

การศึกษารจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาด



นายวีรโชติ จีรบรรพต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2529

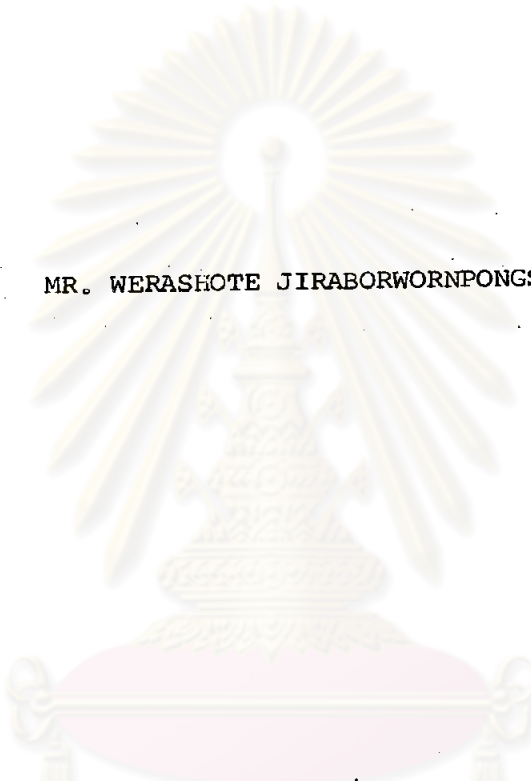
ISBN 974-566-665-3

013348

17398125

๒

A STUDY ON MANAGEMENT OF CLEANING SERVICE COMPANY



MR. WERASHOTE JIRABORWORNONGSA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1986

ISBN 974-566-665-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาการจัดการ ของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร

ไทย

นายวีโรชิตี จีรบรรพตศา

ภาควิชา

พาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คุณสุภาณี จันทร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์พรหมพิไล คุณาพันธ์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนรักษาการในตำแหน่งคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล)

..... กรรมการ

(อาจารย์สุภาภรณ์ พลนิก)

..... กรรมการ

(คุณสุภาณี จันทร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรหมพิไล คุณาพันธ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร

ชื่อนิสิต

นายวีรโชติ จิรวรพงศา

อาจารย์ที่ปรึกษา

คุณสุภาณี จันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์พรหมพิไล คุณาพันธ์

ภาควิชา

พาณิชยศาสตร์

ปีการศึกษา

2528



บทคัดย่อ

การบริการทำความสะอาดอาคารเป็นธุรกิจขายบริการทำความสะอาดโดยผู้เชี่ยวชาญในกรรมวิธีและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาด ลูกค้าจะได้รับการบำรุงรักษาทำความสะอาดสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดซึ่งมีราคาแพง ไม่ต้องมีภาระกับการบริหารงานบุคคลค้ำนี้และสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่แน่นอนได้

จากการศึกษาบริษัทบริการทำความสะอาดอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 28 บริษัทจากจำนวนทั้งสิ้น 42 บริษัท ทราบว่าบริษัทเหล่านี้จำนวนร้อยละ 50 ก่อตั้งขึ้นระหว่าง 6 - 10 ปีที่ผ่านมา โดยให้บริการทำความสะอาด และจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ สารเคมีน้ำยาเคมีสำหรับทำความสะอาด การบริการมีทั้งทำความสะอาดเป็นประจำทุกวันโดยมีสัญญาระยะยาว กับทำความสะอาดเป็นครั้งเป็นคราวตามแต่จะตกลงกัน พนักงานทำความสะอาดส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีวุฒิการศึกษาชั้นประถมปีที่ 6 หรือต่ำกว่า ได้รับค่าจ้างแรงงานเป็นเงินเดือนและรายวัน กิจการขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานทำความสะอาดน้อยกว่า 100 คนมีจำนวนมากถึงร้อยละ 71.43 ซึ่งมีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว ความคุ้มครองแล้งการดำเนินงาน

เกือบทุกอย่างด้วยตนเอง ส่วนกิจการขนาดใหญ่ซึ่งมีพนักงานทำความสะอาดมากกว่า 100 - 1,000 คนนั้นจะมีการจัดองค์การ แบ่งสายงานเป็นหน่วยย่อย มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งที่จะศึกษาลักษณะการจัดการโดยทั่ว ๆ ไปของธุรกิจบริการทำความสะอาด โดยมีส่วนศึกษาในการศึกษา 2 ข้อ ดังนี้คือ

