

คำนำ

การบริหารจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ของงานจ้างเหมาบริการ ส่วนอาคารสถานที่ ด้านการรักษาความสะอาด จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมบทสรุปของสัญญาจ้าง และแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการ ประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไข ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ มีความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน โดยเริ่มที่งานหรือเป้าหมาย ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process) ได้แก่ คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ โดยนำมาเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล ควบคู่ไปกับกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

ส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การรวบรวมข้อมูลเอกสารของงานจ้างเหมาบริการในด้านการรักษาความสะอาด และด้านต่าง ๆ จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตัวบุคคลในองค์กรให้สามารถเข้าถึงความรู้ เพื่อให้เป็นผู้รู้ในองค์กรที่มีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดต่อไป

สารบัญ

	หน้า
- สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดอาคารต่าง ๆ.....	1
- การจัดการความรู้ (KM).....	3
การควบคุมงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด	
- ขั้นตอนการขอรับบริการ.....	5
- ขั้นตอนการตรวจสอบงานตาม TOR.....	6
- ขั้นตอนการตรวจสอบเบิกน้ำยาทำความสะอาด.....	7
- ขั้นตอนการประเมินผลงานรักษาความสะอาด.....	8
- ตารางแสดงปริมาณการใช้ น้ำยาทำความสะอาดและอื่น ๆ	9
- ตารางตรวจความสะอาดห้องน้ำ.....	10
- แบบฟอร์มขอใช้บริการงานรักษาความสะอาด.....	11
- ตารางแสดงการตรวจสอบเครื่องมือทำความสะอาด.....	12
- ตารางการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ทำความสะอาด.....	13
- ใบเบิกจ่ายน้ำยา.....	15
- แบบรายงานการประเมินผลการจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดอาคารต่าง ๆ.....	17
- แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	18
- ประเด็นปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา.....	19
งานจ้างเหมาบริการทำความสะอาด	
- ภาคผนวก	
ประวัติงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดอาคารต่าง ๆ	

**สรุปสัญญาจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดอาคารต่าง ๆ
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ฉบับปัจจุบัน**

หัวข้อ	รายละเอียด
เลขที่สัญญาจ้าง	188/2551 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2551
ชื่อผู้รับจ้าง	บริษัท เอส.บี.เอส.ซี.กรุ๊ป จำกัด
พื้นที่/อาคารตามสัญญาจ้าง	พื้นที่จำนวน 386,982 ตารางเมตร/อาคาร จำนวน 54 หลัง
วงเงินตามสัญญาจ้าง	27,006,240 บาท (แบ่งจ่ายเป็น 24 งวด งวดละ 1,125,260 บาท)
วันเริ่มสัญญาจ้าง	วันที่ 1 ธันวาคม 2551
วันสิ้นสุดสัญญาจ้าง	วันที่ 30 พฤศจิกายน 2553
อัตราค่าปรับตามสัญญาจ้าง	<p>1. กรณีพนักงานมาปฏิบัติงานไม่ครบตามจำนวน ได้แก่</p> <p>1.1 ผู้ประสานงาน 1,215 บาทต่อคนต่อวัน</p> <p>1.2 ผู้ควบคุมงาน 915 บาทต่อคนต่อวัน</p> <p>1.3 พนักงานทั่วไป 745 บาทต่อคนต่อวัน</p> <p>1.4 พนักงานทำความสะอาด 745 บาทต่อคนต่อวัน</p> <p>2. กรณีผู้รับจ้างปฏิบัติงานไม่เรียบร้อย</p> <p>2.1 งานประจำวัน/งานประจำสัปดาห์/งานประจำเดือน 15 บาทต่อวันต่อตารางเมตร</p> <p>3. กรณีพนักงานจ้างเหมาแต่งกายไม่เรียบร้อย 150 บาท/คน/วัน</p> <p>4. กรณีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ไม่ครบ</p> <p>4.1 เครื่องมือ 1,000 บาท/เครื่อง/วัน</p> <p>4.2 อุปกรณ์ทำความสะอาด 750 บาท/ชิ้น/วัน</p>
ตำแหน่ง/จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	(ผู้ประสานงาน 1 คน ผู้ควบคุมงาน 5 คน พนักงานทั่วไป 10 คน พนักงานทำความสะอาด 173 คน)
กำหนดเวลาปฏิบัติงาน	<p>1. ผู้ประสานงาน ผู้ควบคุมงาน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.00 – 16.30 น.</p> <p>2. พนักงานทำความสะอาด (ปกติตั้งแต่เวลา 07.00 – 16.30 น. 11.00 – 20.00 น. ล่วงเวลาตั้งแต่เวลา 16.30-20.00 น.)</p>

หัวข้อ	รายละเอียด
<p>การเพิ่มหรือลด จำนวนพนักงาน การทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันหยุด</p>	<p>1. กรณีทำงานเพิ่มในวันทำงานปกติ</p> <p>1.1 ผู้ประสานงาน วันละ 368 บาท</p> <p>1.2 ผู้ควบคุมงาน วันละ 277 บาท</p> <p>1.3 พนักงานทำความสะอาดและพนักงานทั่วไป วันละ 180 บาท</p> <p>2. กรณีทำงานเพิ่มล่วงเวลาในวันทำงานปกติ</p> <p>2.1 ผู้ประสานงาน ชั่วโมงละ 69 บาท (ไม่เกิน 276 บาท/คน/วัน)</p> <p>2.2 ผู้ควบคุมงาน ชั่วโมงละ 52 บาท (ไม่เกิน 208 บาท/คน/วัน)</p> <p>2.3 พนักงานทำความสะอาดและพนักงานทั่วไป ชั่วโมงละ 31 บาท (ไม่เกิน 124 บาท/คน/วัน)</p> <p>3. กรณีทำงานเพิ่มในวันหยุด</p> <p>3.1 ผู้ประสานงาน วันละ 736 บาท</p> <p>3.2 ผู้ควบคุมงาน วันละ 554 บาท</p> <p>3.3 พนักงานทำความสะอาดและพนักงานทั่วไป วันละ 330 บาท</p>

การจัดการความรู้ KM

การควบคุมงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด

1. ลักษณะงาน

งานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาดอาคาร มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการรักษาความสะอาดพื้นที่อาคารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ฯ ให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง โดยมีลักษณะคือ จัดให้มีพนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามโครงสร้างงาน เช่น ผู้ประสานงาน ผู้ควบคุมงาน พนักงานทั่วไป และพนักงานทำความสะอาด ในทุกอาคารตามสัญญา รวมทั้งเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทำความสะอาดประจำอาคาร และประจำตัวผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปฏิบัติการภายใต้การกำกับดูแลของผู้ควบคุมงาน งานซ่อมบำรุงและรักษา ส่วนอาคารสถานที่

2. เป้าหมายของงาน

ดำเนินการงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง ทุกประการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และสามารถสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนได้อย่างเต็มความสามารถ

3. บทบาทของผู้ควบคุมงาน

ผู้ควบคุมงานรักษาความสะอาดมีบทบาทในการบริหารจัดการ การวางแผน ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดของผู้รับจ้างให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ว่าจ้าง

3. หน้าที่ของผู้ควบคุมงาน

- นำเสนอแผนการปฏิบัติงานตลอดสัญญาจ้าง เช่น แผนประจำเดือน แผนประจำปี ฯลฯ
- ติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง
- สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ประกอบการตรวจรับงานในแต่ละงวด
- ควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่ายทำความสะอาด
- ควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาด
- ประชุมกับผู้รับจ้างเพื่อร่วมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานร่วมกัน
- ประชุมกับคณะกรรมการตรวจการจ้าง ฯ เพื่อสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบงานจ้างเหมาบริการทำความสะอาดประจำเดือน

5. จุดเสี่ยงที่ต้องควบคุม

- ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละวัน เช่น จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
- ควบคุมการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย ฯ เช่น น้ำยาทำความสะอาด กระจายพิษฯ ฯลฯ

6. แบบฟอร์มที่ใช้ในการตรวจสอบความสะอาด

- แบบฟอร์มการเบิกน้ำยาทำความสะอาด
- แบบฟอร์มการตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำ
- แบบฟอร์มการขอใช้บริการงานรักษาความสะอาด
- แบบฟอร์มแสดงการตรวจสอบเครื่องมือทำความสะอาด
- แบบฟอร์มแสดงการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ทำความสะอาด
- แบบฟอร์มแสดงปริมาณการใช้ยาทำความสะอาด และอื่น ๆ
- แบบฟอร์มแผนปฏิบัติงานตรวจสอบงานจ้างเหมาบริการทำความสะอาด

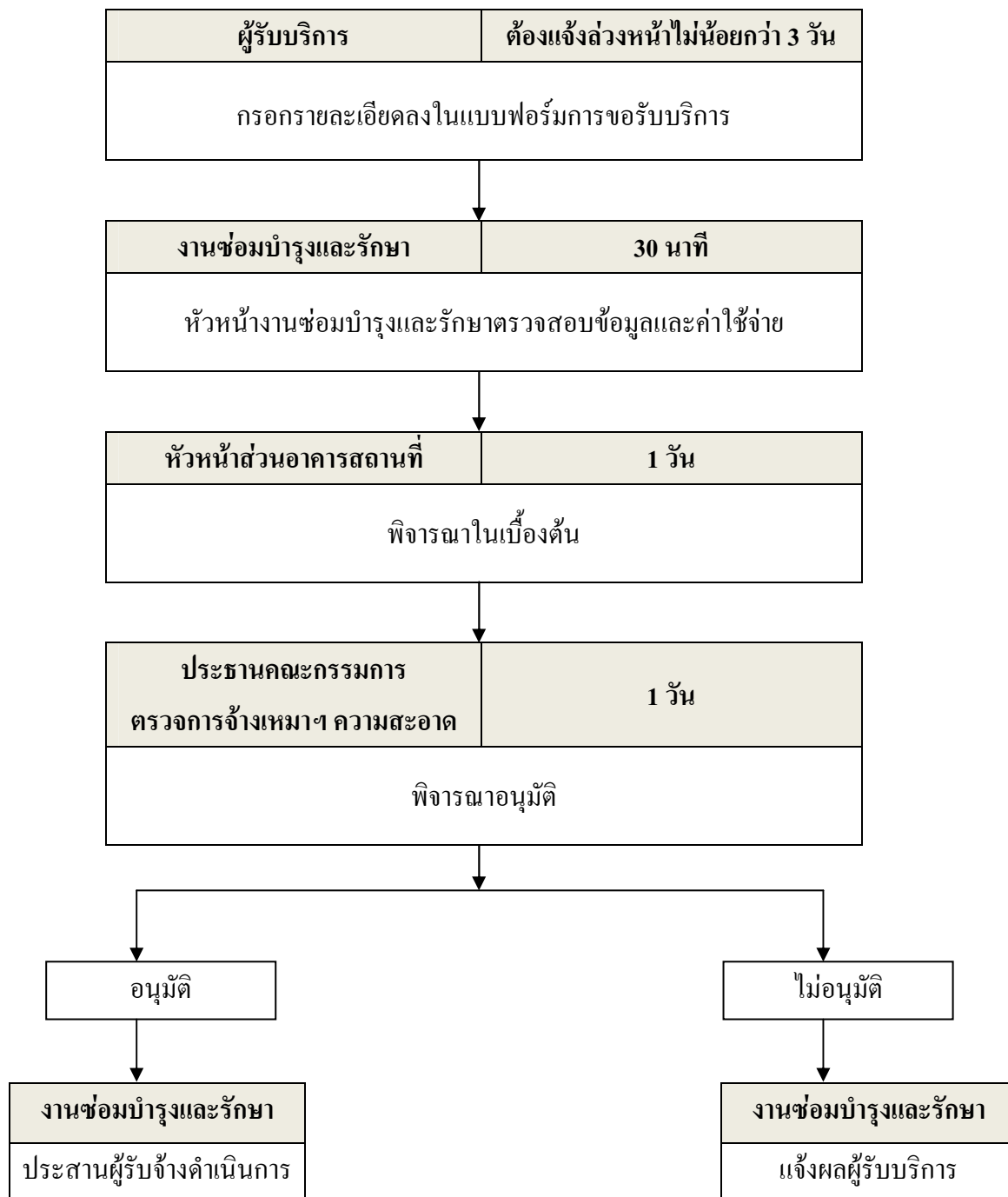
7. ขั้นตอนการทำ (Flow Chart)

- การขอรับบริการงานรักษาความสะอาด
- ตรวจสอบงานตาม TOR ของผู้รับจ้าง
- ตรวจสอบการเบิกน้ำยาทำความสะอาด
- ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด
- การประเมินผลงานทำความสะอาด

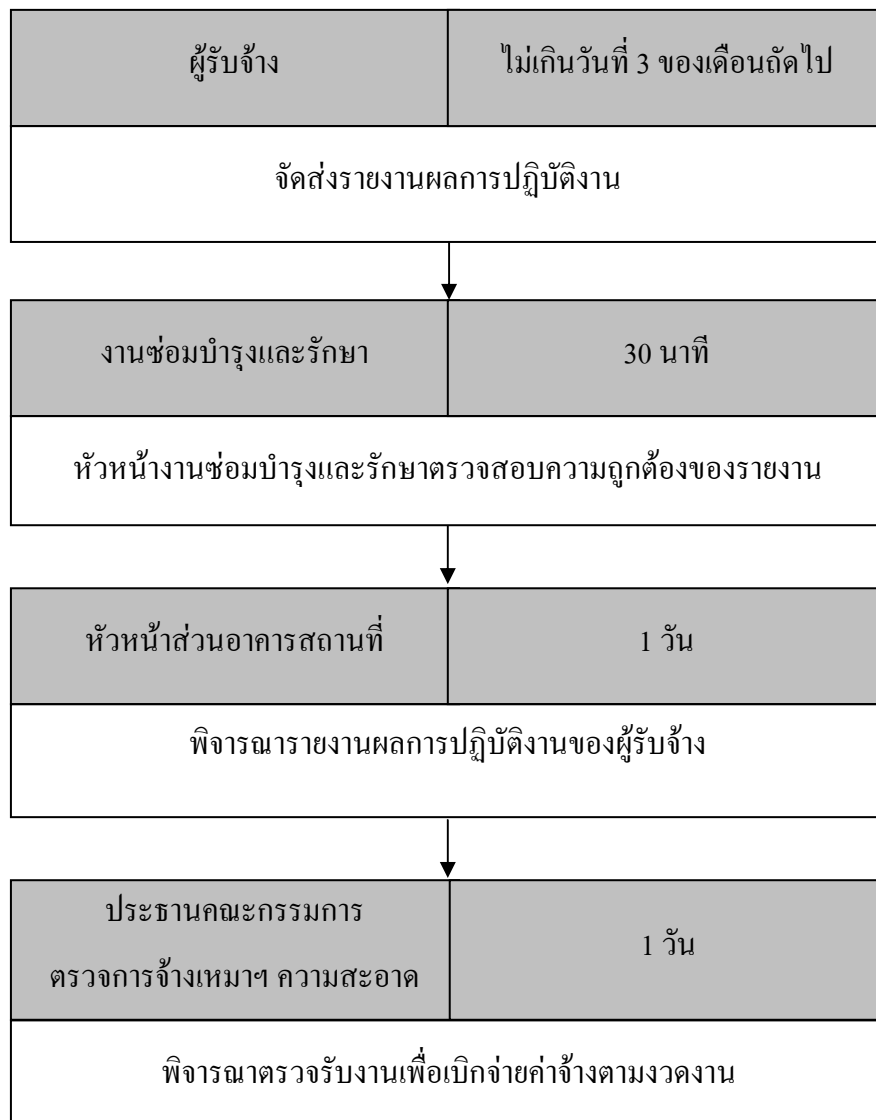
8. การประเมินผล

ผู้ควบคุมงานประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง

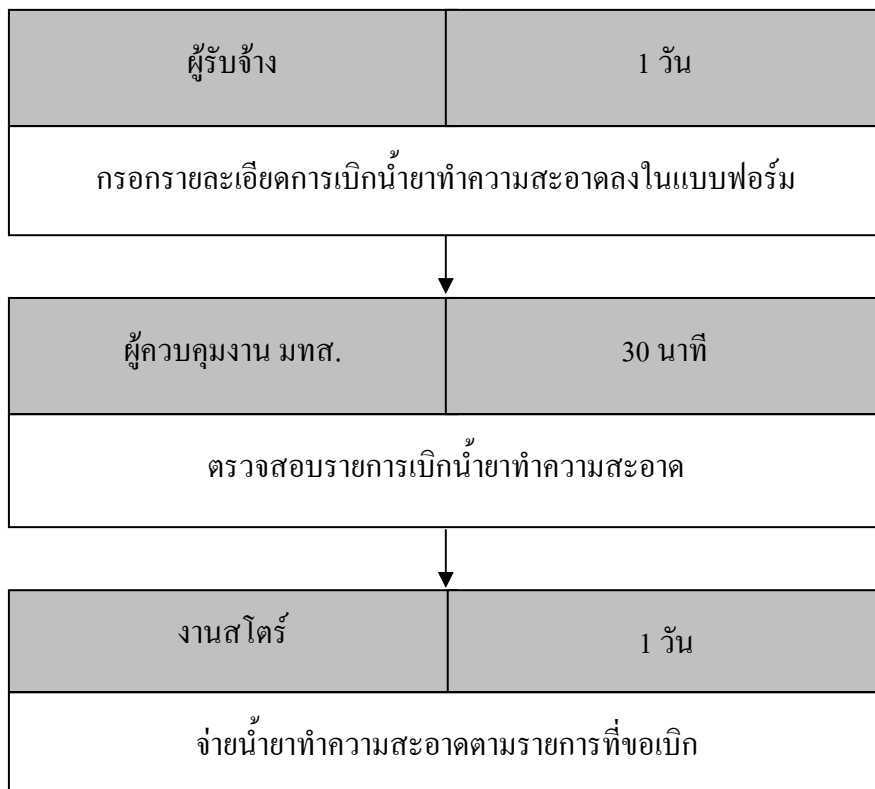
**Flow Chart การขอรับบริการงานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด
งานซ่อมบำรุง ส่วนอาคารสถานที่**



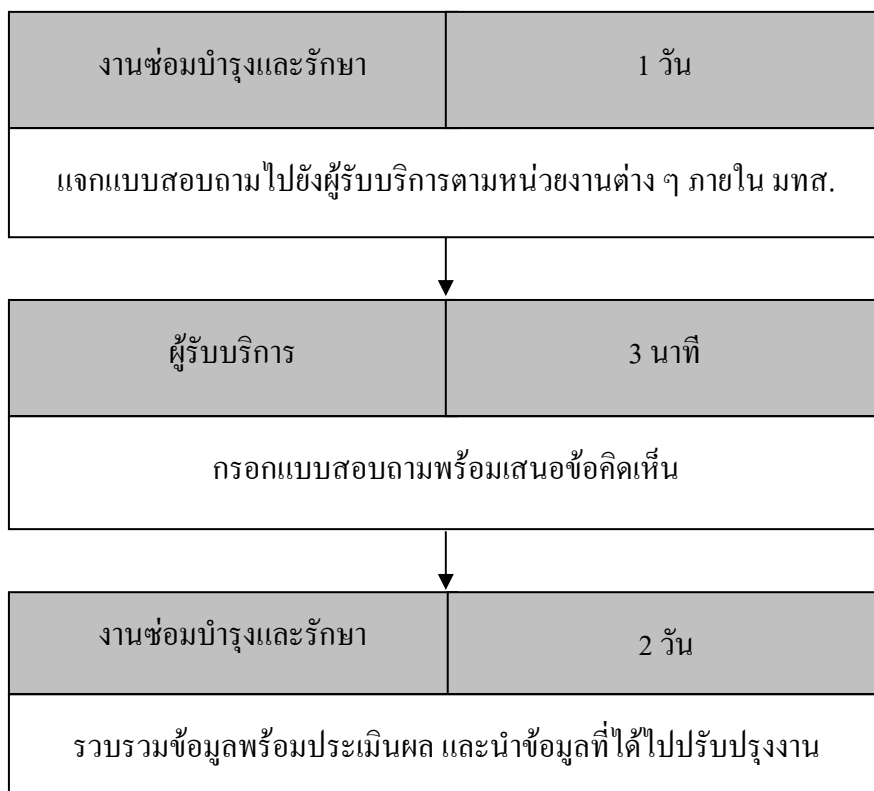
**Flow Chart การตรวจสอบงานตาม TOR งานรักษาความสะอาดของผู้รับจ้าง
งานซ่อมบำรุงและรักษา ส่วนอาคารสถานที่**



Flow Chart การตรวจสอบเบิกน้ำยาทำความสะอาด
งานซ่อมบำรุงและรักษา ส่วนอาคารสถานที่



**Flow Chart การประเมินผลงานรักษาความสะอาด
งานซ่อมบำรุงและรักษา ส่วนอาคารสถานที่**



ตารางแสดงการตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำ

ประจำเดือน.....

ห้องน้ำ.....ชั้น.....อาคาร.....

ลำดับ	รายการ	วันที่																												หมายเหตุ		
		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14			15	
		เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย	เช้า	บ่าย			
1	กระจก																															
2	อ่างล้างหน้า																															
3	อ่างซักล้าง																															
4	โถปัสสาวะ																															
5	โถชักโครก																															
6	พื้น																															
7	ฝ้าเพดาน																															
8	ผนังห้องน้ำ																															
9	ถังขยะ																															
10	สบู่นิ้ว โฟม																															
11	กระดาษชำระ																															
12	ก๊อนดับกลิ่น																															
พนักงานทำความสะอาด																																
SUPER VISOR																																

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ประสานงานบริษัท

ลงชื่อ

(.....)

SUPER VISOR

ลงชื่อ

(.....)

พนักงาน มทส. ผู้ตรวจสอบ

แบบฟอร์มขอใช้บริการงานรักษาความสะอาด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ส่วนที่ 1) เรียน หัวหน้างานซ่อมบำรุงและรักษา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ ปี

ปัจจุบันเป็นพนักงานตำแหน่งสังกัด

โทรศัพท์ มีความประสงค์ขอใช้บริการงานรักษาความสะอาด

สำหรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

สำหรับกิจกรรมอื่นๆ

มีรายละเอียดดังนี้ (เช่น ชื่อกิจกรรม จำนวนพนักงานทำความสะอาด ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานที่ ฯลฯ)

.....

ลงชื่อ ผู้ขอใช้บริการ

(.....)

วันที่เดือนพ.ศ.

<p>ส่วนที่ 2) บันทึกของงานซ่อมบำรุงและรักษา</p> <p style="text-align: center;">การพิจารณาของหัวหน้างานซ่อมบำรุงและรักษา</p> <p style="text-align: center;">ตรวจสอบข้อมูลแล้ว เห็นสมควรอนุมัติ</p> <p>() โดยไม่มีค่าใช้จ่าย</p> <p>() มีค่าใช้จ่าย จำนวนเงินบาท</p> <p><input type="checkbox"/> จากงบประมาณของมหาวิทยาลัย</p> <p><input type="checkbox"/> จากงบประมาณของผู้จัดกิจกรรม</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">วันที่เดือนพ.ศ.</p>	<p>ส่วนที่ 3) บันทึกของส่วนอาคารสถานที่</p> <p style="text-align: center;">การพิจารณาของหัวหน้าส่วนอาคารสถานที่</p> <p style="text-align: center;">() อนุมัติ () ไม่อนุมัติ</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">วันที่เดือนพ.ศ.</p>
<p>ส่วนที่ 4) การพิจารณาของประธานคณะกรรมการ</p> <p style="text-align: center;">ตรวจการจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด</p> <p style="text-align: center;">() อนุมัติ () ไม่อนุมัติ</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ</p> <p style="text-align: center;">(.....)</p> <p style="text-align: center;">วันที่เดือนพ.ศ.</p>	

ตารางแสดงการตรวจสอบเครื่องมือทำความสะอาด

ลำดับ	รายการเครื่องมือ และอื่น ๆ	จำนวน	หน่วย นับ	แผน	ปี 2552													
					ปี 2551	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	เครื่องบันทึกเวลา	2	เครื่อง	P														
				A														
2	เครื่องซักพรมพร้อมอุปกรณ์	2	เครื่อง	P														
				A														
3	เครื่องฉีดน้ำแรงสูง	2	เครื่อง	P														
				A														
4	รถจักรยานยนต์พ่วง	2	เครื่อง	P														
				A														
5	ป้ายเตือนพื้นลื่น	4	เครื่อง	P														
				A														
6	สายไฟ VCT 30 เมตร	8	เครื่อง	P														
				A														
7	เครื่องรับส่งวิทยุชนิดมือถือ	10	เครื่อง	P														
				A														
8	เครื่องดูดฝุ่นและดูดน้ำ	15	เครื่อง	P														
				A														
9	ถังซักมือแบบล้อเลื่อน	15	เครื่อง	P														
				A														
10	รถเข็นล้อเลื่อนขนของ (หอพัก)	15	เครื่อง	P														
				A														
11	รถเข็นล้อเลื่อนขนของ (ทั่วไป)	15	เครื่อง	P														
				A														
12	บันไดอูมิเนียม 5 ชั้น	10	เครื่อง	P														
				A														
13	บันไดอูมิเนียม 7 ชั้น	20	เครื่อง	P														
				A														
14	เครื่องขัดพื้นพร้อมอุปกรณ์	25	เครื่อง	P														
				A														

ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค.

หมายเหตุ



P = PLAN

/ = ตรงตาม TOR

X = ไม่ตรงตาม TOR



A = ACTUAL

ลำดับ	รายการวัสดุ/อุปกรณ์	จำนวน	หน่วย นับ	ความถี่ ครั้ง/ปี	แผน	ปี 2552												
						ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
21	ถุงมือช่างหนา	173	คู่	2	P													
					A													
22	ไม้กวาดหยากไย่	80	อัน	3	P													
					A													
23	ไม้ชนไก่	80	อัน	3	P													
					A													
24	ผ้าดิบ	173	ผืน	3	P													
					A													
25	แปรงซักผ้า	80	อัน	6	P													
					A													
26	แปรงล้างห้องน้ำมีด้าม	173	อัน	6	P													
					A													

ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค.

หมายเหตุ



P = PLAN



A = ACTUAL

/ = ตรงตาม TOR

X = ไม่ตรงตาม TOR

ใบเบิกจ่ายน้ำยา โชน.....

