



สรุปและขอเสนอแนะ

การบริการทำความสะอาดอากาศ เป็นธุรกิจขายบริการทำความสะอาดโดยพนักงานที่ได้รับการคัดเลือก และฝึกฝนจนมีความสามารถและเชี่ยวชาญในการทำความสะอาดอากาศ ซึ่งบริษัทบริการทำความสะอาดจะเป็นผู้ลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ และสารเคมีน้ำยาเคมีทำความสะอาด และรับผิดชอบในการบริหารงานบุคคลสถานที่ทั้งหมด ลูกค้าเพียงแต่แจ้งความต้องการในลักษณะของบริการ สถานที่ พื้นที่ ช่วงเวลาและระยะเวลาในการขอรับบริการให้บริษัททราบเท่านั้น เพื่อใช้ในการพิจารณาตกลงราคาค่าบริการ

จากการศึกษาทราบว่า ธุรกิจบริการทำความสะอาดอากาศมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อไม่นานมานี้เอง บริษัทบริการทำความสะอาดอากาศในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีจำนวน 42 บริษัท และจากข้อมูลของบริษัทตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 28 บริษัท ปรากฏว่า ครั้งหนึ่งหรือจำนวนร้อยละ 50.00 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด ก่อตั้งขึ้นในระหว่าง 6 - 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นบริษัทที่ให้บริการทำความสะอาดและจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ สารเคมีน้ำยาเคมีทำความสะอาด จำนวนร้อยละ 60.71 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด บริษัทบริการทำความสะอาดอากาศที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาทมีจำนวนร้อยละ 57.14 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด เป็นบริษัทขนาดเล็กที่มีจำนวนพนักงานทำความสะอาดน้อยกว่า 100 คน จำนวนร้อยละ 71.43 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด พนักงานทำความสะอาดส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า บริษัทบริการทำความสะอาดอากาศที่จ่ายค่าจ้างแก่พนักงานทำความสะอาดเป็นเงินก้อนและค่าแรง

รายวันมีจำนวนร้อยละ 50.00 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด พนักงานทำความสะอาดที่  
 ได้รับสวัสดิการเครื่องแบบของบริษัท ซึ่งส่วนมากเป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีจำนวนร้อยละ  
 39.29 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานทำความสะอาด  
 ของบริษัท จะเน้นบุคลิก รูปร่างหน้าตา ลักษณะท่าทางเป็นสำคัญ มีจำนวนร้อยละ  
 30.95 ของบริษัทตัวอย่างทั้งหมด

โดยเหตุที่ธุรกิจนี้เป็นการขายบริการซึ่งไม่สามารถแสดงตัวตนของบริการให้  
 เห็นได้ ดังนั้นบริษัทจึงเน้นความสำคัญของการบริหารการตลาดโดยวิธีการขายโดยตรง  
 ทั่วพนักงานขาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงตัวลูกค้าเป้าหมายได้ ผู้บริหารกิจการยอมรับ  
 ว่าจะธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก โดยเฉพาะ  
 อย่างยิ่งการซักล้างหตุภัณฑ์ราคา มีการตัดราคาค่าบริการกันอย่างรุนแรง แต่อย่าง  
 ไรก็ตามโอกาสที่ธุรกิจนี้จะเจริญเติบโตยังมีอีกมาก เพราะลูกค้าเริ่มมีความเข้าใจถึง  
 คุณค่าของบริการนี้มากขึ้น ประกอบกับทางภาครัฐบาล สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ  
 บางแห่งเริ่มให้ความสนใจที่จะใช้บริการนี้บ้างแล้ว ซึ่งถ้าหากได้รับการส่งเสริมอย่าง  
 เต็มที่ ลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นลูกค้าที่ใหญ่มากในอนาคต และจะมีผลให้เกิดความเชื่อมั่น  
 ในส่วนที่เป็นลูกค้าเอกชนมากขึ้นอีกด้วย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์สามารถ  
 พิสูจน์สมมติฐาน ไก่กึ่งต่อไปนี้ คือ

1. จำนวนพนักงานทำความสะอาดเป็นสิ่งกำหนดความอยู่รอดของกิจการ  
 ผลจากการศึกษาปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้บริหาร  
 ระดับสูงของกิจการจำนวนร้อยละ 85.71 มีความเห็นว่า จำนวนพนักงานทำความสะอาด  
 สะอาดไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุดที่จะกำหนดความอยู่รอดของกิจการ ประสิทธิภาพของผู้บริหาร  
 กิจการ คุณภาพของพนักงานทำความสะอาด และภาวะการแข่งขัน มีความสำคัญมาก  
 กว่าเป็นอย่างยิ่ง และบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร จำนวนร้อยละ 92.86 ไม่เคย  
 ประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาดเลย

2. การรับประกันความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดของกิจการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ และไว้วางใจในบริการนี้

ผลจากการศึกษาปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้บริหารระดับสูงของกิจการบริการทำความสะอาดอาคารได้ให้ความสำคัญอย่างมากที่สุดกับความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาด การกระทำผิดเกี่ยวกับการลักขโมย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า จะถูกลงโทษสถานหนักถึงขั้นไล่ออกจากงาน และมีบริษัทบริการทำความสะอาดอาคารจำนวนร้อยละ 75.00 เคยมีการไล่พนักงานทำความสะอาดที่กระทำผิดในลักษณะเกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นพนักงานทำความสะอาดจึงต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค่าประกัน และผู้บริหารยังมีความเห็นว่าการประกันภัยไว้กับบริษัทประกัน เพื่อคุ้มครองความเสียหาย หรือสูญหายในทรัพย์สินของลูกค้าจะมีผลอย่างมากต่อความเชื่อถือของลูกค้า ดังนั้นบริษัทบริการทำความสะอาดอาคารจำนวนร้อยละ 57.14 จึงมีประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้าไว้กับบริษัทประกัน

#### ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร

เนื่องจากธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารเป็นธุรกิจใหม่ ยังไม่มีชื่อเสียงแพร่หลายนัก บริษัทส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก และมีการจัดองค์การยังไม่เป็นระบบนัก ดังนั้นจึงมีปัญหาร และอุปสรรคในการบริหารงานค่อนข้างมาก พอสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ปัญหาและอุปสรรคภายในกิจการ ได้แก่ ปัญหาทางการเงิน และปัญหาการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับหัวหน้างาน และพนักงานทำความสะอาด
2. ปัญหาและอุปสรรคภายนอกกิจการ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า และปัญหาเกี่ยวกับภาวะการแข่งขัน

## 1. ปัญหาและอุปสรรคภายในกิจการ

ก. ปัญหาการบริหารการเงิน เนื่องจากบริษัทมีการทำความสะดวกอาคารส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 71.43 เป็นบริษัทขนาดเล็ก การดำเนินงานของกิจการจะใช้เงินทุนของเจ้าของกิจการเองซึ่งมีจำนวนจำกัด โดยต้องมีการลงทุนในทรัพย์สินถาวร เช่น อาคารสำนักงาน รถยนต์ เครื่องมืออุปกรณ์ ทำความสะอาดซึ่งมีราคาแพง ต้องมีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อซื้อสาร เคมีน้ำยาเคมี จ่ายค่างาน เงินเดือนพนักงาน และเนื่องจากลักษณะของการบริการนี้ต้องบริการทำความสะอาดในลูกค้าเสร็จเรียบร้อยก่อน จึงจะรับชำระค่าบริการได้ในภายหลัง กิจการจึงมักประสบกับปัญหาเงินทุนหมุนเวียนไม่คล่องตัว ทำให้กิจการขยายตัวได้ยาก

ข. ปัญหาการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาดและหัวหน้างาน เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดเป็นปัจจัยสำคัญในธุรกิจบริการนี้ และมีจำนวนมากที่สุดในกิจการ แต่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำ ทำให้มีปัญหาในการบริหารงานอยู่เสมอ ๆ คือ

1) หัวหน้างาน ซึ่งโดยมากจะเป็นพนักงานทำความสะอาดที่ทำงานมานาน มีความชำนาญและประสบการณ์มาก ได้รับความเลื่อนตำแหน่งมาเป็นหัวหน้างาน มักจะไม่รู้จักใช้อำนาจหน้าที่ของความเป็นหัวหน้างาน และขาดความเข้มงวดในการควบคุมดูแลเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา

2) พนักงานทำความสะอาด ส่วนมากจะมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ขยันขันแข็ง และความไม่รับผิดชอบในหน้าที่ ทำให้ผลงานที่ปรากฏไม่สม่ำเสมอ ไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในสาร เคมีน้ำยาเคมีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

## 2. ปัญหาและอุปสรรคภายนอกกิจการ

ก. ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าเนื่องจากธุรกิจบริการทำความสะอาดเป็นธุรกิจใหม่ ลูกค้าบางรายยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการประเภทนี้ คิดว่าบริการนี้ต้องบริการใดทุกอย่างดังใจต้องการ มีความพึงพอใจที่บริษัทไม่สามารถเสนอบริการให้ได้ ลูกค้าบางรายจะสั่งการให้สอยพนักงานทำความสะอาดในงานที่คิดว่าควรประสงค์ และบางรายก็ไม่ยอมรับในบริการนี้เลย เพราะยังคงต้องการมีพนักงานทำความสะอาดในความรับผิดชอบของกิจการเอง ทำให้เทศบาลไม่ขยายตัวใดเท่าที่ควร

ข. ปัญหาเกี่ยวกับภาวะการแข่งขัน เป็นผลึกของการค้าเสรีที่จะต้องมีการแข่งขันโดยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน ซึ่งถ้าหากเป็นการแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพ ลูกค้าผู้บริโภคก็จะได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการนี้ แต่เนื่องจากการบริการทำความสะอาดนั้นไม่สามารถแสดงความแตกต่างของคุณภาพในการบริการให้เห็นก่อนตกลงซื้อขายกันได้ ดังนั้นจึงมีการนำกลยุทธ์ทางด้านราคาเข้าแข่งขันกัน คู่แข่งก็เหมือนกับว่าลูกค้าได้รับประโยชน์จากการให้บริการในราคาที่ต่ำลง แต่โดยความเป็นจริงแล้วมีหลายบริษัทที่ใช้วิธีการตัดราคาเพื่อให้ได้ลูกค้า จากนั้นก็จะใช้วิธีการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้กิจการสามารถมีกำไรสูง ๆ ใ้ด้วยการลดจำนวนการโฆษณา เหม็นำยาเคมีทำความสะอาดลงจากมาตรฐาน ลดค่าจ้างแรงงานของพนักงานทำความสะอาดให้ต่ำลง (จากการสัมภาษณ์พนักงานทำความสะอาดทราบว่า บางบริษัทมีการจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าแรงงานขั้นต่ำตามกฎหมาย) ทำให้พนักงานทำความสะอาดไม่มีกำลังใจปฏิบัติงานที่ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพของการให้บริการลดลงด้วย ทำให้ลูกค้าเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีกับธุรกิจนี้ได้

## ขอเสนอแนะ

จากปัญหาและอุปสรรคที่โกลดวไวแล้วข้างต้นนั้น ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะบางประการที่จะกล่าวในลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้ คือ

### 1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการเงิน

ก. ต้องสำรวจฐานะทางการเงินของกิจการตลอดเวลา เพื่อจะควบคุมการหามาได้ซึ่งเงินทุน และการใช้ไปของเงินทุนให้สอดคล้องกัน ทั้งตามระยะเวลาและจำนวนเงิน

