

การจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE MANAGEMENT OF FACILITY CLEANING OPERATION IN COMMUNITY MALL : A CASE
STUDY OF SIX COMMUNITY MALLS IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

Mr. Thanachote Ruethaitong



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Architecture

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์

โดย

นายธนโชติ ฤทัยธง

สาขาวิชา

สถาปัตยกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชญ์ โชติพานิช

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนะจิตฺติ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พรรณชลัท สุริโยธิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชญ์ โชติพานิช)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นาวาโท ไตรวัฒน์ วีระศิริ)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรธร แก้วลาย)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.ยศพร ลีสารค์มี)

5773562425 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORDS: FACILITY CLEANING / OPERATION PLAN / OPERATION TEAMS / COMMUNITY MALL

THANACHOTE RUETHAITONG: THE MANAGEMENT OF FACILITY CLEANING OPERATION IN COMMUNITY MALL : A CASE STUDY OF SIX COMMUNITY MALLS IN BANGKOK METROPOLITAN REGION. ADVISOR: ASSOC. PROF. PH.D.SARICH CHOTIPANICH, 159 pp.

Cleanliness is the key fundamental service that every property has to arrange and well manage. The objective of this research is to build cognizance of Facility Cleaning Operation in Community Mall. A case study inclusive of Six Community Malls in Bangkok Metropolitan Region consist of (1) Tha Maharaj (2) Porto Chino (3) The Nine (4) K Village (5) Sena Fest (6) The Salaya Mall. Scope of this research is particular apply to cleaning management for central area only. The information sources and data collection process are from both management interview and property site survey.

From the research, discovered that cleaning operations in community mall are separated by 3 divisions (A) Operations Planning, this section associated in lay down framework & operating area into 4 sections, Hallway, lavatory, Outside Building and Parking area. The influencer in operations planning and cycle are surface and construction material of such building. The normal cleaning schedules for general area are daily and weekly, but we observed that Hallway has the highest frequency than others. (B) Preparation (Pre-Setup), this team is related to manpower management by allocated resources for 3 main area, Fixed station team, Rotation team and Special Job team. By this, lavatory area has permanent cleaning staff all the time. Also found out that budgeting, terms of contract service and customer requirement are affecting to manpower arrangement. (C) Quality Control & Evaluation, community mall representative is scheduled for an evaluation once a month to ensure the cleanliness is meet quality standard at 90-95% as per performance indicator and agreement.

Department: Architecture

Student's Signature

Field of Study: Architecture

Advisor's Signature

Academic Year: 2015

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากคำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ข้อมูล และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช ที่ให้ความรู้ ข้อแนะนำ และชี้แนวทางในการศึกษา คอยตักเตือนดูแลเอาใจใส่ จนทำให้ผู้ศึกษา สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้

ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้เกียรติและกรุณาสละเวลามาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้ให้เห็นถึงจุดที่สามารถพัฒนาปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความรู้ตลอดจน จบหลักสูตร ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการและทฤษฎี การบริหารทรัพยากร กายภาพ นำมาสู่ฐานความรู้ และนำมาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารหน่วยงานรักษาความสะอาด กรณีศึกษาทั้ง 6 แห่ง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์และเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณคุณคุณนรวัฒน์ คำเจริญ บริษัท พีซีเอส ซิเคียวริตี้ แอนด์ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิสเชส จำกัด ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุน และให้โอกาสผู้ศึกษาสามารถเรียนในระหว่างทำงาน ได้ รวมถึงเพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือให้คำแนะนำระหว่างที่ ทำการศึกษา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนผัง	ฏ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฑ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.6 คำนิยามศัพท์.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 คอมมูนิตีมอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน (Community Mall)	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ (Concept of Services)	13
2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management).....	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบบริการอาคาร (Facility Service Management)	20
2.5 งานบริการรักษาความสะอาด (Cleaning Services).....	22
บทที่ 3 กรณีศึกษา	25

3.1	โครงการท่ามหาราช	26
3.1.1	ข้อมูลเบื้องต้น	26
3.1.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	30
3.1.3	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	35
3.1.4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	40
3.2	โครงการพอร์โต้ซิโน	42
3.2.1	ข้อมูลเบื้องต้น	42
3.2.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	46
3.2.3	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	51
3.2.4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	56
3.3	โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า	58
3.3.1	ข้อมูลเบื้องต้น	58
3.3.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	62
3.3.3	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	67
3.3.4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	72
3.4	โครงการเค วิลเลจ	74
3.4.1	ข้อมูลเบื้องต้น	74
3.4.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	78
3.4.3	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	83
3.4.4	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	88
3.5	โครงการ เสนา เฟส	90
3.5.1	ข้อมูลเบื้องต้น	90
3.5.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	94

3.5.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	99
3.5.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	104
3.6 โครงการ เดอะ ศาลายา มอลล์.....	106
3.6.1 ข้อมูลเบื้องต้น	106
3.6.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	110
3.6.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	115
3.6.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	119
บทที่ 4 วิเคราะห์ผลการศึกษา.....	121
4.1 การวางแผนงานรักษาความสะอาด.....	122
4.1.1 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	122
4.1.2 จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	123
4.1.3 แผนงานรักษาความสะอาด	124
4.2 การเตรียมการดำเนินงาน	137
4.2.1 การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด.....	137
4.2.2 การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	138
4.2.3 การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	140
4.2.4 การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	141
4.3 การกำกับควบคุมและประเมินผล	143
4.3.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	144
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล.....	145
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	145
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	148
5.2.1 แผนงานรักษาความสะอาด	148

5.2.2 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	150
5.2.3 การติดตามควบคุมการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	152
รายการอ้างอิง	154
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	157
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์	158
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	159



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกรณีศึกษา.....	5
ตารางที่ 2 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการท่ามหาราช.....	27
ตารางที่ 3 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่ามหาราช	31
ตารางที่ 4 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่ามหาราช.....	37
ตารางที่ 5 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่ามหาราช	39
ตารางที่ 6 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการपोर्ट์โต้ชีโน่.....	43
ตารางที่ 7 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์ตโต้ชีโน่.....	46
ตารางที่ 8 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์ตโต้ชีโน่.....	53
ตารางที่ 9 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์ตโต้ชีโน่.....	55
ตารางที่ 10 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	59
ตารางที่ 11 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	62
ตารางที่ 12 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	69
ตารางที่ 13 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์	71
ตารางที่ 14 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการ เค วิลเลจ	75
ตารางที่ 15 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ.....	78
ตารางที่ 16 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ	85
ตารางที่ 17 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ	87
ตารางที่ 18 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเสนา เฟส	91
ตารางที่ 19 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส.....	94
ตารางที่ 20 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส	100
ตารางที่ 21 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส.....	102

ตารางที่ 22 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์.....	107
ตารางที่ 23 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์	110
ตารางที่ 24 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์	116
ตารางที่ 25 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์	118
ตารางที่ 26 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา 6 คอมมูนิตี้ มอลล์.....	122
ตารางที่ 27 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามจุดบริการ	122
ตารางที่ 28 จุดปฏิบัติงานหลักในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	123
ตารางที่ 29 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน	127
ตารางที่ 30 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ.....	129
ตารางที่ 31 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคาร.....	133
ตารางที่ 32 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ	136
ตารางที่ 33 ตำแหน่งพนักงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษา	138
ตารางที่ 34 คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ	143
ตารางที่ 35 แสดงรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษา	144

สารบัญแนผนผ้ง

หน้า

แผนผ้งที่ 1 ระเบียบวิธีศึกษาการจั้ดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 6 กรณีศึกษา	6
แผนผ้งที่ 2 การจั้ดการระบบบริการอาคาร	20
แผนผ้งที่ 3 กรอบการศึกษาการจั้ดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ 6 กรณีศึกษา ...	24
แผนผ้งที่ 4 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่ามหาราช	36
แผนผ้งที่ 5 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ชีโน่.....	52
แผนผ้งที่ 6 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	68
แผนผ้งที่ 7 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ.....	84
แผนผ้งที่ 8 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเสนา เฟส.....	99
แผนผ้งที่ 9 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์.....	115
แผนผ้งที่ 10 รูปแบบชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	142
แผนผ้งที่ 11 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่.....	150
แผนผ้งที่ 12 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่เดียว	151
แผนผ้งที่ 13 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติงานตามภาระงาน	151

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1	อุปทานพื้นที่ค้าปลีก คอมมูนิตีมอลล์ ในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่โดยรอบ.....	1
แผนภูมิที่ 2	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการท่ามหาราช	27
แผนภูมิที่ 3	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่ามหาราช	31
แผนภูมิที่ 4	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการ ท่ามหาราช	40
แผนภูมิที่ 5	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการพอร์ตโต้ชีโน.....	43
แผนภูมิที่ 6	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์ตโต้ชีโน	47
แผนภูมิที่ 7	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการ พอร์ตโต้ชีโน	56
แผนภูมิที่ 8	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า	59
แผนภูมิที่ 9	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	63
แผนภูมิที่ 10	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเดอะไนน์ พระราม เก้า	72
แผนภูมิที่ 11	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการ เค วิลเลจ	75
แผนภูมิที่ 12	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ.....	79
แผนภูมิที่ 13	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเค วิลเลจ.....	87
แผนภูมิที่ 14	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเสนา เฟส	91
แผนภูมิที่ 15	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส.....	95
แผนภูมิที่ 16	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเสนา เฟส	103
แผนภูมิที่ 17	สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะสนาศาลายา มอลล์.....	107
แผนภูมิที่ 18	สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์.....	111
แผนภูมิที่ 19	สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์	118
แผนภูมิที่ 20	การจัดพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาของกรณีศึกษา.....	140

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง People Place Process และงาน Facility Management....	17
ภาพที่ 2 ทศนิยมภาพโครงการท่ามหาราช.....	26
ภาพที่ 3 ผังพื้นที่โครงการท่ามหาราช	29
ภาพที่ 4 ทศนิยมภาพโครงการपोर्टซิโน.....	42
ภาพที่ 5 ผังพื้นที่โครงการपोर्टซิโน.....	45
ภาพที่ 6 ทศนิยมภาพโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า.....	58
ภาพที่ 7 ผังพื้นที่โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า	61
ภาพที่ 8 ทศนิยมภาพโครงการ เค วิลเลจ.....	74
ภาพที่ 9 ผังพื้นที่โครงการเค วิลเลจ.....	77
ภาพที่ 10 ทศนิยมภาพโครงการเสนา เฟส	90
ภาพที่ 11 ผังพื้นที่โครงการเสนา เฟส.....	93
ภาพที่ 12 ทศนิยมภาพโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์.....	106
ภาพที่ 13 ผังพื้นที่โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์.....	109

บทที่ 1

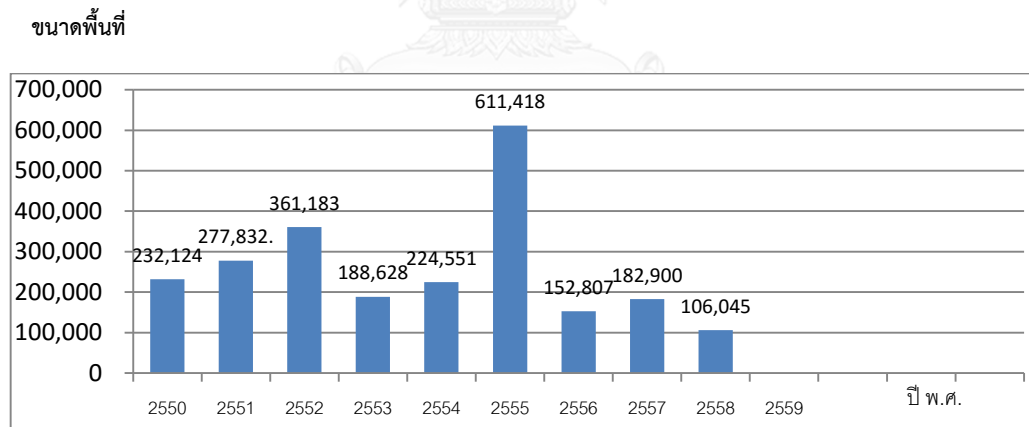
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คอมมูนิตี้ มอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน หมายถึง อาคารหรือกลุ่มของอาคารพาณิชย์แนวราบ ความสูง 1-4 ชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอยประมาณ 9,000 – 40,000 ตารางเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอยในร่มภายใต้อาคาร และพื้นที่กลางแจ้งแบบเปิดโล่งภายนอกอาคาร คอมมูนิตี้ มอลล์ ดำเนินธุรกิจโดยการจัดสรรแบ่งพื้นที่ทั้งภายในอาคาร และพื้นที่เปิดโล่งภายนอกอาคาร ให้ผู้ประกอบการ ร้านค้าปลีกเช่าพื้นที่หรือสัดส่วนบริเวณที่จัดสรรไว้ โดยมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด¹

ข้อมูลวิจัยตลาดพื้นที่ค้าปลีก² ของคอลลิเออร์ส อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย ระบุไว้ว่า คอมมูนิตี้มอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ ปี พ.ศ.2550 จนมีสัดส่วนเป็นอันดับสองในตลาดพื้นที่ค้าปลีกในกรุงเทพมหานคร และ พื้นที่โดยรอบ ถึงสิ้นปี พ.ศ.2558

แผนภูมิที่ 1 อุปทานพื้นที่ค้าปลีก คอมมูนิตี้มอลล์ ในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่โดยรอบ



ที่มา: Real Estate Information Center, 2558

¹ สยามฟิวเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์. ฟอร์แมท คอมมูนิตี้ มอลล์. [ออนไลน์].

<http://www.thaifranchisecenter.com/document/show.php?docuID=580>.

² Colliers International (Thailand) Co., Ltd. อุปทานพื้นที่ค้าปลีก. [ออนไลน์]. 2015.

<http://www.Colliers.co.th/images/agency/TNBYXTF5Retail%20Q3%202014-th.pdf>.

สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม ประเภท ชนิด ของร้านค้าและบริการใน คอมมูนิตี้ มอลล์ เป็นสิ่งดึงดูดลูกค้า ผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการในคอมมูนิตี้ มอลล์ ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพโดยเฉพาะงานบริการอาคารที่มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนสำคัญและสนับสนุน ในการดำเนินธุรกิจของ คอมมูนิตี้ มอลล์

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อชีวิตมนุษย์และสามารถประกอบกิจกรรมได้โดยไม่เดือดร้อน รวมถึงการช่วยป้องกันรักษาสุขภาพจากภัยอันตราย และเชื้อโรคจากมลพิษต่าง ๆ นั้น เป็นอีกหนึ่ง วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรกายภาพที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพียงแค่การดูแลอาคาร เพื่อให้ เหมาะสมกับการใช้งานเพียงอย่างเดียว แต่ยังครอบคลุมถึงการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพของ การลงทุน และการปฏิบัติงาน

งานบริการอาคารเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการ เพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความ สะดวก ปลอดภัย โดยงานรักษาความสะอาดถือเป็นงานบริการอาคารระดับพื้นฐานที่พบได้ทุก อาคาร และมีหน้าที่หลักคือการทำพื้นที่ในความรับผิดชอบมีความสะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ประเภทของงานบริการอาคารระดับพื้นฐาน ที่พบได้ในทุกอาคารได้แก่

- การรักษาความสะอาด Cleaning
- การรักษาความปลอดภัย Security
- การกำจัดขยะ การหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้ Waste disposal
- การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ Gardening, Landscape maintenance

การรักษาความสะอาด หมายถึง การปฏิบัติงานดูแลทำความสะอาดพื้นที่ และอาคารให้ ปราศจากสิ่งสกปรก เป็นส่วนหนึ่งของการบำรุงรักษาให้อาคารอยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุม การทำ ความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร ได้แก่ ทางเดิน พื้น โถงทางเข้า ผนัง เพดาน ห้องน้ำ ลิฟต์ ประตู หน้าต่าง ฯลฯ การดำเนินการงานรักษาความสะอาด มีทั้งการปฏิบัติงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และตามแผนที่ได้กำหนดไว้³

³ เสริชญ์ โชติพานิช. การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

งานรักษาความสะอาด นับเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่ทุกอาคารจำเป็นต้องมี เนื่องจากความสะอาดนั้น เป็นเรื่องที่ถูกค่า ผู้ใช้อาคารและบริการสามารถมองเห็นและสัมผัสได้เป็น เรื่องแรก ๆ จะสร้างความรู้สึกประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ให้บริการ และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ อาคาร บริษัท หรือผู้บริหารอาคาร⁴

จากการศึกษาในเบื้องต้นพบงานวิจัยที่ทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความ สะอาด เช่น งานของนายสาธิต คุ่มประชา ได้พูดถึงรูปแบบทางเลือกการทำความสะอาดอาคาร สำนักงาน⁵ งานของนางสาวณิชา วิริยานนท์ ได้พูดถึงการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า⁶ แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่พูดถึงการจัดการงานรักษาความสะอาดในคอมมูนิตี้ มอลล์ ดังนั้นจึงเกิด คำถามในการวิจัยขึ้นว่า

- การจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้มอลล์ เป็นอย่างไร

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการรักษาความสะอาดเป็นปัจจัยสำคัญในระดับพื้นฐาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่ออาคาร สถานที่ และผู้ใช้อาคาร ตามแนวคิด 3Ps ประกอบด้วย การบริหารจัดการ ให้ทรัพยากรกายภาพ Place การทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุน กิจกรรมองค์กร Process และ ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร People เป็นการปฏิบัติงานครอบคลุมการรักษาความสะอาดพื้นที่ในอาคาร โดยสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด คือ วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

การศึกษานี้จะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์ และเข้าใจถึงองค์ประกอบพื้นฐานงานรักษาความสะอาด เพื่อเป็นความรู้ที่เป็น ประโยชน์ ต่อผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และบุคคลทั่วไป ในการดำเนินงานรักษาความสะอาดใน คอมมูนิตี้ มอลล์ อื่น ๆ ต่อไป

⁴ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. คุณภาพงานบริการอาคาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2010.

⁵ สาธิต คุ่มประชา. แนวทางการจัดการคุณภาพงานบริการอาคารสำหรับอาคารสำนักงาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

⁶ ณิชา วิริยานนท์. การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต, *ibid.*, 2557.

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

- เป็นคอมมูนิตี้มอลล์ ที่มีการจัดการด้านงานรักษาความสะอาดในช่วงปี พ .ศ.2558
- ศึกษาเฉพาะงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้มอลล์ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 6 กรณีศึกษา
- กำหนดพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะพื้นที่ส่วนกลางอาคาร ของคอมมูนิตี้มอลล์ ไม่รวมพื้นที่ ไม่รวมพื้นที่ชายเข้า และพื้นที่อาคารประเภทอื่น

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษากิจการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ ในกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล 6 กรณีศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) โดยใช้แนวทางการศึกษาแบบหลายกรณี (Multi-Case Study Approach) และใช้การเลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้เกณฑ์การคัดเลือกได้รับความอนุเคราะห์จากกรณีศึกษา คอมมูนิตี้ มอลล์ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ (1) ท่ามหาราช (2) พอร์โต้ซิโน่ สมุทรสาคร (3) เดอะไนน์ พระรามเก้า (4) เค วิลเลจ สุขุมวิท 26 (5) เสนา เฟส เจริญนคร (6) เดอะ ศาลายา มอลล์ นครปฐม

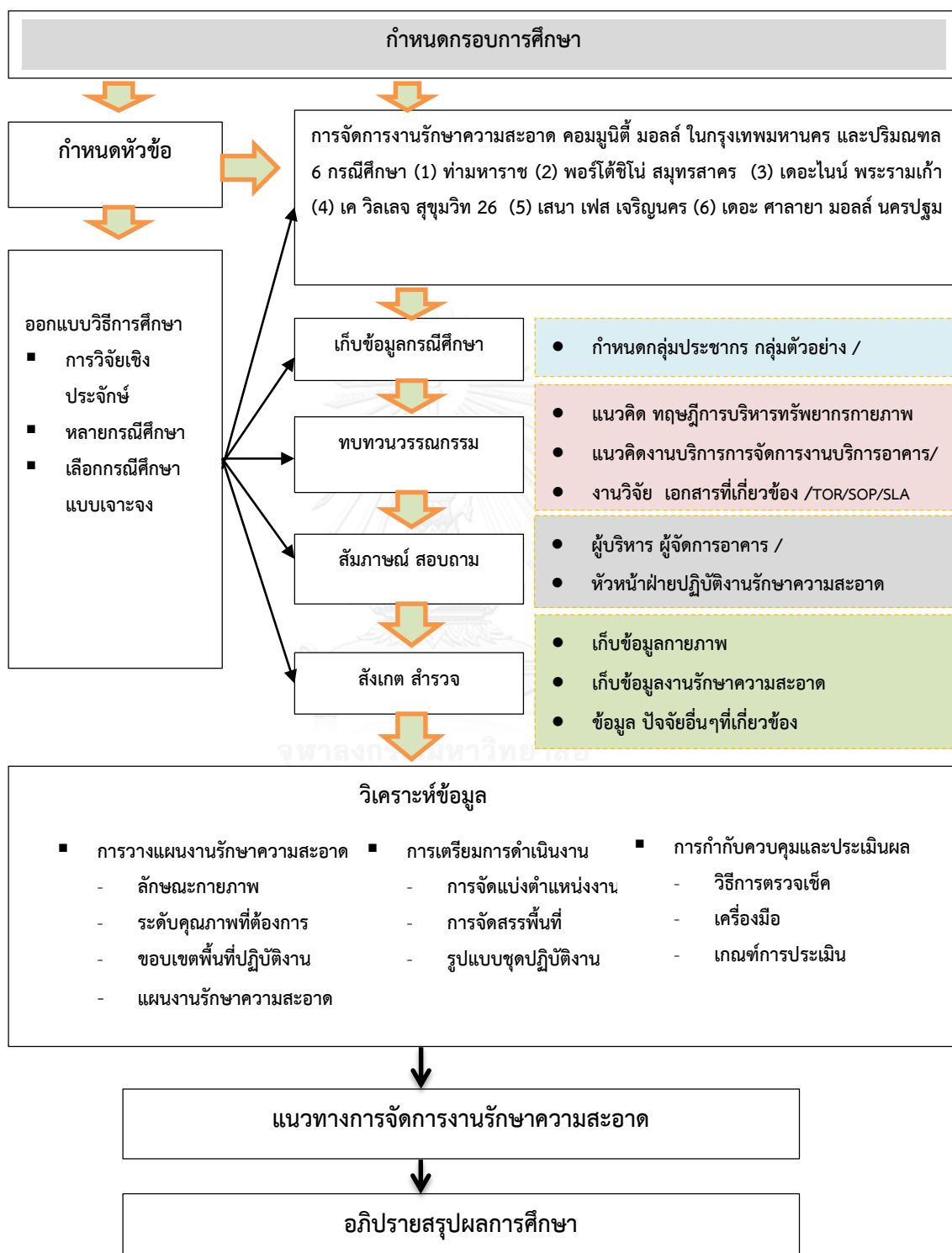
ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกรณีศึกษา

รายการ ข้อมูล	ท่ามหาราช	पोर्टโคชิโน้ สมุทรสาคร	เดอะไนน์ พระรามเก้า	เค วิลเลจ สุขุมวิท 26	เสนา เฟส เจริญนคร	ศาลายา มอลล์ นครปฐม
บริหารโดย	บริษัท สุภัทรา เรียลเอสเตท จำกัด	บริษัท ดีแลนด์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	บริษัท เดอะไนน์ เซ็นเตอร์ จำกัด	บริษัท คณานันต์ จำกัด	บริษัท เสนา ดีเวลลอป เมนท์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท พรพทม เม็ททอล จำกัด (มหาชน)
เปิดบริการ	ปี พ.ศ.2557	ปี พ.ศ.2554	ปี พ.ศ.2554	ปี พ.ศ.2553	ปี พ.ศ.2556	ปี พ.ศ.2557
ทำเลที่ตั้ง	เขตพระนคร กรุงเทพฯ	อำเภอเมือง สมุทรสาคร	เขตสวน หลวง กรุงเทพฯ	เขตคลองเตย กรุงเทพฯ	เขตคลองสาน กรุงเทพฯ	อำเภอ พุทธมณฑล นครปฐม
ลักษณะ อาคาร	แนวราบ 7 อาคาร สูง 1-3 ชั้น	แนวราบ 9 อาคาร สูง 1-2 ชั้น	แนวราบ 8 อาคาร สูง 1-4 ชั้น	แนวราบ 3 อาคาร สูง 1-2 ชั้น	แนวราบ 1 อาคาร สูง 4 ชั้น	แนวราบ 4 อาคาร สูง 1-3 ชั้น
พื้นที่ ใช้สอยรวม	12,650 ตร.ม	25,000 ตร.ม	34,600 ตร.ม	20,000 ตร.ม	25,596 ตร.ม	14,000 ตร.ม
พื้นที่เพื่อ การพาณิชย์	3,700 ตร.ม.	10,000 ตร.ม.	20,500 ตร.ม.	7,920 ตร.ม.	9,800 ตร.ม.	6,750 ตร.ม.
พื้นที่ ส่วนกลาง	8,950 ตร.ม.	15,000 ตร.ม.	14,100 ตร.ม.	12,080 ตร.ม.	15,796 ตร.ม.	7,250 ตร.ม.

ระเบียบวิธีการศึกษา ได้แบ่งขั้นตอนการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการสำรวจ
โดยการกำหนดและคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการเก็บ
ข้อมูลและทำการสำรวจ ข้อมูลที่ต้องใช้เพื่อทำรายงานการศึกษาวิจัย
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการเก็บรวบรวมและทำการสำรวจ มาทำการวิเคราะห์
เพื่ออภิปรายข้อสงสัยและคำถามในการวิจัย
3. ขั้นตอนการอภิปรายผลการศึกษา
สังเคราะห์ข้อมูลและทำการอภิปรายสรุปผลการศึกษาถึง แนวทางการจัดการ
งานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์

แผนผังที่ 1 ระเบียบวิธีศึกษาการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 6 กรณีศึกษา



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์
- ทราบถึงแนวทางในการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์
- ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และบุคคลทั่วไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานรักษาความสะอาดในคอมมูนิตี้ มอลล์อื่น ๆ ต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์

เพื่อให้ผู้อ่านและผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในส่วนนี้ผู้ศึกษาจึงขออนุญาตคำศัพท์ที่ใช้ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ไว้ ดังนี้

คอมมูนิตี้ มอลล์ หมายถึง อาคารหรือกลุ่มของอาคารพาณิชย์แนวราบ ที่จัดแบ่งพื้นที่ทั้งภายในอาคาร และพื้นที่เปิดโล่งภายนอกอาคารให้ผู้ประกอบการ ร้านค้าปลีก เช่าพื้นที่หรือสัดส่วนบริเวณที่จัดแบ่งไว้ โดยมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด

พื้นที่ส่วนกลาง หมายถึง พื้นที่ โถงทางเดิน ผนัง เพดาน ลิฟต์ บันได บันไดเลื่อน ประตู หน้าต่าง ห้องน้ำ ทางสัญจร พื้นที่รอบอาคาร ลานจอดรถ ฯลฯ ของคอมมูนิตี้ มอลล์ ที่จัดให้ทีมงานรักษาความสะอาดโดยหน่วยงานของคอมมูนิตี้ มอลล์ เป็นผู้จัดการ ไม่รวมถึงพื้นที่เช่า-พื้นที่ขาย โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งในและนอกอาคาร

พื้นที่ภายใน หมายถึง พื้นที่ส่วนกลางของคอมมูนิตี้ มอลล์ ในบริเวณอาคารที่มีหลังคาปกคลุม

พื้นที่ภายนอก หมายถึง พื้นที่ส่วนกลางของคอมมูนิตี้ มอลล์ ส่วนเปิดโล่งนอกระยะอาคาร เช่น พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร หมายถึง บุคลากรที่อยู่ในสังกัดของ คอมมูนิตี้ มอลล์ โดยตรง

ผู้จัดการหน่วยงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ที่ทำหน้าที่ จัดการ ดูแลควบคุมและกำกับการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทำความสะอาดทุกตำแหน่งงาน และยังทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร

หัวหน้างาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ดูแลควบคุมและกำกับการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละชุดปฏิบัติงาน

พนักงานทำความสะอาด หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำความสะอาดโดยตรง

ตำแหน่งงาน หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทำความสะอาดแต่ละคน

ชุดปฏิบัติงาน หมายถึง กลุ่มของผู้ปฏิบัติงานทำความสะอาดตั้งแต่ระดับจัดการถึงระดับปฏิบัติงาน

แผนปฏิบัติงาน หมายถึง แผนที่ใช้ในการกำกับการดำเนินงานของส่วนงานทำ ความสะอาด เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทำความสะอาดทั่วไป และงานทำความสะอาด แบบพิเศษ โดยมีกรอบการปฏิบัติงานเป็นรอบเวลาต่างๆ

งานทำความสะอาดทั่วไป หมายถึง งานหลักของการทำความสะอาด เช่นงานทำความสะอาดพื้น เพอร์นิเจอร์ ฝาผนังและฝ้าเพดาน กระจก วัสดุโลหะ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

งานทำความสะอาดแบบพิเศษ หมายถึง งานทำความสะอาดที่เฉพาะเจาะจง ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์พิเศษ และพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะ

จุดปฏิบัติงานทำความสะอาด หมายถึง พื้นที่ บริเวณหรือชิ้นส่วนที่กำหนดให้ปฏิบัติงานทำความสะอาด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 คอมมูนิตีมอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน (Community Mall)

ศูนย์การค้า หมายถึง อาคารหรือกลุ่มของอาคารที่มีการขายสินค้า และบริการแบบขายปลีก อาจอยู่ในร่มภายใต้อาคารเดียวกัน หรืออยู่กลางแจ้งแบบเปิดโล่ง ผลิตภัณฑ์ที่ขายในศูนย์การค้าไม่ได้จัดแบ่งตามแผนก ขึ้นอยู่กับตัวแทนจำหน่ายที่จะขอเช่าพื้นที่หรือสัดส่วนบริเวณที่ศูนย์การค้าได้จัดสรรไว้ให้ และมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด

ศูนย์การค้า หมายถึง กลุ่มของร้านค้าปลีก พาณิชยกรรมอื่นๆ ที่มีเจ้าของและถูกจัดการร่วมกัน และพัฒนา วางผังอยู่ในพื้นที่เดียวกัน มีการจัดที่จอดรถไว้ในพื้นที่ โดยขนาดของศูนย์การค้าจะกำหนดโดยลักษณะของตลาดของพื้นที่การค้าของศูนย์การค้า

ศูนย์การค้า หมายถึง ธุรกิจพัฒนาที่ดิน โดยการสร้างศูนย์รวมร้านค้าปลีกและสถานบริการต่างๆ ไว้ด้วยกัน โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อดึงดูดคนมาซื้อสินค้า ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต และ ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง ร้านค้าย่อยหลายประเภท⁷

Rabianski and Vernor, ได้ให้ความหมายและแบ่งประเภทของศูนย์การค้าออกเป็นรูปแบบหลักๆ 6 ประเภทดังนี้⁸

1. Super Regional Center ศูนย์การค้าระดับภูมิภาค หมายถึง ศูนย์การค้าที่ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ซึ่งให้บริการเต็มรูปแบบอย่างน้อย 3 แห่ง โดยทั่วไปจะมีพื้นที่ค้าปลีกมากกว่า 81,000 ตารางเมตร และมีจำนวนประชากรโดยรอบมากกว่า 300,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวและคนเดินทาง

⁷ กิตติภูมิ กิตติวงษ์ชัย. การศึกษามาตรการจัดการที่จอดรถในย่านศูนย์กลางการพาณิชย์: กรณีศึกษาศูนย์การค้าสยามสแควร์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาการวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

⁸ Rabianski J., Vernor J.D. *Shopping Center Appraisal and Analysis*. 1993.

2. Regional Center ศูนย์การค้าระดับภูมิภาค หมายถึง ศูนย์การค้าที่ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ซึ่งให้บริการเต็มรูปแบบอย่างน้อย 2 แห่ง โดยทั่วไปจะมีพื้นที่ค้าปลีกประมาณ 27,000 ถึง 81,000 ตารางเมตร และมีจำนวนประชากรโดยรอบมากกว่า 150,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวและคนเดินทาง
3. Community Shopping Center ศูนย์การค้าระดับชุมชน หมายถึง ศูนย์การค้าที่ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้าขนาดเล็ก หรือร้านค้าขนาดใหญ่ที่มีความหลากหลายในสินค้าและบริการเป็นผู้เช่าหลัก โดยทั่วไปจะมีพื้นที่ค้าปลีกประมาณ 9,000 ถึง 40,000 ตารางเมตร และมีจำนวนประชากรโดยรอบประมาณ 40,000 ถึง 150,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะเป็นคนที่อาศัยในชุมชนขนาดใหญ่
4. Neighborhood Shopping Center ศูนย์การค้าระดับหมู่บ้าน หมายถึง ศูนย์การค้าที่ประกอบด้วย ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือซูเปอร์ เป็นผู้เช่าหลัก โดยทั่วไปจะมีพื้นที่ค้าปลีกประมาณ 2,700 ถึง 9,000 ตารางเมตร และมีจำนวนประชากรโดยรอบประมาณ 3,000 ถึง 40,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะเป็นคนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง
5. Convenience Shopping Center ศูนย์การค้าสะดวกซื้อ หมายถึง ศูนย์การค้าที่ประกอบด้วย ร้านค้าขนาดเล็ก ร้านอาหาร และร้านบริการต่างๆเป็นผู้เช่าหลัก โดยทั่วไปจะมีพื้นที่ค้าปลีกประมาณ 1,800 ถึง 2,700 ตารางเมตร และมีจำนวนประชากรโดยรอบประมาณ 3,000 ถึง 40,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะเป็นคนที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งสามารถเดินหรือขับรถมาใช้บริการได้รวดเร็ว
6. Specialty Shopping Center หมายถึง ศูนย์การค้าที่ขายสินค้าหรือบริการเฉพาะอย่างที่สามารถดึงดูดลูกค้าทั้งในพื้นที่ และต่างพื้นที่ ประกอบด้วย ร้านค้าที่มีสินค้าลักษณะเฉพาะตัว ร้านอาหารที่ไม่มีลักษณะแฟรนไชส์ กลุ่มผู้เช่าหลักเป็นผู้จำหน่ายสินค้าลักษณะเฉพาะอย่างเหมือนกัน เช่น Festival Shopping Center, Marketplace Center, Fashion Shopping Center, Warehouse Club, Off Price หรือ Discount Shopping Center

คอมมูนิตี้ มอลล์ Community Mall หรือศูนย์การค้าชุมชน ตามความหมายใน
 นิยามของ บริษัท สยามฟิวเจอร์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นต้นแบบของคอมมูนิตี้ มอลล์
 ในเมืองไทย ได้จัดฟอร์แมทของ คอมมูนิตี้ มอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน ตามทฤษฎีของธุรกิจค้าปลีก
 ไว้เป็น 6 รูปแบบด้วยกันดังนี้

- 1) ศูนย์การค้าชุมชน Neighborhood Shopping Center
- 2) ศูนย์สะดวกซื้อ Convenience Center
- 3) ร้านค้าปลีก Stand-Alone Retail Store
- 4) ศูนย์รวมสินค้าเฉพาะอย่าง Power Center
- 5) ศูนย์การค้าไลฟ์สไตล์ Lifestyle Center
- 6) ศูนย์บันเทิง Urban Entertainment Center

1. ศูนย์การค้าชุมชน Neighborhood Shopping Center

หมายถึงศูนย์การค้าแบบเปิดขนาดเล็กในละแวกบ้าน ที่ออกแบบเพื่อให้ความ
 สะดวกแก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค Consumer Goods หรือสิ่งของที่ใช้ประจำวัน มี
 ขนาดพื้นที่ประมาณ 3-5 ไร่ และมีขนาดพื้นที่ให้เช่าประมาณ 2,700-14,000 ตารางเมตร สิ่งดึงดูด
 ผู้บริโภคให้เข้ามาที่ศูนย์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้เช่าหลัก ประเภทซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านขายยา
 นอกเหนือจากนี้ยังมีร้านค้าปลีกต่างๆ อยู่ภายในบริเวณศูนย์การค้าชุมชนนี้ประมาณ 15 – 20 ร้าน
 เช่น ร้านอาหาร ร้านขายยา ร้านให้เช่าวิดีโอ ร้านซักรีด ร้านทำผม ร้านขายดอกไม้ และธนาคาร เป็น
 ต้น ศูนย์การค้าชุมชนจะสามารถรองรับผู้บริโภคได้ประมาณ 2,500-40,000 คนต่อวัน ภายในรัศมี
 ประมาณ 3-5 กิโลเมตร

2. ศูนย์สะดวกซื้อ Convenience Center

หมายถึงศูนย์การค้าขนาดเล็กมีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ อยู่ติดถนนใหญ่ หรือ ซอยหลัก
 มีที่จอดรถในบริเวณประมาณ 3-10 คันเท่านั้น มีผู้เช่าพื้นที่ Tenants 2-3 ราย เช่น ศูนย์บริการซ่อม
 และจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ Auto Service Center ร้านสะดวกซื้อ Convenience Store ร้านให้เช่า
 วิดีโอ เป็นต้น

3. ร้านค้าปลีก Stand-Alone Retail Store

หมายถึง ร้านค้าปลีกร้านเดียว พื้นที่ประมาณ 1/2 ไร่ อยู่ติดถนนใหญ่ หรือซอยหลัก
 มีผู้เช่าพื้นที่ (Tenant) 1 ราย เช่น ศูนย์บริการซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ ร้านสะดวกซื้อ หรือ
 ร้านค้าปลีก เป็นต้น

4. ศูนย์รวมสินค้าเฉพาะอย่าง Power Center

หมายถึง ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ที่มีผู้เช่ารายใหญ่ตั้งแต่ 2 รายขึ้นไปและเป็นร้านค้าที่มีความชำนาญและมีจุดเด่นด้านใดด้านหนึ่ง เช่น ร้านขายของตกแต่งบ้าน ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง และของตกแต่ง

5. ศูนย์การค้าไลฟ์สไตล์ Lifestyle Center

หมายถึง ศูนย์การค้าที่มีผู้เช่าหลักเป็นซูเปอร์มาร์เก็ต และมีร้านที่ตอบสนองต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ได้แก่ โรงภาพยนตร์ โบว์ลิง ร้านอาหาร ร้านเบเกอรี่ ร้านขายผลิตภัณฑ์เสริมความงาม โรงเรียนดนตรี และมีพื้นที่เปิดโล่ง

6. ศูนย์บันเทิง Urban Entertainment Center

หมายถึง ศูนย์การค้าแนวใหม่ด้วยการวางคอนเซ็ปต์ศูนย์ไลฟ์สไตล์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์ Life Style And Entertainment Center ที่นำเสนอเรื่องของนวัตกรรมใหม่ที่อิงวิถีการดำเนินชีวิต Life Style ของผู้บริโภคโดยเน้นการนำศิลปะและความบันเทิงเข้ามาผสมผสานกัน Artertainment = Art & Entertainment ในรูปแบบของการดำเนินธุรกิจจนเกิดเป็นธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่

ปรีดี โอสดงเคราะห์ กล่าวว่า จุดประสงค์แรกของศูนย์การค้าชุมชน Community Mall เพื่อพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์ของตลาดสด และต้องการลบภาพของ ตลาดสดเมืองไทยที่ ทั้งเฉอะแฉะ สกปรก โหวกเหวก ราคาสูงใจให้กลายมาเป็นตลาดสดมาตรฐาน ที่สามารถเดินซื้อของด้วยความสบายใจ ในราคาที่สมเหตุผล ต่อมาได้พัฒนาขึ้นเป็นอาคารพลาซ่า ที่มีผู้ประกอบการอยู่รวมกันมากขึ้น ซึ่งเกิดจากความต้องการของลูกค้าประจำ ที่เรียกร้องให้เปิดพื้นที่เพิ่ม เพื่อรองรับความต้องการที่มากกว่าเดิม⁹

กวีพันธ์ เอี่ยมสกุลรัตน์ กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของศูนย์การค้าชุมชน Community Mall คือต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับที่ดินรอบโครงการหมู่บ้านจัดสรรโดยเฉพาะ หมู่บ้านขนาดเล็ก 20-30 ไร่ เพื่อให้เป็นสถานที่ที่ชุมชนในหมู่บ้านไปจับจ่ายใช้สอย ทำกิจกรรมต่างๆ เป็นทางเลือกใหม่สำหรับชุมชนที่ขยายตัวออกจากเมืองใหญ่¹⁰

⁹ ปรีดี โอสดงเคราะห์. *Neighbourhood and Community Malls in Thailand: Back to the Future*. [ออนไลน์]. 2011. www.bangkokpost.com.