ประจำเดือน

ลำดับ	รหัส	รายการ	หน่วยนับ	จำนวน	ราคา @	เป็นเงิน	หมายเหตุ
1	A01-01-002	น้ำยาทำความสะอาดห้องน้ำ (สีเหลือง)	แกลลอน				
2	A01-01-003	น้ำยาคัดสนิมชาคลีนนิค	แกลลอน				
3	A01-01-005	น้ำยาเนกประสงค์ Novasan	แกลลอน				
4	-	สบู่ฟอกล้างมือ	ขวด				
5	A02-02-001	ผงซักฟอกโอโม	ถุง				
6	A03-03-002	สบู่เหลวล้างมือ	แกลลอน				
7	A04-04-001	ก้อนดับกลิ่น	ก้อน				
8	A06-06-001	สเปรย์ปรับอากาศ	กระป๋อง				
9	A06-06-002	สเปรย์โทรศัพท์กิ่งส์เตล่า	กระป๋อง				
10	A07-07-001	น้ำยาเช็ดกระจก	แกลลอน				
11	A08-08-001	น้ำยาเคลือบเงา	แกลลอน				
12	A09-09-001	น้ำยาล้าง/ลอกแว็กซ์	แกลลอน				
13	A10-10-001	น้ำยาดันฝุ่น Mop Derssing	แกลลอน				
14	A11-11-001	น้ำยาเช็ดพื้นคลีนแอนด์ไค้ด	แกลลอน				
15	A12-12-003	น้ำยาดับกลิ่นสมอลล์	แกลลอน				
16	A12-12-003	น้ำยาดับกลิ่นฆ่าเชื้อ Sunny	แกลลอน				
17	A13-13-001	น้ำยาทำความสะอาดเตนเลสพาราฟิน	แกลลอน				
18	A14-14-001	น้ำยาซักพรม	แกลลอน				
19	A16-16-001	น้ำยาเช็ดเฟอร์นิเจอร์ผิวทอส	แกลลอน				
20	A17-17-001	น้ำยารักษาพื้น (ปิดเงา) ฟริคิฟเวอ์	แกลลอน				
21	A19-19-001	ถุงดำใหญ่	กิโลกรัม				
22	A19-19-002	ถุงขาวขนาดเล็ก	กิโลกรัม				
23	A20-20-001	กระดาษชำระม้วนใหญ่	กล่อง/ม้วน				
24	A21-21-001	แอลกอฮอล์	ขวด				
25	A21-21-002	สำลี	ก้อน				

ลงชื่อ.....ผู้เบิก

(.....)

วันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้ควบคุมงาน

(.....)

วันที่.....

แบบรายงานการประเมินผลการจ้างเหมาบริการทำความสะอาด วันที่

ลำดับ	อาคาร	รายงานการตรวจสอบความสะอาดของอาคารสถานที่									ผลการประเมิน	หมายเหตุ
		ห้องน้ำ				สำนักงาน				รอบนอกอาคาร		
		ถังขยะ	พื้น	ผนัง	สุขภัณฑ์	ถังขยะ	พื้น	กระจก มู่ลี่	ครุภัณฑ์	ลานจอดรถ		
1	บริหาร											
2	เรียนรวม 1											
3	เรียนรวม 2											
4	วิชาการ											
5	บรรณสาร											
6	วิจัย											
7	โรงอาหารกลาง											
8	ศูนย์พัฒนา 1											
9	ศูนย์พัฒนา 2											
10	ศูนย์พัฒนา 3											
11	ศูนย์พัฒนา 4											
12	ศูนย์พัฒนา 5											
13	ศูนย์พัฒนา 6											
14	สำนักงาน รปภ											
15	สำนักงานภูมิทัศน์											
16	สำนักงานขนส่ง											

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ควบคุมงานทำความสะอาด

งานซ่อมบำรุงและรักษา

เกณฑ์การให้คะแนน

1 = พอใช้

2 = ดี

3 = ดีมาก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจการใช้บริการสถานที่ ด้านความสะอาด
ผู้รับบริการของส่วนอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ต้องการ และกรณารอกรายละเอียด ลงในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่า 25 ปี (2) 25-35 ปี (3) 36-44 ปี (4) 45 ปีขึ้นไป

3. วุฒิมัธยมศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี (3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- (1) สาขาวิชาการ (2) สาขาปฏิบัติการวิชาชีพ
 (3) นักศึกษา (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 การใช้บริการอาคารสถานที่

1. ท่านทราบข่าวสารการควบคุมดูแลงานจ้างเหมาบริการทำความสะอาดของงานซ่อมบำรุงและรักษา ส่วนอาคารสถานที่จากสื่อใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) E-Mail (2) SUT New (3) Website ส่วนอาคารสถานที่
 (4) ปรก. (5) ไม่ทราบเลย (6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ชื่ออาคาร (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำชี้แจง : ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แต่ละข้อความแล้วพิจารณาเลือก โดยกาเครื่องหมาย / ในช่องตัวเลือกเพียงตัวเลือกเดียว

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ความสะอาดภายในห้องน้ำ						
2. ความสะอาดของพื้นภายในอาคาร						
3. ความสะอาดของผนัง / กระจก ฝ้าเพดานภายในอาคาร						
4. ความสะอาดของพื้นลานจอดรถยนต์ รอบนอกอาคาร						
5. ความสะอาดของผนัง / กระจก รอบนอกอาคาร						
6. ภาพรวมของความสะอาด						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

งานจ้างเหมาบริการรักษาความสะอาด

1. การจัดพนักงาน

1.1 ตำแหน่งและจำนวนพนักงานของผู้รับจ้าง

1.1.1	ผู้ประสานงาน	จำนวน 1 คน
1.1.2	ผู้ควบคุมงาน	จำนวน 5 คน
1.2.3	พนักงานทั่วไป	จำนวน 10 คน
1.2.4	พนักงานทำความสะอาด	จำนวน 173 คน

1.2 ผู้ควบคุมงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 3 คน

2. ปัญหาและแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สรุปแนวทางแก้ไข
1	การจัดการของผู้รับจ้างเหมาบริการ	
1.1	พนักงานไม่ทราบวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และน้ำยาทำความสะอาด	- จัดฝึกอบรมพนักงานทำความสะอาด - จัดทำคู่มือการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาด
1.2	เกิดการขโมยน้ำยาและวัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาด ไปใช้นอกสถานที่	- สืบหาหลักฐานเพื่อดำเนินการได้อย่างเด็ดขาด ตามบทลงโทษ
1.3	การนำอุปกรณ์ทำความสะอาดเข้าพื้นที่ ไม่เป็นไปตาม สัญญาจ้าง โดยเมื่ออุปกรณ์เดิมยังใช้งานได้ ก็จะไม่ นำอุปกรณ์ใหม่เข้ามาใช้งาน	- ควบคุมการใช้อุปกรณ์ เมื่ออุปกรณ์ใช้งานเดิมเก่า หรือ ชำรุด จึงนำมาเปลี่ยนใหม่ โดยให้เจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยเป็นผู้ควบคุม และรวบรวมข้อมูลการใช้งานจริงเพื่อปรับแก้ไขใน TOR ให้จำนวนอุปกรณ์ เหมาะสมกับการใช้งาน เนื่องจากการที่ผู้รับจ้างยังไม่นำ อุปกรณ์เข้าพื้นที่ตามสัญญาด้วยอุปกรณ์เดิมยังใช้งานได้ แสดงว่าจำนวนที่มีเกินกว่าความต้องการใช้งานจริง
2	การจัดการของผู้ควบคุมงานของมหาวิทยาลัย	
2.1	ผู้ควบคุมงานไม่ทราบผลระดับความพึงพอใจใน ภาพรวม	- สร้างแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำมา ปรับปรุงพัฒนา

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สรุปแนวทางแก้ไข
2.2	ตรวจพบว่ามีบางอาคารปฏิบัติงานไม่ครบตามรายละเอียดที่ระบุใน TOR	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างเครือข่ายจากหน่วยงานภายนอกเพื่อช่วยตรวจสอบ - ทำบันทึกแจ้งผู้ประสานงานบริษัทเพื่อทราบและดำเนินการแก้ไข - ดำเนินการปรับตามสัญญาจ้าง
2.3	เข้าปฏิบัติงานไม่ครบตามรายการ เช่น การลง WAX พื้นไม่ครบจำนวนครั้งตามสัญญาจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> - ทำแผนการควบคุมงานให้ชัดเจนเป็นเอกสารใช้งานได้จริง สามารถตรวจสอบได้ - มีบทลงโทษและดำเนินการอย่างจริงจัง
2.4	ตรวจสอบคุณภาพงานในรอบ 1 เดือน ผู้ควบคุมงานของมหาวิทยาลัยไม่สามารถเข้าตรวจสอบอาคารได้ทั่วถึงตามกำหนด (อาคารละ 2 ครั้ง/เดือน)	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างเครือข่ายความร่วมมือในองค์กร เพื่อช่วยในการตรวจสอบ โดยการสร้างความสะดวก มีผลประโยชน์ร่วมกันให้อำนาจให้เกียรติ บุคลากรในองค์กรจะได้เต็มใจช่วย เช่น การตั้งเป็นคณะกรรมการ มีอุปกรณ์วิทยุสื่อสารเพื่อความสะดวก มีการตอบรับการแจ้งประสานงานอย่างรวดเร็ว
2.5	ผู้ควบคุมงานจะทราบผลเฉพาะเวลาเข้าตรวจรับงานเป็นครั้ง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมร่วมกับกลุ่มเครือข่ายพร้อมจัดทำรายงานสรุปก่อนส่งรายงานผลประกอบการตรวจรับงานแต่ละครั้ง
2.6	ตรวจสอบพบพนักงานไม่ตรงตามจำนวนที่แจ้ง	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามบทลงโทษในสัญญาจ้าง
2.7	รายชื่อไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติงานจริง เช่น มีแต่รายชื่อในรายการต่อกับตรงเวลา แต่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานตามรายชื่อนั้น	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่องรวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อช่วยตรวจสอบ พร้อมทั้งมีบทลงโทษที่ชัดเจน
2.8	บางอาคารมีวัสดุอุปกรณ์ไม่ตรงตามTOR	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์โดยมีเอกสารการตรวจเช็คเพื่อสรุปแจ้งผู้รับจ้างและคณะกรรมการตรวจการจ้าง - ลงโทษตามสัญญาจ้าง

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	สรุปแนวทางแก้ไข
2.9	มีการเปลี่ยนโยกย้ายพนักงานทำความสะอาดไปนอกพื้นที่ รวมถึงการปฏิบัติงานพิเศษในพื้นที่มหาวิทยาลัย โดยใช้พนักงานทำความสะอาดในเวลาปกติ และไม่แจ้งให้ผู้ควบคุมงานทราบล่วงหน้า	- จัดทำแบบฟอร์มตรวจสอบการมาปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาประจำวัน
3	ผู้รับบริการ บุคลากร นักศึกษา	
3.1	มีงานอื่นนอกเหนือสัญญาจ้างเพิ่มเข้ามา	- จัดทำแบบฟอร์มในการขอใช้บริการพนักงานรักษาความสะอาด
3.2	ห้องน้ำบางอาคารส่งกลิ่นเหม็น และไม่สะอาดเท่าที่ควร	- จัดพนักงานทำความสะอาดประจำห้องน้ำในจุดที่มีความจำเป็นในบางโอกาส
3.3	งานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ห้องน้ำไม่สะอาดเท่าที่ควร	- เพิ่มรายละเอียดในข้อกำหนดของสัญญาจ้าง โดยให้ผู้รับจ้างเพิ่มความถี่ในการจัดฝึกอบรมพนักงานทำความสะอาดให้บ่อยครั้งขึ้น

ภาคผนวก

ประวัติการจ้างเหมาบริการทำความสะอาดอาคารต่าง ๆ

ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้ประกอบการที่เคยเข้ารับบริการด้านรักษาความสะอาด

1. บริษัท ไดนาสตี มิลเลียนแนร์ จำกัด ปี 2536 และ 2547
2. บริษัท สิบบัวหลวงเซอร์วิส จำกัด ปี 2543
3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด บี.ที.ยู เซอร์วิส ปี 2549
4. บริษัท เอส.บี.เอส.ซี กรุ๊ป จำกัด ปี 2551 – ปัจจุบัน

วิวัฒนาการด้านอาคารที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อเริ่มเปิดดำเนินการด้านบริการการศึกษาปี 2536 จำนวนอาคารทั้งหมด 18 อาคาร รวมพื้นที่ใช้สอยที่ต้องทำความสะอาด รวมพื้นที่ 23,348 ตารางเมตร สัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลา 1 ปี จำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 98 คน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการของผู้รับจ้าง รวมทั้งวัสดุในการดูแลรักษาความสะอาดทุกชนิด เป็นของผู้ประกอบการดำเนินการจัดหา เพื่อดำเนินการตามสัญญาจ้าง จำนวนเงินค่าจ้างทั้งสิ้น 479,895 บาท

ปี 2543 มีอาคารที่เพิ่มขึ้นเป็น 57 อาคาร พื้นที่ใช้สอย 255,000 ตารางเมตร สัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลา 1 ปี จำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 179 คน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการของผู้รับจ้าง รวมทั้งวัสดุในการดูแลรักษาความสะอาดทุกชนิด เป็นของผู้ประกอบการดำเนินการจัดหา เพื่อดำเนินการตามสัญญาจ้าง จำนวนเงินค่าจ้างทั้งสิ้น 18,200,000 บาท

ปี 2547 มีอาคารที่ดำเนินการรักษาความสะอาด จำนวน 44 อาคาร พื้นที่ใช้สอยรวม 242,471 ตารางเมตร สัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลา 2 ปี จำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 140 คน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการเป็นของผู้ประกอบการเป็นผู้จัดหา ส่วนน้ำยาในการทำความสะอาดทุกประเภทผู้ว่าจ้าง (มหาวิทยาลัยฯ) เป็นผู้จัดหา จำนวนเงินค่าจ้างทั้งสิ้น 17,508,000 บาท

ปี 2549 มีอาคารที่ดำเนินการรักษาความสะอาด จำนวน 66 อาคาร โดยแบ่งกลุ่มอาคารออกเป็น พื้นที่ใช้สอย 350,876 ตารางเมตร สัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลา 2 ปี 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มอาคาร จำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 148 คน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการสำนักงาน 2) กลุ่มอาคารเครื่องมือ เป็นของผู้ประกอบการเป็นผู้จัดหา 3) กลุ่มอาคารเทคโนโลยี 4) กลุ่มอาคารหอพัก 5) กลุ่มอาคารสถานกีฬา ส่วนน้ำยาในการทำความสะอาดทุกประเภทเป็นของผู้ว่าจ้าง (มหาวิทยาลัยฯ) เป็นผู้จัดหา จำนวนเงินค่าจ้างทั้งสิ้น 21,305,627 บาท

ปี 2551 สัญญาจ้างปัจจุบัน มีอาคารที่ดำเนินการรักษาความสะอาด จำนวน 83 อาคาร โดยแบ่งกลุ่มอาคารออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มอาคารสำนักงาน 2) กลุ่มอาคารศูนย์เครื่องมือ 3) กลุ่มอาคารเทคโนโลยี 4) กลุ่มอาคารหอพัก 5) กลุ่มอาคารสถานกีฬา มีพื้นที่ใช้สอย 386,982 ตารางเมตร สัญญาจ้างกำหนดระยะเวลา 2 ปี จำนวนพนักงานรักษาความสะอาด 173 คน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการเป็นของผู้ประกอบการเป็นผู้จัดหา ส่วนน้ำยาในการทำมาความสะอาดทุกประเภท เป็นของผู้ว่าจ้าง (มหาวิทยาลัยฯ) เป็นผู้จัดหา จำนวนเงินค่าจ้างทั้งสิ้น 27,002,240 บาท