

รายงานการวิจัย

ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาด
อาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

The operational problems and solutions of privately – owned cleaning units performing building
cleaning on Prince of Songkla University HatYai Campus

ศิริ เทพริน

Siri Thapparin

งานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2552

รายงานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้คณะวิทยาการจัดการ ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน
ประจำปี 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำแนกตามหน่วยงานต่าง ๆ และบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ควบคุมจำนวน 14 คน และผู้ประเมินจำนวน 45 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 59 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ปัญหาด้านการจัดการ ถัดมาคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแต่ละคณะพบว่า คณะอุตสาหกรรมเกษตร เป็นคณะที่พบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่มากที่สุด คณะแพทยศาสตร์ เป็นคณะที่พบปัญหาด้านงบประมาณและปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่มากที่สุด

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานเอกชนว่า หน่วยงานเอกชนต้องพยายามรักษาชื่อเสียงของกิจการทั้งเรื่องคุณภาพของงานบริการ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดภาพพจน์และประทับใจที่ดีต่อกิจการและธุรกิจโดยรวม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับคณะ/หน่วยงานที่ใช้บริการจ้างเหมาทำความสะอาดอาคารสถานที่ ผู้บริหารแต่ละคณะ/หน่วยงานควรจะให้ความสำคัญกับพนักงานทำความสะอาดของหน่วยงานเอกชน เพื่อที่จะให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของคณะ และมีการปฏิบัติงานตั้งใจและปฏิบัติงานให้คณะ/หน่วยงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการปรับปรุงรายละเอียดในสัญญาจ้างเหมา

Abstract

The present study investigated the problems and sought solution for the problems related to the performance of the privately-owned cleaning companies offering services in different offices of Prince of Songkla University, HatYai campus. It aimed at comparing the problems occurring at those offices, as well as examining the roles of the personnel involved. The subjects comprised 14 supervisors, and 45 cleaning workers, totaling 59. A questionnaire was employed to collect data which were statistically analyzed using means, percentages, and standard deviation.

As a whole, it was found that the most important problem was budget, followed by management, equipment, and workers, respectively. Examining the problems occurring in each individual faculty, it was found that the most serious problems the faculty of Agro-industry was facing were workers and management, while the most two serious problems the faculty of Medicine experienced were the problems of budget and equipment.

It is recommended for the privately-owned companies that they try to create their reputation on the service quality, worker honesty, and responsibilities in order to create good impression on the service and the business as a whole to the service receivers. It is also suggested that the administrative officials of the faculties consider the importance and necessity of privately-owned cleaning services in order that the cleaning workers feel as a part of the organization and pay their full attention on the work. The administrative officials were recommended that they improve the details of the contracts made between the faculties and those companies

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของงานวิจัยฉบับนี้เกิดขึ้นได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ของคณะวิทยาการจัดการ ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน พ.ศ. 2550 ตลอดจนได้รับคำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยจากที่ปรึกษาโครงการวิจัย คือรองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา จำนวน 3 ท่าน คือรองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร และอาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณคณะวิทยาการจัดการ ที่ปรึกษาโครงการวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวไว้เป็นอย่างสูง ตลอดจนขอขอบพระคุณบุคลากรคณะ/หน่วยงาน และพนักงานหน่วยงานเอกชน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

นางศิริ เทพริน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
Abstract	(ข)
กิตติกรรมประกาศ	(ค)
สารบัญ	(ง)
รายการตาราง	(ฉ)
รายการภาพประกอบ	(ช)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารการจัดการจ้างเหมา.....	7
เอกสารลักษณะทั่วไปของหน่วยงานเอกชนบริการทำความสะอาด.....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
แหล่งข้อมูล.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... 65
	สรุปผลการวิจัย..... 65
	อภิปรายผลการวิจัย..... 68
	แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ 70
	ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานเอกชน..... 72
	ข้อเสนอแนะสำหรับคณะ/หน่วยงาน..... 73
	บรรณานุกรม..... 76
	ภาคผนวก 79
	ประวัติผู้วิจัย

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน จำแนกตามคณะต่าง ๆ.....	38
2	คณะต่าง ๆ ทำสัญญาว่าจ้างของคณะที่ว่าจ้างหน่วยงานเอกชนฯ จำแนกตามพื้นที่จำนวนห้องน้ำ.....	39
3	ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านปฏิบัติงาน.....	41
4	ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านการจัดการ.....	43
5	ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านงบประมาณ.....	45
6	ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านวัสดุอุปกรณ์.....	47
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์.....	48
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านปฏิบัติงาน.....	49
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านการจัดการ.....	52
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านงบประมาณ.....	55
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์.....	58
12	ค่าร้อยละแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ควบคุม และผู้ประเมิน ด้านผู้ปฏิบัติงาน.....	61
13	ค่าร้อยละแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ควบคุม และผู้ประเมิน ด้านการจัดการ.....	62
14	ค่าร้อยละแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ควบคุม และผู้ประเมิน ด้านงบประมาณ.....	63
15	ค่าร้อยละแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ควบคุม และผู้ประเมิน ด้านวัสดุอุปกรณ์.....	64

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1

กรอบในการวิจัย.....32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นสถาบันหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้การศึกษา เพื่อพัฒนาความเจริญของงานทางสติปัญญาและความคิดให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการโดยมุ่งสร้างกำลังคนในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อเป็นการพัฒนาประเทศและพัฒนาคนในประเทศให้เป็นผู้ที่มีความรู้ และมีคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่ไปด้วยกัน (รายงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540 : 1) การที่สถาบันการศึกษาจะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ นอกจากจะจัดการเรียน การสอน อันเป็นงานหลักแล้ว สถาบันการศึกษายังจะต้องทำหน้าที่ส่งเสริมงานด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนทางด้านการรักษาความสะอาดในอาคารสถานที่

ภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษานอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่สร้างควมมีชื่อเสียงและความเชื่อมั่นทางด้านวิชาการแล้ว การจัดการด้านอาคารสถานที่ กล่าวคือ การออกแบบที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับประโยชน์การใช้สอย (รายงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537 : 1) ตลอดจนการจัดการสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศร่มรื่น สวยงาม มีสุขลักษณะที่ดี นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง สร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีให้กับผู้ปกครอง นักศึกษา และผู้ที่มาติดต่อราชการ รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในสถานที่นั้นๆ ด้วย ความสะอาดของอาคารสถานที่นับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนั้นการทำความสะอาดอาคารสถานที่ของสถาบันการศึกษา จึงจำเป็นจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการบริหารจัดการในส่วนอื่นๆ และยังจำเป็นต้องได้รับการดูแลให้มีความสะอาดเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป

อาคารสถานที่เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากของสถาบันการศึกษา การจัดการศึกษาจะดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมีการวางแผนด้านอาคารสถานที่เป็นอย่างดีและถูกต้องตามหลักวิชาการของอาคารสถานที่ อาคารสถานที่ที่จะคงสภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการ

บำรุงรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ได้จ้างลูกจ้าง หมวดแรงงานไว้สำหรับทำความสะอาดอาคารสถานที่

ต่อมารัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. 2541 : 81-82) โดยการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐข้าราชการและลูกจ้างประจำที่กำหนดไม่ให้เพิ่มอัตราใหม่ทั้งหมด ตลอดจนยุบตำแหน่งลูกจ้างประจำในหมวดแรงงานเมื่อว่างลงและส่งเสริมให้หน่วยราชการจ้างเหมาบริษัทเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบกิจการบริการแทนลูกจ้างประจำ หน่วยงานราชการมีอัตราเกษียณอายุราชการ แต่ไม่มีการตั้งอัตราเพิ่ม ทำให้หน่วยงานขาดลูกจ้างที่จะมาปฏิบัติงานในการทำความสะอาดอาคารสถานที่

จากการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานราชการจึงให้ความสำคัญของการจ้างหน่วยงานเอกชนปฏิบัติงาน ประกอบกับกระทรวงการคลังได้อนุญาตให้ส่วนราชการจ้างหน่วยงานเอกชนเข้ามาบริการรับจ้างทำความสะอาดอาคารสถานที่ได้ ดังนั้นหน่วยงานราชการต่างๆ รวมถึงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จึงได้ว่าจ้างหน่วยงานเอกชนเข้ามาบริการทำความสะอาดอาคารสถานที่เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นแทนลูกจ้างประจำที่ถูกยุบไป

สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างงานที่ให้ลูกจ้างประจำปฏิบัติกับที่ได้จ้างเหมาหน่วยงานเอกชนทำนั้นการว่าจ้างหน่วยงานเอกชนอาจจะประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าหน่วยงานราชการดำเนินการเอง (สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี :14) ดังนั้นการจ้างหน่วยงานเอกชนเข้ามาทำงานในปัจจุบันจึงได้รับความนิยมค่อนข้างแพร่หลาย

หน่วยอาคารสถานที่ในฐานะผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนที่รับจ้างทำความสะอาดไปดำเนินการ ต้องการทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 4 ด้านคือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาทำความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนางานด้านการทำความสะอาดอาคารสถานที่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ และบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. ทำให้ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. ทำให้ทราบความแตกต่างของปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
4. ใช้เป็นข้อมูลวางแผนปรับปรุงการว่าจ้างหน่วยงานเอกชน ในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เช่น สัญญาจ้าง การคัดเลือกหน่วยงานเอกชน เป็นต้น

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 4 ด้าน คือ

1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน
2. ด้านการจัดการ
3. ด้านงบประมาณ
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

คณะวิชา หมายถึง คณะภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

หน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ หมายถึง ศูนย์ สำนัก ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

หน่วยงานเอกชน หมายถึง บริษัทบริการที่รับจ้างทำความสะอาดอาคารสถานที่และมีอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กระจก หมายถึง การทำความสะอาดกระจกห้องสุชา ห้องน้ำ ห้องเรียน ห้องสำนักงานให้สะอาดปราศจากคราบสกปรก

พื้น หมายถึงการทำความสะอาดพื้นนอกห้องเรียน ในห้องเรียน ในสำนักงาน นอกสำนักงานของอาคารแต่ละอาคารที่หน่วยงานเอกชนรักษาความสะอาดเป็นประจำทุกวัน

ผ้ามั่ง หมายถึงการรักษาความสะอาดพื้นที่ที่เป็นส่วนผ้ามั่ง อาคาร ผู่ผมง ครอบสกปรก ตามผ้ามั่ง ซึ่งหน่วยงานเอกชนจะต้องรักษาความสะอาดให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

เพดาน หมายถึงการทำความสะอาดเพดาน ฝ้าให้สะอาดปราศจากหยากไย่ บัด กวาดหยากไย่ ผู่ผมงตามผ้ามั่ง โคมไฟ หลอดไฟ พัดลม ชองลม และกำจัดการก่อดัว ทำรังของสัตว์บางชนิดในอาคารที่รับผิดชอบให้สะอาดอยู่เสมอ

บริเวณพื้นที่กลาง หมายถึงการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ที่ใช้ร่วมกันของอาคารสถานที่ เช่น ระเบียบ ม้านั่ง ลานโถง ลาน พื้นบันได ราวบันได ทางเดิน ให้สะอาดปราศจากฝุ่นละออง รอยเปื้อนเกรอะกรัง และมูลสัตว์

ห้องสุชา หมายถึงการทำความสะอาดให้สะอาดปราศจากกลิ่น เช่น ชัด ล้าง ถู กวาดล้างพื้น ซอกขอบพื้น และสุขภัณฑ์ ที่ใช้ในห้องน้ำทุกชนิดเป็นประจำทุกวันอย่างน้อย วันละ 4 ครั้ง พร้อมทั้งเปลี่ยนถุงขยะห้องสุชา เข้าเย็น ทุกวัน

วัสดุอุปกรณ์ หมายถึงวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดที่หน่วยงานเอกชนจัดหา เช่น เครื่องขัดพื้น เครื่องปั่นเงา ล้างพื้น เครื่องดูดฝุ่น เครื่องซักพรม ไม้กวาด ที่ถูพื้น ไม้ปาดน้ำ ไม้ม็อบพื้น กระบอกรีดน้ำ เครื่องมือเช็ดกระจก ถังน้ำ ชันน้ำ น้ำยาที่ใช้ในการทำ ความสะอาด น้ำยาดับกลิ่น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่

พนักงาน หมายถึงบุคลากรที่หน่วยงานเอกชนได้คัดเลือกจากผู้สมัครให้เป็นลูกจ้างของหน่วยงาน

อาคารสถานที่ หมายถึงอาคารสถานที่ของคณะ หรือหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ใช้เกี่ยวกับการเรียนการสอน สถานที่ที่เกี่ยวกับการบริหารปฏิบัติงานและบริเวณโดยรอบอาคารสถานที่

การรักษาอาคารสถานที่ หมายถึงการดูแล ตรวจสอบสภาพ บำรุงรักษาให้อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยดูสวยงามอยู่เสมอ

ผู้ควบคุม หมายถึงผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนที่หน่วยงานเอกชนได้แต่งตั้งให้ดูแลในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่

ผู้ประเมิน หมายถึงผู้แทนของคณะ และหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลการทำ ความสะอาดของคณะและหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ ได้แก่ กรรมการตรวจการจ้าง และเจ้าหน้าที่พัสดุ

ปัญหา หมายถึงสภาพที่ขัดข้องต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการการทำ ความสะอาด ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงสภาพขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานทำความสะอาดอาคารสถานที่ เช่น ขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานทำความสะอาด เป็นต้น
2. ด้านการจัดการการทำ ความสะอาด หมายถึงสภาพขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ เช่น ขาดการประชุมนิเทศการขั้นตอนปฏิบัติงานที่ดี เป็นต้น

3. ด้านงบประมาณ หมายถึงสภาพขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ซึ่งมีผลต่อการทำความสะอาด เช่น ขาดงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดอาคารสถานที่ เป็นต้น

4. วัสดุอุปกรณ์ หมายถึงสภาพขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งมีผลต่อการทำความสะอาด เช่น วัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และไม่ได้คุณภาพ เป็นต้น

แนวทางแก้ไขปัญหา หมายถึงการเสนอทางเลือกที่เป็นวิธีการแก้ไขปัญหานั้น แต่ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติด้วย

ลักษณะการว่าจ้าง หมายถึง การทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนทำความสะอาดอาคารสถานที่พื้นที่ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนที่ทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนทำความสะอาดอาคารสถานที่ร่วมกับแม่บ้านของคณะด้วย

จำนวนห้องน้ำ หมายถึง จำนวนห้องน้ำที่คณะ/หน่วยงานทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนทำความสะอาด

ขนาดพื้นที่ว่าจ้าง หมายถึง พื้นที่ที่คณะ/หน่วยงานทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนทำความสะอาด

ภาระการดูแลห้องน้ำ/พื้นที่ หมายถึง การดูแลห้องน้ำและพื้นที่เป็นภาระหน้าที่ของผู้รับจ้างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดคณะ/หน่วยงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้นำเสนอเกี่ยวกับการจัดการการจ้างเหมา (Outsourcing management) เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน เนื่องจากการศึกษาเน้นการจ้างเหมาบริการทำความสะอาด จึงนำเสนอการจัดการการจ้างเหมา แนวคิดในการควบคุม การจูงใจ การประสานงาน การสื่อสาร ลักษณะการบริการของธุรกิจนี้เพื่อสร้างความเข้าใจที่เฉพาะเจาะจงของธุรกิจ พร้อมกับการพิจารณาปัญหาของการดำเนินงานของธุรกิจจ้างเหมา และเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการการจ้างเหมา

ปัจจุบันหน่วยงานรัฐให้บริการจ้างเหมาจากหน่วยงานเอกชนมากขึ้น เนื่องมาจากการประหยัดค่าใช้จ่าย แต่จุดอ่อนของการจ้างเหมาคือการสูญเสียความยืดหยุ่นในการทำงาน การดำเนินงานของกิจการรับจ้างเหมามักดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญา ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของข้อตกลง รูปแบบและขอบเขตการดำเนินการ ดังนั้นการทำสัญญามักดำเนินการเป็นรายปี เพื่อลดจุดบกพร่องดังกล่าว ลักษณะสัญญาโดยทั่วไปประกอบด้วย ข้อตกลงเกี่ยวกับราคา การเจรจาต่อรองให้มีการปรับปรุง ระยะเวลาของสัญญา การสิ้นสุดสัญญาก่อนกำหนด และการแก้ไขข้อขัดแย้งเป็นต้น (Tan and Sia, 2006:180-181) หน่วยงานของรัฐที่ต้องการให้มีการบริหารจัดการการจ้างเหมาที่มีประสิทธิภาพควรพิจารณา เกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ และการทำระบบตรวจสอบ

กำหนดกลยุทธ์

องค์กรทุกแห่งจะต้องกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ดังนั้นการจัดการจ้างเหมาควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในเรื่องนี้เช่นกัน ก่อนที่องค์กรจะตัดสินใจจ้างเหมาควรประเมินว่ากิจกรรมใดควรใช้การจ้างเหมาและด้วยเหตุผลใด การกำหนดเช่นนี้ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญ ลดความขัดแย้ง

ระหว่างผู้ปฏิบัติงานเดิมของหน่วยงานกับเอกชนที่ได้รับการว่าจ้างงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน แทนการรับรู้เพียงการประหยัดค่าใช้จ่ายประการเดียว โดยไม่พิจารณาปัจจัยเชิงคุณภาพ

การจ้างเหมาที่มีความสำคัญมากขึ้น ทำให้หน่วยงานควรมีการจัดการในเรื่องดังกล่าวให้ชัดเจน โดยการสร้างระบบการประเมินความชำนาญและเครื่องมือที่จำเป็นในการพัฒนาระบบการจ้างเหมา ประเภทการจ้างเหมาประกอบด้วย

1. **ศูนย์ความเป็นเลิศ** เป็นรูปแบบการจ้างเหมาที่ต้องการให้ผู้รับจ้างเหมานำระบบที่ดีที่สุดมาใช้ในกระบวนการจ้างเหมาอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้มีการฝึกอบรม การประเมินการจัดการ และการประสานความร่วมมือ

2. **ส่วนร่วมในบริการ** เป็นรูปแบบที่กำหนดบทบาทให้ผู้ว่าจ้างเหมาทำหน้าที่สนับสนุนเกี่ยวกับ การทำสัญญา การติดตามระบบการเงินและการเปรียบเทียบผลงาน ซึ่งเหมาะสมกับกิจการที่ต้องประสานงานกับลูกค้าภายนอก

3. **ศูนย์ร่วม** เป็นรูปแบบที่กำหนดให้ผู้ว่าจ้างเหมา มีบทบาททางยุทธศาสตร์ที่สำคัญเพื่อทำให้ผู้ว่าจ้างยังคงควบคุมและประเมินผลจุดสำคัญต่างๆของกระบวนการ (Shahani, Robin, 2007 : 15-16)

ผู้ว่าจ้างเหมาสามารถเลือกกำหนดรูปแบบในการดำเนินการจ้างได้แบบใดแบบหนึ่งที่กำลังกล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อตอบสนององวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

การทำระบบตรวจสอบ

หน่วยงานส่วนมากตัดสินใจเกี่ยวกับการจ้างเหมาโดยความเห็นจากผู้บริหารระดับบน และคาดหวังว่าผลประโยชน์จะตกกับการดำเนินงานในระดับล่าง แต่ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นเนื่องจากไม่สามารถควบคุมระบบการจ้างเหมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำระบบการตรวจสอบการจ้างเหมาช่วยทำให้การจัดการดังกล่าวประกอบด้วย