¹⁰ กวีพันธ์ เอี่ยมสกุลรัตน์. *ได้เวลาขยายอาณาจักร: ศูนย์การค้าชุมชน*. [ออนไลน์]. 2012. www.manager.com.

สรุปได้ว่า คอมมูนิตี้ มอลล์ หรือ ศูนย์การค้าชุมชน หมายถึงอาคารหรือกลุ่มอาคารพาณิชย์ที่เป็นสถานที่รวมของร้านค้าปลีกขนาดย่อม มีขนาดพื้นที่ใช้สอยประมาณ 9,000–40,000 ตารางเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ใช้สอยในร่มภายใต้อาคาร และพื้นที่กลางแจ้งแบบเปิดโล่งภายนอกอาคาร ดำเนินธุรกิจโดยการจัดสรรแบ่งพื้นที่ทั้งภายในอาคาร และพื้นที่เปิดโล่งภายนอกอาคาร ให้ผู้ประกอบการร้านค้าปลีก เช่าพื้นที่หรือสัดส่วนบริเวณที่จัดสรรไว้ และมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด มีจำนวนประชากรโดยรอบประมาณ 40,000 ถึง 150,000 คนต่อเดือน โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะเป็นคนที่อาศัยในชุมชนขนาดใหญ่ที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง โดยสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ประเภท ชนิด ของร้านค้าและบริการในคอมมูนิตี้ มอลล์ เป็นสิ่งดึงดูดลูกค้า ผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ (Concept of Services)

Gronroos, ได้อธิบายว่า บริการ¹¹ หมายถึง

- กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า
- กิจกรรม หรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง
- กิจกรรม หรือ ชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

¹¹ Gronroos. C. Service Management: A Management Focus for Service Competition. *Journal of Service* (1990).

Stanton and George ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น¹²

อดุลย์ จาตุรงค์กุล ให้ความหมาย และนิยามคำว่าบริการไว้ 2 แบบ ได้แก่บริการ Service เป็นการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ Process อาจผูกพันกับตัวสินค้า แต่การปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และ บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ Benefits ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้¹³

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการ (ผู้นำเสนอกิจกรรม) นำเสนอกิจกรรมหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ (ผู้บริโภคหรือลูกค้า) เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมที่นำเสนอในกระบวนการนี้เป็นสิ่งที่ไม่มีความตัวตนและไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนแก่รักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้คือ

- ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
- การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

¹² Stanton L.J., George J.R. The Ten Commandments of Customer Service. Raphael Marketing., 1981.

¹³ อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

- ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความรู้สึกต่อผู้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
- การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานบริการแนวใหม่

สรุปได้ว่าคุณภาพบริการสามารถจัดแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญได้ดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการของ องค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้า ออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตาม ความต้องการของลูกค้า
2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้ จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้า นั่นต้องอยู่บนมาตรฐาน ที่คงที่
3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากปัญหาการใช้และการดูแลรักษาอาคาร การพัฒนาของเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น ในขณะที่งบประมาณขององค์กรมีจำกัด รวมถึงปัญหาด้านการดูแลรักษาอาคารสถานที่ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน และสภาพแวดล้อม ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรกายภาพ หรือ Facility Management ไว้หลายท่านดังนี้

Nutt and McLennan ให้ความหมายการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ คือ การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารและงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทรัพยากรอาคารนี้สนับสนุนการทำงานและกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ ตลอดเวลา

เสรีชัย โชติพานิช ให้ความหมายของ การบริหารทรัพยากรกายภาพ Facility Management หมายถึง กระบวนการบริหารและจัดการทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้การทำงานตอบสนองความต้องการและกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ผลในการเพิ่มศักยภาพการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หลักการพื้นฐานในการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพคือ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรกายภาพ อันได้แก่ อาคาร สิ่งปลูกสร้าง อุปกรณ์ระบบประกอบอาคาร สถานที่รวมทั้งพื้นที่อาคาร สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก ต้องมีการวางแผนรวมทั้งมีการกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการจัดการ อันประกอบด้วย การกำกับ ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานและงานบริการอาคารต่างๆ เช่น การดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยและการกำกับการใช้ประโยชน์ทรัพยากรกายภาพ สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เป้าหมายการดำเนินการกิจการขององค์กรเป็นศูนย์กลางของการดำเนินการ

ปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้การบริหารทรัพยากรกายภาพสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการและกิจกรรมขององค์กรภายในอาคารนั้นมีอยู่หลายอย่าง ได้แก่ การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม การมีขอบเขตความรับผิดชอบและการทำงานที่เหมาะสม ครบถ้วน การมีระบบความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารองค์กร การมีโครงสร้างหน่วยงานที่สอดคล้องกับการทำงาน การเลือกวิธีการหาผู้มาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลทำงานที่ดี

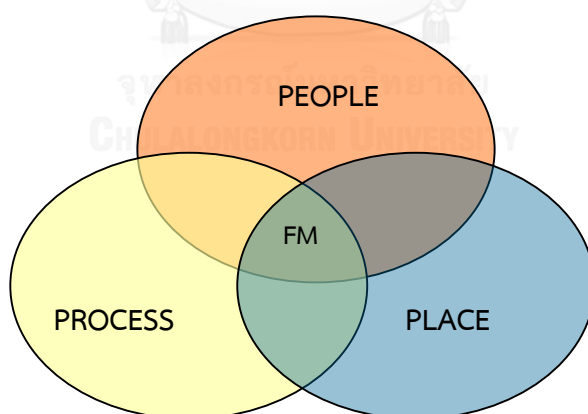
การบริหารทรัพยากรกายภาพ มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานที่การสร้างและรักษาประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการรองรับการใช้งานของอาคารและระบบประกอบอาคาร ระดับค่าใช้จ่ายด้านอาคารสถานที่ที่เหมาะสม คุ่มค่าอัตราการใช้ประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร

กายภาพ ความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร รวมทั้งการเป็นส่วนสำคัญของการเพิ่มขึ้นของผลผลิตการทำงานของพนักงานและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กรเจ้าของทรัพย์สินอาคารกายภาพนั้น

แนวคิดพื้นฐานของ การบริหารทรัพย์สินอาคารกายภาพ Facility Management หลักการ 3Ps เป็นแนวคิดเชิงบริหารจัดการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับอาคารสถานที่ หรือ Facility ทุกประเภท แนวคิดพื้นฐานคือ การบริหารจัดการให้ทรัพย์สินอาคารกายภาพ (Place) ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และผู้ปฏิบัติงานขององค์กร ผู้ใช้อาคาร (People)

ดังนั้น FM จึงมีบทบาทหน้าที่บริหารจัดการให้ทรัพย์สินอาคารกายภาพ ระบบกายภาพ (Place, Facility) ตอบสนององค์กร (Organisation) ในด้านการทำงานขององค์กรและกิจกรรมที่เกิดขึ้น (Process) และผู้ใช้อาคาร (People) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารทรัพย์สินอาคารกายภาพมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ดูแลรักษาและบริการเพื่อให้ทรัพย์สินอาคารกายภาพทำงานสอดรับ ส่งเสริมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา การบริหารทรัพย์สินอาคารกายภาพที่เกิดประสิทธิผลสูงสุด คือ การทำให้ระบบกายภาพ ทรัพย์สินอาคารกายภาพ ทำงานสอดคล้องกิจกรรมขององค์กร

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง People Place Process และงาน Facility Management



- **Place สถานที่** หมายถึง อาคารรวมทั้งพื้นที่ทำงาน สถานที่และบริเวณสิ่งแวดล้อมทั้งภายในภายนอก ซึ่งต้องมีสภาพบรรยากาศที่ดี น่าทำงาน สะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม การใช้งานในอาคารมีความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการบริการที่ดี และมีคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้ อาคารต้องส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่มีต้นทุนในการบริการงานที่ต่ำที่สุด

- **Process งาน** หมายถึง กิจกรรม ธุรกิจ หรือ ธุรกิจที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ความต้องการใช้อาคารปฏิบัติงานทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงานปกติ เพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องนอกจากนี้ยังมีงานที่เกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษ และเกี่ยวข้องกับชุมชนตลอดจนกิจกรรมของภาครัฐและเอกชน

- **People คน** หมายถึง ผู้ใช้อาคาร ได้แก่พนักงาน ผู้มาติดต่อธุรกิจ ผู้รับรอง ชาวบ้าน ช่างเคียง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้สถานที่ และเกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

หลักการสำคัญของการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือการกำกับให้ทรัพยากรกายภาพทำงานสอดคล้องและสมดุลย์ตามพันธกิจขององค์กรนั้น มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและได้ประสิทธิภาพตามที่ต้องการ ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว โดยเป็นการประยุกต์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ การดูแลรักษาอาคารและบริการต่างๆภายในอาคารของทั้งองค์กร มาประสานรวมกันเป็นระบบเดียวกัน การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นกระบวนการจัดการและดำเนินการด้านอาคารสถานที่ทั้งระบบ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุถึงผลสำเร็จ

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่¹⁴ มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายมุ่งเน้นและสนับสนุน 3 กิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. การบริหารทรัพย์สินอาคาร Property management
2. การดำเนินงานและการบำรุงรักษาอาคารและสถานที่ Property operations and maintenance
3. การบริหารงานบริการสำนักงาน Office administration

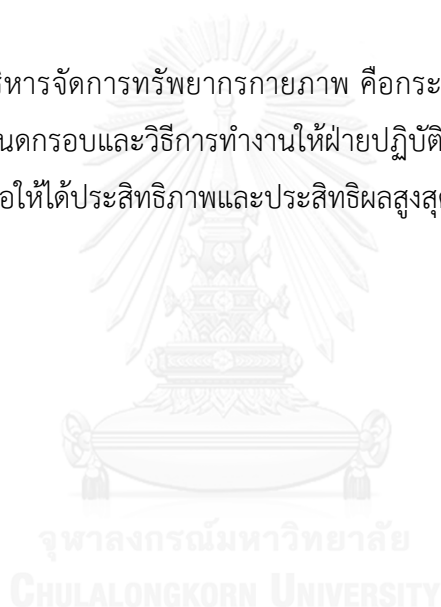
การทำงานทั้ง 3 กิจกรรมนี้ ต้องอาศัยความเข้าใจการทำงานขององค์กร ผู้ใช้อาคาร สถานที่ และงานบริการ ความรู้ทางเทคนิค รวมถึงการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และยังต้องอาศัยความรู้ในเรื่อง Building management เพื่อจัดการงานอาคารให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพ เพิ่มมูลค่าในการใช้อาคาร และลดค่าใช้จ่าย

¹⁴ เสรีชัย โชติพานิช. การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2010.

การปฏิบัติงานบริการทรัพยากรกายภาพ เป็นการดำเนินการที่ทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ โดยทั่วไปเรียกโดยรวมว่า “ การบริการอาคารสถานที่.” ซึ่งเป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคารที่จะขาดไม่ได้ มูลเหตุสำคัญที่ต้องจัดให้มีการดำเนินงานบริการด้านอาคารและสถานที่ได้แก่

- เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้
- เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำงาน ดำเนินกิจกรรม มีความสะดวกปลอดภัยระหว่างการใช้และอยู่ในอาคาร
- เพื่อรักษาสภาพและความสามารถในการทำงานของอาคาร
- เพื่อสร้างความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้ใช้ทรัพยากรกายภาพ เมื่อเข้าใช้ทรัพยากรกายภาพ อาคารสถานที่

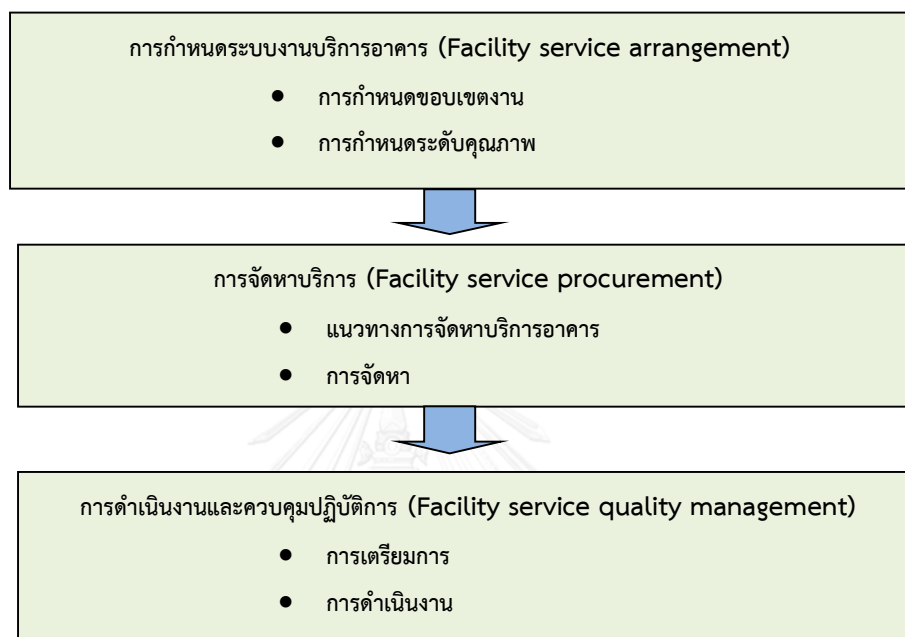
สรุปได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ คือกระบวนการคิดกำหนดเป้าหมายและยุทธวิธี วางแผนและกำหนดกรอบและวิธีการทำงานให้ฝ่ายปฏิบัติ ควบคุมกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมาย



2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบบริการอาคาร (Facility Service Management)

การจัดการระบบบริการอาคารประกอบไปด้วยการจัดการ 3 ช่วงเวลา 6 ขั้นตอนแสดงโดยแผนผังดังนี้

แผนผังที่ 2 การจัดการระบบบริการอาคาร



ช่วงที่ 1 การกำหนดระบบงานบริการอาคาร (Facility service arrangement) หมายถึงการจัดให้มีขอบเขตการบริการที่ครบถ้วนเพียงพอ มีคุณภาพและต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยมีขั้นตอนการจัดระบบงานบริการอาคารดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขอบเขตงานบริการ ปฏิบัติงานอาคาร เกี่ยวข้องกับการระบุงานปฏิบัติการ และขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจน ประกอบการสำรวจและวิเคราะห์ลักษณะกายภาพอาคาร การใช้อาคาร ผู้ใช้อาคาร และความต้องการงานบริการตามลักษณะกายภาพอาคาร การใช้และผู้ใช้อาคาร

ขั้นตอนที่ 2 การระบุหรือกำหนดระดับคุณภาพงานบริการที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาจากผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง คุณภาพงานที่ต้องการ เป้าหมายและเกณฑ์การปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการกำหนดรายละเอียดคุณภาพภาพ เช่น ข้อกำหนดรายละเอียดการบริการที่ต้องการ (Service specification: Service Brief / Programs / Term of reference (TOR)) ข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการ (Service Level Standard

(SLS)), (Service Level Agreement (SLA)) ตัวชี้วัดเพื่อกำกับและประเมินผล (Key Performance Indicator (KPI)) เป็นต้น

ช่วงที่ 2 การจัดหาบริการ (Facility service procurement) ประกอบด้วยขั้นตอน การจัดการดังนี้

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์และเลือกแนวทางการจัดหาบริการอาคาร เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก แนวทาง วิธีการ จัดหาผู้มาให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน โดยทางเลือกในการดำเนินการจัดหาแบ่งออกเป็น 3 แนวทางคือ

1. แบบดำเนินการเอง (In-house, In-sourcing) ดำเนินงานเองโดยบุคลากรขององค์กร
2. แบบจัดจ้างจากภายนอก (Outsource) การจ้างผู้ให้บริการจากภายนอกมาดำเนินการแทนบุคลากรภายใน สามารถดำเนินการได้ 3 รูปแบบ จัดจ้างเป็นรายเฉพาะ จัดจ้างเป็นชุดงาน และจัดจ้างแบบเหมารวมทั้งหมด
3. แบบผสม (Combination) ดำเนินงานโดยใช้ทั้งบุคลากรภายในและจัดจ้างจากภายนอก

การจัดหาและการคัดเลือกผู้ให้บริการ เป็นขั้นตอนสำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติและศักยภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการแบ่งเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและความสามารถ ปัจจัยด้านศักยภาพทางเทคนิคและแนวทางการดำเนินการ และปัจจัยด้านราคาโดยพิจารณาว่าปัจจัยทั้งหมด สอดคล้องกับเป้าหมาย ความต้องการ เงื่อนไขของอาคารและผู้ว่าจ้างหรือไม่

ช่วงที่3 การดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติการ (Facility Service Quality Management) เป็นช่วงเวลาดำเนินการยาวนานตราบเท่าที่มีการใช้อาคาร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการดังนี้

ขั้นตอนที่ 4 การเตรียมการ เป็นการกำหนดรายละเอียดขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขตพื้นที่ปฏิบัติงาน กำหนดผู้ปฏิบัติงาน ตารางการทำงาน การกำหนดการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัด และวิธีการตรวจสอบประเมินผล

ขั้นตอนที่ 5 การดำเนินการ เป็นช่วงของปฏิบัติที่ต้องมีการดำเนินงานเป็นประจำทุกวัน หรือตามรอบของการปฏิบัติ ประกอบด้วยแผนงาน ชุดปฏิบัติงาน

2.5 งานบริการรักษาความสะอาด (Cleaning Services)

เสรีชัย โซติพานิช ให้ความหมาย การรักษาความสะอาด หมายถึง การปฏิบัติงานดูแลทำความสะอาดพื้นที่ และอาคารให้ปราศจากสิ่งสกปรก เป็นส่วนหนึ่งของการบำรุงรักษาให้อาคารอยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุมการทำความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร ได้แก่ ทางเดิน พื้น โถงทางเข้า ผังเพดาน ห้องน้ำ ลิฟต์ ประตู หน้าต่าง ฯลฯ การดำเนินการงานรักษาความสะอาด มีทั้งการปฏิบัติงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และตามแผนที่ได้กำหนดไว้

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

- วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ขั้นตอนการทำงาน ตารางการทำงาน การจัดกำลังคนต่อพื้นที่
- อุปกรณ์ และเครื่องมือปฏิบัติงาน
- การติดตามการปฏิบัติงาน
- สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือและที่พักผู้ปฏิบัติงาน

สมาคมบริการทำความสะอาดนานาชาติ (International Janitorial Cleaning Services Association หรือ IJCSA) ให้คำจำกัดความธุรกิจทำความสะอาดอาคารเป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการทำความสะอาด อาคาร โรงงาน บ้านพัก และสถานที่ต่างๆ (Cleaning & Janitorial Services) หรือให้บริการจัดส่งพนักงานทำความสะอาดไปให้บริการยังสถานที่ของผู้ว่าจ้างทั้งแบบชั่วคราวและแบบประจำ (Maid Services) หรือ รับจ้างเหมาให้บริการทำความสะอาดจากผู้ประกอบการรายอื่น (Subcontract Janitorial Services)

การปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ประกอบไปด้วย

การทำความสะอาดพื้น ทางเดิน ทางสัญจร ขั้นตอนวิธีปฏิบัติ ดังนี้ การปิดกวาด เป็นการกวาดขยะ มูลฝอยขนาดใหญ่ ฝุ่นละอองจากผิวพื้น ทางเดิน ทางสัญจร ก่อนทำความสะอาดด้วยไม้กวาดอ่อน การดูดฝุ่น เป็นการทำความสะอาดฝุ่นละอองที่ติดบนผิวพื้น โดยใช้เครื่องดูดฝุ่น การดันฝุ่น เป็นการทำความสะอาดฝุ่นละอองขนาดเล็กที่เกาะติดบนผิวพื้นโดยใช้ไม้ม็อบดันฝุ่น สามารถทำความสะอาดได้ดีและไม่ทำให้ฝุ่นฟุ้งกระจายไปในอากาศ การถูพื้นประจำวัน เป็นการทำความสะอาดพื้นผิวให้ปราศจากคราบสกปรก ฝุ่นละอองขนาดเล็ก ให้หมดไปจากผิวพื้น โดยใช้ไม้ถูพื้นชุบน้ำสะอาด บิดให้หมาดๆ ถูพื้นให้ทั่ว พร้อมอุปกรณ์ป้ายเดือนและชุดถังม็อบ การลงผลิตภัณฑ์สำหรับขัดพื้นและเคลือบเงาพื้น เพื่อรักษาพื้นผิวและเพิ่มความแวววาว โดยจะขัดเงาและป่นเงาพื้นด้วยเครื่องขัดเงาและเครื่องป่นเงา เมื่อลงผลิตภัณฑ์ขัดเงาและเคลือบเงาพื้นบนพื้นผิว การขัดลอกพื้นและเคลือบพื้น เป็นการทำความสะอาดใหญ่ โดยใช้เครื่องขัดลอกผิวพื้นให้สะอาดด้วยผลิตภัณฑ์ลอกผิวพื้นโดยเฉพาะ พร้อมกับ

เคลือบผิวพื้นด้วยผลิตภัณฑ์เคลือบผิวเฉพาะ เมื่อแห้งสนิทแล้วจึงขัดเงาพื้นด้วยเครื่องขัด เพื่อคืนความเงางามพื้นให้ดูเสมือนใหม่ช่วยบำรุงรักษาป้องกันการขีดข่วนจากการสัญจร และยืดอายุการใช้งานของผิวพื้น ทางเดิน ทางสัญจรให้นานยิ่งขึ้น

การทำความสะอาดถังขยะ ห้องพักขยะ เป็นการทำความสะอาดเก็บเคลือบในพื้นที่ใช้งาน ถังขยะ รวมทั้งห้องพักขยะให้สะอาด น่านอง โดยใช้ผลิตภัณฑ์น้ำยาฆ่าเชื้อโรคร่วมในการทำความสะอาดด้วย

การทำความสะอาดกระจก คือการทำความสะอาด เช็ดถูกระจกด้วยผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดกระจกโดยเฉพาะ หรือล้างด้วยน้ำสบู่อ่อน สามารถทำความสะอาดโดยใช้ผ้าสะอาดเช็ดถู หรือทำความสะอาดโดยใช้ไม้กวาดกระจก

การทำความสะอาดขัดเงาส่วนที่เป็นวัสดุโลหะมันเงา และสแตนเลส คือการทำความสะอาดและขัดเงาส่วนประกอบใดๆในพื้นที่ปฏิบัติงานอาคาร ที่เป็นวัสดุโลหะให้เงางามอยู่เสมอ ไม่มีคราบสนิม และรอยเปราะเปื้อน โดยใช้ผลิตภัณฑ์ครีมหรือน้ำยาขัดเงาผิวโดยเฉพาะ

การทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ คือการทำความสะอาด ปิดกาวตลับ เช็ดถู เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โต๊ะ ตู้ เก้าอี้ ชั้นวางของ ตู้เก็บเอกสาร รวมทั้งกรอบรูปภาพ และปฏิมากรรมตกแต่ง ฯลฯ ให้สะอาดปราศจากคราบสกปรกและฝุ่นละออง หยากใยและใยแมงมุม โดยใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดที่เหมาะสมเช่น ไม้ขนไก่ ขนแกะ หรือผ้าไมโครไฟเบอร์ บางส่วนทำความสะอาดโดยใช้ผ้าชุบน้ำสะอาดบิดหมาด หรือผลิตภัณฑ์น้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคร่วมในการทำความสะอาดด้วย¹³

การทำความสะอาดบันได บันไดหนีไฟ คือการทำความสะอาดปิดกาวตลับ มีอบต้นฝุ่น ขัดล้างพื้นผิว ชั้นบันได เก็บเคลือบขยะ เช็ดถูคราบรอยเปื้อน ราวและลูกกรงบันได เป็นการปฏิบัติงานเช่นเดียวและทำร่วมกับการทำความสะอาดงานพื้นหรือการทำความสะอาดส่วนประกอบอื่นๆ

การทำความสะอาดบันไดเลื่อน และลิฟต์ คือการทำความสะอาดปิดกาวตลับ มีอบต้นฝุ่น ดูดฝุ่น พื้นผิว เก็บเคลือบขยะ เช็ดถูคราบรอยเปื้อน และขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะ

การทำความสะอาด ป้ายต่างๆ ผนัง เพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คือการทำความสะอาดปิดกาวตลับ ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบรอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะ ให้สะอาดปราศจากฝุ่นละออง หยากใย ใยแมงมุม และรอยขีดขูด

การทำมาสะอาดห้องน้ำ คือการทำมาสะอาดพื้นที่และส่วนประกอบภายในห้องน้ำทั้งหมด แบ่งการทำมาสะอาดออกเป็น 2 รูปแบบวิธีดังนี้ การทำมาสะอาดห้องน้ำแบบแห้ง คือการกวาด มีอบเช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนบนพื้น ผนัง ชัดเงาวัสดุโลหะ สแตนเลส เก็บเคลือบเงา ทำมาสะอาดถังขยะ ทำมาสะอาดกระจก เครื่องสุขาภัณฑ์ทั้งหมด ด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาดับกลิ่นฆ่าเชื้อโรคโดยเฉพาะ เพื่อรักษาห้องน้ำให้แห้งสะอาดเรียบร้อย ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้เสมอ การทำมาสะอาดแบบเปียก เป็นการทำมาสะอาดโดยใช้น้ำฉีดล้าง ชัดถูพื้น ผนัง ด้วยแปรงและเครื่องขัดล้าง ร่วมกับผลิตภัณฑ์ล้างห้องน้ำ น้ำยาดับกลิ่นฆ่าเชื้อโรคโดยเฉพาะ

จากแนวคิดการจัดการระบบบริการอาคาร การศึกษาเรื่องการจัดการ งานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้มอลล์ หรือศูนย์การค้าชุมชน เป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ ระบบบริการอาคาร ในกรอบของกระบวนการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมการดำเนินงาน การกำกับควบคุมและการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะงานดูแลรักษาความสะอาดเป็นสำคัญ

แผนผังที่ 3 กรอบการศึกษาการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ 6 กรณีศึกษา



บทที่ 3

กรณีศึกษา

ในบทที่ 3 เป็นการรายงานข้อมูลจากการเก็บรวบรวมที่เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ตัวแทนคอมมูนิตี้ ที่ทำหน้าที่ดูแลส่วนงานรักษาความสะอาดในคอมมูนิตี้ มอลล์ที่เป็นกรณีศึกษา โดยใช้วิธีการศึกษาดังกล่าวไว้ในบทที่ 1 โดยลำดับข้อมูล เป็น 4 ส่วนได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้น 2) ขอบเขตงานรักษาความสะอาด 3) การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ 4) การกำกับควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเสนอข้อมูล คอมมูนิตี้ มอลล์ ที่เป็นกรณีศึกษาเรียงตามลำดับดังนี้

1. ท่ามหาราช (Tha Maharaj)
2. พอร์โต้ซิโน สมุทรสาคร (Porto Chino)
3. เดอะ ไนน์ พระรามเก้า (The Nine)
4. เค วิลลเจ สุขุมวิท 26 (K Village)
5. เสนา เฟส เจริญนคร (SENA fest)
6. เดอะ ศาลายา มอลล์ นครปฐม (The Salaya Mall)

3.1 โครงการท่ามหาราช

3.1.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการท่ามหาราช เป็นโครงการที่พัฒนาท่าเรือเป็น “ไลฟ์สไตล์ มอลล์” อยู่ภายใต้แนวความคิดของ “Riverside eatery, Urban oasis, Art & Culture market” ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท สุภัทรา เรียว เอสเตท จำกัด เปิดบริการตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2556 พื้นที่โครงการทั้งหมด 3 ไร่ ขนาดหน้ากว้างติดแม่น้ำเจ้าพระยา 117 เมตร ตั้งอยู่เลขที่ 1/11 ตรอกมหาธาตุ ถนนมหาราช แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา และเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นใน รายรอบด้วยสถานที่อันเป็นแลนด์มาร์กระดับโลก อาทิ พระบรมมหาราชวัง วัดพระแก้ว วัดอรุณ ฯลฯ

ภาพที่ 2 ทศนียภาพโครงการท่ามหาราช



ที่มา <http://www.novotelbangkokploenchit.com>

1) ข้อมูลกายภาพ

โครงการท่ามหาราช เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ low-rise ความสูง 3 ชั้น มีทางเดินเชื่อมติดต่อกันทุกอาคาร ประกอบไปด้วยอาคารหลักทั้งหมด 7 อาคาร โดยแยกเป็นอาคาร A C D E F G และอาคาร P เป็นส่วนของอาคารจอดรถความสูงขนาด 5 ชั้น

โครงการท่ามหาราช มีพื้นที่ใช้สอยรวม 12,650 ตารางเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ขายเช่า 3,700 ตารางเมตร พื้นที่ส่วนกลาง (พื้นที่เปิดโล่งภายใน-ภายนอก) 8,950 ตร.ม. โดยพื้นที่ส่วนกลางประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 1,102 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 1,748 ตารางเมตร

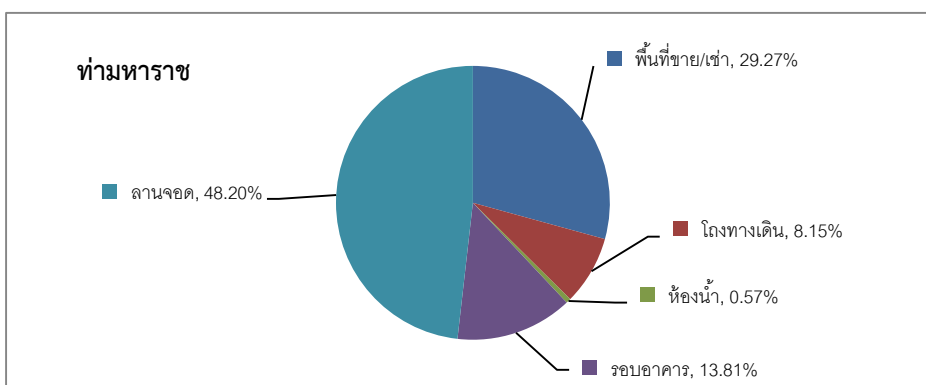
และพื้นที่อาคารจอดรถ 6,100 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 5 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 29 ห้อง

ตารางที่ 2 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการท่ามหาราช

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด		12,650
พื้นที่ชายเข้า		3,7000
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	1,030
	พื้นที่ห้องน้ำ	72
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	1,748
	พื้นที่อาคารจอดรถ	6,100
รวมพื้นที่ส่วนกลาง		8,950

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่อาคารจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาเป็นพื้นที่ชายเข้า คิดเป็นร้อยละ 29.27 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 13.81 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 8.15 และพื้นที่ห้องน้ำคิด เป็นร้อยละ 0.57

แผนภูมิที่ 2 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการท่ามหาราช



2) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการท่ามหาราช

โครงการท่ามหาราช เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 07.00 – 23.00 น ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท สุภัทรา เรียด เอสเตท จำกัด ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า สินค้าของที่ระลึก ร้านเสริมสวย และร้านจำหน่ายพระเครื่องและวัตถุโบราณ เป็นต้น โดยจะเป็นลักษณะของร้านค้าทั่วไปร่วมกับร้านค้ออส ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว นักเรียน นิสิตนักศึกษา ข้าราชการ จำนวนประมาณ 5,000 – 10,000 คนต่อวัน

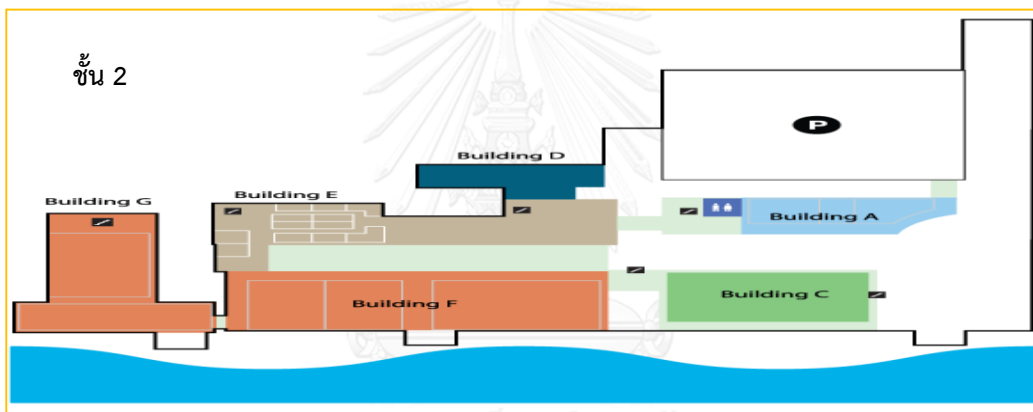
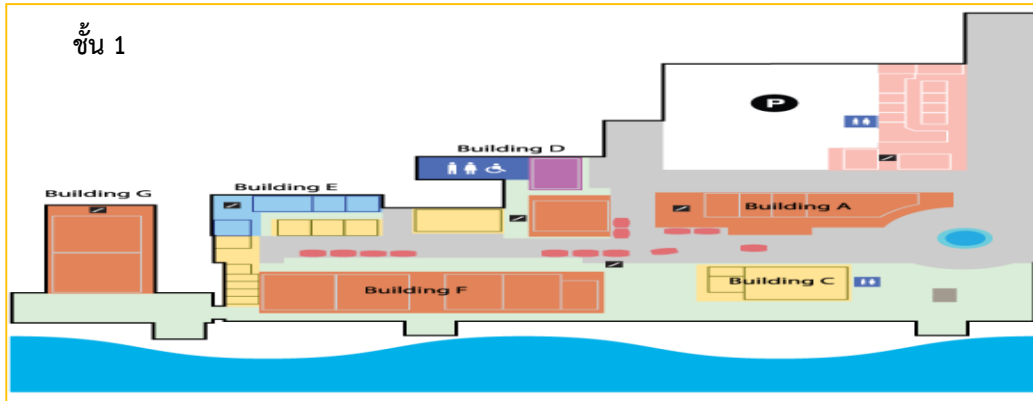
3) การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการท่ามหาราช เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ 7 อาคารหลัก วางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม โดยมีพื้นที่เปิดโล่ง โถงและทางเดินเชื่อมต่อกันระหว่างอาคารทั้ง 7 อาคาร โครงการจัดพื้นที่จอดรถเฉพาะไว้ที่อาคาร P ซึ่งเป็นอาคารสูงขนาด 5 ชั้น และมีจุดบริการลิฟต์ เพียงหนึ่งจุดที่อาคาร P อาคารจอดรถ จุดบริการห้องน้ำ 5 จุดกระจายอยู่ในอาคาร A, C, D, E และอาคาร P

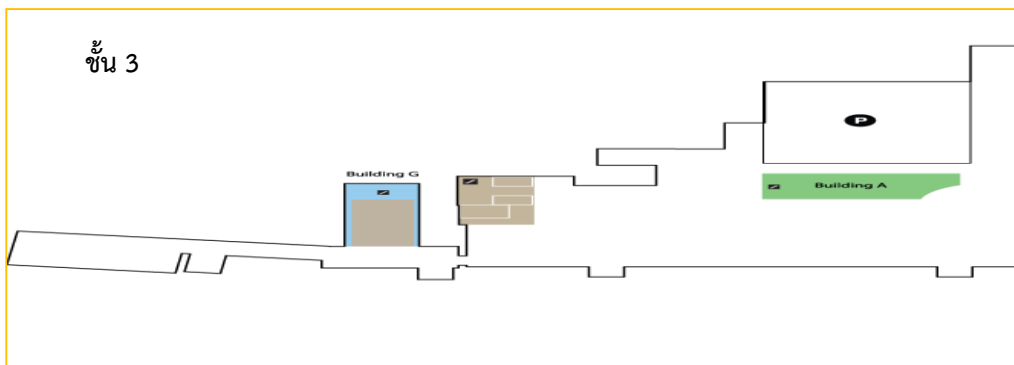
โครงการท่ามหาราช จัดสรรพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในพื้นที่ภายในของอาคารหลัก ทั้ง 7 อาคาร โดยอาคาร A, C, F และ ชั้น 1 ของอาคาร P จะเป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม อาคาร D, E และ G เป็นร้านค้าทั่วไป และร้านค้ออสจะตั้งกระจายตามพื้นที่เปิดโล่ง ทางเดินเชื่อมระหว่างอาคาร โดยจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

- ชั้น 1 โถงทางเดินเชื่อมระหว่างอาคาร ร้านค้ออส
- อาคาร A ชั้น 1 และ 2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- อาคาร C ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
 - ชั้น 2 ดาดฟ้า ตลาดนัดตอนเย็น
- อาคาร D ชั้น 1 ร้านค้าทั่วไป สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น ร้านเสริมสวย
 - ชั้น 2 ร้านพระเครื่องและวัตถุโบราณ
- อาคาร E ชั้น 1 ร้านค้าทั่วไป สินค้าที่ระลึก เครื่องดื่ม
 - ชั้น 2 ดาดฟ้า ตลาดนัดตอนเย็น
- อาคาร F ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
- อาคาร G ชั้น 1 ร้านค้าทั่วไป สินค้าที่ระลึก เครื่องดื่ม
- อาคาร P ชั้น 1 ด้านถนนทางเข้า ร้านเครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึก
 - ชั้น 1-5 ลานจอดรถ

ภาพที่ 3 ผังพื้นโครงการท่ามหาราช



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ที่มา <http://www.realist.co.th>

3.1.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการท่ามหาราช ใช้วิธีการจัดจ้าง บริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเสส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานปฏิบัติการ บริการอาคาร แบบบูรณาการ โดยส่วนงานรักษาความสะอาด เป็นส่วนงานหนึ่งของสัญญาว่าจ้าง ระยะเวลาของสัญญาบริการครั้งละ 3 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2556

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งออกเป็น 4 เรื่องคือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ จำนวนและคุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจัดที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ เรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน และสุดท้ายเรื่องความพึงพอใจ ต้องไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพงานและบริการ

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการท่ามหาราช แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงานหลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

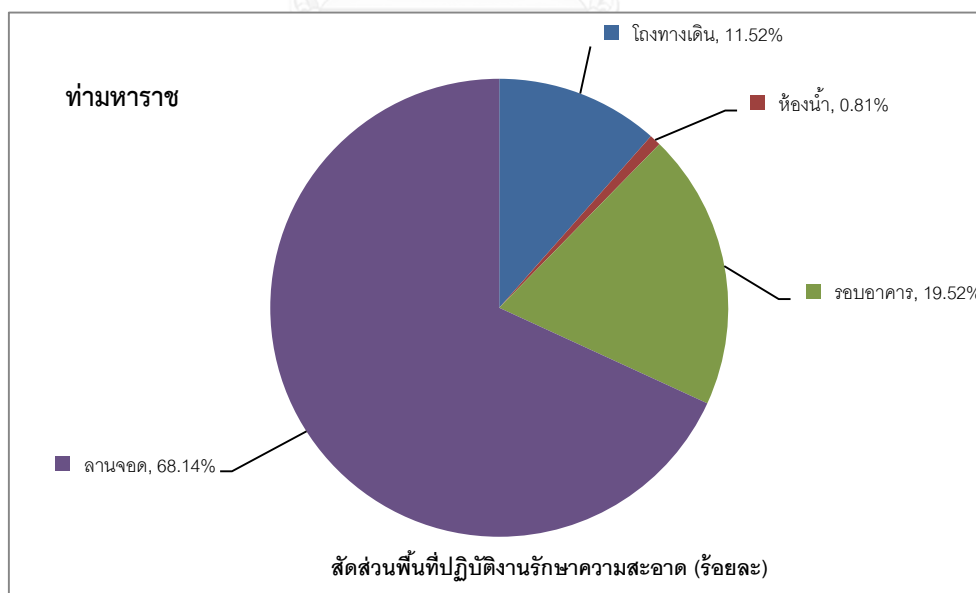
ขนาดของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งตามลักษณะการใช้งาน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในมี 2 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน 1,030 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ 72 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 1,748 ตารางเมตร พื้นที่อาคารจอดรถ 6,100 ตารางเมตร

ตารางที่ 3 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่วมหาราช

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	1,030
	พื้นที่ห้องน้ำ	72
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	1,748
	พื้นที่อาคารจอดรถ	6,100
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด		8,950

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่พบว่าพื้นที่ ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่อาคารจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 68.14 รองลงมาเป็นพื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 19.52 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 11.52 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 0.81

แผนภูมิที่ 3 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่วมหาราช



พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการท่ามหาราช ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอด มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการท่ามหาราช มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระจก วัตถุโลหะ สแตนเลส เพอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิว ไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันวาวไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการท่ามหาราช มีในชั้น 1 อาคาร C, D และ P อาคาร ละ 1 จุด ชั้นสองอาคาร A 1 จุดรวมทั้งหมด 4 จุดบริการประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง และห้องน้ำสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ 1 จุด รวมจำนวนทั้งหมด 29 ห้อง โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ กระจก วัตถุโลหะ สแตนเลส สุขภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก รอยเปื้อนสะสม ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากไย่ วัตถุโลหะมันเงา กระจกใส ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการท่ามหาราช จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ส่วนของลานกิจกรรม ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร ลานน้ำพุ ป้อมจราจรทางเข้าทางออก และท่าเรือโดยสาร มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เส้า โคมไฟ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีเศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อนสะสม ไม่มี หยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

พื้นที่อาคารจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการท่ามหาราช จะเป็นอาคารจอดรถขนาดความสูง 4+1 ชั้น โครงการคิดค่าบริการจอดรถ สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 220 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน บันได ภาชนะใส่ขยะ ลิฟต์โดยสาร เส้า โคมไฟ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง ท่อต่างๆ คุณภาพงานรักษาความ

สะอาดที่ต้องการพื้นผิวไม่มีฝุ่นเศษขยะ ขยะสะสมไม่เกิน ¼ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อน คราบน้ำมันสะสม ไม่มีหยากไย่ ไຍแมงมุม ไม่มีคราบฝุ่นเกาะสะสมในพื้นที่สูง

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการท่ามหาราช มีแผนงานในจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่อาคารจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงานออกเป็น แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบสัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน และรอบ 6 เดือน ซึ่งมีรายละเอียดแผนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1) การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเคลีย นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีดล้างทำความสะอาด

2) พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผนัง เพดาน
 - กวาด ม็อบดันฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปิดหยากไย่
- เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
 - เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- กระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
- วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
- ลิฟต์โดยสาร ขนส่ง
 - ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผนังภายในและภายนอก กวาด เช็ดถู คราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส

3) พื้นที่ห้องน้ำ ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ

- กวาด ม็อบ เช็ดถูพื้น ดูแลพื้นที่ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
- เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผนัง ประตู
- เก็บเคลียขยะ ทำความสะอาดถังขยะ อย่างสม่ำเสมอ
- จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ

- ทำความสะอาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
 - เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัตถุโลหะสแตนเลส ชัดเงา
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผนัง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
 - ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน
- 4) **พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย**
- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
 - **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผนัง เพดาน พื้นที่ที่สูง อุปกรณ์ บ่อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

- 1) **การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ**
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
- 2) **พื้นที่ส่วนกลางภายใน**
 - สเปรย์บำบัดกลิ่น
 - ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมุมต่างๆ
 - เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง
- 3) **พื้นที่ส่วนกลางภายนอก**
 - **พื้นที่รอบอาคาร**
 - เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ**
 - เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผนัง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 1 เดือน

- กรีดผนังกระจกภายใน และภายนอก สูงไม่เกิน 3 เมตร
- ทำความสะอาดป้อมจราจรทางเข้าออก-
- ทำความสะอาดตาดฟ้าอาคาร D และ F
- ทำความสะอาดเก็บฝุ่น หลังคาร้าน Kiosk

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

- ขัดล้างพื้นทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคารด้วยเครื่อง
- ขัดล้างลานน้ำพุหน้าอาคาร A และ D
- ทำความสะอาดโคมไฟเฉพาะภายนอก
- ดูแลพื้นที่ให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 6 เดือน

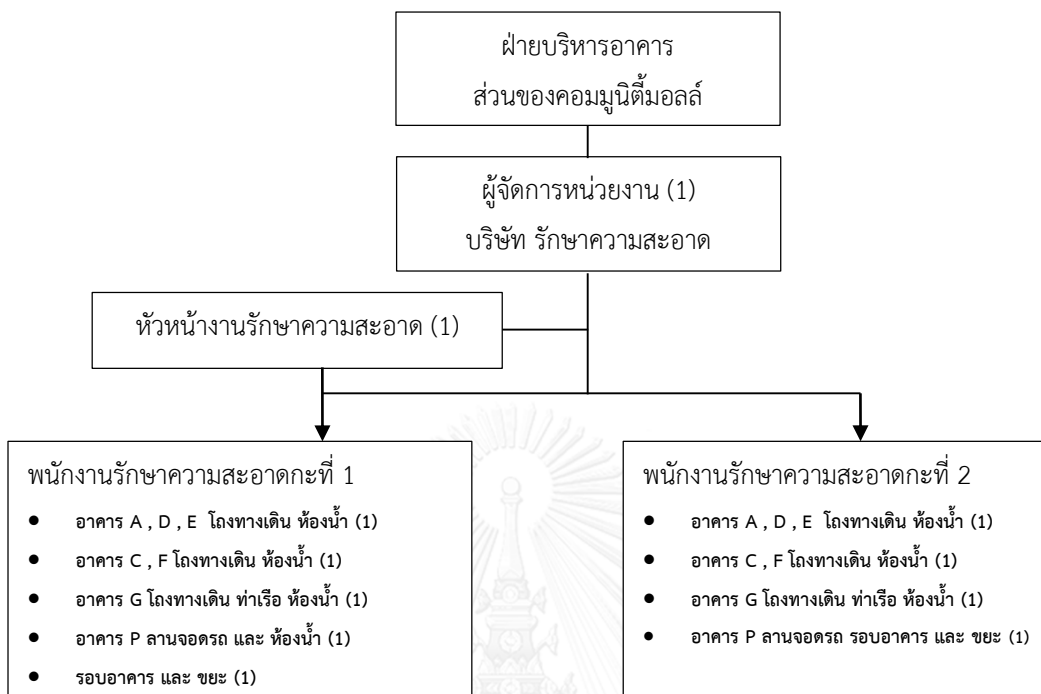
- ขัดล้างพื้นลานจอดรถด้วยเครื่อง
- ล้างพื้นบันได
- ทำความสะอาดเช็ดเก็บฝุ่น ท่อต่างๆ ปิดหยากใยฝ้าเพดาน และที่สูง

3.1.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการท่ามหาราช ได้จัดจ้างบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้ดูแลและจัดการในส่วนของงานปฏิบัติการและบริการอาคารแบบบูรณาการ ประกอบด้วย งานระบบประกอบอาคาร (ช่างและช่างเทคนิค) งานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานสวน งานกำจัดแมลง ฯลฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ทำงานทั้งระดับจัดการและปฏิบัติการ และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้ มอลล์

งานรักษาความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาคารแบบบูรณาการ การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กะ คือกลางวันกะที่ 1 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 5 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน กลางวัน กะที่ 2 ประกอบด้วย พนักงานรักษาความสะอาด 4 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และ ภาระงาน

แผนผังที่ 4 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่วมหาราช



งานรักษาความสะอาดโครงการท่วมหาราช บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาดจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 10 คน แบ่งตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับจัดการ คือ ผู้จัดการหน่วยงาน 1 คน ระดับปฏิบัติการ 9 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 7 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน

ตารางที่ 4 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่วมหาราช

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ ตารางเมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์	
			07.00-18.00	12.00-23.00
			จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน
อาคาร P	อาคารจอดรถขนาด 5 ชั้น และห้องน้ำ	6,099.65	1	1
รอบอาคาร	ทางเดินเชื่อมระหว่างอาคาร และชยะ		1	
อาคาร A	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	357.55	1	1
อาคาร D		665.10		
อาคาร E		320.60		
อาคาร C	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	500.10	1	1
อาคาร F		658.85		
อาคาร G	โถงทางเดิน, ท่าเรือ และ ห้องน้ำ	348.15	1	1
หัวหน้างาน			1	
ผู้จัดการหน่วยงาน			1	
รวมจำนวน			6	4
รวมจำนวนทั้งหมด			8,950	11

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการท่วมหาราช จัดชุดปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 กะ ในเวลาชั่วโมงการทำงานเท่ากันทั้งสองกะ คือ กลางวันกะที่ 1 และ กลางวันกะที่ 2 ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 07.00 น ถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น ประกอบด้วย

ผู้จัดการหน่วยงาน 1 คน ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทั่วไป และประสานงานกับ เจ้าหน้าที่ตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์

หัวหน้างานกะกลางวัน จำนวน 1 คน ปฏิบัติงาน วันละ 12 ชั่วโมง เวลา 7.00 - 18.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงาน ดูแลความสะอาดสำนักงานผู้บริหารโครงการ (ไม่พบว่ามีการจัดจ้างหัวหน้างานกะบ่าย)

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 9 คน ปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กลางวันกะที่ 1 เวลา 07.00-18.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดอาคารลานจอดรถ 1 คน ช่วงเวลา 07.00-09.30 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่อาคารลานจอดรถทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ ช่วงเวลา 10.00-18.00 น ประจำจุดห้องน้ำชั้น 1 อาคาร P

2) พนักงานรักษาความสะอาดรอบอาคาร และขยะ 1 คน ช่วงเวลา 07.00-18.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ และรอบเดือน

3) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ 3 คน แบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน อาคาร A, D และ E จัดพนักงาน 1 คน อาคาร C และ F จัดพนักงาน 1 คน และอาคาร G รวมพื้นที่ทำเทียบเรือ จัดพนักงาน 1 คน เวลาปฏิบัติงาน 07.00-18.00 น โดยแบ่งช่วงเวลางานออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้ เวลา 07.00-09.30 น ดูแลรักษาความสะอาด เก็บเคลียร์ขยะพื้นที่โถงทางเดิน ส่วนกลาง ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน เวลา 10.00-18.00 น ประจำจุดห้องน้ำอาคาร A, D และ C จุดละ 1 คน

กลางวันกะที่ 2 เวลา 12.00-23.00 น

4) พนักงานรักษาความสะอาดอาคารลานจอดรถ รอบอาคาร และขยะ 1 คน ช่วงเวลา 12.00-17.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่อาคารลานจอดรถทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ ช่วงเวลา 18.00-23.00 น ประจำจุดห้องน้ำ ชั้น 1 อาคาร P

5) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ 3 คน แบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน อาคาร A, D และ E จัดพนักงาน 1 คน อาคาร C และ F จัดพนักงาน 1 คน และอาคาร G รวมพื้นที่ทำเทียบเรือ จัดพนักงาน 1 คน เวลาปฏิบัติงาน 12.00-23.00 น โดยแบ่งช่วงเวลางานออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้ เวลา 12.00-17.00 น ดูแลรักษาความสะอาด เก็บเคลียร์ขยะพื้นที่โถงทางเดิน ส่วนกลาง ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน เวลา 18.00-23.00 น ประจำจุดห้องน้ำอาคาร A, D และ C จุดละ 1 คน

* หมายเหตุ การจัดเวลาพัก ช่วงเวลา 12.00-13.00 น พนักงานกะบ่ายจะเข้าทำงานแทนจุดปฏิบัติงานของพนักงานกะเช้าที่หยุดพัก และช่วงเวลา 17.00-18.00 น พนักงานกะเช้าจะเข้าทำงานแทนจุดปฏิบัติงานของพนักงานกะบ่ายหยุดพักรับประทานอาหาร

นอกจากการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทำงานในช่วงเวลาเปิดบริการ ยังมี การจัดชุดปฏิบัติงาน ทำงานนอกเวลาหลังโครงการปิดบริการ ซึ่งเป็นรักษาความสะอาดพิเศษตามแผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ รอบเดือน รอบ 3 เดือน และรอบ 6 เดือน ลักษณะงานที่ไม่สามารถปฏิบัติในช่วงเวลาเปิดบริการปกติ มีการใช้อุปกรณ์พิเศษ หรือเครื่องจักรประกอบการทำงาน เช่นงานขัดล้าง งานที่สูง

ตารางที่ 5 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ ท่วมหาราช

เวลาทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.
ท่อมหาราช	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	3	3	0	0	0			
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						0	0	0			
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									



พนักงาน



หัวหน้างาน



ผู้จัดการหน่วยงาน

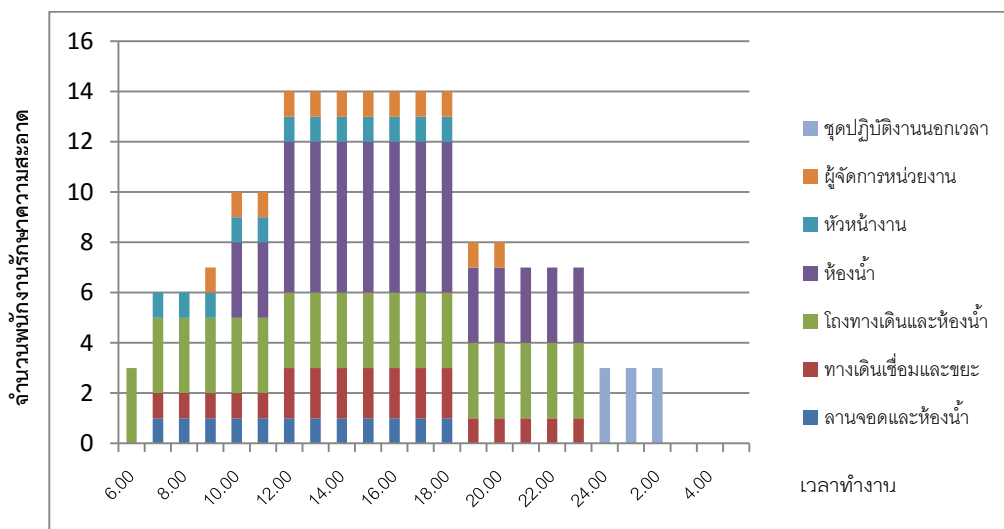


ชุดทำงานนอกเวลา

การจัดพนักงานกลางวันกะที่ 1 จะจัดพนักงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงานและมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-18.00 น เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกลางวันกะที่ 2 เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนพนักงานจะลดเหลือเฉพาะพนักงานกลางวันกะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 19.00 น จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น

การจัดพนักงานทำงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาพบว่าสัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่ห้องน้ำจะเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-18.00 น และลดลงในอัตราคงที่ตั้งแต่เวลา 19.00 น จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น ในส่วนของจุดปฏิบัติงานพื้นที่โถงทางเดิน มีสัดส่วนการปฏิบัติงานสม่ำเสมอตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ

แผนภูมิที่ 4 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการ ท่วมหาราช



3.1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของคอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกับผู้จัดการประจำหน่วยงานของบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูกระบุไว้ในเอกสารการตรวจคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการท่วมหาราช ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 90 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการปรับปรุงแก้ไข อัตรากำลังคนขาดมีผลต่อค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษาคอมมูนิตี้ มอลล์ ท่ามหาราช

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 7 อาคารหลัก วางเรียงเป็นสองแถวสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม มีอาคารจอดรถเฉพาะ 1 อาคารเก็บค่าบริการ มีพื้นที่เปิดโล่งตรงกลางระหว่างอาคาร และมีท่าเทียบเรือโดยสารฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา
- กลุ่มผู้เช่า เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป และร้านค้ออส กลุ่มลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว นักเรียน นิสิตนักศึกษา
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรมการใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆเป็นประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมาพนักงานพร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์
- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 2 กะ ได้แก่ กลางวันกะที่ 1 และกลางวันกะที่ 2 มีชั่วโมงการปฏิบัติงานเท่ากัน มีช่วงเวลาหนึ่งปฏิบัติงานพร้อมกันทั้งสองกะ จำนวนพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อร้านค้าในโครงการเปิดบริการและมีจำนวนมากที่สุดตั้งแต่ช่วงเวลา 12.00-18.00 น
- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 2 รูปแบบคือ ชุดพนักงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงาน และ ชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และ ความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90

3.2 โครงการพอร์ตโต้ซิโน

3.2.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการพอร์ตโต้ซิโน เป็น “ไลฟ์สไตล์ มอลล์” สร้างขึ้นมาในแนวคิดอิงวัฒนธรรม ดีไซน์สะท้อนความงดงามของแม่น้ำท่าจีนและเมืองท่า พอร์ตโต้ ชิโน มาจากคำว่า “Port of China” หรือ “ท่าจีน” ซึ่งเป็นแม่น้ำสายสำคัญของ จังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท ดี แลนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด เปิดบริการครั้งแรก ปี พ.ศ. 2554 พื้นที่โครงการทั้งหมด 15 ไร่ ตั้งอยู่ เลขที่ 99/120 ตำบลนาดี อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งอยู่บนทำเลที่สำคัญในเชิง การท่องเที่ยว บนถนนพระราม 2 ขาออก หลักกิโลเมตรที่ 15 ก่อนถึงตัวเมืองมหาชัย เป็นเส้นทาง ผ่านไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่างๆ เช่น หัวหิน ชะอำ เพชรบุรี และสถานที่ท่องเที่ยวทางภาคใต้

ภาพที่ 4 ทศนียภาพโครงการพอร์ตโต้ซิโน



ที่มา <http://www.portochino.com>

1) ข้อมูลกายภาพ

โครงการพอร์ตโต้ซิโน เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ low-rise ขนาดความสูง 2 ชั้น มีทางเดินเชื่อมติดต่อกันทุกอาคาร ประกอบไปด้วยอาคารหลักทั้งหมด 9 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ ออกเป็นโซนทั้งหมด 6 โซนตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย โซนอาหารและเครื่องดื่ม โซนสุขภาพและความงาม โซนบริการและธุรกรรมต่างๆ โซนการศึกษา โซนแฟชั่น และโซน ซูเปอร์มาร์เก็ต

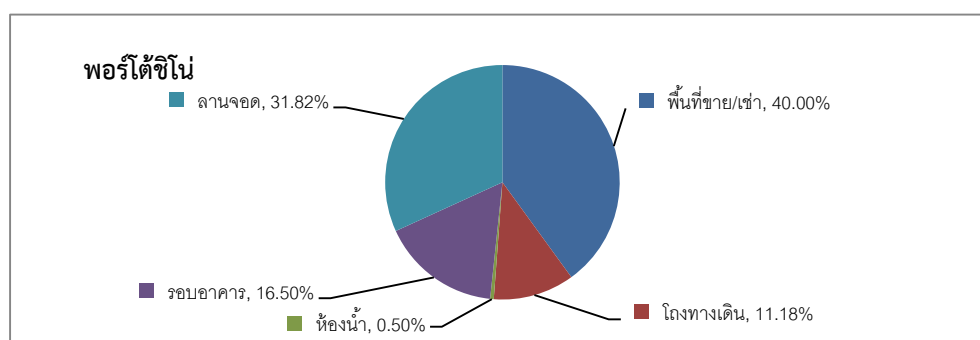
โครงการพอร์โต้ซิโน มีขนาดพื้นที่ใช้สอยรวม 25,000 ตารางเมตร พื้นที่ชายเขา 10,000 ตารางเมตร. พื้นที่ส่วนกลาง 15,000 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 2,795 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำประมาณ 125 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร 4,125 ตารางเมตร และพื้นที่ลานจอดรถ 7,955 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 4 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 50 ห้อง

ตารางที่ 6 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการพอร์โต้ซิโน

ลักษณะพื้นที่	ตารางเมตร	
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด	25,000	
พื้นที่ชายเขา	10,000	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	2,795
	พื้นที่ห้องน้ำ	125
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	4,125
	พื้นที่ลานจอดรถ	7,955
รวมพื้นที่ส่วนกลาง	15,000	

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ชายเขา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 31.82 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 16.50 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 11.18 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 0.50

แผนภูมิที่ 5 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการพอร์โต้ซิโน



2) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการपोर्टโต้ซิโน

โครงการपोर्टโต้ซิโน เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 06.00 – 23.00 น ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท ดี แลนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า สินค้าของที่ระลึก อุปกรณ์กีฬา การศึกษา ร้านเสริมสวย และธนาคารธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น โดยจะเป็นลักษณะของร้านค้าทั่วไปร่วมกับร้านค้ออส ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป นักเดินทางท่องเที่ยว จำนวนประมาณ 10,000 - 15,000 คนต่อวัน

3) การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการपोर्टโต้ซิโน เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ 9 อาคารหลัก วางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู โดยมีพื้นที่เปิดโล่ง โถงและทางเดินทางสัญจรเชื่อมต่อกันระหว่างอาคารทั้ง 9 อาคาร โครงการจัดพื้นที่จอดรถเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่เปิดโล่งรอบๆอาคารทั้งหมด สามารถจอดรถได้สูงสุด 460 คัน มีจุดบริการลิฟต์ หนึ่งจุดที่อาคาร A ด้านทิศใต้ มีบันไดเลื่อนสามจุดบริการ จุดบริการห้องน้ำ 4 จุดอยู่ในกลุ่มอาคาร A และ B ด้านทิศใต้

โครงการपोर्टโต้ซิโน จัดแบ่งพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในพื้นที่ภายในของอาคารหลักทั้ง 9 อาคาร เป็น 2 โซนคือ พื้นที่ โซน A และ โซน B โดยพื้นที่โซน A ประกอบด้วย อาคารหลัก 7 อาคาร ประกอบด้วยอาคารชั้นเดียวด้านถนนพระรามสอง 3 อาคาร และกลุ่มอาคาร 2 ชั้น ด้านใน 4 อาคาร พื้นที่โซน B ประกอบด้วยกลุ่มอาคาร 2 ชั้น 2 อาคาร มีพื้นที่จอดรถ และทางสัญจรรอบอาคาร เชื่อมต่อระหว่างอาคารในโซน A และโซน B ทั้งหมด โดยจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

โซน A

อาคาร 1 ชั้น ด้านถนนพระรามสอง 3 อาคาร

- อาคาร C ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (M K สุกี้)
- อาคาร D ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (Mc แมคโดนัลด์)
- อาคาร E ร้านกาแฟ สตาร์บัค

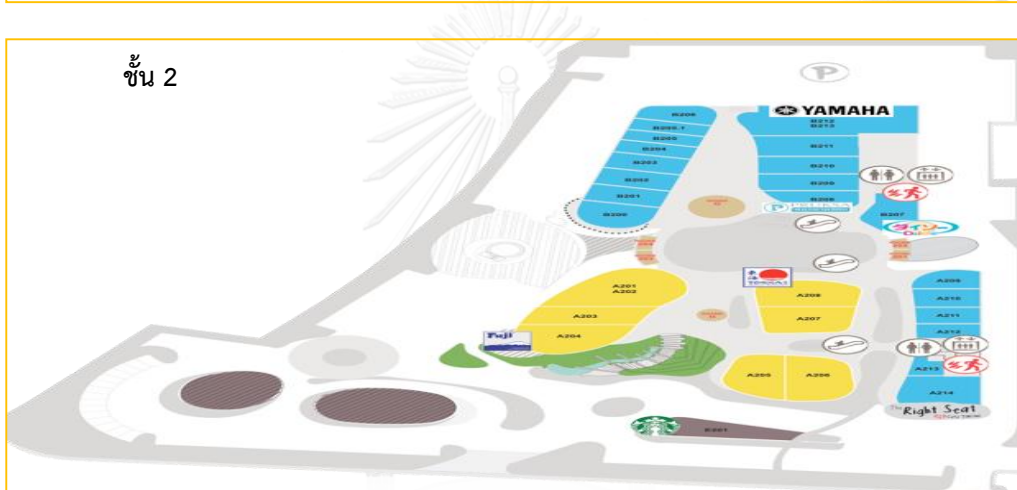
กลุ่มอาคาร A ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น
ร้านค้ออสกลุ่มอาคาร A ชั้น 2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

โซน B

กลุ่มอาคาร B ชั้น 1 ธนาคาร และธุรกรรมทางการเงิน ร้านค้าทั่วไป สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น ซุปเปอร์มาร์เก็ต (Foodland) โถงทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารชั้น 1 ร้านค้ออส

กลุ่มอาคาร B ชั้น 2 บริการสุขภาพ เสริมสวย กีฬา เด็กและการศึกษา

ภาพที่ 5 ผังพื้นที่โครงการपोर्टชิโน



3.2.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการพอร์โต้ซิโน ใช้วิธีการจ้างเหมาบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานปฏิบัติการบริการอาคารแบบบูรณาการ โดยส่วนงานรักษาความสะอาดเป็นส่วนงานหนึ่งของสัญญาว่าจ้าง ระยะเวลาของสัญญาบริการครั้งละ 3 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2554

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งออกเป็น 4 เรื่องคือ เรื่องความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ เรื่องจำนวนและคุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจ้างที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ เรื่องแผนงานสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตรงตามแผนงาน และสุดท้ายเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการพอร์โต้ซิโน แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงานหลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

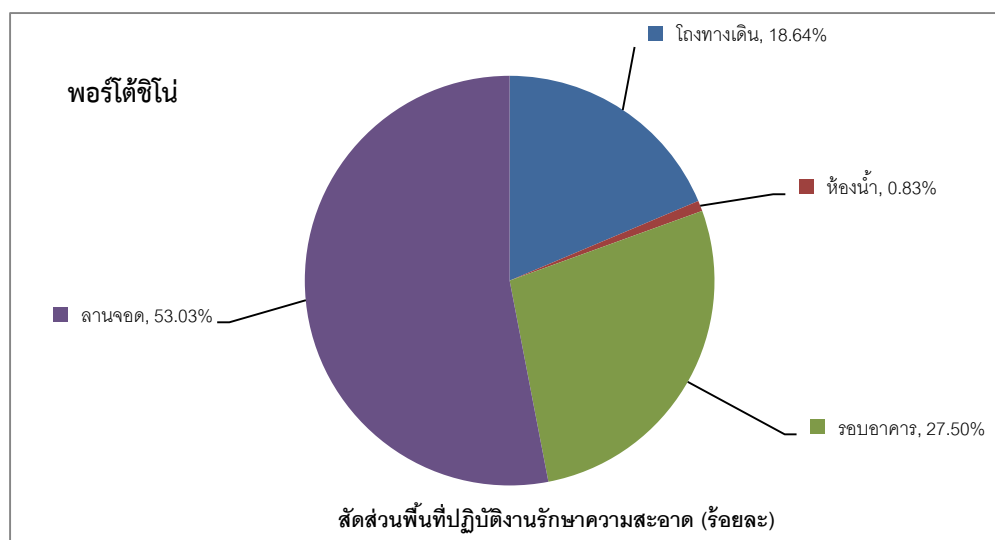
ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายใน มี 2 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน 2,795 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ 125 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 4,125 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 7,955 ตารางเมตร

ตารางที่ 7 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ซิโน

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	2,795
	พื้นที่ห้องน้ำ	125
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	4,125
	พื้นที่ลานจอดรถ	7,955
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด		15,000

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมาเป็นพื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 27.50 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 18.64 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 0.83

แผนภูมิที่ 6 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ซิโน



ในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการพอร์โต้ซิโน ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการพอร์โต้ซิโน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระจาก วัสดุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิวไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันเงาไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการฟอร์โต้ซิโน มีใน อาคาร A ชั้น 1, 2 และอาคาร B ชั้น 1, 2 ชั้นละ 1 จุด รวมทั้งหมด 4 จุดบริการประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง และห้องน้ำสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ 1 จุด รวมจำนวนทั้งหมด 50 ห้อง โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ กระຈก วัสดุโลหะ สแตนเลส สุขภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและส่วนประกอบ พื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก รอยเปื้อน สะสม ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากใย วัสดุโลหะมันเงา กระຈกใส ไม่มีคราบ รอยนิ้วมือ ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการฟอร์โต้ซิโน จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ส่วนของลานกิจกรรม ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร พื้นที่ปลูกต้นไม้ มีส่วนประกอบของพื้นที่ และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ บ่อน้ำพุ เส้า โคม ไฟ ป้ายต่างๆ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีฝุ่นผง เศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบ สกปรก รอยเปื้อนสะสม และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของ ภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการฟอร์โต้ซิโน จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ลานจอดหลักอยู่ด้านหลังอาคาร B และพื้นที่รอบๆอาคารด้านนอก สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 460 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้นทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เส้า โคมไฟ ป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายจราจร คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการพื้นผิวไม่มีฝุ่นเศษขยะ ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของ ภาชนะใส่ขยะ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อน คราบน้ำมัน

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการฟอร์โต้ซิโน มีแผนงานในจุดปฏิบัติงานทั้ง 9 จุด ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ออกเป็น แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ สัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และรอบประจำปี ซึ่งมีรายละเอียดแผนการ ปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเคลียร์ นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีคล้างทำความสะอาด

2. พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผนัง เพดาน
 - กวาด ม็อบต้นฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปิดหยากไย่
- เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
 - เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- กระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
- วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
- บันไดเลื่อน
 - ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- ลิฟต์โดยสาร ขนส่ง
 - ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผนังภายในและภายนอก กวาด เช็ดถู คราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส

3. พื้นที่ห้องน้ำ ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ

- กวาด ม็อบ เช็ดถูพื้น ดูแลพื้นที่ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
- เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผนัง ประตู
- เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะ อย่างสม่ำเสมอ
- จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ
- ทำความสะอาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
- เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัสดุโลหะสแตนเลส ขัดเงา
- ฉีคล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผนัง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
- ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน

4. พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย

- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
- **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผนัง เพดานที่สูง อุปกรณ์ บ่อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น

2. พื้นที่ส่วนกลางภายใน

- สเปรย์บำบัดพื้นเงาพื้น
- ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมุมต่างๆ
- เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง

3. พื้นที่ส่วนกลางภายนอก

- **พื้นที่รอบอาคาร**
 - เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - ขัดล้างบ่อน้ำพุ Pool step , หน้า Starbuck, หน้า Coffee World, น้ำพุกรงนก
- **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ**
 - เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผนัง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 1 เดือน

- ทำความสะอาดบันไดเลื่อนอาคาร A และ B
- ทำความสะอาดตาดฟ้าอาคาร A และ B

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

- ขัดล้างป่นเงาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน
- ทำความสะอาดเก็บฝุ่น หลังคาร้าน Kiosk

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 6 เดือน

- ขัดล้างพื้นลานจอดรถด้วยเครื่อง
- ขัดล้างพื้นทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคารด้วยเครื่อง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำปี

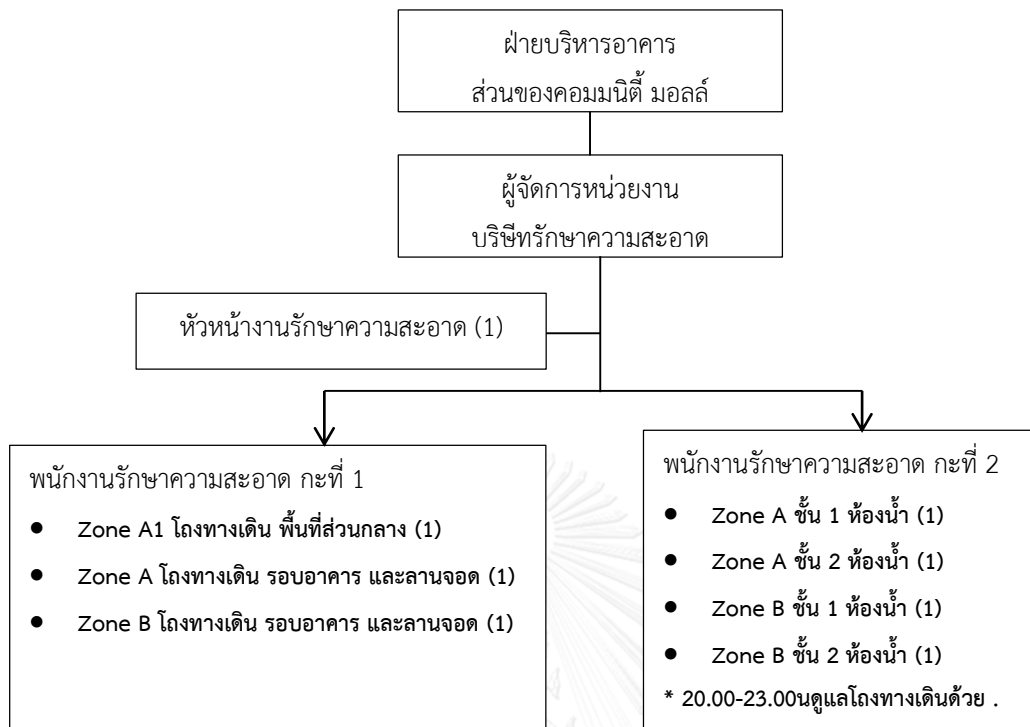
- ทำความสะอาดเสาป้ายชื่อโครงการสูง 10 เมตร

3.2.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการพอร์โต้ซิโน ได้จัดจ้างบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเสส (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้ดูแลและจัดการในส่วนของงานปฏิบัติการและบริการอาคารแบบบูรณาการ ประกอบด้วยงานระบบประกอบอาคาร (ช่างและช่างเทคนิค) งานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานสวน งานกำจัดแมลง โดยมีเจ้าหน้าที่ทำงานทั้งระดับจัดการและปฏิบัติการ และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้ มอลล์

งานรักษาความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาคารแบบบูรณาการ การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กะ คือกะเช้าประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 3 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน กะบ่ายประกอบด้วย พนักงานรักษาความสะอาด 4 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน

แผนผังที่ 5 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ซิโน



งานรักษาความสะอาด โครงการพอร์โต้ซิโน บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาด จัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 9 คน แบ่งตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับจัดการ คือ ผู้จัดการหน่วยงาน 1 คน ระดับปฏิบัติการ 8 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 7 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน

ตารางที่ 8 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ซิโน

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ตารางเมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์		
			06.00-18.00	08.00-20.00	10.30-22.30
			จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงาน
A1	โถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง	2,795.00	1		
Zone A	ลานจอดรถ รอบอาคาร โถงทางเดิน	6,750.00		1	
Zone A FL.1	ห้องน้ำ	31.25			1
Zone A FL.2	ห้องน้ำ	31.25			1
Zone B	ลานจอดรถ รอบอาคาร โถงทางเดิน	5,330.00		1	
Zone B FL.1	ห้องน้ำ	31.25			1
Zone B FL.2	ห้องน้ำ	31.25			1
หัวหน้างาน				1	
ผู้จัดการหน่วยงาน			1		
รวมจำนวน			1	3	4
รวมจำนวนทั้งหมด		15,000.00	8		

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการพอร์โต้ซิโน จัดชุดปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 กะ ในเวลาชั่วโมงการทำงานเท่ากันทั้งสองกะ คือ กลางวันกะที่ 1 และ กลางวันกะที่ 2 ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 06.00 น ถึงเวลาปิดบริการ 22.30 น ประกอบด้วย

ผู้จัดการหน่วยงาน จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทั่วไป และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์

หัวหน้างานกลางวัน จำนวน 1 คน ปฏิบัติงาน วันละ 12 ชั่วโมง เวลา 08.00-20.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงาน ดูแลความสะอาดสำนักงานผู้บริหารโครงการ (ไม่พบว่ามีการจัดจ้างหัวหน้างานกะบ่าย)

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 7 คน ปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กลางวันกะที่ 1 เวลา 06.00-20.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง Zone A1 จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 06.00-18.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดินส่วนกลาง Zone A1 เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ

2) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง รอบอาคาร และลานจอด Zone A จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร และลานจอด เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

3) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง รอบอาคาร และลานจอด Zone B จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร และลานจอด เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

กลางวันกะที่ 2 เวลา 10.30-22.30 น

4) พนักงานรักษาความสะอาดประจำจุดห้องน้ำ Zone A ชั้น 1 จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 10.30-22.30 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ Zone A ชั้น 1 ทั้งหมด เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ ตั้งแต่ 20.00 น ดูแลพื้นที่ โถงทางเดินด้วย

5) พนักงานรักษาความสะอาดประจำจุดห้องน้ำ Zone A ชั้น 2 จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 10.30-22.30 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ Zone A ชั้น 2 ทั้งหมด เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ ตั้งแต่ 20.00 น ดูแลพื้นที่ โถงทางเดินด้วย

6) พนักงานรักษาความสะอาดประจำจุดห้องน้ำ Zone B ชั้น 1 จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 10.30-22.30 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ Zone B ชั้น 1 ทั้งหมด เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ ตั้งแต่ 20.00 น ดูแลพื้นที่ โถงทางเดินด้วย



7) พนักงานรักษาความสะอาดประจำจุดห้องน้ำ Zone B ชั้น 2 จำนวน 1 คน
 ช่วงเวลา 10.30-22.30 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ Zone B ชั้น 2 ทั้งหมด เก็บเคลือบ
 ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงาน
 ประจำตามรอบ ตั้งแต่ 20.00 น ดูแลพื้นที่ โถงทางเดินด้วย

* หมายเหตุ การจัดเวลาพัก ช่วงเวลา 11.00-12.00 น และ
 17.00-18.00 น พนักงานประจำ Zone พื้นที่ จะสลับกันหยุดพักคนละ 30 นาที โดยพนักงานจะ
 รับผิดชอบพื้นที่จุดปฏิบัติงานของพนักงานที่ หยุดพักด้วย

นอกจากการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทำงานในช่วงเวลาเปิด
 บริการ ยังมีการจัดชุดปฏิบัติงาน ทำงานนอกเวลาหลังโครงการปิดบริการ ซึ่งเป็นรักษาความสะอาด
 พิเศษตามแผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ รอบเดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และรอบปี ลักษณะ
 งานที่ไม่สามารถปฏิบัติในช่วงเวลาเปิดบริการปกติมีการใช้อุปกรณ์พิเศษ หรือเครื่องจักรประกอบการ
 ทำงาน เช่นงานขัดล้าง งานที่สูง

ตารางที่ 9 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ พอร์โต้ซิโน

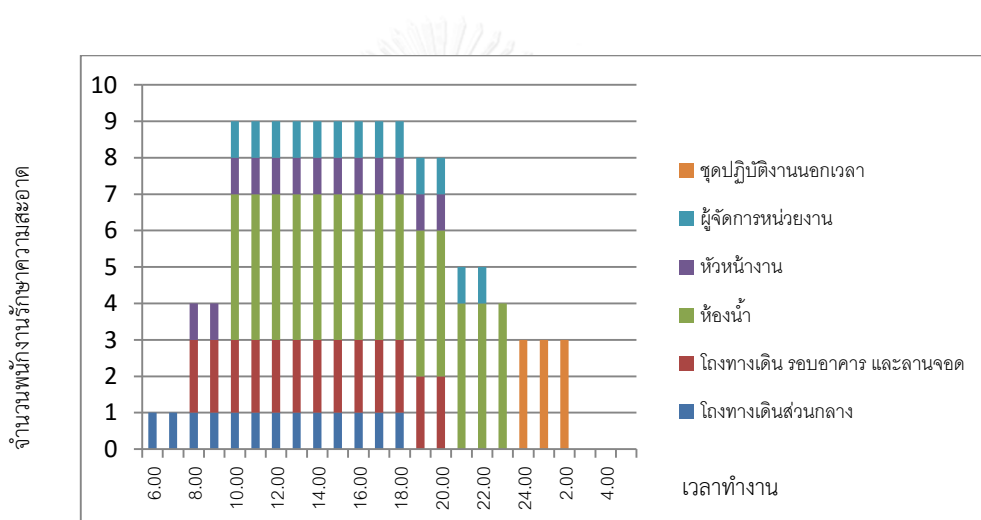
เวลาทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.	
พอร์โต้ซิโน	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	4	4	0	0	0				
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					0	0	0				
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			0	0	0				

 พนักงาน
 หัวหน้างาน
 ผู้จัดการหน่วยงาน
 ชุดทำงานนอกเวลา

การจัดพนักงานกลางวันกะที่ 1 จะจัดพนักงานประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานและมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 10.00-18.00 น เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกลางวันกะที่ 2 เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนพนักงานจะลดเหลือเฉพาะพนักงานกลางวันกะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 20.00 น จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น

การจัดพนักงานทำงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาพบว่าสัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่ห้องน้ำจะเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 10.00-20.00 น และลดลงในอัตราคงที่ตั้งแต่เวลา 20.00 น จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น

แผนภูมิที่ 7 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการ พอร์โต้ซิโน



3.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของคอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกับผู้จัดการประจำหน่วยงานของบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูกระบุไว้ในเอกสารการตรวจคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการพอร์โต้ซิโน ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ร้อยละ 90 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการปรับปรุงแก้ไข อัตรากำลังคนขาดมีผลต่อค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษาคอมมูนิตี้ มอลล์ พอร์โต้ซิโน

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 9 อาคารหลัก แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ช่วง วางเรียงเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู มีพื้นที่เปิดโล่งตรงกลางระหว่างอาคาร A และ B มีลานจอดรถหลักทิศตะวันออกด้านหลังอาคาร B และรอบอาคารด้านนอก มีทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารและทางสัญจรรอบอาคารทุกด้าน ตั้งอยู่ติดถนนพระรามสอง ถนนสายหลักสำหรับเดินทางไปภาคใต้
- กลุ่มผู้เช่า เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป และร้านค้ออส กลุ่มลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว คนเดินทาง
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรม การใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆเป็นประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก มีการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาและคงสภาพพื้นที่ให้มีอายุการใช้งานนานขึ้น
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมาพนักงานพร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์
- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 2 กะ ได้แก่ กลางวันกะที่ 1 และกลางวันกะที่ 2 มีชั่วโมงการปฏิบัติงานเท่ากัน มีช่วงเวลาดำเนินการปฏิบัติงานพร้อมกันทั้งสองกะ จำนวนพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อร้านค้าในโครงการเปิดบริการ และมีจำนวนมากสุดตั้งแต่ช่วงเวลา 10.00-20.00 น
- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 2 รูปแบบคือ ชุดพนักงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงาน และชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3.3 โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า

3.3.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า เป็น คอมมูนิตี้ มอลล์ ในแนวคิด “เนเบอร์ฮู้ด เซ็นเตอร์” ศูนย์การค้าในรูปแบบ กึ่ง Open Mall สามารถเข้าออกได้หลายเส้นทาง ถนนพระรามเก้า ถนนรามคำแหง ถนนพัฒนาการ ฯลฯ ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท เดอะไนน์ เซ็นเตอร์ จำกัด เปิดบริการครั้งแรก ปี พ.ศ. 2554 พื้นที่โครงการทั้งหมด 14 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 999, 999/1-4 พระรามเก้า แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 6 ทศนิยมภาพโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



ที่มา <http://thaisteeldoor.com>

ข้อมูลกายภาพ

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ low-rise มีพื้นที่ส่วนกลางตกแต่งด้วยพันธุ์ไม้และสวนแนวตั้ง ขนาดความสูง 4 ชั้น มีทางเดินเชื่อมติดต่อกันทุกอาคาร ประกอบไปด้วยอาคารหลักทั้งหมด 8 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นโซนทั้งหมด 6 โซน ตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย โซนอาหารและเครื่องดื่ม โซนสุขภาพและความงาม โซนบริการและธุรกรรมต่างๆ โซนการศึกษาและบันเทิง โซนแฟชั่น โซนซูเปอร์มาร์เก็ตและตลาดสด

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า มีขนาดพื้นที่ใช้สอยรวม 34,600 ตารางเมตร พื้นที่ขายเช่า 20,500 ตารางเมตร. พื้นที่ส่วนกลาง 14,100 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางภายในและพื้นที่ส่วนกลางภายนอก โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 2,639 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำประมาณ 416 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ประกอบด้วยพื้นที่รอบ

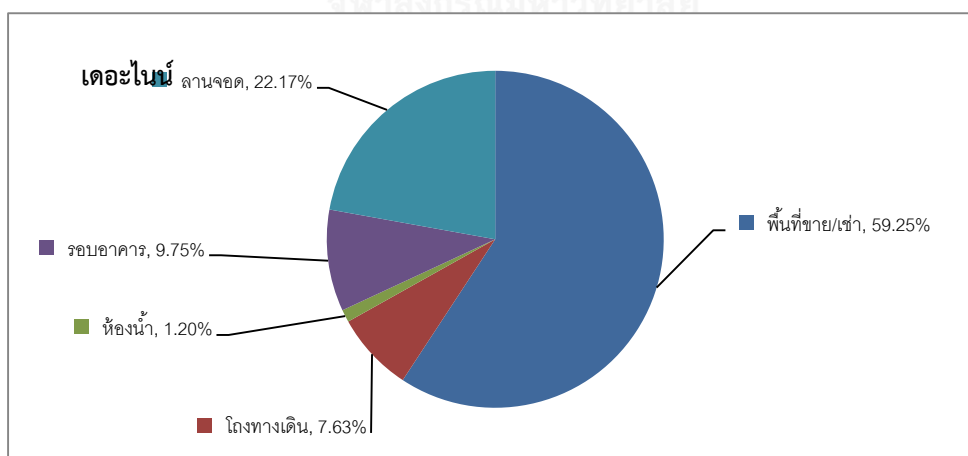
อาคาร 3,375 ตารางเมตร และพื้นที่ ลานจอดรถ 7,670 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 13 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 96 ห้อง

ตารางที่ 10 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า

ลักษณะพื้นที่	หน่วย (ตร.ม)	
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด	34,600	
พื้นที่ขายเช่า	20,500	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	2,639
	พื้นที่ห้องน้ำ	416
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	3,375
	พื้นที่ลานจอด	7,670
รวมพื้นที่ส่วนกลาง	14,100	

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ขายเช่า คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาเป็นพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 22.17 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 9.75 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 7.63 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 1.20

แผนภูมิที่ 8 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



1) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการเดอะไนน์

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์-อาทิตย์ เวลา 06.00 – 23.00 น ดำเนินการและบริหารบริษัท เดอะไนน์ เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า สินค้าของที่ระลึก บ้านเทิง อุปกรณ์กีฬา การศึกษา ร้านเสริมสวย ธนาคารธุรกรรมทางการเงิน และพื้นที่ชั้น 4 เป็นสำนักงาน ออฟฟิตให้เช่า ซึ่งมีเจ้าหน้าที่พนักงานประจำประมาณ 3,000 ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป นักเดินทางท่องเที่ยว นักเรียน นิสิตนักศึกษา และผู้พักอาศัยรอบโครงการ จำนวนประมาณ 15,000 - 20,000 คนต่อวัน

2) การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ 8 อาคารหลัก วางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม แบ่งพื้นที่ตามโครงสร้างเป็น 3 ส่วนตามแนวยาวของอาคาร ได้แก่ Fresh Market & Supper market, West Village และ East Village โดยมีพื้นที่เปิดโล่ง โถงและทางเดินทางสัญจรเชื่อมต่อกันระหว่างอาคารทั้งหมด โครงการจัดพื้นที่จอดรถภายในอาคารชั้น 2-3 ด้านตลาดสดเสรี ชั้นใต้ดิน B อาคาร West & East Village และพื้นที่เปิดโล่งรอบๆอาคารทั้งหมด สามารถจอดรถได้สูงสุด 500 คัน มีจุดบริการลิฟต์ชั้น 1-3 จำนวน 5 จุด ที่อาคาร West Village 3 จุด และอาคาร East Village 2 จุด อยู่ฝั่งทิศตะวันออกของอาคารทั้งหมด มีบันไดเลื่อนบริการ 2 จุด บริเวณโถงกลางของอาคาร West และ East Village จำนวนบันไดเลื่อนทั้งหมด 12 ตัว จุดบริการห้องน้ำ 13 จุดอยู่ในอาคาร West Village 6 จุดบริการ ในอาคาร East Village 5 จุดบริการ และในพื้นที่จอดรถใต้ดิน 2 จุดบริการ จำนวนห้องน้ำรวมทั้งหมด 96 ห้อง

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า จัดแบ่งพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในพื้นที่ภายในของอาคารหลักทั้ง 8 อาคารเป็น โซนลักษณะกิจกรรมและบริการ โดยจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

อาคารจอดรถและตลาดสดเสรี

ชั้น 1 ตลาดสดเสรี และซูเปอร์มาร์เก็ต (Max Value)

ชั้น 2-3 พื้นที่จอดรถ

อาคาร West Village และ East Village

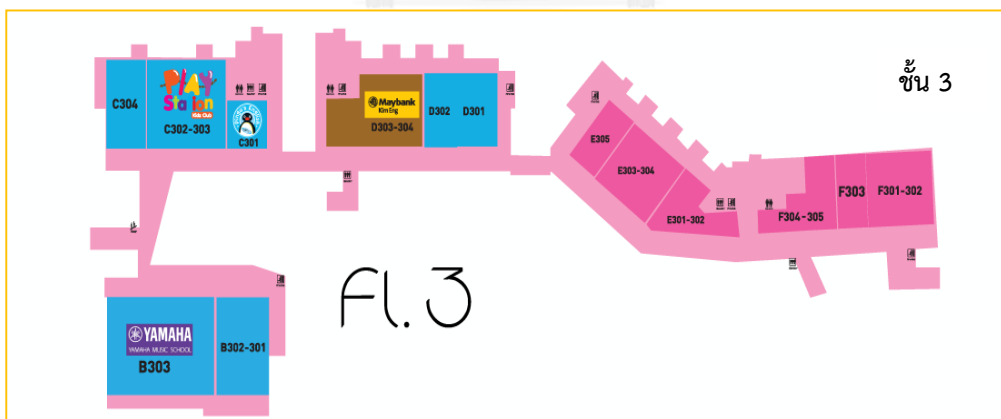
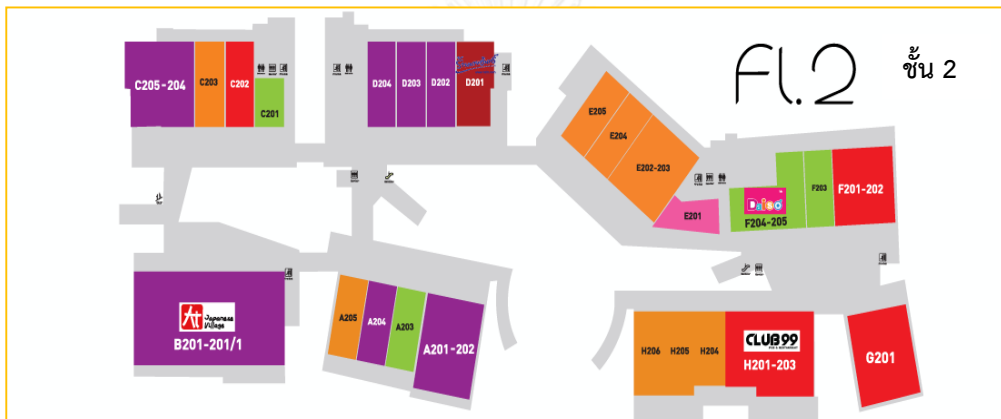
ชั้น B พื้นที่จอดรถใต้อาคาร

ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(เร่งด่วน) ร้านค้าทั่วไป สินค้าแฟชั่น แฟชั่น ธนาคาร และธุรกรรมทางการเงิน สินค้าเกี่ยวกับเทคโนโลยี บ้านเทิง

โถงทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารชั้น 1 (Nine Square) ลานกิจกรรม บูทสินค้า

ชั้น 2-3 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านหนังสือ สุขภาพความงาม กีฬา เด็ก

ภาพที่ 7 ผังพื้นที่โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



ที่มา <http://www.thenine.com>

3.3.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า ใช้วิธีการจ้างเหมาบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานรักษาความสะอาด ระยะเวลาของสัญญาบริการครั้งละ 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2554

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งออกเป็น 4 เรื่องคือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ จำนวนและคุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจ้างที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ เรื่องข้อร้องเรียนงานรักษาความสะอาด และสุดท้ายเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงานหลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

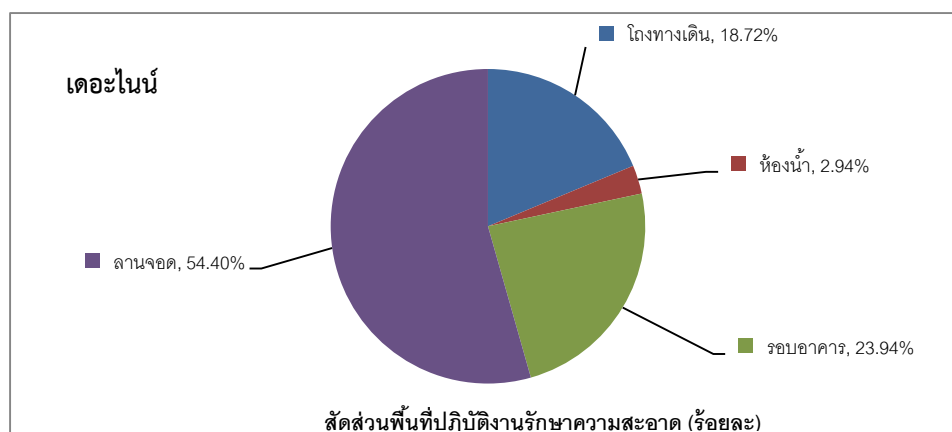
ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด แบ่งตามพื้นที่ตามลักษณะการใช้งาน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายใน มี 2 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน 2,795 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ (ประมาณ) 125 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 4,125 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 7,955 ตารางเมตร

ตารางที่ 11 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	2,639
	พื้นที่ห้องน้ำ	416
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	3,375
	พื้นที่ลานจอดรถ	7,670
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด		14,100

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาเป็นพื้นที่รอบอาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.94 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 18.72 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 2.94

แผนภูมิที่ 9 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



ในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้ามีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระຈก วัตถุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิวไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันเงาไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า อยู่ในอาคาร West Village 6 จุดบริการ ในอาคาร East Village 5 จุดบริการ และในพื้นที่จอดรถใต้ดิน 2 จุดบริการ ประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง รวมจำนวนทั้งหมด 96 ห้อง โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษา ความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ กระຈก วัสดุโลหะ สแตนเลส สุขภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและ ส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก รอยเปื้อนสะสม ขยะสะสมไม่เกิน 3/4 ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากใย วัสดุโลหะมันเงา กระຈกใส ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ส่วนของลานกิจกรรม ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร พื้นที่ปลูกต้นไม้มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ บ่อน้ำพุ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีฝุ่นผง เศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อนสะสม และขยะสะสมไม่เกิน 3/4 ของภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่พื้นที่เปิดโล่งนอกอาคาร ภายนอกอาคารทิศเหนือส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตและตลาดสดเสรี และอยู่ชั้นใต้ดินภายในอาคารโซน West Village สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 500 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้นทางเดิน ทางสัญจร ลิฟต์บันได ภาชนะใส่ขยะ เสา โคมไฟ ป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายจราจร คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการพื้นผิวไม่มีฝุ่นเศษขยะ ขยะสะสมไม่เกิน 3/4 ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อนคราบน้ำมัน

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า มีแผนงานในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงานออกเป็นแผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบสัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และรอบประจำปี ซึ่งมีรายละเอียดแผนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเคลีย นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีคล้างทำความสะอาด

2. พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผับ เพดาน
 - กวาด มือบตันฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปิดหยากไย่
- เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
 - เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- กระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
- วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
- บันไดเลื่อน
 - ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- ลิฟต์โดยสาร ขนส่ง
 - ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผับภายในและภายนอก กวาด เช็ดถู คราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- 3. พื้นที่ห้องน้ำ ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ
 - กวาด มือบ เช็ดถูพื้น ดูแลพื้นที่ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
 - เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผับ ประตุ
 - เก็บเคลียขยะ ทำความสะอาดถังขยะ อย่างสม่ำเสมอ
 - จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ

- ทำความสะอาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดัดกลิ่น
 - เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัตถุโลหะสแตนเลส ชัดเงา
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผึง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดัดกลิ่น
 - ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน
- 4. พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย**
- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
 - **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผึง เพดาน พื้นที่สูง อุปกรณ์ บ่อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

- 1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ**
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดัดกลิ่น
- 2. พื้นที่ส่วนกลางภายใน**
 - สเปรย์บัพ่นเงาพื้น
 - ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมุมต่างๆ
 - เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง
- 3. พื้นที่ส่วนกลางภายนอก**
 - **พื้นที่รอบอาคาร**
 - เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - ขัดล้างบ่อน้ำพุ
 - **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ**
 - เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผึง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

- ทำความสะอาดกระจกหน้าต่างและขอบกระจกภายในและภายนอกทั้งหมด
- ดูดฝุ่นทำความสะอาดบันไดเลื่อนด้วยเครื่องกวาดดูด
- ทำความสะอาดคอมไฟเฉพาะภายนอก
- ทำความสะอาดช่องระบายอากาศ ช่องจ่ายลมเย็นเฉพาะภายนอก
- ดูแลรักษาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 6 เดือน

- ซัดล้างพื้นบริเวณลานจอดรถด้วยเครื่องตามความเหมาะสม

แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบทุกปี

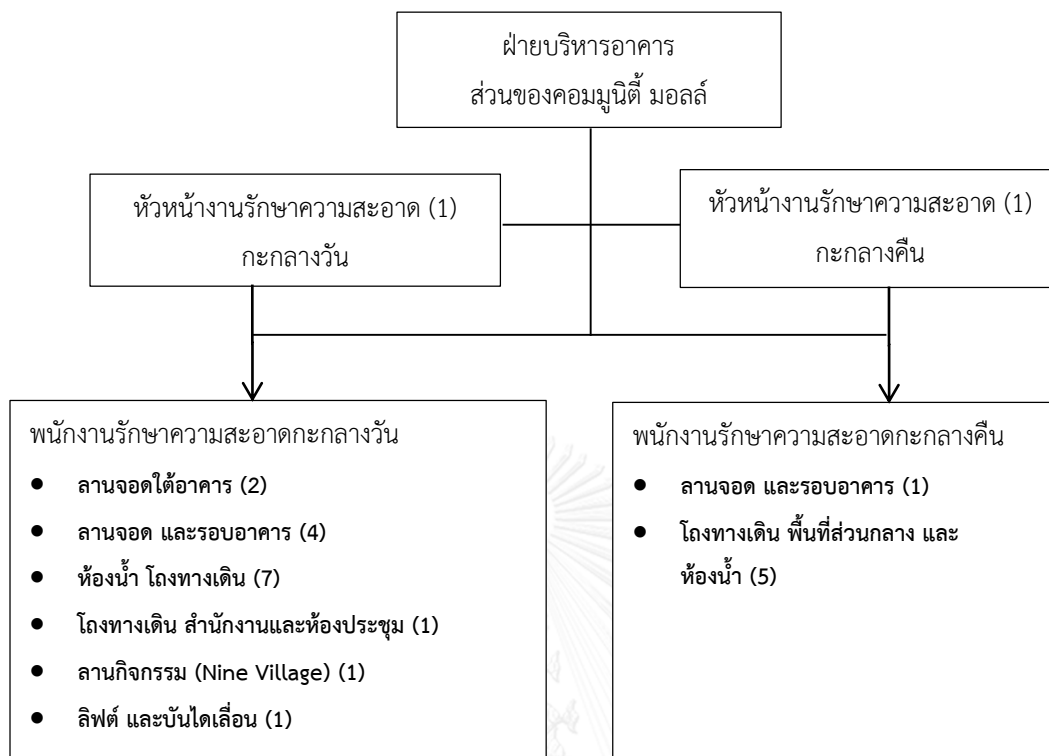
- ทำความสะอาดผนังกระจกและที่สูงภายนอกอาคาร

3.3.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า ได้จัดจ้างบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้ให้บริการงานดูแลรักษาความสะอาด ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและอุปกรณ์น้ำยา และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้มอลล์

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กะ คือกะกลางวัน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 16 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน และกะกลางคืน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 6 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน ตามแผนงานที่กำหนด

แผนผังที่ 6 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



งานรักษาความสะอาด โครงการ เค วิลเลจ บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาดจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 24 คน แบ่งตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับปฏิบัติการ 24 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 2 คน พนักงานรักษาความสะอาด 22 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงานตามแผนงานที่กำหนด

ตารางที่ 12 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ ตารางเมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์	
			09.00-21.00	21.00-09.00
			จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน
ชั้นใต้ดิน	ลานจอดรถ	5,120	2	
พื้นที่ 9 ไร่	ลานจอดรถ รอบอาคาร	2,550	2	
N2	ลานจอดรถ รอบอาคาร	3,375	2	1
ชั้น 1	โถงทางเดิน สำนักงาน ห้องประชุม	1,660	1	1
ชั้น 1	ลาน Nine Square	979	1	
	บันไดเลื่อน ลิฟต์		1	1
	ห้องน้ำ West Village ชั้น 1	416	1	
	ห้องน้ำ West Village ชั้น 2		1	1
	ห้องน้ำ West Village ชั้น 3		1	
	ห้องน้ำ East Village ชั้น 1		1	1
	ห้องน้ำ East Village ชั้น 2		1	
	ห้องน้ำ East Village ชั้น 3		1	1
	ห้องน้ำ ลานจอด		1	
หัวหน้างาน			1	1
รวมจำนวน			17	7
รวมจำนวนทั้งหมด		14,100	24	

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า จัดชุดปฏิบัติงานออกเป็น 2 กะ คือ กะกลางวัน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 09.00 น ถึงเวลา 21.00 น และ กะกลางคืน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 21.00 น ถึงเวลา 09.00 น ประกอบด้วย

หัวหน้างานกลางวัน จำนวน 2 คน ปฏิบัติงาน วันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ คือหัวหน้างานกะกลางวัน เวลา 09.00-21.00 น และหัวหน้างานกะกลางคืนเวลา 21.00-09.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงานและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารของ คอมมูนิตี้ มอลล์

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 22 คน ปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กะกลางวัน เวลา 09.00-21.00 น

- 1) พนักงานรักษาความสะอาดลานจอดชั้นใต้ดิน จำนวน 2 คน ช่วงเวลา 09.00 - 21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอดชั้นใต้ดิน เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ
- 2) พนักงานรักษาความสะอาด ลานจอด และรอบอาคาร โซนตลาดสดเสรี จำนวน 2 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอด ทางเดินเชื่อม และทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ
- 3) พนักงานรักษาความสะอาด ลานจอด และรอบอาคาร Zone Village จำนวน 2 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอด ทางเดินเชื่อม และทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ
- 4) พนักงานรักษาความสะอาด โถงทางเดิน สำนักงานฝ่ายอาคาร ห้องประชุม จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด พื้นที่โถงทางเดิน ส่วนกลาง ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ
- 5) พนักงานรักษาความสะอาด โถงส่วนกลาง Nine Square จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงส่วนกลาง ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ
- 6) พนักงานรักษาความสะอาด ลิฟต์ และบันไดเลื่อน จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดลิฟต์ และบันไดเลื่อนทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ
- 7) พนักงานรักษาความสะอาด ห้องน้ำ จำนวน 7 คน ช่วงเวลา 09.00-21.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ จุดปฏิบัติ West Village ชั้น 1-3 จำนวน 3 คน จุดปฏิบัติ East Village ชั้น 1-3 จำนวน 3 คน จุดปฏิบัติ ลานจอดใต้อาคาร จำนวน 1 คน ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

กะกลางคืน เวลา 21.00-09.00 น

8) พนักงานรักษาความสะอาด ลานจอด และรอบอาคาร Zone Village จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 21.00-09.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด พื้นที่ลานจอด ทางเดินเชื่อม และทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเศษขยะ ทำความสะอาด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

9) ถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

10) พนักงานรักษาความสะอาด พื้นที่โถงทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่ส่วนกลางรอบอาคาร และลานจอดรถ จำนวน 5 คน ช่วงเวลา 21.00-09.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดส่วนกลางทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ โดยงานหลักจะเป็นงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน เป็นงานรักษาความสะอาดพิเศษ มีการใช้อุปกรณ์พิเศษและเครื่องจักรประกอบการทำงาน เช่นงานขัดล้างพื้นงานที่สูง โดยจะแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นส่วนๆ วนรอบจนครบทุกพื้นที่

ตารางที่ 13 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะไนน์

เวลาทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.
เดอเนย์	6	6	6	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	6	6	6	6	6	6	6	6
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



พนักงาน

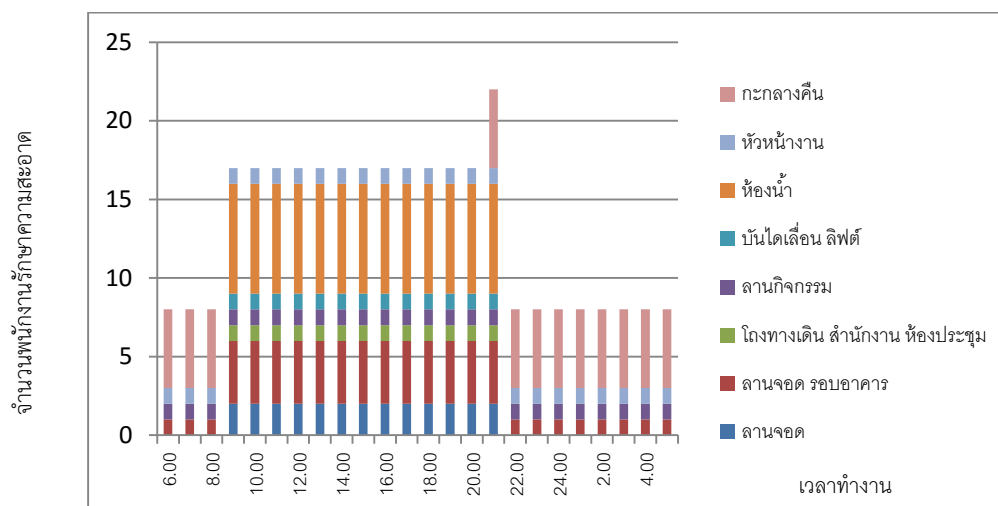


หัวหน้างาน

การจัดพนักงานประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งพนักงานเป็น 2 กะคือ กะกลางวัน และกะกลางคืน ทำงานกะละ 12 ชั่วโมงเท่ากัน โดยจำนวนพนักงานกะกลางวันมากกว่ากะกลางคืนตลอดช่วงเวลาทำงาน จำนวนพนักงานจะลดเหลือเฉพาะพนักงานกะกลางคืนแต่เวลา 22.00-08.00 น.

การจัดพนักงานทำงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา พบว่าโครงการให้ความสำคัญพื้นที่ห้องน้ำ โดยมีการจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ห้องน้ำมากที่สุด

แผนภูมิที่ 10 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า



3.3.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน หัวข้อที่ใช้ในการ ประเมิน จะถูกระบุไว้เป็นเอกสารมาตรฐานคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการ เดอะไนน์ พระรามเก้า ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงาน รักษาความสะอาด (SLA) ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 95 เป็นส่วนหนึ่งของการวัด ประสิทธิภาพงานบริการและการปรับปรุงแก้ไข คะแนนการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์ และจำนวน พนักงานไม่ตรงตามสัญญา มีผลต่อการคิดหักลดค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษาคอมมูนิตี้ มอลล์ เดอะไนน์ พระรามเก้า

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 8 อาคารหลัก แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ช่วง วางเรียงเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม มีพื้นที่เปิดโล่งตรงกลางระหว่างอาคาร West Village และ East Village มีพื้นที่จอดรถทั้งภายในอาคารและนอกอาคาร ภายในอาคารมีลิฟต์โดยสาร และบันไดเลื่อน ไว้บริการ
- กลุ่มผู้เช่า เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป กลุ่มลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่พนักงานออฟฟิศ ผู้พักอาศัยโดยรอบโครงการ
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรม การใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆเป็นประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมา พนักงานพร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร ตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์
- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 2 กะ ได้แก่ กะกลางวัน และกะกลางคืน มีชั่วโมงการปฏิบัติงานเท่ากัน มีจำนวนพนักงานกะกลางวันมากกว่ากะกลางคืน
- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 2 รูปแบบคือ ชุดพนักงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงาน และชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน เกณฑ์การประเมินตามข้อตกลงมาตรฐานคุณภาพงาน (SLA) มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และ ความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

3.4 โครงการเค วิลเลจ

3.4.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการ เค วิลเลจ เป็น คอมมูนิตี้ มอลล์ ในแนวคิด “เนเบอร์ฮู้ดไลฟ์สไตล์” ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเป็นสถานที่พบปะสำหรับครอบครัวที่พักอาศัยในบริเวณโดยรอบ ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท คณานันท์ จำกัด เปิดบริการครั้งแรก ปี พ.ศ. 2553 พื้นที่โครงการทั้งหมด 15 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 93, 95 ซอยสุขุมวิท 26 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย

ภาพที่ 8 ทศนิยมภาพโครงการ เค วิลเลจ



ที่มา <http://kvillagebangkok.com>

1) ข้อมูลกายภาพ

โครงการ เค วิลเลจ เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ low-rise ขนาดความสูง 2 ชั้น มีทางเดินเชื่อมติดต่อกันทุกอาคาร ประกอบไปด้วยอาคารหลักทั้งหมด 3 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นโซนตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย โซนแฟชั่น ร้านอาหาร ร้านเบเกอรี่ สปาแอนด์บิวตี้ มาเทอร์แอนด์คิสส์ไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยี

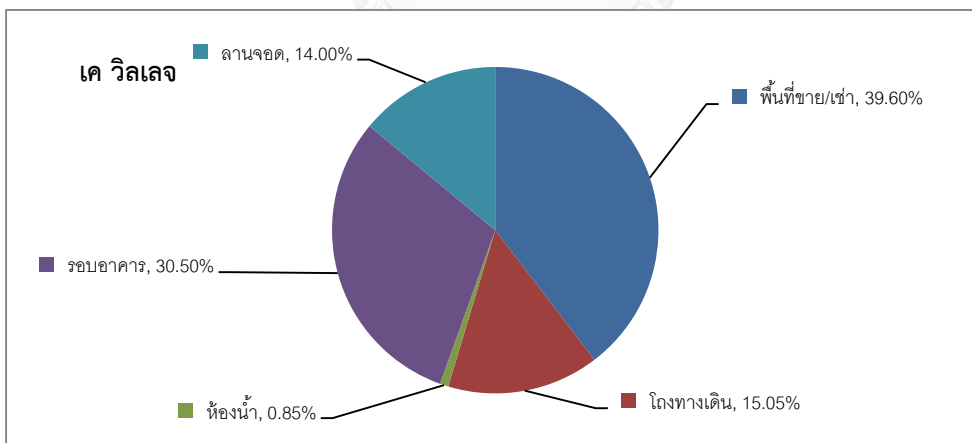
โครงการ เค วิลเลจ มีขนาดพื้นที่ใช้สอยรวมประมาณ 20,000 ตารางเมตร พื้นที่ขายเช่า 7,920 ตารางเมตร. พื้นที่ส่วนกลาง 12,080 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 3,010 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำประมาณ 170 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร 6,100 ตารางเมตร และพื้นที่ลานจอดรถ 2,800 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 5 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 68 ห้อง

ตารางที่ 14 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการ เค วิลเลจ

ลักษณะพื้นที่	ตารางเมตร	
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด	20,000	
พื้นที่ขายเช่า	7,920	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	3,010
	พื้นที่ห้องน้ำ	170
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	6,100
	พื้นที่ลานจอดรถ	2,800
รวมพื้นที่ส่วนกลาง	12,080	

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ขายเช่า คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาเป็นพื้นที่รอบอาคาร คิดเป็นร้อยละ 30.50 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 15.05 พื้นที่ลานจอดรถคิดเป็นร้อยละ 14.00 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 0.85

แผนภูมิที่ 11 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการ เค วิลเลจ



2) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการ เค วิลเลจ

โครงการ เค วิลเลจ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 06.00 – 23.00 น ส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ต เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท ดี แลนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า สินค้าของที่ระลึก อุปกรณ์กีฬา การศึกษา ร้านเสริมสวย และซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป ผู้พักอาศัยรอบพื้นที่โครงการ จำนวนประมาณ 10,000 คนต่อวัน การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการ เค วิลเลจ เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ 3 อาคารหลัก วางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม แบ่งอาคารออกเป็นสองส่วน คือกลุ่มอาคาร A (K OVAL) และ กลุ่มอาคาร B (K SQUARE) โดยมีพื้นที่เปิดโล่ง โถงและทางเดินทางสัญจรเชื่อมต่อกันระหว่างอาคารทั้ง 3 อาคาร โครงการจัดพื้นที่จอดรถเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่เปิดโล่งภายในรอบๆอาคารทั้งหมด สามารถจอดรถได้สูงสุด 300 คัน มีจุดบริการลิฟต์ สองจุดด้านทิศเหนือ ที่อาคาร A หนึ่งจุด และอาคาร B หนึ่งจุดมีบันไดเลื่อนสามจุดบริการ จุดบริการห้องน้ำ 4 จุดอยู่ในอาคาร A และ B และ 1 จุดสำหรับเจ้าหน้าที่และพนักงานร้านค้า

