

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาด ในกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Operational Efficiency of Cleaning Businesses in Bangkok

¹นริศรารัตน์ ศรีฉันทมิตร, ²ประเชษฐ ดิยะปัญญาญัตย์ และ ³ธันนาวริน โขจิตคณิน

¹Narissararat Srichantamitr, ²Prachern Tiyapunjanit and ³Thananwarin Kositkanin

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration, Bangkokthonburi University, Thailand.

E-mail: ¹Narissarats@gmail.com, ²prachern@hotmail.com, ³chonkanok_ple@hotmail.com

Received September 9, 2023; Revised November 15, 2023; Accepted December 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดของบริษัททำความสะอาดในกรุงเทพมหานครและ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เป็นลูกค้าที่เคยรับบริการของบริษัททำความสะอาด ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด คือแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านลักษณะงาน

2. ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาด สามารถสรุปได้ว่า เพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนอายุ การศึกษา จำนวนครั้งจากการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด/ปีมีผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาด

งานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากบริษัทรับทำความสะอาด ได้แก่ ความรวดเร็วความถูกต้องความสามารถความมีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ปัจจัย; ประสิทธิภาพ; ธุรกิจทำความสะอาด

Abstract

This article aims 1) to study the level of opinions about the performance of cleaning staff of cleaning companies in Bangkok and 2) to compare the performance of cleaning companies in Bangkok. Classified by individual factors The research design was quantitative research. The research area was people living in Bangkok and customers who used to use the services of a cleaning company. of which the exact number is unknown. A sample of 400 people was used by a simple random sampling method. Data were analyzed using basic and reference statistics. The results showed that

1 The level of opinions on the operational efficiency of cleaning businesses in Bangkok. was at a high level. when considering each aspect Ranked in order as follows: Ability to work in terms of operational accuracy The speed of operation Achievement on time for work human relations nature of work

2 Comparison results of cleaning business performance It was found that there was no significant difference in the overall performance of different genders, as for age and education level. The number of times a cleaning company uses services varies each year. There are opinions on the performance of the cleaning business. Significant difference at level 0.05

This research found that Factors affecting the efficiency of work of service recipients from cleaning companies include speed, accuracy, ability, and human relations. and on-time success in performing tasks

Keywords: Factors; Efficiency; Cleaning Business

บทนำ

การทำความสะอาดแบบทั่วไป (General Cleaning) เป็นการทำความสะอาดบ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการใช้ชีวิต รวมไปถึงการทำความสะอาดขององค์กรต่างๆ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการจ้างหน่วยงานภายนอกขององค์กรขนาดใหญ่ ถือเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร เพราะเป็นการลดบุคลากร ลดเงินเดือน และไม่ต้องจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องจ่าย นอกจากนั้น การจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นมืออาชีพทำให้ได้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรรวม

โดยองค์กรจะพิจารณาจากความคุ้มค่า ต้นทุน ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจ้างงาน (Supoken, Siripanich&Pramojanee, 2014) โดยพบว่า การจ้างงานจากหน่วยงานภายนอก สามารถลดต้นทุนให้กับองค์กรได้ถึงร้อยละ 40 (Schwartz, 2008) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีก้าวไกลมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย รูปแบบการบริหารงานในองค์กรก็เปลี่ยนไปเพื่อความอยู่รอดขององค์กร และพบว่าองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันเลือกที่จะใช้บริการจากเอาท์ซอร์ส เพราะคาดหวังในความเป็นมืออาชีพ ที่สามารถปฏิบัติงานเฉพาะด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Pinnacle X Outsourcing, 2018) ตลาดของธุรกิจเอาท์ซอร์สในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตปรากฏให้เห็นเป็นภาพสะท้อนด้วยงบประมาณ และมูลค่าในการทำสัญญาของโครงการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐประเภทจ้างทำหรือจ้างเหมาบริการมีมูลค่าเติบโตขึ้นทุกปี ทั้งนี้ แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับผลสำรวจของ Monitor Deloitte และ Dubai Outsource City ประมาณการมูลค่าการใช้บริการ

เอิร์ทเซอร์สโลกเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5 ในช่วงปี 2562-2566 จาก 603.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2562 เป็น 731.3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในปี 2566 (Kulchanarat & Yuenyongchaiwat, 2020) ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจงกับความต้องการขององค์การคู่สัญญา โดยตระหนักในด้านการเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจของคู่สัญญาเสมอเป็นธุรกิจของตัวเอง ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานของบริษัททำความสะอาด จึงตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและใช้บริการต่อไป ผู้วิจัยซึ่งมีส่วนในการจัดการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดในทุกขั้นตอนของการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพตามที่บริษัทฯ และคู่สัญญาต้องการ ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการทำทำความสะอาดของพนักงานในหลายด้าน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ไม่ว่าจะเป็นมิติคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดของบริษัททำความสะอาด และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเป็นลูกค้าที่เคยรับบริการของบริษัททำความสะอาดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปยังสถานที่ต่างๆ ทั้งหมด 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร

บทความวิจัยนี้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครประโยชน์เพื่อเป็นการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการทำทำความสะอาดของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดและเพื่อเป็นประโยชน์กับธุรกิจทำความสะอาดในการนำไปพัฒนา ปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดของบริษัททำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมีปัจจัยด้วยกันมีเพศอายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สถานภาพสมรสและระดับตำแหน่งงานก็เป็นปัจจัยด้านหนึ่งในหลายๆด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของคนทำงานทุกคนทรัพยากรบุคคลซึ่งมีชีวิตจิตใจพร้อมทั้งทักษะความชำนาญและความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้โดยมุ่งหวังที่จะให้ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอได้รับความปลอดภัยมีความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงานได้รับการพัฒนาสมรรถนะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขในชีวิตโดยรวมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (อภิญา วิจิตรเศรษฐกุล, 2552) พรณี จรัมย์ (2548) กล่าวว่าประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์หรือปัจจัยการผลิตจะถูกวัดด้วยผลผลิตภาพโดยผลผลิตภาพนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่แท้จริงคือปริมาณของสินค้าและบริการที่ผลิตได้ต่อปริมาณของปัจจัยการผลิตที่ใช้ในการผลิตนั้น วรศิริ โหตระไวศยะ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความสำเร็จของงาน การ

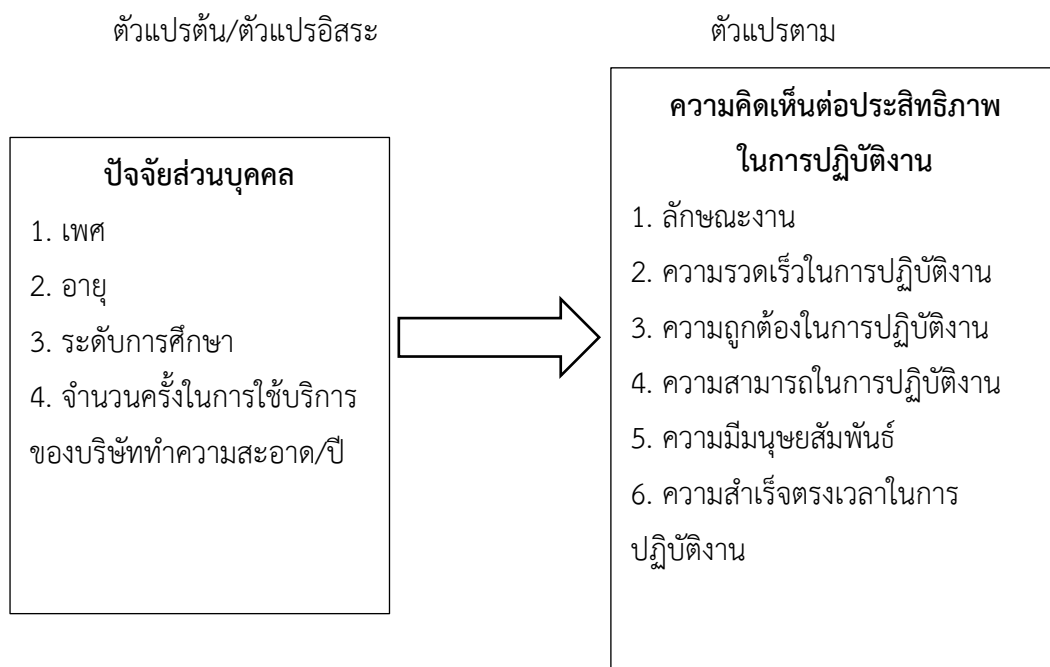
ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานส่วน ญัฐวัตร เป้งวัน พลุก (2560) พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพัน ทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานส่วน ธนพล แสงจันทร์ (2556) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผล ในการทำงานที่แตกต่างกันและ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาในด้านความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถึ นำมาสร้างเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตามคือความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน มาทำการศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดโดยอาศัยการรวบรวมแนวคิด และทฤษฎี พร้อมทั้งวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นและวิเคราะห์ออกมาจะประกอบไปด้วยตัวแปรอย่างน้อย 2 ตัวแปรด้วยกันได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรตาม (dependent variables) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเป็นลูกค้าที่เคยรับบริการของบริษัททำความสะอาด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Non population) โดยมีค่าระดับ ความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 385 คน และ สำนรองความผิดพลาดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ไว้ที่ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 15 คน รวมขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด 400 คนโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% (กัลยา วาณิชยบัญชา 2550) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไปยังสถานที่ต่างๆ ทั้งหมด 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อเก็บรวบรวมโดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่เคยรับบริการของบริษัททำความสะอาดในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด/ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่เคยรับบริการของบริษัททำความสะอาดที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวม 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน และสถิติอ้างอิงสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การเปรียบเทียบ โดย F-test (One – Way – ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significance Difference : LSD

ผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมีอายุ 18 – 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และระดับการศึกษาด้านมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และส่วนใหญ่มีการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด 1 – 20 ครั้ง/ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมา 21 – 30 ครั้ง/ปี จำนวน 97 คน

คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาต่ำกว่า 10 ครั้ง/ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมากกว่า 31 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะงาน

2.1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดมีความรู้ ความเข้าใจ เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย พนักงานทำความสะอาดมีการพัฒนา ปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานทำความสะอาดเข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน

2.2 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ อุปกรณ์และสัณฐานในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเหมาะสม การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนดผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อุปกรณ์ของพนักงานทำความสะอาดในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน ความเหมาะสมในการจัดสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดความเหมาะสมในการใช้อุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดมีความถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติ

2.4 ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานทำความสะอาดมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ได้รับคำชมเชยหรือการให้รางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมายพนักงานทำความสะอาดแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

2.5 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ เปิดโอกาสให้พนักงานทำความสะอาดได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน พนักงานทำความสะอาดได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีพนักงานทำความสะอาดสามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ และพนักงานทำความสะอาดมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.6 ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ได้ปฏิบัติงานตรงกับความต้องการของพนักงานทำความสะอาด ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ของพนักงานทำความสะอาดงานที่มอบหมายตรงกับความสามารถของพนักงานทำความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานทำความสะอาดมีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมทุกด้าน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น(n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.43	.54	ปานกลาง
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.07	.59	มาก
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.35	.56	มาก
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.41	.54	มาก
ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	3.85	.54	มาก
ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.98	.57	มาก
รวม	4.01	.55	มาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ พบว่าเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุพบว่าอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านลักษณะงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด/ปีพบว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด/ปี ต่างกันมีความ

คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านลักษณะงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะงาน ตามลำดับอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดมีความรู้ความเข้าใจ เหมาะสมกับการกิจที่ได้รับมอบหมาย มีการพัฒนาปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับ แพรพรรณ ตรีชั้น และคณะ (2563) ผลการวิจัยปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก

1.2 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากอุปกรณ์และสุขภัณฑ์ในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเหมาะสม การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนดผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ชญาณิชฐ์ ไชยวิจิต, วิเชียร วิทยอดม และราเชนทร์ นพณัฐ วงศกร (2560) ผลการวิจัยพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักรบประมาณโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่ามีด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความผูกพันกับองค์กร และด้านบุคคล

1.3 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากอุปกรณ์ของพนักงานทำความสะอาดในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน ความเหมาะสมในการจัดสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาด ความเหมาะสมในการใช้อุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดซึ่งสอดคล้องกับพรณา เปี่ยมไชย, เบญจวรรณ ศฤงคาร, อัฐพงษ์ อีระคานนท์, พรณา ปุรินทราภิบาล (2563) ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ได้รับคำชมเชยหรือการให้รางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมายพนักงานทำความสะอาดแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดีซึ่งสอดคล้องกับพรณา เปี่ยมไชย, เบญจวรรณ ศฤงคาร, อัฐพงษ์ อีระคานนท์, พรณา ปุรินทราภิบาล (2563) การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของการทำงาน

1.5 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเปิดโอกาสให้พนักงานทำความสะอาดได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีสามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จำนงค์ นามมา และจักรี ศรีจารุเมธีญาณ (2564) มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคีก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งภายในหน่วยงานหรือองค์กรมิตการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ควรใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์กรนอกจากจะมีคนหลากหลายแล้วระบบการบริหารงานก็ยิ่งทำให้มีผู้คนหลายระดับด้วยเช่นกัน ดังนั้นมิตการสร้างความสัมพันธ์ก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

1.6 ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานทำความสะอาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรศิริ โหตระไวศยะ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานพบว่า

2.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในด้านการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในลักษณะงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน มีความรวดเร็ว และมีความถูกต้องของงาน และปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย

2.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ด้านลักษณะงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานทำความสะอาดมีความรู้ ความเข้าใจ เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในด้านการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะอุปกรณ์ของพนักงานทำความสะอาดในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ชัดเจน และความเหมาะสมทำให้งานมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนพล แสงจันทร์ (2556) เรื่องอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

2.4 จำนวนครั้งในการใช้บริการของบริษัททำความสะอาด/ปี ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในด้านการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานทำความสะอาดมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายจึงทำให้งานมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคุ้มค่า ต้นทุน ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจ้างงานของธุรกิจทำความสะอาดดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 2 แสดงถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของผู้รับบริการจากบริษัท รับทำความสะอาด โดยสามารถแบ่งเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความมั่นคงสัมพันธ์และ
5. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุป

ธุรกิจทำความสะอาดเป็นงานบริการที่ปัจจุบันเป็นที่นิยมในกลุ่มคนเมือง และองค์การขนาดใหญ่ถือเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร เพราะเป็นการลดบุคลากร ลดเงินเดือน และไม่ต้องจ่าย

สวัสดิการต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายนอกจากนั้น การจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นมืออาชีพทำให้ได้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรรวม โดยจะพิจารณาจากความคุ้มค่า ต้นทุน ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการจ้างงานที่จะได้รับ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการของบริษัททำความสะอาดมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่อง ความพึงพอใจมากเนื่องจากพนักงานทำความสะอาดมีความรู้ ความเข้าใจ เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีการพัฒนาปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเข้าใจ ภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน อุปกรณ์และสุขภัณฑ์ในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเหมาะสม การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนดผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายพนักงานทำความสะอาดมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และผลจากการศึกษาสามารถสนับสนุนระบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการทำทำความสะอาดของพนักงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานทำความสะอาด และเป็นประโยชน์กับธุรกิจทำความสะอาดในการนำไปพัฒนา ปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานทำความสะอาดของธุรกิจทำความสะอาดแนวทางที่จะส่งให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจทำความสะอาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจทำความสะอาด หรือกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ที่ต้องการวัดระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำนงค์ นามมา และ จักรี ศรีจารุเมธีญาณ. (2564). มิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. *วารสาร มจร อุบล* *ปริทรรศน์*, 6(2), 779-790.

- ชญาณิชฐ์ ไชยวิชิต, วิเชียร วิทยอุดม และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงบประมาณสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(2), 43-53.
- ณัฐวัตร เป้งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัด กอง พันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่.
- ธนพล แสงจันทร์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของ พนักงานบริษัทประกันภัย. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 6(3), 395-412.
- พรนภา เปี่ยมไชย, เบญจวรรณ ศฤงคาร, อัฐพงษ์ อีระคานนท์, พรนภา ปุรินทรภิบาล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผล การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักศึกษาปณ. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษย ศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 56-68.
- พรรณี จรัมย์พร. (2548). *เศรษฐศาสตร์ร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- แพรพรรณ ตริซัน และคณะ. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งใน จังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science*, 7(2), 230-243.
- วัชรศิริ โหตระไวศยะ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี*, 9(2), 97-125.
- อภิญา วิจิตรเศรษฐกุล. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- Kulchanarat, C., & Yuenyongchaiwat, K. (2020). Prevalence of sarcopenia in heart failure and its association factors: A Systematic Review. *Vajira Medical Journal: Journal of Urban Medicine*, 64(5), 333–344.
- Pinnacle X Outsourcing. (2018). *Top 10 Reasons to Outsource*. Retrieved from <https://pxoutsourcing.com/blog/top-10-reasons-for-businesses-to-outsource-payroll-administration/>
- Pramojanee, S. (2014). Factors Affecting the Efficiency Performance of Employees' PCS Security and Facility Services Company Limited. *Rajapark Journal*, 16(44), 328-337.
- Schwartz, S, H. (2008). *Cultural Value Orientations: Nature & Implications of National Differences (Master's Thesis)*. The Hebrew University of Jerusalem.