1. การตัดสินใจเลือกการจ้างเหมาสอดคล้องกับกลยุทธ์ แทนการเลือกเพราะมีความจำเป็นเร่งด่วน

2. รักษาองค์ความรู้หลักของหน่วยงาน ซึ่งทำให้ผู้รับจ้างเหมาไม่สามารถแข่งขัน หรือหน่วยงานยังคงควบคุมการดำเนินงานเรื่องนั้น ๆ ได้

3. กำหนดกลยุทธ์ที่หลุดจากสัญญาที่สิ้นสุด เพื่อการส่งมอบงานให้คู่สัญญารายใหม่หรือนำกลับมาดำเนินการเอง

4. สื่อสารกับพนักงานในปัจจุบัน เนื่องจากการจ้างเหมาก่อให้เกิดความกลัวในเรื่องการเลิกจ้างงานของพนักงาน การเปลี่ยนย้ายงาน นอกจากนี้หน่วยงานต้องการให้พนักงานเดิมถ่ายทอดวิธีการให้กับผู้จ้างเหมา

5. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกับผู้รับจ้างเหมา ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน การแนะนำวิธีการทำงานแบบใหม่ การฝึกอบรม และการดูงาน

6. ความสำคัญของระบบการคัดเลือกผู้รับจ้างเหมา การเปลี่ยนผู้ว่าจ้างเหมาอาจทำได้ยาก ดังนั้นกระบวนการคัดสรรผู้รับจ้างเหมาควรพิจารณาโดยสัมภาษณ์ลูกค้า รายละเอียดการดำเนินงาน การประเมินสัญญา และข้อต่อรองอื่นๆ

7. กำหนดระบบการประเมินผล หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพ ต้นทุน และระบบการควบคุมที่ชัดเจน

8. สร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสม มีการกำหนดเป้าหมายพื้นฐานและกำหนดเป้าหมายที่สูงขึ้นโดยเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจ

9. ประเมินว่ามีการคุ้มครองความเสี่ยง ให้ตรวจสอบช่องว่างต่างๆในช่วงการทบทวนนโยบาย เพื่อเพิ่มเติมการคุ้มครอง และหาผู้รับผิดชอบในหน้าที่ที่เหมาะสม (Micheman, Paul, 2005 : 3)

แนวคิดในการควบคุม

หน่วยงานเอกชนบริการการทำความสะดวกอาคารสถานที่ เป็นธุรกิจบริการซึ่งต้องอาศัยแรงงานมนุษย์ ดังนั้นการควบคุมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการบริหารงานธุรกิจนี้ การควบคุมก่อให้เกิดคุณภาพเบ็ดเสร็จ เป็นแนวความคิดที่ถือว่าคุณภาพเป็นภารกิจในเชิงยุทธศาสตร์ ธุรกิจที่ต้องสร้างจิตสำนึก (Awareness) ทุกคนทำงานอย่างถูกต้อง

จอร์จ เทอร์รี่ ([www.google.co.th/ search](http://www.google.co.th/search) วันที่ 25 พ.ค.2550) ให้ความหมายว่าการควบคุม หมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกรณีที่เป็น เพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องจนบรรลุเป้าหมาย

สุพัตรา สุภาพ (2541 : 189-190) ได้กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมาย องค์การมีเป้าหมายที่จะควบคุมอะไร ควบคุมอย่างไร และควบคุมทำไม โดยการควบคุมไม่ใช่เป็นการควบคุมเพื่อลงโทษ แต่เป็นการควบคุมเพื่อจะได้ข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน และให้สามารถรับผิดชอบมากขึ้น
2. ควบคุมคุณภาพและปริมาณ ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือ
3. ควบคุมด้านรายจ่าย เพื่อให้เกิดการคุ้มทุน โดยการทำรายจ่ายล่วงหน้าอย่างละเอียด เพื่อลดอัตราการจ่ายเกินความเป็นจริง คือ ผลได้ผลเสียที่จะสู้กับคู่แข่งได้ เรียกว่าบัญชีต้นทุนต้องคุ้มทุน
4. ควบคุมเวลา ให้มีการทำงานตามกำหนดว่าในแต่ละชั่วโมง แต่ละนาที ได้ปริมาณงานเท่าใด
5. ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานปรับปรุงตัวเองเสมอ ถ้าการลงทุนแล้วไม่คุ้มทุนก็ต้องปรับปรุงแก้ไข
6. กำกับ ตรวจสอบ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง สมบูรณ์
7. ปรับแผนการบริหารและการทำงานก่อนงานจะสิ้นสุดลง เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องไม่ให้งานล้มเหลวก่อนโครงการจะเสร็จสิ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงาน มีดังนี้ (การบริหารและธุรการ วารสาร, 2544 : 10)

1. กำหนดนโยบายการทำงาน วางแผน กำกับ ตรวจสอบงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. สอนงานและให้การอบรมผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่
3. จัดหาทรัพยากรบริหารต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
4. ควบคุม ดูแลการมาปฏิบัติราชการ และการลา
5. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไป
6. ประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน
7. ดำเนินการบริหารงานงานบุคคลในหน่วยงาน

8. แก้ปัญหาและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึงการตรวจและคุมงานในการทำความสะอาดอาคารสถานที่ตามรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ ควบคุมคุณภาพตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ ควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน และวันลาของพนักงาน ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานทำความสะอาด กำกับ ตรวจสอบและประเมินผล การทำความสะอาดให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดบันทึกสภาพการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานการทำความสะอาดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานทราบ เพื่อจะได้ไปปรับปรุงแก้ไขในข้อบกพร่อง

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การสร้างแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้การดำเนินกิจการงานประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เพราะแรงจูงใจจะช่วยกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลมีความรัก ความตั้งใจ ยืนยันมั่นเพียร และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ กล่าวคือจะช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแก่หน่วยงาน

วิภากร มาพบสุข (2537 : 17) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายด้วยความตั้งใจ

วิธีจูงใจให้คนทำงาน

สุชาติ จันท์เอม (2537 : 59) ได้กล่าวถึง วิธีจูงใจให้คนทำงาน นับได้ว่าเป็นการนำเอาวิชาทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยอาศัยศิลปะอันเหมาะสมเข้าช่วย บุคคลบางคนอาจไม่เชื่อถือและยอมรับว่าวิธีทางวิทยาศาสตร์สามารถนำมาใช้กับมนุษย์ได้ เพราะเห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์ประเสริฐ มีความคิดและลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถรวบรวมเอาลักษณะต่าง ๆ เข้าไว้ได้ เพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันไม่ว่าชาติใด ภาษาใด วิธีจูงใจให้คนทำงาน จะเกิดผลก็โดยที่ผู้ที่ต้องการจูงใจนำเอาวิธีการจูงใจให้เข้ากับความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเหมาะสม ดังนั้นสิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

สำหรับผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ การนำแรงจูงใจไปใช้ในการบริหารงาน วิภาทร มาพบสุข (2537 : 40 - 42) กล่าวไว้ ได้แก่

1. ผู้บริหารต้องการปรับปรุงการทำงาน หรือเจตคติที่ดีต่องานจะต้องกระตุ้นหรือรื้อฟื้นที่จํา นำเอากระบวนการจูงใจมาใช้กับพนักงานอย่างจริงจัง
2. ผู้บริหารจะต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานทุกคนว่ามีความแตกต่าง ทั้งในด้านความสามารถ และความถนัด
3. ผู้บริหารจะต้องรู้ความสามารถและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
4. ผู้บริหารจะต้องสร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบในการทำงานให้เกิดขึ้นกับตัวของ ผู้ปฏิบัติงาน ว่าควรคำนึงถึงจุดมุ่งหมายของผลงานและเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าขาดความร่วมมือและสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนแล้ว หน่วยงานก็ย่อมขาดความมั่นคง

จากการที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การจูงใจ ที่ดีและเหมาะสมกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ร่างกาย ของบุคคลนั้นจะถูกกระตุ้นโดยการจูงใจนั้นให้เกิดพฤติกรรม เพื่อบรรลุถึงจุดหมาย ในการสร้างขวัญ และกำลังใจให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีมานะอดทน และยอมอุทิศเวลาเพื่อ ทำงานให้แก่หน่วยงานเต็มกำลังความสามารถ

การประสานงาน

วีโรชิตี จีรบรรพทศ (2529 : 46-48) ได้กล่าวถึง การประสานงานและการสื่อข้อความ ทางการบริหาร ไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งานและพนักงาน ต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้อนกัน ไม่ขัดแย้งกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไป อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายของหน่วยงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงาน และจิตใจ ต้องโน้มน้าวนำเอาปฏิบัติงานทุก ฝ่ายให้มีความเข้าใจในงานเข้ามาร่วมทำงานด้วยความสมัครใจ และการประสานงานที่ดีจำเป็นต้อง อาศัยการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ปฏิบัติงาน อันได้แก่ กำลังคน การจัดการ งบประมาณ และจำนวนวัสดุที่ใช้ เมื่อทุกอย่างที่จำเป็น เป็นไปตามแผนที่วางไว้ย่อมขจัดปัญหาการปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น อันจะป้องกันมิให้เกิดการ สิ้นเปลืองเวลา งบประมาณโดยใช่เหตุ

การสื่อสารข้อความทางการบริหาร หมายถึง การแจ้งข้อความกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะว่าการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีเดียวเท่านั้นที่สามารถถ่ายทอดคำสั่งและก่อให้เกิดการประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ทุกคนทราบและเข้าใจความหมายในเดียวกันได้อย่างถูกต้องตรงกันในเวลาที่เหมาะสม

จากการที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประสานงานและการสื่อสารข้อความเป็นสิ่งจำเป็นมาก ในการจัดการธุรกิจบริการทำความสะอาด การจัดสายงานและการบังคับบัญชาทำให้ระดับของพนักงานผู้ปฏิบัติงานถูกแบ่งออกอย่างเห็นได้ชัดเจนเป็น 2 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้ควบคุมที่หน่วยงานแต่งตั้งมาเพื่อดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน กับระดับพนักงานทำความสะอาด โดยลักษณะการบริการแล้ว พนักงานทำความสะอาดซึ่งมีจำนวนมากจะกระจัดกระจายทำงานอยู่ตามอาคารสถานที่ในที่ต่าง ๆ กัน โดยไม่มีโอกาสพบผู้บริหาร หรือพนักงานอื่น ๆ เลย ดังนั้น การที่จะให้พนักงานทำความสะอาดเข้าใจคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง ประสานงานได้เป็นอย่างดี และสื่อสารข้อความได้ถูกต้องตรงกันนั้นเป็นสิ่งที่ยากลำบากมากทีเดียว ฉะนั้นการมอบหมายงานที่ชัดเจน และการควบคุมงานอย่างรัดกุมเข้มงวดจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างจริงจัง ผู้บริหารหรือผู้ควบคุมงานจะต้องทำหน้าที่คอยดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิด เพื่อให้งานนั้น ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องต้องกันตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ลักษณะทั่วไปของหน่วยงานเอกชนบริการทำความสะอาด

วีโรชิตี จิรวรรพสา (2529 : 9-13) ได้กล่าวถึง ลักษณะทั่วไปของหน่วยงานเอกชนในการบริการทำความสะอาดอาคารสถานที่ในหน่วยงานราชการว่าธุรกิจบริการทำความสะอาดอาคารสถานที่เป็นธุรกิจขายบริการทำความสะอาดโดยมีประสบการณ์ และเชี่ยวชาญในกรรมวิธีอันถูกต้องในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และสารเคมี น้ำยาเคมีทำความสะอาด ซึ่งประโยชน์ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าได้รับคือ การมีผู้ดูแลรับผิดชอบในด้านการทำความสะอาดของทรัพย์สิน สถานที่ อาคาร ที่พักอาศัย โดยที่ลูกค้าไม่ต้องลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ ไม่ต้องมีหน่วยงานจัดการบุคคลเกี่ยวกับงานด้านนี้ และมี ผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นในกรณีทรัพย์สินเสียหายหรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานทำความสะอาดด้วย

โดยทั่วไปแล้วธุรกิจต่างๆ นั้นจะเกิดขึ้นได้ประกอบด้วยคือ ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ มีประสบการณ์ มีความสามารถและสนใจ บริการนั้นต้องเป็นที่ต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการคู่กับการลงทุน

การบริการทำความสะอาด แบ่งออก 2 ประเภท คือ

1. การบริการทำความสะอาดโดยทั่วไป เช่น การปิดกวาด เช็ด ถู ขัด ล้าง ทำความสะอาดพื้น ทำความสะอาดห้องน้ำ เป็นต้น

2. บริการทำความสะอาดพิเศษ คือ การบริการทำความสะอาดที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์พิเศษ และพนักงานทำความสะอาดที่มีความชำนาญงานเท่านั้น ได้แก่

2.1 การบริการเช็ดกระจก หมายถึงการบริการเช็ดกระจก ภายนอก อาคารในที่สูง เป็นบริการที่มีเฉพาะบริษัทบริการทำความสะอาดขนาดใหญ่เท่านั้น เพราะต้องลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ราคาสูง คือต้องติดตั้งกระเช้าแขวนห้อยจากยอดอาคารเพื่อให้พนักงานทำความสะอาด ยืนเช็ดกระจกโดยรอบอย่างปลอดภัย

2.2 บริการล้างผนังอาคารภายนอก เป็นการบริการชำระล้างผนังอาคารภายนอก เพื่อทาสีอาคารใหม่

2.3 การบริการทำความสะอาดพรม หมายถึง การซักหรือล้างพรมทั้งหมด หรือ ซักล้างลบรอยคราบสกปรกเฉพาะที่ของพรม

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการทำความสะอาด ผู้ว่าจ้างทำความสะอาดตกลงกับหน่วยงานเอกชนว่า จะให้บริการอะไร และใช้ระยะเวลาานเพียงใด ดังนั้นลักษณะของการบริการแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน ทำสัญญาระยะยาว โดยมากตกลงว่าจ้างในระยะเวลา 1 ปี บริษัททำความสะอาดจะจัดส่งพนักงานทำความสะอาดตามจำนวนที่ผู้ว่าจ้าง กำหนดให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่ให้บริการ พร้อมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องใช้จะไปเก็บรักษาที่ สถานที่ของผู้ว่าจ้าง

2. การให้บริการทำความสะอาดเป็นครั้งคราว หมายถึง การให้บริการทำความสะอาดเฉพาะอย่าง ซึ่งไม่ต้องทำความสะอาดทุกวัน โดยการทำสัญญาตกลงไว้ว่า ระยะเวลา 3 เดือน ทำความสะอาด 1 ครั้ง ติดต่อกันเป็นระยะเวลา 1 ปี เช่น การบริการเช็ดกระจกภายนอกอาคาร และการซักล้างพรม เป็นต้น

3. การให้บริการทำความสะอาดเป็นครั้งคราว โดยไม่มีสัญญา หมายถึง การให้บริการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน หรือลูกค้าพิเศษที่นานๆ ครั้งมาว่าจ้างบริษัททำความสะอาดให้ทำความสะอาดสถานที่ที่เป็นกรณีพิเศษโดยไม่มีสัญญาต่อกัน เช่น มีงานพิธีต่างๆ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจะจัดส่งพนักงานทำความสะอาด พร้อมทั้งเครื่องอุปกรณ์ไปดำเนินการให้เรียบร้อย เมื่อชำระค่าบริการแล้วก็ถือว่าหมดข้อตกลงในคราวนี้ และหากต้องการจะใช้บริการอีก ก็ต้องติดต่อตกลงกันใหม่เป็นคราวๆ ไป

ขจิต กอบเดช (2531 : 91) ได้กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของงานด้านการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ในแต่ละหน่วยงานควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน คือ

1. มาตรฐานของความสะอาด จะกำหนดให้ใช้น้ำยาอะไร อย่างไร เช่น ความสะอาดของพื้น ความสะอาดของห้องประชุม ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม กำหนดไว้อย่างไรจึงจะเข้าขั้นมาตรฐานของหน่วยงาน ตลอดจนการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้ดูสะอาดสวยงามอยู่เสมอ

2. ความสะอาด สบาย ปลอดภัย ต้องบริการให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจมากที่สุด เช่น ต้องมีความปลอดภัยในการใช้ห้องสุขา คือพื้นจะต้องไม่เปียก น้ำนองทำให้ลื่น อาจเกิดอุบัติเหตุได้ถ้าไม่รอบคอบ

3. ความสวยงามเป็นระเบียบ การจัดวัสดุเก้าอี้ โต๊ะ และอุปกรณ์อื่นๆ ต้องจัดวางให้เป็นระเบียบสวยงาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

4. ความประหยัด พนักงานต้องระมัดระวังการใช้ เก็บรักษาเครื่องใช้ให้ถูกวิธีเพื่อให้ได้งานมากที่สุด ใช้น้อยน้อยที่สุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

5. ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยการจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อจะได้นำวิธีการใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาดัดแปลงปรับปรุงการทำงานประจำวันของพนักงานทำความสะอาดอาคารสถานที่

แนวทางการปฏิบัติงานทำความสะอาด

1. ทำไมต้องทำความสะอาด เพราะสกปรกและเพื่อรักษาสภาพทรัพย์สินเดิมให้คงทน สวยงาม สะดวกสบายให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้เพื่อให้คุ้มค่าลงทุนแต่ละครั้ง
2. จะทำความสะอาดอะไรบ้าง โดยการจัดแยกประเภทของงาน เพื่อสะดวกในการควบคุมและปฏิบัติ
3. รู้จักเลือกใช้วัสดุสิ้นเปลือง รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องทุ่นแรงต่างๆ พยายามติดตามวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ
4. มีข้อเสนอแนะหรือคู่มือการทำทำความสะอาดที่ถูกวิธี เพื่อประกอบช่วยความจำหรือเสริมสร้างปรับปรุงนิสัยการทำงานที่ดีอยู่เสมอ

วีรโชติ จีรวรรพสา (2529 : 111-112) ได้กล่าวถึง การคิดราคาค่าบริการการทำ ความสะอาด โดยการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. จำนวนพนักงานทำความสะอาดที่ต้องใช้ในการให้บริการ พนักงานทำความสะอาดจะทำงานวันละไม่เกิน 9 ชั่วโมง โดยมีเวลาพักกลางวันเพื่อรับประทานอาหาร 1 ชั่วโมง และทำงาน สัปดาห์ละ 6 วัน ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันหรือเงินเดือน ซึ่งคำนวณแล้วอย่างต่ำต้องได้เท่ากับอัตรา ค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำตามกฎหมาย

2. พื้นที่ที่ต้องให้บริการ พนักงานทำความสะอาดหนึ่งคนสามารถดูแลทำความสะอาด พื้นที่ที่ได้ประมาณ 100 -200 ตารางเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของพื้นที่ที่ทำความสะอาด ถ้าเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ พื้นที่ที่มีผู้คนสัญจรคับคั่ง เช่น ศูนย์การค้า ธนาคาร พนักงานทำ ความสะอาดหนึ่งคนสามารถดูแลทำความสะอาดได้ประมาณ 1,000 ตารางเมตรต่อวัน และ ประมาณ 1,200 ตารางเมตรต่อวัน สำหรับพื้นที่ทั่ว ๆ ไป เช่น ที่พักอาศัย และอาคารสำนักงาน พื้นที่ที่ใช้บริการหน่วยงานเอกชนทำความสะอาดต้องมีพื้นที่อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 100 ตารางเมตร เพราะค่าบริการขั้นต่ำประมาณ 2,000 - 4,000 บาท ต่อครั้ง แต่ถ้ามีพื้นที่มากกว่า 1,000 ตาราง เมตร ราคาเฉลี่ยอาจจะต่ำลงได้

3. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ หมายถึง จำนวนชั่วโมงหรือจำนวนวันที่ให้บริการในครั้ง หนึ่ง ต้องมีความสัมพันธ์กับการคำนวณของพนักงานทำความสะอาดอย่างมาก เช่น จากจำนวน พื้นที่ 1,000 ตารางเมตร ต้องใช้พนักงานทำความสะอาด 5 คน จะต้องใช้พนักงานในการทำ ความ

สะอาดพื้นที่ 10 วัน ถ้าต้องการให้งานสำเร็จภายใน 5 วัน จะต้องใช้พนักงานทำความสะอาด จำนวน 12 คน เป็นต้น

4. สารเคมีน้ำยาเคมีทำความสะอาดที่ใช้ ต้องมีความสัมพันธ์กับขนาดของพื้นที่และลักษณะของบริการ จึงไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน แต่โดยปกติแล้วสารเคมี และน้ำยาเคมีที่ทำความสะอาดใช้ประมาณ 15 – 20 ของราคาค่าบริการในครั้งหนึ่ง ๆ

5. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ค่าขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ค่าเสื่อมราคามือถืออุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ มีมูลค่างบประมาณร้อยละ 10 - 20 ของราคาค่าบริการ

6. กำไรที่คิดการต้องการ โดยทั่วไปแล้วหน่วยงานเอกชนที่บริการทำความสะอาดอาคาร จะกำหนดส่วนกำไรได้ประมาณร้อยละ 10-30 ของราคาค่าบริการ

การรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด

1. มีอบ ฟองน้ำ แผ่นขัด ไม้กวาดต่างๆ แปรงต่างๆ รักษาให้สะอาด
2. ถูมือยาง เมื่อใช้เสร็จแล้วล้างทำความสะอาดแล้วเก็บให้เรียบร้อย
3. ผ้าทำความสะอาด ชักให้สะอาด
4. เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรง เช็ดทำความสะอาดสายไฟ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้เข้าที่ตามคำแนะนำของแต่ละชนิด หมั่นทေးชะจากถุงเก็บขยะ เพราะถ้าเครื่องขยะเต็มถุงทำให้เครื่องทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในหน่วยงานราชการ

การให้บริการการทำความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานราชการนั้น จะต้องมีการจัดการบริการให้เป็นระบบ และจะต้องมีการแบ่งประเภทของการบริการการทำความสะอาดให้ชัดเจน เพื่อให้การรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานราชการนั้นมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น วีรโชติ จิรวรพงศา (2529 : 94-112) ได้กล่าวถึงรายละเอียดประเภทและลักษณะของการบริการทำความสะอาดไว้ ดังนี้

ประเภทของการบริการทำความสะอาด

1. การทำความสะอาดประจำวัน ประกอบด้วย

- 1.1 เช็ดโต๊ะ เก้าอี้ จัดสิ่งของที่วางอยู่บนโต๊ะให้เรียบร้อย
- 1.2 เทและทำความสะอาดที่เขียนหรือ
- 1.3 เทและทำความสะอาดแก้วน้ำบนโต๊ะ
- 1.4 เทและทำความสะอาดตะกร้าใส่ผง
- 1.5 ทำความสะอาดกระจก ขอบกระจก ขอบประตูและบานประตูทุกบาน
- 1.6 ทำความสะอาดโต๊ะรับแขก เก้าอี้และโซฟาสำหรับแขก
- 1.7 ทำความสะอาดโทรศัพท์ที่วางบนโต๊ะทุกเครื่อง
- 1.8 ทำความสะอาดโคมไฟบนโต๊ะ (ถ้ามี)
- 1.9 ดูดฝุ่นพรมทุกห้อง
- 1.10 ทำความสะอาดห้องน้ำ พื้นห้องน้ำด้วยน้ำยาดับกลิ่น และฆ่าเชื้อโรค อ่างล้างมือ

กระจกเงา

- 1.11 เช็ดและทำความสะอาดราวบันไดขึ้น ลงสำนักงาน
- 1.12 ทำความสะอาดชั้นบันไดสำหรับขึ้น ลงสำนักงาน
- 1.13 ทำความสะอาดบานประตู ขอบประตู กระจกและขอบกระจกทางเข้าสำนักงาน
- 1.14 ทำความสะอาดช่องทางเดินทั้งหมด โดยวิธี mop พื้นด้วยน้ำยาเก็บฝุ่น
- 1.15 ดูดฝุ่นบนพรมและลบบรอยเปื้อนบนพรม
- 1.16 รายงานสิ่งของชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นโดยด่วน เช่นกระจกแตก อ่างล้างชำระ และ

สิ่งอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. การทำความสะอาดประจำสัปดาห์ (สัปดาห์ละ 1 ครั้ง)

- 2.1 ทำความสะอาดชั้นวางหนังสือ ขาโต๊ะ ขาเก้าอี้ หลังโซฟา และหลังตู้เก็บเอกสาร
- 2.2 ทำความสะอาดคราบสกปรกที่โทรศัพท์ เช็ดที่พูด และนุ้พงด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค
- 2.3 เช็ดฝุ่นเครื่องคิดเลข พิมพ์ดีด และทำความสะอาดโต๊ะวางพิมพ์ดีด
- 2.4 ทำความสะอาดผ้าเปดาน เชื้อหยากโยในที่ต่าง ๆ
- 2.5 เช็ดฝุ่นตามกรอบรูปตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในสำนักงาน
- 2.6 ทำความสะอาดฝ้าผนัง เช็ดรอยเปื้อนตามฝ้าผนังด้วยน้ำยา

- 2.7 ทำความสะอาดรอยเปื้อนบนพรมด้วยน้ำยาให้สะอาด
- 2.8 ลบรอยเปื้อนตามขอบประตูหน้าต่าง และสวิตช์ไฟ
- 2.9 เช็ดรอยคราบสกปรกตามขอบประตูหน้าต่าง ต่าง ๆ ของห้องน้ำด้วยน้ำยา
- 2.10 เช็ดทำความสะอาดกระจกภายในทั้งหมด
- 2.11 เช็ดทำความสะอาดลูกกรงบันไดขึ้น ลงสำนักงาน
- 2.12 ขัดเงาพื้นด้วยเครื่องขัดพื้นและน้ำยาเคลือบเงาโดยวิธีสเปรย์บัพ
3. การทำความสะอาดเดือนละ 1 ครั้ง
 - 3.1 เช็ดขอบประตูที่ทำด้วยไม้ อลูมิเนียมตามที่ต่างๆ ตลอดจนฝาผนังห้อง
 - 3.2 เช็ดกระจกทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกอาคาร
 - 3.3 ขัดเงาสวนพื้นที่เป็นดลหะทั้งหมด
 - 3.4 ล้างพื้นเฉพาะส่วนที่สกปรกพร้อมทั้งลงน้ำยาเคลือบเงา
4. การทำความสะอาดทุกๆ 90 วัน (3 เดือนต่อครั้ง)
 - 4.1 ทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ที่บุด้วยหนังเทียมหรือหนังแท้และลงน้ำยารักษาหนังแท้หรือหนังเทียม
 - 4.2 ทำความสะอาดคราบสกปรกที่โต๊ะ เก้าอี้
 - 4.3 ทำความสะอาดหลอดไฟและโคมไฟแสงสว่างทั้งหมด
 - 4.4 ดูดฝุ่นตามม่านหน้าต่างและประตูทั่ว ๆ ไป
5. การทำความสะอาดทุกๆ 6 เดือน
 - 5.1 ทำความสะอาดโคมไฟภายนอกอาคาร
 - 5.2 ล้างผนังภายนอกอาคาร
 - 5.3 บัดหยากใยในที่สูงภายนอกอาคาร
 - 5.4 เช็ดท่อเครื่องปรับอากาศ

จากการแบ่งประเภทของการบริการการทำความสะอาดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การดูแลและการบำรุงรักษาอาคารสถานที่นั้น เพื่อเป็นการแบ่งระยะการปฏิบัติงาน ให้งานมีผลดี ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะถ้าใช้ผู้ที่ไม่รู้จักวิธีทำความสะอาดและการบำรุงรักษาให้ถูกต้อง ผลงานที่ออกมาอาจทำให้การบำรุงรักษา อาจเป็นการทำลายให้เสียหายก็ได้ เพราะน้ำยาที่ใช้บางชนิดเป็นน้ำยาที่เป็นอันตราย

ต่อพื้นบางอย่าง ถ้าใช้ไม่ถูกชนิดก็จะเป็นผลเสีย เพราะฉะนั้น พนักงานทำความสะอาดที่มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด ควรจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักวิธีทำความสะอาดให้ถูกวิธีด้วย

ขั้นตอนในการทำความสะอาดและบำรุงรักษาพื้น

วีโรชิตี จิรวรพงศา (2529 : 97-98) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการทำความสะอาดและบำรุงรักษาพื้นไว้ดังต่อไปนี้

1. เก็บกวาดของและฝุ่นละออง เครื่องมือที่ต้องใช้มีไม้กวาดพร้อมที่โกยผง แต่ถ้าบริษัทมีกำลังคนไม่พอก็ให้ใช้เครื่องดูดฝุ่น เพื่อดูดเก็บฝุ่นละอองและสิ่งสกปรกต่างๆ
2. เครื่องมือที่ต้องใช้มีมีอบ และผ้าสำหรับชุบน้ำยาล้าง ทาลงพื้นพื้น เครื่องขัดหรือเครื่องขัดล้าง ซึ่งแผ่นขัดล้างจะขัดสะอาดกว่าแปรงยางปาดน้ำหรือเครื่องดูดน้ำ และมีอบ หรือผ้าสำหรับเช็ดพื้นด้วยน้ำสะอาด ถังน้ำพลาสติกหลายๆ ใบ

การใช้มีอบหรือชูเกอร์หรือผ้าจุ่มน้ำยาที่ผสมน้ำตามความเข้มข้นที่ต้องการทา และเทลงพื้นทิ้งไว้ประมาณ 5 นาที แล้วเดินเครื่องขัด ขัดล้าง ใช้ยางปาดน้ำ ปาดไล่น้ำสกปรกออกจากพื้นที่ขัดล้างแล้วใช้เครื่องดูดน้ำ ดูดเก็บน้ำสกปรก หลังจากนั้นใช้มีอบหรือชูเกอร์ หรือผ้าจุ่มน้ำสะอาด บิดให้หมาดๆ เช็ดน้ำยาที่หลงเหลือบนพื้นที่ผ่านการไล่น้ำและทันที่อย่าปล่อยให้แห้งก่อน เพราะคราบน้ำสกปรกจะติดพื้น และออกลำบาก ทำเช่นนั้นจนทั่วบริเวณที่ต้องทำความสะอาด

ข้อควรระวังในการทำความสะอาด

1. อย่าเดินเครื่องขัดเร็วเกินไป อาจทำให้พื้นสะอาดไม่ทั่วถึง
2. ควรจะเช็ดด้วยน้ำสะอาดอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อเก็บน้ำยาล้างที่อาจหลงเหลือติดพื้นออกให้หมด
3. พื้นที่ไม่ได้รับการป้องกัน เมื่อมีการเสียดสีหรือกระแทกจะเป็นรอยและสึกเร็ว ดังนั้นจึงต้องใช้น้ำยาเคลือบเงาพื้นหรือซีเมนต์เคลือบหรือขัด เพื่อลดการเสียดสีหรือกระแทกทำให้พื้นเสียหาย พื้นที่เคลือบแล้วจะมีพื้นผิวอีกชั้นหนึ่งบนผิวของพื้น เป็นการช่วยป้องกันเม็ดทรายหรือเม็ดฝุ่นที่ติดมาโดยบังเอิญเสียดสีถึงผิวของพื้นโดยตรงเป็นการช่วยรักษามิวนของพื้นให้คงทนขึ้นเป็นเงา และมีความสวยงามมากขึ้นกว่าเดิม

หลังจากที่ทำการเคลือบเงาพื้นแล้ว ก็จะต้องมีการทำความสะอาดประจำวัน เพื่อยืดอายุของผิวน้ำยาเคลือบเงาพื้นด้วย ควรจะมีการปิดกวาดเช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาเช็ดพื้นประจำวันที่ไม่ทำอันตรายต่อผิวน้ำยาเคลือบเงาพื้น ไม่ให้เม็ดทรายหรือเม็ดฝุ่นละอองของบดผิวน้ำยาเคลือบเงาพื้นเสียหายหมด เมื่อเดินเหยียบ และใช้เครื่องขัดพร้อมแปรงหรือแผ่นขัดเงาพื้นซ้ำอีกครั้งหนึ่งให้เกิดความเงางามมากยิ่งขึ้น

การทำความสะอาดและบำรุงรักษากำแพง

การทำความสะอาดและบำรุงรักษากำแพงจากรอยเปื้อนและคราบสกปรกจากรอยนิ้วมือหรืออื่นๆ บนกำแพง แต่ถ้ากำแพงก่อขึ้นจากคอนกรีตบล็อกไม่ทาสี อิฐบล็อกหรือไม้ การทำความสะอาดจะยากมาก แต่ก็ไม่ค่อยได้เห็นรอยสกปรกมากนัก เพราะสีของวัสดุจะทำให้กลมกลืนกันไป แต่ถ้ากำแพงทาสีจะเป็นกำแพงชนิดใดก็ตามคราบสกปรกจะปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน

จุดประสงค์ของการทาสีบ้านหรืออาคารก็เพื่อทำให้เกิดความมั่งคั่งและป้องกันฝุ่นละอองสีที่ใช้ไม่ควรปนทั้งหมด เพราะจะทำให้สีน้ำฝนชะไป สีจะซีดเร็ว ควรใช้สีพลาสติกหรือสีเอนาเมล ทาทับสีพลาสติกหรือสีเอนาเมลเมื่อแห้งแล้วจะก่อตัวเป็นผิวแข็งป้องกันตัวกำแพงอีกชั้นหนึ่งและทำให้ทำความสะอาดได้ง่าย

กำแพงที่ทำด้วยสีปูนอย่างเดียวไม่ว่าจะใช้น้ำยาหรือสารเคมีอะไรก็ตามไปทำความสะอาดสีปูนจะหลุดติดออกมาด้วย แต่ถ้ากำแพงที่ทาสีพลาสติกหรือเอนาเมลแล้ว ใช้น้ำยาทำความสะอาดทั่วไปหรือน้ำยาเช็ดกำแพงผสมน้ำในอัตราส่วนที่ถูกต้อง ก็จะสามารถทำความสะอาดได้โดยไม่ต้องเป็นอันตรายต่อสีวัสดุที่ใช้ทำความสะอาดอาจจะเป็นผ้าขาวสะอาดหรือฟองน้ำหรือแผ่นขัดที่หมดความคมแล้วจุ่มน้ำยาถูบริเวณที่สกปรก กำแพงก็จะใหม่สดใสขึ้นทันที

การทำความสะอาดและบำรุงรักษากระจก

ปัจจุบันอาคารต่างๆ ไปส่วนใหญ่นิยมใช้กระจกมากขึ้น เนื่องจากความสวยงามเป็นหลัก ส่วนเหตุผลอื่นๆ เป็นส่วนน้อย การทำความสะอาดกระจก ถ้าอยู่ในระดับแขนเอื้อมได้ถึงจะทำความสะอาดได้ง่าย แต่ถ้าอยู่สูงขึ้นไปและไม่มีที่ที่จะยืนโดยปลอดภัยและเอื้อมมือไม่ถึงก็จะเป็นปัญหามากขึ้นทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารสมัยใหม่มักจะสร้างเป็นรูปกล่องไม่ขีดสูงขึ้นไป หรืออาจหักเข้า

ยื่นออก แล้วแต่ความปรารถนาที่จะให้สวยงามตามแบบที่สถาปนิกออกแบบมา การที่สถาปนิกคิดถึงแต่ความสวยงามฝ่ายเดียวบางครั้งก็ทำให้เกิดปัญหาในการทำความสะอาด ดังนั้นฝ่ายบริการของแต่ละหน่วยงานควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้โดยมีความปลอดภัยเพียงพอ

การบำรุงรักษากระจกควรทำเป็นประจำ ส่วนจะทำความสะอาดวันละกี่ครั้งต้องแล้วแต่สภาพ ถ้าทำได้ทุกวันก็จะเป็นการดีมาก ควรมีน้ำยาเช็ดกระจกหรือน้ำยาล้างทั่วไปผสมให้เจือจางที่สุดตามที่สถาปนิกบอกไว้ ทาหรือพ่นไปบนกระจกแล้วใช้ผ้าขาวสะอาดหรือเครื่องมือเช็ดกระจกที่มียางสำหรับปาดน้ำปาดน้ำยาทำความสะอาด ถ้าต้องการความรวดเร็วและได้ผลถ้าเป็นที่ที่เอื้อมมือไม่ถึง อาจจะต้องใช้บันไดอลูมิเนียมหรือบันไดไม้ตั้งปีนขึ้นไปเช็ด แต่อาจจะไม่ปลอดภัยตกลงมาบาดเจ็บได้ ปัจจุบันมีเครื่องมือเช็ดกระจกเป็นแขนต่อยาวขึ้นไปทำให้สามารถเช็ดกระจกได้โดยไม่มีอันตราย แต่ถ้าสูงมากเกินไปสุดที่จะทำความสะอาดได้ และเป็นบริเวณที่อยู่นอกอาคารก็ต้องใช้กระเช้าบรรทุกคนงานห้อยลงมาทำความสะอาดกระจก ปัญหาของภายนอกอาคารทั้งตัวกำแพงและกระจก ถ้าต้องการทำความสะอาด ทางที่ดีควรจ้างผู้เชี่ยวชาญจะดีกว่า เพราะบริษัทเหล่านี้มีเครื่องมือที่ใช้พร้อมทั้งเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัยให้พนักงานเป็นอย่างดี

การทำความสะอาดและบำรุงรักษาห้องน้ำ ห้องน้ำ ห้องส้วม เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ห้องสุขา เป็นสถานที่ปลอดภัยและเป็นสถานที่ที่มนุษย์ปล่อยของเสีย จึงเป็นที่รวมของเชื้อโรค กลิ่นเหม็นจากเชื้อแบคทีเรียหมักหมมหลายชนิด ถ้าเราขจัดเชื้อแบคทีเรียต่างๆ ไปเสีย กลิ่นที่ไม่สบายจมูกก็จะไม่มีสารเคมีที่ใช้ในการรักษาห้องน้ำ ได้แก่

1. น้ำยาล้างทั่วไป
2. น้ำยาล้างห้องน้ำ (น้ำยากัดสนิม)
3. ผงขัด
4. น้ำยาฆ่าเชื้อโรค - ดับกลิ่น

เครื่องมือเครื่องใช้ก็ควรมีแผ่นขัด ฟองน้ำ ผ้าสะอาด แปรงถูส้วม ฯลฯ ควรจะพยายามใช้น้ำยาล้างทั่วไป ทำความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำและใช้น้ำยากัดสนิมเป็นครั้งคราวไป แต่ก็มีน้ำยาอีกจำพวกที่เป็นทั้งน้ำยากัดสนิมและน้ำยาล้างทั่วไปในตัวคือ ผงขัดไม่ควรใช้ทำความสะอาดพื้น เพราะจะทำอันตรายต่อผิวกระเบื้องเคลือบ และอาจทำให้ท่อตันได้

หลังจากทำความสะอาดแล้ว ใช้น้ำยาขัดบกลิ่น ฆ่าเชื้อโรคอีกครั้งหนึ่ง เพื่อฆ่าเชื้อโรคต่างๆ ที่ติดอยู่ตามโถ้ววม

การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเฟอร์นิเจอร์ ปัจจุบันเพื่อความสวยงาม ความคงทน และความประหยัด ทำให้นุชนยน์นำวัสดุหลายชนิดมาทำเฟอร์นิเจอร์ เช่น แทนที่เป็นไม้เพียงอย่างเดียว ก็มีการนำเอาเหล็กชุบโครเมียม สแตนเลส หรืออลูมิเนียม มาเป็นโครงสร้างของโต๊ะ เก้าอี้ จะเป็นโต๊ะ เก้าอี้ทำงาน หรือชุดรับแขกก็ตาม และยังมีกรรมวิธีทำให้เกิดความสบายเวลานั่ง

การทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ ที่ทำด้วยไม้และเก้าอี้ที่บุพองน้ำ หรือคลุมหนังเทียม เพื่อให้ง่ายขึ้นจะกล่าวถึงวัสดุเป็นจำพวกดังต่อไปนี้

1. ไม้ ใช้น้ำสะอาดเช็ดถู หรือน้ำยาล้างทั่วไปผสมน้ำตามอัตราส่วนที่เหมาะสม ทำความสะอาดก่อนและใช้น้ำยาขัดเฟอร์นิเจอร์ขัดรักษาเนื้อไม้ให้มีความชุ่มชื้นและสวยงาม
2. โลหะ ทำความสะอาดด้วยน้ำยาล้างสำหรับโลหะแต่ละชนิดโดยเฉพาะกับผ้าสะอาด จะขจัดพวกคราบและทามิวเกิดความเงางาม
3. พลาสติก หนังเทียมทำจากสารพวกพลาสติก ใช้ฟองน้ำกับน้ำยาล้างที่ใช้กับสารชนิดนี้ได้ เช็ดทำความสะอาดและเคลือบหรือขัดซ้ำด้วยน้ำยาหรือยาเคลือบเพื่อป้องกันอีกชั้นหนึ่ง

การทำความสะอาดและบำรุงรักษาพื้นชนิดต่างๆ

1. พื้นหิน หินที่ใช้ในการทำเป็นพื้นที่ธรรมดาที่สุดก็จะเป็นหินอ่อน หินอ่อนเป็นหินที่เกิดจากหินปูนที่ถูกความร้อนและความกดดันสูง ทำให้เกิดความแข็งและเม็ดเท่าๆ กัน หินอ่อนบริสุทธิ์จะเป็นสีขาว หินอ่อนเกิดความเงาขึ้นมาเนื่องจากแสงสามารถส่องลึกเข้าไป 0.5" ถึง 1.5" และสะท้อนกลับขึ้นมาบนผิว หินที่ใช้ในการทำพื้นต้องเป็นหินที่แข็งพอที่จะรับการขัดได้ มีหินอีกหลายชนิด เช่น ทราเวอร์ทีน (travertine) เป็นหินอ่อนชนิดหนึ่งซึ่งเมื่ออยู่ในบรรยากาศของโลกจะแข็งตัวมากขึ้น แกรไนท์ (granite) สเลท (slate)

การทำความสะอาด การทำความสะอาดหินชนิดต่างๆ มีปัญหาต่างกัน ควรจะปรึกษาผู้ผลิตว่าควรจะใช้ น้ำยาเคมีชนิดไหนถูกต้อง ทางที่ดีเมื่อก่อสร้างเสร็จควรจะหาน้ำยารองพื้นทาเสียก่อน แล้วค่อยเคลือบซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้เครื่องตี หรือสารต่างๆ ที่เทรดบนพื้น ซึมลงไป ต้องระวังเป็นอย่างมากมิให้สารที่เป็นกรดไหลบนพื้นหินโดยเด็ดขาด เพราะอาจทำให้เป็นรู

ได้ ถึงจะเป็นน้ำผลไม้หรือน้ำอัดลมก็ตาม อาจทำให้เป็นอันตรายต่อผิวหนังได้ ถ้าปล่อยให้หกกรด และปล่อยให้แห้งไปโดยไม่ได้เช็ด

การบำรุงรักษาพื้นหินอ่อน

1.1 ทำความสะอาดประจำวัน เก็บฝุ่นละอองด้วยไม้กวาด หรือมีอบ เช็ดน้ำให้สะอาด แต่ถ้าเคลือบผิวด้วยน้ำยาเคลือบเงา ควรใช้น้ำยาเช็ดพื้นประจำวันเช็ดทำความสะอาดผิวพื้น

1.2 ทำความสะอาดเป็นครั้งคราว ล้างและใช้น้ำยารองพื้นและเคลือบพื้นตามที่ได้เห็น ควร อย่านำน้ำยารองพื้นที่เปลี่ยนเป็นสีเหลือง เมื่อนานเข้าจะทำให้สีของหินเปลี่ยนสีได้ อย่านำใช้ฝอยเหล็ก เพราะเศษที่ตกตามพื้นจะเกิดเป็นสนิม

2. เทอเรโซโซ (หินขัด) คำว่า เทอเรโซโซ มาจากภาษาอิตาเลียน เรียกว่า "เทอเรโซ" หรือ "เทอเรโซซ่า" หินขัด มีใช้กันมากในบ้านเรา วิธีการก่อสร้างนั้นแตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไปๆ จะเทพื้นซีเมนต์ก่อนในชั้นล่าง เมื่อพื้นซีเมนต์แห้งดีแล้วก็จะผสมชั้นส่วนของหินอ่อนกับซีเมนต์เข้าด้วยกัน เกลบบนพื้นซีเมนต์อีกครั้งหนึ่ง ปรับพื้นให้เรียบโดยวิธีเดียวกับการปรับพื้นคอนกรีตให้เรียบปล่อยให้แห้ง เมื่อพื้นแห้งสนิทดีแล้วก็ใช้เครื่องขัดหินขัดอีกครั้งหนึ่ง จนกระทั่งผิวพื้นเรียบและเป็นมันวาว

การทำมาความสะอาด โดยปกติการทำมาความสะอาดพื้นหินขัดง่ายมาก ถ้าเรารู้ว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ สิ่งที่เราควรระวังก็คือ

2.1 อย่านำน้ำยาล้างห้องน้ำ (น้ำยากัดสนิม) กับพื้นหินขัดโดยเด็ดขาด

2.2 อย่านำสารที่เป็นด่างมาก ๆ เช่น โซดาไฟ

2.3 อย่านำเป็อน้ำมัน เพราะถ้าน้ำมันซึมลงไปเนื้อหินแล้ว ไม่สามารถทำมาความสะอาดได้อีก

2.4 อย่านำผงขัด หรือผงซักฟอกทำมาความสะอาดพื้นหินขัด เพราะผงของมันจะทำอันตรายผิวและมีสารซึ่งทำปฏิกิริยากับซีเมนต์นานๆ ไปผิวพื้นจะขรุขระ

การบำรุงรักษาพื้นหินขัด

1. การทำมาความสะอาดประจำวัน ต้องกวาด และเช็ดถูทำมาความสะอาดด้วยผ้าสะอาด หรือมีอบที่สะอาด

2. การทำความสะอาดเป็นครั้งคราว โดยการใช้น้ำยารองพื้น และน้ำยาเคลือบพื้นช่วยรักษาผิว พยายามหลีกเลี่ยงการใช้น้ำยารองพื้นที่จะทำให้พื้นเหลือง การขัดล้างทำความสะอาดและการขัดมันทำตามความเหมาะสม การใช้ฝอยเหล็กในการขัดควรหลีกเลี่ยง เพราะเศษผงจะเกิดเป็นสนิมติดผิวทำความสะอาดยากมาก

3. พื้นไม้ ไม้แบ่งออกเป็น 2 พวก คือ ไม้เนื้ออ่อน และไม้เนื้อแข็ง ไม้ที่ใช้ทำพื้นหรือผนังชื่อคาลันแล้วแต่เป็นไม้เนื้อแข็ง มีไม้สัก ไม้เต็ง ไม้แดง ไม้ประดู่ เป็นต้น เมื่อสมัยก่อนการใช้ไม้ปูพื้นนิยมใช้เป็นแผ่นใหญ่ แต่ต่อมาไม้มีน้อยจึงเกิดการผลิตเป็นไม้ปาเก้ และผลิตไม้โมเสคปาเก้ จากเศษไม้

ปัจจุบันไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้ไม้ปูพื้นในอาคารที่เป็นสำนักงาน เนื่องจากไม้ราคาแพงมาก และการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีโดยที่มีการใส่รองเท้าเหยียบย่ำอยู่เสมอ นั้นยากมาก

การทำความสะอาดพื้นไม้

1. การทำความสะอาดประจำวัน โดยการใช้ไม้กวาดหรือมีอบเข็นเก็บฝุ่นละอองและเช็ดด้วยน้ำสะอาด
2. การทำความสะอาดเป็นครั้งคราว ใช้หาขี้ผึ้งและขัดให้เป็นเงางาม เมื่อเห็นว่าพื้นเริ่มจะด้านหรือเห็นว่าสมควรที่จะทำได้แล้ว

การบำรุงรักษา การบำรุงรักษาเนื้อไม้ให้คงทนถาวรมีอยู่ 2 ขั้นตอน คือ

1. ทารองพื้นด้วยเซลแล็ค หรือแลคเกอร์ หรือวาร์นิช หรือยูเรเทน การใช้น้ำยาประเภทนี้จะใช้หลังจากพื้นได้ผ่านการขัดทรายและอุดรูไม้ด้วยแป้งไม้ (wood flour) เรียบร้อยแล้ว
2. ใช้ขี้ผึ้งจะเป็นอย่างแข็งหรืออย่างเหลวทาบแล้วขัดมันอีกครั้งหนึ่ง
3. กระจกเบื้องซารามิค กระจกเบื้องซารามิคเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อประมาณ 6,000 ปีมาแล้วที่ประเทศอียิปต์ โดยชาวอียิปต์เอาดินโคลนมาจากกลุ่มน้ำไนล์ แล้วเผาจนแข็งและมาใช้แพร่หลายอีกครั้งที่ยุโรป เมื่อต้นศตวรรษที่ 13 ปัจจุบันกระจกเบื้องโมเสคชนิดเงาและไม้เงา และกระจกควาร์ก็ทำมาจากกรรมวิธีชนิดเดียวกับชาวอียิปต์ เพียงแต่ใช้เครื่องจักรทำให้กระบวนการผลิตเร็วขึ้น รวมทั้ง การทำรูปร่างและสีล้นต่างๆ กัน พวกกระจกเบื้องซารามิคเงาไม่ค่อยจะมีผู้นิยมใช้ทำพื้น เพราะลื่นเมื่อเปียกน้ำ บ้านเรานิยมปูในห้องน้ำเป็นฝาผนังและพื้น แต่ปัจจุบันมีผู้นิยมใช้ปูพื้นห้องอาหารมากขึ้น

3.1 การทำความสะอาด กระเบื้องเซรามิคแข็งแรงมาก และง่ายต่อการทำความสะอาด ทนต่อสารเคมีได้หลายประเภท ส่วนปัญหาในการทำความสะอาดกระเบื้องเซรามิคไม่ได้อยู่ที่ทำอย่างไรกระเบื้องถึงจะสะอาด แต่อยู่ที่ปูนที่ยึดกระเบื้องไว้ที่เราเห็นตามรอยต่อ เนื่องจากผิวปูนไม่เรียบ และขรุขระทำให้สกปรกได้ง่าย เราจะป้องกันโดยใช้น้ำยารองพื้นกับส่วนที่เป็นปูนนั้นก่อนเพื่อป้องกันสกปรก และสารเคมีอื่น ๆ เพื่อช่วยในการรักษาความสะอาดได้ง่ายขึ้น

3.2 การบำรุงรักษากระเบื้องเซรามิค

1. การทำความสะอาดประจำวัน โดยการปิดกวาดฝุ่นละอองและเช็ดด้วยน้ำอีกครั้งหนึ่ง

2. การทำความสะอาดเป็นครั้งคราว ใช้น้ำยารองพื้นกับส่วนที่เป็นปูนถ้าต้องการ ส่วนจะใช้น้ำยาเคลือบพื้นหรือซีดีก็ได้ แล้วล้างออกด้วยน้ำยาล้างและแผ่นขัดล้าง หรือแปรงได้โดยไม่มีอันตรายต่อผิวกระเบื้อง แต่อย่าใช้ฝอยเหล็กขัดผิว

4. พื้นกระเบื้องยาง พื้นกระเบื้องยางที่เราคุ้นเคยในบ้านเราจะเป็นกระเบื้องที่ทำจาก PVC และ Asphalt ซึ่งผลิตขึ้นจาก 2 โรงงานคือ PYNOFLEX และ WATAFLEX และกระเบื้องอีกชนิดหนึ่งที่มีใช้ในบ้านเรา คือ กระเบื้องที่ทำจาก PVC ล้วนๆ

4.1 การทำความสะอาด ถ้ากระเบื้องยางเป็นผิวเรียบ ไม่มีลายนูนขึ้นมากก็ง่ายกับการรักษามาก แต่ถ้ามีลายนูนขึ้นมาจะต้องระวัง ต้องพยายามเช็ดน้ำให้น้ำยาล้างพื้นที่อาจจะหลงติดอยู่ตามร่องหรือขอบลายต่างๆ ตามรอยต่อของแผ่นกระเบื้องให้หมดไป ส่วนจะใช้น้ำยารองพื้นหรือไม่นั้นก็ต้องแล้วแต่สภาพของกระเบื้อง ถ้ากระเบื้องเก่ามากหรือสึกมากก็ควรใช้น้ำยารองพื้นช่วย โดยปกติน้ำยาเคลือบเงาจะทำงานได้ผลดีขึ้นถ้ามีน้ำรองพื้นช่วย เพราะฉะนั้นแม้แต่กระเบื้องใหม่ก็ควรจะใช้น้ำยารองพื้นถ้าเราต้องการให้รักษาดีขึ้น

4.2 การบำรุงรักษาพื้นกระเบื้องยาง

1. การทำความสะอาดประจำวัน โดยการเก็บกวาดฝุ่นละอองและเช็ดน้ำ

2. การทำความสะอาดเป็นครั้งคราว โดยการล้าง เคลือบตามต้องการเพื่อให้กระเบื้องอยู่ในสภาพที่สะอาดและสวยงาม เคลือบด้วยน้ำยารองพื้น ถ้ากระเบื้องอยู่ในสภาพที่สึกหรอ เพื่อให้การรักษาดียิ่งขึ้น

นานเท่าไรถึงจะทำความสะอาดใหม่ ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนว่านานเท่าไรถึงควรล้างพื้นและเคลือบเงาพื้นใหม่ เนื่องจากแต่ละสถานที่ที่มีผู้คนเหยียบย่ำมากน้อยไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงสุดแล้วแต่จะเห็นสมควร แต่โดยปกติแล้วควรจะทำทำความสะอาดและเคลือบเงาพื้นเดือนละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย

ทำอย่างไรถึงจะเป็นการใช้จ่ายเงินน้อยที่สุดและได้ผลดีที่สุด ในหลายหัวข้อที่ผ่านมาได้กล่าวถึงวิธีการบำรุงรักษาและการทำความสะอาดสถานที่ต่างๆ ซึ่งวิธีการที่กล่าวมานี้อาจจะทำให้คิดว่า จะต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่ความจริงแล้วค่าใช้จ่ายในการทำทำความสะอาดและการบำรุงรักษาจะไม่มากเลย ถ้ารู้จักวิธีการทำ และรู้จักประหยัดวิธีการทำและวิธีการรักษาของใช้ต้องดำเนินการควบคู่กันไปถึงจะบรรลุถึงการใช้จ่ายเงินน้อยที่สุด และได้ผลดีที่สุด ในที่นี้จะขอแบ่งขั้นตอนออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. วิธีการจัดการระบบการทำทำความสะอาดและบำรุงรักษา

วิธีการจัดการระบบการทำทำความสะอาดและและบำรุงรักษาสถานที่หรืออาคาร แต่ละแห่งมีการตกแต่งที่ไม่เหมือนกัน ฉะนั้นจึงไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปว่าถ้าเนื้อที่เท่านี้ต้องใช้คนเท่านี้ การกำหนดระบบการทำขึ้นอยู่กับระดับความสะอาดและสวยงามที่แต่ละแห่งต้องการ ควรจะเริ่มด้วยการกำหนดมาตรฐานของความสะอาดที่เราต้องการเสียก่อนว่าต้องการถึงระดับไหน แล้วสังเกตดูระยะเวลาว่าสมควรจะทำความสะอาดวันละกี่ครั้ง ถ้าส่วนไหนไม่สกปรกก็อาจจะปล่อยนานหน่อย อาจจะได้ถึง 1 เดือน หรือ 2 เดือนต่อครั้ง แต่ถ้าส่วนที่เป็นทางเดินต้องหมั่นเช็ดถูทำความสะอาดถี่มากกว่าเดิม และอาจจะต้องทาน้ำยาเคลือบเงาเพิ่มใน 3 วัน ครั้ง หรือจะต้องล้างทิ้งทุกๆ 1 เดือน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการต้องเป็นผู้ที่กำหนดขึ้น จากนั้นก็จะทราบทันทีว่าเราต้องใช้กำลังคนเท่าไร จะหมุนเวียนทำความสะอาดส่วนต่างๆ อย่างไร ด้วยกำลังคนที่มีอยู่ และเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการใช้

2. การกำหนดจำนวนสารเคมีที่ต้องใช้

การกำหนดจำนวนสารเคมีที่ต้องใช้ โดยปกติเป็นที่รู้กันอยู่แล้วว่าค่าใช้จ่ายที่สูงสุดในการทำความสะอาดอยู่ที่ค่าแรง ค่าใช้จ่ายสารเคมีเปรียบเทียบกับแล้วต่ำกว่ามาก แต่อาจจะกลายเป็นสูงมากก็ได้ถ้าใช้ไม่ถูกวิธีหรือสเปรย์หรือการควบคุมเบิกจ่ายของไม่แน่นอนหาพอ ก่อนใช้ควรพยายามอ่านคำอธิบายบนฉลาก หรือจากใบโฆษณาของผู้ขาย และใช้ตามคำแนะนำนั้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการจะต้องพยายามกำหนดอัตราส่วนที่ใช้ในพื้นที่แต่ละแห่งในอาคารให้ได้ เพราะอาจจะต้องใช้ในอัตราส่วนที่ไม่เท่ากัน การศึกษาคำอธิบายให้ดีจะช่วยให้เลือกสารเคมีที่

เหมาะสมถูกต้องได้ ไม่เป็นอันตรายต่อวัสดุและช่วยให้สิ้นเปลืองน้อย จะได้ของที่มีคุณภาพ แต่ค่าใช้จ่ายต่ำ ยกตัวอย่างเช่น น้ำยาลอกแว็กซ์ของบริษัทหนึ่งกำหนดให้ใช้ผสมน้ำได้ในอัตราส่วน 1 ส่วนต่อน้ำ 20 ส่วนเพื่อลอกน้ำเคลือบ และอีกบริษัทหนึ่งเสนอน้ำยาที่ให้ผสมน้ำในอัตราส่วน 1 ส่วนต่อน้ำ 10 ส่วน แต่ราคาถูกกว่ากันเพียง 1 ส่วน 10 ก็ควรที่จะเลือกใช้น้ำยาที่สามารถผสมน้ำในอัตราส่วน 1:20 ได้ เพราะคิดแล้วถูกกว่า เป็นต้น การศึกษาหลากหลายจะทำให้รู้ว่าควรใช้น้ำยาที่เหมาะสมสำหรับล้างพื้นกระเบื้องยางแทนที่จะเอาน้ำยาล้างห้องน้ำ (น้ำยากันสนิม) มาล้างพื้นกระเบื้องยาง เพราะจะทำให้กระเบื้องยางเสีย สรุปแล้วผู้ที่ได้รับผิดชอบงานบริการควรพยายามกำหนดอัตราส่วนการใช้สารเคมีแต่ละชนิด จำนวนที่ต้องใช้ต่อพื้นที่ ศึกษาหลากหลายคำอธิบายของสารเคมีความคงทนของสารเคมีที่ใช้ (หมายถึงน้ำยาเคลือบเงา) เพื่อให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุดในขณะที่ใช้จ่ายน้อยที่สุด

3. การบำรุงรักษาของใช้

การบำรุงรักษาของใช้ ของใช้ในการทำความสะอาดทุกชิ้น ควรได้รับการทำความสะอาดอย่างดี เช็ดถูให้แห้ง หรือตากแห้ง เพื่อไม่ให้เกิดสนิมหรือเปื่อยยุ่ยไป เพราะเชื้อแบคทีเรีย เช่น ฝ้า หรือมอดหลังจากใช้งานแล้วควรซักให้สะอาด และล้างด้วยน้ำยาอย่างดีตากแดดให้แห้งจึงจะเก็บเข้าห้องเก็บของจะสามารถยืดอายุการใช้งานได้ยาวนาน ถ้าเป็นพวกเครื่องมือต่างๆ เช่น เครื่องขัด เครื่องดูดน้ำ เครื่องดูดฝุ่น เมื่อใช้เสร็จควรเช็ดถูเครื่องให้สะอาดเพื่อให้ดูใหม่อยู่เสมอ และเกิดสนิมยาก ควรเช็ดถูน้ำมันหล่อลื่นกับเครื่องใช้ที่มีมอเตอร์เพื่อไม่ให้เครื่องเสียหาย ควรตรวจระบบไฟสม่ำเสมอ ป้องกันไฟรั่วซึ่งจะเกิดอันตรายถึงชีวิตผู้ใช้ แปรงหรือแผ่นขัดเมื่อใช้เสร็จแล้วก็ต้องใช้น้ำยาขัดแรงๆ ล้างให้สะอาด ตากแดดให้แห้งแล้วเก็บ จะช่วยยืดอายุการใช้งานได้เช่นกัน การจัดหาสารเคมีและเครื่องเครื่องมือ ควรจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากผู้ผลิตที่ไว้ใจได้เท่านั้น

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การที่หน่วยงานเอกชนได้ให้บริการการรักษาและทำความสะอาดอาคารสถานะนั้น หน่วยเอกชนจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทำความสะอาดเพื่อที่จะสามารถบำรุงรักษาอาคารสถานที่ของหน่วยงานให้คงทนถาวรได้ ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณได้ในระดับหนึ่ง

ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า "ปัญหา" หมายถึง ข้อสงสัย เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง

พจนานุกรมแมคควอไร (The Macquarie Dictionary อ้างถึง ในนิติกรรม เส้นตรง, 2545 : 52) ได้ให้ความหมายของปัญหาไว้ดังนี้

1. คำถามหรือเรื่องราวใด ๆ ที่มีข้อสงสัยมีความไม่แน่นอน หรือมีความยุ่งยาก
2. คำถามที่ยกมาเพื่อแก้หรืออภิปราย

ส่วนพจนานุกรมเวปสเตอร์ (Webster Dictionary อ้างถึงใน นิติกรรม เส้นตรง, 2545 : 52) ได้ให้ความหมายของปัญหาไว้ดังนี้

1. คำถามที่เสนอมาเพื่อแก้ไขหรือเพื่อพิจารณา
2. คำถาม เรื่องราว สถานการณ์หรือบุคคลที่ทำให้จน งงวย หรือยุ่งยาก

นิติกรรม เส้นตรง (2545 : 52) ได้กล่าวถึง ปัญหา หมายถึงสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ

นพวรรณ โสธากุล (2540 : 3) ได้กล่าวถึง ปัญหา หมายถึงสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ตรงกับความคิดหวัง หรือความต้องการ

ณัฐวรราช สมพงษ์ (2542 : 5) ได้กล่าวถึงปัญหา หมายถึงสภาพของความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดความยาก หรือไม่แน่ใจที่จำเป็นต้องแก้ไข

นงนุช อาภาสุวรรณ (2538 : 4) ได้กล่าวถึงปัญหา หมายถึงสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ หรือคำถามเรื่องราวใด ๆ ที่มีข้อสงสัย มีความไม่แน่นอน มีความยุ่งยาก

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ปัญหา หมายถึงสภาพขัดข้องต่างๆ ที่คอยขัดขวางมิให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

นิติกรรม เส้นตรง (2545 : 52) ได้กล่าวถึง แนวทางแก้ไขปัญหาไว้ ดังต่อไปนี้

แนวทางในการแก้ไขปัญหามีกระบวนการแก้ปัญหา 4 ขั้นตอน คือ

1. ระบุปัญหา เป็นขั้นตอนแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด กล่าวคือ ก่อนที่จะแก้ปัญหานั้นจะต้องทราบว่าปัญหานั้นคืออะไร

2. สาเหตุแห่งปัญหา การหาสาเหตุแห่งปัญหา อาจหาได้โดยหลักของตรรกวิทยาหรือ อาจหาได้โดยการใช้หลักของประสบการณ์ หลักจากได้สาเหตุแห่งปัญหาแล้ว ก็จะนำสาเหตุเหล่านั้น มาเรียงลำดับความสำคัญ

3. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการแก้ปัญห เมื่อเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาโดยจะ เน้นในพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาจากมากไปหาน้อย ดูสาเหตุที่อยู่ในบทบาทที่แก้ไขได้ขจัด สาเหตุที่เป็นสาเหตุสุดวิสัยที่แก้ไขออกไป

4. กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในการแก้ไขปัญหานั้นจะเน้นการแก้สาเหตุปัญหา เมื่อ สาเหตุแห่งปัญหาได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไป ปัญหาจะถูกแก้ไขโดยปริยาย การแก้ไขสาเหตุแห่ง ปัญหา จะต้องแก้ไขให้ครบระบบ การแก้ไขเพียงส่วนหนึ่งส่วนใด สาเหตุและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไข

ดังนั้น สรุปได้ว่า แนวทางแก้ไขปัญหานั้นเป็นการแก้ที่สาเหตุของปัญหา โดยที่แต่ละสาเหตุมี วิธีแก้ไขได้หลายวิธี การแก้ปัญหานั้นแต่ละวิธีอาจแก้ไขได้หลายสาเหตุ การแก้ปัญหานั้นควรหาทางเลือกให้ มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

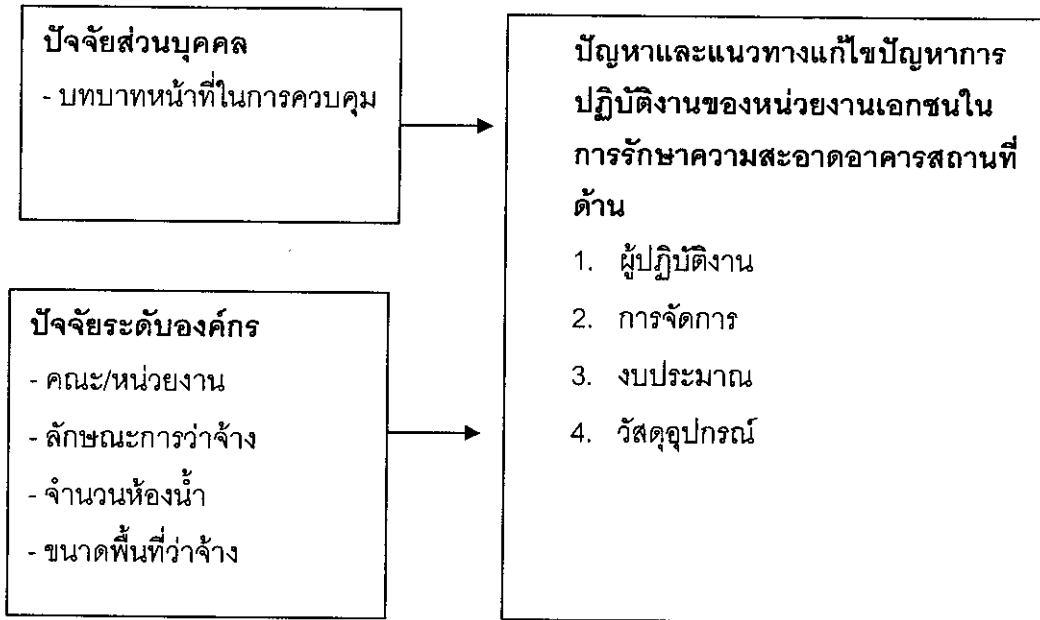
วีระชาติ จิรวรรพสา (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการจัดการของบริษัท บริการทำความสะอาดอาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงาน และการจัดการ ของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคารในประเทศ ศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการดำเนินงาน บริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร ตลอดจนข้อเสนอแนะวิธีในการแก้ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บริษัทบริการทำความสะอาดอาคารสามารถนำไปศึกษาพัฒนาให้ธุรกิจด้านนี้เจริญก้าวหน้า ยิ่งขึ้น การบริการทำความสะอาดอาคารเป็นธุรกิจขายบริการทำความสะอาดโดยผู้เชี่ยวชาญใน กรรมวิธีและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาด ลูกค้าจะได้รับการบำรุงรักษาความสะอาด สถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดซึ่งมีราคาแพง ไม่ต้องมีภาระกับการบริหารงานบุคคลด้านนี้และสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่แน่นอนได้ พบว่า

บริษัทบริการทำความสะอาดอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 42 บริษัท และจากข้อมูลของบริษัทตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 24 บริษัท ปรากฏว่าจำนวนร้อยละ 50 ก่อตั้งขึ้นระหว่าง 6 – 10 ปีที่ผ่านมา โดยให้บริการทำความสะอาด และจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์สารเคมี น้ำยาเคมีสำหรับทำความสะอาด การบริการมีทั้งทำความสะอาดเป็นประจำทุกวันโดยมีสัญญาระยะยาว กับทำความสะอาดเป็นครั้งคราวตามแต่จะตกลงกันจำนวน 60.71 ของบริษัททั้งหมด กิจการขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานทำความสะอาดน้อยกว่า 100 คน มีจำนวนมาร้อยละ 71.43 ของบริษัททั้งหมด พนักงานทำความสะอาดส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 – 31 ปี มีวุฒิการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า ได้รับค่าจ้างแรงงานเป็นเงินเดือนและรายวัน มีจำนวนร้อยละ 50.00 ของบริษัททั้งหมด พนักงานทำความสะอาดที่ได้รับสวัสดิการเครื่องแบบของบริษัท ซึ่งส่วนมากเป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีจำนวนร้อยละ 39.29 ของบริษัททั้งหมด หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานทำความสะอาดของบริษัทจะเน้นบุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตา ลักษณะท่าทางเป็นสำคัญ มีจำนวนร้อยละ 39.95 ของบริษัท ตัวอย่างทั้งหมด

1. จำนวนพนักงานทำความสะอาดเป็นสิ่งกำหนดความอยู่รอดของกิจการ
2. การรับประกันความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดของกิจการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ และไว้วางใจในบริการนี้
3. ปัญหาในการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร ได้แก่ เงินทุนดำเนินการ บริการงานบุคคล เกี่ยวกับหัวหน้าคนงาน และพนักงานทำความสะอาด และลูกค้าและภาวะการแข่งขัน
4. ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการจัดการด้านการเงิน ควรหาแหล่งเงินกู้ยืมจากธนาคารและสถาบันการเงิน พร้อมทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ควรคัดเลือกพนักงานอย่างพิถีพิถัน ควบคุมเข้มงวด และจงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ

บริษัทบริการทำความสะอาดต่างๆ ควรร่วมมือรณรงค์โฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปเข้าใจถึงคุณค่าในการบำรุงรักษาทำความสะอาดสถานที่อย่างถูกวิธี ผู้ประกอบการเองก็ต้องเอาใจใส่ในเรื่องคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องๆ และพยายามหลีกเลี่ยงการแข่งขันตัดราคากันเองกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ

จากแนวคิดและผลการวิจัยของนักวิชาการที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปเป็นกรอบในการใช้วิจัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงนำเสนอประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นการประกอบการวิจัยตามลำดับดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ผู้ควบคุม และผู้ประเมินหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีจำนวน 13 คณะ และมีหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ 1 หน่วยงาน จากผู้ควบคุมที่เป็นประชากรจำนวน 14 คน และผู้ประเมินจำนวน 45 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 59 คน จากการสอบถามผู้เกี่ยวข้องในแต่ละคณะเก็บ 100%

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรทั้งหมด ได้แก่ ผู้ควบคุมและผู้ประเมิน จำนวน 59 คน

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร และรายงานผลการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมินที่มีต่อปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมินต่อระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ทั้งรายงานผลการวิจัยที่มีโครงสร้างใกล้เคียงกับเรื่องที่ศึกษาในครั้งนี้

2. กำหนดคำนิยามศัพท์ของปัญหาในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ทั้ง 4 ด้าน มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมินต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชน

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาพิจารณาเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน คือ

1. รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. รองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. อาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ แนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ รวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งหมด 59 ชุด ได้ตามจำนวนที่กำหนด 100 % จากผู้ควบคุมและผู้ประเมิน จากคณะต่าง ๆ จำนวน 13 คณะ และ 1 หน่วยงาน ในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมินที่มีปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็น 3 ระดับ ในการแปลผลผู้วิจัยใช้เกณฑ์สมบูรณ์ โดยดัดแปลงตามเกณฑ์การประเมินค่าของเบสต์ (Best, 1977 : 174) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายความว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายความว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ มาก

เกณฑ์สัดส่วนการดูแลห้องน้ำ/คน ผู้วิจัยได้หาจากค่าต่ำสุดจริง (ตาราง 2 หน้า 39) เท่ากับ 1.78 และค่าสูงสุดจริง (ตาราง 2 หน้า 39) เท่ากับ 5.63 ซึ่งมีค่าพิสัย (Range) เท่ากับ 5.63 ลบ 1.78 เท่ากับ 3.85 แบ่งเป็น 3 ช่วงเท่า ๆ กัน จะมีค่าอันตรภาคชั้น (Class Interval) เท่ากับ 3.85หาร 3 มีค่าเท่ากับ 1.28 ดังนั้นจึงกำหนดระดับเกณฑ์สัดส่วนในการดูแลห้องน้ำ/คน โดยกำหนดไว้ 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 1.78 – 3.06 หมายถึง สัดส่วนการดูแลห้องน้ำ/คน ระดับน้อย

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 3.07 - 4.35 หมายถึง สัดส่วนการดูแลห้องน้ำ/คน

ระดับปานกลาง

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 4.36-5.63 หมายถึง สัดส่วนการดูแลห้องน้ำ/คน ระดับมาก

เกณฑ์สัดส่วนการดูแลพื้นที่/ตรม./1คน ผู้วิจัยได้หาจากค่าต่ำสุดจริง (ตาราง 2 หน้า 39) เท่ากับ 677.75 และค่าสูงสุดจริง (ตาราง 2 หน้า 39) เท่ากับ 2,500 ซึ่งมีค่าพิสัย (Range) เท่ากับ 2,500 ลบ 677.75 เท่ากับ 1822.25 แบ่งเป็น 3 ช่วงเท่า ๆ กัน จะมีค่าอันตรภาคชั้น (Class

Interval) เท่ากับ 1,822.25 หาร 3 มีค่าเท่ากับ 607.42 ดังนั้นจึงกำหนดระดับเกณฑ์สัดส่วนในการดูแลห้องน้ำ/คน โดยกำหนดไว้ 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 677.75 – 1,285.17 หมายถึงสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/คน ระดับน้อย

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 1,285.18 – 1,892.6 หมายถึงสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/คน ระดับปานกลาง

คะแนนน้ำหนักระหว่าง 1,892.7 – 2,500 หมายถึงสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/คน ระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่ได้มา จะมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS (Statistical Package for the Social Science) Version 11.5 คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในแต่ละด้านโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูล

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานและระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาทด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่

3. วิเคราะห์การแจกแจงของข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ด้วยการวิเคราะห์ความถี่ (Frequencies) กรณีตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (Multiple Responses)

4. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระบาดวิทยาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัย ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตาราง ดังนี้

ผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน

2. วิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

3. วิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน

1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุม (อธิบายความหมายในนิยามศัพท์) และผู้ประเมิน (อธิบายความหมายในนิยามศัพท์) จำแนกตามคณะ มีผู้ควบคุม จำนวน 14 คน และผู้ประเมิน จำนวน 45 คน ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน จำแนกตามคณะต่าง ๆ

คณะ	บทบาท		รวม
	ผู้ควบคุม	ผู้ประเมิน	
สำนักงานอธิการบดี	1	3	4
คณะวิทยาศาสตร์	1	3	4
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	5	6
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	1	4	5
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	1	3	4
คณะเภสัชศาสตร์	1	2	3
คณะแพทยศาสตร์	1	3	4
คณะพยาบาลศาสตร์	1	3	4
คณะทันตแพทยศาสตร์	1	4	5
คณะวิทยาการจัดการ	1	5	6
คณะศิลปศาสตร์	1	3	4
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	1	2	3
บัณฑิตวิทยาลัย	1	2	3
คณะนิติศาสตร์	1	3	4
รวม	14	45	59

1.2 การทำสัญญาว่าจ้างของคณะที่ว่าจ้างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ จำแนกตามพื้นที่ จำนวนห้องน้ำ จำนวนพนักงานทำความสะอาด สัดส่วนห้องน้ำต่อพนักงาน 1 คน และสัดส่วนพื้นที่ต่อตารางเมตรต่อพนักงานทำความสะอาด 1 คน รายละเอียดตามตาราง 2

ตาราง 2 คณะต่าง ๆ ทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ จำแนกตามพื้นที่ จำนวนห้องน้ำ จำนวนพนักงานทำความสะอาด สัดส่วนห้องน้ำ และ สัดส่วนพื้นที่