1. จำนวนพนักงานทำความสะอาดจะเป็นสิ่งกำหนดความอยู่รอดของกิจการ

ผลจากการศึกษาปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าประสิทธิภาพของผู้บริหารกิจการ คุณภาพของพนักงานทำความสะอาด และภาวะการแข่งขันมีความสำคัญเป็นลำดับต่อความอยู่รอดของกิจการมากกว่าจำนวนพนักงานทำความสะอาด

2. การรับประกันความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดของกิจการเป็น

สิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ และไว้วางใจในบริการนี้

ผลจากการศึกษาปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้บริหารกิจการได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดเป็นอย่างมาก พนักงานทำความสะอาดต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลกำประกัน กิจการมีมาตรการควบคุมที่รัดกุมเข้มงวด มีบทลงโทษอย่างหนัก และมีการทำประกันภัยคุ้มครองความเสียหายในทรัพย์สินของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในความรับผิดชอบต่อธุรกิจบริการนี้

ปัญหาในการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาทิ นั้น ได้แก่ ปัญหาเงินทุนดำเนินงาน ปัญหาการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับหัวหน้างานและพนักงานทำความสะอาด ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าและภาวะการแข่งขัน

ขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดการด้านการเงิน ควรหาแหล่งเงินกู้ยืมจากธนาคารและสถาบันการเงินให้มีเพียงพอ โดยต้องตระหนักถึงความสำคัญในการใช้เงิน

ดูเน้นกับความสามารถในการชำระคืนตามกำหนดด้วย ส่วนการบริหารงานบุคคลนั้นต้อง
เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานอย่างพิถีพิถัน ควบคุมเข้มงวด และจงใจให้พนักงาน
เห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ

บริษัทบริการทำความสะอาดอาคารต่าง ๆ ควรร่วมมือกันรณรงค์โฆษณา
ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า และบุคคลทั่วไปได้เข้าใจถึงคุณค่าในการบำรุงรักษาทำความ
สะอาดทรัพย์สินสถานที่อย่างถูกวิธี ผู้ประกอบการเองก็ต้องเอาใจใส่ในเรื่องคุณภาพ
ของการบริการเสมอ ๆ และพยายามหลีกเลี่ยงการแข่งขันตัดราคากันกับผู้ประกอบการ
อื่น ๆ

แม้ว่าจะมีปัญหาในการบริหารงานของธุรกิจประเภทนี้อยู่บ้าง แต่ผู้บริหาร
ทั้งหลายก็ยังมีเชื่อมั่นว่า ธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารนี้จะสามารถเจริญ
เติบโตก้าวหน้าต่อไปได้ในอนาคต



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title A Study on Management of Cleaning Service Company
 Name Mr. Werashote Jiraborwornpongsa
 Thesis Advisor Mrs. Supanee Chantorn
 Thesis Co-advisor Associate Professor Prompilai Khunaphante
 Department Commerce
 Academic Year 1985



ABSTRACT

Cleaning service is the business of selling cleaning services to clients by the experts with the most efficient methods and devices. Clients will receive the benefit of guaranteed sanitation without an investment in some of expensive equipments, or without any encumbrance in personnel management in this regard. Besides, clients can envisage accurate expenditures for their budget.

From a study on twenty eight cleaning service companies sampling from forty two companies that render their services in the Bangkok Metropolitan area, fifty percent of these companies had started their incorporations during the past six to ten years. Not only they offer full range of cleaning services, but also sell cleaning equipments and apparatus as well as chemical cleaning fluid. Depending upon the clients' demand, the cleaning services vary from one-time hired jobs to regular daily services under the long term contracts. The study also indicates that cleaning staff have their ages ranging from twenty one to thirty years old and have their education of Prathom VI at most. Staff remunerations may be paid either by monthly salaries or daily wages.

Approximately 71.43 percent of cleaning service companies under this study are small sized companies, with staff of less than 100 persons. They are "one man" owner, manager, supervisor, and controller. While larger sized companies, usually have staff ranging from 100 to 1,000 persons. These companies practice modern management with diversification of work units and decentralization of power of authority and responsibility.

This thesis aims to study the general principles of the management of the cleaning service business in relation to the two significant assumptions :

Assumption I : Number of cleaning staff plays major role in regulating the business survival of a cleaning service company.

The study indicates that this assumption is null. Proficiency of the management team, efficiency and quality of the cleaning staff, and the degree of competition are most significant to the business survival.

Assumption II : Guarantee on the integrity of cleaning staff is the most important factor securing the clients, trust.

The study proves this assumption. The management of the cleaning service companies have strongly emphasized on the integrity of their cleaning staff. Everyone is required to put deposit with or provide a personal guarantee to the employee. Companies with restrictive controlling measures, penal codes, and guarantee policies for any losses incurred on clients' properties gain clients' trust and confidence.

Major problems of cleaning business are limited sources of working capital, personnel management problem of the relationship between foremen and cleaning staff, limited number of clients, and high degree of competition.

To improve their financial positions, cleaning service companies should try to secure adequate credit lines from commercial banks and other financial institutions. The uses of funds and the repayability upon schedules should be emphasized. As regards the management of personnel, strict process of recruitment and tight control in supervision, and disciplines are recommended. The employees should be motivated to realize the significance of the quality of services.

The cleaning service companies should co-operatively make advertising campaigns to bring about the public better understanding of cleaning service company as well as the economized maintenance of their properties. Besides, the cleaning service company must put its attentiveness in the quality of its services and must refrain from the price cutting competition.

Though several problems are still existing, the entrepreneurs believe that cleaning service business will continue to grow in the future.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กติกากิจกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากคุณสุภาณี จันทร์
ที่ปรึกษาฝ่ายบริการ บริษัท พี.ซี.เอส.(ประเทศไทย) จำกัด และรองศาสตราจารย์
พรหมพิไล คุณาพันธ์ ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่
ปรึกษาร่วม โดยให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นในการศึกษา ตลอดจนช่วยพิจารณาและปรับ
ปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจากศาสตรา-
จารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล และอาจารย์สุภาภรณ์ พลนิกร เป็นประธานกรรมการ
และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณในความกรุณาของทุก ๆ ท่าน

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ คุณชงไชย อันสมศรี รองผู้จัดการฝ่ายรักษา
ความสะอาด บริษัท เอเซียเน็ท โฮลดิ้ง อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด คุณกมล กอวิธนา
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ฟาร์อีสต์เพียร์เลส 1968 จำกัด คุณชลอ อินทร์ กรรมการ
ผู้จัดการ บริษัท เกรทเมเนจเม้นท์(1980) จำกัด และอีกหลาย ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าว
นามถึง ที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ทางบ้านข้อมูล และความคิดเห็นที่มี
ประโยชน์ต่อการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีส่วนใดและเป็นประโยชน์ ผู้เขียนขอขอบความดีเหล่านั้นแก่คุณพ่อ คุณแม่ ท่านอาจารย์ และผู้มีพระคุณต่อผู้เขียน หากมีข้อบกพร่องประการใด
ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วีรโชติ จีรบรรพต



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ญ
รายการตารางประกอบ.....	๑
รายการแผนภูมิประกอบ.....	๗
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของธุรกิจบริการทำความสะอาด.....	1
✓ วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
✓ สมมติฐาน.....	4
✓ ขอบเขตของการศึกษา.....	5
วิธีการศึกษา.....	5
วิธีการเลือกตัวอย่าง.....	6
✓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	7
บทที่ 2 ลักษณะทั่วไปของธุรกิจบริการทำความสะอาด.....	8
ลักษณะการก่อตั้งของบริษัทบริการทำความสะอาด.....	8
ประเภทของบริษัทบริการทำความสะอาด.....	10
ขนาดของบริษัทบริการทำความสะอาด.....	10
ประเภทของบริษัท.....	13
ลักษณะของการบริการ.....	13
วัตถุประสงค์ของกิจการ.....	15
ลักษณะการแข่งขันของธุรกิจบริการทำความสะอาด.....	16

	หน้า
บทที่ 3 การจัดการ.....	18
การจัดการของวิสาหกิจบริการทำความสะอาดขนาดใหญ่.....	19
ฝ่ายการตลาด.....	21
ฝ่ายบัญชีและการเงิน.....	25
ฝ่ายบริการทำความสะอาด.....	28
ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า.....	40
การมอบหมายอำนาจหน้าที่.....	43
การประสานงานและการสื่อสารความทางการบริหาร.....	46
การควบคุม.....	48
การจัดการของวิสาหกิจบริการทำความสะอาดเล็ก.....	52
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 5 สรุปและขอเสนอแนะ.....	74
ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการของวิสาหกิจบริการทำความสะอาด	76
ขอเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	86
ภาคผนวก ข รายละเอียดประเภทและลักษณะของการบริการทำความสะอาด	93
ภาคผนวก ค หลักการทั่วไปในการคิดราคาค่าบริการทำความสะอาด..	110
ภาคผนวก ง กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง.....	113
ประวัติผู้เขียน.....	132

