



ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานบริการธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ

กรณีศึกษา: ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในกรุงเทพมหานคร

Operational Efficiency of Pest Control and Service Employees: A Case Study of Pest Control Company in Bangkok

เบญจลักษณ์ ชาลีพุททาพงศ์* และวุฒิไกร งามศิริจิตต์**

Benjalak Chaleeputtapong and Wuttigrai Ngamsirijit

*,** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

kasetsart university

Email: benjalak.c@ku.th

Received July 26, 2024 Revise April 25, 2025 Accepted Revise April 30, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานบริการธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านการวัดผลเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่พนักงานบริการ วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานประจำ บริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ที่ 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีอายุงานในตำแหน่งงานอยู่ที่ 3 ปี 1 เดือน - 6 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่งงาน ตามระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทยแตกต่างกัน และพบว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุล ด้านงบประมาณและทรัพยากร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านความภูมิใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย



คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, กำจัดแมลง

Abstract

The purpose of this research is to study the operational efficiency of service employees in insect and vector extermination businesses. A case study of insect extermination companies in Thailand. To study the relationship and influence between balance measurement factors and operational efficiency. and to present guidelines for increasing the efficiency of service employees, case studies of insect extermination companies in Thailand. How to conduct research The sample group used in the study was full-time employees. Pest control company in Thailand, numbering 400 people. The tool for collecting data is a questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation.

The research results found that the total sample group consisted of 400 people, most of whom were male, aged 26-30 years, single status, with 3 years 1 month - 6 years of work experience, and had a bachelor's degree. The period of operation is 3-5 years. The results of the hypothesis testing found that Different personal factors include gender, age, length of service in the position. according to educational level and duration of work Operational efficiency of insect and vector extermination businesses. Case study. Different types of insect extermination companies in Thailand. and found that a balanced organizational assessment Budget and resources, employees, internal processes and learning and development It affects the operational efficiency of the insect and vector extermination business. Case study of insect extermination companies in Thailand. In addition, it was found that job satisfaction Assigned work Being part of the job and pride It affects the operational efficiency of the insect and vector extermination business. Case study of insect extermination companies in Thailand.

Keyword: Efficiency, Satisfaction, Pest control

บทนำ

ในปัจจุบันภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ต่างตกอยู่ภายใต้แรงกดดันที่จะต้องทำให้องค์กรมีการบริหารบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธุรกิจจึงต้องมุ่งเน้นไปที่ด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก



การตอบสนองต่อความต้องการที่ทันต่อตามความเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ดังนั้น การนำเครื่องมือมาช่วยในการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และเครื่องมือที่สามารถช่วยผู้ประกอบการในปัจจุบันได้เป็นอย่างดีก็คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยวิธีการวัดผลเชิงดุลยภาพ ซึ่งเป็นการบริหารที่มีแนวคิดที่มุ่งเน้นความสอดคล้องสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แนวคิดนี้แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันที่ผู้ประกอบการใช้ทั้งในระดับธุรกิจ และระดับประเทศ (Kasikorn Research Center, 2017)

ผู้บริหารปัจจุบันต่างตระหนักถึงความรุนแรงของการแข่งขันในทางธุรกิจ คู่แข่งขันสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากประเทศต่าง ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ เนื่องจากระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ดังนั้น ผู้บริหารที่อยู่ท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่รุนแรงต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว โดยการนำข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีการผลิต ภาวะการณ์ด้านต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Diloktharasan, S. (2015) ธุรกิจจึงมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพ และพัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

หากพิจารณาและวิเคราะห์ให้ดีแล้วจะพบว่า การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรธุรกิจทุก ประเภทนั้น ทุกอย่างล้วนจะต้องดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นรากฐานที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องในงานทุกด้านขององค์กร จึงถือได้ว่าทรัพยากรบุคคลมีฐานะเป็น ระบบงานย่อยที่สำคัญที่ครอบคลุม และมีอยู่ในทุกส่วนขององค์กร โดยเป็นผู้ควบคุมระบบการทำงานอื่น ๆ ทั้งหมด ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยหลักที่องค์กรธุรกิจต้องพิจารณา และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ก็ตาม แต่การที่จะดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น ก็ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเป็นตัวควบคุมการใช้ทรัพยากรเช่นกัน องค์กรธุรกิจจึงได้มีการหาวิธีการและกลยุทธ์ต่างๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้พนักงานในองค์กร ให้มีการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับที่องค์กรคาดหวัง

การใช้เทคนิควิธีการวัดผลเชิงดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานสมัยใหม่ที่ช่วยให้เข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างแท้จริง นำเอายุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม องค์กรที่ประสบความสำเร็จมักเป็นองค์กรที่มีการประเมินผล และวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะการประเมินผลทำให้องค์กรทราบสถานะของตนเองว่าเป็นอย่างไร ต้องปรับปรุงส่วนใด เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาและแก้ไขในส่วนนั้นอย่างเร่งด่วน ปัจจุบันได้มีการนำเทคนิควิธีการวัดผลเชิงดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น การจัดทำแผนการพัฒนากำกับดูแล การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กรรวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลเพื่อการแก้ไขปัญหา (Robert B.W. et al., 1992)



ธุรกิจกำจัดแมลงคือธุรกิจด้านการบริการที่ต้องมีบุคลากรที่มีบุคลิกภาพการบริการที่ดี ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และเอื้อประโยชน์แก่องค์กร ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานขององค์กรโดยจะเป็นผู้จัดหาบริการต่างๆ มานำเสนอแก่ผู้ต้องการใช้บริการ ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้าที่ต้องการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ (HR NOTE Asia, 2019)

ดังนั้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษาธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์โดยตรง ในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ การบริหารงานทั่วไป และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานบริการธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษาธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านการวัดผลเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่พนักงานบริการ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การประเมินองค์การแบบสมดุลมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในกรุงเทพมหานคร

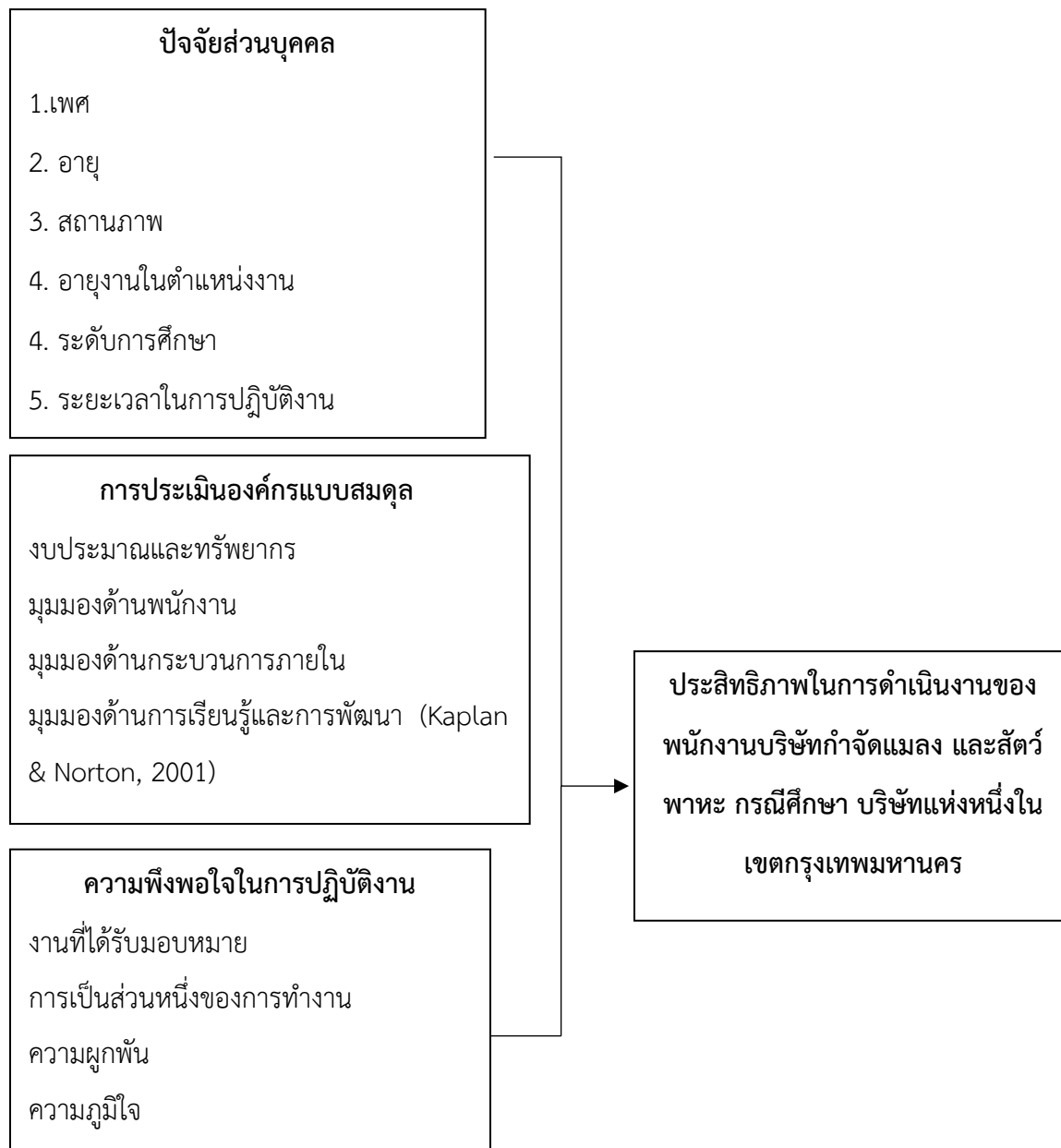
สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในกรุงเทพมหานคร



กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบสำรวจ (Survey) ส่วนรูปแบบในการเก็บข้อมูลเป็นแบบการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยจะนำข้อมูล



ได้นั้นมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) เพื่อทำการสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการวัดผลเชิงคุณภาพ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมุมมองทางการเงิน ด้านมุมมองของลูกค้า ด้านมุมมองทางกระบวนการภายใน และด้านมุมมองทางการเรียนรู้และการเติบโต และในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน เวลา และด้านค่าใช้จ่าย ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุงานในตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2) การประเมินองค์กรแบบสมดุล ประกอบด้วย งบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านพนักงาน มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมาย การเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ความผูกพัน และความภูมิใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัทกำจัดแมลงในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีอายุตั้งแต่ 20–55 ปี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% (ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.05) โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยประกอบไปด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 4 ส่วน ดังนี้ **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) **ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg's โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนา ตามแนวคิดของ Herzberg's ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานที่ได้รับมอบหมาย 2) การเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน 3) ความผูกพัน 4) ความภูมิใจ รวมทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูล



ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจการจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทยโดยมีการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีการตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเพื่อคำนวณหาความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จึงนำค่าที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการวัดได้ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า .50 ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดทิ้งและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ทำการตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย

การทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ อายุงานในตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงในประเทศไทย

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	378	94.50
หญิง	19	4.80
LGBTQ+	3	0.70
รวม	400	100.00



ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และเพศ LGBTQ+ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70ตามลำดับ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามลำดับ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ต่อมามัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ปริญญาโทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ ปวส จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 รองลงมา 1-3 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ต่อมา 0-1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

การประเมินองค์การแบบสมดุลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง

1) ด้านงบประมาณและทรัพยากร

ด้านงบประมาณและทรัพยากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุดคือ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยใช้งานได้จริง ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.50) และสามารถรับผิดชอบการทำงานที่ตรงกับความต้องการของท่านแล้ว ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการจัดสรรต้นทุนที่เหมาะสมกับการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.25) ต่อมาองค์กรของท่านจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอกับแผนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.49) และอุปกรณ์การทำงานและสื่อเพียงพอต่อการใช้งาน และเอื้อให้ท่านทำงานสำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.48)

2) ด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านที่ส่งผลเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุดคือ สามารถวางแผนงานได้อย่างชัดเจน ไม่



ลอกเลียนแบบความคิดของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ มีความสนใจ มีความตั้งใจในการทำงาน และมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.50) ถัดมาคือมีความกระตือรือร้นในการสืบค้นความรู้ใหม่อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.49) ต่อมาคือมีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.48) และมีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม ส่งผลให้ท่านมีความรักต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

3) ด้านกระบวนการภายใน

ปัจจัยด้านกระบวนการภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ ทัศนศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.50) ถัดมาองค์กรของท่านมีการวัดผล และประเมินผลด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.52) ต่อมาองค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อม สำหรับการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.53) และองค์กรของท่านมีความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ ทัศนศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุดคือ องค์กรของท่านนำเทคนิค และวิธีการใหม่ เข้ามาพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ มีความพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) ถัดมาองค์กรของท่านมีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มเติม และทบทวนความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.47) ต่อมาองค์กรของท่านมีการมอบรางวัลแก่พนักงานที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.51) และองค์กรของท่านมีความแข็งแกร่ง และมีการพัฒนายิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยโดยรวมของการประเมินองค์กรแบบสมดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง

การประเมินองค์กรแบบสมดุ	$\bar{X}$	S.D	เกณฑ์การประเมิน
1. ปัจจัยด้านงบประมาณและทรัพยากร	4.52	0.25	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านพนักงาน	4.45	0.25	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน	4.50	0.27	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.42	0.25	มากที่สุด
รวม	4.47	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยโดยรวมของการประเมินองค์กรแบบสมดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลง และสัตว์พาหะ กรณีศึกษา ธุรกิจบริษัทกำจัดแมลง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.25) รองลงมา คือปัจจัยด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.27) ต่อมาปัจจัยด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.25) และปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.25) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะใช้ Independent-Samples T-test และ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า: เพศ พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกับพนักงานเพศหญิง อายุ กลุ่มอายุ 31-37 ปี มีประสิทธิภาพแตกต่างกับกลุ่มอายุ 18-25 ปี และ 26-30 ปี สถานภาพ: ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ อายุงานในตำแหน่ง: อายุงาน 0-1 ปี มีประสิทธิภาพแตกต่างกับ 1 ปี 1 เดือน - 3 ปี, 3 ปี 1 เดือน - 6 ปี, และมากกว่า 6 ปี นอกจากนี้ อายุงาน 1 ปี 1 เดือน - 3 ปี มีประสิทธิภาพแตกต่างกับ 3 ปี 1 เดือน - 6 ปี ระดับการศึกษา: มัธยมศึกษาตอนต้นมีประสิทธิภาพแตกต่างกับ ปวส. และปริญญาตรี ส่วนมัธยมศึกษาตอนปลายและปริญญาโทมีประสิทธิภาพแตกต่างกับ ปวส. และปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน: ระยะเวลา 0-1 ปี มีประสิทธิภาพแตกต่างกับ 1-3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 6 ปี นอกจากนี้ ระยะเวลา 1-3 ปี มีประสิทธิภาพแตกต่างกับ 3-5 ปี



สมมติฐานที่ 2: การประเมินองค์กรแบบสมดุลมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะใช้ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า Durbin-Watson = 2.158 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระ ค่า $R = 0.740$ แสดงถึงความสัมพันธ์ที่สูง ค่า $R^2 = 0.548$ แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายผลได้ 54.8% ค่า $F = 119.814$ และค่า Sig of $F = 0.000$ ซึ่งให้ เห็นว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุลมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตัวแปรที่มีค่า Sig. < 0.05 ได้แก่ ด้านงบประมาณและทรัพยากร ($t = 4.981$, Sig. = 0.000), ด้านพนักงาน ($t = 8.528$, Sig. = 0.000), ด้านกระบวนการภายใน ($t = 4.898$, Sig. = 0.000), และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($t = 4.898$, Sig. = 0.030)

สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะ ใช้ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า Durbin-Watson = 2.451 แสดงว่าค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระ ค่า $R = 0.771$ แสดงถึงความสัมพันธ์ที่สูง ค่า $R^2 = 0.594$ แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายผลได้ 59.4% ค่า $F = 144.754$ และค่า Sig of $F = 0.000$ ซึ่งให้ เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตัวแปรที่มีค่า Sig. < 0.05 ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ($t = 11.672$, Sig. = 0.000), ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของงาน ($t = 3.306$, Sig. = 0.001), และด้านความภูมิใจ ($t = 3.026$, Sig. = 0.003)

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและการประเมินองค์กรแบบสมดุลมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์พาหะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษานี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในธุรกิจบริษัทกำจัดแมลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลสำคัญต่อการดำเนินงาน เนื่องจากพนักงานเป็นหน่วยที่เล็กสุดแต่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กร ข้อจำกัดส่วนบุคคลแตกต่างกันไปและอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เช่น การฝึกอบรมและศึกษาดูงาน

พนักงานเพศชายสามารถตอบสนองคำสั่งได้ทันที ต่างจากเพศหญิงและเพศ LGBTQ+ ระดับการศึกษาก็มีผลเช่นกัน พนักงานระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพสูงกว่าปริญญาโทเนื่องจากมีความกระตือรือร้น อายุงานและประสบการณ์ที่มากขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ยังพบว่าด้านงบประมาณและทรัพยากรมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน พนักงานให้ความสำคัญกับอุปกรณ์การทำงานที่เพียงพอและทันสมัย ด้านพนักงานพบว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน มีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการทำงาน



ด้านกระบวนการภายในพบว่า การปฏิบัติงานตรงเวลาและมีนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่ชัดเจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาพบว่า การอบรมพนักงานและการมอบรางวัลช่วยสร้างความพึงพอใจและพัฒนาองค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ได้รับมอบหมายและการเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน พนักงานที่มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจของทีมจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเต็มใจทำงานร่วมกัน

ความภูมิใจในการทำงานก็มีผลสำคัญ พนักงานที่ภูมิใจในองค์กรและได้รับการชมเชยจากหัวหน้างานจะมีความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและการประเมินองค์กรแบบสมดุลมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจกำลังจัดแมลง การพัฒนาและการจัดการปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1.การมอบหมายงานให้เหมาะสม:** องค์กรควรมอบหมายงานให้พนักงานตามความรู้ความสามารถและตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่
 - 2.การมีส่วนร่วมของพนักงาน:** ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการวางแผนและตัดสินใจของทีม เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.การสร้างความภูมิใจให้กับพนักงาน:** องค์กรควรสร้างความภูมิใจให้กับพนักงานผ่านการวัดผลและการประเมินผลงานตามที่ได้ปฏิบัติจริง รวมถึงการได้รับคำชมจากหัวหน้างาน
 - 4.การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร:** ควรจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมในการจัดหาอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วง
 - 5.การรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม:** ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม เพื่อให้พนักงานมีความรักและความตั้งใจในองค์กร
 - 6.กระบวนการภายใน:** ให้ความสำคัญกับการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามเวลาที่กำหนด เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพการทำงาน
 - 7.การเรียนรู้และการพัฒนา:** ควรนำเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**
- 1.เพิ่มเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล:** เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและลึกซึ้งมากขึ้น



2.ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญเพิ่มเติม: เช่น การจูงใจที่ดีต่อองค์กรและการเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บรรณานุกรม

Diloktharasan, S. (2015). Purchasing Strategy. (2nd Ed.). Bangkok: Samlada.

HR NOTE Asia, (2019). <https://th.hrnote.asia/tips/251119-thailand-hr-day-2019/>

Kasikorn Research Center, (2017). Summary of Industrial Economy in 2016 and Trends in 2017.

[Online]. Available: <http://www.thaismescenter.com>.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard-measures that drive performance. Harvard Business Review, 71-79.

Robert B.W. et al., (1992). The Power of Personality The Comparative Validity of Personality Traits, Socioeconomic Status, and Cognitive Ability for Predicting Important Life Outcomes December 2007 Perspectives on Psychological Science 2(4)
DOI:10.1111/j.1745-6916.2007.00047.x

Yamane, Taro. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. New York : Harper. and Row.