โครงการ เค วิลเลจ จัดแบ่งพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในส่วนของพื้นที่ภายในอาคารหลักทั้ง 3 อาคารเป็นโซนตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย โซนแฟชั่น ร้านอาหาร ร้านเบเกอรี่ สปาแอนด์บิวตี้ มาเทอร์แอนด์คิวดิส ไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยี โดยจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

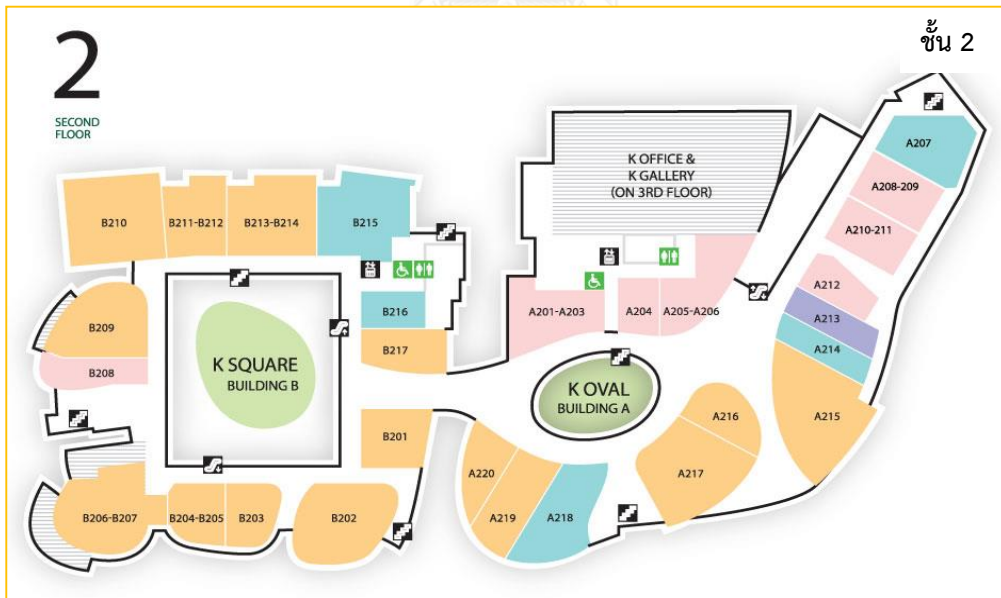
อาคาร A

อาคาร 1 ชั้น ด้านถนนพระรามสี่ ซูเปอร์มาร์เก็ต (Villa Market) เปิด 24 ชั่วโมง
 กลุ่มอาคาร A ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป
 กลุ่มอาคาร A ชั้น 2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น

อาคาร B

กลุ่มอาคาร B ชั้น 1 ร้านค้าทั่วไป สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น
 กลุ่มอาคาร B ชั้น 2 บริการสุขภาพ เสริมสวย กีฬา เด็กและการศึกษา

ภาพที่ 9 ผังพื้นที่โครงการเค วิลเลจ



ที่มา <http://kvillagebangkok.com>

3.4.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการ เค วิลเลจ ใช้วิธีการจ้างเหมาบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานรักษาความสะอาด โดยทำสัญญาบริการรายปี เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2553

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งออกเป็น 4 เรื่องคือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ จำนวนและคุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจ้างที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ เรื่องแผนการทำงาน สามารถปฏิบัติได้ตรงตามแผน และสุดท้ายเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการ เค วิลเลจ แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงานหลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

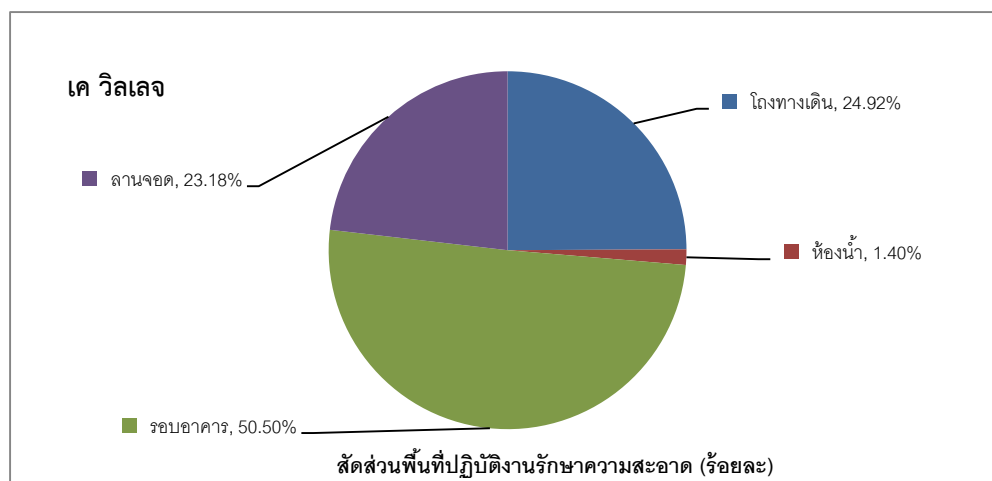
ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายใน มี 2 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน 3,010 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ (ประมาณ) 170 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอกส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 6,100 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 2,800 ตารางเมตร

ตารางที่ 15 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	3,010
	พื้นที่ห้องน้ำ	170
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	6,100
	พื้นที่ลานจอดรถ	2,800
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด		12,080

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่รอบอาคาร คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาเป็นพื้นที่โถงทางเดิน คิดเป็นร้อยละ 24.92 พื้นที่ลานจอดรถคิดเป็นร้อยละ 23.18 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 1.40

แผนภูมิที่ 12 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ



ในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่ โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระຈก วัสดุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิวไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มี หยากใย และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันเงาไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ มีในอาคาร A และ B ชั้นละ 1 จุด รวมทั้งหมด 4 จุดบริการประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง และห้องน้ำสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ 1 จุด รวมจำนวนทั้งหมด 68 โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ กระຈก วัสดุโลหะ

สแตนเลส สุขภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรกรอยเปื้อนสะสม ขยะสะสมไม่เกิน 3/4 ของ ภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากใย วัตถุโลหะมันเงา กระຈกใส ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ จะเป็นพื้นที่ปลูกต้นไม้ในสัดส่วนที่มากที่สุด พื้นที่เปิดโล่ง ส่วนของลานกิจกรรม และทางสัญจรรอบอาคาร มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เสาคอมไฟ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีเศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบสกปรกรอยเปื้อนสะสม ไม่มี หยากใย และขยะสะสมไม่เกิน 3/4 ของ ภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ด้านนอกอาคารทิศตะวันออกฝั่งถนนสุขุมวิท และทิศเหนือฝั่งทางออกถนนพระรามสี่ สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 300 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เสาคอมไฟ และป้อมจราจร คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการเช่นเดียวกับพื้นที่รอบอาคาร

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการ เค วิลเลจ มีแผนงานในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงานออกเป็น แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ สัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และรอบประจำปี ซึ่งมีรายละเอียดแผนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเคลือบ นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีคล้างทำความสะอาด

2. พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผนัง เพดาน
- กวาด มีอบต้นฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปัดหยากใย

- เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
 - เช็ดถู ปัดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
 - กระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
 - วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
 - บันไดเลื่อน อาคาร A และ B
 - ปัดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
 - ลิฟต์โดยสาร อาคาร A และ B
 - ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผนังภายในและภายนอก กวาด เช็ดถู คราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- 3. พื้นที่ห้องน้ำ** ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ
- กวาด มีอบ เช็ดถูพื้น ดูแลพื้นให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
 - เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผนัง ประตู
 - เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะ อย่างสม่ำเสมอ
 - จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ
 - เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยา ขำเช็ดดับกลิ่น
 - เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัสดุโลหะสแตนเลส ขัดเงา
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผนัง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาขำเช็ดดับกลิ่น
 - ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน
- 4. พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย**
- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปัดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
 - **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผนัง เพดานที่สูง อุปกรณ์ ป้อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปัดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น

2. พื้นที่ส่วนกลางภายใน

- สเปรย์บัพันเงาพื้น
- ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมุมต่างๆ
- เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง

3. พื้นที่ส่วนกลางภายนอก

● พื้นที่รอบอาคาร

- เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว

● พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

- เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผนัง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 1 เดือน

- ทำความสะอาดบันไดเลื่อนอาคาร A และ B ด้วยเครื่องขัดดูด
- ทำความสะอาดกระจกกันตกรันบันไดเลื่อนอาคาร A และ B ทั้งหมด
- ทำความสะอาดกระจก และขอบหน้าต่างภายนอกเท่าที่สามารถทำได้ ความสูงไม่เกิน 3 เมตร
- ขัดล้างพื้นบริเวณพื้นที่ส่วนกลางอาคาร A และ B ชั้น 1, 2
- ขัดล้างบัพันเงาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

- ขัดล้างทำความสะอาดบริเวณบ่อน้ำพุ

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 6 เดือน

- ขัดล้างพื้นลานจอดรถด้วยเครื่อง
- ขัดล้างพื้นทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคารด้วยเครื่อง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำปี

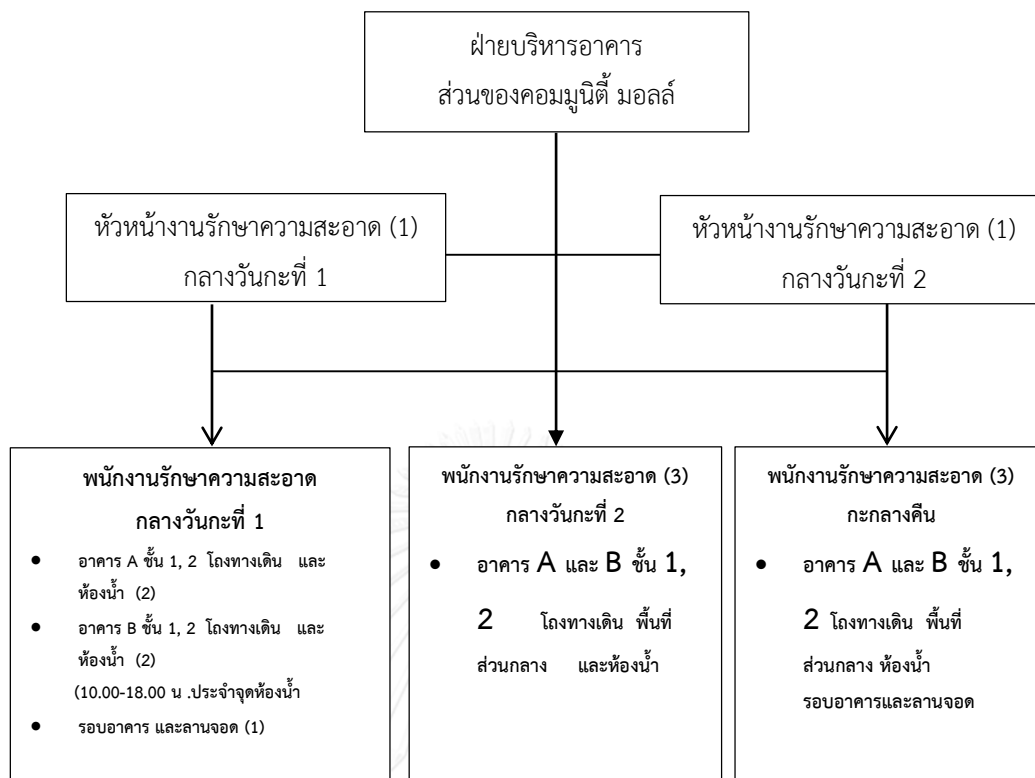
- ทำความสะอาดกระจกสูงอาคาร A และ B ทั้งหมด

3.4.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการ เค วิลเลจ ได้จ้างเหมาบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ให้บริการงานดูแลรักษาความสะอาด ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์น้ำยา และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้มอลล์

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กะ คือกลางวันกะที่ 1 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 5 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน กลางวันกะที่ 2 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 3 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน และกะกลางคืน ประกอบด้วย พนักงานรักษาความสะอาด 3 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน ตามแผนงานที่กำหนด

แผนผังที่ 7 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ



งานรักษาความสะอาด โครงการ เค วิลเลจ บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาด จัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 13 คน แบ่งตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับปฏิบัติการ 13 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 2 คน พนักงานรักษาความสะอาด 11 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงานตามแผนงานที่กำหนด

ตารางที่ 16 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ ตาราง เมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์			
			07.00- 18.00	11.00-22.00	12.00- 23.00	19.00-06.00
			จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน
รอบนอก	ลานจอดรถ รอบอาคาร	2,800	1			
อาคาร A, FL1	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	3,380	2	3		3
อาคาร A, FL. 2	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,200				
อาคาร B, FL. 1	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	2,800				
อาคาร B, FL. 2	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,900	2			
หัวหน้างาน			1		1	
รวมจำนวน			6	3	1	3
รวมจำนวนทั้งหมด		12,080	13			

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการ เค วิลเลจ จัดชุดปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 กะ ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 06.00 น ถึงเวลาปิดบริการ 22.30 น มีชุดปฏิบัติงาน กลางวันกะ ที่ 1 เวลา 06.00-18.00 น กลางวันกะที่ 2 เวลา 11.00-22.00 น และ กะกลางคืน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 19.00-06.00 น ชุดปฏิบัติงานประกอบด้วย

หัวหน้างานกลางวัน จำนวน 2 คน ปฏิบัติงาน วันละ 11 ชั่วโมง แบ่งการทำงาน เป็น 2 กะ คือหัวหน้างานกลางวันกะที่ 1 เวลา 07.00-18.00 น และหัวหน้างานกลางวันกะที่ 2 เวลา 12.00-23.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารของ คอมมูนิตี้ มอลล์ (ไม่พบว่ามีการจัดหัวหน้างานกะ กลางคืน)

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 11 คน ปฏิบัติงานวันละ 11 ชั่วโมง แบ่งการ ทำงานเป็น 3 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กลางวันกะที่ 1 เวลา 07.00-18.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ อาคาร A ชั้น 1 และ 2 จำนวน 2 คน ช่วงเวลา 07.00-18.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ส่วนกลาง เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงาน พื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ ช่วงเวลา 10.00-18.00 น เข้าประจำจุดพื้นที่ห้องน้ำ ชั้นละ 1 คน

2) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ อาคาร B ชั้น 1 และ 2 จำนวน 2 คน ช่วงเวลา 07.00-18.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ส่วนกลาง เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงาน พื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ ช่วงเวลา 10.00-18.00 น เข้าประจำจุดพื้นที่ห้องน้ำ ชั้นละ 1 คน

3) พนักงานรักษาความสะอาด รอบอาคาร และลานจอด จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 07.00-18.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร และลานจอด เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐาน ประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

กลางวันกะที่ 2 เวลา 11.00-22.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ อาคาร A และ B จำนวน 3 คน ช่วงเวลา 11.00-22.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดินส่วนกลาง ห้องน้ำ ทั้งสองอาคารทั้งหมด เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ



* หมายเหตุ การจัดเวลาพัก ช่วงเวลา 11.00-12.00 น และ 17.00-18.00 น พนักงานประจำพื้นที่ทั้งสองกะจะ สลับกันหยุดพักคนละ 30 นาที โดยพนักงานจะรับผิดชอบพื้นที่จุดปฏิบัติงานของพนักงานที่หยุดพักด้วย

กะกลางคืน เวลา 19.00-06.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 3 คน ช่วงเวลา 19.00-06.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง โถงทางเดิน ห้องน้ำ รอบอาคาร และลานจอด ทั้งหมด เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด โดยลักษณะงานส่วนใหญ่จะเป็นงานรักษาความสะอาดพิเศษตามแผนงานประจำตามรอบเดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และ ปี มีการใช้เครื่องจักรประกอบการทำงาน

ตารางที่ 17 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เค วิลเลจ

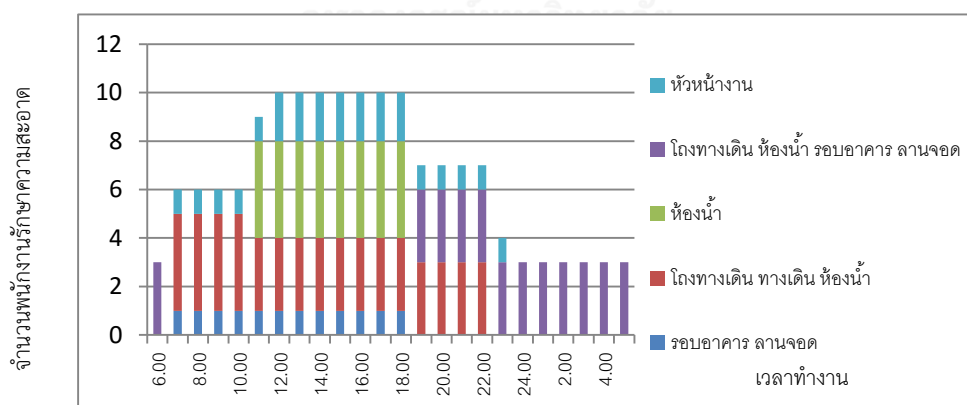
เวลา ทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.
เค วิลเลจ	3	5	5	5	5	5	8	8	8	8	8	8	8	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3
		1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1						

 พนักงาน
 หัวหน้างาน

การจัดพนักงานกลางวันกะที่ 1 จะจัดพนักงานประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานและมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-18.00 น เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกลางวันกะที่ 2 เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนพนักงานจะลดลงตามการสิ้นสุดการทำงานของพนักงานกะกลางวัน เหลือเฉพาะพนักงานกะกลางคืนตั้งแต่เวลา 23.00 น จนถึงเวลา 06.00 น

การจัดพนักงานทำงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาพบว่าสัดส่วนพื้นที่ที่ปฏิบัติงานพื้นที่ห้องน้ำจะเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-18.00 น

แผนภูมิที่ 13 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเค วิลเลจ



3.4.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน หัวข้อที่ใช้ในการ ประเมิน จะถูกระบุไว้ในเอกสารการตรวจคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการ เค วิลเลจ ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความ สะอาด ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผล เป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 90 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงาน บริการและการปรับปรุงแก้ไข จำนวนพนักงานขาดมีผลต่อค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษา คอมมูนิตี้ มอลล์ เค วิลเลจ

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 อาคารหลัก แบ่งโครงสร้าง เป็น 2 ช่วง วางเรียงเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม มีลานจอดรถหลักทิศเหนือและทิศตะวันออก ฝั่งทางออกถนนสุขุมวิท และถนนพระรามสี่ มีพื้นที่ปลูกต้นไม้รอบนอกอาคาร ลานกิจกรรม ทางเดินและทางสัญจรรอบอาคารทุกด้าน
- กลุ่มผู้เช่า หลักเป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านเสื้อผ้าแฟชั่น ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป กลุ่มลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป ชุมชนที่พักอาศัยโดยรอบ นักท่องเที่ยว
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรมการใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆเป็น ประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี จะเป็นการ ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก มีการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรร่วมใน การปฏิบัติงาน เพื่อรักษาและคงสภาพพื้นที่ให้มีอายุการใช้งานนานขึ้น
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมาพนักงาน พร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบ พิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร ตัวแทนของ คอมมูนิตี้ มอลล์

- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 3 กะ ได้แก่ กลางวัน กะที่ 1 ะกลางวันกะที่ 2 และกะกลางคืน มีชั่วโมงการปฏิบัติงานเท่ากัน มีช่วงเวลาที่พนักงานแต่ละกะปฏิบัติงานพร้อมกัน จำนวนพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อร้านค้าเปิดบริการและมีจำนวนมากสุด ตั้งแต่ช่วงเวลา 12.00-18.00 น
- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 2 รูปแบบคือ ชุดพนักงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงาน และชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90



3.5 โครงการ เซนา เฟส

3.5.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการเซนา เฟส เป็น คอมมูนิตี้ มอลล์ สร้างจากแนวคิด“ศูนย์รวมความสุขแห่งใหม่ของคนฝั่งธนฯ.” ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท เซนา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เปิดบริการครั้งแรก ปี พ.ศ. 2556 พื้นที่โครงการทั้งหมด 2.5 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 542, 542/1-2 ถนนเจริญนคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 10 ทศนียภาพโครงการเซนา เฟส



ที่มา <http://www.painaidii.com/business/144256/sena-fest-10600-lang/th/>

1) ข้อมูลกายภาพ

โครงการเซนา เฟส เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ลักษณะอาคารพานิชย์ 1 อาคาร ขนาดความสูง 3+1 ชั้น โครงสร้างอาคารแนวเว้าโค้ง มีทางเดินเชื่อมในอาคารวนรอบ 360 องศา แบ่งพื้นที่ตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย ชั้น G กลุ่มร้านค้า ซูเปอร์มาเก็ต แฟชั่น ร้านกาแฟ และร้านอาหารเร่งด่วน ชั้น 1 โซนไลฟ์สไตล์ ร้านค้าบริการด้านต่างๆ กลุ่มธนาคารและธุรกรรมทางการเงิน ชั้น 2 โซนร้านอาหารทั้งหมด และชั้น 3 โซนศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์เสริมความงามคลินิกต่างๆ สวนเด็กเล่นขนาดย่อม และพื้นที่นั่งพักผ่อน

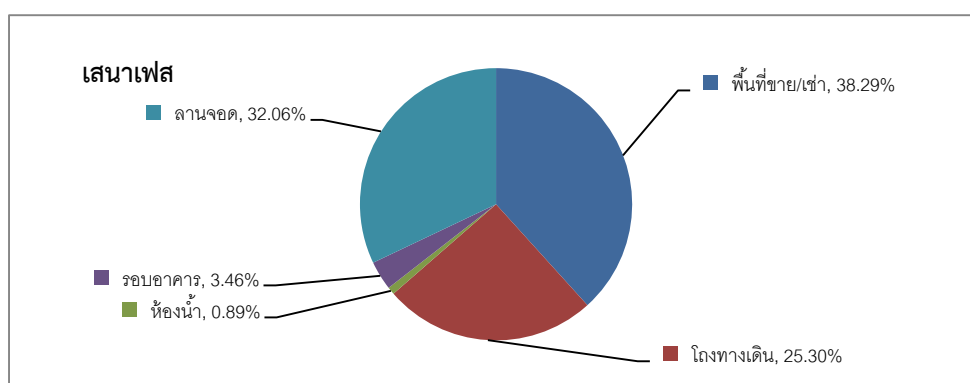
โครงการเสนา เฟส มีขนาดพื้นที่ใช้สอยรวม 25,596 ตารางเมตร พื้นที่ขายเช่า 9,800 ตารางเมตร. พื้นที่ส่วนกลาง 15,796 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 6,475.50 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำประมาณ 227.50 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ประกอบด้วย พื้นที่รอบอาคาร 886 ตารางเมตร และพื้นที่ลานจอดรถ 8,206 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 6 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 91 ห้อง

ตารางที่ 18 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเสนา เฟส

ลักษณะพื้นที่	ตารางเมตร	
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด	25,596	
พื้นที่ขายเช่า	9,800	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	6,476
	พื้นที่ห้องน้ำ	228
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	886
	พื้นที่ลานจอดรถ	8,206
รวมพื้นที่ส่วนกลาง	15,796	

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือพื้นที่ขายเช่า คิดเป็นร้อยละ 38.29 รองลงมาเป็นพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 32.06 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 25.30 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 3.46 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 0.89

แผนภูมิที่ 14 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเสนา เฟส



2) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการเสนา เฟส

โครงการเสนา เฟส เปิดบริการทุกวันจันทร์-อาทิตย์ ดำเนินการบริหารโดย บริษัท เสนา ดีลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าเสื้อผ้าแฟชั่น สินค้าของที่ระลึก อุปกรณ์กีฬา การศึกษาร้านเสริมสวย ธนาคาร และธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต นักศึกษา และผู้พักอาศัย รอบโครงการ จำนวนประมาณ 10,000-15,000 คนต่อวัน

3) การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการเสนา เฟส เป็นอาคารพาณิชย์โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 1 อาคารหลัก สูง 3+1 ชั้น วางตัวเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าปาดมุม โดยมีพื้นที่โถงสูงโถงภายในกลางอาคาร มีทางเดินเชื่อมโดยรอบทุกชั้นภายในอาคาร มีจุดบริการลิฟต์ตั้งแต่ชั้น B2 ถึงชั้น 3 จำนวน 5 ตัว 9 จุดบริการแยกอยู่ฝั่งทิศเหนือและทิศใต้ของอาคารฝั่งละจุดบริการ มีบันไดเลื่อนบริการตั้งแต่ชั้น B2 ถึงชั้น 3 จำนวน 24 ตัว 12 จุดบริการ บริเวณโถงกลางของอาคาร จุดบริการห้องน้ำ 6 จุดอยู่ในอาคาร ชั้น G และชั้น 1-4 ฝั่งด้านทิศเหนือทั้งหมด จำนวนห้องน้ำชาย หญิง และผู้พิการรวมทั้งหมด 91 ห้อง โครงการจัดพื้นที่จอดรถใต้อาคารชั้น B1-B2 สามารถจอดรถได้สูงสุด 300 คัน

โครงการเสนา เฟส จัดแบ่งพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในพื้นที่ภายในของอาคารโดยแยกกิจกรรมและบริการตามชั้นอาคารจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

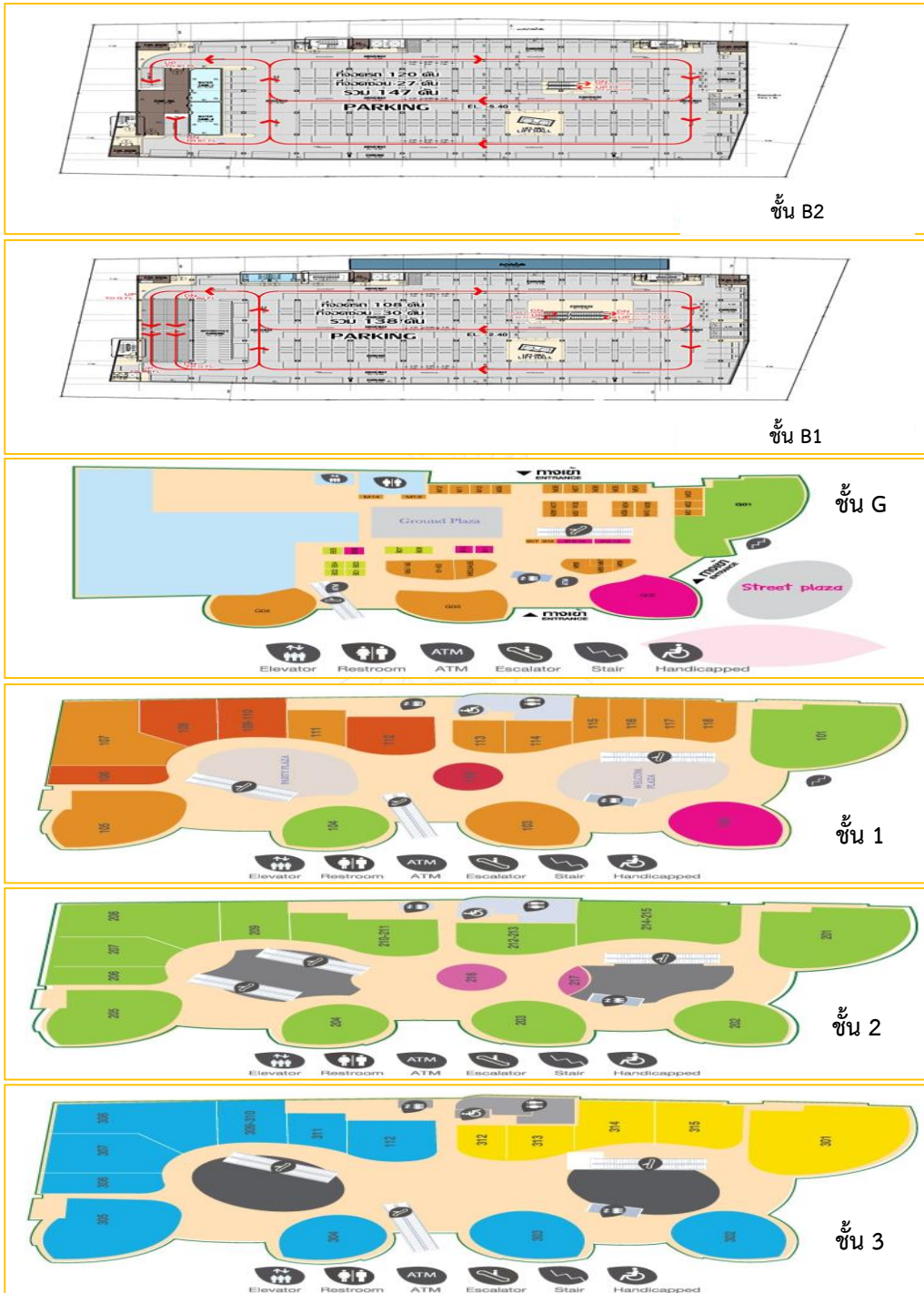
ชั้น G ร้านค้าทั่วไป ซูเปอร์มาร์เก็ต สินค้าเสื้อผ้า แฟชั่น ร้านกาแฟ ร้านอาหาร
เร่งด่วน

ชั้น 1 โซนไลฟ์สไตล์ ร้านค้าบริการต่างๆ ธนาคาร และธุรกรรมทางการเงิน

ชั้น 2 ร้านอาหารทั้งหมด

ชั้น 3 คลินิก บริการสุขภาพ เสริมสวย เด็กและศูนย์การเรียนรู้ การศึกษา

ภาพที่ 11 ผังพื้นที่โครงการเสนา เฟส



ที่มา <http://www.skyscrapercity.com>

3.5.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการเสนา เฟส ใช้วิธีการจ้างเหมาบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานรักษาความสะอาด ระยะเวลาของสัญญาบริการครั้งละ 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2556

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งออกเป็น 4 เรื่องคือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ จำนวนและคุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจ้างที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ เรื่องแผนการทำงาน สามารถปฏิบัติได้ตรงตามแผน และสุดท้ายเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการ เสนาเฟส แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงานหลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

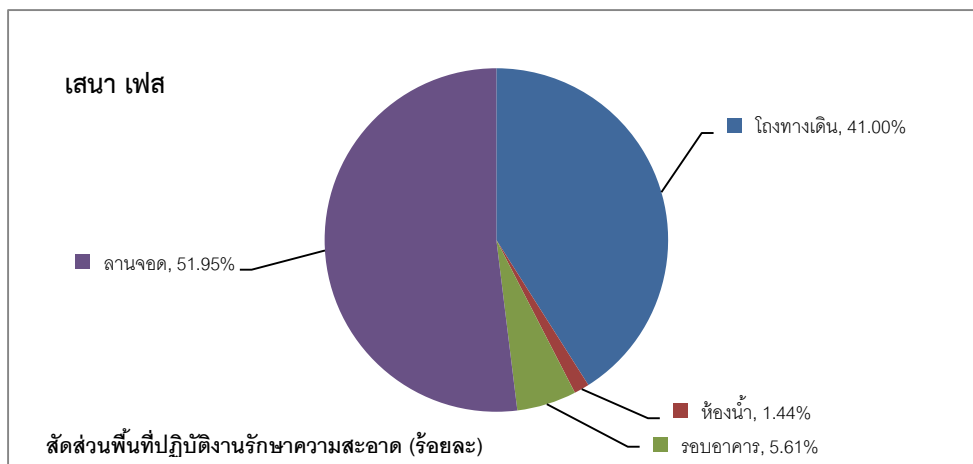
ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในมี 2 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน 6,476 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ 228 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอกส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 886 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 8,206 ตารางเมตร

ตารางที่ 19 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส

ลักษณะพื้นที่	ตารางเมตร	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	6,476
	พื้นที่ห้องน้ำ	228
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	886
	พื้นที่ลานจอดรถ	8,206
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	15,796	

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 51.95 รองลงมาเป็นพื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 41.00 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 5.61 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 1.44

แผนภูมิที่ 15 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส



ในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระชก วัตถุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิว ไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันเงาไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส มีใน อาคาร ชั้น G และ 1 - 4 ชั้นละ 1 จุด รวมทั้งหมด 5 จุดบริการ ประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง และห้องน้ำสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ 1 จุด รวมจำนวนทั้งหมด 91 ห้อง โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ

กระจก วัสดุโลหะ สแตนเลส สุกซ์ภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง
คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก รอยเปื้อนสะสม ขยะ
สะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากใย วัสดุโลหะมันเงา กระจกใส ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ
ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการเสนา เฟส จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง
ส่วนของทางเดิน ทางสัญจรรอบอาคาร พื้นที่ถูกต้นไม้ มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงาน
รักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ บ่อน้ำพุ เส้า โคมไฟ ป้ายต่างๆ
คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีฝุ่นผง เศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อน
สะสม และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการเสนา เฟส จะเป็นพื้นที่ชั้นใต้ดินใต้
อาคารลงไป 2 ชั้น B1 และ B2 สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 300 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่
และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เส้า โคมไฟ บันได
ลิฟต์ ป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายจราจร คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการพื้นผิวไม่มีฝุ่นเศษ
ขยะ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อน คราบน้ำมัน ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของ ภาชนะใส่ขยะ

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการเสนา เฟส มีแผนงานในจุดปฏิบัติงานทั้ง 9 จุด ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ
พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงาน
ออกเป็น แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ
สัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน รอบ 6 เดือน และรอบประจำปี ซึ่งมีรายละเอียดแผนการ
ปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเคลือบ นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีดล้างทำความสะอาด

2. พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผนัง เพดาน
 - กวาด มือบตันฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปิดหยากไย่
- เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
- เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิวกระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
- วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
- บันไดเลื่อน
 - ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
 - ลิฟต์โดยสาร ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผนังภายในและภายนอก กวาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส

3. พื้นที่ห้องน้ำ ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ

- กวาด มือบ เช็ดถูพื้น ดูแลพื้นที่ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
- เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผนัง ประตู
- เก็บเคลือบขยะ ทำความสะอาดถึงขยะ อย่างสม่ำเสมอ
- จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ
- เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยา ข่าเช็ดดับกลิ่น
- เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัสดุโลหะสแตนเลส ขัดเงา
- ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผนัง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
- ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน

4. พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย

- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
- **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผนัง เพดานที่สูง อุปกรณ์ ป้อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น

2. พื้นที่ส่วนกลางภายใน

- สเปรย์บ้วนเงาพื้น
- ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมูมต่างๆ
- เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง

3. พื้นที่ส่วนกลางภายนอก

● พื้นที่รอบอาคาร

- เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- ขัดล้างบ่อน้ำพุ

● พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

- เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมูมต่างๆ
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผนัง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

- ทำความสะอาดกระจกหน้าต่างและขอบกระจกภายใน ภายนอกทั้งหมดเท่าที่ทำได้
- ขัดล้างบ้วนเงาพื้น ดูแลรักษาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน
- ดูดฝุ่นทำความสะอาดบันไดเลื่อนด้วยเครื่องกวาดดูด

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 6 เดือน

- ขัดล้างพื้นบริเวณลานจอดรถ และรอบอาคารด้วยเครื่องตามความเหมาะสม

แผนงานรักษาความสะอาดประจำปี

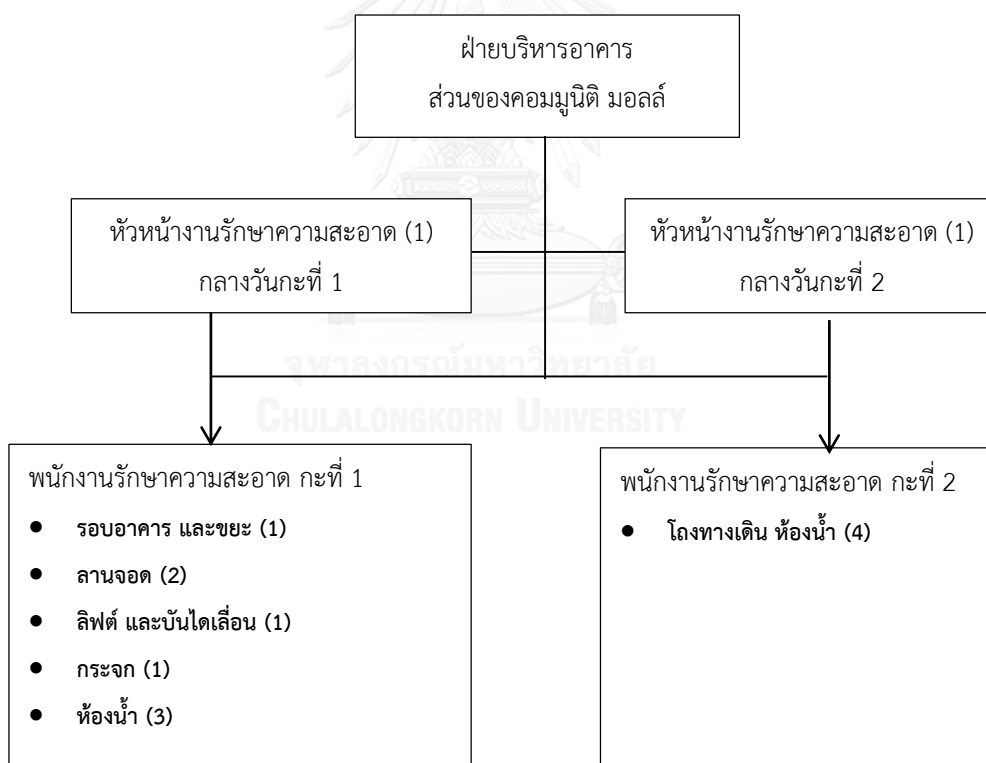
- ทำความสะอาดผนังกระจกและที่สูงภายนอกอาคาร

3.5.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการเสนา เฟส ได้จ้างเหมาบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเสส (ประเทศไทย) จำกัดเป็นผู้ให้บริการงานดูแลรักษาความสะอาด ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและอุปกรณ์น้ำยา และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้มอลล์

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กะ คือกลางวันกะที่ 1 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 6 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน กลางวันกะที่ 2 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 6 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน ตามแผนงานที่กำหนด

แผนผังที่ 8 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเสนา เฟส



งานรักษาความสะอาด โครงการเสนา เฟส บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาด จัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 14 คน แบ่งตำแหน่งงาน เป็นระดับระดับปฏิบัติการทั้งหมด 8 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน 2 คน พนักงานรักษาความสะอาด 12 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน

ตารางที่ 20 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ ตารางเมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์	
			08.00-20.00	11.00-23.00
			จำนวน พนักงาน	จำนวน พนักงาน
ชั้นใต้ดิน	ลานจอดรถ	8,206	2	
รอบนอก	รอบอาคาร และ ขยะ	886	1	
ชั้น G	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,603	1	1
ชั้น 1	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,647		1
ชั้น 2	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,182	1	1
ชั้น 3	โถงทางเดิน, พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำ	1,382		1
ชั้น 4	โถงทางเดิน, ห้องน้ำ, สำนักงาน Plus	890	1	
	ลิฟต์ และ บันไดเลื่อน		1	
	กระจก		1	
	หัวหน้างาน		1	1
	รวมจำนวน		9	5
	รวมจำนวนทั้งหมด	15,796	14	

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการเสนา เฟส จัดชุดปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 กะ คือ กลางวันกะที่ 1 และ กลางวันกะที่ 2 ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 08.00 น ถึง เวลาปิดบริการ 23.00 น ประกอบด้วย

หัวหน้างานกลางวัน จำนวน 2 คน ปฏิบัติงาน วันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงาน เป็น 2 กะ คือหัวหน้างานกลางวันกะที่ 1 เวลา 08.00-20.00 น และหัวหน้างานกลางวันกะที่ 2 เวลา 11.00-23.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานแทนจุดพนักงานช่วงพัก และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารของ คอมมูนิตี้ มอลล์

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 12 คน ปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กลางวันกะที่ 1 เวลา 08.00-20.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาด รอบอาคาร และขยะ จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ทางเดิน ทางสัญจรรอบอาคาร เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ

2) พนักงานรักษาความสะอาดกระจก จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดเช็ดถู กรีดกระจก ภายในและภายนอก รอบอาคารทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

3) พนักงานรักษาความสะอาดลิฟต์ และบันไดเลื่อน จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เช็ดถู ลิฟต์และบันไดเลื่อนทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ ช่วงเวลา 08.00-11.00 น ดูแลพื้นที่ห้องน้ำชั้น 3 และชั้น 4

4) พนักงานรักษาความสะอาดห้องน้ำ จำนวน 3 คน ช่วงเวลา 08.00-20.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ ชั้น G , 1 และ 2 เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

กลางวันกะที่ 2 เวลา 11.00-23.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดโถงทางเดินและห้องน้ำ จำนวน 4 คน ช่วงเวลา 11.00-23.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดโถงทางเดิน และห้องน้ำ เก็บเคลียร์ขยะ ทำความสะอาดถังขยะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ทำงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตาม โดยแบ่งพื้นที่ปฏิบัติดังนี้ พื้นที่ชั้น G พนักงาน 1 คน พื้นที่ชั้น 1 พนักงาน 1 คน พื้นที่ชั้น 2 พนักงาน 1 คน พื้นที่ชั้น 3 และ ชั้น 4 พนักงาน 1 คน

* หมายเหตุ การจัดเวลาพัก ช่วงเวลา 12.00-13.00 น และ 14.00-15.00 น พนักงานทั้งสองกะจะสลับกันหยุดพักคนละ 30 นาที โดยหัวหน้างานและพนักงานจะรับผิดชอบพื้นที่จุดปฏิบัติงานของพนักงานที่หยุดพักด้วย

นอกจากการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทำงานในช่วงเวลาเปิดบริการ ยังมีการจัดชุดปฏิบัติงาน ทำงานนอกเวลาหลังโครงการปิดบริการ ตามแผนงานประจำตามรอบ 3 เดือน และรอบ 6 เดือน ซึ่งเป็นรักษาความสะอาดพิเศษ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรประกอบการทำงาน เช่นงานขัดล้างด้วยเครื่อง

ตารางที่ 21 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการ เสนา เฟส

เวลาทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.
เสนา เฟส			8	8	8	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	5	5	5	0	0	0			
			1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	0	0			

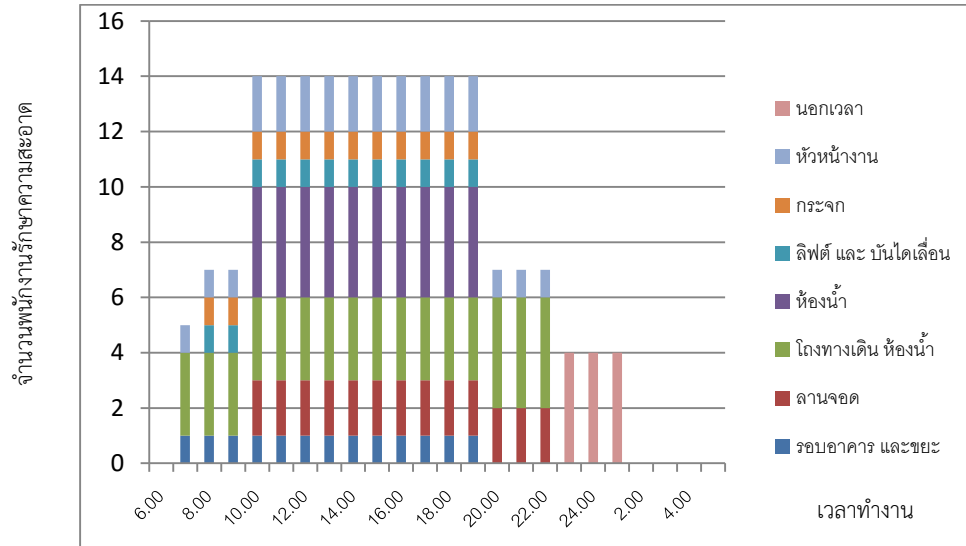


 พนักงาน หัวหน้างาน ชุดทำงานนอกเวลา

การจัดพนักงานกลางวันกะที่ 1 จะจัดพนักงานประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานและมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 11.00-20.00 น. เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกลางวันกะที่ 2 เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนพนักงานจะลดเหลือเฉพาะพนักงานกลางวันกะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 21.00 น. จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น.

การจัดพนักงานทำงานประจำจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาพบว่าสัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่ห้องน้ำโถงทางเดินจะเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 11.00-20.00 น. และลดลงในอัตราคงที่ตั้งแต่เวลา 20.00 น. จนถึงเวลาปิดบริการ 23.00 น.

แผนภูมิที่ 16 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเสนา เฟส



3.5.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกับผู้จัดการ ประจำหน่วยงานของบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูก ระบุไว้ในเอกสารการตรวจคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการเสนา เฟส ที่ได้ ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้ คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 95 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการ ปรับปรุงแก้ไข จำนวนพนักงานขาดมีผลต่อค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษา คอมมูนิตี้ มอลล์ เสนาเฟส

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก อาคารเดี่ยวลักษณะอาคารโค้งเว้า มีพื้นที่โถงเปิดโล่งกลางตั้งแต่ชั้น G ถึงชั้น 3 มีลานจอดรถชั้นใต้ดิน ใต้อาคารลงไป 2 ชั้น มีทาง สัญจรรอบอาคารทุกด้าน
- กลุ่มผู้เช่า เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป บริการ และธนาคาร กลุ่มลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว นักเรียน นิสิตนักศึกษา และผู้พักอาศัยโดยรอบ โครงการ
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรมการใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆ เป็น ประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมาพนักงาน พร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบ พิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร ตัวแทนของ คอมมูนิตี้ มอลล์
- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 2 กะ ได้แก่ กลางวัน กะที่ 1 และกลางวันกะที่ 2 มีชั่วโมงการปฏิบัติงานเท่ากัน มีช่วงเวลาหนึ่งปฏิบัติงานพร้อมกันทั้ง

สองกะ จำนวนพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อร้านค้าในโครงการเปิดบริการและมีจำนวนมากสุดตั้งแต่ช่วงเวลา 11.00-20.00 น

- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 2 รูปแบบคือ ชุดพนักงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงาน และ ชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารของคอมมูนิตี้มอลล์ ใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 95



3.6 โครงการ เดอะ ศาลายา มอลล์

3.6.1 ข้อมูลเบื้องต้น

โครงการเดอะศาลายา มอลล์ เป็น คอมมูนิตี้ มอลล์ สร้างจากแนวคิด "Eat Drink Fun in One Place" ตั้งอยู่ในย่านชุมชน ติดกับมหาวิทยาลัย มหิดล ศาลายา ดำเนินการและบริหาร โดย บริษัท พรพรหมเม็ททอล จำกัด (มหาชน) เปิดบริการครั้งแรก ปี พ.ศ. 2556 พื้นที่โครงการ ทั้งหมด 18 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 88/8 หมู่ที่ 5 ถนนศาลายา ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม

ภาพที่ 12 ทศนียภาพโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์



ที่มา <http://www.xn-22cap5dwcq3d9ac110f.com>

1) ข้อมูลกายภาพ

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ low-rise โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาดความสูง 2 ชั้น มีทางเดินเชื่อมติดต่อกันทุกอาคาร ประกอบไปด้วยอาคารหลักทั้งหมด 3 อาคาร A B และ C โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นโซนตามลักษณะกิจกรรมและบริการ ประกอบด้วย ร้านอาหารและเคื่องดื่ม เสื้อผ้าแฟชั่น โลฟส์สไตล์ เทคโนโลยี สุขภาพ สปาแอนด์ บิวตี้ เทคโนโลยี บันเทิงและสันทนาการ มีพื้นที่ปลูกต้นไม้ในส่วนองพื้นที่เปิดโล่งภายนอกระหว่างอาคาร

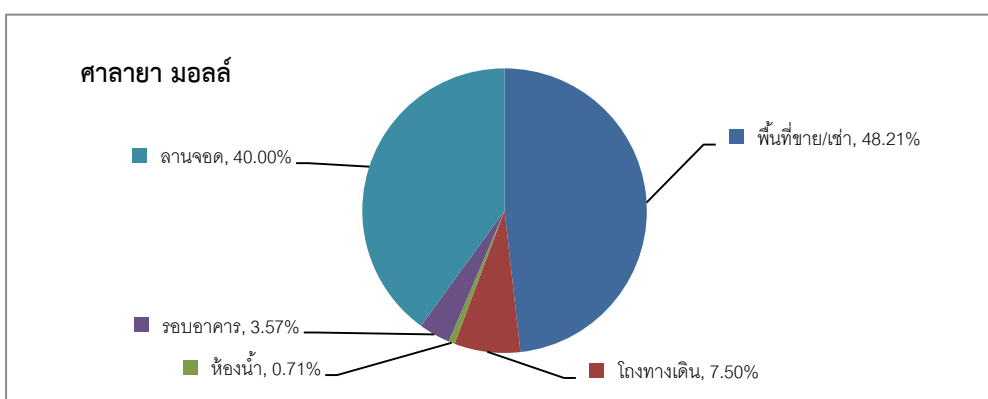
โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ มีขนาดพื้นที่ใช้สอยรวม 14,000 ตารางเมตร พื้นที่ชายเข้า 6,750 ตารางเมตร .พื้นที่ส่วนกลาง 7,250 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 1,050 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำประมาณ 100 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร 500 ตารางเมตร และพื้นที่ลานจอดรถ 5,600 ตารางเมตร มีจำนวนห้องน้ำบริการภายในโครงการทั้งหมด 6 จุด จำนวนห้องน้ำรวม ชาย หญิง และสำหรับคนพิการ 40 ห้อง

ตารางที่ 22 ขนาดพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์

ลักษณะพื้นที่		ตารางเมตร
พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งหมด		14,000
พื้นที่ชายเข้า		6,750
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	1,050
	พื้นที่ห้องน้ำ	100
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	500
	พื้นที่ลานจอด	5,600
รวมพื้นที่ส่วนกลาง		7,250

เมื่อนำขนาดพื้นที่โครงการทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนพื้นที่ พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ชายเข้า คิดเป็นร้อยละ 48.21 รองลงมาเป็นพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 40.00 พื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นร้อยละ 7.50 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 3.57 และพื้นที่ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 0.71

แผนภูมิที่ 17 สัดส่วนพื้นที่ใช้สอยโครงการเดอะศาลายา มอลล์



2) ข้อมูลการใช้งานอาคารโครงการเดอะศาลายา มอลล์

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์-อาทิตย์ เวลา 07.00 – 24.00 น ดำเนินการและบริหารโดย บริษัท พรพพรหมเม็ททอล จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า ดนตรี และการศึกษา ร้านเสริมสวย เป็นต้น โดยจะเป็นลักษณะของร้านค้าทั่วไปร่วมกับร้านค้ออส ผู้ใช้บริการ ประชาชนทั่วไป ผู้พักอาศัยโดยรอบ นักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา ประมาณ 10,000–12,000 คนต่อวัน

3) การจัดสรรพื้นที่โครงการ

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบแบบ 3 อาคารหลัก วางตัวเป็นรูปตัวแอล 2 ตัวประกบกัน โดยมีพื้นที่เปิดโล่ง โถงและทางเดินทางสัญจรเชื่อมต่อกัน ระหว่างอาคารทั้ง 3 อาคาร โครงการจัดพื้นที่จอดรถเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่เปิดโล่งรอบๆอาคารทั้งหมด สามารถจอดรถได้สูงสุด 300 คัน มีจุดบริการลิฟต์ 2 จุด จำนวน 4 ตัว ที่อาคาร A ทิศตะวันออก และ ที่ทิศเหนืออาคาร B มีบันไดเลื่อนหนึ่งจุดบริการที่อาคาร A จำนวน 2 ตัว มีจุดบริการห้องน้ำ 6 จุดอยู่ใน อาคาร A จำนวน 4 จุดและ อาคาร B จำนวน 2 จุดบริการ

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ จัดแบ่งพื้นที่เช่าสำหรับร้านค้า ในพื้นที่ภายในของ อาคารหลักทั้ง 8 อาคารเป็น โซนลักษณะกิจกรรมและบริการ โดยจำแนกการจัดสรรพื้นที่ได้ดังนี้

อาคาร A

ชั้น 1 ซูเปอร์มาร์เก็ต (Max Value) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป

ชั้น 2 ร้านค้าทั่วไป สินค้าแฟชั่น แฟชั่น บันเทิง ห้องประชุม Music Hall

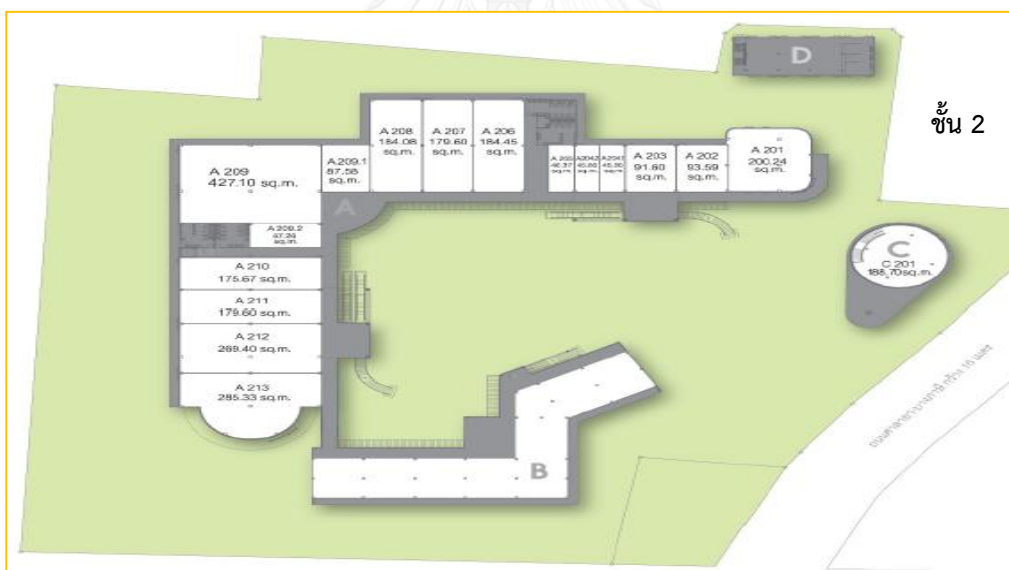
อาคาร B

ชั้น 1 ร้านค้าทั่วไป สินค้าแฟชั่น แฟชั่น

ชั้น 2 บริการสุขภาพ เสริมสวย เทคโนโลยี เด็กและการศึกษา

พื้นที่เปิดโล่งระหว่างอาคาร A, B ร้านค้ออส ร้านอาหารเครื่องดื่ม

ภาพที่ 13 ผังพื้นที่โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์



ที่มา <http://www.realist.co.th>

3.6.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ ใช้วิธีการจัดจ้างบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาให้บริการในส่วนของงานปฏิบัติการบริการ อาคารแบบบูรณาการ โดยส่วนงานรักษาความสะอาดเป็นส่วนงานหนึ่งของสัญญาว่าจ้าง ระยะเวลาของสัญญาบริการครั้งละ 3 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2556

จากเอกสารสัญญาการจ้างงาน พบว่าคุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่ง ออกเป็น 3 เรื่องคือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ จำนวนและ คุณสมบัติของพนักงาน โดยจำนวนพนักงานครบตามอัตราการจัดที่กำหนด พนักงานมีทักษะความรู้ ในงาน บุคลิกดี ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย ปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบ และสุดท้ายเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ทำความสะอาดครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดและอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ แบ่งพื้นที่ ออกเป็น 2 พื้นที่หลัก คือ พื้นที่ส่วนกลางภายใน และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก และพื้นที่ปฏิบัติงาน หลัก 2 พื้นที่ ได้แบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานย่อยอีก 4 พื้นที่ คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบ อาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

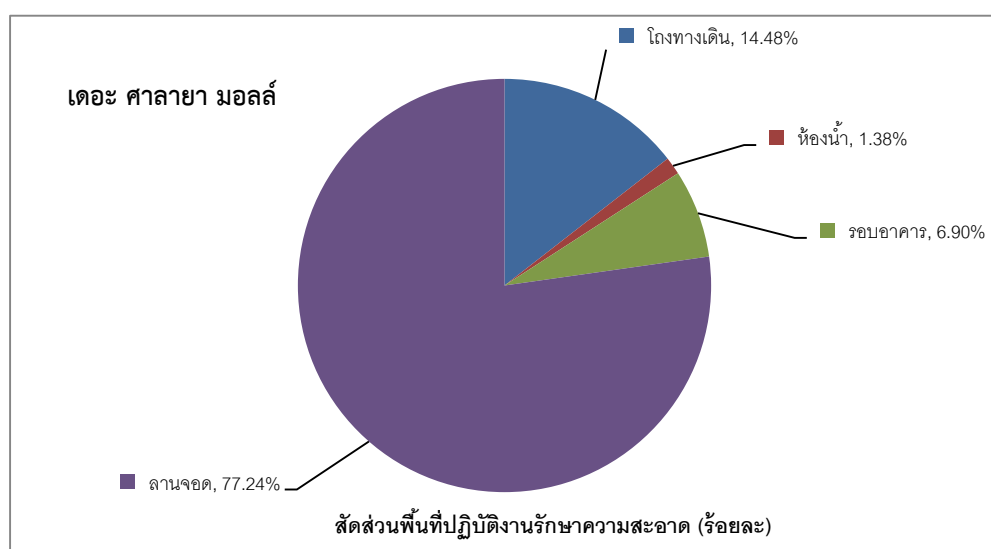
ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยพื้นที่ ส่วนกลางภายใน มี 2 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน 1,050 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ 100 ตารางเมตร และพื้นที่ส่วนกลางภายนอกส่วนเปิดโล่ง 2 พื้นที่ คือ พื้นที่รอบอาคาร 500 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 5,600 ตารางเมตร

ตารางที่ 23 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์

ลักษณะพื้นที่	หน่วย (ตร.ม)	
พื้นที่ส่วนกลางภายใน	พื้นที่โถงทางเดิน	1,050
	พื้นที่ห้องน้ำ	100
พื้นที่ส่วนกลางภายนอก	พื้นที่รอบอาคาร	500
	พื้นที่ลานจอดรถ	5,600
รวมพื้นที่ส่วนกลาง ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด		7,250

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั้งหมดมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่พบว่าพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือพื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 77.24 รองลงมาเป็นพื้นที่โถงทางเดิน คิดเป็นร้อยละ 14.48 พื้นที่รอบอาคารคิดเป็นร้อยละ 6.90 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 1.38

แผนภูมิที่ 18 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์



ในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ ทั้ง 4 พื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอด มีรายละเอียดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดินในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ โถงต่างๆ พื้น ผนัง ทางเดิน ลานกิจกรรม ภาชนะใส่ขยะ กระจก วัสดุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันได บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ พื้นผิวไม่มีฝุ่นเกาะ ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ รอยเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ โลหะมันเงาไม่เป็นคราบสนิม

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลาया มอลล์ มีใน อาคาร A ชั้น 1, 2 ชั้นละ 2 จุดบริการ และอาคาร B ชั้น 1, 2 ชั้นละ 1 จุด รวมทั้งหมด 6 จุดบริการ ประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ส่วนซักล้าง รวมจำนวนทั้งหมด 40 ห้อง โดยมีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ผนัง ประตู ภาชนะใส่ขยะ กระจก วัสดุโลหะ สแตนเลส สุขภัณฑ์และวัสดุสิ้นเปลือง ฝ้าเพดานและส่วนประกอบพื้นที่สูง คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นแห้งสะอาด ไม่มีคราบสิ่งสกปรก รอยเปื้อนสะสม ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีฝุ่น หยากใย วัสดุโลหะมันเงา กระจกใส ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

3) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลาया มอลล์ จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ส่วนของลานกิจกรรม ทางเดินเชื่อม ทางสัญจรรอบอาคาร พื้นที่ปลูกต้นไม้ มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ บ่อน้ำพุ เส้า โคมไฟ ป้ายต่างๆ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ พื้นผิวไม่มีฝุ่นผง เศษขยะ ใบไม้ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อนสะสม และขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ

4) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถในงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลาया มอลล์ จะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ลานจอดหลักอยู่ด้านหลังอาคาร A และพื้นที่รอบๆอาคารด้านนอก สามารถจอดรถได้สูงสุดประมาณ 300 คัน มีส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ทางสัญจร ภาชนะใส่ขยะ เส้า โคมไฟ ป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายจราจร คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการพื้นผิวไม่มีฝุ่นเศษขยะ ขยะสะสมไม่เกิน $\frac{3}{4}$ ของภาชนะใส่ขยะ ไม่มีคราบสกปรก รอยเปื้อน คราบน้ำมัน

แผนการปฏิบัติงาน

โครงการเดอะ ศาลาया มอลล์ มีแผนงานในจุดปฏิบัติงานทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน คือ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงานออกเป็น แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบสัปดาห์ รอบ 1 เดือน รอบ 3 เดือน ซึ่งมีรายละเอียดแผนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- กวาด เก็บเศษขยะ นำไปทิ้งยังจุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ
- เช็ดถู ขัดเงา และฉีดล้างทำความสะอาด

2. พื้นที่ส่วนกลางภายในประกอบด้วย

- โถงต่างๆ พื้น ลาน ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผนัง เพดาน
 - กวาด มีอบต้นฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถู ปิดหยากไย่
- เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ และป้ายต่างๆ
 - เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น ขัดเงา ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- กระจก วัสดุกระจก
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน กรีดกระจก
- วัสดุโลหะต่างๆ
 - เช็ดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงา
- บันไดเลื่อน
 - ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- ลิฟต์โดยสาร ขนส่ง
 - ทำความสะอาดทุกส่วนของลิฟต์ พื้น ผนังภายในและภายนอก กวาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อน ขัดเงาส่วนที่เป็นโลหะสแตนเลส
- 3. พื้นที่ห้องน้ำ ทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่ห้องน้ำ
 - กวาด มีอบ เช็ดถูพื้น ดูดฝุ่นให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอตลอดเวลา
 - เช็ดถู คราบสกปรกรอยเปื้อน ผนัง ประตู
 - เก็บเศษขยะ ทำความสะอาดถังขยะ อย่างสม่ำเสมอ
 - จัดเตรียม เปลี่ยนและเติมวัสดุสิ้นเปลืองให้มีพร้อมใช้เสมอ
 - ทำความสะอาด เช็ดถูคราบสกปรก รอยเปื้อนสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
 - เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อนกระจก วัสดุโลหะสแตนเลส ขัดเงา
 - ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาดพื้น ผนัง สุขภัณฑ์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
 - ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอตลอดวัน

4. พื้นที่ส่วนกลางภายนอกประกอบด้วย

- **พื้นที่รอบอาคาร:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ถาวรวัตถุต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ บ่อน้ำ น้ำพุ พื้นที่ปลูกต้นไม้
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน
- **พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ:** พื้น ลาน ทางเดิน ทางเชื่อม ทางสัญจร ผัง เพดานที่สูง อุปกรณ์ ป้อม ป้ายจราจร
 - เก็บกวาดฝุ่น ขยะ ปิดฝุ่น เช็ดถูคราบสกปรกรอยเปื้อน

แผนงานรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์

1. การจัดการขยะ และภาชนะรองรับ

- ฉีดล้าง ขัดล้างทำความสะอาด ห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น

2. พื้นที่ส่วนกลางภายใน

- สเปรย์บำบัดกลิ่น
- ดูดฝุ่น เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมูมต่างๆ
- เช็ดถู ขัดเงาด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใยตามที่สูง ขอบประตู หน้าต่าง

3. พื้นที่ส่วนกลางภายนอก

● พื้นที่รอบอาคาร

- เช็ดถู ฉีดล้าง ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ตามชนิดของวัสดุพื้นผิว
- ขัดล้างบ่อน้ำพุ

● พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

- เก็บจุดคราบสกปรกรอยเปื้อน ทำความสะอาดขอบมูมต่างๆ
- เช็ดฝุ่น ปิดฝุ่น หยากใย บนผนัง เพดานและที่สูง

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 1 เดือน

- ทำความสะอาดกระจกหน้าต่างและขอบกระจกภายใน ภายนอกทั้งหมดเท่าที่สามารถทำได้
- ขัดล้างบ่อน้ำพุ ดูแลรักษาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน
- ดูดฝุ่นทำความสะอาดบันไดเลื่อนด้วยเครื่องกวาดดูด

แผนงานรักษาความสะอาดประจำทุก 3 เดือน

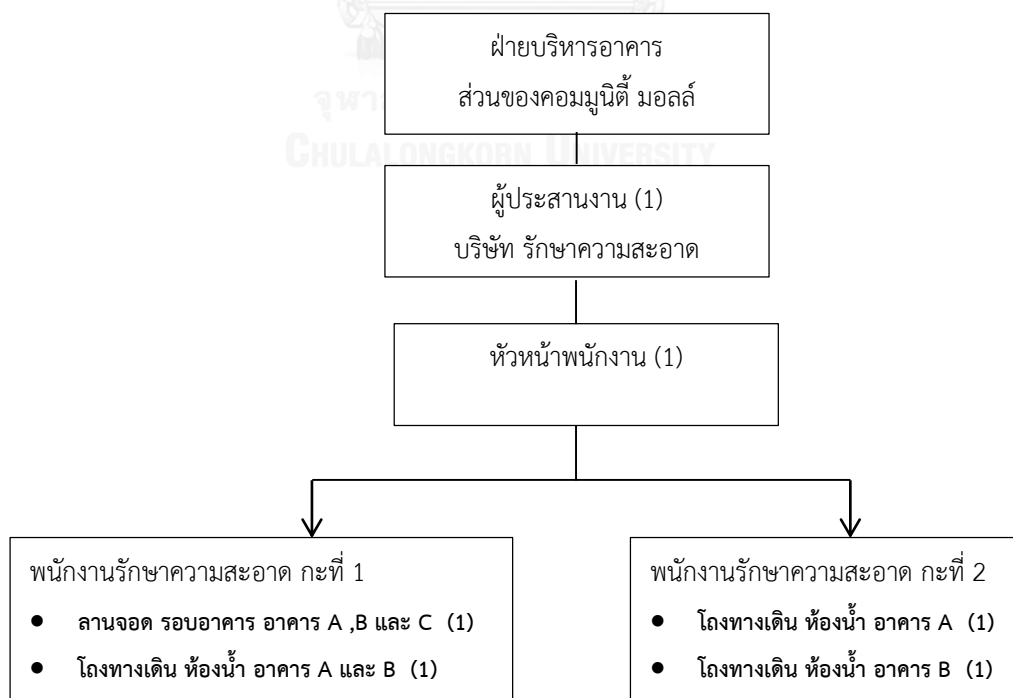
- ขัดล้างพื้นลานจอดรถด้วยเครื่อง
- ทำความสะอาดคอมไฟเฉพาะภายนอก

3.6.3 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ ได้จัดจ้างบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้ดูแลและจัดการในส่วนของงานปฏิบัติการและบริการอาคารแบบบูรณาการ ประกอบด้วยงานระบบประกอบอาคาร (ช่างและช่างเทคนิค) งานรักษาความสะอาด งานสวน งานกำจัดแมลง ฯลฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ทำงานทั้งระดับจัดการและปฏิบัติการ และอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมงานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร ของคอมมูนิตี้ มอลล์

งานรักษาความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาคารแบบบูรณาการ การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กะ คือกลางวันกะที่ 1 ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 คน และพนักงานรักษาความสะอาด 2 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน กลางวัน กะที่ 2 ประกอบด้วย พนักงานรักษาความสะอาด 2 คน ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงาน

แผนผังที่ 9 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์



งานรักษาความสะอาด โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ บริษัทรับจ้างงานรักษาความสะอาดจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และภาระงานตามสัญญาว่าจ้าง จำนวน 5 คน แบ่งตำแหน่งงาน ดังนี้ ระดับจัดการ คือ ผู้ประสานงาน 1 คน ระดับปฏิบัติการ 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้าพนักงาน 1 คน พนักงานรักษาความสะอาด 4 คน ทำงานตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน

ตารางที่ 24 การจัดวางอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์

ชั้นอาคาร	พื้นที่ปฏิบัติงาน	รวมพื้นที่ ตารางเมตร	ทำงาน จันทร์-อาทิตย์	
			07.00-19.00	12.00-24.00
			ทีมชุด ปฏิบัติงาน	จำนวน พนักงาน
รอบนอก	รอบอาคาร ลานจอดรถ	6,100	2	
ชั้น 1	โถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ	575		1
ชั้น 2	โถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ	575		1
หัวหน้างาน				1
ผู้ประสานงาน				1
รวมจำนวน			2	3
รวมจำนวนทั้งหมด		7,250		5

การจัดอัตรากำลังพนักงานรักษาความสะอาด โครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ จัดชุดปฏิบัติงานออกเป็น 2 กะ คือ กลางวันกะที่ 1 และ กลางวันกะที่ 2 ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลาเปิดบริการ 07.00 น ถึงเวลาปิดบริการ 24.00 น ประกอบด้วย

ผู้ประสานงาน จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทั่วไป และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตัวแทนของคอมมูนิตี้ มอลล์

หัวหน้างาน จำนวน 1 คน ปฏิบัติงาน วันละ 12 ชั่วโมง เวลา 12.00-24.00 น ทำหน้าที่กำกับควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงาน แทนจุดพนักงานช่วงพัก ดูแลความสะอาดสำนักงานผู้บริหารโครงการ

พนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 4 คน ปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน ดังนี้

กลางวันกะที่ 1 เวลา 07.00-19.00 น

1) พนักงานรักษาความสะอาดรอบอาคารและลานจอด จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 07.00-19.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดกับเคลือบขยชะ ทำความสะอาดถังขยชะในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด ปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน และแผนงานประจำตามรอบ ช่วงเวลา 10.00-12.00 น ดูแลพื้นที่ห้องน้ำอาคาร B

2) พนักงานโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ อาคาร จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 07.00-19.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่ส่วนกลางทาง อาคาร A เก็บเคลือบขยชะ ทำความสะอาดส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

กลางวันกะที่ 2 เวลา 12.00-24.00 น

1) พนักงานโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ อาคาร จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 12.00-24.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่ส่วนกลางทาง อาคาร A ชั้น 1 เก็บเคลือบขยชะ ทำความสะอาดส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ


2) พนักงานโถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ อาคาร จำนวน 1 คน ช่วงเวลา 12.00-24.00 น มีหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่ส่วนกลางทาง อาคาร A ชั้น 2 เก็บเคลือบขยชะ ทำความสะอาดส่วนประกอบของพื้นที่และจุดปฏิบัติงานทั้งหมด ตามแผนงานพื้นฐานประจำวัน แผนงานประจำตามรอบ

* หมายเหตุ การจัดเวลาพัก ช่วงเวลา 11.00-12.00 น และ 17.00-18.00 น พนักงานประจำ Zone พื้นที่จะสลับกันหยุดพักคนละ 30 นาที โดยหัวหน้างานและพนักงานจะรับผิดชอบพื้นที่จุดปฏิบัติงานของพนักงานที่หยุดพักด้วย

นอกจากการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทำงานในช่วงเวลาเปิดบริการ ยังมี การจัดชุดปฏิบัติงาน ทำงานนอกเวลา ก่อนและหลังโครงการเปิด-ปิดบริการ ซึ่งเป็นรักษาความสะอาดพิเศษตามแผนงานประจำตามรอบสัปดาห์ รอบเดือน รอบ 3 เดือน และรอบ 6 เดือน เช่นงานขัดล้างด้วยเครื่อง

ตารางที่ 25 จำนวนพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์

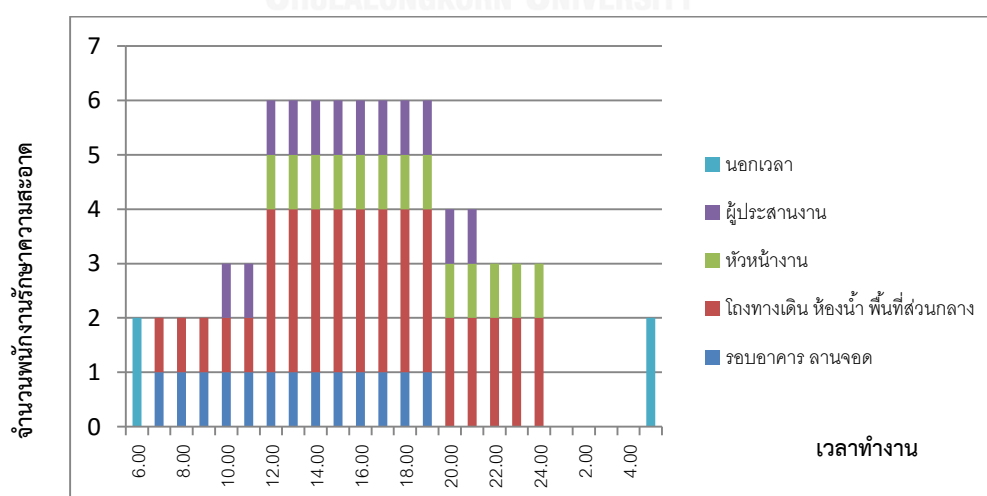
เวลาทำงาน	06.00 น.	07.00 น.	08.00 น.	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	13.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.	17.00 น.	18.00 น.	19.00 น.	20.00 น.	21.00 น.	22.00 น.	23.00 น.	24.00 น.	01.00 น.	02.00 น.	03.00 น.	04.00 น.	05.00 น.	
ศาลายา มอลล์	O T	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2						O T
	O T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1											O T
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									

 พนักงาน
 หัวหน้าพนักงาน
 ผู้จัดการหน่วยงาน
 ชุดทำงานนอกเวลา

การจัดพนักงานกลางวันกะที่ 1 จะจัดพนักงานประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานและมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-19.00 น เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกลางวันกะที่ 2 เริ่มเข้าทำงาน ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีลูกค้ามาใช้บริการมาก จำนวนพนักงานจะลดเหลือเฉพาะพนักงานกลางวันกะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 20.00 น จนถึงเวลาปิดบริการ 24.00 น

การจัดพนักงานปฏิบัติงานแบบหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาบริการพบว่าสัดส่วนจุดปฏิบัติงานพื้นที่ห้องน้ำจะมีรอบความถี่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลา 12.00-19.00 น

แผนภูมิที่ 19 สัดส่วนพนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาของโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์



3.6.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี้ มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกับผู้จัดการ ประจำหน่วยงานของบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูก ระบุไว้ในเอกสารการตรวจคุณภาพงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง คอมมูนิตี้ มอลล์ และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความ สะอาด ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผล เป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 90 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงาน บริการและการปรับปรุงแก้ไข ไม่มีผลต่อค่าบริการรายเดือน

สรุปข้อค้นพบจากกรณีศึกษา คอมมูนิตี้ มอลล์ เดอะ ศาลายา มอลล์

- เป็นกลุ่มอาคารพาณิชย์แนวราบ โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 อาคารหลัก แบ่งโครงสร้าง เป็น 3 ช่วง วางเรียงเป็นรูปตัวแอล 2 ตัวประกบกัน มีพื้นที่เปิดโล่งตรงกลางระหว่างอาคาร A และ B มีลานจอดรถหลักทิศตะวันตกกด้านหลังอาคาร A และรอบอาคารด้านนอก มีทางเดินเชื่อม ระหว่างอาคารและทางสัญจรรอบอาคารทุกด้าน ตั้งอยู่ติดมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
- กลุ่มผู้เช่า เป็นร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าทั่วไป และร้านค้ออส กลุ่ม ลูกค้าได้แก่ ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว นักเรียน นิสิตนักศึกษา
- มีการแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 4 พื้นที่ตามลักษณะกิจกรรมการใช้งาน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 แผนงาน ได้แก่ แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆ เป็นประจำ ในพื้นที่ที่มีการใช้งานมากตลอดช่วงเวลา แผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำ สัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดจากภายนอก ในรูปแบบการจ้างเหมาพนักงาน พร้อมอุปกรณ์น้ำยาเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาดทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบ พิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร ตัวแทนของ คอมมูนิตี้ มอลล์

- การจัดตารางปฏิบัติงาน แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดออกเป็น 2 กะ ได้แก่ กลางวัน กะที่ 1 และกลางวันกะที่ 2 มีชั่วโมงการทำงานเท่ากัน มีช่วงเวลาหนึ่งปฏิบัติงานพร้อมกันทั้งสองกะ
- การจัดชุดพนักงานปฏิบัติงาน พบ 1 รูปแบบคือ ชุดพนักงานหมุนเวียนพื้นที่ปฏิบัติงาน ดูแลรักษาความสะอาดทั่วไปตามแผนงาน รับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ ไม่ประจำในจุดพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน และความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 90



บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการศึกษา

ในบทนี้จะเป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษิตตามที่ได้รายงานในบทที่ 3 เนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วยกรวิเคราะห์แนวทางการจัดการงานรักษาความสะอาด โดยแบ่งเนื้อหาที่นำมาวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน คือส่วนการวางแผนงานรักษาความสะอาด ส่วนการเตรียมการดำเนินงาน และส่วนการกำกับควบคุมและประเมินผล โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษา ประกอบด้วย 8 ประเด็น ได้แก่ (1) พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (2) จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (3) แผนงานรักษาความสะอาด (4) การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด (5) การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (6) การจัดช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (7) การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (8) การกำกับควบคุมและประเมินผล โดย ข้อ (1) ถึงข้อ (3) ส่วนการวางแผนงานรักษาความสะอาด เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เพื่อให้ทราบว่ากรณีศึกษาที่มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างไรมีส่วนประกอบพื้นที่ที่เป็นจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดใดที่เกี่ยวข้อง ข้อ (4) ถึงข้อ (7) ส่วนของการเตรียมการดำเนินงาน เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการพนักงานในงานรักษาความสะอาด และ ข้อ (8) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาว่ากรณีศึกษามีวิธีการกำกับควบคุมและเกณฑ์ประเมินการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอย่างไร

4.1 การวางแผนงานรักษาความสะอาด

4.1.1 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

จากการศึกษาพบว่า พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ ครอบคลุม ทั้งพื้นที่ส่วนกลางภายในและภายนอกอาคาร และแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดตามลักษณะการใช้พื้นที่ออกเป็น 4 พื้นที่คล้ายกัน โดยพื้นที่ส่วนกลางภายในแบ่งเป็น 2 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน และพื้นที่ห้องน้ำ และพื้นที่ส่วนกลางภายนอก แบ่งเป็น 2 พื้นที่ ได้แก่พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ อาคารจอดรถ ลานจอดรถ พบว่าสัดส่วนพื้นที่ส่วนกลางภายนอกเป็นสัดส่วนที่มีขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดมากกว่าพื้นที่ส่วนกลางภายใน โดยพื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถมีขนาดพื้นที่มากที่สุด จัดเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานหลักของพื้นที่ส่วนกลางภายนอกอาคาร ในส่วนของพื้นที่ส่วนกลางภายในพบว่าพื้นที่โถงทางเดินมีสัดส่วนขนาดพื้นที่มากที่สุดจัดเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานหลักสำหรับพื้นที่ห้องน้ำพบว่าจากเอกสารสัญญา รวมถึงลักษณะการใช้พื้นที่และความต้องการคุณภาพงานบริการตลอดช่วงเวลาทำการ พบพื้นที่ห้องน้ำมีการกำหนดให้เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดประจำตามจำนวนจุดบริการ

ตารางที่ 26 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา 6 คอมมูนิตี้ มอลล์

พื้นที่		ขนาดพื้นที่ (ตร.ม)					
		TMR	POT	TNN	KVL	SNF	SLM
ส่วนกลางภายใน	โถงทางเดิน	1,030	2,795	2,639	3,010	6,476	1,050
	ห้องน้ำ	72	125	416	170	228	100
ส่วนกลางภายนอก	รอบอาคาร	1,748	4,125	3,375	6,100	886	500
	ลานจอด	6,100	7,955	7,670	2,800	8,206	5,600
รวมพื้นที่ปฏิบัติงาน		8,950	15,000	14,100	12,080	15,796	7,250

TMR = ท่ามหาราช พระนคร POT = พอร์โต้ซิโน สมุทรสาคร TNN = เดอะไนน์ พระรามเก้า

KVL = เค วิลเลจ สุขุมวิท 26 SNF = เซนาเฟส เจริญนคร SLM = เดอะศาลายา มอลล์ นครปฐม

ตารางที่ 27 พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามจุดบริการ

พื้นที่ปฏิบัติงาน	จำนวนจุดบริการ					
	TMR	POT	TNN	KVL	SNF	SLM
ห้องน้ำ	5	5	13	5	6	6

4.1.2 จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดส่วนกลางภายในและภายนอกทั้ง 4 พื้นที่ มีส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงานรักษาความสะอาดแตกต่างกัน ส่วนประกอบจำแนกประเภทออกเป็น ส่วนพื้นผิวของอาคาร และส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร เป็นองค์ประกอบสำหรับการกำหนดจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในพื้นที่ปฏิบัติงานนั้น จากข้อมูลการศึกษา พบว่า ส่วนประกอบพื้นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดส่วนของพื้นผิวอาคาร ได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัณฐาน บันได บันไดหนีไฟ ผ้าม่าน เพดาน ในส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร ได้แก่ ภาชนะใส่ขยะ ลิฟต์ บันไดเลื่อน วัสดุโลหะ เฟอร์นิเจอร์ เสา โคมไฟ ป้อมจราจร ป้ายต่างๆ

ตารางที่ 28 จุดปฏิบัติงานหลักในพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

จุดปฏิบัติงาน	พื้นที่โถงทางเดิน	พื้นที่ห้องน้ำ	พื้นที่รอบอาคาร	พื้นที่ลานจอดรถ
ส่วนของพื้นผิวของอาคาร	1 2 3	1 2	1 2	1 2 3
ส่วนของอุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร	A B C D E F	A B C	B C D	B D E
ส่วนประกอบอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด	ก ข	ก ข	ก ค ง	ก ข ค ง

ตัวอักษรแทนส่วนของอุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร

A = กระจก กระจกเงา วัสดุกระจก

B = วัสดุโลหะ

C = เฟอร์นิเจอร์ประดับ ตกแต่ง

D = เสาโคมไฟ ป้ายต่างๆ

E = ลิฟต์

F = บันไดเลื่อน

ตัวอักษรแทนส่วนประกอบอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด

ก = ขยะ ภาชนะใส่ขยะ ห้องพักขยะ

ข = ส่วนประกอบพื้นที่สูง ท่อร้อยสาย ท่อต่างๆ

ค = รางระบายน้ำ บ่อน้ำพุ ถาวรวัสดุประติมากรรม

ง = แผงกัน อุปกรณ์จราจร ป้อมจราจร

ตัวเลขแทนส่วนของพื้นผิวของอาคาร

1 = พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัณฐาน

2 = ผ้าม่าน เพดาน

3 = บันได บันไดหนีไฟ

4.1.3 แผนงานรักษาความสะอาด

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดและข้อมูลจุดปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงานกรณีศึกษา มาวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบแผนงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดในงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์ มีการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติตามประเภทของพื้นผิวส่วนของอาคารรวมทั้งส่วนของอุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร และแบ่งรอบในการทำงานตามลักษณะพื้นที่อย่างเหมาะสม พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน และ แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ โดยในส่วนของแผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน จะเป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาสั้นเป็นงานที่ทำซ้ำๆ เป็นประจำทุกวัน สำหรับแผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ จะแบ่งรอบการปฏิบัติตามประเภทของพื้นผิวและลักษณะพื้นที่ พบในกรณีศึกษามี 5 แผนงานได้แก่ 1) แผนงานประจำสัปดาห์ 2) แผนงานประจำทุกเดือน 3) แผนงานประจำทุก 3 เดือน 4) แผนงานประจำทุก 6 เดือน และ 5) แผนงานประจำปี โดยลักษณะของงานประจำตามรอบจะเป็นงานรักษาความสะอาดพิเศษในพื้นที่ปฏิบัติงานที่เข้าถึงยาก มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องจักรประกอบในการทำงาน แผนงานรักษาความสะอาดในงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ ที่พบแยกตามพื้นที่ปฏิบัติงานได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) **แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน** จากตารางที่ 4.4 พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดินมีการกำหนดแผนงานตามส่วนประกอบพื้นที่และจุดปฏิบัติงานประกอบด้วยงาน 3 ลักษณะ ได้แก่

- งานทำความสะอาดส่วนของพื้นผิวส่วนของอาคาร ได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน โถงต่างๆ ผนัง เพดาน บันได บันไดหนีไฟ
- งานทำความสะอาดส่วนของอุปกรณ์ วัสดุตกแต่งอาคาร ได้แก่ กระจก วัสดุกระจก วัตถุโลหะ สแตนเลส เฟอร์นิเจอร์ประดับ ตกแต่ง ป้ายต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ส่วนประกอบพื้นที่สูง
- งานจัดการขยะ ภาชนะใส่ขยะ พื้นที่สูบบุหรี่

พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนงานพื้นฐานประจำวัน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน โถงต่างๆ ทางเดิน ผนัง บันไดกลาง บันไดหนีไฟ ทำความสะอาดโดยการ กวาด มีอบต้นฝุ่น มีอบเก็บฝุ่น ถูพื้น ดูดฝุ่นพื้น ปิดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก วัตถุโลหะ เพอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง ผนังแผงกั้น ราวกันต่างๆ ป้ายต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปิดฝุ่น ดูดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน เก็บจุดรอยเปื้อน เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว กรีดผิวด้วยยางกรีด
- ขยะและภาชนะใส่ขยะ โดยการเก็บทิ้งที่จุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ เช็ดถู ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะ

แผนงานประจำสัปดาห์

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน โถงต่างๆ ทางเดิน ผนัง บันไดกลาง บันไดหนีไฟ ทำความสะอาดโดยการ ดูดฝุ่น ทำความสะอาดขอบมุม เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด สเปรย์บัพซัดเงา
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก วัตถุโลหะ เพอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง ผนังแผงกั้น ราวกันต่างๆ ป้ายต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ทำความสะอาดโดยการ ดูดฝุ่น เก็บจุดรอยเปื้อน เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาขัดตามชนิดของวัสดุพื้นผิว กรีดผิวด้วยยางกรีด
- ขยะและภาชนะใส่ขยะ ทำความสะอาดโดยการ ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะ เปลี่ยนทรายในภาชนะดับบุหรี่

แผนงานประจำทุกเดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน โถงต่างๆ ทางเดิน บันไดกลาง บันไดหนีไฟ ทำความสะอาดโดย เช็ดคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด ขัดล้างพื้น
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก วัสดุโลหะ เพอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง ผงัง
- แผงกัน รวากันต่างๆ ป้ายต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ พื้นที่สูงทำความสะอาดโดยการปิดฝุ่น หยากใย ดูดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน เก็บจุดรอยเปื้อน เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว ขัดเงาด้วยน้ำยาตามชนิดของวัสดุพื้นผิว บันแกพื้นลิฟต์

แผนงานประจำทุก 3 เดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน โถงต่างๆ ทางเดิน บันไดกลาง ทำความสะอาดโดย เช็ดคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด ขัดล้างพื้นลงแว็กซ์เคลือบเงา
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก บันไดเลื่อน ส่วนประกอบพื้นที่สูงทำความสะอาดโดยการปิดฝุ่น หยากใย ทำความสะอาดเช็ดคราบรอยเปื้อนกระจกสูงเกิน 3 เมตร ทำความสะอาดบันไดเลื่อน ดูดเครื่องปรับอากาศ

แผนงานประจำทุก 6 เดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ บันไดหนีไฟ ทำความสะอาดโดย ขัดล้างด้วยเครื่อง
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก ส่วนประกอบพื้นที่สูงทำความสะอาดโดยการ ปิดฝุ่น หยากใย ทำความสะอาดเช็ดคราบรอยเปื้อนกระจกสูงเกิน 8 เมตร ปิดหยากใยฝ้าเพดาน ทำความสะอาดสช่องจ่ายลม ฝาครอบช่องไฟ

ตารางที่ 29 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน

จุดปฏิบัติงาน	ส่วนประกอบในงานทำความสะอาด	แผนงานประจำวัน	แผนงานประจำสัปดาห์	แผนงานประจำทุก 1 เดือน	แผนงานประจำทุก 3 เดือน	แผนงานประจำทุก 6 เดือน	แผนงานประจำทุกปี
ส่วนของพื้นผิวของอาคาร	พื้น ลาน โถงต่างๆ ทางเดิน บันได บันไดหนีไฟ ผ้าม่าน เพดาน	กวาด เช็ดถู มือบด้นฝุ่น ดูดฝุ่น ปิดฝุ่น เช็ดคราบ รอยเปื้อน	เก็บจุด รอยเปื้อน สเปรย์บัพ ชัดเงา	ขัดล้างพื้น	ขัดล้างพื้น ลงแว็กซ์ เคลือบเงา ปิดหยาไย	ทำความสะอาด สะอาดฝ้า เพดาน	
ส่วนของอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร	กระจก วัสดุโลหะ เฟอร์นิเจอร์ ป้ายต่างๆ บันไดเลื่อน ลิฟต์ ส่วนประกอบ - ที่สูง	กวาด มือบ เช็ดถู ดูดฝุ่น ปิดฝุ่น เช็ดคราบ รอยเปื้อน กรัดกระจก	เก็บจุด รอยเปื้อน เช็ดด้วย น้ำยา	ขัดเงา ด้วยน้ำยา ปันเงาพื้น ลิฟต์	ปิดหยาไย เช็ดกระจก สูง	ทำความสะอาด สะอาด ช่องจ่ายลม โคมไฟ เฉพาะ ภายนอก	ทำความสะอาด สะอาด ผ้าม่านกระจก ที่สูงนอก อาคาร
การจัดการขยะ	ขยะ ภาชนะใส่ขยะ ห้องพักขยะ พื้นที่สูบบุหรี่	เก็บขยะ ก้นบุหรี่ เปลี่ยนถุง ใส่ขยะ เช็ดถู ล้าง ถังขยะ	เปลี่ยน ทรายที่เขี่ย บุหรี่				

2) **แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ** พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ มีการกำหนดแผนงานตามส่วนประกอบพื้นที่และจุดปฏิบัติงานประกอบด้วยงาน 3 ลักษณะ ได้แก่

- งานทำความสะอาดส่วนของพื้นผิวส่วนของอาคาร ได้แก่ พื้น ลาน ผนัง เพดาน
- งานทำความสะอาดส่วนของอุปกรณ์ วัสดุตกแต่งอาคาร ได้แก่ ประตู ผนังกันห้อง กระจก วัสดุกระจก วัสดุโลหะ สแตนเลส สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ส่วนประกอบพื้นที่สูง วัสดุสิ้นเปลือง ได้แก่ กระดาษชำระ สบู่ เจลล้างมือ
- งานจัดการขยะ ภาชนะใส่ขยะ

พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำเดินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนงานพื้นฐานประจำวัน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ผนัง ทำความสะอาดโดยการ กวาด ถูพื้น เช็ดคราบรอยเปื้อน ดูแลพื้นที่แห้งสะอาดตลอดเวลา ขัดล้างเปียกด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก วัสดุโลหะ แผงกันห้อง ประตู สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู เช็ดคราบรอยเปื้อน เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่นตามชนิดของวัสดุพื้นผิว ขัดล้างสุขภัณฑ์และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาดับกลิ่นฆ่าเชื้อ
- ขยะและภาชนะใส่ขยะ โดยการเก็บทิ้งที่จุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ เช็ดถู ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ดูแลเปลี่ยน เต็มวัสดุสิ้นเปลืองตลอดเวลา

แผนงานประจำสัปดาห์

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ผนัง วัสดุโลหะ สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ทำความสะอาดโดยการ ขัดเงาด้วยน้ำยา ขัดล้างเปียกด้วยน้ำยา ดับกลิ่นฆ่าเชื้อ

ตารางที่ 30 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ

จุดปฏิบัติงาน	ส่วนประกอบในงานทำความสะอาด	แผนงานประจำวัน	แผนงานประจำสัปดาห์	แผนงานประจำทุก 1 เดือน	แผนงานประจำทุก 3 เดือน	แผนงานประจำทุก 6 เดือน	แผนงานประจำทุกปี
ส่วนของพื้นผิวของอาคาร	พื้นผนัง เพดาน	กวาด ถูพื้น เช็ดถู ด้วยน้ำยา ดับกลิ่น ฆ่าเชื้อ ปิดฝุ่น หยากไย่ ขัดล้าง ด้วยน้ำยา	ทำความสะอาด ขอบมุม ต่างๆ				
ส่วนของอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร	กระจก วัสดุโลหะ สุขภัณฑ์ วัสดุ ลื่นเป็ลือง	เช็ดถู ล้าง ด้วยน้ำยา ดับกลิ่นฆ่า เชื้อ ปิดฝุ่น หยากไย่	ขัดเงาโลหะ ด้วยน้ำยา ตามชนิด ของพื้นผิว				
การจัดการขยะ	ขยะ ภาชนะใส่ขยะ	เก็บขยะ เปลี่ยนถุงใส่ ขยะ เช็ดถู ล้าง ถังขยะด้วย น้ำยาฆ่าเชื้อ					

** แผนงานพื้นที่ห้องน้ำ เป็นงานทำความสะอาดทุกส่วนของอาคารในพื้นที่

3) **แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคาร** พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคารมีการกำหนดแผนงานตามส่วนประกอบพื้นที่และจุดปฏิบัติงานประกอบด้วยงาน 4 ลักษณะ ได้แก่

- งานทำความสะอาดส่วนของพื้นผิวส่วนของอาคาร ได้แก่ พื้น ลาน ทางเดินทางสัญจร
- งานทำความสะอาดส่วนของอุปกรณ์ วัสดุตกแต่งอาคาร ได้แก่ กระจก วัสดุกระจก วัตถุโลหะ โต๊ะ เก้าอี้ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ส่วนประกอบพื้นที่สูง
- งานจัดการขยะ ภาชนะใส่ขยะ ห้องพักขยะ พื้นที่สูบบุหรี่
- ส่วนประกอบอื่นๆที่เกี่ยวกับงานรักษาความสะอาด ได้แก่ ถาวรวัตถุประติมากรรม ศาลพระพรหมสิ่งสักการะ บ่อน้ำ น้ำพุ รางระบายน้ำ ฯลฯ

พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนงานพื้นฐานประจำวัน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร พื้นที่สูบบุหรี่ ทำความสะอาด โดยการ กวาด เก็บ เศษขยะ ใบไม้
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัตถุโลหะ โต๊ะ เก้าอี้ แผงกั้น เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปัดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน
- แผนงานส่วนประกอบอื่นๆ กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ ถาวรวัตถุ ศาลพระพรหม สิ่งสักการะ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปัดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน
- ขยะและภาชนะใส่ขยะ โดยการเก็บทิ้งที่จุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ เช็ดถู ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะ

แผนงานประจำสัปดาห์

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร พื้นที่สูบบุหรี่ ทำความสะอาดโดยการ ล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุโลหะ โตะ เก้าอี้ แผงกั้น เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปัดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน ล้างคราบสกปรก
- ห้องพักขยะ ทำความสะอาดโดยการ ล้างทำความสะอาดรดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เปลี่ยนทรายในภาชนะดับบุหรี่

แผนงานประจำทุกเดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร พื้นที่สูบบุหรี่ ทำความสะอาด โดยการ ขัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุโลหะ โตะ เก้าอี้ แผงกั้น เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู เช็ดคราบรอยเปื้อน ขัดเงา ล้างคราบสกปรก
- แผนงานส่วนประกอบอื่นๆ กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ ถาวรวัตถุ ศาลพระพรหม น้ำพุ ทำความสะอาดโดยการ ขัด ล้างคราบสกปรก

แผนงานประจำทุก 3 เดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร พื้นที่สูบบุหรี่ ทำความสะอาด โดยการ ขัดล้างด้วยเครื่องตามชนิดของพื้นผิว ขัดคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ เสา โคมไฟ ส่วนประกอบพื้นที่สูง ทำความสะอาด โดยการ ปัดฝุ่น หยากใย

แผนงานประจำทุก 6 เดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร พื้นที่สูบบุหรี่ ทำความสะอาด โดยการ ชัดล้างด้วยเครื่องตามชนิดของพื้นผิวด้วยน้ำยาล้างพื้น เป็นงานขัดล้างใหญ่
- แผนงานส่วนประกอบอื่นๆ กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ รางระบายน้ำ ทำความสะอาดโดยการ ฉีดล้างด้วยเครื่อง

แผนงานประจำทุกปี

- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ กระจก ส่วนประกอบพื้นที่สูงทำความสะอาดโดยการ ปิดฝุ่น หยากใย ทำความสะอาดเช็ดคราบรอยเปื้อนกระจกภายนอกสูงเกิน 8 เมตร ล้างทำความสะอาดป้ายชื่อโครงการ



ตารางที่ 31 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคาร

จุดปฏิบัติงาน	ส่วนประกอบในงานทำความสะอาด	แผนงานประจำวัน	แผนงานประจำสัปดาห์	แผนงานประจำทุก 1 เดือน	แผนงานประจำทุก 3 เดือน	แผนงานประจำทุก 6 เดือน	แผนงานประจำทุกปี
ส่วนของพื้นผิวของอาคาร	พื้น ลานทางเดินทางสัญจร	กวาด เก็บเศษขยะเศษใบไม้	เก็บจุดรอยเปื้อนคราบสกปรก	ฉีดล้างคราบสกปรกตะไคร่น้ำ	ขัดล้างด้วยเครื่องทำความสะอาดสะอาด ขอบมุม	ขัดล้างด้วยเครื่องขัดล้างใหญ่ด้วยน้ำยา	
ส่วนของอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร	วัตถุโลหะป้ายต่างๆเสา โคมไฟ	กวาด เช็ดถูขัดฝุ่นเช็ดคราบรอยเปื้อน	เก็บจุดรอยเปื้อนเช็ดด้วยน้ำยา	ขัดเงาด้วยน้ำยาฉีดล้างคราบสกปรกตะไคร่น้ำ	ปิดหยากรไยเช็ดเสาโคมไฟ		ทำความสะอาดป้ายชื่อโครงการ
ส่วนประกอบอื่นในงานรักษาความสะอาด	ถาวรวัตถุต่างๆศาลพระพรหมบ่อน้ำ น้ำพุรางระบายน้ำ	เช็ดถูขัดฝุ่นเช็ดคราบรอยเปื้อน		ฉีดล้างคราบสกปรกตะไคร่น้ำ		ฉีดล้างด้วยเครื่องฉีดล้าง	
การจัดการขยะ	ขยะภาชนะใส่ขยะห้องพักขยะ	เก็บขยะกันบูหรีเปลี่ยนถุงใส่ขยะเช็ดถู ล้างถังขยะ	เปลี่ยนทรายที่เขี่ยบูหรีล้างห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น				

4) **แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอดรถ อาคารจอดรถ** จากตารางที่ 4.7 พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคารมีการกำหนดแผนงานตามส่วนประกอบพื้นที่และจุดปฏิบัติงานประกอบด้วยงาน 4 ลักษณะ ได้แก่

- งานทำความสะอาดส่วนของพื้นผิวส่วนของอาคาร ได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร บันไดหนีไฟ
- งานทำความสะอาดส่วนของอุปกรณ์ วัสดุตกแต่งอาคาร ได้แก่ วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ราวกันต่างๆ เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ เพดาน ส่วนประกอบพื้นที่สูง ท่อร้อยสาย แนวท่อต่างๆ
- งานจัดการขยะ ภาชนะใส่ขยะ ห้องพักขยะ พื้นที่สูบบุหรี่
- ส่วนประกอบอื่นๆที่เกี่ยวกับงานรักษาความสะอาด ได้แก่ แฉกกัน เครื่องหมาย อุปกรณ์ ป้อมจราจร

พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนงานพื้นฐานประจำวัน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร เพดาน พื้นที่สูบบุหรี่ บันไดหนีไฟ วัสดุโลหะ ทำความสะอาดโดยการ กวาด เก็บเศษขยะ ใบไม้
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ราวกัน แฉกกัน เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปัดฝุ่น เช็ดคราบรอยเปื้อน
- ขยะและภาชนะใส่ขยะ โดยการเก็บทิ้งที่จุดทิ้งขยะ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ เช็ดถู ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะ

แผนงานประจำสัปดาห์

- แผนพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร เพดาน พื้นที่สูบบุหรี่ บันไดหนีไฟ วัสดุโลหะ ทำความสะอาดโดยการ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ราวกัน แฉกกัน เสา โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู ปัดฝุ่น เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด

- ขยะและภาชนะใส่ขยะ ทำความสะอาดโดยการ ล้างทำความสะอาดถึงใส่ขยะ เปลี่ยนทรายในภาชนะดับบุหรี

แผนงานประจำทุกเดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร เพดาน พื้นที่สูบบุหรี บันไดหนีไฟ วัสดุโลหะ ทำความสะอาดโดยการ ชัดล้างคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แผนงานส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ราวกัน แฉงกัน เส้า โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู เช็ดคราบรอยเปื้อน ชัดเงา ล้างคราบสกปรก
- แผนงานส่วนประกอบอื่น กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ อุปกรณ์จราจร ป้อมจราจร ทำความสะอาดโดยการ เช็ดถู เช็ดคราบรอยเปื้อน ล้างคราบสกปรก

แผนงานประจำทุก 3 เดือน

- แผนงานพื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร เพดาน พื้นที่สูบบุหรี บันไดหนีไฟ วัสดุโลหะ ทำความสะอาดโดยการ ชัดล้างด้วยเครื่องตามชนิดของพื้นผิว ชัดคราบสกปรก ตะไคร่น้ำ ทำความสะอาดขอบมุมต่างๆ เก็บคราบรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- ส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ราวกัน แฉงกัน เส้า โคมไฟ ป้ายต่างๆ ทำความสะอาดโดยการ ปัดฝุ่น หยากใย

แผนงานประจำทุก 6 เดือน

- พื้นผิวส่วนของอาคาร กำหนดแผนตามชนิดของวัสดุพื้นผิวและตามลักษณะพื้นที่ จุดปฏิบัติได้แก่ พื้น ลาน ทางเดิน ทางสัญจร ทำความสะอาดโดยการ ชัดล้างด้วยเครื่องตามชนิดของพื้นผิวด้วยน้ำยาล้างพื้น (ล้างใหญ่)

ตารางที่ 32 แผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ

จุดปฏิบัติงาน	ส่วนประกอบในงานทำความสะอาด	แผนงานประจำวัน	แผนงานประจำสัปดาห์	แผนงานประจำทุก 1 เดือน	แผนงานประจำทุก 3 เดือน	แผนงานประจำทุก 6 เดือน	แผนงานประจำทุกปี
ส่วนของพื้นผิวของอาคาร	พื้น ลานทางเดินทางสัญจร เพดาน	กวาด เก็บเศษขยะ เศษใบไม้ เช็ด บัดฝุ่น	เก็บจุด รอยเปื้อน คราบ สกปรก	ฉีดล้าง คราบ สกปรก ตะไคร่น้ำ	ขัดล้าง ด้วยเครื่องทำความสะอาด ขอบมุม	ขัดล้าง ด้วยเครื่อง ขัดล้างใหญ่ด้วยน้ำยา	
ส่วนของอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร	วัสดุกระจก วัสดุโลหะ ป้ายต่างๆ เสา โคมไฟ ท่อร้อยสาย ท่อท่อต่างๆ	เช็ดถู บัดฝุ่น เช็ดคราบ รอยเปื้อน	เก็บจุด รอยเปื้อน	ขัดเงา ด้วยน้ำยา ฉีดล้าง คราบ สกปรก ตะไคร่น้ำ	ขัดล้าง ด้วยเครื่อง เช็ดเสา โคมไฟ	ขัดล้าง ด้วยเครื่อง ขัดล้างใหญ่ด้วยน้ำยา	
ส่วนประกอบอื่นในงานรักษาความสะอาด	อุปกรณ์จราจร ป้ายจราจร ป้อมจราจร	เช็ดถู บัดฝุ่น เช็ดคราบ รอยเปื้อน		ฉีดล้าง คราบ สกปรก รอยเปื้อน			
การจัดการขยะ	ขยะภาชนะใส่ขยะ	เก็บขยะ ก้นบุหรี่ เปลี่ยนถุงใส่ขยะ เช็ดถู ล้างถังขยะ	เปลี่ยนทรายที่เขี่ยบุหรี่				

4.2 การเตรียมการดำเนินงาน

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดและข้อมูลจากกรณีศึกษาที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 มาวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบการจัดเตรียมทรัพยากรก่อนเริ่มดำเนินการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ (1) การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด (2) การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (3) การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด และ (4) การจัดชุดปฏิบัติรักษาความสะอาด โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด

พบว่ามีการจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด 4 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็นพนักงานในระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานในระดับจัดการได้แก่ ผู้จัดการหน่วยงาน และผู้ประสานงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการได้แก่ หัวหน้างาน และพนักงานรักษาความสะอาด พบมีตำแหน่งงาน 2 ตำแหน่งที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ หัวหน้างาน และพนักงานรักษาความสะอาด พบว่า ตำแหน่งพนักงานรักษาความสะอาด มีการแจกแจงและระบุตำแหน่งตามภาระงานพบทั้งหมด 7 ตำแหน่งงาน โดยพบว่าการจัดแบ่งตำแหน่งพนักงานตามภาระงานออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

- **รูปแบบที่ 1** ตำแหน่งงานเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกพื้นที่ ได้แก่ พนักงานรักษาความสะอาดส่วนกลาง
- **รูปแบบที่ 2** ตำแหน่งงานเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหลายพื้นที่ ได้แก่ พนักงานโถงทางเดินและห้องน้ำ พนักงานลิฟต์และบันไดเลื่อน พนักงานรอบอาคารและชยะ พนักงานรอบอาคารและ ลานจอดรถ
- **รูปแบบที่ 3** ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานพื้นที่ปฏิบัติงานเดียว ได้แก่ พนักงานห้องน้ำ พนักงานกระจก และพนักงานลานจอดรถ

ตารางที่ 33 ตำแหน่งพนักงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษา

ระดับ	ตำแหน่งงาน	กรณีศึกษา					
		TMR	POT	TNN	KVL	SNF	SLM
จัดการ	ผู้จัดการหน่วยงาน	•	•				•
ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	•	•	•	•	•	•
	พนักงานรักษาความสะอาด ส่วนกลาง	•	•	•	•	•	
	พนักงานโถงทางเดินและห้องน้ำ	•	•	•	•	•	•
	พนักงานห้องน้ำ	•	•	•	•	•	
	พนักงานกระจก					•	
	พนักงานลิฟต์และบันไดเลื่อน			•		•	
	พนักงานรอบอาคารและชยะ	•				•	
	พนักงานรอบอาคารและ ลานจอดรถ			•	•		•
	พนักงานลานจอด	•		•		•	

TMR = ท่วมหาราช

POT = พอร์โต้ซิโน้ มหาชัย

TNN = เดอะไนน์ พระรามเก้า

KVL = เค วิลเลจ สุขุมวิท 26

SNF = เสนา เฟส เจริญนคร

SLM = เดอะศาลายา มอลล์

4.2.2 การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบว่าการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้ มอลล์ กรณีศึกษา มีความแตกต่างกัน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานต่อพนักงาน กำหนดโดยจำนวนของจุดปฏิบัติงานและแผนงาน ลักษณะการใช้พื้นที่ จำนวนจุดบริการ ภาระงาน ที่ตั้งและขนาดของพื้นที่ พบรูปแบบการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานแบบกำหนดโซนพื้นที่ 2) การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานแบบกำหนดตามจำนวนจุดบริการ 3) การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะกำหนดตามภาระงาน

1) การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานแบบกำหนดโซนพื้นที่ต่อพนักงาน พบว่าการกำหนดโซนพื้นที่ปฏิบัติงานต่อพนักงานมีความแตกต่างกันในแต่ละกรณีศึกษา โดยมีองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดโซนพื้นที่ ได้แก่ ที่ตั้งและขนาดของพื้นที่ ลักษณะการใช้พื้นที่และปริมาณของผู้ใช้บริการ การแบ่งโซนพื้นที่ปฏิบัติงานพบว่ามีรูปแบบกำหนดตามพื้นที่ภายในและภายนอก โดยพบมีการกำหนดโซนพื้นที่ปฏิบัติงานต่อพนักงาน 2 แบบ ได้แก่ (a) กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่เดียวต่อพนักงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตและแบ่งพื้นที่รับผิดชอบต่อพนักงานอย่างชัดเจน เช่นแบ่งตามอาคาร หรือแบ่งตามจำนวนชั้นของอาคาร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานลักษณะนี้

คือ ขนาดของพื้นที่ และปริมาณของผู้ใช้บริการการจัดสรรพื้นที่ลักษณะนี้พบในพื้นที่โถงทางเดิน และพื้นที่อาคารจอดรถ (b) กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ต่อพนักงาน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานลักษณะนี้คือที่ตั้งของพื้นที่ และปัจจัยด้านงบประมาณมีผลต่อการควรวรมพื้นที่ปฏิบัติงานต่อจำนวนพนักงาน พบการจัดสรรพื้นที่ลักษณะนี้ได้แก่ กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานโถงทางเดินรวมพื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ปฏิบัติงานรอบอาคารรวมพื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่ปฏิบัติงานรอบอาคารรวมงานจัดการขยะ

2) จัดพื้นที่ปฏิบัติงานต่อพนักงานกำหนดโดยจำนวนจุดบริการ พบในพื้นที่ปฏิบัติงานเดียวคือ พื้นที่ห้องน้ำ ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานลักษณะนี้คือความต้องการคาดหวังและภาพลักษณ์ของอาคาร พื้นที่ห้องน้ำเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานอยู่เสมอตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ห้องน้ำช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของอาคาร พบมีการจัดพนักงานประจำจุดบริการพื้นที่ห้องน้ำ โดยลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานจะประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาไม่ย้ายไปพื้นที่ปฏิบัติงานอื่น

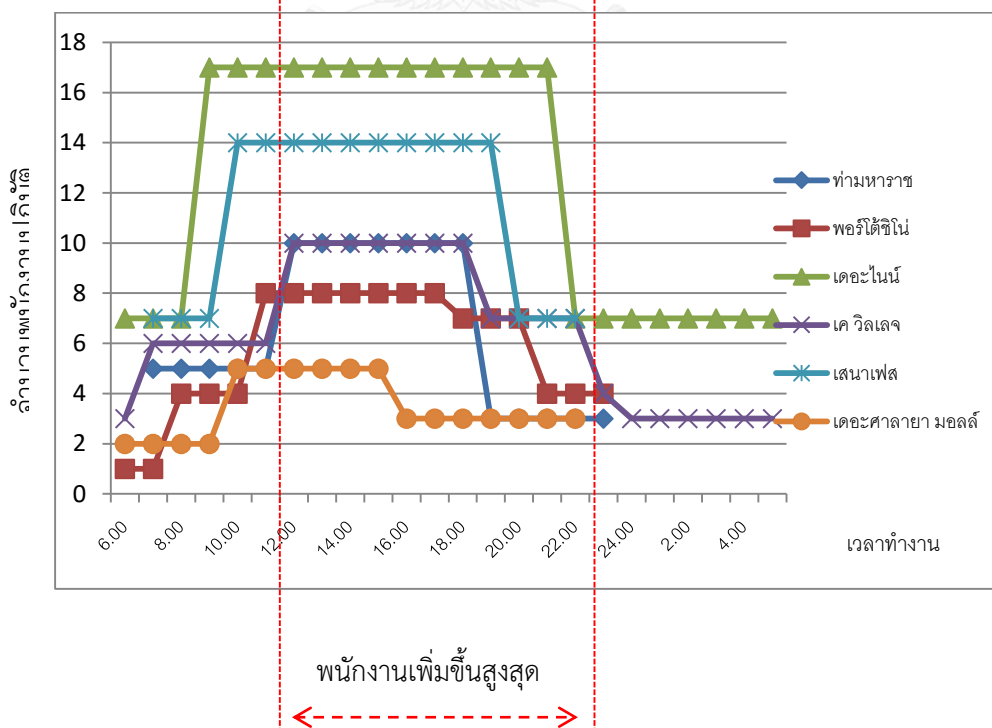
3) จัดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะต่อพนักงานกำหนดโดยภาระงาน พบว่าจำนวนส่วนประกอบในพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยในการกำหนดรูปแบบการจัดพื้นที่ปฏิบัติลักษณะนี้ ได้แก่ จุดปฏิบัติงาน กระจก ลิฟต์ บันไดเลื่อน ลักษณะการปฏิบัติงานพนักงานจะปฏิบัติเฉพาะจุดภาระงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่าความต้องการให้มีการดูแลรักษาความสะอาดเฉพาะจุดปฏิบัติงานของฝ่ายอาคารส่วนของ คอมมูนิตี้ มอลล์ เป็นปัจจัยหลักของการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานลักษณะนี้

4.2.3 การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบมีการจัดพนักงานปฏิบัติงานประจำวันตลอดช่วงเวลาที่เปิดถึงปิดให้บริการ ระยะเวลาการปฏิบัติงานและจำนวนพนักงานถูกระบุไว้ในสัญญาการว่าจ้าง พบว่าการจัดพนักงานปฏิบัติงานจัดเป็นกะ มีชั่วโมงการทำงานเท่ากันทุกกะทำงาน และมีช่วงเวลางานทับซ้อนกัน 4-5 ชั่วโมง จำนวนพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานทุกกะทำงานปฏิบัติงานในช่วงเวลาเดียวกันซึ่งเป็นช่วงที่ทุกพื้นที่ของกรณีศึกษาเปิดให้บริการ พบว่าการจัดช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาด กำหนดโดยข้อตกลงตามสัญญาว่าจ้าง เวลาเปิดและปิดของกรณีศึกษา และแผนงานรักษาความสะอาด พบรูปแบบการจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด 2 รูปแบบ ดังนี้

- **แบบช่วงเวลาเปิดถึงปิดบริการ** โดยจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งในเวลา และนอกเวลาตลอดช่วงการเปิดให้บริการ ถึง ปิดบริการ
- **แบบตลอดช่วงเวลาเปิดและปิดบริการ** โดยจัดพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งในเวลา และนอกเวลาต่อเนื่องกันตลอดช่วงการเปิดให้บริการและปิดบริการ มีพนักงานปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง

แผนภูมิที่ 20 การจัดพนักงานปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาของกรณีศึกษา



4.2.4 การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบว่าส่วนของงานรักษาความสะอาดมีหน่วยงานของคอมมูนิตี้ มอลล์ ควบคุมการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาด และพบว่าส่วนของบริษัทบริการงานรักษาความสะอาด มีความแตกต่างกันโดยปัจจัยเงื่อนไขการว่าจ้างตามสัญญา โดยพบว่ามีระดับจัดการ ได้แก่ผู้จัดการหน่วยงาน และแบบไม่มีระดับจัดการ ในระดับปฏิบัติการพบว่าปัจจัยพื้นที่ปฏิบัติงานมีผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดต่างกัน พบชุดปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาด 4 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดมีผู้จัดการหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน มีหัวหน้างานรับคำสั่ง และพนักงาน แบ่งการทำงานเป็นกะกลางวัน 2 กะ มีช่วงเวลาทำงานที่ควบคู่กันช่วงเปลี่ยนกะเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินอย่างต่อเนื่อง และแบ่งพนักงานเป็นชุดปฏิบัติงานย่อย 2 ลักษณะโดยกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ชุดปฏิบัติหมุนเวียน ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ และชุดปฏิบัติงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่เดียวตลอดช่วงเวลาทำงาน พื้นที่ที่พบได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำ

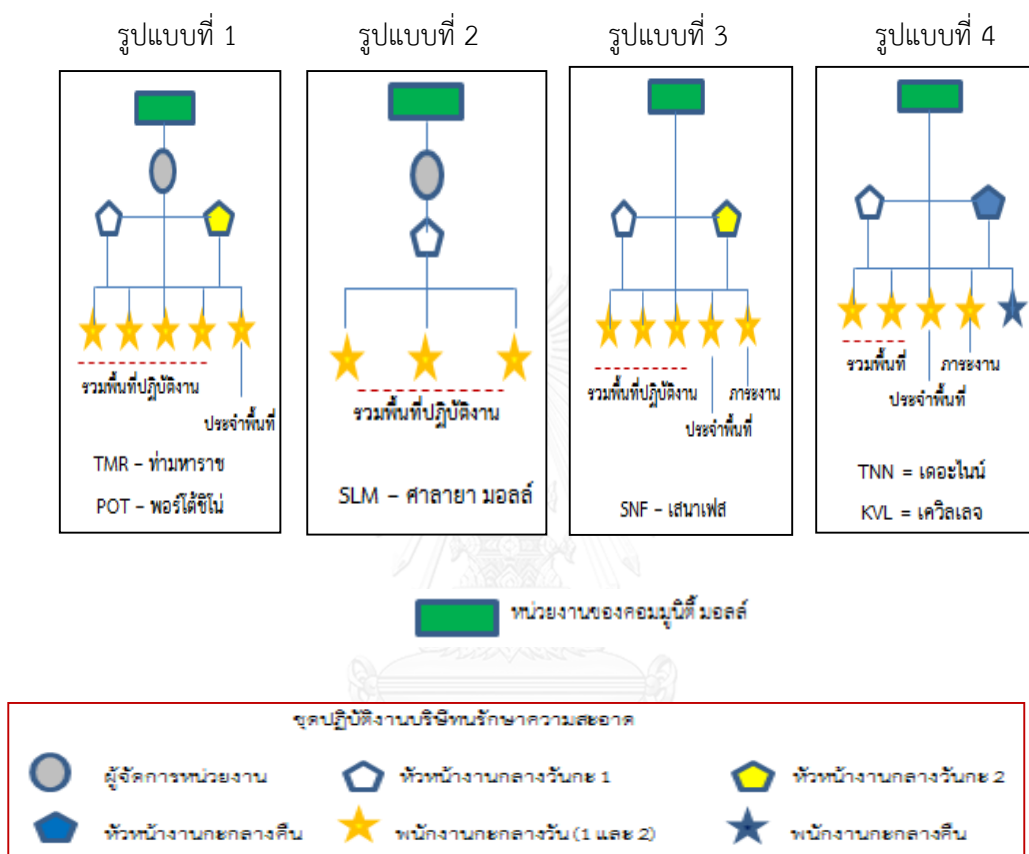
รูปแบบที่ 2 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดมีผู้จัดการหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน มีหัวหน้างานรับคำสั่ง และพนักงาน แบ่งการทำงานเป็นกะกลางวัน 2 กะ มีช่วงเวลาทำงานที่ควบคู่กันช่วงเปลี่ยนกะเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินอย่างต่อเนื่อง และแบ่งพนักงานเป็นชุดปฏิบัติงานย่อยลักษณะเดียว แบบชุดปฏิบัติหมุนเวียน ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงานทุกพื้นที่ตลอดช่วงเวลาทำงาน

รูปแบบที่ 3 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด มีหัวหน้างานรับคำสั่งโดยตรงจากหน่วยงานของ คอมมูนิตี้ มอลล์ แบ่งการทำงานเป็นกะกลางวัน 2 กะ มีช่วงเวลาทำงานที่ควบคู่กันช่วงเปลี่ยนกะเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินอย่างต่อเนื่อง และแบ่งพนักงานเป็นชุดปฏิบัติงานย่อย 3 ลักษณะโดยกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน 2 ชุดปฏิบัติ ได้แก่ ชุดปฏิบัติหมุนเวียน ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ และชุดปฏิบัติงานประจำพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่เดียวตลอดช่วงเวลาทำงาน พื้นที่ที่พบได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่อาคารจอดรถ และ ชุดปฏิบัติงานประจำจุดตามภาระงานพบในกรณีศึกษา ได้แก่ชุดปฏิบัติงานกระจก ลิฟต์ บันไดเลื่อน

รูปแบบที่ 4 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด มีหัวหน้างานรับคำสั่งโดยตรงจากหน่วยงานของ คอมมูนิตี้ มอลล์ แบ่งการทำงานเป็น 2 กะ คือกะกลางวัน และกะกลางคืน มีช่วงเวลาทำงานต่อกันพอดี แบ่งพนักงานเป็นชุดปฏิบัติงานย่อย 3 ลักษณะโดยกำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน 2 ชุดปฏิบัติ ได้แก่ ชุดปฏิบัติหมุนเวียน ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ และชุดปฏิบัติงาน

ประจำพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่เดียวตลอดช่วงเวลาทำงาน พื้นที่ที่พบได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำและพื้นที่อาคาร
จอดรถ และชุดปฏิบัติงานประจำจุดตามภาระงานพบในกรณีศึกษา ได้แก่ชุดปฏิบัติงานกระจก

แผนผังที่ 10 รูปแบบชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด



4.3 การกำกับควบคุมและประเมินผล

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดและข้อมูลจากกรณีศึกษาที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 มาวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการและความคาดหวังคุณภาพในงานรักษาความสะอาด รวมถึงวิธีการและเครื่องมือในการกำกับควบคุมและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบคุณภาพความสะอาดในงานรักษาความสะอาดที่ต้องการระบุเป็นข้อตกลงไว้ในเอกสารสัญญา พบว่ามีความต้องการให้พื้นที่ปฏิบัติงาน มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นผง คราบสกปรก รอยเปื้อนสะสม โลหะมันวาว กระจกใสสะอาด ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ไม่มีเศษขยะ ปริมาณขยะ ไม่เกิน ¼ ของภาชนะใส่ขยะ พื้นผิวแห้งสะอาด ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ ด้านแผนงาน ต้องการให้มีแผนงานและสามารถปฏิบัติงานได้ครบตามแผนงาน ในส่วนของพนักงานพบว่า ต้องการให้มีพนักงานปฏิบัติงานครบตรงตามสัญญา การแต่งกายและประพฤติตนตามกฎระเบียบ และในส่วน of เครื่องมืออุปกรณ์ พบว่าต้องการให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีสภาพสมบูรณ์ ไม่ชำรุดและครบถ้วนตามสัญญา

ตารางที่ 34 คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ

ลักษณะประเภทงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	TMR	POT	TNN	KVL	SNF	SLM
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สะอาด ไม่มีฝุ่นผง คราบสกปรก รอยเปื้อนสะสม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	โลหะมันวาว กระจกใสสะอาด ไม่มีคราบสกปรก รอยนิ้วมือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	แห้งสะอาด ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ไม่มีขยะ ปริมาณขยะไม่เกิน ¼ ของถังใส่ขยะ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
แผนงาน	มีแผนงาน สามารถปฏิบัติได้ครบตามแผนงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พนักงาน	มีทักษะชำนาญมีประวัติผ่านการฝึกอบรม			✓		✓	
	การแต่งกายและประพฤติตนตามกฎระเบียบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	จำนวนพนักงานปฏิบัติงานครบตามสัญญา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เครื่องมืออุปกรณ์	มีจำนวนครบถ้วนตามสัญญา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ไม่ชำรุดเสียหาย สภาพสมบูรณ์พร้อมใช้เสมอ			✓		✓	

TMR = ท้ามหาราช พระนคร POT = พอร์โต้ซิโน สมุทรสาคร TNN = เตอะไนน์ พระรามเก้า

KVL = เค วิลเลจ สุขุมวิท 26 SNF = เสนาเฟส เจริญนคร SLM = เตอะศาลายา มอลล์ นครปฐม

4.3.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบการประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี มอลล์ ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน หัวข้อที่ใช้ในการ ประเมินจะถูกระบุไว้เป็นเอกสารมาตรฐานคุณภาพงานรักษาความสะอาด ที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่าง วิทยาลัยศึกษา และบริษัทผู้รับเหมาให้บริการงานรักษาความสะอาด (SLA) ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้ คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 90-95 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการ ปรับปรุงแก้ไข คะแนนการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์ และจำนวนพนักงานไม่ตรงตามสัญญา มีผลต่อการ คิดหักลดค่าบริการรายเดือน หัวข้อประเมิน ระบุคุณภาพความสะอาดของพื้นที่ ปริมาณขยะใน ภาชนะรองรับไม่เกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จำนวนและคุณลักษณะของพนักงาน การมีแผนงานและ ปฏิบัติงานได้ครบตามแผน ระบุจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์ สภาพการใช้งานและความสมบูรณ์ไม่ชำรุด ระบุถึงระดับความพึงพอใจไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพงาน

ตารางที่ 35 แสดงรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษา

รายการ	ท่ามหาราช	पोर्टได้ซิโน	เดอะไนน์	เค วิลเลจ	เสนาเฟส	ศาลายา มอลล์
ความถี่ในการ ประเมิน	ทุก 1 เดือน					
หัวข้อประเมิน	ข้อตกลงร่วมกันระบุในสัญญา		SLA	ข้อตกลงร่วมกันระบุในสัญญา		
	ความสะอาดของพื้นที่ ปริมาณขยะ					
	จำนวนพนักงานครบตามสัญญา					
	เครื่องแบบ บุคลิกภาพ การรักษากฎระเบียบ					
	การปฏิบัติงานตรงตามแผน					
	เครื่องมือ อุปกรณ์ครบ	เครื่องมือ อุปกรณ์ครบ	ไม่ชำรุด	เครื่องมือ อุปกรณ์ครบ	เครื่องมือ อุปกรณ์ครบ	ไม่ชำรุด
ความพึงพอใจ						
ผู้ประเมิน	เจ้าหน้าที่ของ คอมมูนิตี มอลล์					
	ผู้ให้บริการ					
เกณฑ์ประเมิน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95	ร้อยละ 90	
วิธีการ ประเมิน	ประเมินตามรายการ ผ่าน = 1 ไม่ผ่าน / = 0 แล้วคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายการทั้งหมด					

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในบทที่ 5 จะกล่าวถึงผลสรุปของการศึกษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยจะกล่าวถึงที่มาและสาระสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา และผลการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 และ บทที่ 4 นำมาสู่การสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา โดยมีเนื้อหาสาระรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี้มอลล์ โดยเน้นการศึกษาในเรื่องของแผนงานรักษาความสะอาด และชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดการงานรักษาความสะอาดสำหรับอาคารประเภท คอมมูนิตี้มอลล์ซึ่งมีแนวโน้มเติบโตขึ้นทุกปี

แนวทางการศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงประจักษ์แบบกรณีศึกษา การเก็บข้อมูลโดยการรวบรวมจากเอกสารสัญญา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด และสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ตัวแทนฝ่ายบริหารอาคารผู้ดูแลงานรักษาความสะอาด โดยคอมมูนิตี้มอลล์ 6 กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วย โครงการท่ามหาราช พระนคร โครงการพอร์โต้ชิโน้ สมุทรสาคร โครงการเดอะไนน์ พระรามเก้า โครงการเค วิลเลจ สุขุมวิท 26 โครงการเสนาเฟส เจริญนคร และโครงการเดอะ ศาลายา มอลล์ นครปฐม โดยมีขอบเขตของการศึกษาเฉพาะพื้นที่ส่วนกลาง ไม่รวมพื้นที่เช่าหรือขาย และพื้นที่อาคารประเภทอื่นในกรณีศึกษา

หัวข้อในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละกรณีศึกษา ตามที่ได้รายงานไว้ในบทที่ 3 แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วยข้อมูลทางกายภาพอาคาร ข้อมูลการใช้อาคาร (2) ขอบเขตงานรักษาความสะอาด (3) การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ (4) การประเมินผล

ในส่วนของการวิเคราะห์ผลการศึกษาประกอบด้วย 8 ประเด็น ประกอบด้วย (1) พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (2) จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (3) แผนงานรักษาความสะอาด (4) การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด (5) การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (6) การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (7) การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด (8) การกำกับควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลสรุปการศึกษาดังนี้

พื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบว่าทุกกรณีศึกษาแบ่งพื้นที่เป็น 2 พื้นที่คล้ายกันคือพื้นที่ภายใน และพื้นที่ภายนอก โดยพื้นที่ภายในแบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดตามลักษณะการใช้งาน 2 พื้นที่ ได้แก่พื้นที่โถงทางเดิน และพื้นที่ห้องน้ำ สำหรับพื้นที่ภายนอกมีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดตามลักษณะการใช้งาน 2 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ พบว่าพื้นที่โถงทางเดินและพื้นที่ห้องน้ำเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานหลักในงานรักษาความสะอาด

จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบในทุกกรณีศึกษาและทุกพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น ทางเดิน ขยะและถังขยะ และพบว่าทุกกรณีศึกษา พื้นที่โถงทางเดิน มีจุดปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับพื้นที่อื่นพบว่ามีความใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่มีส่งผลต่อจำนวนจุดปฏิบัติงานคือส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร ในพื้นที่ตามลักษณะการใช้งาน

แผนงานรักษาความสะอาด กำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน พบในทุกกรณีศึกษามีการกำหนดแผนงานเป็น 2 แผนงานคล้ายกัน ได้แก่แผนงานพื้นฐานประจำวัน จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดทั่วไประยะสั้นและทำซ้ำๆเป็นประจำ และแผนงานประจำตามรอบ มีงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี จะเป็นการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก มีการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาและคงสภาพพื้นที่ให้เหมือนใหม่และยืดอายุการใช้งานนานขึ้น พบว่ารอบความถี่ของการปฏิบัติตามแผนงานมีความแตกต่างกัน ตามลักษณะพื้นผิวของอาคาร และส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร พบว่าพื้นที่โถงทางเดินมีความหลากหลายของแผนปฏิบัติงานและมีความถี่ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และพบว่าพื้นที่ห้องน้ำในทุกกรณีศึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นแผนงานพื้นฐานประจำวันและแผนงานประจำสัปดาห์

การจัดแบ่งตำแหน่งงานรักษาความสะอาด พบมีตำแหน่งพนักงานทั้งหมด 3 ตำแหน่งงาน โดยพบว่ามี 2 ตำแหน่งงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ หัวหน้างาน และ พนักงานรักษาความสะอาด โดยส่วนของพนักงานมีการแบ่งย่อยตามภาระงานคล้ายกัน พบทั้งหมด 7 รูปแบบ และพบว่ารูปแบบภาระงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พนักงานโถงทางเดินและห้องน้ำ

การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด จากรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานย่อย พบว่าการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานในงานรักษาความสะอาดในกรณีศึกษา มีความหลากหลาย ด้วยขนาดของพื้นที่ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่ไม่เท่ากัน พบว่าทุกกรณีศึกษา กำหนดการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดต่อจำนวนพนักงาน โดยการลำดับความสำคัญตามลักษณะการใช้งานและส่วนประกอบของพื้นที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน และพบมีการสรรพื้นที่ต่อพนักงาน 2 ลักษณะได้แก่ จัดสรรเป็นโซนพื้นที่โดยกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ต่อพนักงาน และจัดสรรแบบกำหนดเฉพาะพื้นที่ปฏิบัติงานพื้นที่เดียวต่อพนักงาน

การจัดช่วงเวลาปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบว่าทุกกรณีศึกษาจัดพนักงานปฏิบัติงานประจำตลอดช่วงเวลาที่กรณีศึกษาเปิดบริการถึงปิดให้บริการ และพบใน 2 กรณีศึกษาจัดพนักงานประจำตลอดช่วงเวลาเปิดบริการและต่อเนื่องในช่วงเวลาที่ปิดบริการด้วย พบว่ามีการจัดพนักงานปฏิบัติงานเป็นกะทำงาน มีชั่วโมงการทำงานเท่ากันทุกกะทำงาน และมีช่วงเวลาการทำงานทับซ้อนกัน 4-5 ชั่วโมง จำนวนพนักงานปฏิบัติจะเพิ่มขึ้นเมื่อทุกพื้นที่ที่กรณีศึกษาเปิดให้บริการ และอยู่ในช่วงเวลาที่พนักงานทุกกะเข้าปฏิบัติงานเต็มจำนวน และจะลดลงเมื่อพนักงานกะแรกสิ้นสุดการทำงานจนถึงเวลาปิดให้บริการ

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบว่าทุกกรณีศึกษามีการจัดจ้างหน่วยงานจากภายนอกเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาด โดยมีหน่วยงานของคอมมูนิตี้ มอลล์เป็นผู้กำกับควบคุมการปฏิบัติงาน พบว่าหน่วยงานผู้ให้บริการรักษาความสะอาดมีความแตกต่างกันในส่วนของการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ทั้งในระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ ในส่วนของระดับปฏิบัติการมีการแบ่งชุดทำงานเป็นกะ ระยะเวลาทำงานเท่ากัน ตลอดช่วงระยะเวลาการเปิดถึงปิดให้บริการของกรณีศึกษา พบว่าระดับปฏิบัติการมีการแบ่งชุดปฏิบัติงานย่อยปฏิบัติงานรักษาความสะอาด 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) ชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ (2) ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่เดียว พื้นที่ส่วนใหญ่ที่พบได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่อาคารจอดรถ และ (3) ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติตามภาระงาน ที่พบได้แก่ ภาระงานกระจก ลิฟต์ บันไดเลื่อน

การกำกับควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน พบมีการตรวจเช็คการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการรักษาความสะอาดเป็นประจำวัน ดำเนินการโดยหน่วยงานของของ คิมมูนิตี้ มอลล์ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ทุกๆ 1 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูกระบุไว้เป็นเอกสารมาตรฐานคุณภาพงานรักษาความสะอาด (SLA) ที่ได้ตกลงร่วมกัน ประเด็นหลักที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ พบว่า ตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ ร้อยละ 90-95 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการปรับปรุงแก้ไข

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 แผนงานรักษาความสะอาด

แผนงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี มอลล์ พบว่ามีการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติตามประเภทของพื้นผิวส่วนของอาคาร รวมทั้งส่วนของอุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร แบ่งรอบในการทำงานตามลักษณะพื้นที่อย่างเหมาะสม พบว่าแผนงานรักษาความสะอาดแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ แผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน และ แผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ โดย ในส่วนของแผนงานรักษาความสะอาดพื้นฐานประจำวัน จะเป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาสั้น เป็นงานที่ทำซ้ำๆ เป็นประจำทุกวัน สำหรับแผนงานรักษาความสะอาดประจำตามรอบ โดยแบ่งรอบการปฏิบัติตามประเภทของพื้นผิวและลักษณะพื้นที่ พบมีแผนงานตามรอบที่มีการปฏิบัติในงานรักษาความสะอาดพื้นที่ คอมมูนิตี มอลล์ 5 แผนงานได้แก่ (1) แผนงานประจำสัปดาห์ (2) แผนงานประจำทุกเดือน (3) แผนงานประจำทุก 3 เดือน (4) แผนงานประจำทุก 6 เดือน และ (5) แผนงานประจำปี โดยลักษณะของงานประจำตามรอบจะเป็นงานรักษาความสะอาดพิเศษในพื้นที่ปฏิบัติงานที่เข้าถึงยาก มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องจักรประกอบในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดแผนงานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางคอมมูนิตี มอลล์ นอกจากกำหนดตามลักษณะพื้นผิวของอาคาร และส่วนของอุปกรณ์ วัสดุประกอบอาคาร พบว่าลักษณะการใช้งานพื้นที่และตำแหน่งที่ตั้งมีผลต่อการกำหนดรายละเอียดและรอบเวลาในการปฏิบัติงาน จึงต้องนำองค์ประกอบทั้งหมดมาพิจารณาร่วมกันในการกำหนดแผนงาน โดยแผนงานรักษาความสะอาดต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร พื้นที่หลัก 4 พื้นที่ในงานรักษาความสะอาดคอมมูนิตี มอลล์ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคาร พื้นที่อาคารจอดรถ ลานจอดรถ พบรายละเอียดและรอบเวลาการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดตามพื้นที่พบว่า

การจัดการขยะ และภาชนะรองรับขยะ เป็นแผนงานที่พบมีการปฏิบัติในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน และมีรอบความถี่ในการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกวันตลอดช่วงเวลาเปิดบริการ โดยพื้นที่ปฏิบัติงานต้องไม่มีขยะตกค้างและปริมาณขยะในภาชนะรองรับไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดโดยเก็บไปทิ้งยังจุดทิ้งเสมอ

แผนงานพื้นฐานประจำวัน เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปที่ต้องมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ มีรอบความถี่ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง และมีระยะเวลาปฏิบัติสั้น รายละเอียดแผนงานได้แก่ กวาด มีอบ เช็ดถู ปัดฝุ่น ดูดฝุ่น พบแผนงานในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่โถงทางเดิน และพื้นที่ห้องน้ำ มีจำนวนและรอบความถี่การปฏิบัติงานตามแผนงานพื้นฐานประจำวันมากที่สุด

แผนงานประจำทุกสัปดาห์ เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไป ทำความสะอาด เฉพาะจุดในพื้นที่ที่เข้าถึงยากมีรอบการปฏิบัติงานทุกๆสัปดาห์ รายละเอียดแผนงานได้แก่ เช็ดเก็บจุด รอยเปื้อน ขอบมุมต่างๆ งานทำความสะอาดอุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร พบแผนงานในทุกพื้นที่ ปฏิบัติงาน แผนงานที่พบและปฏิบัติเป็นประจำทุกสัปดาห์ ได้แก่ งานขัดล้างพื้นที่ทั้งหมดในห้องน้ำ และห้องพักขยะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อดับกลิ่น

แผนงานประจำทุก 1 เดือน เป็นงานรักษาความสะอาดเฉพาะพื้นที่และจุดปฏิบัติ ตามประเภทของพื้นผิวของอาคาร และอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร เพื่อรักษาและคงสภาพพื้นผิวให้ ดูใหม่เหมือนเดิม รายละเอียดแผนงานได้แก่ ฉีดล้าง ขัดเงา ปั่นเงา เช็ดถูคราบรอยเปื้อนด้วยน ผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของพื้นผิว พื้นที่ปฏิบัติงาน โถงทางเดิน รอบอาคาร ลานจอดรถ อาคารจอดรถ

แผนงานประจำทุก 3 เดือน เป็นงานรักษาความสะอาดพิเศษเฉพาะพื้นที่และจุด ปฏิบัติตามประเภทของพื้นผิวของอาคาร และอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร เพื่อรักษาและปรับสภาพ พื้นผิวให้ดูใหม่เหมือนเดิม มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรประกอบการทำงาน และใช้เวลาในการ ปฏิบัติงานนาน รายละเอียดแผนงานได้แก่ ขัดล้างด้วยเครื่อง ลงแว็กซ์เคลือบเงา เช็ดปิดฝุ่นพื้นที่สูง พื้นที่ปฏิบัติงาน โถงทางเดิน รอบอาคาร ลานจอดรถ อาคารจอดรถ

แผนงานประจำทุก 6 เดือน เป็นงานรักษาความสะอาดเฉพาะพื้นที่และจุดปฏิบัติ ตามประเภทของพื้นผิวของอาคาร และอุปกรณ์วัสดุประกอบอาคาร เพื่อรักษาและฟื้นฟูสภาพพื้นผิว ให้กลับมาเหมือนเดิม มีการใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรประกอบการทำงาน และใช้เวลาในการ ปฏิบัติงานนาน รายละเอียดแผนงานได้แก่ ขัดล้างด้วยเครื่องด้วยผลิตภัณฑ์น้ำยาตามชนิดของพื้นผิว ทำความสะอาดพื้นที่สูง พื้นที่ปฏิบัติงาน โถงทางเดิน รอบอาคาร ลานจอดรถ อาคารจอดรถ

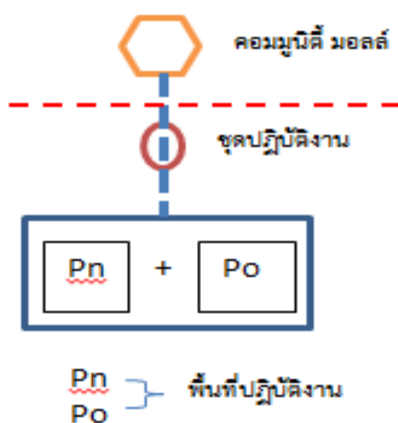
แผนงานประจำปี เป็นงานรักษาความสะอาดเฉพาะพื้นที่และจุดปฏิบัติพิเศษ มี การใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรประกอบการทำงาน และใช้เวลาในการปฏิบัติงานนาน รายละเอียด แผนงานได้แก่ ทำความสะอาดกระจกสูง ส่วนประกอบพื้นที่สูงมาก พื้นที่ปฏิบัติงาน โถงทางเดิน รอบ อาคาร

5.2.2 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

การชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานและจำนวนพนักงาน มีผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงาน พบรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด มีการแบ่งเป็นชุดปฏิบัติย่อยออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) ชุดปฏิบัติงานแบบโซนพื้นที่ (2) ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่ และ (3) ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติตามภาระงาน

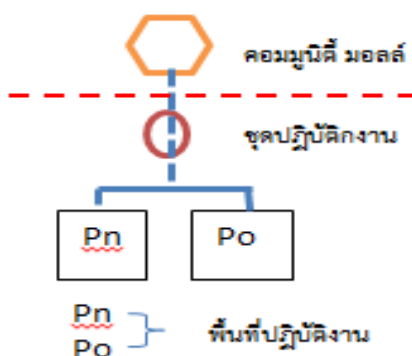
ชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ การจัดชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่เป็นการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่ต่อชุดปฏิบัติงานย่อย การรวมพื้นที่ปฏิบัติงานพบว่ามี การรวมพื้นที่ทั้งแบบรวมพื้นที่ปฏิบัติงานเดียวกันแต่ต่างชั้นกัน และแบบรวมพื้นที่ต่างพื้นที่ พื้นที่รวมที่พบได้แก่ พื้นที่โถงทางเดินและห้องน้ำ พื้นที่รอบอาคารและลานจอดรถ พบว่าจำนวนพนักงาน ส่งผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงานแบบโซนพื้นที่ โดยลักษณะการปฏิบัติงานจะหมุนเวียนทั่วทั้งหมดตลอดช่วงเวลาเปิดบริการเพื่อให้พื้นที่ปฏิบัติงานทุกส่วนมีการปฏิบัติงานได้ครบตามแผนงาน

แผนผังที่ 11 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ปฏิบัติงานหลายพื้นที่



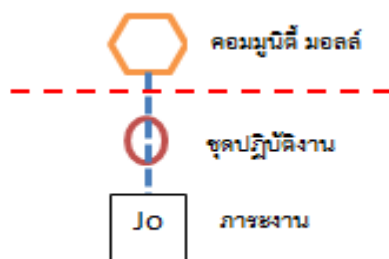
ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่เดียว การจัดชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่เป็นการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่เดียวต่อชุดปฏิบัติงานย่อย โดยลักษณะการปฏิบัติงานจะประจำจุดพื้นที่ปฏิบัติงานนั้นไม่ย้ายไปพื้นที่ปฏิบัติงานอื่น พบว่าลักษณะการใช้พื้นที่และที่ตั้งส่งผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงาน พื้นที่ส่วนใหญ่ที่พบได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่อาคารจอดรถ

แผนผังที่ 12 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่เดียว



ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติงานตามภาระงาน การจัดชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติงานตามภาระงาน โดยลักษณะการปฏิบัติงานจะประจำจุดปฏิบัติที่กำหนด จุดปฏิบัติงานที่พบว่ามีกรปฏิบัติได้แก่ งานทำความสะอาดกระจก ลิฟต์ บันไดเลื่อน พบว่าส่วนใหญ่ชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติงานตามภาระงานจะกำหนดโดยผู้ว่าจ้างที่ต้องการเน้นให้ทำความสะอาดในจุดปฏิบัติงานเฉพาะเท่านั้น

แผนผังที่ 13 รูปแบบชุดปฏิบัติงานแบบกำหนดจุดปฏิบัติงานตามภาระงาน



5.2.3 การติดตามควบคุมการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

พบการดำเนินการในส่วนของการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์ ดำเนินการโดยหน่วยงานของคอมมูนิตี้ มอลล์ โดยการตรวจเช็คการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการรักษาความสะอาดเป็นประจำทุกวัน รายงานตรวจเช็คกำหนดข้อตกลงไว้เป็นเอกสารมาตรฐานคุณภาพงานรักษาความสะอาด (SLA) ประเด็นหลักที่ใช้ในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ พนักงาน แผนงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน นำมาสรุปเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดประจำเดือน วิธีการประเมินใช้คะแนนรวมจากรายการประเมินตัดคะแนนประเมินหัวข้อที่ไม่ผ่าน แล้วคำนวณผลเป็นอัตราร้อยละ พบว่าตั้งเกณฑ์การผ่านประเมินที่ร้อยละ 90 เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพงานบริการและการปรับปรุงแก้ไข

จากการศึกษา พบว่าการจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์ให้มีความสำคัญกระบวนการจัดการ 3 ส่วน คือ

การจัดการส่วนการวางแผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เกี่ยวข้องกับการกำหนดขอบเขตพื้นที่ปฏิบัติงาน และแผนงาน ที่ต้องมีการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยมีองค์ประกอบและปัจจัยด้านกายภาพของอาคาร คือส่วนของพื้นผิวอาคาร อุปกรณ์และวัสดุประกอบอาคาร รวมถึงลักษณะการใช้อาคารที่มีผลต่อการกำหนดแผนงานและรอบการความถี่ในการปฏิบัติงาน พบว่าแผนงานหลักในงานรักษาความสะอาดที่พบในทุกพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นแผนงานประจำวัน ซึ่งเป็นแผนงานระยะสั้น ลักษณะเป็นงานทำความสะอาดทั่วไป ที่ปฏิบัติซ้ำๆ และมีรอบการปฏิบัติมากครั้งเป็นประจำทุกวัน เพื่อดูแลรักษาให้อาคารและพื้นที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา ในส่วนของแผนงานรอง ลักษณะจะเป็นงานที่ปฏิบัติตามรอบ เป็นงานทำความสะอาดในพื้นที่เข้าถึงยาก มีการใช้เครื่องจักรช่วยในการปฏิบัติงาน มีระยะเวลาในการปฏิบัติมากกว่าแต่มีรอบความถี่ในการปฏิบัติเป็นครั้งๆ เพื่อรักษาและคงสภาพอาคารและพื้นที่

การจัดการในส่วนของการเตรียมการดำเนินงานรักษาความสะอาด เกี่ยวข้องกับการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยด้านกายภาพของอาคาร ลักษณะการใช้อาคารและพื้นที่ รวมทั้งความต้องการในคุณภาพงานรักษาความสะอาด ซึ่งมีผลต่อการกำหนดชุดปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานและภาระงาน พบรูปแบบชุดปฏิบัติงาน 3 รูปแบบได้แก่ (1) ชุดปฏิบัติงานประจำแบบแยกพื้นที่ โดยพื้นที่ที่พบชุดปฏิบัติงานลักษณะนี้มากคือพื้นที่ห้องน้ำ (2) ชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ เป็นลักษณะการจัดพนักงานให้รับผิดชอบดูแลรักษา

ความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงานมากกว่าหนึ่งพื้นที่ในรอบเวลาการทำงาน โดยพนักงานจะปฏิบัติหมุนเวียนครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดไม่ประจำในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งตลอดช่วงเวลาทำงาน และ

(3) ชุดปฏิบัติงานประจำจุดปฏิบัติตามภาระงาน ชุดปฏิบัติงานลักษณะนี้พบว่ากำหนดโดยส่วนของคอมมูนิตี้ มอลล์ ที่ต้องการให้มีการดูแลรักษาความสะอาดในพื้นที่หรือจุดปฏิบัติงานใดๆเป็นพิเศษ เช่นงานทำความสะอาดกระจก ลิฟต์ หรือบันไดเลื่อน เป็นต้น

การจัดการในส่วนของการทำงานกับควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เกี่ยวข้องกับการกำหนดข้อตกลง และเกณฑ์คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ สำหรับส่วนงานของ คอมมูนิตี้ มอลล์ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบเช็คการปฏิบัติงาน และประเมินผล เพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็นไปตามแผนงานและได้คุณภาพงานตามต้องการ



รายการอ้างอิง

- Colliers International (Thailand) Co., Ltd. อุปทานพื้นที่ค้าปลีก. [ออนไลน์]. 2015.
<http://www.Colliers.co.th/images/agency/TNBYXTF5Retail%20Q3%202014-th.pdf>.
- Gronroos. C. Service Management: A Management Focus for Service Competition. Journal of Service (1990).
- Rabianski J., Vernor J.D. Shopping Center Appraisal and Analysis. 1993.
- Stanton L.J., George J.R. The Ten Commandments of Customer Service. Raphael Marketing., 1981.
- เสรีชัย โชติพานิช. การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2010.
- . การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- กวีพันธ์ เอี่ยมสกุลรัตน์. ได้เวลาขยายอาณาจักร: ศูนย์การค้าชุมชน. [ออนไลน์]. 2012.
www.manager.com.
- กิตติภูมิ กิตติวัชชัย. การศึกษามาตรการการจัดการที่จอดรถในย่านศูนย์กลางการพาณิชย์: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าสยามสแควร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาการวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- ณิชา วิริยานนท์. การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557.
- บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. คุณภาพงานบริการอาคาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2010.
- ปรีดี โอสดสงเคราะห์. Neighbourhood and Community Malls in Thailand: Back to the Future. [ออนไลน์]. 2011. www.bangkokpost.com.
- สยามฟิวเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์. ฟอร์แมท คอมมูนิตี้ มอลล์. [ออนไลน์].
<http://www.thaifranchisecenter.com/document/show.php?docuID=580>.

สาริต คุ่มประชา. แนวทางการจัดการคุณภาพงานบริการอาคารสำหรับอาคารสำนักงาน. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.
อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

บริษัท	ชื่อ สกุล	ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
ท่ามหาราช	คุณศิริพงษ์ จันเสม	ผู้จัดการฝ่ายอาคาร	2 มกราคม 2559
पोर्टซิโน	คุณอนุชิต แสนธิ	ผู้จัดการฝ่ายอาคาร	16 มกราคม 2559
เสนา เฟส	คุณสมพงษ์ สมอ่อน	ผู้จัดการฝ่ายอาคาร	8 กุมภาพันธ์ 2559
เค วิลเลจ	คุณสุรียา ภูบ้านหม้อ	ผู้จัดการฝ่ายอาคาร	22 กุมภาพันธ์ 2559
เดอะไนน์	คุณอรวรรณ จิ่งประเสริฐศรี	General Manager	1 มีนาคม 2559
ศาลายา มอลล์	คุณรัตนาภรณ์ เพลินสุชาติ	ผู้จัดการฝ่ายอาคาร	10 มีนาคม 2559



ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

ชื่อโครงการ (คอมมูนิตี มอลล์).....

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ให้ข้อมูล.....

รายการชุดคำถาม

1. หน่วยงานที่กำกับดูแลงานรักษาความสะอาดของโครงการคือหน่วยงานใด สังกัดภายใต้หน่วยงานใด และทำหน้าที่อะไรบ้าง
2. การจัดหาหน่วยงาน / บริษัท ผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาดของโครงการเป็นแบบใด มีเกณฑ์ในการคัดเลือกและพิจารณาอย่างไร
3. ทางโครงการให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดในพื้นที่ใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
4. โครงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในเรื่องใดบ้าง
5. ปัจจัยหรือเหตุการณ์ใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่องานรักษาความสะอาด
6. การกำหนดขอบเขตงานรักษาความสะอาด ระดับคุณภาพที่ต้องการ ดำเนินการโดยโครงการหรือหน่วยงานที่ให้บริการรักษาความสะอาด
7. โครงการใช้เครื่องมือ หรือเกณฑ์มาตรฐานในการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอย่างไร อะไรบ้าง

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ผู้เขียนชื่อ ธนโชติ ฤทัยธง

เกิดเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2508

ด้านการศึกษา

-ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

-ระดับอุดมศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2557

ด้านการทำงาน

ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการกลุ่มลูกค้าอาวุโส ที่บริษัทพีซีเอส ซีเคียวริตี้ แอนด์ ฟาซิลิตี้ เซอร์วิสেস จำกัด