รายการตารางประกอบ

ตาราง	หน้า
1	แสดงขนาดของวิสาหกิจบริการทำความสะอาดประเภท ประเภทกิจการ 12
2	แสดงวิธีการสรรหาพนักงานในระดั้มต่าง ๆ ของวิสาหกิจบริการ ทำความสะอาด 33
3	แสดงจำนวนวิสาหกิจบริการทำความสะอาดประเภท ประเภทของบริการ 55
4	แสดงจำนวนทุนจดทะเบียนของวิสาหกิจบริการทำความสะอาด .. 56
5	แสดงระยะเวลาการดำเนินงานของวิสาหกิจบริการทำความสะอาด อาคาร 56
6	แสดงจำนวนพนักงานทำความสะอาด 57
7	แสดงขนาดของกิจการกับทุนจดทะเบียน 58
8	แสดงอายุเฉลี่ยของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละบริษัท 58
9	แสดงวุฒิการศึกษาเฉลี่ยของพนักงานทำความสะอาด 59
10	แสดงลักษณะการจ่ายค่าจ้างแก่พนักงานทำความสะอาด 60
11	แสดงขนาดของกิจการกับลักษณะการจ่ายค่าจ้างแก่พนักงานทำ ความสะอาด 61
12	แสดงจำนวนบริษัทที่พนักงานทำความสะอาดแจ้งเครื่องแบบ 61
13	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการพิจารณาคุณสมบัติของ ผู้ที่มาสมัคร เป็นพนักงานทำความสะอาด 62
14	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความสำคัญของจำนวน พนักงานทำความสะอาดที่มีต่อกิจการ 64

ตาราง	หน้า
15	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความอยู่รอดของกิจการอันเนื่องมาจากความสำคัญของจำนวนพนักงานทำความสะอาด..... 64
16	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดของกิจการ..... 65
17	แสดงจำนวนบริษัทที่เคยประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาด..... 65
18	แสดงสาเหตุของการเกิดปัญหาขาดแคลนพนักงานทำความสะอาด... 66
19	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อลักษณะความฉืด... 66
20	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของลักษณะความฉืดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือไม่ซื่อสัตย์..... 67
21	แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยทรัพย์สินของกิจการ.. 68
22	แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยทรัพย์สินของลูกค้า... 68
23	แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการลักขโมยอาหารหรือเครื่องใช้ของลูกค้า..... 69
24	แสดงถึงบทลงโทษในครั้งแรกของการกระทำฉืดกับสิ่งของตกหล่นได้และเจตนาไม่ส่งคืนแก่เจ้าของ..... 69
25	แสดงถึงจำนวนบริษัทที่เคยลงโทษให้พนักงานทำความสะอาดออกจากงานเนื่องจากการกระทำฉืดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์..... 70
26	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับการป้องกันการกระทำฉืดเกี่ยวกับการลักขโมยหรือความไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาด..... 70

การวาง	หน้า
27	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความเชื่อถือของลูกค้า ต่อกิจการที่มีประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้า..... 71
28	แสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานทำ ความสะอาดที่มีผลทำให้ลูกค้า เชื่อถือและไว้วางใจในบริการ..... 72
29	แสดงจำนวนบริษัทที่มีการประกันภัยทรัพย์สินของลูกค้าไว้กับ บริษัทประกันภัย..... 72
30	แสดงความคิดเห็นและเหตุผลของผู้บริหาร เกี่ยวกับโอกาสเจริญ เติบโตของธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคาร..... 73



 ศูนย์วิทย์วิทยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการแผนภูมิประกอบ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงการจัดองค์การของบริษัทบริการทำความสะอาด.....	20
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในองค์การกับลูกค้า.....	40
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในองค์การ.....	41
4	แสดงถึงกระบวนการควบคุมขั้นพื้นฐานขององค์การ.....	51



 ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย