

ปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ขององค์กรธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย

ชัยวัฒน์ จันทรพิทักษ์¹ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสาเหตุที่มีต่อสมรรถนะของธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย 440 ตัวอย่างและใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรคุณภาพความสัมพันธ์ การจัดการความรู้ การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพความสัมพันธ์และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร; คุณภาพความสัมพันธ์; การจัดการความรู้; การจัดการป้องกันกำจัดศัตรูพืชด้วยวิธีผสมผสาน; ธุรกิจกำจัดแมลง

¹บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
อีเมล: chawat_vip@unicoregroup.com

²วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS THAT EFFECT THE COMPETENCY AND ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PEST CONTROL BUSINESS IN THAILAND

Chaiwat Chanpitak¹ Natsapun Paopun²

Abstract

The purpose of this study was to determine the contributing factors influencing operator competency and organizational citizenship behavior of pest control businesses in Thailand. By collecting data from 440 samples which were the pest control businesses in Thailand and Using Structural Equation Model (SEM) for statistical analysis.

The results showed that: The factors as follows: relationship quality, knowledge management and integrated pest management had a positive influence on the operator competency directly. Besides, Operator competency, relationship quality and knowledge management had a positive influence on organizational citizenship behavior directly.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior; Relationship Quality; Integrated Pest Management
Pest Control Business

¹Doctor of Business Administration Program, (Strategic Management), Sripatum University
2410/2 Phaholyothin Road, Chatuchak, Bangkok 10900
E-mail: chaiwat_vip@unicoregroup.com

²Graduate College of Management, Sripatum University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้องค์กรได้รับบุคลากรที่มีคุณค่า และมีความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสมบูรณ์ (McClelland, 1973) เพราะสมรรถนะ (Competency) คือตัวชี้วัดความสามารถที่สำคัญเพราะพิจารณาอย่างครบองค์ประกอบทั้ง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ซึ่งหากบุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบและนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน (Cripe and Manfield, 2012) ดังนั้นธุรกิจที่ต้องมีการให้บริการด้วยคนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างและพัฒนาสมรรถนะของพนักงานหรือบุคลากรอย่างเหมาะสม และโดยเฉพาะธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อันตรายของลูกค้า หรือบุคคล เช่น ธุรกิจกำจัดแมลง ที่คนหรือบุคลากร เป็นผู้ขับเคลื่อนการให้บริการลูกค้า โดยการใช้อุปกรณ์ การให้ความรู้ ในการกำจัดแมลงหรือการป้องกันบริเวณที่พักอาศัย ซึ่งกระบวนการบริการมีความละเอียดอ่อนทั้งการผสมผสานความรู้ทางวิชาการทางเคมี แมลง และความรู้การบริการที่ถนัดร่อนไปสู่การปฏิบัติก่อนและหลังการขายอย่างเหมาะสม การพัฒนาความสามารถของบุคลากรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและความเป็นเลิศด้านการบริการ การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้อุตสาหกรรมธุรกิจกำจัดแมลง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเหยื่อพิษ หรือสารเคมีจำนวนมากที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ได้สั่งซื้อจากผู้ผลิตที่เป็นที่นิยมในตลาดโลก ดังนั้นจึงมีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันทั้งหมด จากการศึกษาค้นคว้าและการสัมภาษณ์เพิ่มเติม Tepprasit (2014) พบว่า ในประเทศไทยแต่ละธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดแมลงมีลักษณะการให้บริการ หรือการใช้วัสดุอุปกรณ์และ

วัตถุดิบที่ไม่แตกต่างกันในการให้บริการ ความแตกต่างที่พบจะมีเพียงการเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงกว่าในการให้บริการซึ่งจะส่งผลให้ระดับราคาค่าบริการมีระดับที่สูงกว่าราคาตลาดทั่วไป โดย บุคลากร เป็นสิ่งสำคัญโดยเป็นปัจจัยที่จะเปลี่ยนแปลงการบริการให้เกิดความแตกต่างและสร้างคุณภาพการบริการที่ชัดเจนซึ่งเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับธุรกิจบริการ ในธุรกิจบริการ บุคลากร คือ ผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้เผชิญหน้าต่อกลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก่อนเข้าสู่กระบวนการเสมอ ความประทับใจหรือความเชื่อมั่น ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของงาน และเป้าหมายขององค์กรเป็นผลมาจากบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่สามารถแสดงให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ จึงพบว่า (McClelland, 1973) สมรรถนะของบุคลากรคือปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างคุณภาพการบริการ โดยคุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจกำจัดแมลง เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่ต้องพึ่งพาอาศัยบุคลากรและกระบวนการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อให้นำไปสู่การใช้บริการซ้ำ หรือการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการและนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจในระดับหนึ่ง คุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ธุรกิจบริการต้องสร้างให้เกิดขึ้นและเป็นที่ประจักษ์ยอมรับโดยผู้ใช้บริการหรือลูกค้าขององค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของธุรกิจ กล่าวได้ว่าบุคลากรคือกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้สมรรถนะที่เหมาะสมและนำไปสู่คุณภาพการบริการที่แตกต่างอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสาเหตุที่มีต่อสมรรถนะของธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