คณะ	ลักษณะการว่าจ้าง		ห้องน้ำ	พื้นที่ ตร.ม.	พนักงาน ทำความสะอาด (คน)	สัดส่วน ห้องน้ำ (ห้อง)	สัดส่วน พื้นที่ (ตร.ม.)
	พื้นที่ ทั้งหมด	พื้นที่ บางส่วน					
คณะวิทยาศาสตร์	✓		180	57,036	32	5.63	1,782.37
คณะวิศวกรรมศาสตร์	✓		60	36,511	24	2.50	1,521.29
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	✓		28	16,928	10	2.80	1,692.80
คณะศิลปศาสตร์	✓		42	17,470	10	4.20	1,747.00
คณะการจัดการ สิ่งแวดล้อม	✓		16	10,000	4	4.00	2,500.00
บัณฑิตวิทยาลัย	✓		4	3,800	2	2.00	1,900.00
คณะนิติศาสตร์	✓		10	3,000	2	5.00	1,500.00
สำนักงานอธิการบดี	✓		18	2,711	4	4.50	677.75
คณะทันตแพทยศาสตร์	✓		40	35,970	16	2.50	2,248.12
คณะทรัพยากรธรรมชาติ		✓	16	4,500	3	5.33	1,500.00
คณะเภสัชศาสตร์		✓	34	5,000	7	4.85	714.28
คณะแพทยศาสตร์		✓	20	10,498	5	4.00	2,099.60
คณะพยาบาลศาสตร์		✓	16	10,842	9	1.78	1,204.66
คณะวิทยาการจัดการ		✓	21	9,648	9	2.33	1,072.00

2. การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

2.1 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านผู้ปฏิบัติงาน รายละเอียดตามตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหา	ร้อยละระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	15.3	22.0	33.9	22.0	6.8	2.83	1.14
พนักงานขาดเทคนิควิธีการรักษาความสะอาด	13.6	32.2	27.1	25.4	1.7	2.69	1.05
พนักงานขาดทักษะในการทำความสะอาด	6.8	49.2	22.0	20.3	1.7	2.61	0.94
พนักงานขาดความรู้และทักษะในการใช้วัสดุและอุปกรณ์	13.6	33.9	37.3	13.6	1.7	2.56	0.95
จำนวนพนักงานมีไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ	15.3	44.1	16.9	18.6	5.1	2.54	1.11
พนักงานขาดจิตสำนึกที่ดีและไม่ทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบ	13.6	44.1	27.1	13.6	1.7	2.46	0.95
พนักงานขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่	15.3	45.8	25.4	13.6	-	2.37	0.90
พนักงานปฏิบัติงานประจำวันไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	20.3	4.1	22.0	11.9	1.7	2.31	0.98
พนักงานแบ่งกลุ่มเป็นพวก ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	25.4	47.5	16.9	6.8	3.4	2.15	0.99

จากตาราง 3 ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาในการทำ

ความสะอาดของหน่วยงานเอกชน มีปัญหาในระดับ “น้อย” ถึง “น้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 72.9 และเป็นปัญหาในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 28.8 เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ ค่าเฉลี่ย พบว่าส่วนใหญ่ประเด็นย่อยของปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นที่เป็นปัญหาที่มากที่สุด คือ พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 รองลงมา คือ พนักงานขาดเทคนิควิธีการรักษาความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 พนักงานขาดทักษะในการทำ ความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และประเด็นปัญหาที่น้อยที่สุดคือ พนักงานแบ่งกลุ่มเป็นพวก ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15

ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีคุณภาพทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

2.2 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านการจัดการ รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านการจัดการ

ปัญหา	ร้อยละระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
หน่วยงานเอกชนขาดระบบ สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ เหมาะสมให้กับพนักงาน ทำความสะอาด	6.8	20.3	28.8	27.1	16.9	3.27	1.17
ขาดอัตรากำลังทดแทนในกรณี พนักงานทำความสะอาดที่ ปฏิบัติงานประจำไม่มาหรือลา	6.8	22.0	35.6	25.4	10.2	3.10	1.07
ขาดคู่มือมาตรฐานงานที่ พนักงานปฏิบัติ	10.2	28.8	16.9	28.8	15.3	3.10	1.26
หน่วยงานเอกชนขาดการ บริหารงานบุคคลเกี่ยวกับ ผู้ควบคุมและพนักงานทำความสะอาด	6.8	20.3	28.8	27.1	16.9	2.90	1.09
อัตรากำลังมีไม่เพียงพอในการ ปฏิบัติงานทำความสะอาด	13.6	27.1	30.5	25.4	3.4	2.78	1.08
หน่วยงานเอกชนขาดการติดต่อ ประสานงานระหว่างพนักงาน	15.3	32.2	20.3	25.4	6.8	2.76	1.19
หน่วยงานเอกชนขาดการติดต่อ ประสานงานระหว่างผู้ควบคุม	15.3	35.6	20.3	23.7	5.1	2.68	1.15
หน่วยงานเอกชนไม่มีแนว ปฏิบัติการทำความสะอาดที่ ชัดเจน	15.3	3.9	30.5	13.6	6.8	2.63	1.11

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านการจัดการ (ต่อ)

ปัญหา	ร้อยละระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ขาดการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำความสะอาด	13.6	39.0	25.4	16.9	5.1	2.61	1.08
ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน	11.9	45.8	18.6	18.6	5.1	2.59	1.08

จากตาราง 4 ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านการจัดการ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาด้านการจัดการในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชนมีปัญหายอยู่ในระดับ “น้อย” ถึง “น้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 57.7 และที่เป็นปัญหาในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 44.1 เมื่อพิจารณาจากประเด็นปัญหารายข้อ ค่าเฉลี่ย พบว่าทุกประเด็นย่อยของปัญหาด้านการจัดการอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ หน่วยงานเอกชนขาดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงานทำความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาขาดอัตรากำลังทดแทนในกรณีพนักงานทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานประจำไม่มาหรือลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ขาดคู่มือมาตรฐานที่พนักงานปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (เท่ากัน) ขาดการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับผู้ควบคุมและพนักงานทำความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และประเด็นปัญหาที่น้อยที่สุดคือ ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ปัญหาด้านการจัดการ ไม่มีคุณภาพทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน การวางกำลังคน การประสานงาน มาตรฐานการทำงาน และแรงจูงใจ ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

2.3 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ปัญหาด้านงบประมาณ รายละเอียดตามตาราง 5

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ด้านงบประมาณ

ปัญหา	ร้อยละระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณทางด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงาน	6.8	11.9	27.1	32.2	22.0	3.51	1.16
ขาดงบประมาณในการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงาน	8.5	16.9	28.8	30.5	15.3	3.27	1.17
หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณสนับสนุนให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	6.8	20.3	28.8	28.8	15.3	3.25	1.15
หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์	8.5	27.1	40.7	16.9	6.8	2.86	1.02
หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดที่เพียงพอ	11.9	23.7	40.7	15.3	8.5	2.85	1.09

จากตาราง 5 ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านงบประมาณ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาด้านงบประมาณในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชน มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย" ถึง "น้อยที่สุด" คิดเป็นร้อยละ 35.6 และที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ ค่าเฉลี่ย พบว่า ทุกประเด็นย่อยของปัญหาด้าน

งบประมาณอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นย่อยที่มีปัญหามากที่สุดคือ ขาดงบประมาณทางด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือ ขาดงบประมาณในการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ขาดงบประมาณสนับสนุนให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และประเด็นปัญหาที่น้อยที่สุดคือ ขาดงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดที่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

ปัญหาด้านงบประมาณ ไม่พอเพียงทั้งทางด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ การฝึกอบรม การบำรุงรักษาและการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

2.4 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดตามตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหา ด้านวัสดุอุปกรณ์

ปัญหา	ร้อยละระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	13.6	18.6	28.8	25.4	13.6	3.07	1.24
ขาดการดูแล บำรุงรักษา อุปกรณ์ทำความสะอาด	15.3	23.7	30.5	23.7	6.8	2.83	1.16
วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำ ความสะอาดมีไม่เพียงพอ	16.9	25.4	35.6	11.9	10.2	2.73	1.18
วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษา ความสะอาดไม่มีคุณภาพ	15.3	28.8	35.6	13.6	6.8	2.68	1.10
วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำ ความสะอาดไม่ได้มาตรฐาน	16.9	25.4	37.3	13.6	6.8	2.68	1.12
วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงาน เอกชนไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่ ต้องทำความสะอาด	15.3	35.6	25.4	16.9	6.8	2.64	1.14
วัสดุอุปกรณ์ในการทำ ความสะอาดจัดวางและจัดเก็บไม่เป็น ระเบียบ	15.3	28.8	35.6	16.9	3.4	2.64	1.04
ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการ ทำความสะอาด	18.6	30.5	30.5	11.9	8.5	2.61	1.17

จากตาราง 6 ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ตามความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชนอยู่ในระดับ “น้อย” ถึง “น้อยที่สุด” คิดเป็น

ร้อยละ 49.1 และที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเมื่อพิจารณาประเด็นปัญหารายข้อ ค่าเฉลี่ย พบว่า ทุกประเด็นย่อยของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นย่อยของปัญหามากที่สุดคือ ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 รองลงมาขาดการดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์ทำความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะดวกมีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 และประเด็นปัญหาที่น้อยที่สุด คือขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.61

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่ได้คุณภาพและไม่พอเพียงต่อความต้องการ ทั้งทางด้าน การดูแลรักษาทำความสะอาด และการจัดเก็บ ความทันสมัยของอุปกรณ์ ไม่ได้มาตรฐาน ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

3. การวิเคราะห์ปัญหาปัญหาในการรักษาความสะดวกอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดตามตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

ปัญหา	\bar{X}	SD
ปัญหาด้านงบประมาณ	3.14	0.97
ปัญหาด้านการจัดการ	2.84	0.91
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์	2.73	0.99
ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน	2.50	0.72

จากตาราง 7 พบว่าปัญหาในการรักษาความสะดวกอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้งด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวมแต่ละปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยด้านที่

พบว่าปัญหามากที่สุดคือ ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือด้าน ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง ลัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงานต่อ 1 คน และลัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง ลัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงานต่อ 1 คน และลัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ด้านผู้ปฏิบัติงาน รายละเอียดตามตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน

คณะ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	3.19	0.60	ปานกลาง
คณะเภสัชศาสตร์	3.03	1.06	ปานกลาง
คณะวิทยาการจัดการ	2.94	0.75	ปานกลาง
คณะวิทยาศาสตร์	2.83	0.26	ปานกลาง
คณะพยาบาลศาสตร์	2.69	0.90	ปานกลาง
คณะแพทยศาสตร์	2.58	0.16	ปานกลาง
คณะทันตแพทยศาสตร์	2.53	0.55	ปานกลาง
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	2.48	0.89	ปานกลาง
บัณฑิตวิทยาลัย	2.48	0.93	ปานกลาง
สำนักงานอธิการบดี	2.44	0.91	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

คณะ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	2.22	0.80	น้อย
คณะศิลปศาสตร์	2.13	0.21	น้อย
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2.03	0.37	น้อย
คณะนิติศาสตร์	1.61	0.46	น้อย
บทบาท			
ผู้ควบคุม	2.31	0.79	น้อย
ผู้ประเมิน	2.56	0.69	ปานกลาง
ลักษณะการว่าจ้าง			
พื้นที่ทั้งหมด	2.39	0.68	ปานกลาง
พื้นที่บางส่วน	2.68	0.76	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำ/1คน			
น้อย	2.61	0.71	ปานกลาง
ปานกลาง	2.39	0.47	ปานกลาง
มาก	2.38	0.82	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตรม/1คน			
น้อย	2.78	0.82	ปานกลาง
ปานกลาง	2.31	0.68	น้อย
มาก	2.52	0.57	ปานกลาง
รวม	2.50	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 8 ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคณะ จากการพิจารณา พบว่าคณะที่พบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการ

รักษาความสะอาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานยังขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดเทคนิควิธี ทักษะ ความรู้ในการทำความสะอาดและการใช้วัสดุอุปกรณ์ จำนวนพนักงานไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ พนักงานขาดจิตสำนึกที่ดี ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา และมีการแบ่งกลุ่มแบ่งพวก ขาดความร่วมมือในการทำงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละคณะ พบว่าคณะอุตสาหกรรมเกษตร พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดอาคารสถานที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 รองลงมาคณะเภสัชศาสตร์ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 คณะวิทยาการจัดการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 และคณะที่พบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนน้อยที่สุดคือคณะนิติศาสตร์ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.61

บทบาท กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุม และผู้ประเมินปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชน พบปัญหาในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชนอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.31 2.56 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้ควบคุมและผู้ประเมิน พบว่าผู้ประเมินจะพบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่มากกว่าผู้ควบคุม

ลักษณะการว่าจ้าง การทำสัญญาว่าจ้างระหว่างคณะกับหน่วยเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะบางส่วนและการรักษาความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด พบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานของหน่วยเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 2.39 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการทำสัญญาว่าจ้างระหว่างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะ/หน่วยงาน พบว่าการทำสัญญาว่าจ้างทำความสะอาดพื้นที่ของคณะบางส่วน พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดสถานที่สูงกว่าการทำสัญญาว่าจ้างทำความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด

สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระดูแลห้องน้ำต่อห้องต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชน ในการรักษาความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา สัดส่วนภาระดูแลห้องน้ำต่อห้องต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชน ในการรักษาความสะอาดน้อย จะพบปัญหาทำความสะอาดของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ด้านผู้ปฏิบัติงานมาก

สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าหน่วยงานเอกชนมีสัดส่วนภาระในการดูแลพื้นที่ต่อตารางเมตรต่อ 1 คน อยู่ในระดับน้อยกับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.31 2.78 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา สัดส่วนภาระในการดูแลพื้นที่ต่อตารางเมตรต่อ

1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดน้อย จะพบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวม พบปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50

4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงานต่อ 1 คน และสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ด้านการจัดการ รายละเอียดตามตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านการจัดการ

คณะ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	3.72	0.83	มาก
คณะแพทยศาสตร์	3.57	0.72	ปานกลาง
บัณฑิตวิทยาลัย	3.50	1.10	ปานกลาง
คณะเภสัชศาสตร์	3.20	1.77	ปานกลาง
คณะวิทยาศาสตร์	3.17	0.50	ปานกลาง
คณะวิทยาการจัดการ	3.03	1.10	ปานกลาง
สำนักงานอธิการบดี	3.02	1.03	ปานกลาง
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	2.90	0.86	ปานกลาง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2.43	0.76	ปานกลาง
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	2.52	0.77	ปานกลาง
คณะศิลปศาสตร์	2.52	0.55	ปานกลาง
คณะพยาบาลศาสตร์	2.45	0.50	ปานกลาง
คณะนิติศาสตร์	2.22	0.68	น้อย
คณะทันตแพทยศาสตร์	2.14	0.64	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

บทบาท	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ผู้ควบคุม	2.45	0.99	ปานกลาง
ผู้ประเมิน	2.96	0.86	ปานกลาง
ลักษณะการว่าจ้าง			
พื้นที่ทั้งหมด	2.78	0.86	ปานกลาง
พื้นที่บางส่วน	2.93	0.99	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำ/1คน			
น้อย	2.87	1.00	ปานกลาง
ปานกลาง	3.00	0.79	ปานกลาง
มาก	2.79	0.94	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตรม/1คน			
น้อย	2.92	1.04	ปานกลาง
ปานกลาง	2.73	0.81	ปานกลาง
มาก	2.94	0.95	ปานกลาง
รวม	2.84	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 9 ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านการจัดการ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคณะ

คณะ จากการพิจารณา พบว่าคณะที่พบปัญหาด้านการจัดการของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานเอกชนขาดระบบสวัสดิการและประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงานทำความสะอาด ขาดอัตรากำลังทดแทน ขาดคู่มือมาตรฐานงานที่พนักงานปฏิบัติ ขาดการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับผู้ควบคุมและพนักงานทำความสะอาด ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงาน ระหว่างผู้ควบคุม และระหว่างผู้ควบคุมกับผู้ประเมิน รวมถึงไม่มีแนวปฏิบัติการทำงานทำความสะอาดที่ชัดเจน ขาดการวางแผนขั้นตอนในการ

ปฏิบัติงานทำความสะอาด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละคณะ พบว่าคณะอุตสาหกรรมเกษตร พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ด้านการจัดการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาในระดับปานกลางคือคณะแพทยศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 บัณฑิตวิทยาลัย 3.50 คณะที่พบปัญหาด้านการจัดการของหน่วยงานเอกชนน้อยที่สุด คือคณะทันตแพทยศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14

บทบาท กลุ่มตัวอย่างของผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชนพบปัญหาในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 2.96 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้ควบคุมและผู้ประเมิน พบว่าผู้ประเมินพบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดสูงกว่า ผู้ควบคุม

ลักษณะการว่าจ้าง การทำสัญญาว่าจ้างระหว่างคณะกับหน่วยเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะทั้งหมดและการรักษาความสะอาดพื้นที่บางส่วน พบปัญหาด้านการจัดการของหน่วยเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.78 2.93 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสัญญาว่าจ้างระหว่างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะ พบว่าการทำสัญญาจ้างทำความสะอาดพื้นที่บางส่วนของคุณคณะ/หน่วยงาน พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดสูงกว่าการทำความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด

สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดปานกลาง จะพบปัญหาด้านการจัดการมาก

สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระในการดูแลพื้นที่ของคณะต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนพบว่า สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน มาก จะมีปัญหาด้านการจัดการสูง และเมื่อพิจารณาปัญหาด้านการจัดการโดยภาพรวม จะมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง ลัดส่วนภาวระการดูแลห้องน้ำของพนักงานต่อ 1 คน และลัดส่วนภาวระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ด้านงบประมาณ รายละเอียดตามตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านงบประมาณ

คณะ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
คณะแพทยศาสตร์	4.35	0.66	มาก
บัณฑิตวิทยาลัย	4.00	0.40	มาก
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	3.70	0.87	มาก
คณะวิทยาศาสตร์	3.60	0.86	ปานกลาง
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	3.20	0.73	ปานกลาง
คณะเภสัชศาสตร์	3.20	1.90	ปานกลาง
คณะวิทยาการจัดการ	3.16	1.23	ปานกลาง
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.06	0.30	ปานกลาง
สำนักงานอธิการบดี	3.05	0.55	ปานกลาง
คณะศิลปศาสตร์	2.95	0.75	ปานกลาง
คณะพยาบาลศาสตร์	2.85	0.95	ปานกลาง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2.60	0.97	ปานกลาง
คณะทันตแพทยศาสตร์	2.52	0.74	ปานกลาง
คณะนิติศาสตร์	2.45	1.06	ปานกลาง
บทบาท			
ผู้ควบคุม	2.75	1.00	ปานกลาง
ผู้ประเมิน	3.27	0.94	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ลักษณะการว่าจ้าง	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
พื้นที่ทั้งหมด	3.03	0.87	ปานกลาง
พื้นที่บางส่วน	3.33	1.12	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำ/1คน			
น้อย	3.08	1.02	ปานกลาง
ปานกลาง	3.49	0.88	ปานกลาง
มาก	3.10	0.99	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตรม/1คน			
น้อย	3.07	1.08	ปานกลาง
ปานกลาง	3.05	0.92	ปานกลาง
มาก	3.41	0.96	ปานกลาง
รวม	3.14	0.97	ปานกลาง

จากตาราง 10 ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านงบประมาณ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคณะ

คณะ จากการพิจารณาพบว่าคณะที่พบปัญหาด้านงบประมาณของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง งบประมาณด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงาน งบประมาณในการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงาน งบประมาณด้านสนับสนุนการฝึกอบรม งบประมาณการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดที่เพียงพอ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละคณะ พบว่าคณะแพทยศาสตร์ พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดอาคารสถานที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 บัณฑิตวิทยาลัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คณะอุตสาหกรรมเกษตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และคณะที่พบปัญหาด้านงบประมาณระดับน้อยที่สุด คือ คณะนิติศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

บทบาท กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการรักษาความสะอาดของหน่วยงาน เอกชนพบปัญหาด้านงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 3.27 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้ควบคุมและผู้ประเมิน พบว่าผู้ประเมินจะพบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่สูงกว่าผู้ควบคุม

ลักษณะการว่าจ้าง การทำสัญญาว่าจ้างระหว่างคณะกับหน่วยเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะบางส่วนและพื้นที่ทั้งหมด พบปัญหาด้านงบประมาณของหน่วยเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 3.03 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาลักษณะการว่าจ้างหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดอาคารสถานที่คณะ/หน่วยงาน พบว่าลักษณะการว่าจ้างทำความสะอาดพื้นที่บางส่วนจะพบปัญหาสูงกว่าการทำความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด

สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระดูแลห้องน้ำต่อห้องต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณา สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดปานกลาง จะพบปัญหาด้านงบประมาณมาก

สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาระในการดูแลพื้นที่ของคณะต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดมาก จะพบปัญหาด้านงบประมาณสูง และเมื่อพิจารณาปัญหาด้านงบประมาณโดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้านระหว่างคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงานต่อ 1 คน และสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดตามตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

คณะ	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
คณะแพทยศาสตร์	4.15	0.59	มาก
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	3.40	0.58	ปานกลาง
คณะเภสัชศาสตร์	3.33	1.50	ปานกลาง
บัณฑิตวิทยาลัย	3.29	0.81	ปานกลาง
คณะวิทยาศาสตร์	3.31	0.36	ปานกลาง
สำนักงานอธิการบดี	3.00	1.00	ปานกลาง
คณะวิทยาการจัดการ	2.93	0.98	ปานกลาง
คณะศิลปศาสตร์	2.78	0.34	ปานกลาง
คณะพยาบาลศาสตร์	2.46	0.56	ปานกลาง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2.41	1.07	ปานกลาง
คณะทันตแพทยศาสตร์	2.17	0.84	น้อย
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	2.07	0.53	น้อย
คณะนิติศาสตร์	2.00	0.83	น้อย
คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม	1.20	0.36	น้อย
บทบาท			
ผู้ควบคุม	2.64	1.05	ปานกลาง
ผู้ประเมิน	2.76	0.98	ปานกลาง
ลักษณะการว่าจ้าง			
พื้นที่ทั้งหมด	2.61	0.94	ปานกลาง
พื้นที่บางส่วน	2.93	1.05	ปานกลาง
สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำ/1คน			
น้อย	2.77	0.95	ปานกลาง
ปานกลาง	2.85	1.28	ปานกลาง
มาก	2.68	0.97	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

สัดส่วนภาวะการดูแลพื้นที่/ตรม/1คน	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
น้อย	2.91	0.95	ปานกลาง
ปานกลาง	2.62	0.84	ปานกลาง
มาก	2.73	1.28	ปานกลาง
รวม	2.73	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 11 ปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคณะ

คณะ จากการพิจารณา พบว่าคณะที่พบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ทำความสะอาด วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดไม่เพียงพอ ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ในการทำความสะอาดจัดวางและจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละคณะ พบว่าคณะแพทยศาสตร์ พบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดอาคารสถานที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือคณะอุตสาหกรรมเกษตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คณะเภสัชศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และคณะที่พบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์น้อยที่สุด คือคณะการจัดการสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20

บทบาท กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการรักษาความสะอาดของหน่วยงานเอกชน พบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.64 2.76 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้ควบคุมและผู้ประเมิน พบว่าผู้ประเมินจะพบปัญหาของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่สูงกว่าผู้ควบคุม

ลักษณะการว่าจ้าง การทำสัญญาว่าจ้างระหว่างคณะกับหน่วยเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่ของคณะบางส่วนและการรักษาความสะอาดพื้นที่ทั้งหมดพบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.93 2.61 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาลักษณะการว่าจ้างของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดพื้นที่บางส่วนจะพบปัญหาของหน่วยงานเอกชนสูงกว่าการทำความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด

สัดส่วนภาวะการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาวะดูแลห้องน้ำต่อห้องต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสัดส่วนภาวะการดูแลห้องน้ำต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดปานกลาง จะพบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์มาก

สัดส่วนภาวะการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน จากการพิจารณา พบว่าสัดส่วนภาวะในการดูแลพื้นที่ของคณะต่อตารางเมตรต่อ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสัดส่วนภาวะการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร/ 1 คน ของหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดน้อย จะพบปัญหาด้านงบประมาณมาก และเมื่อพิจารณาปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73

5. แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยการแสดงค่าความถี่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

5.1 แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน รายละเอียดตามตาราง 12

ตาราง 12 คำร้อยละ แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ควรอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์	76.3
สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานให้รักอาชีพที่ปฏิบัติ	76.3
ให้โบนัสพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลาหยุด	74.6
ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะดวกให้ถูกวิธี	71.2
ควรเพิ่มพนักงานให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ	54.2
อื่น ๆ	5.1

จากตาราง 12 กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะดวกอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานเอกชนควรอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์ แก่พนักงานทำความสะอาด สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานให้รักอาชีพที่ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 76.3 (เท่ากัน) รองลงมาควรให้โบนัสพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลาหยุด ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะดวกให้ถูกวิธี ควรเพิ่มพนักงานให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ และอื่น ๆ คือควรมอบวุฒิปัตรให้กับพนักงานทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานดีเด่น คิดเป็นร้อยละ 74.6 , 71.2 , 54.2 , และ 5.1 ตามลำดับ

5.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะดวกอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านการจัดการ รายละเอียดตามตาราง 13

ตาราง 13 คำร้อยละ แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านการจัดการ

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
พนักงานทำความสะอาดควรมีเพียงพอและมีทดแทนคนที่ลาหยุดหรือตรงกับวันหยุดของตนเอง	86.4
หน่วยงานเอกชนควรมีสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน	76.3
ควรมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	71.2
ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานของงานในการทำความสะอาด	67.8
หน่วยงานเอกชนมีแนวปฏิบัติงานในการทำความสะอาดที่ชัดเจน	64.4
อื่น ๆ	6.8

จากตาราง 13 กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านการจัดการ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานเอกชนควรมีพนักงานทำความสะอาดเพียงพอและมีทดแทนคนที่ลาหยุดหรือตรงกับวันหยุดของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือหน่วยงานเอกชนควรมีสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้พนักงาน ควรมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานของงานในการทำความสะอาด ควรมีแนวทางปฏิบัติงานในการทำความสะอาดที่ชัดเจน และอื่น ๆ คือ ควรมีใบผ่านการอบรมประเมินพนักงานก่อนส่งพนักงานให้ทำความสะอาดในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 76.3 71.3 67.8 64.4 และ 6.8 ตามลำดับ

5.3 แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านงบประมาณ รายละเอียดตามตาราง 14

ตาราง 14 ค่าร้อยละ แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านงบประมาณ

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับงานทำความสะอาด	79.7
หน่วยงานเอกชนควรมีการกำหนดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ให้กับพนักงาน	72.9
หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพียงพอ	66.1
หน่วยงานเอกชนควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ	59.3
หน่วยงานเอกชนมีงบประมาณในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาด	50.8
อื่น ๆ	3.4

จากตาราง 14 กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านงบประมาณ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับงานทำความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาควรกำหนดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ให้กับพนักงานทำความสะอาด ควรมีงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้เพียงพอ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ และอื่น ๆ คือ ควรมีงบประมาณค่าตอบแทนพิเศษให้พนักงานทุกคนที่ทำความดี โดยวัดจากผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.9 66.1 59.3 50.8 และ 3.4 ตามลำดับ

5.4 แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดตามตาราง 15

ตาราง 15 คำร้อยละ แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ด้านวัสดุอุปกรณ์

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ควรพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดอย่าง ถูกวิธี	81.4
ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการทำความสะอาด	69.5
ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการทำความสะอาด	69.5
ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้เพียงพอ	66.1
ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์	64.4
อื่น ๆ	3.4

จากตาราง 15 กลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมินได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ของ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานเอกชน
ควรฝึกอบรมให้พนักงานดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดอย่างถูกวิธี คิดเป็นร้อยละ 81.4
รองลงมาหน่วยงานเอกชน ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการทำความสะอาด ควรมีวัสดุอุปกรณ์
ที่มีคุณภาพในการทำความสะอาด และควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้เพียงพอ ควรมี
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ และอื่น ๆ คือ ควรซ่อมวัสดุให้ใช้งานได้ตลอดเวลา
คิดเป็นร้อยละ 69.5 (เท่ากัน) 66.1 64.4 และ 3.4 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การบริการทำความสะอาดอาคารสถานที่เป็นธุรกิจขายบริการทำความสะอาดโดยพนักงานที่ได้รับคัดเลือก และฝึกฝนจนมีความสามารถและเชี่ยวชาญในการทำความสะอาด ซึ่งหน่วยงานเอกชนการทำความสะอาดอาคารสถานที่จะเป็นผู้ลงทุนในเครื่องมืออุปกรณ์และสารเคมีน้ำยาเคมีทำความสะอาด และรับผิดชอบในการบริหารงานบุคคลด้านนี้ทั้งหมด จึงนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน หน่วยงาน/คณะ ที่ว่าจ้าง หน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่

ทุกหน่วยงานมีผู้ควบคุมหน่วยงานละ 1 คน และเป็นผู้ประเมินโดยคณะเภสัชศาสตร์ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มีผู้ประเมิน จำนวน 2 คน สำนักงานอธิการบดี คณะวิทยาศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มีผู้ประเมินจำนวน 3 คน คณะทรัพยากรธรรมชาติและคณะทันตแพทยศาสตร์ มีผู้ประเมินจำนวน 4 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ มีผู้ประเมินจำนวน 5 คน ซึ่งคณะต่างๆจะมีการทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ โดยการจำแนกตามพื้นที่ทำความสะอาด จำนวนห้องน้ำ จำนวนพนักงานทำความสะอาด สัดส่วนห้องน้ำ และสัดส่วนพื้นที่ โดยคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะศิลปะศาสตร์ คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย คณะนิติศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี และ คณะทันตแพทยศาสตร์ มีลักษณะการว่าจ้าง เป็นพื้นที่ทั้งหมด ส่วนคณะทรัพยากรธรรมชาติและคณะเภสัชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ มีลักษณะการว่าจ้าง เฉพาะพื้นที่บางส่วน โดยคณะวิทยาศาสตร์ เป็นคณะที่มีขนาดพื้นที่ทำความสะอาด จำนวนห้องน้ำ จำนวนพนักงานทำความสะอาด มากที่สุด คือมีพื้นที่ 57,036 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำ 180 ห้อง พนักงานทำความสะอาด 1 คน ต้องรับผิดชอบพื้นที่ 1,782.37

ตารางเมตร และห้องน้ำโดยเฉลี่ย 5.6 ห้อง สำนักงานอธิการบดี มีพื้นที่ 2,711 ตารางเมตร เป็นหน่วยงานที่มีพื้นที่น้อยที่สุด และพนักงานทำความสะอาด 1 คน มีพื้นที่รับผิดชอบเฉลี่ย 677.75 ตารางเมตร ในขณะที่คณะกรรมการจัดการสิ่งแวดล้อม พนักงานทำความสะอาด 1 คน มีพื้นที่รับผิดชอบเฉลี่ย 2,500 ตารางเมตรซึ่งมากที่สุด

การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ทั้ง 4 ด้าน คือด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ควบคุมและผู้ประเมินมีความคิดเห็นว่า ปัญหาในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานเอกชน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาด้านงบประมาณ โดยหน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงาน งบประมาณในการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงาน งบประมาณด้านสนับสนุนการฝึกอบรม งบประมาณการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดที่เพียงพอ รองลงมาคือ ปัญหาด้านการจัดการ ซึ่งส่วนใหญ่มีปัญหาด้านหน่วยงานเอกชนขาดระบบสวัสดิการและประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงานทำความสะอาด การขาดอัตราค่าจ้างทดแทน ขาดคู่มือมาตรฐานงานที่พนักงานปฏิบัติ ขาดการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับผู้ควบคุมและพนักงานทำความสะอาด ขาดการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงาน ระหว่างผู้ควบคุม และระหว่างผู้ควบคุมกับผู้ประเมิน รวมถึงไม่มีแนวปฏิบัติการทำความสะอาดชัดเจน ขาดการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำความสะอาด ถัดมาคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ในด้านขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ทำความสะอาด วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดไม่เพียงพอ ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน อุปกรณ์การทำความสะอาดจัดวางและจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาดและยังขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำความสะอาด และปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดเทคนิควิธี ทักษะ ความรู้ในการทำความสะอาดและการใช้วัสดุอุปกรณ์ จำนวนพนักงานไม่สอดคล้องกับพื้นที่รับผิดชอบ พนักงานขาดความรับผิดชอบ ขาดความรับผิดชอบละเลยต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา และมีการแบ่งกลุ่มแบ่งพวก ขาดความร่วมมือในการทำงาน

เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่แต่ละด้าน ระหว่างหน่วยงาน/คณะ ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงาน 1 คน และ สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงานต่อตารางเมตรของพนักงาน 1 คน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาทั้ง 4 ด้านของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของแต่ละคณะ/หน่วยงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องในแต่ละบทบาท ลักษณะการว่าจ้าง สัดส่วนภาระการดูแลห้องน้ำของพนักงาน 1 คน และสัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่ของพนักงาน 1 คน พบว่าคณะที่มีปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานระดับปานกลางคือ คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะนิติศาสตร์เป็นคณะที่มีปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินพบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้ควบคุม หน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่บางส่วนพบปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่ทั้งหมด สัดส่วนการดูแลห้องน้ำต่อพนักงาน 1 คน ในการรักษาความสะอาดที่อยู่ในระดับต่ำและ สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร ต่อ พนักงาน 1 คน ที่อยู่ในระดับต่ำมีปัญหามากกว่าระดับอื่นๆ คณะที่มีปัญหาด้านการจัดการมากที่สุดคือ คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นคณะที่มีปัญหาด้านการจัดการน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินพบปัญหาด้านการจัดการมากกว่าผู้ควบคุม หน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่บางส่วนพบปัญหาด้านการจัดการมากกว่าหน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่ทั้งหมด สัดส่วนการดูแลห้องน้ำต่อพนักงาน 1 คน ในการรักษาความสะอาดที่อยู่ในระดับปานกลางและ สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร ต่อ พนักงาน 1 คน ที่อยู่ในระดับสูงมีปัญหามากกว่าระดับอื่นๆ คณะที่มีปัญหาด้านงบประมาณมากที่สุดคือ คณะแพทยศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์เป็นคณะที่มีปัญหาด้านงบประมาณระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินพบปัญหาด้านงบประมาณมากกว่าผู้ควบคุม หน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่บางส่วนพบปัญหาด้านงบประมาณมากกว่าหน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่ทั้งหมด สัดส่วนการดูแลห้องน้ำต่อพนักงาน 1 คน ในการรักษาความสะอาดที่อยู่ในระดับปานกลางและ สัดส่วนภาระการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร ต่อ พนักงาน 1 คน ที่อยู่ในระดับสูงมีปัญหามากกว่าระดับอื่นๆ และคณะที่มีปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์มากที่สุดคือ คณะแพทยศาสตร์ และคณะการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นคณะที่มีปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์น้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินพบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์มากกว่าผู้ควบคุม หน่วยงาน/คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่บางส่วนพบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์มากกว่าหน่วยงาน/

คณะที่มีลักษณะการว่าจ้างพื้นที่ทั้งหมด สัดส่วนการดูแลห้องน้ำต่อพนักงาน 1 คน ในการรักษาความสะอาดที่อยู่ในระดับปานกลางและ สัดส่วนการดูแลพื้นที่/ตารางเมตร ต่อ พนักงาน 1 คน ที่อยู่ในระดับต่ำมีปัญหามากกว่าระดับอื่นๆ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าในหน่วยงานและแต่ละคณะมีผู้ควบคุม และมีผู้ประเมิน โดยแต่ละคณะจะมีจำนวนผู้ประเมินจำนวนแตกต่างกันตามลักษณะการว่าจ้าง สัดส่วนจำนวนพนักงานต่อพื้นที่ทำความสะอาด ซึ่งทั้งผู้ควบคุมและผู้ประเมินจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม การปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตตรา สุภาพ ที่กล่าวว่า "การควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึง การตรวจและคุมงานในการทำความสะอาดอาคารสถานที่ตามรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ ควบคุมคุณภาพตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงาน และวันลาของพนักงาน ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานทำความสะอาด กำกับ ตรวจสอบและประเมินผล การทำความสะอาดให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดบันทึกสภาพการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานการทำความสะอาดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานทราบ เพื่อจะได้ไปปรับปรุงแก้ไขในข้อบกพร่อง" โดยทุกคณะจะมีการทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานเอกชนในการทำความสะอาดอาคารสถานที่ โดยแต่ละคณะจะมีจำนวนพนักงานทำความสะอาดแตกต่างกันตามขนาดสัดส่วนของพื้นที่และสัดส่วนของห้องน้ำ โดยคณะที่มีพื้นที่มาก มีจำนวนห้องน้ำมาก ก็จะมีพนักงานทำความสะอาดมากตามขนาดของพื้นที่งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วีระโชติ จิรวรรพงศา ที่ได้ศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของหน่วยงานเอกชนในการบริการทำความสะอาดอาคารสถานที่ พื้นที่ที่ต้องให้บริการ พบว่า "พนักงานทำความสะอาดหนึ่งคนสามารถดูแลทำความสะอาดพื้นที่ได้ประมาณ 100-200 ตารางเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของพื้นที่ที่ทำความสะอาด ถ้าเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ พื้นที่ที่มีผู้คนสัญจรคับคั่ง เช่น ศูนย์การค้า ธนาคาร พนักงานทำความสะอาดหนึ่งคนสามารถดูแลทำความสะอาดได้ประมาณ 1,000 ตารางเมตรต่อวัน และประมาณ 1,200 ตารางเมตรต่อวัน" เพราะจากการศึกษาพบว่าพนักงานทำความสะอาดส่วนใหญ่ในแต่ละคณะจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำความสะอาดโดยเฉลี่ยต่อคน มากกว่า 1,000 ตารางเมตร ต่อวัน ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสะอาดอาคารสถานที่ก็ย่อมมีปัญหาซึ่งอาจเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน การจัดการ งบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

เมื่อมองปัญหาทั้ง 4 ด้านโดยภาพรวมแล้วจะเห็นว่า ปัญหาด้านงบประมาณจัดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน จากความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมิน และเมื่อพิจารณาปัญหาแต่ละด้านได้ผลวิจัยดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และยังขาดเทคนิคและทักษะในการทำความเข้าใจ อ้างถึงแนวคิดของ วิพากษ์ มาพบสุข "แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายด้วยความตั้งใจ" ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะในรูปแบบของตัวเงินผลตอบแทน การฝึกอบรม อุปกรณ์เครื่องมือที่ครบครันและทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความตั้งใจในการทำงาน

2. ด้านการจัดการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยหน่วยงานเอกชนยังขาดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติ เพราะสวัสดิการและผลประโยชน์จัดเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน อีกทั้งยังขาดอัตราค่าจ้างทดแทนในกรณีพนักงานทำมาหากินที่ปฏิบัติงานประจำไม่มาหรือลา ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่บริษัทเอกชนส่วนใหญ่มักจะมีจำนวนแรงงานจำกัด โดยจะมอบหมายงานให้พนักงานต่อคนเกินกำลัง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ และสร้างความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ อีกทั้งปัญหาในด้านการประสานงาน ของหน่วยงานเอกชนกับพนักงาน หน่วยงานเอกชนขาดการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ควบคุม และการขาดการติดต่อประสานงานกันเองระหว่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดปัญหาด้านการจัดการ จากแนวคิดของวีรโชติ จีรวรรพวงศา ได้กล่าวถึง การประสานงานและการสื่อสารความทางการบริหาร ไว้ว่า "การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงาน เพื่อให้งานและพนักงานต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้อนกัน ไม่ขัดแย้งกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายของหน่วยงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ" การประสานงานและการสื่อสารติดต่อประสานงานที่ดี ทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงความต้องการของกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจและทราบถึงวัตถุประสงค์เป้าหมายของหน่วยงาน การให้บริการการทำความเข้าใจอาคารสถานที่ของหน่วยงานราชการนั้น จะต้องมีการจัดการบริการให้เป็นระบบ และจะต้องมีการแบ่งประเภทของการบริการการทำความเข้าใจให้ชัดเจนเพื่อให้การรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของหน่วยงานราชการนั้นมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

3. ปัญหาด้านงบประมาณพบว่าความคิดเห็นของผู้ควบคุมและผู้ประเมินอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณทางด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงาน รวมทั้งค่าแรง งบประมาณในการฝึกอบรม งบในการบำรุงรักษา และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับ วีโรชิตี จิรวรรพงศา ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการจัดการของบริษัทรักษาทำความสะอาดอาคาร พบว่าปัญหาในการจัดการของบริษัทรักษาทำความสะอาดอาคาร ได้แก่ เงินทุนดำเนินงาน จึงควรรหาแหล่งเงินกู้ยืมจากธนาคารและสถาบันการเงิน พร้อมทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ควรคัดเลือกพนักงานอย่างพิถีพิถัน ควบคุมเข้มงวด และจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ และ

4. ปัญหาในด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยส่วนใหญ่ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดการดูแลรักษาที่ดี วัสดุอุปกรณ์ไม่ได้คุณภาพ การที่หน่วยงานเอกชนจะให้บริการ การรักษาและทำความสะอาดอาคารสถานที่นั้น หน่วยเอกชนจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทำความสะอาดเพื่อที่จะสามารถบำรุงรักษาอาคารสถานที่ของหน่วยงานให้คงทนถาวรได้

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีบทบาทเป็นผู้ควบคุมและผู้ประเมินในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ควรอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์
2. สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานให้รักษาสิ่งที่ปฏิบัติ
3. ให้โบนัสพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลาหยุด
4. ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้ถูกวิธี
5. ควรเพิ่มพนักงานให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ
6. ควรมอบวุฒิปบัตรให้กับพนักงานทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานดีเด่น

ด้านการจัดการ

1. พนักงานทำความสะอาดควรมีเพียงพอและมีทดแทนคนที่ลาหยุดหรือตรงกับวันหยุดของตนเอง
2. หน่วยงานเอกชนควรมีสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน
3. ควรมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
4. ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานของงานในการทำความสะอาด
5. หน่วยงานเอกชนมีแนวปฏิบัติงานในการทำความสะอาดที่ชัดเจน
6. ควรมีใบผ่านการอบรมประเมินพนักงานก่อนส่งพนักงานให้ทำความสะอาดในหน่วยงาน

ด้านงบประมาณ

1. หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับงานทำความสะอาด
2. หน่วยงานเอกชนควรมีการกำหนดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ให้กับพนักงาน
3. หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพียงพอ
4. หน่วยงานเอกชนควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ
5. หน่วยงานเอกชนมีงบประมาณในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาด
6. ควรมีงบประมาณค่าตอบแทนพิเศษให้พนักงานทุกคนที่ทำความดี โดยการวัดจากผู้ใช้บริการ

ด้านวัสดุอุปกรณ์

1. ควรพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดอย่างถูกวิธี
2. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการทำความสะอาด
3. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการทำความสะอาด
4. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้เพียงพอ
5. ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์
6. ควรมีการซ่อมวัสดุอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานเอกชน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหสำหรับหน่วยงานเอกชน ดังนี้

1. การประกันความซื่อสัตย์ของพนักงานทำความสะอาดของกิจการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการนี้
2. มีมาตรการควบคุมที่รัดกุมเข้มงวดมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ทำให้เกิดความเสียหายเป็นรูปธรรม
3. มีการประกันภัยคุ้มครองความเสียหายในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความรับผิดชอบของธุรกิจบริการนี้
4. จูงใจให้พนักงานทำความสะอาดเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ
5. อบรมให้ความรู้การบำรุงรักษาความสะอาดสถานที่อย่างถูกวิธี
6. หน่วยงานเอกชนต้องเอาใจใส่และติดตามเรื่องคุณภาพของการบริการเป็นระยะ
7. การคัดเลือกพนักงานทำความสะอาดต้องพิถีพิถันและควบคุมอย่างเข้มงวด
8. นำยาเคมีในการทำความสะอาดให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง
9. การคัดเลือกผู้ควบคุมพนักงานทำความสะอาดจะต้องพิจารณาถึงความสามารถในการเป็นผู้นำ และความรับผิดชอบในหน้าที่ด้วย
10. ต้องกำหนดมาตรฐานในการควบคุมงานตามลำดับโดยละเอียด เพื่อทุกฝ่ายได้ทราบขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ
11. ต้องมีการปรับเปลี่ยนผู้ควบคุมและพนักงานทำความสะอาดบ้าง เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศ
12. ต้องพยายามรักษาชื่อเสียงของหน่วยเอกชนทั้งคุณภาพของงานบริการและความซื่อสัตย์ของพนักงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดภาพพจน์ที่ดีและประทับใจต่อหน่วยงานโดยส่วนรวม

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาสำหรับคณะ/หน่วยงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน

1.1 ควรสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการทำความสะอาดอาคารสถานที่ของพนักงานหน่วยงานเอกชนให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้คณะอย่างเต็มที่

1.2 ควรให้พนักงานทำความสะอาดของหน่วยงานเอกชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะบ้าง เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ระหว่างกัน และเพื่อสร้างจิตสำนึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของคณะพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อคณะ

1.3 ควรบำรุงรักษาพนักงานของหน่วยงานเอกชนที่ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ ให้ปฏิบัติงานกับคณะนาน ๆ

2. ด้านการจัดการ

ควรนำผลการประเมินการทำความสะอาดอาคารสถานที่ของพนักงานหน่วยเอกชนแต่ละเดือนมาเป็นแรงจูงใจในการพิจารณาความดีความชอบ เสนอหน่วยงานเอกชน เพื่อผู้ปฏิบัติงานมองเห็นความสำคัญที่จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง อีกทั้งยังเห็นว่างานทำความสะอาดเป็นงานที่สำคัญที่จะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกัน

3. ด้านงบประมาณ

3.1 ควรจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่ง เพื่อจ้างพนักงานเอกชนปฏิบัติงานทำความสะอาดอาคารสถานที่ ในกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ นอกเหนือจากการจ้างทำความสะอาดอาคารสถานที่ประจำปีที่คณะดำเนินการ

3.2 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานหน่วยงานเอกชนที่ปฏิบัติงานดีเด่นและประพฤติดีเยี่ยม เงินสวัสดิการของคณะได้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์

ควรมีพื้นที่/ห้องสำหรับจัดวัสดุอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานเอกชน เพื่อความสะดวกในการนำออกมาใช้ประจำวัน และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของคณะเอง

5. เกี่ยวกับสัญญาจ้างเหมา ควรประกอบด้วย

5.1 พนักงานทำความสะอาดจะควรผ่านการฝึกอบรมในการทำทำความสะอาด เช่น พื้น กระดาษ เพดาน ผนัง และการบำรุงรักษาพื้นหินขัด กระเบื้องยาง พื้นพรม ตลอดจนการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ น้ำยาในการทำทำความสะอาด

5.2 ควรผ่านการปฐมนิเทศให้คำแนะนำก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ควรระบุจำนวนพนักงานที่มีเพียงพอกรณีที่พนักงานขาด ลาป่วย หรือมีกิจกรรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้

5.4 ควรกำหนดวุฒิการศึกษาของพนักงานต้องไม่ต่ำกว่าพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2545

5.5 หน่วยงานเอกชนแต่งตั้งเป็นผู้ควบคุม ควรผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ควบคุม/ผู้นำที่มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 พนักงานทำความสะอาด 1 คน ควรดูแลพื้นที่ทำความสะอาดได้ประมาณ 1,000 ตารางเมตร ต่อวัน เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดดูแลพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ

5.7 ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำทำความสะอาดทั้งหมด เพื่อสะดวกในการควบคุมการใช้วัสดุ เช่น น้ำยา ถูใส่ขยะ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ นอกจากจะศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละคณะ และแต่ละหน่วยงานแล้ว ควรจะทำการศึกษาเจาะลึกเป็นแต่ละคณะไป เนื่องจากแต่ละคณะมีพื้นที่ มีจำนวนประชากรผู้ใช้งานพื้นที่ และบริษัทที่จ้างทำความสะอาดแตกต่างกัน

2. ควรจะมีการศึกษาถึงความคิดเห็น ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้สถานที่ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร อาจารย์ พนักงานเจ้าหน้าที่ นักศึกษา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ และนอกจากจะพิจารณาจากการประเมินของผู้ควบคุมและผู้ประเมินแล้ว ควรจะให้ผู้ใช้สถานที่จริงอย่างนักศึกษา อาจารย์ เป็นผู้ประเมินผลงานด้วย

3. ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทำความเข้าใจ
ของหน่วยงานเอกชนด้วยว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อที่ทั้งฝ่ายผู้ว่าจ้างและ
ผู้ถูกจ้างจะได้รับทราบถึงปัญหา และหาแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์แก่
ทั้งสองฝ่าย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การบริหารและธุรการ วารสาร ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 (กย. - ธค. 44) หน้า 10.

ขจิต กอบเดช. 2527. งานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น ๆ พิมพ์ครั้งที่ 2. โอเดียนสโตร์ : กรุงเทพมหานคร.

ศรีบุญ จงวุฒิเวศย์และคณะ. 2542. สภาวะการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและแนวทางการพัฒนาวิชาชีพศึกษาศาสตร์ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร.

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง รายงานการใช้อาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2536 – 2537.

ปรีชา แดงโรจน์. 2532. การโรงแรมหน้าที่และการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

นนุช อากาศสุวรรณ. 2538. สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเฝ้าระวังและส่งเสริมทันตสุขภาพในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สำเนา)

วิภาพร มาพบสุข. 2537. จิตวิทยาการทำงาน. โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. กรุงเทพฯ.

วีระชาติ จิรวรพงศา. 2529. "การศึกษาการจัดการของบริษัทการทำความสะดวก", วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. 2541. การปฏิรูประบบราชการ:
ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง กรุงเทพมหานคร.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. สลค สาร ปีที่ 10 ฉบับที่ 7 (มีย 45).

สำอาง งามวิชา และสุพีร์ ลิ้มไทย. 2542. "วิธีการติดตามผลสำเร็จการศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต ภาคสมทบ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สำเนา)

สุพัตรา สุภาพ. 2541. จับใจคน จับใจงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

สุชา จันท์เอม. 2537. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร.
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

ภาษาอังกฤษ

Jum, Unngxun, and Sia, Siew Kim, 2006. "Managing Flexibility in Outsourcing", *Journal of the Association for Information Systems* Vol.7 No. 4 April 2006.

Shahani, Rohim, 2007. "Good Outsourcing Requires Good Governance", *Supply Chain Management Review*, March 2007.

Michelman, Paul, 2005. "Methodology : An Outsourcing Checklist" Harvard Business School Publishing Corporation.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษา
ความสะอาดอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามมีจำนวน 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและระดับองค์กร จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ จำนวน 32 ข้อ
 - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ จำนวน 24 ข้อ
 2. ขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
-

แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยระดับองค์กร จำนวน 4 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านเป็น ผู้ควบคุม ผู้ประเมินในสังกัดหน่วยงานใด
 - 1. สำนักงานอธิการบดี
 - 2. คณะวิทยาศาสตร์
 - 3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - 4. คณะทรัพยากรธรรมชาติ
 - 5. คณะอุตสาหกรรมเกษตร
 - 6. คณะเภสัชศาสตร์
 - 7. คณะพยาบาลศาสตร์
 - 8. คณะแพทยศาสตร์
 - 9. คณะทันตแพทยศาสตร์
 - 10. คณะวิทยาการจัดการ
 - 11. คณะศิลปศาสตร์
 - 12. คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - 13. บัณฑิตวิทยาลัย
 - 14. คณะนิติศาสตร์

2. ลักษณะการว่าจ้าง

1. ทำสัญญาว่าจ้างหน่วยเอกชนทำความสะอาดพื้นที่ทั้งหมด

2. ทำสัญญาว่าจ้างหน่วยเอกชนทำความสะอาดเพียงบางส่วน

3. จำนวนห้องน้ำที่ว่าจ้าง จำนวน

4. ขนาดพื้นที่ว่าจ้าง ตารางเมตร

แบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษา

ความสะอาดอาคารสถานที่ จำนวน 32 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งท่านได้ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ในด้านต่าง ๆ เหล่านี้มาน้อยเพียงไร โดยมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ **มากที่สุด**
- 4 หมายถึง ท่านมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ **มาก**
- 3 หมายถึง ท่านมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ **ปานกลาง**
- 2 หมายถึง ท่านมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ **น้อย**
- 1 หมายถึง ท่านมีระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอกชนในการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ **น้อยที่สุด**

ปัญหาด้าน	ประเด็น	ระดับปัญหา				
		1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ด้าน ผู้ปฏิบัติงาน	1.1 พนักงานขาดความรู้และทักษะในการใช้วัสดุและอุปกรณ์					
	1.2 พนักงานขาดเทคนิควิธีการรักษาความสะอาด					
	1.3 จำนวนพนักงานมีไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ					
	1.4 พนักงานขาดความรับผิดชอบละเอียดอ่อนหน้าที่					
	1.5 พนักงานขาดทักษะในการทำความสะอาด					
	1.6 พนักงานแบ่งกลุ่มเป็นพวก ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
	1.7 พนักงานปฏิบัติงานประจำวันไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด					
	1.8 พนักงานขาดจิตสำนึกที่ดี และไม่ทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบ					
	1.9 พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
2. ด้านการ จัดการ	2.1 ขาดการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำความสะอาด					
	2.2 อัตรากำลังมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานทำความสะอาด					
	2.3 ขาดอัตรากำลังทดแทนในกรณีพนักงานทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานประจำไม่มาหรือลา					
	2.4 หน่วยงานเอกชนไม่มีแนวปฏิบัติการทำทำความสะอาดที่ชัดเจน					

ปัญหาด้าน	ประเด็น	ระดับปัญหา				
		1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
	2.5 หน่วยงานเอกชนขาดการติดต่อ ประสานงานระหว่างพนักงาน					
	2.6 หน่วยงานเอกชนขาดการติดต่อ ประสานงานระหว่างผู้ควบคุม					
	2.7 ขาดการติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้ควบคุมและผู้ประเมิน					
	2.8 ขาดคู่มือมาตรฐานงานที่พนักงาน ปฏิบัติ					
	2.9 หน่วยงานเอกชนขาดการ บริหารงานบุคคลเกี่ยวกับผู้ ควบคุมและพนักงานทำความสะอาด					
	2.10 หน่วยงานเอกชนขาดระบบ สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ เหมาะสมให้กับพนักงานทำความสะอาด					
3. ด้าน งบประมาณ	3.1 หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณ ในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์					
	3.2 หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณ สนับสนุนให้พนักงานฝึกอบรม เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
	3.3 หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการ ทำความสะอาดที่เพียงพอ					
	3.4 หน่วยงานเอกชนขาดงบประมาณ ทางด้านสวัสดิการและ ผลประโยชน์ให้พนักงาน					
	3.5 ขาดงบประมาณในการกำหนด อัตราค่าจ้างแรงงาน					

ปัญหาด้าน	ประเด็น	ระดับปัญหา				
		1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
4. ด้าน วัสดุ อุปกรณ์	4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาดมีไม่เพียงพอ					
	4.2 ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำความสะอาด					
	4.3 วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดไม่ได้มาตรฐาน					
	4.4 วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสะอาดไม่มีคุณภาพ					
	4.5 ขาดการดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์ทำความสะอาด					
	4.6 ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
	4.7 วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดจัดวางและเก็บไม่เป็นระเบียบ					
	4.8 วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานเอกชนไม่สอดคล้องกับพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาด					

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในทัศนะของผู้ควบคุมและ

ผู้ประเมินในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ด้านผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แนวทางแก้ไขปัญหา

- 1. ควรอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้วัสดุอุปกรณ์
- 2. ควรเพิ่มพนักงานให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 3. ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้ถูกวิธี
- 4. สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานให้รักอาชีพที่ปฏิบัติ
- 5. ให้โบนัสพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลาหยุด
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ด้านการจัดการในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แนวทางแก้ไขปัญหา

- 1. ควรมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
- 2. ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานของงานในการทำความสะอาด
- 3. พนักงานทำความสะอาดควรมีเพียงพอ และมีสำรองสำหรับคนที่ลาหยุด หรือตรงกับวันหยุดของตนเอง
- 4. หน่วยงานเอกชนควรมีแนวปฏิบัติงานในการความสะอาดที่ชัดเจน
- 5. หน่วยงานเอกชนควรมีสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ด้านงบประมาณในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แนวทางแก้ไขปัญหา

- 1. หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณในการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาด
- 2. หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณให้พนักงานฝึกอบรมเกี่ยวกับงานทำความสะอาด
- 3. หน่วยงานเอกชนควรมีงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพียงพอ
- 4. หน่วยงานเอกชนควรมีวัสดุอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 5. หน่วยงานเอกชนควรมีการกำหนดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ให้กับพนักงาน
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แนวทางแก้ไขปัญหา

- 1. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดให้เพียงพอ
- 2. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการทำความสะอาด
- 3. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการทำความสะอาด
- 4. ควรมีเครื่องและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์
- 5. ควรพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดอย่างถูกวิธี
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นางศิริ เทพริน

สถานที่เกิด

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

จากสถาบันราชภัฏสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

- ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6

หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานบริหารและธุรการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา