

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเกี่ยวกับบริษัทบริการทำความสะอาดนี้ ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเฉพาะบริษัทที่มีการให้บริการ หรือมีแผนให้บริการทำความสะอาด และมีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีบริษัทบริการทำความสะอาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานทำความสะอาดมากกว่า 100 คนนั้น มีเพียง 9 บริษัท ในจำนวนนี้มีอยู่ 3 บริษัทซึ่งเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจประเภทนี้ในประเทศไทย และดำเนินงานมานานกว่า 10 ปี ส่วนบริษัทขนาดเล็กนั้นมีจำนวน 33 บริษัท แม้ว่าในระหว่างการศึกษาข้อมูลจะมีบางบริษัท เลิกกิจการหรือเลิกหน่วยบริการนี้ และมีการก่อตั้งใหม่ก็ตาม ผู้เขียนได้พยายามใช้ข้อมูลที่ล้ำสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยวิธีการสัมภาษณ์และออกแบบสอบถาม ปรากฏว่าข้อมูลที่รวบรวมมาได้ นั้น เป็นข้อมูลของบริษัทต่าง ๆ จำนวน 28 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 66.67 ของบริษัทบริการทำความสะอาด

#### การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนบริษัทบริการทำความสะอาดแบ่งตามประเภทของบริการ

ประเภทของบริการ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ให้บริการทำความสะอาดอย่างเดียว	2	7.14
ให้บริการทำความสะอาดและจำหน่าย เครื่องมือ - อุปกรณ์และน้ำยา เคมีทำความสะอาด	17	60.71
ให้บริการทำความสะอาดและมีบริการอื่น ๆ เช่น ก่อจึกแมลง ยามรักษาความปลอดภัย เป็นต้น	3	10.72
ให้บริการทำความสะอาด จำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ - น้ำยา เคมีทำความสะอาด และมีบริการอื่น ๆ	6	21.43
รวม	28	100.00

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าบริษัทที่มีบริการทำความสะอาดเพียงอย่างเดียว นั้น คิดเป็นจำนวนร้อยละ 7.14 บริษัทที่มีบริการอื่น ๆ ด้ยมีร้อยละ 10.72 บริษัทที่มีบริการอื่น ๆ และจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์น้ำยา เคมีทำความสะอาดด้ยมีร้อยละ 21.43 ส่วนบริษัทที่บริการทำความสะอาดพร้อมกับจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ น้ำยา เคมีด้ยนั้นมีจำนวนร้อยละ 60.71

จากการสัมภาษณ์ได้ทัศนะบางอย่างมาว่า เหตุที่ได้ข้อมูลเช่นนี้เพราะธุรกิจบริการทำความสะอาดนั้นมีวิวัฒนาการมาจากบริษัทจำหน่ายสารเคมี น้ำยา เคมีทำความสะอาด และการที่มีบางบริษัท มีบริการอื่น ๆ ประกอบด้ย เพราะความต้องการรายได้ หรือยอดขายเพิ่มขึ้นโดยการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ หรือประเภทบริการให้มากขึ้น

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนทุนจดทะเบียนของบริษัททำความสะอาดอาคาร

จำนวนทุนจดทะเบียน	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	16	57.14
500,000 - 1,000,000 บาท	9	32.14
1,000,001 - 5,000,000 บาท	3	10.72
มากกว่า 5,000,000 บาท	-	-
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท มีจำนวนถึงร้อยละ 57.14 บริษัทที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 500,000 - 1,000,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 32.14 และบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 10.72 แต่ไม่มีบริษัทใดที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาท เมื่อนำข้อมูลทุนจดทะเบียนของแต่ละบริษัทมาเปรียบเทียบกับข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ปรากฏว่าทุนจดทะเบียนนี้ไม่สามารถใช้วัดขนาดของกิจการได้ เพราะบางบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท แต่มีจำนวนพนักงานและยอดขายสูงมากกว่าบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูง ๆ ก็มี และในปัจจุบันบริษัทที่เพิ่งก่อตั้งมักจะมีทุนจดทะเบียนน้อย ๆ เพื่อสร้างเครดิตให้กับตนเอง

ตารางที่ 5 แสดงระยะเวลาการดำเนินงานของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
1 - 5 ปี	11	39.29
6 - 10 ปี	14	50.00
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3	10.71
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่ามีเพียง 3 บริษัทเท่านั้นที่มีการดำเนินงานมาแล้วนานกว่า 10 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 10.71 บริษัทที่มีระยะเวลาดำเนินงานระหว่าง 6 - 10 ปีมีร้อยละ 50.00 และบริษัทที่มีระยะเวลาดำเนินงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีร้อยละ 39.29

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนพนักงานทำความสะอาด

จำนวนพนักงานทำความสะอาด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มากกว่า 100 คน	8	28.57
น้อยกว่า 100 คน	20	71.43
รวม	28	100.00

จากข้อมูลที่ศึกษามาได้ผู้เขียนได้จำแนกของกิจการออกเป็น 2 ขนาดคือ บริษัทขนาดใหญ่ที่มีพนักงานทำความสะอาดจำนวนมากกว่า 100 คน มีร้อยละ 28.57 และบริษัทขนาดเล็กที่มีพนักงานทำความสะอาดจำนวนน้อยกว่า 100 คน ซึ่งมีถึงร้อยละ 71.43 และในจำนวนพนักงานทำความสะอาดทั้งหมดของกิจการหนึ่ง ๆ เป็นพนักงานเพศหญิงมากถึงร้อยละ 80 - 90 จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมทราบว่า งานบริการทำความสะอาดนั้นเหมาะกับเพศหญิงที่สุด เพราะเพศหญิงมีความอดทน ละเอียก และมีประสบการณ์ด้วยตนเองมาบ้างแล้วฝึกหัดได้ง่ายกว่าเพศชาย แต่ถ้าเป็นงานที่ต้องใช้แรงยกของหนัก หรือทำความสะอาดในที่สูง ๆ แล้วจะใช้เพศชาย

ตารางที่ 7 แสดงขนาดของกิจการกับทุนจดทะเบียน

จำนวนทุนจดทะเบียน	ขนาดของกิจการ			
	บริษัทขนาดใหญ่	ร้อยละ	บริษัทขนาดเล็ก	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	1	12.50	15	75.00
500,000 – 1,000,000 บาท	4	50.00	5	25.00
1,000,001 – 5,000,000 บาท	3	37.50	—	—
มากกว่า 5,000,000 บาท	—	—	—	—
รวม	8	100.00	20	100.00

จากตารางจะเห็นว่าบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท เป็นบริษัทขนาดใหญ่ 1 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 12.50 และเป็นบริษัทขนาดเล็ก 15 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 75.00 บริษัทที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 500,000 – 1,000,000 บาท เป็นบริษัทขนาดใหญ่ 4 บริษัทหรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นบริษัทขนาดเล็ก 5 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.00 บริษัทที่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,001 – 5,000,000 บาท เป็นบริษัทขนาดใหญ่ 3 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 8 แสดงอายุเฉลี่ยของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละบริษัท

อายุเฉลี่ยของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละบริษัท	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 20 ปี	—	—
อายุ 21 – 30 ปี	28	100.00
อายุ 31 ปีขึ้นไป	—	—
รวม	28	100.00



จะเห็นได้ว่าพนักงานทำความสะอาดส่วนใหญ่ของบริษัท จำนวนร้อยละ 100.00 มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 21 - 30 ปี

จากการสัมภาษณ์ทราบว่าพนักงานทำความสะอาดส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 70 - 80 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ส่วนพนักงานอีกจำนวนร้อยละ 20 - 30 จะมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทฯ เป็นเวลานาน มีความชำนาญและมีประสบการณ์มาก และมีโอกาสที่จะได้รับพิจารณาเลื่อนเป็นหัวหน้างานในอนาคต

ตารางที่ 9 แสดงวุฒิการศึกษาเฉลี่ยของพนักงานทำความสะอาด

วุฒิการศึกษาของพนักงานทำความสะอาด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า	28	100.00
มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3	-	-
ปวช. - ปวส.	-	-
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่า พนักงานทำความสะอาดของบริษัทจำนวนร้อยละ 100.00 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า เพราะโดยลักษณะของงานแล้ว บริษัทต้องการแรงงานที่มีความสามารถอ่านออกเขียนได้เท่านั้น

ตารางที่ 10 แสดงลักษณะการจ่ายค่าจ้างแก่พนักงานทำความสะอาด

ลักษณะการจ่ายค่าจ้าง	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เงินเดือน	3	10.72
ค่าแรงรายวัน	9	32.14
เงินเดือน และค่าแรงรายวัน	14	50.00
เงินเดือน ค่าแรงรายวัน และค่าแรงเหมาจ่าย	2	7.14
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าบริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็น เงิน เดือนอย่าง เดียวมีจำนวนร้อยละ 10.72 บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นค่าแรงรายวันอย่าง เดียวมีจำนวนร้อยละ 32.14 บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นเงินเดือน และค่าแรงรายวันมีจำนวนร้อยละ 50.00 และ บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นเงินเดือน ค่าแรงรายวัน และค่าจ้างเหมาจ่ายมีจำนวนร้อยละ 7.14

จากการสัมภาษณ์พบว่า ค่าแรงรายวันเป็นแบบการจ่ายค่าจ้างที่บริษัท บริการทำความสะอาดทั่ว ๆ ไปใช้เป็นพื้นฐาน ส่วนการจ่ายค่าจ้างเป็นเงินเดือนที่แน่นอนนั้น จะพิจารณาเป็นลำดับต่อไป ใ้กับพนักงานที่ไ้เคลื่อน เป็นหัวหน้างานหรือ ใ้กับพนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานาน และมีความชำนาญงาน เพื่อเป็นการบำรุงขวัญกำลังใจแก่พนักงานนั้น ๆ

ตารางที่ 11 แสดงขนาดของกิจการกับลักษณะการจ่ายค่าจ้างพนักงานทำความสะอาด  
สะอาด

ลักษณะการจ่ายค่าจ้าง	ขนาดของกิจการ			
	บริษัทขนาดใหญ่	ร้อยละ	บริษัทขนาดเล็ก	ร้อยละ
เงินเดือน	2	25.00	1	5.00
ค่าแรงรายวัน	-	-	9	45.00
เงินเดือน และค่าแรงรายวัน	6	75.00	8	40.00
เงินเดือน ค่าแรงรายวัน และ ค่าแรงเหมาจ่าย	-	-	2	10.00
รวม	8	100.00	20	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่า บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นเงินเดือนอย่างเดียว เป็นบริษัทขนาดใหญ่ จำนวนร้อยละ 25.00 เป็นบริษัทขนาดเล็กจำนวนร้อยละ 5.00 บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นค่าแรงรายวันอย่างเดียว เป็นบริษัทขนาดเล็กจำนวนร้อยละ 45.00 บริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นเงินเดือนและค่าแรงรายวัน เป็นบริษัทขนาดใหญ่จำนวนร้อยละ 75.00 เป็นบริษัทขนาดเล็กจำนวนร้อยละ 40.00 ส่วนบริษัทที่จ่ายค่าจ้าง เป็นเงินเดือน ค่าแรงรายวันและค่าจ้างเหมาจ่ายเป็นบริษัทขนาดเล็กจำนวนร้อยละ 10.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนบริษัทที่พนักงานทำความสะอาดแต่ง เครื่องแบบ

พนักงานทำความสะอาด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
แต่ง เครื่องแบบบริษัท	11	39.29
ไม่แต่ง เครื่องแบบ	17	60.71
รวม	28	100.00



จะเห็นได้ว่าบริษัทที่พนักงานทำความสะอาด เครื่องแบบมีจำนวน รอยละ 39.29 และที่ไม่แต่ง เครื่องแบบมีจำนวนรอยละ 60.71 เนื่องจาก ว่าเครื่องแบบที่พนักงานสวมใส่นั้น เป็นสวัสดิการที่บริษัทให้แก่พนักงาน ดังนั้น บริษัทขนาดเล็กส่วนมากจะไม่มีเครื่องแบบให้แก่พนักงานทำความสะอาด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและขอเสนอแนะ

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ ที่มาสมัคร เป็นพนักงานทำความสะอาด

คุณสมบัติของผู้สมัคร	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					คะแนนรวม
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
เพศ	4	3	12	7	2	84 (3)
อายุ	2	11	9	5	1	92 (2)
วุฒิการศึกษา	-	-	2	3	23	35 (5)
รูปร่างหน้าตาลักษณะท่าทาง	21	5	1	1	-	130 (1)
ประสบการณ์	1	9	4	12	2	79 (4)
รวม	28	28	28	28	28	420

การจัดลำดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ เพื่อบอกทิศทางของทัศนคติว่าเป็นลักษณะใด ดังนี้ คือ

ทัศนคติที่เห็นความสำคัญมากที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
ทัศนคติที่เห็นความสำคัญมาก	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ทัศนคติที่เห็นความสำคัญปานกลาง	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
ทัศนคติที่เห็นความสำคัญน้อย	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
ทัศนคติที่เห็นความสำคัญน้อยที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

แล้วนำจำนวนข้อมูลที่ไต่คุณด้วยน้ำหนักคะแนนตามลำดับความสำคัญ บวกสะสมไว้เป็นคะแนนรวมของแต่ละข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบแสดงทัศนคติของข้อมูลตามลำดับของคะแนนรวมที่คำนวณมาได้

จากตารางจะเห็นได้ว่า บริษัทบริการทำความสะอาดให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากรรูปร่างหน้าตา ลักษณะท่าทางของพนักงานทำความสะอาดมากเป็นอันดับหนึ่งโดยมีจำนวนคะแนนรวม 130 คะแนน อายุเป็นอันดับมีจำนวนคะแนนรวม 92 คะแนน เพศเป็นคุณสมบัติสำคัญอันดับสามมีจำนวนคะแนนรวม 84 คะแนน ประสิทธิภาพเป็นอันดับที่มีจำนวนคะแนนรวม 79 คะแนน และวุฒิการศึกษาให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายมีจำนวนคะแนนรวม 35 คะแนน

จะเห็นได้ว่า บริษัทบริการทำความสะอาดให้ความสำคัญกับบุคลิกของพนักงานทำความสะอาดอย่างมาก เพราะว่าบริษัทได้รับอิทธิพลมาจากลูกค้า ซึ่งมักต้องการพนักงานทำความสะอาดที่มีบุคลิกดี น่าไว้วางใจ ดังนั้นจึงทำให้บริษัทต้องเน้นคุณสมบัติต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความสำคัญของจำนวนพนักงาน  
ทำความสะอาดที่มีต่อกิจการ

ความสำคัญของจำนวนพนักงานทำความสะอาด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
สำคัญมากที่สุด	4	14.29
สำคัญมาก	10	35.71
สำคัญปานกลาง	11	39.29
สำคัญน้อย	3	10.71
สำคัญน้อยที่สุด	—	—
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าผู้บริหารกิจการมีความคิดเห็นว่า จำนวนพนักงานทำความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดต่อกิจการจำนวนร้อยละ 14.29 มีความสำคัญมากจำนวนร้อยละ 35.71 มีความสำคัญปานกลางจำนวนร้อยละ 39.29 และเห็นว่ามีความสำคัญน้อยจำนวนร้อยละ 10.71

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความยอมรับของกิจการอันเนื่อง  
มาจากความสำคัญของจำนวนพนักงานทำความสะอาด

จำนวนพนักงานทำความสะอาดเป็น สิ่งกำหนดความยอมรับของกิจการ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เห็นด้วย	4	14.29
ไม่เห็นด้วย	24	85.71
รวม	28	100.00

ผู้บริหารที่เห็นว่าจำนวนพนักงานทำความสะอาดเป็นสิ่งกำหนดความยอมรับของกิจการ มีจำนวนร้อยละ 14.29 และที่ไม่เห็นด้วยมีจำนวนร้อยละ 85.71

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความ  
อยู่รอดของกิจการ

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความ อยู่รอดของกิจการ	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					คะแนนรวม
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
จำนวนพนักงานทำความสะอาด	4	3	2	12	7	69 (4)
คุณภาพของพนักงานทำความสะอาด	8	11	9	-	-	111 (2)
ประสิทธิภาพของผู้บริหารกิจการ	13	11	4	-	-	121 (1)
เครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาด	-	-	5	9	14	47 (5)
ภาวะการแข่งขัน	3	3	8	7	7	72 (3)
รวม	28	28	28	28	28	420

จากตารางจะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า ความอยู่รอดของกิจการ  
นั้นอยู่กับปัจจัยสำคัญต่อไปนี้ คือ ประสิทธิภาพของผู้บริหารกิจการมีความสำคัญเป็นอันดับ  
หนึ่งมีจำนวนคะแนนรวม 121 คะแนน คุณภาพของพนักงานทำความสะอาดมีคะแนนรวม  
111 คะแนน ภาวะการแข่งขันมีคะแนนรวม 72 คะแนน จำนวนพนักงานทำความสะอาด  
มีคะแนนรวม 69 คะแนน และเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดมีคะแนนรวม 47 คะแนน

ตารางที่ 17 แสดงถึงจำนวนบริษัทที่เคยประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาด

การขาดแคลนพนักงานทำความสะอาด	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เคย	2	7.14
ไม่เคย	26	92.86
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่ามีบริษัทที่เคยประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาดจำนวน 2 บริษัทหรือร้อยละ 7.14 ซึ่งเป็นบริษัทขนาดเล็ก บริษัทที่ไม่เคยมีปัญหานี้มีร้อยละ 92.86

ตารางที่ 18 แสดงสาเหตุของกรเกิดปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาด

เหตุผล	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
บริษัทได้รับงานจากลูกค้าเพิ่มขึ้นในทันทีทันใด ทำให้ไม่สามารถรับสมัครและฝึกพนักงานใหม่ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ได้ทัน	1	50.00
พนักงานทำความสะอาดลากลับบ้านเพื่อช่วยทำนาในฤดูเก็บเกี่ยวพร้อม ๆ กันหลายคน	1	50.00
รวม	2	100.00

สาเหตุที่บริษัทประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาดนั้นเนื่องมาจากบริษัทโรงงานจากลูกค้าเพิ่มขึ้นในทันทีทันใด ทำให้ไม่สามารถรับสมัครและฝึกพนักงานใหม่ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ได้ทัน มีจำนวนร้อยละ 50.00 และเหตุจากพนักงานลากลับบ้านเพื่อช่วยทำนาในฤดูเก็บเกี่ยวพร้อม ๆ กันหลายคน มีจำนวนร้อยละ 50.00

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของลักษณะความผิด

ลักษณะความผิด	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					รวมคะแนน
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
การขาดงาน	2	8	14	3	1	91 (3)
ไม่รับผิดชอบในหน้าที่	5	12	7	4	0	102 (2)
การทะเลาะวิวาท	1	3	3	16	5	63 (4)
ลึกลับ	20	5	3	0	0	129 (1)
ประมาททำให้ทรัพย์สินเสียหาย	0	0	1	5	22	35 (5)
รวม	28	28	28	28	28	420

จะเห็นว่า ผู้บริหารกิจการให้ความสำคัญต่อการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยเป็นอันดับหนึ่งมีจำนวนคะแนนรวม 129 คะแนน ความไม่รับผิดชอบในหน้าที่เป็นความสำคัญอันดับรองมีจำนวนคะแนนรวม 102 คะแนน การขาดงานมีจำนวนคะแนนรวม 91 คะแนน การทะเลาะวิวาทมีจำนวนคะแนนรวม 63 คะแนน และความประมาทเลินเล่อทำให้ทรัพย์สินเสียหายมีจำนวนคะแนนรวม 35 คะแนน

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของลักษณะความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์

ลักษณะความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					คะแนนรวม
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
การลักขโมยทรัพย์สินของกิจการ	7	18	3	-	-	116 (2)
การลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า	21	7	-	-	-	133 (1)
การลักขโมยประทานอาหารหรือเครื่อง คิมของลูกค้า	-	2	16	10	-	76 (3)
การเก็บสิ่งของตกหล่นใต้และเจตนา ไม่ส่งคืนแก่เจ้าของ	-	1	9	18	-	67 (4)
รวม	28	28	28	28	-	392

จะเห็นว่า ผู้บริหารกิจการให้ความสำคัญต่อการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้ามากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งมีจำนวนคะแนนรวม 133 คะแนน การลักขโมยทรัพย์สินของกิจการมีจำนวนคะแนน 116 คะแนน การลักขโมยประทานอาหารหรือเครื่องคิมของลูกค้ามีจำนวนคะแนน 76 คะแนน และการเก็บสิ่งของตกหล่นใต้และเจตนาไม่ส่งคืนแก่เจ้าของมีจำนวนคะแนนรวม 67 คะแนน

ตารางที่ 21 - 24 แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาด

ตารางที่ 21 แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยทรัพย์สินของกิจการ

บทลงโทษในกรณีลักขโมยทรัพย์สินของกิจการ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ตกเตือน	-	-
ภาคทัณฑ์	-	-
พักงาน	4	14.29
ไล่ออก	24	85.71
รวม	28	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่า พนักงานทำความสะอาดที่ลักขโมยทรัพย์สินของกิจการจะถูกลงโทษหนักถึงไล่ออกจากงานจำนวนร้อยละ 85.71 และลงโทษพักงานจำนวนร้อยละ 14.29

ตารางที่ 22 แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า

บทลงโทษในกรณีลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ตกเตือน	-	-
ภาคทัณฑ์	-	-
พักงาน	-	-
ไล่ออก	28	100.00
รวม	28	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่าพนักงานทำความสะอาดที่ลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้าจะถูกลงโทษไล่ออกจากงานจำนวนร้อยละ 100.00

ตารางที่ 23 แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยอาหารหรือเครื่อง  
 กิมของลูกค้า

บทลงโทษในกรณีลักขโมยอาหารหรือเครื่องกิมของลูกค้า	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ตักเตือน	15	53.57
ภาคทัณฑ์	9	32.14
พักงาน	3	10.71
ไล่ออก	1	3.57
รวม	28	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่า พนักงานทำความสะอาดที่ลักขโมยอาหารหรือ  
 เครื่องกิมของลูกค้าในครั้งแรกจะถูกตักเตือน จำนวนร้อยละ 53.57 ภาคทัณฑ์จำนวน  
 ร้อยละ 32.14 พักงานจำนวนร้อยละ 10.71 และไล่ออกจำนวนร้อยละ 3.57

ตารางที่ 24 แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการกระทำผิดเก็บสิ่งของตกหล่นใต้และ  
 เจตนาไม่ส่งคืนแก่เจ้าของ

บทลงโทษในกรณีเก็บสิ่งของตกหล่นใต้และเจตนา ไม่ส่งคืนแก่เจ้าของ	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
ตักเตือน	4	14.29
ภาคทัณฑ์	7	25.00
พักงาน	9	32.14
ไล่ออก	8	28.57
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่า พนักงานทำความสะอาดที่เก็บสิ่งของตกหล่นใต้และเจตนาไม่  
 ส่งคืนแก่เจ้าของ จะถูกลงโทษพักงานจำนวนร้อยละ 32.14 ไล่ออกจำนวนร้อยละ  
 28.57 ภาคทัณฑ์จำนวนร้อยละ 25.00 และตักเตือนจำนวนร้อยละ 14.29





ตารางที่ 25 แสดงถึงจำนวนบริษัทที่เคยลงโทษให้พนักงานทำความสะอาดออกจากงาน เนื่องจากการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์

การให้พนักงานทำความสะอาดออกจากงาน เนื่องจากการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เคย	21	75.00
ไม่เคย	7	25.00
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าบริษัทที่มีบทลงโทษหนักเกี่ยวกับการลักขโมยและความไม่ซื่อสัตย์ เคยให้พนักงานทำความสะอาดที่กระทำผิดออกจากงานจำนวนร้อยละ 75.00 และที่ไม่เคยมีจำนวนร้อยละ 25.00

ตารางที่ 26 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาด

การป้องกันการกระทำผิดความผิด	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					คะแนนรวม
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
รับสมัครพนักงานทำความสะอาดที่ไว้วางใจได้	7	5	10	6	-	97 (3)
พนักงานทำความสะอาดทุกคนต้องมีหลักฐานหรือบุคคลกำกับระกัน	9	6	5	8	-	100 (1)
มีการควบคุมที่รัดกุมเข้มงวด	6	10	5	7	-	99 (2)
กำหนดบทลงโทษอย่างหนัก	6	7	8	7	-	96 (4)
รวม	28	28	28	28	-	392

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารกิจการมีความคิดเห็นว่าการป้องกันการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดสามารถทำได้โดยกำหนดให้พนักงานทำความสะอาดทุกคนต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือบุคคลค้ำประกันมีคะแนนรวม 100 คะแนน กิจการต้องมีการควบคุมที่รัดกุม เข้มงวดมีคะแนนรวม 99 คะแนน รับสมัครพนักงานทำความสะอาดที่ไว้วางใจได้มีคะแนนรวม 97 คะแนน และมีการกำหนดบทลงโทษอย่างหนักมีจำนวนคะแนนรวม 96 คะแนน

ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความเชื่อถือของลูกค้าต่อกิจการที่มีประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้า

การประกันภัยมีผลต่อความเชื่อถือของลูกค้า	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มีผลมากที่สุด	9	32.14
มีผลมาก	7	25.00
มีผลปานกลาง	8	28.57
มีผลน้อย	4	14.29
มีผลน้อยที่สุด	-	-
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารที่มีความเห็นว่าการประกันภัยความเสียหายในทรัพย์สินของลูกค้า จะมีผลให้ลูกค้าเกิดความศรัทธา เชื่อถือในบริการ ของกิจการมากที่สุด จำนวนร้อยละ 32.14 ที่มีความเห็นว่ามีผลมากจำนวนร้อยละ 25.00 มีผลปานกลาง จำนวนร้อยละ 28.57 และที่เห็นว่ามีผลต่อความเชื่อถือน้อยมีจำนวนร้อยละ 14.29

ตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานทำความสะอาด  
 สะอาดที่มีผลทำให้ลูกค้า เชื่อถือและไว้วางใจในบริการ

คุณสมบัติของพนักงานทำความสะอาด สะอาดที่มีผลทำให้ลูกค้า เชื่อ ถือและไว้วางใจในบริการ	จำนวนตามลำดับความสำคัญ					คะแนนรวม
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
พนักงานทำความสะอาดที่มี บุคลิกดี	1	12	10	5	-	93 (2)
พนักงานทำความสะอาดที่ ขยันขันแข็ง	3	7	9	9	-	88 (3)
พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มี ความซื่อสัตย์	24	4	-	-	-	136 (1)
พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มี มนุษยสัมพันธ์ดี	-	5	9	14	-	75 (4)
รวม	28	28	28	28	-	392

ผู้บริหารกิจการมีความเห็นว่า คุณสมบัติของพนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มีผลทำให้ลูกค้า เชื่อถือและไว้วางใจในบริการนั้นมีดังนี้ คือ พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มีความซื่อสัตย์มีคะแนนรวม 136 คะแนน พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มีบุคลิกดีมีคะแนนรวม 93 คะแนน พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่ขยันขันแข็งมีคะแนนรวม 88 คะแนน พนักงานทำความสะอาดสะอาดที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีคะแนนรวม 75 คะแนน

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนบริษัทที่มีการประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้าไว้กับบริษัทประกันภัย

การประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้า	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
มีประกันภัย	16	57.14
ไม่มีประกันภัย	12	42.86
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าบริษัทที่มีการประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้า มีจำนวนร้อยละ 57.14 ส่วนบริษัทที่ไม่มีการประกันภัยมีจำนวนร้อยละ 42.86

ตารางที่ 30 แสดงความถี่เห็นและเหตุผลของผู้บริหารเกี่ยวกับโอกาสเจริญเติบโตของธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร

ผู้บริหารกิจการทุกบริษัทต่างเห็นพ้องกันว่า ธุรกิจประเภทนี้มีโอกาสที่จะเจริญเติบโตได้อีกมากในอนาคตด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน ดังนี้

เหตุผล	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
เจ้าของอาคาร สำนักงาน บริษัท เข้าใจคุณประโยชน์ของบริการนี้มากขึ้น	9	32.14
สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ เริ่มมีการใช้บริการนี้บ้างแล้ว ซึ่งจะเป็นตลาดที่ใหญ่มากในอนาคต	8	28.57
อาคารชุดที่พักอาศัยและสำนักงานขนาดใหญ่ ๆ มีการก่อสร้างขึ้นใหม่ตลอดเวลา	6	21.43
ชื่อเสียงของธุรกิจบริการทำความสะอาดแพร่หลายขึ้น	5	17.86
รวม	28	100.00

จะเห็นได้ว่าเหตุผลที่ทำให้ผู้บริหารมั่นใจในความก้าวหน้าของธุรกิจนี้อยู่ที่ความเข้าใจมากขึ้นในคุณประโยชน์ของบริการนี้ของเจ้าของอาคาร สำนักงาน บริษัท มีจำนวนร้อยละ 32.14 สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจเริ่มมีการใช้บริการนี้บ้างแล้ว ซึ่งจะเป็นตลาดที่ใหญ่มากในอนาคต มีจำนวนร้อยละ 28.57 อาคารชุดที่พักอาศัยและสำนักงานขนาดใหญ่ ๆ มีการก่อสร้างขึ้นใหม่ตลอดเวลา มีจำนวนร้อยละ 21.43 และชื่อเสียงของธุรกิจบริการทำความสะอาดแพร่หลายขึ้น มีจำนวนร้อยละ 17.86