ข. ต้องมีแหล่งเงินทุนที่เพียงพอ กิจการจะดำเนินงานโดยอาศัยเงินทุนของเจ้าของกิจการแต่เพียงแห่งเดียวไม่ได้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียนกระทันหัน ธุรกิจต้องพยายามหาแหล่งเงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ใด จำนวนเพียงพอที่จะใช้ในกิจการ หรือเมื่อใดเมื่อคราวจำเป็น ซึ่งจะกระทำได้โดย

1) การกู้เงินเบิกเกินบัญชี (โอ/คี่) จากธนาคารโดยมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน

2) การกู้เงินซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีราคาแพง โดยทำจำนำเครื่องมืออุปกรณ์นั้นไว้กับเจ้าหนี้ ผ่อนส่งชำระคืนเป็นรายงวดระยะยาว

3) การกู้เงินโดยวิธีการโอนสิทธิการรับชำระเงินจากลูกค้าไว้กับเจ้าหนี้ ซึ่งในลักษณะของลูกค้าของบริษัททำสัญญาว่าจ้างระยะยาว ชำระค่าบริการ เป็นรายเดือน สามารถใช้วิธีการดังกล่าวนี้โดยความยินยอมของทั้ง 3 ฝ่าย คือ เจ้าหนี้ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ลูกค้า และบริษัท

การสร้างหนี้สินโดยวิธีการกุดังนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาทัศนคติให้รอบคอบ ต้องมีความเพียงพอ แต่ไม่มากจนเกินความสามารถที่กิจการจะชำระคืน

และคงทราบว่าเงินกู้ที่ไ้มานั้นมีระยะเวลาชำระคืนอย่างไร เมื่อไร ข้อควรระวัง คือ ต้องไม่นำเงินกู้นี้ไปลงทุนในทรัพย์สินถาวร หรือวิธีที่ไหลลคมแทนในระยะเวลาที่ยาวนานกว่า เพราะจะทำให้กิจการประสบปัญหาเรื่องสภาพคล่องได้

## 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดและหัวหน้างาน เป็นพนักงานจำนวนมากที่สุดในกิจการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพเสนอขายให้แก่ลูกค้า ผู้บริหารกิจการควรให้ความสนใจในบุคคลเหล่านี้ ดังนี้ คือ

- ก. การคัดเลือกหัวหน้างาน นอกจากจะพิจารณาคุณสมบัติเกี่ยวกับความสามารถในการทำความสะอาด อายุการทำงานแล้ว ควรจะพิจารณาถึงความสามารถในการ เป็นผู้นำ และความรับผิดชอบในหน้าที่ด้วย
- ข. เมื่อคัดเลือกหัวหน้างานได้แล้ว จะต้องมีการฝึกอบรม ให้ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของการ เป็นหัวหน้างาน
- ค. ต้องกำหนดมาตรฐานในการควบคุมงานตามลำดับโดยละเอียด เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ทราบขอบ เขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ
- ง. ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ลงโทษเมื่อกระทำผิด และมีการให้รางวัลเพื่อจูงใจเมื่อกระทำดี เช่น
  - 1) มีการประกวดผลงานดีเด่นประจำปี แจกรางวัลให้แก่หัวหน้างานหรือแม่บ้านผู้รับผิดชอบในผลงานนั้น
  - 2) มีการคัดเลือกพนักงานทำความสะอาดยอดเยี่ยม แจกเหรียญ ประกาศเกียรติคุณ หรือ เสื้อ เครื่องแบบพนักงานยอดเยี่ยม
  - 3) แจกรางวัลแก่พนักงานที่แสดงความซื่อสัตย์ เก็บรักษาทรัพย์สินที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ หรือทำตกหล่น ส่งคืนให้แก่ลูกค้า

การประกวดการแข่งขันเพื่อให้ได้รางวัลนั้น ต้องมีการวาง  
มาตรการให้รักษามุขีธรรม ไม่งั้นแล้วอาจเกิดเป็นผลเสีย มีการกลั่นแกล้งซึ่ง  
ก็ชิง เก่งกันจนเป็นเหตุให้เกิดการขาดความสมัครใจได้

จ. ต้องมีการปรับเปลี่ยนหัวหน้างาน และพนักงานทำความสะอาดกันบ้าง  
เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศ และเป็นการทดสอบระบบการควบคุมว่า คุณภาพ  
ของผลงานที่ปรากฏนั้นเกิดจากระบบการควบคุมที่ดี หรือเพราะพนักงานมีความรับผิดชอบ  
หน้าที่ดี หรือเป็นผลจากทั้งสองประการ

ฉ. ต้องมีการประชุมหรือสัมมนาในสำนักงานของบริษัทบ้าง โดยเฉพาะ  
อย่างยิ่งหัวหน้างาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจการและจงรัก  
ภักดีต่อบริษัทและผู้บริหารกิจการ ผู้บริหารจะได้มีโอกาสรับฟังความคิดเห็น และสามารถ  
แถลงนโยบายหรือความรู้ใหม่ ๆ ให้พนักงานได้ทราบด้วยพร้อม ๆ กัน

### 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลูกค้า

บริษัทบริการทำความสะอาดอาคารทั้งหลายควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน  
ทั่ว ๆ ไปและลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในวัตถุประสงค์และบริการของกิจการว่ามีคุณประ-  
โยชน์อย่างไรบ้าง เช่น

ก. ส่งเสริมให้มีข้อความหรือบทความประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความ  
เข้าใจในการบำรุงรักษาทำความสะอาดที่ถูกต้องวิธี ทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์  
หนังสือนิตยสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น

ข. จัดงานสาธิตแนะนำบริการ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ สารเคมีน้ำยาเคมี  
ทำความสะอาด สำหรับลูกค้าของบริษัทและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความสัม-  
พันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้า ได้ทราบทัศนนะ ความต้องการ และเป็นการส่งเสริมการตลาดวิธี  
หนึ่ง

ค. ต้องพยายามรักษาชื่อเสียงของกิจการทั้งเรื่องคุณภาพของงานบริการ  
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดภาพพจน์ใน  
ทางที่ดีต่อกิจการและธุรกิจโดยรวม



ง. พยายามออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อรับฟังคำติชม จะได้ทราบความต้องการของลูกค้าเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของกิจการ

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาวะการแข่งขัน

การแข่งขันเป็นสิ่งที่ค้ำหน้ากว่ากิจการต่าง ๆ แข่งขันกันในทางสร้างสรรค์ พัฒนา โดยอยู่ในขอบเขตและตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ ในปัจจุบัน การแข่งขันของธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารรุนแรงขึ้นด้วยการตัดราคาค่าบริการ ผู้บริหารกิจการควรหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้วยวิธีการเสนอราคาต่ำกว่า โดยปราศจากเหตุอันควร เพื่อตัดราคาคู่แข่ง โดยควรจะเน้นหนักการแข่งขันด้วยคุณภาพของบริการและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และพยายามให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ให้เห็นโทษของการแข่งขันลดราคาเพื่อแย่งงาน ซึ่งก่อให้เกิดการฉวยโอกาส แล้วจึงมาลดต้นทุนภายหลังด้วยการเอาเปรียบลูกค้าในค่านี้อุณหภูมิของบริการ และเอาเปรียบพนักงานทำความสะอาดด้วยการจ่ายค่าแรงที่ต่ำมาก ๆ

ผู้บริหารของกิจการต่าง ๆ ควรจะร่วมมือกันจัดตั้งชมรม หรือสมาคม เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็น และความร่วมมือในการกำหนดขอบเขตของการแข่งขัน ช่วยกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้กับลูกค้า ซึ่งหากกระทำโดยรูปสมาคม หรือชมรมจะสามารถสร้างความเชื่อถือให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย