอให้ทำหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานรักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างช่วยอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและนัดหมาย เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และเรียกเก็บทุก ๆ ฉบับ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจและการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถิติที่ใช้คือค่ามัธยฐานเลขคณิต (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีข้อค้นพบสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 98.23 เป็นเพศหญิงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77 ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.94 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ม.1 – ม.6) หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ป.1 – ป.6) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.48 มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 77.88 และมีตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยทั่วไป จำนวนมากที่สุด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50

2. แรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ตัวแปรย่อยในปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก 3 ตัวแปรคือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานและความสำเร็จของงาน ส่วนตัวแปรย่อยในปัจจัยค่าเงินอยู่ในระดับมาก 4 ตัวแปรคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการมาทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สถานะอาชีพ อีก 2 ตัวแปรย่อยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมั่นคงในงานและเงินเดือน

3. การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์การปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มี 3 ด้าน คือด้านงานวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด ด้านงานอุปถัมภ์และอภิศักดิ์ และด้านงานจราจรและที่จอดรถ ตามลำดับ ส่วนด้านงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ในภาพรวมแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างด้านงานจราจรและที่จอดรถ กับปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ, สถานะอาชีพ, นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพัทธ์ระหว่างด้านงานวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด กับปัจจัยลักษณะของงาน, สถานะของอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างด้านงานจราจรและที่จอดรถ กับปัจจัยความสำเร็จของงาน, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน และความสัมพัทธ์ระหว่างด้านงานวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด กับปัจจัยเงินเดือน มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณารายปัจจัยจูงใจ 5 ปัจจัย พบว่า อยู่ใน

ระดับมาก 3 ปัจจัย เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และความสำเร็จของงาน ตามลำดับ และปัจจัย คำจูน 6 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ปัจจัย โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และสถานะของอาชีพ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีผู้บังคับบัญชา ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จึงมีความรู้สึกพอใจในเกียรติและศักดิ์ศรีของอาชีพตนเอง มีความรู้สึก ว่าหน้าที่ของตนเองมีความสำคัญต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่น จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงต่ออันตราย และต้องใช้ความอดทน ต่อสภาพบรรยากาศในการปฏิบัติงานทั้งกลางวันและกลางคืน แต่ก็ยังมีความยั่งยืนในอาชีพ โดยยึดหลักการวางแผนงานหลักในการทำงาน และการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่วิตกกังวล ในการเปลี่ยนแปลงอาชีพ トラบโดที่ยังไม่ประพฤตินสิ่งที่ผิด ต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการ วิจัยของแฮมเมอร์ (Hammer) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนในชั้นเรียนพิเศษ ในรัฐ โอไออา สหรัฐอเมริกา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความ ไม่พอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา, ความมั่นคงในงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมใน การทำงาน เฟรนช์ (French) และ กิลเมอร์ (Gilmer) ได้ศึกษา พบว่า องค์ประกอบที่จะทำให้นักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงาน สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ ความมั่นคงในการทำงาน คือมีความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่ที่มีหลักประกันความมั่นคง ขององค์กรนั้น ๆ ว่าจะสามารถดำรงอยู่และมีความเจริญก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของอิกซ์ซีย์ แคมเกสร์ ที่ทำการศึกษาวิจัย แรงจูงใจที่สำคัญในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาใน สถานประกอบการขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการ วิจัยพบว่า สิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มากที่สุด อันดับ 1 คือ ระดับเงินเดือน หรือค่าจ้าง อันดับ 2 คือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 3 คือ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน อันดับ 4 คือ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล อันดับ 5 คือ การประกันสุขภาพ และการได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน และจากผลการสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ความต้องการของพนักงานอันดับแรก คือ ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย หรือสวัสดิภาพ อันดับที่ 2 คือ ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อันดับที่ 3 คือ ความต้องการทางด้าน

สรีระ หรือความต้องการทางด้านร่างกาย อันดับที่ 4 คือ ความ ต้องการยอมรับและนับถือตนเอง อันดับที่ 5 คือ ความต้องการ จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาเต็มที่กับศักยภาพของตน

2. การศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านงานวิทยุสื่อสาร และกล้องวงจรปิด, ด้านงานอุบัติภัย และอัคคีภัย และด้านงานจราจรและที่จอดรถ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่างานวิทยุสื่อสาร และกล้องวงจรปิด เป็นการทำงาน ที่เห็นผลสำเร็จชัดเจน กล่าวคือ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอตรวจสอบ กล้องวงจรปิด สามารถให้บริการในการตรวจสอบได้ทันที เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและให้ผลรวดเร็วต่อการตรวจสอบ ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับคำชมเชยและรู้สึกดี มีความสุขต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเทียบกับงานรักษาความ ปลอดภัยจะแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ให้คุณ และโทษแก่พนักงานเอง มีทั้งการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และ การประสานงานและการให้บริการกับบุคคลทั่วไป ทำให้ลักษณะงาน ต้องใช้ความรอบคอบและอดทน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดได้ จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดแรง กระตุ้น ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร จึง เป็นผลทำให้ด้านงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r_{xy} = .604$) ซึ่งมีค่าเป็นบวก ยกเว้นด้านงานจราจรและที่จอดรถ กับปัจจัยความสำเร็จของงาน, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน, เงินเดือน, ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยการได้รับการยอมรับ นับถือ, สถานะของอาชีพ, นโยบายและการบริหารงาน มีความ สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้าน งานวิทยุสื่อสารและกล้องวงจรปิด กับปัจจัยเงินเดือน มีความ สัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยลักษณะ ของงาน, สถานะของอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการที่ได้ค่าความสัมพันธ์ส่วนใหญ่ เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวก หรือเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานรักษาความปลอดภัย มีแรงจูงใจในระดับมาก ก็จะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

ได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาร์ยกุล รื่นเริง เรื่อง แรงจูงที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกรมกำลังพลทหารเรือโดยภาพรวม คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ทั้งนี้ อาจจะมีสาเหตุมาจาก อาชีพข้าราชการทหาร เป็นอาชีพที่มีความมั่นคง เมื่อเทียบกับอาชีพอื่นที่เปรียบเหมือนทำงานอยู่บนเส้นด้าย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ จิระพันธ์ จันทร์เทพ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ แพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 10 เตียง จำนวน 256 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับน้อย เพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์แต่สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตรงกับทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow) ที่ได้กล่าวว่ามนุษย์จะมีความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด และเมื่อใดที่ต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่จะมีความต้องการอื่นเข้ามาเป็นสิ่งจูงใจแทนที่

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยและข้อคิดเห็นบางประการมาเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารของหน่วยรักษาความปลอดภัยควรมีการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดแก่พนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน รวมถึงเงินเดือน และสวัสดิการที่เหมาะสม โดยมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม มีการจัดหาปรับปรุงอุปกรณ์ในการทำงาน ให้มีความทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ผู้บริหารควรศึกษาขีดความสามารถลักษณะงานที่เหมาะสม ความถนัดของผู้ได้บังคับบัญชา หากพิจารณาขอบข่ายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผลของการปฏิบัติงานก็จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และควรมีการเสริมสร้างให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีจิตอาสารักในอาชีพของตนเอง เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินขององค์กร

3. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย โครงสร้างขององค์กรที่สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ตลอดจนส่งเสริมพัฒนาให้ได้รับการเรียนรู้ มีการจัดฝึกอบรมเทคนิควิธีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความชำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการป้องกันและดูแลชีวิตและทรัพย์สินได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

2. ควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารในการบริหารงานรักษาความปลอดภัยขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักงาน
อธิการบดี, สารสนเทศ 2553, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี (กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2553), 39.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, “รายงานการประชุม
คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเหมาการรักษาความ
ปลอดภัย, ครั้งที่ 1/2554,” 3 ตุลาคม 2554.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, “สัญญาจ้างให้
บริการรักษาความปลอดภัย เลขที่ 39/2554”
1 ตุลาคม 2553.
สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10
(พ.ศ. 2550 – 2554) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 7
ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.idd.go.th/Thai-html/05022007/.../index.htm>
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : สกยบู้คส์, 2549.
สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. “คู่มือการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.
2553.” สิงหาคม 2553.
สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย
การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 แก้ไข
เพิ่มเติม พ.ศ. 2546. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สกยบู้คส์,
2547.

ส่วนอาคารและสถานที่ สำนักงานอธิการบดี. รายงานประจำปี
2553, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งเอนด์ พับลิชชิ่ง
จำกัด, 2553.
เอนซ์ (รัตนริมจง) วัฒนบุรานนท์. ความปลอดภัย (Safety).
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์, 2548.
Alderfer, Clayton P. A New Theory of human Needs :
Organizational Behavior and Human Performance.
New York : McGraw – Hill Book Co., 1979.
Herzberg, Fredrick. Bernard Mausner and Barbara B.
Snyderman, The Motivation to Work. New York :
John Willey & Sons, Inc., 1959.
Katz, Daniel and Robert, L Kahn. The Social Psychology of
Organizations, (New York : John Wiley & Sons,
Inc.,1990), 27-28.
Krejcie, Robert V. and Paryle.w.Morgan, Statistics:An
Introductory Analysis, 3rd ed. New York : Harper
& Rows Publtishers, 1973.
Likert, Ronsis. อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ และทำปกเจริญผล, 2531.
Maslow, Abraham H. Theory of Human Motivation. 2nd ed.
New York : Harper and Rows Publisher, 1980.
McClelland, David C. Business Drive and National
Achievement. New York : D.Van Nostrand, 1962.
McGregor, Douglas. The Human Side of Enterprise. New York :
McGraw-Hill Book Co., 1960.

