



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการ

ของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION WITH THE SERVICES OF PEST CONTROL COMPANIES IN BANGKOK

ปาริษา ภูศิริ*, สุธรรม พงศ์สำราญ

Parisa Phoosiri*, Suthum Pongsumran

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Master of Business Administration, Marketing, Faculty of Business Administration,
Kasem Bundit University

*Corresponding Author e-Mail: parisaphoosiri5678@gmail.com

(Received: 2024, January 28; Revised: 2024, April 24; Accepted: 2024, April 27)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัท จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบค่าที (t test) แบบ Independent Samples การทดสอบค่าเอฟ (F test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และระยะเวลาในการรับบริการ 1 ปี คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนที่แตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้



ความมั่นใจและด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัท
รับกำจัดสัตว์รบกวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; บริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวน

ABSTRACT

This research aimed to study 1) service functions, 2) demand levels, 3) comparison of pest control services in Bangkok in various locations, and 4) service areas delivered effects on services provided during the provincial pest extermination period. The samples were 400 people who have used the company's services to get rid of pests in Bangkok. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistics used to analyze the data included frequency, percentage, average, standard deviation, hypothesis testing using *t* test (Independent Samples), *F* test (One-Way ANOVA), and Multiple Regression Analysis (Enter Regression).

It was found that most respondents were female under or equal to 30 years of age, had bachelor's degrees, were employed, had an average monthly income of 15,001-20,000 baht, and had a service duration of 1 year. The quality of service was at a very important level. Satisfaction was at the level of high agreement. Age, educational level, occupation, average monthly income and different service periods affected satisfaction with the services of different pest control companies. The aspects of service concreteness, reliability or trustworthiness, confidence, and understanding the needs of service recipients influenced satisfaction with the services of pest control companies with a statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Pest Control Company

บทนำ

องค์การอนามัยโลกจัดให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความเสี่ยงต่อโรคที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และจากแมลงที่เป็นปัญหาสำคัญทางสาธารณสุข เช่น ยุง แมลงสาบ แมลงวัน เทา โลน เรือด เห็บ ไร และสัตว์ขาข้อมีพิษต่าง ๆ ทำให้นำไปสู่โรคต่าง ๆ และสร้างความรำคาญ ความสูญเสียแก่สิ่งก่อสร้างและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะที่ประชาชนจำนวนมากกำลังเผชิญอยู่ นั่นก็คือ ปลวก (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข, ออนไลน์, 2553)



ที่อยู่อาศัยมักจะมีสิ่งของที่เป็นแหล่งอาหารของปลวก เช่น ไม้ ดิน ในรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ ฝ้าเพดาน ปลวกสามารถทำลายและก่อให้เกิดความเสียหายรุนแรงกับอาคารที่อยู่บริเวณเขตเมืองเป็นส่วนใหญ่ (จารุณี วงศ์ข้าหลวง และขวัญชัย เจริญกรุง, 2551, หน้า 27) ทำให้ในปัจจุบันเมื่อมีการสร้างอาคารหรือบ้านเรือนจะต้องมีการป้องกันปลวก ด้วยวิธีการฉีดยาหรือการวางท่อใต้ดินในเขตอาคารที่พังก่ออาศัยเพื่อสะดวกในการดูแลรักษา บ้านเรือน และเป็นวิธีที่ปลอดภัยของคนในบ้าน ธุรกิจบริการกำจัดปลวกจะแปรผันตามธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เอกภณ จีวะสุวรรณ, กองกฤษณ์ ไชยวัฒน์ และพรพรรณ วีระปรียากร (2553, หน้า 94) กล่าวว่าผู้ประกอบการสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ เช่น บริษัทแลนด์แอนด์เฮาส์เสนอปัจจัยเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าคือระบบการจัดการปลวกด้วย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของระบบการจัดการปลวกที่มีผลตัตสันใจของผู้ที่ต้องการซื้อบ้าน ทำให้มูลค่าทางการตลาดของผลิตภัณฑ์การจัดการแมลงและผลิตภัณฑ์ไล่แมลงในประเทศไทยมีมูลค่าประมาณ 4,100 ล้านบาทต่อปี และมีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 5 ต่อปี ถือว่ามีการเติบโตทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นจนส่งผลให้เกิดการแข่งขันของผู้ประกอบธุรกิจในกลุ่มนี้ (แอ่งเจล่า เรยเอส, 2554, หน้า 11) ซึ่งการให้บริการลูกค้าจะมีความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ จากการทบทวนวิธีการให้บริการพบว่า การให้บริการแบบเผชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผู้มัดใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้า และต้องมีเทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และให้การบริการตรงใจมากที่สุดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างคุณภาพในการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ตามแนวความคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Berry, Zeithaml & Parasuraman (1985, pp. 41-50) 5 ด้าน คือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และตามแนวความคิดวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954, p. 397) 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการและพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร



3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

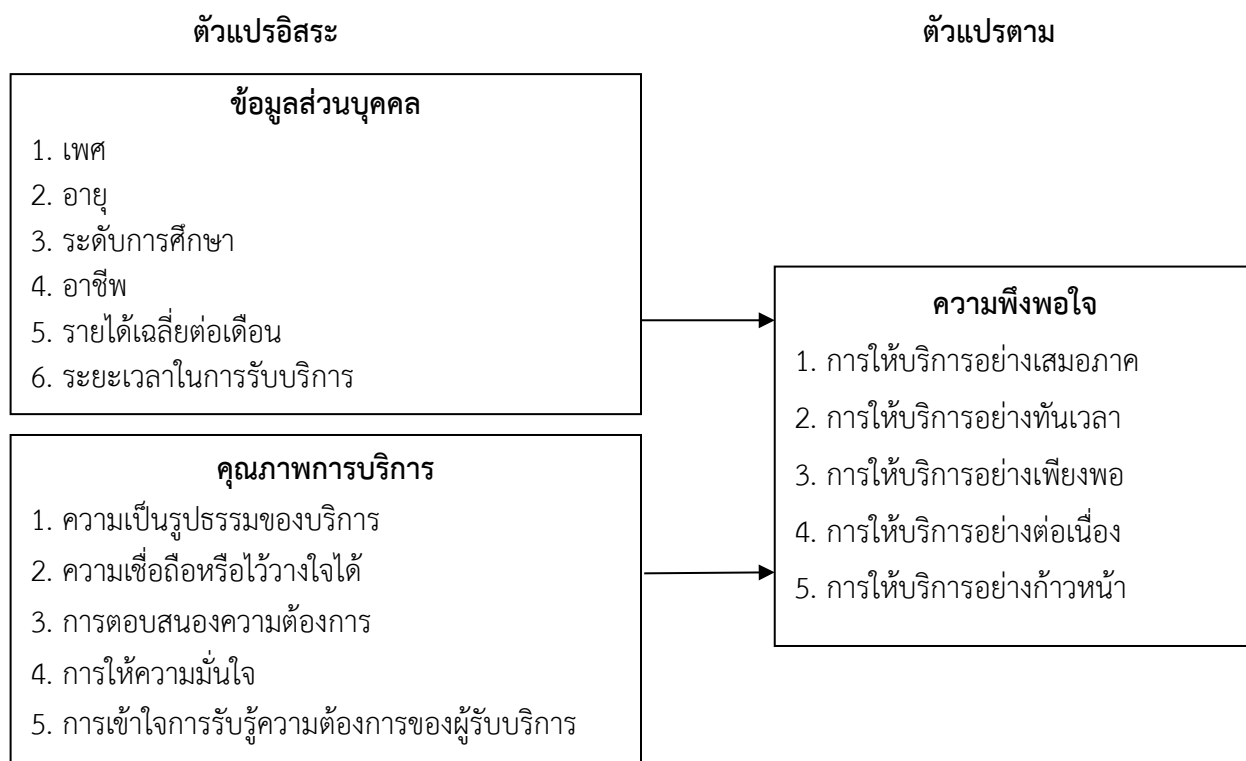
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด การศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (Cochran, 1977, p. 76) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วนผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยเลือกสุ่มจากผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัท แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการรับบริการ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ 5=มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1=น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และมีประสบการณ์ในการสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี เพื่อตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องภายใน (Rovinelli & Hambleton, 1977, p. 37) มีค่าความเที่ยงตรง (IOC)=.89 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน นำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยวิธีของ Cronbach (1984, p. 161) ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ=.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 121) ดังนี้ 4.51-5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงระดับมาก 2.51-3.50 หมายถึงระดับปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงระดับน้อย 0.00-1.50 หมายถึงระดับน้อยที่สุด 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t test) แบบ t test for Independent Samples การทดสอบค่าเอฟ (F test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	186	46.50
	หญิง	214	53.50
	รวม	400	100.00
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	208	52.00
	31-40 ปี	56	14.00
	41-50 ปี	73	18.30
	51-60 ปี	44	11.00
	60 ปี ขึ้นไป	19	4.80
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	16.80
	ปริญญาตรี	254	63.50
	ปริญญาโท	67	16.80
	สูงกว่าปริญญาโท	12	3.00
	รวม	400	100.00
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	30	7.50
	รับจ้าง	131	32.80
	พนักงานบริษัทเอกชน	97	24.30
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	18.80
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	63	15.80
	อื่น ๆ	4	1.00
	รวม	400	100.00



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000บาท	71	17.80
	15,001-20,000 บาท	113	28.30
	20,001-30,000 บาท	59	14.80
	30,001-40,000 บาท	70	17.50
	40,001-50,000 บาท	58	14.50
	มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	29	7.30
	รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการรับบริการ	ครั้งแรก/ครั้งเดียว	88	22.00
	1 ปี	165	41.30
	3 ปี	80	20.00
	ตลอดชีพ	67	16.80
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และระยะเวลาในการรับบริการ 1 ปี

2. คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.34	0.57	มาก
2. ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	4.28	0.63	มาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.27	0.66	มาก
4. ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.26	0.63	มาก
5. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.25	0.66	มาก
เฉลี่ยรวม	4.28	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.57$) ด้านความหรือเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.63$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.66$) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.63$) และด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.66$) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.81	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.29	0.83	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	0.79	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.24	0.79	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.22	0.79	มาก
รวม	4.27	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับพึงพอใจมาก



ทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.30, SD=0.81$) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.29, SD=0.83$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.27, SD=0.79$) การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.24, SD=0.79$) และการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X}=4.22, SD=0.79$) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		<i>p</i>	ผลการทดสอบ
	<i>t</i>	<i>F</i>		
เพศ	12.88*		.00	แตกต่างกัน
อายุ		24.20*	.00	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา		7.816*	.00	แตกต่างกัน
อาชีพ		12.88*	.00	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		17.00*	.00	แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการรับบริการ		2.72*	.04	แตกต่างกัน

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนที่แตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	B	Beta	<i>t</i>	<i>p</i>
(ค่าคงที่)	.30		3.40	.00
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.17	.17	5.30*	.00
ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	.09	.10	2.94*	.00



ตารางที่ 5 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	B	Beta	t	p
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.03	.04	1.19	.23
ด้านการให้ความมั่นใจ	.30	.33	8.03*	.00
ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	.31	.35	9.16*	.00

R=.7876, $R^2=.6203$, $*p<.05$

จากตารางที่ 5 พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ($R^2=.6203$) แสดงว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 62.03 เมื่อพิจารณาคุณภาพรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta=.17) ด้านความเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Beta=.10) ด้านการให้ความมั่นใจ (Beta=.33) และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Beta=.35) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความเห็นของคุณภาพการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร พบว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เป็นเพราะการใช้บริการกำจัดสัตว์รบกวนส่วนมากผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยจากสารเคมีที่ใช้ในการกำจัดสัตว์รบกวนจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ สอดคล้องกับ Gronroos (1982, p. 63) ที่กล่าวไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง และสอดคล้องกับ Joewono & Kubota (2007, pp. 99-118) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นตัววัดระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับ จุฑามาศ บำรุงเจริญ (2563, หน้า 62) ที่ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์กำจัด



แมลงในบ้านเรือนผ่านทางช่องทาง Shopce.com ในประเทศไทย พบว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อขายผลิตภัณฑ์ที่จัดตั้งในบ้านเรือนผ่านทาง Shopee.com

ระดับความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผลจากการศึกษาค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นเพราะหากการให้บริการเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วและจำนวนเพียงพอ มีการตรวจเช็คตามรอบสัญญา ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับ โสภิต มนต์ฉันทะ และวงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ (2561, หน้า 2981) ที่ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า ความไว้วางใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า ความไว้วางใจของลูกค้า และความไว้วางใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับ Uzir & et al (2021, p. 1) ที่ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่า และความไว้วางใจของบุคลากรบริการจัดส่งถึงบ้านต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าบทบาทของบริการจัดส่งถึงบ้านโดยพนักงานจัดส่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การส่งมอบตรงเวลา การบริการที่ดีขึ้น การสร้างมูลค่าการรับรู้ของลูกค้าในเชิงบวก และความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

การเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันย่อมมีพฤติกรรมที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วทันยา อัครนิฐ และวรพจน์ ปานรอด (2559, หน้า 1) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน พี.วี. เคมีภัณฑ์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสอดคล้องกับ สัจจา บุตรน้ำเพชร (2552, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกำจัดปลวกในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ธนาญ ภูววิทยธร (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี



คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนใน กรุงเทพมหานครมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ($R^2=.6203$) แสดงว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนใน กรุงเทพมหานคร ได้ ร้อยละ 62.03 เมื่อพิจารณาคุณภาพเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความ เชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจการบริการของบริษัทรับกำจัดสัตว์รบกวนใน กรุงเทพมหานคร เป็นเพราะการใช้บริการกำจัดสัตว์ รบกวนส่วนมากผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยจากสารเคมีที่ใช้ในการกำจัดสัตว์รบกวนจึงให้ ความสำคัญกับคุณภาพของบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ สอดคล้องกับ วทันยา อัครนิฐ และวรพจน์ ปานรอด (2559, หน้า 1) พบว่าระดับความสำคัญคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการของผู้ใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวกมีค่าเฉลี่ย 4.34 โดยให้ความสำคัญกับสารเคมีที่ใช้ในการบริการมี ประสิทธิภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย สำนักงานเปิดทำการในสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อ ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 4.35 โดยให้ความสำคัญกับใบเสร็จทุกครั้งหลังชำระเงิน มีการแจ้งวันและ เวลามานัดหมาย ความน่าเชื่อถือต่อระบบการป้องกันและการกำจัดปลวก และความน่าเชื่อถือต่อสารเคมีที่ใช้ป้องกัน และกำจัดปลวก ตามลำดับ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.43 โดยให้ความสำคัญกับพนักงานใน การให้บริการมีศักยภาพในการบริการ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ในกรณีมีปัญหาสามารถติดต่อร้องเรียน การให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็ว และพนักงานมีความจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านความมั่นใจมีค่าเฉลี่ย 4.40 โดยให้ความสำคัญ ความมั่นใจว่าได้รับบริการอย่างถูกวิธี ความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยจากการได้รับบริการ ความมั่นใจว่าพนักงานมี ความรู้ เพียงพอในการตอบคำถาม และความมั่นใจว่าได้รับการบริการแล้วปลวกหาย ตามลำดับ ด้านการดูแลการ เอาใจใส่ของผู้ใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวกมีค่าเฉลี่ย 4.45 โดยให้ความสำคัญกับพนักงานมีอัธยาศัยดีและ ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ พนักงานได้ให้บริการท่านอย่างเอาใจใส่ พนักงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ พนักงานเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อข้องใจสงสัย และพนักงานชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับ ฐิติมา รวดเร็ว (2561, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาแผนธุรกิจสำหรับการให้บริการแต่งหน้า แบบตिलิเวอร์ถึงบ้าน (บิวตี้เมคอัพ แอทโฮม) พบว่าความต้องการของลูกค้าเป้าหมายที่ไม่ต้องการเสียเวลาเดินทาง รวมถึงต้องการรูปแบบการแต่งหน้าที่ดูสวยเป็นธรรมชาติในราคาระดับปานกลางคือไม่แพงจนเกินไป และไม่ถูก จนเกินไป โดยให้ความสำคัญรองลงมาที่คุณภาพของเครื่องสำอางและอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยส่วนประสมทาง การตลาดของการส่งเสริมการขาย เช่น แพคเกจและโปรโมชั่นต่าง ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเพียงปานกลาง ส่วน ปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดนอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวมา คือ การตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับ มนัชพร ตันธนวิกรัย (2561, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาแผนธุรกิจ Janita แม่บ้านเดลิเวอรี่ พบว่าลูกค้ามักถึงความสะดวกรวดเร็ว



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

และความน่าเชื่อถือ หามาที่บ้านที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสม ซึ่งแม่บ้านแต่ละคนให้ผ่าน การอบรมการทำความสะอาด และคัดกรองประวัติอาชญากรรมเพื่อคุณภาพในงานทำความสะอาด และความปลอดภัยของลูกค้าทุกคน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้ให้บริการบริษัทกำจัดสัตว์รบกวนจะต้องมีสำนักงานที่เปิดทำการในสถานที่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก และจะต้องมีสัญญาการให้บริการที่ชัดเจน มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกครั้ง ควรใช้สารเคมีที่ใช้ป้องกันสัตว์รบกวน และระบบการป้องกันกำจัดสัตว์รบกวน มีเอกสารรับรองจากหน่วยงานต่าง ๆ และพนักงานจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ จะต้องปลุกฝังให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีช่องทางการติดต่อร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วนคอลเซ็นเตอร์, Line และ Facebook และลูกค้าสามารถเป็นผู้กำหนดวันเข้ารับบริการได้ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ มีการบริการอย่างถูกวิธี และมีตารางการเข้าตรวจเช็คที่แน่นอน ตามระยะเวลาสัญญา ควรเปิดให้บริการเวลา 08.00-17.00 น. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางเพื่อจะได้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับบริการอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบ และมีความสุภาพและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงเหตุผลเชิงลึกโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของพนักงานบริการกำจัดสัตว์รบกวน
2. ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกำจัดสัตว์รบกวนในด้านอื่น ๆ เพื่อขยายการรับรู้ถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

จารุณี วงศ์ข้าหลวง และขวัญชัย เจริญกรง. (2551). *ปลวก การป้องกันและกำจัด*. กรุงเทพฯ:

เชอร์วู้ด เคมิคอล.

จุฑามาศ บำรุงเจริญ. (2563). *การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์กำจัดแมลง*

ในบ้านเรือนผ่านทางช่องทาง Shopce.com ในประเทศไทย. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.



ฐิติมา รวดเร็ว. (2561). **แผนธุรกิจสำหรับการให้บริการแต่งงานแบบดีลิเวอรีถึงบ้าน (ป๊อปปี้เมคอัพ แอทโฮม).**

การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม,
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนายุ ภูวิทย์ธาร. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี.**

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มนัชพร ตันธนวิกรัย. (2561). **แผนธุรกิจ Janita แม่บ้านดีลิเวอรี.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

วทันยา อัครนิฐ และวรพจน์ ปานรอด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสม

ทางการตลาดกับพฤติกรรม การใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา:
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน พี.วี. เคมีภัณฑ์. ใน **การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
แห่งชาติ ครั้งที่ 40** (หน้า 1-8). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข. (2553). **ชีววิทยาและการควบคุมแมลงที่เป็นปัญหาสาธารณสุข**

(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://nih.dmsc.moph.go.th/login/filedata/InsectControl.pdf>.
[2566, 1 พฤศจิกายน].

โสภิต มนต์ฉันทะ และวงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์. (2561). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี.

**วารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์วาริเดียนมหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ
ศิลปะ), 11(2),** หน้า 2981-2996.

สัจจา บุตรน้ำเพชร. (2552). **พฤติกรรมการใช้บริการกำจัดปลวกในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกภณ จีระสุวรรณ, กองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ และพรพรรณ วีระปรียากร. (2553). ปัจจัยการเพิ่มมูลค่าในตัวบ้านที่

ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านที่ไม่ใช่โครงการจัดสรร. **สุทธิปริทัศน์, 24(73),** หน้า 89-100.

แองเจล่า เรเยส. (2554, 28 สิงหาคม). ยอดขายยากันยุงช่วงหน้าฝนพุ่ง. **แนวหน้า,** หน้า 11.

Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. **Business horizons, 28(3),** pp. 44-52.

Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Cronbach, Lee. J. (1984). **Essential of Psychology testing.** (4th ed.). New York: Harper & Row.



- Gronroos, C. (1982). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business*, 20(1), pp. 3-17.
- Joewono T.B., & Kubota, H. (2007). User satisfaction with paratransit in competition with motorization in Indonesia: anticipation of future implications. *Transportation*, 34(3), pp. 99-118.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. in *Annual meeting of the American Educational Research Association 60th* (pp. 1-37) San Francisco, CA.
- Uzir M. U. H., & et al. (2021). *The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(2), pp. 1-15.