

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการดำเนินงานของธุรกิจให้บริการทำความสะอาดในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคของธุรกิจให้บริการทำความสะอาด ทางด้านการจัดการ การตลาด การผลิตบริการ ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการทำความสะอาดหรือผู้บริหารของกิจการให้บริการทำความสะอาดทั้งสิ้น 22 แห่ง รวม 22 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีผลการศึกษาดังนี้

ธุรกิจให้บริการทำความสะอาดในจังหวัดเชียงใหม่แบ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ 11 แห่ง และกิจการขนาดเล็ก 11 แห่ง มีบริการที่คล้ายคลึงกัน คือมีการให้บริการทำความสะอาดภายใน, ภายนอกอาคาร, พื้นที่ทั่วไป และทำความสะอาดพื้นที่เฉพาะส่วน

สภาพการดำเนินงานด้านการจัดการของธุรกิจให้บริการส่วนใหญ่มีการวางแผนงานระยะสั้นมากกว่าระยะยาว มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันเฉพาะกิจการขนาดใหญ่ ลักษณะของโครงสร้างกิจการและตำแหน่งงานคล้ายกัน มีแผนกงานบัญชี, แผนกช่าง, แผนกบุคลากร, แผนกแม่บ้าน เป็นต้น มีการนำกิจกรรม 5 ส. การควบคุมคุณภาพการให้บริการ การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการด้วยระบบ ISO 9000 มาใช้ในกิจการ

สภาพการดำเนินงานด้านการตลาด ธุรกิจให้บริการทำความสะอาดมีการวางแผนทางการตลาดจากข้อมูลของหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ การวิจัย สารสนเทศน์ ส่วนใหญ่ใช้นโยบายราคาต่ำกว่าราคาตลาด มีการแข่งขันให้บริการด้วยการเสนอราคาจากการประมูลงานค่อนข้างต่ำ อัตราค่าบริการมีความยืดหยุ่นและมีบริการแถมเพิ่มให้ ลูกค้าเป็นหน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจบริษัทเอกชนและบุคคลทั่วไป การส่งเสริมการตลาดนิยมใช้วิธีการขายด้วยบุคคลมากที่สุด นอกนั้นใช้แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์ และการเยี่ยมชมลูกค้า

สภาพการดำเนินงานด้านการผลิตบริการทำความสะอาด การดำเนินงานมีการใช้สมุดบันทึกการปฏิบัติหน้าที่ การป้องกันความปลอดภัยของพนักงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้

บริการ ใช้แบบประเมินผลงานการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้ความสนใจถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้คู่มือการปฏิบัติงาน การอบรมบุคลากรในระหว่างการปฏิบัติงาน การสรรหาและทำการซ่อมบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์ มีการควบคุมและการติดตามผลโดยใช้หัวหน้างานผู้ตรวจพื้นที่รับผิดชอบ ไซค์งาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจให้บริการทำความสะอาดคือ คุณภาพการบริการ ความสามารถของผู้บริการ คุณภาพของพนักงานให้บริการ ชื่อเสียงของกิจการและการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของธุรกิจนี้โดยรวมทั้ง 3 ประการข้างต้นอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) จากเกณฑ์ 5 ช่วงค่าระดับคะแนน มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานค่อนข้างสูง การขาดแคลนแรงงาน ทักษะของบุคคลต่ออาชีพการให้บริการทำความสะอาด การควบคุมคุณภาพของการให้บริการและของพนักงาน เกิดการสูญเสียระหว่างขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ค้าลดลง และด้านการตลาดมีปัญหาเกี่ยวกับขาดการพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ มีคู่แข่งที่เป็นกิจการขนาดใหญ่มีเงินทุนสูงและมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่า มีการลดราคาค่าบริการ และขาดการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะควรศึกษาสภาพการดำเนินงานทางการเงินจะเกิดประโยชน์มากขึ้น และควรศึกษาครอบคลุมไปถึงธุรกิจการให้บริการอื่น อาทิเช่น ให้บริการรักษาความปลอดภัย ให้บริการที่จอดรถ การให้บริการด้านการศึกษา การให้บริการด้านสุขภาพและนันทนาการ และที่สำคัญควรทำการศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการด้วยจะเกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมบริการอย่างยิ่ง

The objectives of this research were to study the conditions and problems of the cleaner service business in the area of management, marketing and service implementation. Questionnaires were used to collect data from 22 managers or owners of 22 cleaning companies. Those companies were all running similar cleaning operation both inside and outside the buildings, general areas and designated areas.

The results of this study revealed that in management area, the majority of the cleaning companies had the short term plan more than the long term plan. Only large entrepreneurs had analyzed the current situation. All the companies were similarly divided into divisions of accounting, maintenance, personnel and housemaid. The quality service was conducted through 5 S and the quality assurance was implemented through ISO 9000.

The marketing plan was based on official information gathering from government sectors, the entrepreneurs, researches and information. The majority of the entrepreneurs used the low price policy (55%). The bidding competition was rather low. The price was flexible and there were special services without extra charge. The customers were governmental offices, state enterprises, private companies and private homes. Promotion was mainly implemented through company's personnel. In addition, posters, brochures, printed materials and customers visited were also used.

In the operation of cleaning services implementation, there were a lockbook, staff security, the improvement of the service quality, evaluation of the service control and awareness of environment. Work manual is used during cleaning services. There was the job training during their work. The companies regularly maintained and provided cleaning tools. The cleaning services were supervised by the superiors and site inspectors.

Factors which affected the success of the cleaning services were the quality, personnel capabilities, reputation of the company and the marketing promotion.

The problems of the cleaning services as a whole was minimal (average 2.34 from the scale of 5). The problems related to cleaning services were rather high staff turnover, the lack of staff, bad attitudes of the people towards the cleaning profession, the quality supervision of cleaning services and staff, the lost of cost during the cleaning operation, the decrease of customers satisfaction, the lack of service development, the highly invested competitors offer better service standard, the reduction of prices and the lack of continuous marketing strategy.

It is recommended that the study of financial aspect would be more beneficial and the study should cover other services such as property security, parking service, educational services, health care and recreation services. Moreover, it is necessary to study the quality development of service personnel which will be very useful for the service industry.