L. M. Spencer and S. M. Spencer (1993) ได้มีการพัฒนาแนวคิด ทฤษฎีสมรรถนะ ของ McClelland (1973) และได้รวบรวมองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบจาก 5 องค์ประกอบไว้ในองค์ประกอบเดียว ทำให้เหลือเพียง 3 องค์ประกอบได้แก่ ความรู้ ทักษะและองค์ประกอบที่ 3 L. M. Spencer and S. M. Spencer (1993) เรียกว่า คุณลักษณะ ขณะที่ Parry (1998) เรียกว่า ทักษะที่จะสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้มีการนำมาใช้ในงานวิจัยภายหลังอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาบริบทในประเทศไทยโดยพบว่าหน่วยงานราชการ มีความสนใจและนำเรื่องของสมรรถนะ (Competency) เข้ามาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่องโดย รองศาสตราจารย์เทียน ทองแก้ว (2552) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และอาจารย์เอกชัย บุญยาพิษฐาน (2553) อดีตนักวิชาการกระทรวงอุตสาหกรรม ได้มีการนำเสนอเรื่องของสมรรถนะโดยใช้บริบทองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ หมายถึง วิชาความรู้ที่ได้รับการเรียนรู้ ถ่ายทอดจากการศึกษา การอบรม การอ่านหนังสือ ตำราและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ดีหรือตามมาตรฐานในการดำเนินงาน

ทักษะ หมายถึง ความเชี่ยวชาญในเชิงการปฏิบัติในทักษะที่จำเป็นต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือตำแหน่งที่ปฏิบัติงานซึ่งจะพัฒนาจากการนำความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คุณลักษณะ หมายถึง บุคลิกภาพของบุคคลนั้น รวมทั้งบุคลิกภาพภายใน เช่น ทศนคติ แรงจูงใจ ความ

เชื่อ ตลอดจนความคิดเห็นที่มีต่อตนเองที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

Kernodel (2007) โดยได้เสนอองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบที่มีความสอดคล้อง ได้แก่

(1) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) เมื่อบุคลากรมีความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมจะสนับสนุนให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ทั้งความรู้ วิธีการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานหรือพนักงานในองค์กร รวมไปถึงความพยายามในการให้ความช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน องค์กรจะป้องกันการขัดแย้งจากการทำงานในองค์กร

(2) การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ (Consciousness) องค์ประกอบนี้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Organization Compliance) โดยบุคลากรมีความเต็มใจ การยอมรับและการเชื่อฟังในการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างมีความซื่อสัตย์ ไม่จำเป็นต้องมีใครคอยเฝ้าระวังควบคุมการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการดูแลสินทรัพย์ อุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานขององค์กร เป็นต้น

(3) น้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะต้องมีความตั้งใจที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานโดยหลีกเลี่ยงการตำหนิ ตีเถียง และมอบข้อเสนอนั้นๆ ความคิดเห็นฉันทมิตร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

(4) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่แท้จริงจะเข้าใจวิธีการและการแสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่นเพื่อให้เกิดบรรยากาศแห่งการทำงานที่ดี และเป็นการป้องกัน

ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการดำเนินงาน

(5) การเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมการเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลที่เป็นพนักงานในองค์กรที่มีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ขององค์กร

ความสัมพันธ์ของปัจจัยสาเหตุการจัดการความรู้กับสมรรถนะและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (Anderson, 1990) องค์กรต่าง ๆ จำนวนมากทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมต่อการดำเนินงาน การให้บริการหรือการแข่งขันทางธุรกิจ การเสริมสร้างความรู้ผ่านการเรียนรู้และการศึกษา ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรมีความสำคัญและจำเป็นมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน (Analoui, 2013) เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมโดยไม่มีวันหมดสิ้น การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรล้วนเกิดขึ้นจากการใช้ความรู้เป็นฐานแห่งการพัฒนาและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานและการปฏิบัติเพื่อสร้างคุณประโยชน์และบรรลุเป้าหมายขององค์กร การจัดการความรู้สามารถกล่าวได้อย่างชัดเจนคือ การที่บุคลากรทุกคนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดความรู้จากภายในของตนเอง ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่ได้เรียนหรือศึกษามาจากสถาบันการศึกษา อบรม รวมไปถึงจากประสบการณ์การทำงาน (Biala, 2013) วิธีการทำงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยได้มีการพัฒนาความรู้ของตนเองจนกลายเป็นความชำนาญและเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างที่สุดจะต้องมีการแลกเปลี่ยน

ถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังบุคลากรคนอื่น ๆ ในองค์กร (Baran & Klos, 2014) การจัดการความรู้ขององค์กรจึงต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมและสอดคล้องต่อการดำเนินงานปฏิบัติงานขององค์กรจึงนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น กระบวนการจัดการความรู้ เมื่อองค์กรมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Rodriguez, 2013) โดยออกแบบให้บุคลากรมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันจะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีไปใช้ในการทำงานอย่างแพร่หลาย เมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนจะเป็นการเรียนรู้ผ่านบุคคลอื่นที่ส่งเสริมให้เกิดการเติมเต็มองค์ความรู้ที่นำไปสู่ทักษะการทำงานแบบใหม่ (Pais et al., 2015) หรือคุณลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสม

ความสัมพันธ์ของปัจจัยสาเหตุการจัดการแมลงและสัตว์พาหนะนำโรคด้วยวิธีผสมผสานกับสมรรถนะ

การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหนะด้วยวิธีผสมผสาน (Integrated Pest Management) มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจกำจัดแมลง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถของบุคลากรให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทำการอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจก่อให้เกิดการวางแผนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ต้องมีการสื่อสารที่มีความถูกต้องชัดเจน รวมไปถึงการติดตามผลในการบริหารจัดการเพื่อผลตอบแทนการทำงาน และระบุข้อมูลในประเด็นสำคัญเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงาน และบริหารจัดการต่อไปในอนาคต ด้วยการใช้ความพยายามเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านสมรรถนะทั้งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะให้เป็นบุคลากรผู้ที่สามารถปฏิบัติได้เป็น

เลิศ การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับสารเคมีและมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพโดยตรง จึงควรใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านและมีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของสารเคมีที่เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพ ที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งนี้การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน (Integrated Pest Management) เป็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ศาสตร์หรือแขนงหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะเสริมสร้างการพัฒนาให้บุคลากรเกิดสมรรถนะที่มีความเหมาะสม ทั้งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ ทั้งนี้จากการทบทวนเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ระบุอย่างชัดเจนถึง องค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับการจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน (Integrated Pest Management) เป็นรูปแบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์แขนงหนึ่งซึ่งจะทำให้เกิดการผลักดันในการส่งเสริมและมุ่งเน้นในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ และที่สำคัญคือการผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของขีดความสามารถของบุคลากร

ความสัมพันธ์ของคุณภาพความสัมพันธ์กับสมรรถนะและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คุณภาพความสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างและพัฒนาศักยภาพ สมรรถนะหรือขีดความสามารถของบุคลากร ธุรกิจมีลักษณะเป็นแบบธุรกิจครอบครัว (Family Business) ซึ่งมีขนาดเล็ก ลำดับชั้นของโครงสร้างองค์กรระบบบนลงล่าง (Top-down) จะมีขนาดสั้น จากผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เป็นผู้บริหารและควบคุมธุรกิจลำดับชั้นต่อไปคือบุคลากรในองค์กรซึ่งอาจเป็นผู้จัดการ หรือบางองค์กรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ทั้งนี้ด้วยการเป็นธุรกิจครอบครัว (Family Business) การสั่งการงานหรือการทำงานจะเกิดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้ประกอบ

การและบุคลากรเสมอ ซึ่งระบบบังคับบัญชาที่สั้นหรือไม่มีในบางองค์กรย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและบุคลากรในทุกๆ วันของการทำงาน ดังนั้นคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีร่วมกันจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนาศมรรถนะ ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากร

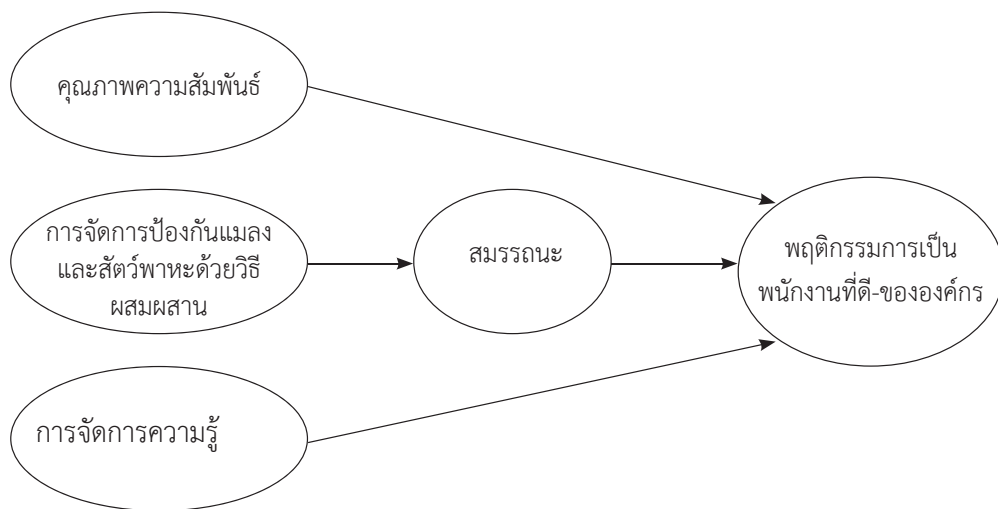
ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

สมรรถนะ คือ ความสามารถทางด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับบุคลากรในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Parry, 1998) ที่ได้รับมอบหมายหรือเป้าประสงค์ที่องค์กรต้องการ McClelland (1973) ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการ นักวิจัย และองค์กรทั่วโลก (Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993) ถึงความสำคัญของสมรรถนะที่ใช้ชีวิตประสิทธิภาพการดำเนินงาน การปฏิบัติหรือการให้บริการของบุคลากรอย่างเหมาะสม สมรรถนะที่เพียบพร้อมในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจะทำให้บุคลากร (Megahed, 2012) สมรรถนะของบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะจะส่งผลทำให้เกิดการสร้างแนวความคิด ปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เหมาะสมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตลอดจนทักษะที่ดีในการให้บริการจะสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นทำให้องค์กรเกิดขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าจนนำไปสู่การสร้างคุณภาพการบริการหรือความพึงพอใจในการใช้บริการให้เกิดขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกของคุณลักษณะที่ดีของบุคลากร ทั้งบุคลิกภาพภายในและภายนอกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี นอกจากนี้คุณลักษณะมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

กับการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นพนักงานในองค์กรที่ดี ในการสร้างพฤติกรรมต้นแบบและสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่เป็นไปตามความคาดหวังของ องค์กร (Megahed, 2012) คุณลักษณะที่ดี เช่น มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจนักกีฬา มีความจงรักภักดีกับ องค์กร มีสำนึกในหน้าที่ และการมีความอดทนอดกลั้น

จากนี้คุณลักษณะที่ดีของบุคลากรยังเป็นแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจให้บุคลากรทั้งตนเอง และเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่และให้บริการผู้ใช้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่นำไปสู่การสร้าง พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์

สมมติฐานที่ 3 การจัดการป้องกันกำจัดศัตรูพืชด้วยวิธีผสมผสานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 6 สมรรถนะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้กำหนด ประชากร เป็นกลุ่มธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย จำนวน 527 องค์กร (Department of Business Development, 2015) การศึกษาทบทวนวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจะมีขนาด 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้เสมอ การทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 22 ตัวแปร

จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 440 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจกำจัดแมลงและรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลกรวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) ด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล เครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้สร้างจากกรอบแนวความคิดการวิจัย ที่ผ่านการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในตัวแปรต่าง ๆ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert Scale) โดย 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด และ 5 หมายถึงระดับมากที่สุด (Tepraprasit & Pao-pan, 2017) ทั้งนี้มีระดับการวัดข้อมูลแบบมาตราวัดอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ตามตัวแปรได้แก่ คุณภาพความสัมพันธ์ การจัดการป้องกันกำจัดศัตรูพืชด้วยวิธีผสมผสาน การจัดการความรู้ สรรพคุณ และพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ได้รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปขององค์กร หลังจากนั้นทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสอบถาม

ที่มอบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาปริมาณ และใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Item-Objective Congruence Index : IOC) (Tepraprasit & Yuvanont, 2015) ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้อง จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ผลการทดสอบได้เท่ากับ 1.0 ซึ่งหมายความว่าข้อคำถามประเด็น ดังกล่าวสามารถเป็นตัวแทนของวัตถุประสงคที่ต้องการวัดได้ดี ทั้งนี้มีผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น 5 ท่าน จากแบบสอบถามที่ได้ผ่านกระบวนการทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยใช้ค่าสถิติ IOC พบว่าค่าผ่านเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนน IOC ต่อข้อคำถามเท่ากับ 1 หลังจากผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทดสอบเบื้องต้น (Pilot Test) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง โดยเก็บในอุตสาหกรรมบริการ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยใช้สถิติ Cronbach's Alpha ที่ต้องมีค่า Cronbach's Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 และผลการวิเคราะห์มากกว่า 0.7 ทุกส่วนของแบบสอบถาม ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item-Total Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.2 ขึ้นไป โดยแสดงผลดังตาราง 1

ตาราง 1

แสดงผลการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

องค์ประกอบ	Cronbach's Alpha	CR	AVE	MSV	ASV
QUA	0.822	0.829	0.899	0.448	0.220
KMA	0.861	0.884	0.932	0.455	0.189
IPM	0.922	0.837	0.921	0.412	0.117
COP	0.935	0.880	0.895	0.404	0.185
BER	0.854	0.813	0.887	0.358	0.106

ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าจำนวนและร้อยละในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปขององค์กร และใช้สถิติค่าเฉลี่ย และร้อยละในการวัดระดับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ คุณภาพความสัมพันธ์ การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน การจัดการความรู้ การจัดการความรู้ และพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้านสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงเหตุที่มีผลของต่อสมรรถนะและคุณภาพการบริการของธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โมเดลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษา โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Vanichbuncha, 2014) ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสถิติ ได้แก่ ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CFI, GFI, AGFI, RMSEA ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งแรกตามตาราง 2 พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตาราง 2

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ก่อนปรับ)

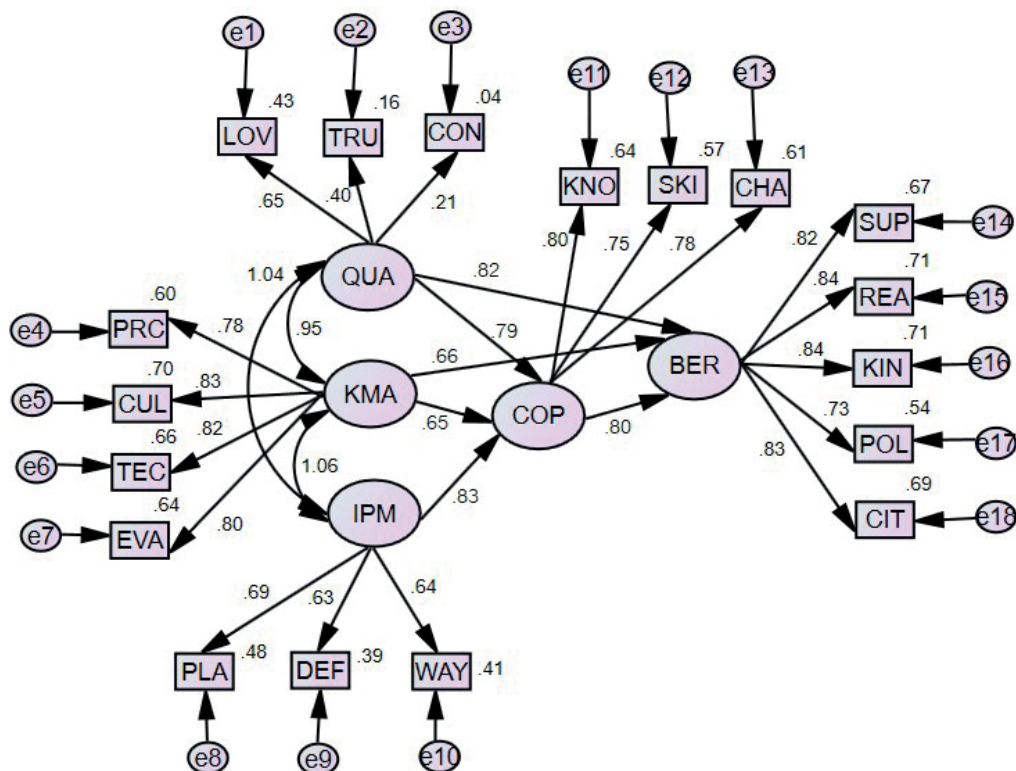
ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	<2.00	7.826	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.842	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.802	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.736	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.125	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากการวิเคราะห์โมเดลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (BER) โดยการวิเคราะห์หาความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่ได้ทำการพัฒนาขึ้น ในส่วนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ทั้งนี้ได้อ้างอิงเกณฑ์จาก Vanichbuncha (2014) ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยการพิจารณาค่าสถิติ χ^2/df , CFI, GFI, AGFI, RMSEA ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าสถิติพบว่า ค่าสถิติทั้งหมดไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด หมายความว่าค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลดังนั้นตามหลัก

การทางสถิติสมการโครงสร้างจะต้องดำเนินการปรับโมเดลด้วยการพิจารณาค่า Modification Indices (MI) และดำเนินการปรับตามค่า MI ที่แนะนำการปรับทีละคู่ด้วยการพิจารณาค่า P-Value และ RMSEA ว่าตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ โดย P-Value ต้องมากกว่า 0.05 และ RMSEA ต้องน้อยกว่า 0.05 จึงจะหยุดการปรับปรุงโมเดลและพิจารณาค่าสถิติตามหลักเกณฑ์ของการวิเคราะห์สมการโครงสร้างต่อไป ทั้งนี้การปรับโมเดลได้ดำเนินการปรับทั้งสิ้น 53 รอบจนพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยพบว่า ค่า P-Value เกิน

กว่า 0.05 โดยมีค่าเท่ากับ 0.70 และค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีค่าเท่ากับ 0.24 ดังนั้นจึงหยุดการ

ปรับปรุง ณ รอบที่ 53 และดำเนินการพิจารณาค่าสถิติอื่น ๆ ดังภาพ 2 และตาราง 3



ภาพ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดล (หลังปรับ)

ตาราง 3

แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	<2.00	1.261	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.997	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.979	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.948	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.024	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 3 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือที่เก็บรวบรวมมา โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $\chi^2/df = 1.261$, CFI = 0.997, GFI = 0.979, AGFI = 0.948, RMSEA = 0.024 จึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสาเหตุที่มีต่อสมรรถนะของธุรกิจการจัดแมลงในประเทศไทยเพื่อตอบสนองมาตรฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบอิทธิพลทางตรง (Direct Effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effects: TE) เพื่อตอบสนองมาตรฐานโดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 4

แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ

ปัจจัยเหตุ	ปัจจัยผล					
	COP			BER		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
QUA	0.791**	0.791**	-	0.989*	0.801**	0.188*
KMA	0.654**	0.654**	-	0.841**	0.659**	0.182**
IPM	0.828**	0.828**	-	0.704**	-	0.704**
COP	-	-	-	0.799**	0.799**	

ค่าสถิติไคว์-สแควร์ = 142.847, df = 105 P = 0.058

* ระดับนัยสำคัญที่ .05, ** ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตาราง 4 พบว่า ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพความสัมพันธ์ (QUA) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) พบว่าคุณภาพความสัมพันธ์ (QUA) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพลจากคุณภาพความสัมพันธ์ (QUA) ขนาด 0.791 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

กับผลลัพธ์ พบว่าคุณภาพความสัมพันธ์ (QUA) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (BER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพลจากคุณภาพความสัมพันธ์ (QUA) ขนาด 0.801 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมขนาด 0.188

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) พบว่าการจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน (IPM) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพล

จากการจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน (IPM) ขนาด 0.828 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ (KMA) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) พบว่าการจัดการความรู้ (KMA) มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพลจากการจัดการความรู้ (KMA) ขนาด 0.654 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่าการจัดการความรู้ (KMA) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (BER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพลจากการจัดการความรู้ (KMA) ขนาด 0.659 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมขนาด 0.182

การทดสอบสมมติฐานที่ 6 สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (BER) พบว่าสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (BER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยได้รับอิทธิพลจากสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (COP) ขนาด 0.799 เป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวกไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสาเหตุที่มีต่อสมรรถนะของธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทย โดยค้นพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการจัดการป้องกันกำจัดศัตรูพืชด้วยวิธีผสมผสานและปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ และ

ปัจจัยด้านสมรรถนะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับ O'Brien (2014) สามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจมีลักษณะเป็นแบบธุรกิจครอบครัว ซึ่งมีขนาดเล็ก ลำดับชั้นของโครงสร้างองค์กรระบบบนลงล่าง (Top-down) จะมีขนาดสั้นจากผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เป็นผู้บริหารและควบคุมธุรกิจลำดับชั้นต่อไปคือบุคลากรในองค์กรซึ่งอาจเป็นผู้จัดการ หรือบางองค์กรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ทั้งนี้ด้วยการเป็นธุรกิจครอบครัว การสั่งการงานหรือการทำงานจะเกิดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและบุคลากรเสมอ ซึ่งระบบบังคับบัญชาที่สั้นหรือไม่มีในบางองค์กรย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและบุคลากรในทุก ๆ วันของการทำงาน ดังนั้นคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีร่วมกันจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะ ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากร นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เพราะคุณภาพความสัมพันธ์ส่งผลให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนายจ้างหรือผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการ ตลอดจนผู้บริหาร ทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ การขับเคลื่อนการดำเนินงาน การทำงานและกิจกรรมตามเป้าประสงค์ขององค์กร และสร้างสังคมการทำงานที่น่าอยู่

การจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน การทบทวนแนวคิดทฤษฎีพบว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรองค์กรจำนวนมากได้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมต่อการดำเนินงาน การให้บริการหรือการแข่งขันทางธุรกิจ การเสริมสร้างความรู้ผ่านการเรียนรู้และการศึกษา ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันในองค์กรหรือภายนอกองค์กรมีความสำคัญและ

จำเป็นมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน (Analoui, 2013) เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าและสามารถนำมาใช้ได้เหมาะสมโดยไม่มีวันหมดสิ้น การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรล้วนเกิดขึ้นจากการใช้ความรู้เป็นฐานแห่งการพัฒนาและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานและการปฏิบัติเพื่อสร้างคุณประโยชน์และบรรลุเป้าหมายขององค์กร การจัดการความรู้สามารถกล่าวได้อย่างชัดเจนคือ การที่บุคลากรทุกคนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดความรู้จากภายในของ ตนเอง ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่ได้เรียนหรือศึกษามาจากสถาบันการศึกษา อบรม รวมไปถึงจากประสบการณ์ทำงาน (Biala, 2013) วิธีการทำงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยได้มีกระบวนการพัฒนาความรู้ของตนเองจนกลายเป็นความชำนาญและเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างที่สุดจะต้องมีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังบุคลากรคนอื่น ๆ ในองค์กร (Baran and Klos, 2014) การจัดการความรู้ขององค์กรจึงต้องดำเนินการอย่างเหมาะสม และสอดคล้องต่อการดำเนินงานปฏิบัติงานขององค์กร จึงนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสม รวมไปถึงการจัดการความรู้สามารถที่จะผลักดันการแลกเปลี่ยนความรู้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ในการใช้ความรู้เพื่อการสร้างสรรค์ประโยชน์ และการดำเนินงานตามเป้าหมายหรือความคาดหวังขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเหมาะสม (Mourssi-Alfash, 2014)

การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมธุรกิจกำจัดแมลง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนา ศักยภาพหรือขีดความสามารถของบุคลากรให้เกิด การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โดยทำการอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจก่อให้เกิด การวางแผนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ต้อง มีการสื่อสารที่มีความถูกต้องชัดเจน รวมไปถึงการ ติดตามผลในการบริหารจัดการเพื่อผลตอบแทนจากการ ทำงาน และระบุข้อมูลในประเด็นสำคัญเพื่อนำมา ใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงาน และบริหารจัดการ ต่อไปในอนาคต ด้วยการใช้ความพยายามเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการด้านสมรรถนะทั้งความรู้ ทักษะและ คุณลักษณะให้เป็นบุคลากรผู้ที่สามารถปฏิบัติได้เป็น เลิศ Walker (2016) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอ อย่างชัดเจนถึงความสำคัญของการจัดการป้องกันกำจัด แมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน ทั้งด้านความรู้ที่ ต้องมีสนับสนุนอย่างเพียงพอ การสื่อสารที่ต้องต่อเนื่อง และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ การตรวจสอบและการติดตามที่วางระบบไว้อย่างมีมาตรฐานจะ ทำให้เกิดการพัฒนสมรรถนะได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Ministry of Agriculture (2015) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ ของการจัดการป้องกันแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสม ผสาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและการสนับสนุนที่ เพียงพอ มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีความชัดเจน ทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังควรที่จะ ต้องทำการตรวจสอบระบบและติดตามงานอย่างต่อเนื่องและมีความสม่ำเสมอ

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร สมรรถนะ คือ ความสามารถทางด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะมีความ สำคัญต่อบุคลากรในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่ได้รับมอบหมายหรือเป้าประสงค์ที่องค์กรต้องการ ความสำคัญของสมรรถนะคือการใช้ชีวิตประสิทธิภาพ การดำเนินงาน การปฏิบัติหรือการให้บริการของ บุคลากรอย่างเหมาะสม สมรรถนะที่เพียบพร้อมใน ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานจะทำให้บุคลากร (Megahed, 2012)

สมรรถนะของบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะจะส่งผลทำให้เกิดการสร้างแนวความคิด ปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เหมาะสมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตลอดจนทักษะที่ดีในการให้บริการจะสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นทำให้องค์กรเกิดขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าจนนำไปสู่การสร้างคุณภาพการบริการหรือความพึงพอใจในการใช้บริการให้เกิดขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกของคุณลักษณะที่ดีของบุคลากร ทั้งบุคลิกภาพภายในและภายนอกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ทั้งนี้สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าความรู้ (Pittenger, 2013) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้ทั้งจากสถาบันการศึกษา การเข้าร่วมอบรม หรือผ่านการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น ๆ มีความสำคัญที่จะสร้างให้เกิดการประยุกต์กับการเปลี่ยนวิธีคิด (O'Brien, 2014) หรือรูปแบบการทำงาน และสร้างการปฏิบัติแบบใหม่ที่เหมาะสมในการสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การสร้างคุณภาพความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นโดยการขับเคลื่อนภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและควรดำเนินการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งเพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานขององค์กร ทั้งนี้การวางแผนสืบทอดจะต้องมีการกำหนดผู้สืบทอดที่ชัดเจน จัดตั้งคณะกรรมการทำงานเพื่อจัดทำคู่มือการสืบทอดตำแหน่ง

2. การจัดการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์พาหะด้วยวิธีผสมผสาน องค์กรควรที่จะต้องมีการกำหนดราย

ละเอียดหลักสูตรที่มีความเป็นมาตรฐานสากลและนำมาใช้ในการสร้างชุดสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะสมาคม ผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐในการกำหนดสมรรถนะมาตรฐานสากล ผ่านคณะกรรมการทำงานที่เหมาะสมเพื่อมีการระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบุคลากร

3. ธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทยควรมีการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพการทำงานและหน่วยของสมรรถนะ (Unit of Competency) ที่ชัดเจน ผ่านกระบวนการทำงานที่ได้รับการยอมรับโดยจัดตั้งคณะกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน เช่น สมาคม ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อเป็นทีมงานดำเนินการจัดทำสมรรถนะเฉพาะสำหรับธุรกิจกำจัดแมลงในประเทศไทยให้มีมาตรฐานการทำงานที่สร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4. การจัดการความรู้ขององค์กร ต้องมีการจัดวางระบบโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการบันทึกความรู้ การดึงความรู้มาใช้ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยง่าย โดยต้องมีระบบการดึงความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในองค์กรโดยส่วนใหญ่คือบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงโดยอยู่กึ่งองค์กรมานานและทำวิชาชีพกำจัดแมลงมานานกว่า 10 ปี จะพบว่ากลุ่มเหล่านี้มีขั้นตอนการทำงานและวิธีการที่มีมาตรฐานเฉพาะ และให้ความสำคัญกับการบริการดังนั้นควรที่จะดึงความรู้จากกลุ่มเหล่านี้และนำมาบันทึกเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ชัดเจนและถ่ายทอดผ่านการอบรม การโค้ชหรือการทดสอบและทำงานจริงไปยังบุคลากรใหม่ขององค์กร

5. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะที่ต่อเนื่องผู้บริหารต้องเป็นต้นแบบที่ชัดเจน ทั้งการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะ การกำหนดพันธกิจที่ชัดเจนและการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ เช่น การจัดอบรมที่ต่อเนื่อง การ

กำหนดแนวทางการเรียนรู้ผ่านการทำงานจริง การโค้ช เป็นต้น ทั้งนี้ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างในการเรียนรู้และให้ความสำคัญในการดูแลอย่างใกล้ชิดเนื่องจากธุรกิจกำลังแย่งส่วนใหญ่นับธุรกิจแบบ SMEs ดังนั้นความใกล้ชิดของผู้บริหารกับบุคลากรจะมีความใกล้ชิดกันสูง จึงต้องใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. มุ่งเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำประเด็นจากการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยกระบวนการและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกนำกลับมาพัฒนาผลการวิจัยให้เกิดมิติที่มีความหลากหลายและครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ มากขึ้น

2. พัฒนารอบแนวคิดการวิจัยโดยการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมและนำไปสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดใหม่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Reference

- Analoui, B. D. (2013). Leadership and knowledge management in UK ICT 10 organizations. *Journal of Management Development*, 32(1), 4–17.
- Anderson, E. (1990). *Customers Satisfied? Why Not Just Ask Them?*. Transmission and Distribution. New York: Overland Park.
- Baran, M., & Klos, M. (2014). Competency Models and The Generational Diversity of A Company Workforce. *Economics and Sociology*, 7(2), 209-217.
- Biala, J. (2013). *Process, Tools, and Culture: Three Dimensions of Knowledge Management*. Alexandria: Public Manager.
- Cripe, E., & Manfield, R. (2012). *Competency Development Guide*. Florida: Workitect.
- Mourssi-Alfash, M. F. (2014). *Workplace bullying and its influence on the perception of organizational justice and organizational citizenship behavior in higher education*. Retrieved from: <https://search.proquest.com/openview/a499f993ccc9a422480ffb9408a8b077/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>. 3615122.
- McClelland, D. (1973). Model-Building in the New Economic History: The New Economic History: Problems of Definition Arithmetic Devices Input- Output Models Supply And Demand Models: Demand Supply And Demand Models. *The American Behavioral Scientist*, 16(5), 631-651.
- Megahed, A, M. (2012). Numerical Study for the Flow and Heat Transfer in a Thin Liquid Film Over an Unsteady Stretching Sheet with Variable Fluid Properties in the Presence of Thermal Radiation. *Journal of Mechanics*, 28(2), 291-297.

- Ministry of Agriculture & Farmers Welfare. (2015). *Department of Agriculture and Cooperation*, New Delhi: Author.
- O'Brien, J. (2014). *Diversity Makes All the Difference*. Atlanta: National Real Estate Investor.
- Pais et al., (2015). *A live-blog, one-listen review of One Direction's 'Made in the A.M.* Chicago: TCA Regional News.
- Parry, S. (1998). Ben Bollinger: World class entertainment in the Inland Empire. *Inland Empire Business Journal*, 10(11), 7.
- Pittenger, A. (2013). *SAHBA touts the latest in home, patio supplies*. Washington: Tribune Business News.
- Rodriguez, J. (2013). *Altering the distinctive character of a mark*. Managing Intellectual Property; London (Mar 2013): n/a.
- Spencer, L, M., & Spencer, S, M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons.
- Teprasit, P. (2014). Land Transportation Entrepreneurs' Preparation to enter Asean Economic Community Markets a case study : Small and Medium enterprise SMEs) in Thailand. *Journal of Business Administration The Association of Private Education Institutions of Thailand*, 3(1), 33-40. [In Thai]
- Teprasit, P., & Yuvanont, P. (2015). The Impact of Logistics Management in Reverse Logistics in Thailand's Electronics Industry. *International Journal of Business and Information*, 10(2), 257-271. [In Thai]
- Teprasit, P., & Paopan, N. (2017). The Reverse Logistics Management Model: Thailand Context. *International Journal of Business and Information*, 11(4), 385-403. [In Thai]
- Vanichbuncha, K. (2014). *Structural Equation Analysis (SEM) with AMOS*. Bangkok: Chulalongkorn University. [In Thai]
- Walker, J. (2016). *Drugmakers Point Finger at Middlemen for Rising Drug Prices; Pharmacy-benefit managers and the rebates they command come in for criticism by pharmaceutical executives*. New York: Wall Street Journal.