

การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า: ผลการศึกษา 5 กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

นางสาวณิชา วิริยานนท์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

The abstract and full text of theses files submitted through the University Graduate School.

สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MANAGING FACILITY CLEANING OPERATION IN SHOPPING CENTER: A STUDY OF FIVE
CASES IN BANGKOK

Miss Nicha Wiriyanon



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

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2014

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า: ผล

การศึกษา 5 กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวณิชา วิริยานนท์

สาขาวิชา

สถาปัตยกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนะจฤดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พรรณชลัท สุริโยธิน)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ไตรวัฒน์ วิริยะศิริ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรตร แก้วลาย)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.อัศรพงษ์ คัชมาตย์)

ณิชา วิริยานนท์ : การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า: ผลการศึกษา 5 กรณีศึกษาใน กรุงเทพมหานคร (MANAGING FACILITY CLEANING OPERATION IN SHOPPING CENTER: A STUDY OF FIVE CASES IN BANGKOK) อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.เสริชย์ โชติพานิช, 172 หน้า.

งานรักษาความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อม ภาพลักษณ์ที่ดี และความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจศูนย์การค้า การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจรูปแบบการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าทั้งสำหรับเจ้าของโครงการ ผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาด ตลอดจนผู้ออกแบบอาคารประเภทศูนย์การค้า การศึกษาใช้แนวทางการศึกษาเชิงประจักษ์จากกรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ศูนย์การค้า ได้แก่ 1.ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ 2.ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค 3.ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย 4.ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์ และ 5.ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยการสืบค้นจากเอกสารการจัดการและปฏิบัติงานรักษาความสะอาด และสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการงานรักษาความสะอาดของแต่ละกรณีศึกษาเพิ่มเติม

จากการศึกษาพบว่างานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่สนับสนุน พื้นที่ลานจอดรถ และพื้นที่รอบอาคาร โดยพบว่าจำนวนจุดทำความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางมีจำนวนมากที่สุด แผนปฏิบัติงานทำความสะอาดโดยส่วนใหญ่เป็นงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ การจัดชุดปฏิบัติงานพบว่าทุกกรณีศึกษามีหน่วยงานของศูนย์การค้าเป็นผู้ควบคุมการทำงานของบริษัทบริการงานรักษาความสะอาดซึ่งจัดชุดปฏิบัติงานย่อยต่างกัน พบว่าตำแหน่งงานของพนักงานทำความสะอาดมี 2 ตำแหน่งงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ หัวหน้างาน และพนักงานทำความสะอาด ซึ่งพนักงานทำความสะอาดมีภาระงานที่แตกต่างกันทั้งหมด 14 รูปแบบภาระงาน แยกกันปฏิบัติงานตามพื้นที่ โดยภาระงานของพนักงานทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พนักงานโถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานพื้นที่สนับสนุน พนักงานลานจอดรถ และพนักงานรอบอาคาร พบว่าในทุกกรณีศึกษาจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดทั้งในและนอกช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการและการประเมินผลการปฏิบัติงานทำความสะอาดทุก 1 เดือน โดยเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 80-90 นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงาน ได้แก่ เวลาและพื้นที่ปฏิบัติงาน การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนพบว่าสามารถกำหนดได้จากโซนพื้นที่ จำนวนตำแหน่งจุดปฏิบัติงาน และหน้าที่เฉพาะ ส่วนการจัดกำลังคนเข้ามาปฏิบัติงานพบว่ามี 2 รูปแบบ ได้แก่ จัดจำนวนพนักงานแปรผันตามจำนวนผู้เข้ามาใช้งาน และจัดจำนวนพนักงานแปรผันผันกับจำนวนผู้เข้ามาใช้งาน

จากการศึกษาสรุปได้ว่าการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยชุดปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ภาระงาน และช่วงเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยจัดให้มีการดำเนินงาน ทั้งช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดและปิดให้บริการเพื่อให้สภาพของอาคารมีความสะอาดตามระดับที่ต้องการ โดยจำเป็นต้องมีการประเมินผลเป็นประจำเพื่อให้ศูนย์การค้ามีความสะอาดครบทุกพื้นที่และจุดทำความสะอาด

ภาควิชา สถาปัตยกรรมศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา สถาปัตยกรรม

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2557

5673564625 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORDS: SHOPPING CENTER / OPERATION / CLEANING OPERATION / CLEANING SERVICE / CLEANING TASK / OPERATION MANAGEMENT / CLEANING STUDY

NICHA WIRIYANON: MANAGING FACILITY CLEANING OPERATION IN SHOPPING CENTER: A STUDY OF FIVE CASES IN BANGKOK. ADVISOR: ASSOC. PROF. SARICH CHOTIPANICH, Ph.D., 172 pp.

In a shopping center, cleaning services can be considered as a competitive tool which help enhancing atmosphere, environment, and image of the place. This research aims to study cleaning operations in the shopping center in order to gain better understanding of cleaning service management. Five shopping center in Bangkok; including MBK Center, Paradise Park, Gateway Ekamai, The Platinum Fashion Mall, and Fortune Town have been observed.

The study found that cleaning operations area divided into 5 areas; corridor, toilet, support area, parking, and surrounding. In each area, there are different cleaning elements, operation plan, and cleaning personnel's load. The study found that each case studies have an own cleaning unit that control cleaning services company that provide operation teams. There are some different arrangement for operation teams, by separate or combine the area: inside/outside of the building. Head and maid are found in all case studies. Cleaning personnel's load type can allocate by zoning, number of cleaning point, and specific function. There are five load types of maid that found in all case studies; corridor maid, toilet maid, support area maid, parking maid, and surrounding maid. The operation time are covered both open and close. And found that there are two pattern of allocation number of staff by time; increase maids follow the number of user, or increase maids inversely with the number of user.

The study concluded that the physical factors like sizing, length, area type, and type of retail affect the allocation of cleaning operation plan, operation team and cleaning work load per person. However, the cleaning tasks should be planned whether the shopping center will be opened or not in order to maintain effective work flow and achieve good cleaning quality level.

Department: Architecture

Student's Signature

Field of Study: Architecture

Advisor's Signature

Academic Year: 2014

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากคำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนความเอื้อเฟื้ออนุเคราะห์ข้อมูล กำลังใจ และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชัย โชติพานิช ที่ให้ความรู้ แนะนำ และชี้แนะแนวทางในการศึกษา คอยตักเตือนดูแลเอาใจใส่ทำให้ผู้ศึกษาไม่หลุดออกจากกรอบการศึกษาที่วางไว้ จนสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้

ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้เกียรติและกรุณาสละเวลามาร่วมเป็นคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้ให้เห็นถึงจุดที่สามารถพัฒนาต่อยอดให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความรู้ตลอดจนจบหลักสูตร ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเปิดมุมมองของการบริหารทรัพยากร กายภาพ นำมาสู่ฐานความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณหน่วยงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษาทั้ง 5 แห่ง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์และเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ช่วยในสืบค้นข้อมูล แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าตลอดมา โดยเฉพาะคุณพลสันต์ นำหนักองทัฬ และคุณวรยุทธ กุลลิมา ที่ช่วยเอื้อเฟื้อติดต่อประสานงานในการขอข้อมูลจากกรณีศึกษา

ขอขอบพระคุณคุณธนพงศ์ วงศ์ชินศรี บริษัท เฮาส์รีพับบลิก จำกัด เจ้านายที่สนับสนุนและยอมให้ผู้ศึกษาสามารถเรียนในระหว่างที่ทำงานได้ รวมถึงเพื่อนๆ ในบริษัททุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำระหว่างที่ทำการศึกษา

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณคุณพ่อธีระศักดิ์ และคุณแม่สุทธิรัตน์ วิริยานนท์ ที่คอยสนับสนุนในทุกด้านรวมถึงคอยให้กำลังใจตลอดมา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนผัง	ฏ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฑ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	17
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	17
1.2 จุดประสงค์ของการศึกษา.....	18
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	18
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	19
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	21
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.1 งานรักษาความสะอาด	23
2.2 การจัดการงานบริการ	24
บทที่ 3 กรณีศึกษา	30
3.1 ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ (MBK Center)	31
3.1.1 ข้อมูลเบื้องต้น.....	31
3.1.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด.....	35

3.1.3	แผนการปฏิบัติงาน	36
3.1.4	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	40
3.1.5	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	44
3.2	ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค (Paradise Park)	46
3.2.1	ข้อมูลพื้นฐาน	46
3.2.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	49
3.2.3	แผนการปฏิบัติงาน	51
3.2.4	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	53
3.2.5	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	58
3.3	ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย (Gateway Ekamai)	60
3.3.1	ข้อมูลพื้นฐาน	60
3.3.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	63
3.3.3	แผนการปฏิบัติงาน	64
3.3.4	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	67
3.3.5	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	70
3.4	ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ (The Platinum Fashion Mall)	72
3.4.1	ข้อมูลพื้นฐาน	72
3.4.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด	76
3.4.3	แผนการปฏิบัติงาน	77
3.4.4	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ	80
3.4.5	การประเมินผล	84
3.5	ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ (Fortune Town)	86
3.5.1	ข้อมูลพื้นฐาน	86

3.5.2	ขอบเขตงานรักษาความสะอาด.....	88
3.5.3	แผนปฏิบัติงาน	89
3.5.4	การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ.....	96
3.5.5	การประเมินผล	99
บทที่ 4	วิเคราะห์ผลการศึกษา.....	101
4.1	การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ.....	101
4.2	การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	102
4.3	จุดทำความสะอาด	104
4.4	แผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	111
4.5	การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด.....	130
4.6	การจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด.....	132
4.7	การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน.....	135
4.8	การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน	138
4.9	การประเมินผลการทำงานรักษาความสะอาด.....	140
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล.....	141
5.1	สรุปผลการศึกษา	141
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	144
5.2.1	รูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด	144
5.2.2	การกำหนดภาระงานของพนักงานทำความสะอาด	147
5.2.3	การจัดกำลังพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลา.....	149
	รายการอ้างอิง.....	151
	ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้ให้ข้อมูล.....	152
	ภาคผนวก ข. รายการคำถามที่ใช้.....	153

ญ

หน้า

ภาคผนวก ค. ข้อมูลจำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลา.....	154
ภาคผนวก ง. สรุปจำนวนพนักงานทำความสะอาดตามพื้นที่ในแต่ละกรณีศึกษา	170
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	172



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3. 1 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	43
ตารางที่ 3. 2 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค.....	57
ตารางที่ 3. 3 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	69
ตารางที่ 3. 4 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์	83
ตารางที่ 3. 5 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์	98
ตารางที่ 4. 1 เปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพของกรณีศึกษา	102
ตารางที่ 4. 2 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา	103
ตารางที่ 4. 3 จำนวนจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา.....	104
ตารางที่ 4. 4 จุดทำความสะอาดของพื้นที่โถงทางเดิน ที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด ศูนย์การค้าพื้นที่โถงทางเดิน	105
ตารางที่ 4. 5 ส่วนประกอบของพื้นที่ห้องน้ำที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า พื้นที่ห้องน้ำ.....	106
ตารางที่ 4. 6 ส่วนประกอบของพื้นที่ลานจอดรถที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า พื้นที่ลานจอดรถ.....	107
ตารางที่ 4. 7 ส่วนประกอบของพื้นที่รอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า พื้นที่รอบอาคาร	108
ตารางที่ 4. 8 ส่วนประกอบของพื้นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า พื้นที่สนับสนุน	109
ตารางที่ 4. 9 จุดทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน	110
ตารางที่ 4. 10 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไป.....	111
ตารางที่ 4. 11 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -พื้น.....	112
ตารางที่ 4. 12 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ชยะ	113

ตารางที่ 4. 13 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -กระจก	114
ตารางที่ 4. 14 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -โลหะ	115
ตารางที่ 4. 15 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ผ้าและที่สูง	116
ตารางที่ 4. 16 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -บันไดและบันไดหนีไฟ	117
ตารางที่ 4. 17 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -บันไดเลื่อน.....	118
ตารางที่ 4. 18 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ลิฟต์.....	119
ตารางที่ 4. 19 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ป้ายและเฟอร์นิเจอร์.....	120
ตารางที่ 4. 20 สรุปจำนวนแผนงานของกรณีศึกษาในพื้นที่โถงทางเดิน	121
ตารางที่ 4. 21 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ.....	122
ตารางที่ 4. 22 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอดรถ.....	123
ตารางที่ 4. 23 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคาร	125
ตารางที่ 4. 24 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนสนับสนุน	126
ตารางที่ 4. 25 รายการแผนงาน รอบความถี่และพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในแต่ละกรณีศึกษา	128
ตารางที่ 4. 26 จำนวนแผนงานในแต่ละพื้นที่.....	129
ตารางที่ 4. 27 ตำแหน่งงานที่พบในศูนย์การค้ากรณีศึกษา	132
ตารางที่ 4. 28 รูปแบบภาระงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละกรณีศึกษา	133
ตารางที่ 4. 29 พื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนโดยแยกตามประเภทพื้นที่ปฏิบัติงาน.....	135
ตารางที่ 4. 30 จำนวนพนักงานต่อจุดปฏิบัติงานในพื้นที่ห้องน้ำ.....	137
ตารางที่ 4. 31 พนักงานทำความสะอาดงานในพื้นที่สนับสนุน	137
ตารางที่ 4. 32 จำนวนพนักงานทำความสะอาดที่พบในบางกรณีศึกษา	138
ตารางที่ 4. 33 แสดงรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษา.....	140

สารบัญแนผนผ้ง

หน้า

แผนผ้งที่ 1. 1 ระเบียบวิธีศึกษาการจั้ดการงานรักษาความสะอาดในกรุงเทพมหานคร 5 กรณีศึกษา.....	20
แผนผ้งที่ 1. 2 ประกอบการอธิบายความหมายของนิยามคำศัพท์เฉพาะ	22
แผนผ้งที่ 2. 1 ภาพรวมของการจั้ดการ	25
แผนผ้งที่ 2. 2 ภาพรวมของกระบวนการทำงานในงานบริการ.....	26
แผนผ้งที่ 2. 3 กรอบการศึกษาการจั้ดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า 5 กรณีศึกษา	29
แผนผ้งที่ 3. 1 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	40
แผนผ้งที่ 3. 2 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค.....	54
แผนผ้งที่ 3. 3 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	68
แผนผ้งที่ 3. 4 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์.....	81
แผนผ้งที่ 3. 5 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์	96
แผนผ้งที่ 5. 1 รูปแบบจั้ดชุดปฏิบัติงานตามเวลา.....	144
แผนผ้งที่ 5. 2 รูปแบบจั้ดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยแยกพื้นที่ภายในและภายนอก.....	145
แผนผ้งที่ 5. 3 รูปแบบการจั้ดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยรวมพื้นที่ภายในกับภายนอก.....	146

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1. 1 อุปทานในอนาคตสะสมในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่โดยรอบจำแนกตามปีและประเภท ไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2557	17
แผนภูมิที่ 3. 1 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	35
แผนภูมิที่ 3. 2 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ..	44
แผนภูมิที่ 3. 3 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค	49
แผนภูมิที่ 3. 4 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค.....	58
แผนภูมิที่ 3. 5 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	63
แผนภูมิที่ 3. 6 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	70
แผนภูมิที่ 3. 7 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์	76
แผนภูมิที่ 3. 8 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์	84
แผนภูมิที่ 3. 9 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์.....	89
แผนภูมิที่ 3. 10 พนักงานรักษาความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์....	99
แผนภูมิที่ 4. 1 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษา	103
แผนภูมิที่ 4. 2 สัดส่วนของแผนงานพื้นที่โถงทางเดินในแต่ละกรณีศึกษาจำแนกตามจุดปฏิบัติงาน	121
แผนภูมิที่ 4. 3 สัดส่วนของแผนปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษาจำแนกตามพื้นที่	129
แผนภูมิที่ 4. 4 สัดส่วนของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละรูปแบบภาระงานในแต่ละกรณีศึกษา.....	134
แผนภูมิที่ 4. 5 พื้นที่ต่อคนในพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ	136

แผนภูมิที่ 4. 6 การจัดพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของกรณีศึกษาโดยรวม 139

แผนภูมิที่ 5. 1รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานและช่วงเวลา 149



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3. 1 ทศนียภาพภายนอกอาคารศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	31
ภาพที่ 3. 2 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	34
ภาพที่ 3. 3 ทศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค	46
ภาพที่ 3. 4 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค.....	48
ภาพที่ 3. 5 ทศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	60
ภาพที่ 3. 6 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย	62
ภาพที่ 3. 7 ทศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์	72
ภาพที่ 3. 8 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์.....	75
ภาพที่ 3. 9 ทศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์	86
ภาพที่ 3. 10 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์	88

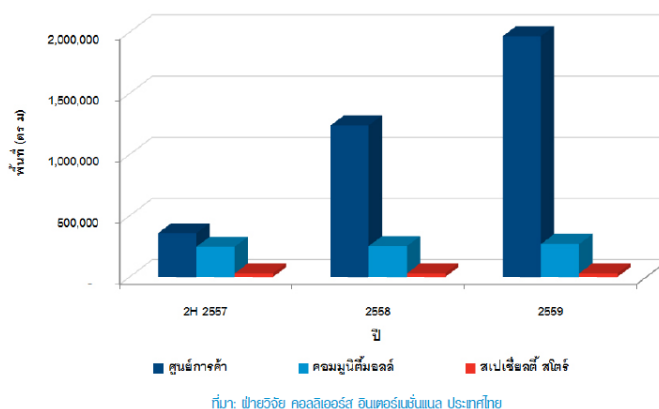
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ศูนย์การค้า เป็นอาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการเป็นประจำทุกวันไม่เว้นวันหยุด โดยส่วนใหญ่มีช่วงเวลาเปิดให้บริการที่นาน 10-12 ชั่วโมงต่อวัน และมีผู้คนเข้ามาใช้งานเป็นจำนวนมาก ซึ่งประกอบด้วยผู้เช่า-ร้านค้า และผู้มาใช้บริการ-ลูกค้า รายได้หลักมาจากการให้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร ซึ่งสัมพันธ์กับจำนวนผู้คนที่เข้ามาเข้ามาใช้งาน¹ เป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกที่ทำรายได้เป็นอันดับ 2 ให้กับประเทศไทยรองจากธุรกิจอุตสาหกรรม² และมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี³ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1.1

แผนภูมิที่ 1. 1 อุปทานในอนาคตสะสมในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่โดยรอบจำแนกตามปีและประเภท ไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2557



¹ พาโค อันเดอร์ฮิลล์ (2010). ศาสตร์แห่งการช้อปปิ้ง : Why We Buy : The Science of Shopping. กรุงเทพฯ, มติชน.

² อนุศาสตร์ สระทองเวียน (2010). "ธุรกิจค้าปลีก ประเทศไทย Retail Business in Thailand." Executive Journal: 134-142.

³ Surachet Kongcheep (2014). ตลาดพื้นที่ค้าปลีก ณ ไตรมาสที่ 2 ปีพ.ศ.2557, Colliers International Thailand: 1-10.

จากการศึกษาของตรีทิพย์ บุญแย้ม และ นวฉัตร สมบูรณ์ศิลป์⁴ พบว่าสภาพทางกายภาพของศูนย์การค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการของผู้บริโภค ดังนั้น เพื่อให้สภาพอาคารศูนย์การค้ามีความสามารถรองรับกิจกรรมที่เกิดขึ้น ไม่ทำให้สภาพแวดล้อมในอาคารทรุดโทรมสกปรก จนไม่เกิดความน่าใช้งาน ซึ่งเป็นการลดทอนศักยภาพในการดึงดูดผู้บริโภคเข้ามา จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการทางกายภาพ ทำให้ศูนย์การค้าสามารถดำเนินกิจการไปได้โดยราบรื่นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ ผู้เช่า และผู้มาใช้บริการ

เพื่อให้อาคารศูนย์การค้ามีความสามารถทางการแข่งขันดังกล่าว งานรักษาความสะอาดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทางกายภาพ และเป็นงานบริการที่ทำให้อาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในพื้นที่อาคารศูนย์การค้า เพื่อช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการและกลับมาใช้บริการศูนย์การค้าซ้ำ

การปฏิบัติงานรักษาความสะอาดที่ดีย่อมต้องมีการจัดการที่เหมาะสม ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาถึงรูปแบบการจัดการงานรักษาความสะอาดอาคารประเภทศูนย์การค้า และแนวทางการจัดสรรทรัพยากรของงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการจัดงานงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าต่อไป

1.2 จุดประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้ต้องการที่จะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจถึงการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า โดยมีจุดประสงค์ของการศึกษา 2 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทรัพยากรในงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะงานรักษาความสะอาดอาคารศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร
2. กำหนดพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะพื้นที่โล่งทางเดิน ของศูนย์การค้า ไม่รวมพื้นที่ชาย/เช่า และพื้นที่อาคารประเภทอื่น

⁴ ตรีทิพย์ บุญแย้ม and นวฉัตร สมบูรณ์ศิลป์ (2012). "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคอมมูนิตี้ มอลล์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." วารสารปัญญาภิวัฒน์ 4(1): 11-26.

3. ศึกษาเฉพาะงานทำความสะอาดของอาคารศูนย์การค้าในระดับจัดการ ไม่รวมถึงงานในส่วนการปฏิบัติการ

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษากิจการงานรักษาความสะอาดอาคารประเภทศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร 5 กรณีศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์(Empirical Research) ใช้แนวทางการศึกษาแบบหลายกรณี (Multi-Case Study Approach) และใช้วิธีการเลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง จำนวน 5 ศูนย์การค้า ได้แก่ 1.ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ 2.ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค 3.ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย 4.ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ และ 5.ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

การเข้าถึงแหล่งข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการงานรักษาความสะอาดโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi-Structure Interview) และทำการสืบค้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด ได้แก่ เอกสารสัญญาหรือเอกสารประกอบการจ้างงาน คู่มือการให้บริการ ตารางการปฏิบัติงาน เป็นต้น แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบตามจุดประสงค์ของการศึกษา

สำหรับวิธีการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มจากกำหนดหัวข้อการศึกษา “การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร” และกำหนดกรณีศึกษา โดยเลือกจากเป็นศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานครที่มีงานรักษาความสะอาดและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

หลังจากนั้นจึงศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานรักษาความสะอาด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่ การจัดการงานบริการ และงานรักษาความสะอาด

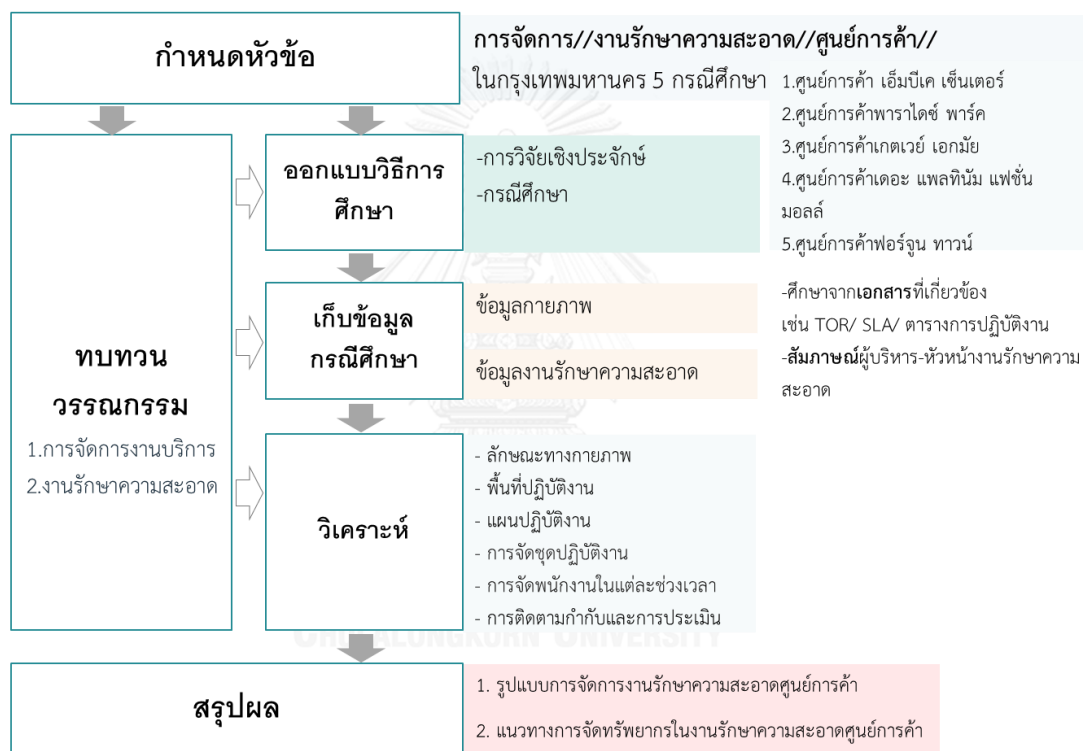
แล้วจึงสร้างเครื่องมือเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดรายการเอกสารที่จะนำมาใช้ประกอบการศึกษา ได้แก่ สัญญาหรือเอกสารประกอบการจ้างงาน คู่มือการให้บริการ ตารางการปฏิบัติงาน เป็นต้น และออกแบบแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการงานรักษาความสะอาดโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi-Structure Interview) โดยหัวข้อที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพของกรณีศึกษา การใช้งานอาคาร ขอบเขตงานรักษาความสะอาด พื้นที่ปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างการทำงาน การจัดตำแหน่งงาน จำนวนพนักงาน จำนวนพนักงานในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น

เมื่อได้แบบเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจึงเริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มจากการเก็บรวบรวมเอกสารก่อนเพื่อเป็นฐานข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ พร้อมกับติดต่อขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์กับผู้จัดการงานรักษาความสะอาด แล้วจึงเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ตามที่ได้ติดต่อไว้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยหัวข้อที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด จุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด การจัดตำแหน่งงาน การจัดสรรพื้นที่ต่อคน และการจัดกำลังคนเข้าปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่างๆ แล้วจึงนำไปสู่การสรุปผลการศึกษาต่อไป

ในส่วนของการสรุปผลการศึกษาได้ถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ รูปแบบการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า และแนวทางการจัดพนักงานทำความสะอาด

แผนผังที่ 1.1 ระเบียบวิธีศึกษาการจัดการงานรักษาความสะอาดในกรุงเทพมหานคร 5 กรณีศึกษา



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาหวังว่าจะสามารถทำให้เกิดชุดข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ประกอบการศูนย์การค้า ผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาด ตลอดจนผู้ออกแบบ ดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า
2. ทราบถึงแนวทางการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้อ่านและผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในส่วนนี้ผู้ศึกษาจึงขออนุญาตคำศัพท์ที่ใช้ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ไว้ ดังนี้

พื้นที่ปฏิบัติงาน หมายถึง พื้นที่โถงทางเดิน ของศูนย์การค้าที่จัดให้มีงานรักษาความสะอาด โดยหน่วยงานของทางศูนย์การค้าเป็นผู้จัดการ ไม่รวมถึงพื้นที่เช่า-พื้นที่ขาย โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งในและนอกอาคาร

พื้นที่ภายใน หมายถึง พื้นที่ของศูนย์ค้าในบริเวณที่มีการปรับอากาศ

พื้นที่ภายนอก หมายถึง พื้นที่ของศูนย์การค้าที่อยู่นอกบริเวณที่ปรับอากาศ เช่น พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร เป็นต้น

พื้นที่ส่วนสนับสนุน หมายถึง พื้นที่ส่วนสำนักงานของศูนย์การค้า พื้นที่ห้องช่าง ที่สนับสนุนกิจกรรมที่เกิดขึ้นในศูนย์การค้า เป็นพื้นที่ที่ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้โดยตรง

แผนปฏิบัติงาน (Operation Plan) หมายถึง แผนที่ใช้ในการกำกับการดำเนินงานของหน่วยงานรักษาความสะอาดเพื่อรองรับการปฏิบัติงานประจำ* โดยกำหนดงานที่ต้องปฏิบัติเป็นรอบเวลาต่างๆ

จุดทำความสะอาด หมายถึง ชิ้นส่วนหรือบริเวณที่กำหนดให้มีงานรักษาความสะอาด

ตำแหน่งงาน หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งมอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแต่ละคน

ชุดปฏิบัติงาน หมายถึง กลุ่มของผู้ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดตั้งแต่ระดับจัดการถึงระดับปฏิบัติงาน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า หัวหน้างาน ตลอดจนพนักงานทำความสะอาด

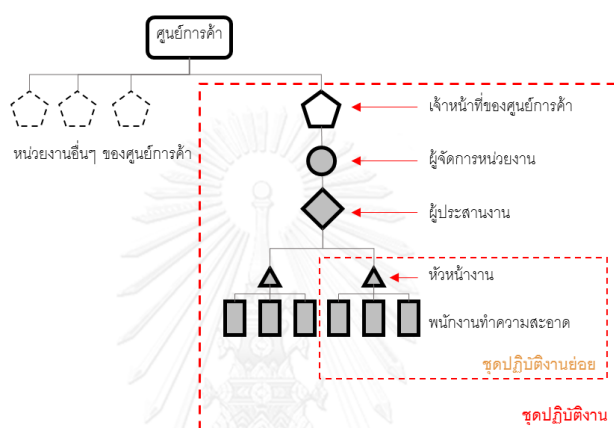
ชุดปฏิบัติงานย่อย หมายถึง กลุ่มของผู้ปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยหัวหน้างานและพนักงานทำความสะอาด

เจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า หมายถึง บุคลากรที่อยู่ในสังกัดของศูนย์การค้าโดยตรง ไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่-พนักงานของบริษัทบริการงานรักษาความสะอาด

หัวหน้างาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ที่ดูแลควบคุมกำกับการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละชุดปฏิบัติงาน อาจได้รับคำสั่งโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าหรือผู้จัดการหน่วยงานหรือผู้ประสานงาน

พนักงานทำความสะอาด หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโดยตรง เช่น พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ เป็นต้น

แผนผังที่ 1. 2 ประกอบการอธิบายความหมายของนิยามคำศัพท์เฉพาะ



งานทำความสะอาดทั่วไป⁵ หมายถึง ซึ่งเป็นงานหลักของการทำความสะอาด เช่น งานทำความสะอาดพื้น เพอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน ฝ้าผนังและฝ้าเพดาน กระจก โลหะ เป็นต้น

งานทำความสะอาดแบบพิเศษ หมายถึง เป็นงานรักษาความสะอาดที่เฉพาะเจาะจง และต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์พิเศษและพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะ

ร้านค้าขนาดใหญ่⁶ หมายถึง ร้านค้าที่มีขนาด 200 ตารางเมตรขึ้นไป

ร้านค้าทั่วไป หมายถึง ร้านค้าที่มีขนาด 12-36 ตารางเมตร

ร้านค้อส หมายถึง ร้านค้าขนาดเล็ก มีขนาด 2-4 ตารางเมตร

⁵ วีโรชิตี จีรบรรพวงศา (1985). การศึกษาการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร. ภาณิษยศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มหาคณิต: 132.

⁶ อาชาติ วีโรจิจิ (2014, 14 เมษายน). "10 เรื่องที่ควรรู้ก่อนเช่าพื้นที่ห้างสรรพสินค้า." Retrieved 20 มิถุนายน, 2015, from <http://www.xn--22cap5dwcq3d9ac110f.com/?p=9429>.

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากที่มาและความสำคัญของงานรักษาความสะอาดที่กล่าวมาบทที่ 1 จึงนำมาสู่การศึกษา เรื่อง การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร 5 กรณีศึกษา เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องการจัดการและงานรักษาความสะอาดเป็นสำคัญ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานรักษาความสะอาด และ การจัดการงานรักษาความสะอาด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 งานรักษาความสะอาด

งานรักษาความสะอาด หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลทำความสะอาด พื้นที่และอาคาร ให้ปราศจากสิ่งสกปรกเป็นส่วนหนึ่งของการบำรุงรักษาให้อาคารอยู่ในสภาพที่ดี⁷ เป็นงานบริการขั้นพื้นฐานของทุกอาคาร เนื่องจากความสะอาดเป็นสิ่งที่สามารถสัมผัสได้เป็นสิ่งแรกๆ ที่เข้ามาในอาคาร และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของอาคาร⁸ ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกและปลอดภัย เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาคาร

งานรักษาความสะอาดสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท⁹ ได้แก่ **งานทำความสะอาดโดยทั่วไป** เช่น งานทำความสะอาดพื้น เพอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน ฝ้าผนังและฝ้าเพดาน กระจก โคมไฟ และหลอดไฟ ช่องระบายอากาศและพัดลม งานขัดเงาโลหะ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานหลักของการทำความสะอาด และ**งานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ** เป็นงานรักษาความสะอาดที่เฉพาะเจาะจง และต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์พิเศษและพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะ ได้แก่ งานเช็ดกระจกอาคารในที่สูง งานขัดล้างผนังอาคารภายนอก งานซักล้างพรม เป็นต้น

⁷ เสรีชัย โชติพานิช (2012). การบริหารงานทรัพยากรกายภาพ: หลักและทฤษฎี. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

⁸ พลัส พร็อพเพอร์ตี้ (2010). คุณภาพงานบริการอาคาร. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

⁹ วีรโชติ จีรบรรพต (1985). การศึกษาการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร. ภาวนิชยศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มหาคณิต: 132.

ในปัจจุบันบริษัทที่ให้บริการงานรักษาความสะอาดได้รับความนิยมมากขึ้น จากการศึกษาของวีโรโซตี² พบว่าลักษณะของการให้บริการงานรักษาความสะอาดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ **การให้บริการทำความสะอาดประจำวัน**-เป็นการทำสัญญาระยะยาวโดยบริษัทผู้ให้บริการจะส่งพนักงานทำความสะอาดและเครื่องมืออุปกรณ์เข้ามาให้บริการในพื้นที่ ปฏิบัติงาน **การให้บริการทำความสะอาดเป็นครั้งคราว**-เป็นการทำสัญญาในระยะยาวแต่จะกำหนดรอบการให้บริการเป็นทุกๆ เดือน ทุกๆ 3 เดือน ติดต่อกันจนครบรอบสัญญา มักจะเป็นงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ **การให้บริการทำความสะอาดเป็นครั้งคราวโดยไม่มีสัญญา**-เป็นงานรักษาความสะอาดที่อาจเป็นทั้งงานทำความสะอาดโดยทั่วไปหรืองานรักษาความสะอาดแบบพิเศษโดยอาจจ้างเป็นครั้งคราว

สำหรับสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด^{10,11} ได้แก่ ความต้องการงานรักษาความสะอาด **พื้นที่ปฏิบัติงาน**-ขนาดพื้นที่ วัสดุผิว ส่วนประกอบในพื้นที่ และการใช้งานพื้นที่ **วิธีการปฏิบัติขั้นตอนการทำงาน** เช่น รายละเอียดและรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ตารางการทำงาน การจัดกำลังคนต่อพื้นที่ เป็นต้น **อุปกรณ์และเครื่องมือปฏิบัติงาน** และ **การติดตามการปฏิบัติงาน**

2.2 การจัดการงานบริการ

การจัดการงานบริการ หมายถึง การจัดการที่มุ่งเน้นในเรื่องของการบริการ รวมถึงการออกแบบ การวางแผน และการควบคุม โดยที่ผลลัพธ์จะอยู่ในรูปแบบของการบริการที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangible) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของลูกค้า และประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าจากการบริการ¹²

สำหรับกระบวนการของการจัดการสาครเพื่อให้การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยสาคร สุขศรีวงศ์(2553) ได้เสนอว่าควรประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

¹⁰ สำนักบริหารระบบกายภาพ (2013). มาตรฐานงานบริการอาคารสถานที่ สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: 6.

¹¹ Sheena Wilson (1989). "Specifying Serve Cleaning Service." Facilities 7(2): 5-7.

¹² ศากุน บุญอิต (2010). การบริหารการบริการ: กลยุทธ์และการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ, มิสเตอร์ก๊อปปี.

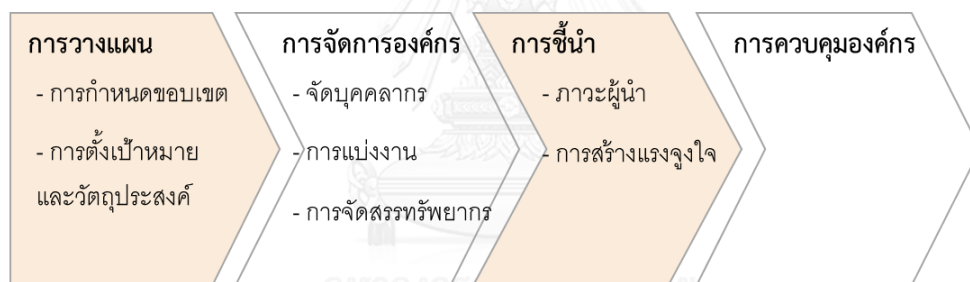
1) การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของธุรกิจ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการในการทำงานชัดเจนตามขอบเขตที่กำหนดแล้ว ผู้บริหารจึงดำเนินกิจกรรมต่อไป คือ การจัดองค์กร

2) การจัดองค์กร (Organizing) ประกอบด้วย การจัดบุคลากร แบ่งแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

3) การชี้นำ (Leading) ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องที่สำคัญ คือภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวผู้บริหารเอง และการจูงใจ (Motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ

4) การควบคุม (Controlling) เป็นการควบคุมองค์กรให้การทำงานต่างๆ ภายในองค์กร เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด

แผนผังที่ 2.1 ภาพรวมของการจัดการ



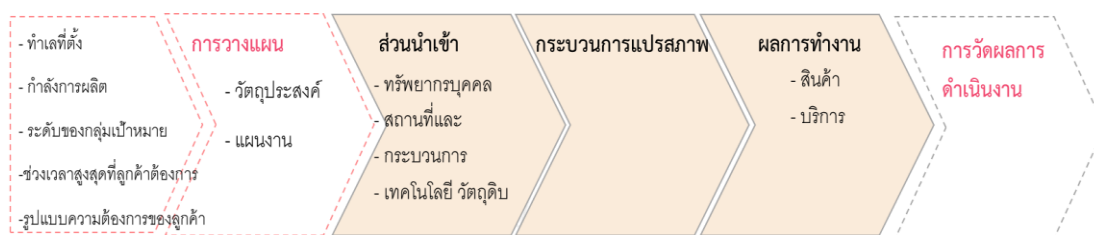
ที่มา: ศาสตราจารย์ สุขศรีวงศ์, การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร, 2556

ศากุน บุญอิตได้เสนอว่าการออกแบบระบบสำหรับการจัดการการปฏิบัติการจะต้องมีการวางแผนคุณลักษณะที่ต้องการ(Planning Specifications) การวางแผนกำลังการปฏิบัติการ(Task Capacity) ขั้นตอนกระบวนการทำงาน(Work Flow) การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measures)

การวางแผนกำลังการทำงานของการบริการมีข้อควรพิจารณา ได้แก่ ทำเลที่ตั้งและกำลังการผลิตของสถานบริการ ระดับของการครอบคลุมการบริการในกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลาที่สูงสุดที่ลูกค้าต้องการ รูปแบบของความต้องการของลูกค้าและการพยากรณ์อัตราการเติบโต เป็นต้น แล้วจึงนำมาตั้งวัตถุประสงค์และแผนงานของการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้ การควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยแผนงานที่ชัดเจน ความรับผิดชอบสำหรับวัตถุประสงค์และงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดและสื่อสารถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายต่อไป ทั้งผู้บริหารและ

พนักงานควรจะรับรู้วัตถุประสงค์ขององค์กร และเปิดให้มีการประเมินผลในเบื้องต้นโดยคนในองค์กร ด้วยคุณลักษณะของข้อกำหนดที่ต้องการ (Specifications) ไม่ได้สนับสนุนเพียงการเพิ่มมาตรฐานและประสิทธิภาพการทำงาน แต่ได้สร้างความเข้าใจวัตถุประสงค์ของธุรกิจในระดับพื้นฐาน (Common Objectives) และกระบวนการที่ใช้ในการติดตามข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

แผนผังที่ 2. 2 ภาพรวมของกระบวนการทำงานในงานบริการ



ที่มา: ดัดแปลงจาก ศากุน บุญอิต, การบริหารการบริการ: กลยุทธ์และการปฏิบัติงาน, 2553

และเนื่องจากงานรักษาความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรกายภาพผู้ศึกษา จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการระบบงานปฏิบัติการอาคารเข้ามาร่วมด้วย โดยกระบวนการบริหารทรัพยากรกายภาพ¹³สามารถสรุปได้เป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย 6 กระบวนการย่อย ได้แก่

ช่วงที่ 1 การกำหนดระบบงานบริการ (Facility Service Arrangement)

เป็นช่วงก่อนลงมือปฏิบัติงานเป็นช่วงของการทำความเข้าใจและวางแผนในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดแนวทางและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในด้านการปฏิบัติงานจากผู้ว่าจ้าง และผู้บริหารทรัพยากรกายภาพ แบ่งเป็น 2 กระบวนการย่อยดังนี้

1. การกำหนดความคิดและกลยุทธ์

เป็นการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ถือได้ว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินการบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการวางกรอบการทำงานในภาพรวมเพื่อให้การดำเนินงานในขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพตามสิ่งที่มุ่งหวัง

2. การออกแบบและการวางแผน

เป็นการระบุระบบงานตามแนวทางของการดำเนินการบริหารทรัพยากรกายภาพว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร จึงจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่

¹³ เสรีชัย โชติพานิช (2012). การบริหารงานทรัพยากรกายภาพ: หลักและทฤษฎี. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ได้ตั้งใจไว้ เริ่มตั้งแต่การกำหนดปริมาณและคุณภาพของงาน การกำหนดแหล่งทรัพยากร การกำหนดขั้นตอนการทำงาน แผนงาน ตารางงาน รวมไปถึงการกำหนดงบประมาณในการดำเนินงานในภาพรวม

ช่วงที่ 2 การจัดหาบริการ (Facility Service Procurement)

3. การจัดหาทรัพยากร

เพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด ควรจะใช้ทรัพยากรใดในจุดไหน เมื่อไร จำนวนที่ต้องใช้มีปริมาณเท่าไร จะได้มาซึ่งทรัพยากรนั้นอย่างไร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การวางแผนงบประมาณ ยังสามารถจัดหาทรัพยากรในระดับที่ต้องการได้ในราคาที่ถูกลงเท่าไร ก็ยังสามารถเพิ่มคุณค่า – ลดต้นทุน – เพิ่มกำไร ได้มากเท่านั้น โดยทรัพยากรที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ สิ่งของ – อุปกรณ์ – วัสดุดิบ ทรัพยากรบุคคลที่เป็น in – house และ outsource

ช่วงที่ 3 การดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติการ (Facility Service Quality Management)

4. การเตรียมการ

เกี่ยวข้องกับการกำหนดรายละเอียดขั้นสุดท้ายก่อนการเริ่มปฏิบัติงานจริง เช่น กำหนดตารางการทำงาน (Schedule) การกำหนดรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการทำงาน ตลอดจนวิธีการตรวจสอบคุณภาพงาน การกำหนดผู้ปฏิบัติงานและบริเวณที่ได้รับมอบหมายและการฝึกอบรมพนักงาน

5. การดำเนินการจัดการ

เป็นช่วงของการจัดการงานในรูปแบบของงานระยะสั้น (Short – Term Issues) ที่จะต้องดำเนินงานเป็นประจำ เช่น งานทำความสะอาดที่ต้องทำทุกวัน งานบำรุงรักษา อุปกรณ์บางชนิดที่ต้องมีรอบของการบำรุงรักษาประจำสัปดาห์หรือเดือน

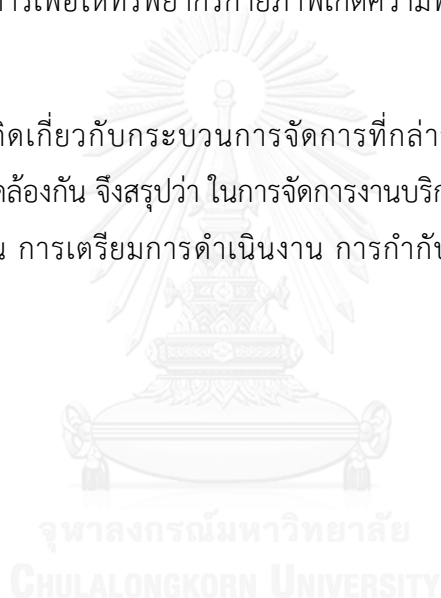
การดำเนินงานในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ งานมีคุณภาพตามที่กำหนด มีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารจัดการอาคารและผู้ว่าจ้างด้วย

6. การประเมินผลและการปรับปรุง

เมื่อดำเนินการมาได้เกือบครบรอบระยะเวลาที่ได้ตกลงกัน ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพควรมีการประเมินผลโดยรวมและทบทวนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

กระบวนการบริหารทรัพยากรกายภาพในขั้นตอนที่ 1. และ 2. เป็นการบริหารจัดการงานในระดับงานบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทรัพยากรกายภาพสามารถรองรับจุดประสงค์ขององค์กร ได้โดยมีความคุ้มค่ามากที่สุดในระยะยาว โดยขั้นตอนที่ 3 – 4 เป็นขั้นตอนในระดับจัดการ และในขณะที่ขั้นตอนที่ 5 – 6 จะจัดอยู่ในช่วงของการดำเนินการ (Operation) ที่มีวัตถุประสงค์การดำเนินการเพื่อให้ทรัพยากรกายภาพเกิดความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา สะดวกราบรื่น ไม่สะดุดติดขัด

จากแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการที่กล่าวมาในข้างต้นจะเห็นได้ว่าแต่ละแนวความคิดมีความสอดคล้องกัน จึงสรุปว่า ในการจัดการงานบริการจะประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการดำเนินงาน การกำกับควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน



สรุป

เมื่อนำแนวความคิดเกี่ยวกับงานรักษาความสะอาดมารวมกับการจัดการงานบริการทำให้เห็นได้ว่าในการจัดการงานรักษาความสะอาดในกรอบของกระบวนการจัดการ จึงประกอบด้วย การวางแผน การวางแผน การเตรียมการดำเนินงาน การกำกับควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผล การปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดปลีกย่อยที่เฉพาะของงานรักษาความสะอาด ดังนี้

1. การวางแผนงานรักษาความสะอาด ควรจะต้องมีการประเมินข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่ที่จะให้มีงานรักษาความสะอาดก่อนเพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงาน แผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เป็นต้น

2. การเตรียมการดำเนินงาน เป็นการกำหนดรายละเอียดขั้นสุดท้ายก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดบุคลากร แบ่งแผนงาน จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสม และกำหนดตารางการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงาน

3. การกำกับควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ งานมีคุณภาพตามที่กำหนด มีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้ในการติดตามข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไปตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในการประเมิน

แผนผังที่ 2. 3 กรอบการศึกษากิจการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า 5 กรณีศึกษา



บทที่ 3

กรณีศึกษา

ในบทที่ 3 กรณีศึกษานี้ เป็นการรายงานข้อมูลจากการเก็บรวบรวมที่เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยงานรักษาความสะอาด ซึ่งทำหน้าที่ดูแล บำรุงรักษาระบบประกอบอาคารในศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษา โดยใช้วิธีการศึกษาที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 มีการลำดับข้อมูลเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้น 2) การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานและแผนงานที่เกี่ยวข้อง 3) การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ 4) การติดตามกำกับและการประเมิน โดยการนำเสนอข้อมูลศูนย์การค้าที่เป็นกรณีศึกษาเรียงตามลำดับ ต่อไปนี้

1. ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ (MBK Center)
2. ศูนย์การค้า พาราไดซ์ พาร์ค (Paradise Park)
3. ศูนย์การค้า เกทเวย์ เอกมัย (Gateway Ekamai)
4. ศูนย์การค้า แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ (Platinum Fashion Mall)
5. ศูนย์การค้า ฟอ์จูน ทาวน์ (Fortune Town)

3.1 ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ (MBK Center)

3.1.1 ข้อมูลเบื้องต้น

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ หรือเดิมคือ มาบุญครองเซ็นเตอร์ เป็นศูนย์การค้าครบวงจร ภายใต้แนวความคิด “One Stop Shopping” ตั้งอยู่บนเนื้อที่ กว่า 23 ไร่ ชั้น ตั้งอยู่เลขที่ 444 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2528 (อายุอาคาร 30 ปี) นับเป็นศูนย์การค้าขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยในเวลานั้น ซึ่งมีลักษณะเด่นที่ผนังอาคารทั้งหลัง บุด้วยหินอ่อนทั้งภายนอกและภายใน มีการปรับปรุงใหญ่ครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ.2543 และเปลี่ยนชื่อมาเป็น เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

ภาพที่ 3. 1 ทศนียภาพภายนอกอาคารศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์



1) ข้อมูลกายภาพ

อาคารศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก ที่ผังพื้นเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า โดยมีสัดส่วนระหว่างด้านยาวต่อด้านกว้าง ประมาณ 1:4 มีการแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย อาคารสำนักงาน 20 ชั้น โรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส 29 ชั้น และอาคารศูนย์การค้า 8 ชั้น

อาคารศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ มีพื้นที่ทั้งหมด 207,477.67 ตารางเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ส่วนสำนักงาน 23,330.07 ตารางเมตร พื้นที่ส่วนโรงแรม 47,840.71 ตารางเมตร พื้นที่ส่วนศูนย์การค้า 142,358.31 ตารางเมตร และพื้นที่จอดรถ 56,125.00 ตารางเมตร โดยพื้นที่ส่วนที่เป็นศูนย์การค้าประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 49,793.52 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 56,125.00 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 8,115.36 ตารางเมตร พื้นที่สนับสนุนบริหาร(ส่วนสนับสนุน) 879.00 ตารางเมตร และพื้นที่ร้านค้า 92,564.79 ตารางเมตร. มีจำนวนห้องน้ำภายในศูนย์การค้าทั้งหมด 18 จุด

2) ข้อมูลการใช้งานอาคารศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 10.00 – 22.00 น. บริหารงานโดยบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าหลัก ได้แก่ ดีพาร์ทเมนท์ สโตร์ โรงภาพยนตร์ โบว์ลิง คาราโอเกะ ศูนย์รวมโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์ ศูนย์เฟอร์นิเจอร์ ศูนย์รวมอาหารนานาชาติ ศูนย์รวมธนาคาร เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ ผู้เช่ารายย่อย ได้แก่ ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า รองเท้า สินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ สินค้าที่ระลึก ร้านเสริมสวย เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นร้านค้าทั่วไปร่วมกับร้านค้ออส

ผู้ให้บริการ และซื้อสินค้าภายในศูนย์การค้า ได้แก่ บุคคลที่เข้าไปใช้บริการภายในศูนย์การค้า ซึ่งครอบคลุมไปถึงบุคคลหลายกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา คนวัยทำงาน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนประมาณ 80,000-90,000 คน/วัน

3) การจัดผังพื้นที่ศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ จัดให้พื้นที่ศูนย์การค้ากับพื้นที่ลานจอดรถอยู่ในชั้น 2 ถึงชั้น 6 โดยพื้นที่ลานจอดรถสามารถเชื่อมต่อกับพื้นที่ภายในได้โดยผ่านทางโถงทางเชื่อมซึ่งโดยส่วนใหญ่จะตรงกับบริเวณของโถงลิฟต์ โถงลิฟต์และห้องน้ำจะเรียงตัวอยู่ในแนวรอยต่อระหว่างลานจอดรถและพื้นที่ภายใน

จากผังพื้นที่ของศูนย์การค้าที่มีลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้า การจัดทางเดินหลัก ในชั้น G ถึงชั้น 6 จะมี 2 เส้นทางหลักวางขนานกับความยาวของอาคาร เชื่อมต่อกันเป็นระยะด้วยทางเดินแนวขวาง และโถงบันไดเลื่อนซึ่งมีอยู่ 2 แห่ง ส่วนชั้น 7 มีทางเดินหลัก 1 เส้นทาง บริเวณระหว่างหน้าโรงหนัง และร้านอาหาร

ลักษณะการจัดร้านค้า ในชั้นG ชั้น2 และชั้น5 ส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าที่แบ่งพื้นที่ให้เช่าตามแนวทางเดินหลักในบริเวณพื้นที่ช่วงกลางศูนย์การค้า ส่วนด้านปลายทั้ง 2 ข้างของอาคารจะเป็นพื้นที่เช่าของร้านค้าขนาดใหญ่หรือผู้เช่ารายหลักส่วนชั้น3 ชั้น4 และชั้น6 การจัดร้านค้าจะจัดให้มีทั้งร้านค้าหลัก ร้านค้าทั่วไป และร้านค้ออสอยู่ด้วยกัน โดยร้านค้าหลักจะอยู่บริเวณริมอาคารด้านใดด้านหนึ่ง ร้านค้าทั่วไปจะอยู่ตามทางเดินหลัก และร้านค้ออส จะรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ตั้งอยู่ในบริเวณระหว่างทางเดินหลักทั้ง 2 แนว โดยจะมีทางเดินย่อยระหว่างร้านค้ออสอีกจำนวนหนึ่ง สำหรับชั้น7 เป็นที่ตั้งของโรงภาพยนตร์ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ในชั้น ทางเดินหลักที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบทำความสะอาดของศูนย์การค้าจึงมีอยู่

เส้นทางเดียวบริเวณหน้าโรงพยาบาลนอร์ และฝั่งตรงกันข้ามเป็นที่ตั้งของร้านอาหารซึ่งมีลักษณะร้านค้าแบบร้านค้าทั่วไป

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ จัดเป็นพื้นที่ศูนย์การค้า 7 ชั้นและสำนักงานบริหาร 1 ชั้น โดยแต่ละชั้นของศูนย์การค้ามีการจัดร้านค้า ดังนี้

ชั้น G ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(Food & Beverage) ร้านสินค้าแฟชั่น(Fashion & Beauty) ธนาคาร

ชั้น 2 ร้านสินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า รองเท้า ร้านเสริมสวย มีทางเชื่อมต่อถึงรถไฟฟ้ามหานคร(BTS)สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ และสะพานลอยเชื่อมต่อกับศูนย์การค้าโบนนชาร์

ชั้น 3 ร้านสินค้าแฟชั่น ร้านเสริมสวย

ชั้น 4 ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์รวมโทรศัพท์เคลื่อนที่(Mobile Mart)

ธนาคาร(Money Park)

ชั้น 5 ร้านสินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ ศูนย์อาหารนานาชาติ

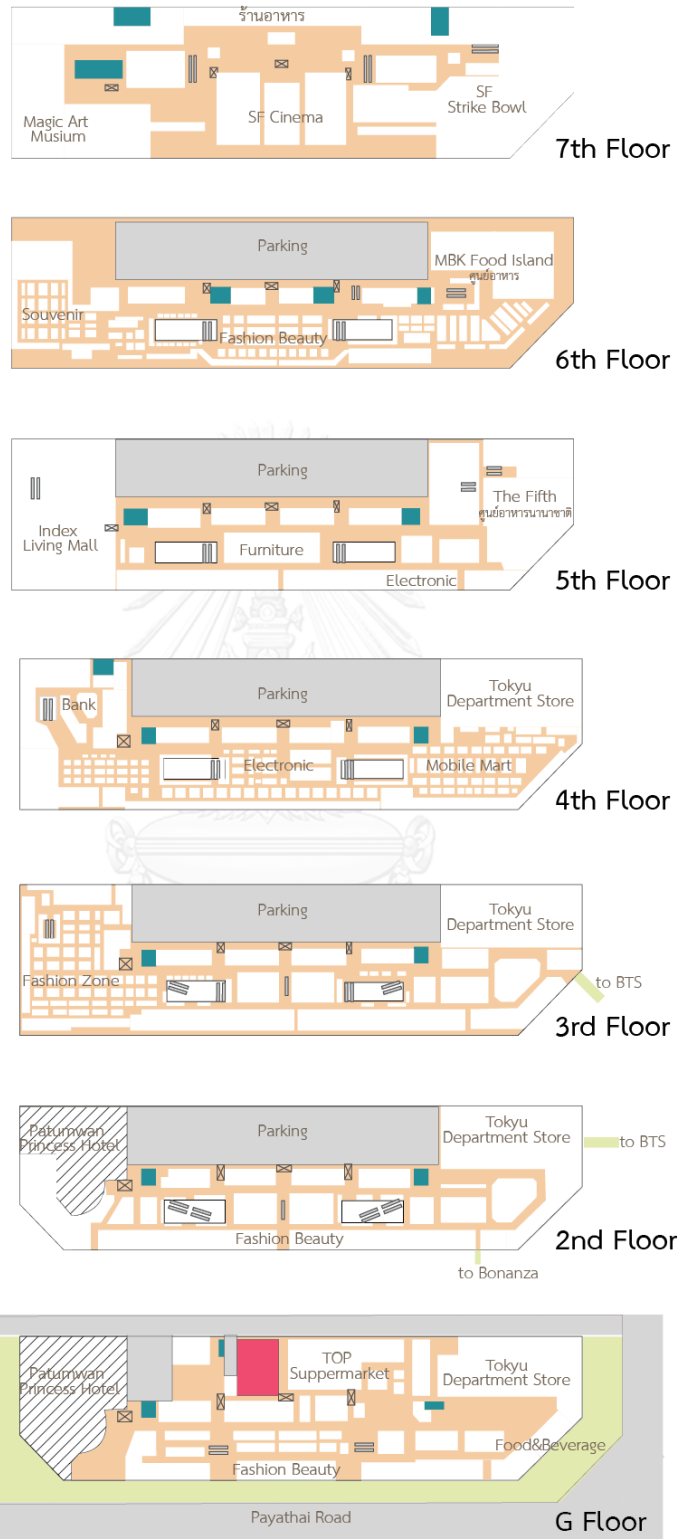
ชั้น 6 ร้านขายสินค้าที่ระลึก ร้านสินค้าแฟชั่น และศูนย์อาหารเอ็ม บี เค

ชั้น 7 ร้านอาหาร โรงพยาบาลนอร์

ชั้น 8 และชั้น M สำนักงานบริหารอาคาร

ห้างสรรพสินค้า: โตคิว(Tokyu Department Store) กินพื้นที่ประมาณ 1 ใน 4 ของพื้นที่ชั้น 1-4 จำหน่ายเครื่องสำอาง เสื้อผ้าบุรุษและสตรี ของแต่งบ้าน

ภาพที่ 3. 2 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์



- พื้นที่ส่วนกลาง
- พื้นที่ห้องน้ำ
- พื้นที่จอดรถ
- พื้นที่รอบอาคาร
- พื้นที่สำนักงานบริหาร
- พื้นที่ร้านค้า

3.1.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

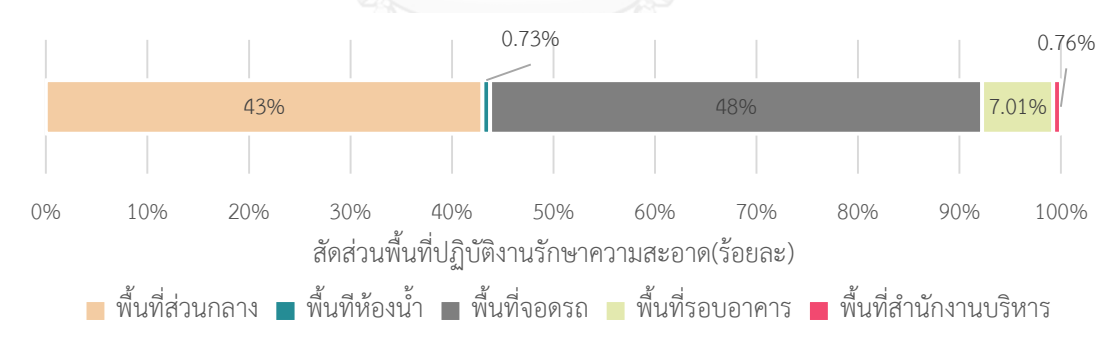
งานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ใช้วิธีการจัดจ้างบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด (PCS) เข้ามาให้บริการในส่วนของพนักงานและเครื่องมือทำความสะอาด มีการต่อสัญญาทุกๆ 1 ปีต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2555

จากเอกสารสัญญาจ้างงาน พบว่า คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งเป็น 2 เรื่อง คือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน และจำนวน-คุณสมบัติพนักงานโดยมีจำนวนพนักงานครบตามจำนวนที่กำหนด มีบุคลากรระดับกระเบื้อง ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และรักษาถูกระเบียบอย่างเคร่งครัด

แบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน เป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่รอบอาคาร(8,115.36 ตารางเมตร) พื้นที่ห้องน้ำ(ประมาณ 850 ตารางเมตร) พื้นที่ลานจอดรถ(56,125.00 ตารางเมตร) พื้นที่โถงทางเดิน (49,793.52 ตารางเมตร) และพื้นที่สนับสนุน(879.00 ตารางเมตร)

เมื่อพื้นที่ปฏิบัติงานทั้ง 5 พื้นที่นำมาเปรียบเทียบสัดส่วนพื้นที่ พบว่า พื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุด คือ พื้นที่ลานจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน คิดเป็นร้อยละ 43 พื้นที่รอบอาคาร คิดเป็นร้อยละ 7.01 พื้นที่สนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 0.76 และพื้นที่ห้องน้ำตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 0.73 ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.1

แผนภูมิที่ 3.1 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์



ในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดิน ในงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษาศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน ลานกิจกรรม โถงต่างๆ ลิฟต์ บันไดเลื่อน บันไดหนีไฟ และประตูทางเข้าออกศูนย์ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีหยากไย่แมงมุม ไม่มีคราบเปื้อนสะสม ไม่มีฝุ่นหนาเกาะสะสม(สำหรับฝ้าผนัง กระจกรอบ Open well ขอบล่างมมมีฝุ่นบ้างเล็กน้อยยอมรับได้)

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ มีในทุกชั้นของศูนย์การค้าโดย ชั้น G, 4, 5, 6 และ 7 มีชั้นละ 3 จุด ชั้น 2 และ 3 มีชั้นละ 2 จุด รวมทั้งหมด 17 จุด ในแต่ละจุดประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และส่วนซักล้าง

3) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถของกรณีศึกษาศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ มีทั้งหมด 5 ชั้น คือ ชั้น 2-6 สามารถเข้าถึงศูนย์การค้าได้โดยตรงทุกชั้น คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีฝุ่นเกาะหนาสะสม(ยกเว้นป้ายและเครื่องหมายจราจร รั้วและราวบันได ลูกตั้ง บันได เสา และผนังกันตก มีฝุ่นบ้างเล็กน้อยยอมรับได้) ไม่มีคราบสกปรก ไม่มีขยะ-ก้นบุหรี่ ตกค้างสะสม

4) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค แบ่งพื้นที่ทำความสะอาดเป็นหน้า ศูนย์การค้าทางทิศเหนือ ศูนย์การค้าทางทิศใต้ และทางเชื่อมต่างๆ คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับพื้นที่ลานจอดรถ

5) พื้นที่สนับสนุน

อยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น M และชั้น 8 ของศูนย์การค้า เป็นสำนักงานของส่วนสนับสนุนศูนย์การค้า คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการไม่ได้กำหนดไว้แน่ชัด

3.1.3 แผนการปฏิบัติงาน

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ได้กำหนดแผนงานรักษาความสะอาดเป็นงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 4 เดือน โดยแบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พื้นที่โถงทางเดิน

งานประจำวัน

- 1) เก็บรวบรวมขยะทั้งหมดนำไปทิ้งในที่ที่จัดเตรียมไว้และทำความสะอาดถังขยะ
- 2) เปลี่ยนถุงใส่ถังขยะตามความเหมาะสม(ซึ่งจัดหามาโดยผู้รับจ้าง)
- 3) ดูแลถังใส่ขยะ และนำขยะไปทิ้งตามความเหมาะสม
- 4) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตูกระจกทางเข้า-ออกอย่างสม่ำเสมอ
- 5) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตู ฝาผนัง กระจกเงา และวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 6) เช็ดมือบเก็บฝุ่นบริเวณทางเดินร่วมอย่างสม่ำเสมอ
- 7) ม็อบพื้นทั้งหมดให้สะอาด

- 8) ม็อบรอบเป็อนทั้งหมดให้สะอาดตามความเหมาะสม
- 9) สเปรย์บัพ, ชัดเงาพื้นบริเวณทางเดินร่วม
- 10) กวาดบริเวณบันได
- 11) ม็อบบริเวณพื้นบันได
- 12) เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 13) ทำความสะอาดตู้ตู้โทรศัพท์สาธารณะและเครื่องโทรศัพท์
- 14) ทำความสะอาดบันไดหนีไฟทั้ง 2 ด้าน
- 15) กวาดและม็อบพื้นบริเวณทางเข้า-ออก และทำความสะอาดรอบเป็อนบนพื้น
- 16) ทำความสะอาดลิฟต์
 - ทำความสะอาดรอยเป็อนตามฝาผนัง ประตู ทั้งภายในและภายในและภายนอก
 - ทำความสะอาดกระจกเงา เก็บและนำขยะไปทิ้ง
 - ดูดฝุ่นและทำความสะอาดร่องประตูลิฟต์
 - สเปรย์, ชัดเงาพื้นทั้งหมด
- 17) กวาดและดูดฝุ่นบันไดเลื่อนให้สะอาด เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 18) ทำความสะอาดกระจกกันตกบริเวณบันไดเลื่อนและทำความสะอาดรอยเป็อนสแตนเลส
- 19) กวาดทางเดินภายนอกและพื้นที่ถนนภายในบริเวณ
- 20) ทำความสะอาดพื้นที่ Money Park (ชั้น 4) ด้วยเครื่องขัดดูดอัตโนมัติพิเศษ
- 21) ทำความสะอาดห้องน้ำชั้น M และดูแลทำความสะอาดพื้นที่สนับสนุนวิศวกรรม
- 22) ทำความสะอาดพื้นที่ปลูกต้นไม้และสิ่งสกปรกภายในบริเวณดังกล่าว
- 23) ทำความสะอาดสะพานลอยคนข้ามบริเวณชั้น 2 ไลน์ 1/B-C, 21-22J และบริเวณชั้น 3 ไลน์ 2/G-F
- 24) ทำความสะอาดทางระบายน้ำรอบอาคารชั้นที่ 6-8
- 25) ทำความสะอาดป้ายจราจรรอบอาคารทุกวันตามตารางที่จัดไว้
- 26) ดูแลและจัดระเบียบห้องเก็บขยะให้เรียบร้อย
- 27) ดูแลทำความสะอาดศาลพระพรหม

งานประจำสัปดาห์

- 1) เก็บฝุ่น ปิดหยากไย่ตามที่สูง รวมทั้งป้ายเครื่องหมายต่างๆ เท่าที่สามารถทำได้
- 2) เช็ดทำความสะอาดโทรศัพท์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- 3) เช็ดทำความสะอาดคอมไฟตามเสา
- 4) เช็นม็อบเก็บฝุ่น และม็อบพื้นให้ทั่ว รวมทั้งขอบมุม
- 5) สเปรย์บัพชัดเงาพื้นให้ทั่ว
- 6) ทำความสะอาดขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 7) ทำความสะอาดกระจกและขอบกระจกภายในเท่าที่สามารถทำได้

- 8) ขัดล้างทางเดินรอบอาคาร
- 9) ทำความสะอาดภายในและภายนอกลิฟต์ให้ทั่ว
- 10) ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะ
- 11) ทำความสะอาดบันไดหนีไฟด้านนอกอาคาร จำนวน 9 จุดตั้งแต่ชั้น 8 ถึงชั้นล่างสุด
- 12) เก็บคราบน้ำมันบริเวณทางรถวิ่งด้านหน้าอาคาร
- 13) ขัดล้างบริเวณหน้าห้องขยะสัปดาห์ละ 2 ครั้ง
- 14) ทำความสะอาดป้ายจราจรบนลานจอดรถทั้งหมด สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ตามตารางที่จัดไว้

งานประจำเดือน

- 1) 1-3 เดือนแรกขัดล้างเคลือบเงาพื้นชั้น 1-6 โดยการเคลือบเงาด้วยวิธีโพรเฟน
- 2) ล้างผิวและลงน้ำยาเคลือบพื้นตามตารางงานระหว่าง 22.00-04.00 น. ด้วยวิธีโพรเฟน
- 3) ทำความสะอาดช่องระบายอากาศ(เฉพาะภายนอก)
- 4) เช็ดทำความสะอาดเสาหินแกรนิตด้านหน้าอาคารและฝ้าผนังภายในอาคาร
- 5) ทำความสะอาดฝ้าเพดานเท่าที่สามารถทำได้
- 6) เช็ดฝุ่นกล้องโทรทัศน์วงจรปิด(CCTV) เฉพาะภายนอก
- 7) ทำความสะอาดป้ายโฆษณาที่ติดตั้งรอบ Open Well ทั้งด้านเหนือและด้านใต้
- 8) ดูแลรักษาพื้นให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน
- 9) ทำความสะอาดบันไดเลื่อนด้วยเครื่องแปรงขัดดูด
- 10) ทำความสะอาดกระจกเงาข้างบันไดเลื่อน
- 11) เคลือบเงาแต่งเติมพื้นบันไดหนีไฟด้านหน้าอาคาร
- 12) ทำความสะอาดป้ายและพื้นที่ติดตั้งสื่อโฆษณาภายนอกเท่าที่สามารถทำได้
- 13) ทำความสะอาดกระจกหน้าอาคารและพื้นที่ด้านหลังป้าย MBK
- 14) ขัดล้างพื้นที่รอบอาคารทั้งหมด
- 15) เคลือบเงาพื้นหินอ่อนตัวอาคารติดต่อกับบริเวณทางเข้า-ออกลานจอดรถ
- 16) ทำความสะอาดเสาไฟและโครงป้ายโฆษณารอบอาคารด้านหน้า

งานประจำ 3 เดือน

- 1) ขัดล้างลงแว็กซ์สำนักงานรักษาความปลอดภัยลาน 6B

พื้นที่ลานจอดรถ

มีแผนงานรักษาความสะอาดดังต่อไปนี้

งานประจำวัน

- 1) เก็บขยะทุกชั้น

- 2) กวาดพื้นทั้งหมด
- 3) ทำความสะอาดราวบันไดและราวกันตกลานจอดรถ
- 4) เช็ดทำความสะอาดกระจกโค้งทรงกลมทุกจุด
- 5) เก็บกวาดขยะลานจอดรถจู่ๆ ซอย 12

งานประจำสัปดาห์

- 1) เก็บฝุ่นหยากไย่ตามที่สูง
- 2) กวาดพื้นทุกชั้นให้ทั่วและสะอาดเรียบร้อย(Heavy Sweep)
- 3) ปิดฝุ่นและกวาดหยากไย่ตามเพดาน ฝ้าผนังและท่อต่างๆ
- 4) ขัดล้างพื้นหินอ่อนบริเวณทางออกลานจอดรถในแนวตรงจากโถงทางออกลานจอดรถทั้งหมด

งานประจำเดือน

- 1) ขัดล้างลานจอดโดยปฏิบัติงาน 4.5 ลานจอดต่อ 1 เดือน โดยการทำหมุนเวียนให้ครบทุกชั้นลานจอด(ครบ 18 ลานจอดภายใน 4 เดือน)

พื้นที่สนับสนุน

งานประจำวัน

- 1) ทำความสะอาดห้องน้ำทั้ง 4 จุดพร้อมถังขยะ
 - นำขยะไปทิ้งและทำความสะอาด
 - ทำความสะอาดกระจกเงา
 - ทำความสะอาดรอบเป็อนตามฝ้าผนัง ประตู และผนังกันห้อง
 - ถูใส่ขยะ(ซึ่งจัดหาโดยศูนย์การค้า)
 - ทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ทั้งหมดและท่อน้ำภายใน
- 2) ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ โดยหมุนเวียนให้ครบทั้ง 4 จุด

งานประจำสัปดาห์(เฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

- 1) เก็บฝุ่น ปิดหยากไย่ตามที่สูงรวมทั้งป้ายเครื่องหมายต่างๆ เท่าที่สามารถทำได้
- 2) ขัดล้างพื้นพร้อมลงแว็กซ์ในพื้นที่โถงทางเดิน และทางเดินส่วนกลางทุกจุดภายใน 1 เดือน
- 3) ทำความสะอาดขอบบัวล่าง ขอบมุมต่างๆ และวงกบประตูสำนักงาน
- 4) ทำความสะอาดและขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 5) ขัดล้างห้องน้ำทั้ง 4 จุดโดยใช้เครื่องขัดล้าง

งานประจำ 4 เดือน

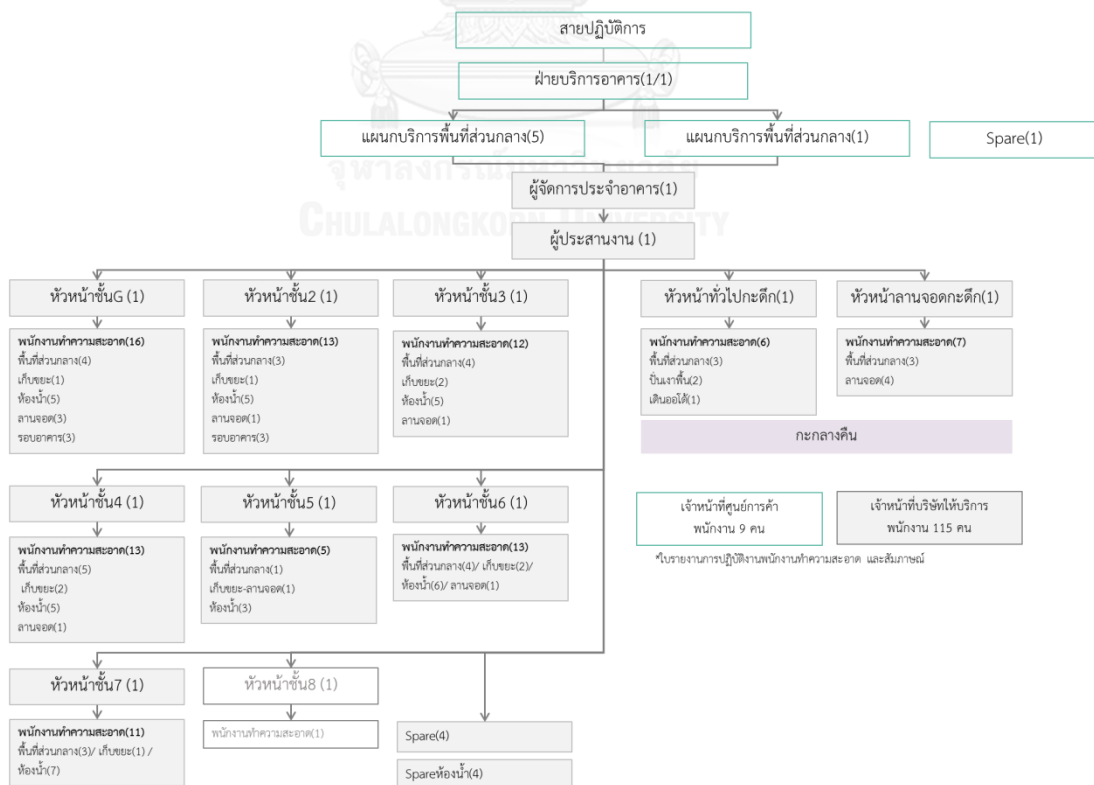
- 1) ทำความสะอาดหัวจ่ายแอร์ทุกหัวในสำนักงานชั้น 8 ยกเว้นห้องผู้บริหาร

3.1.4 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาในขอบเขตงานรักษาความสะอาดว่าศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ได้จัดจ้างบริษัทบริการรักษาความสะอาดมาทำงานรักษาความสะอาดในระดับปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในแผนกบริการพื้นที่โถงทางเดิน ฝ่ายบริการอาคาร สายปฏิบัติการอาคาร เป็นผู้ควบคุมกำกับงาน หมุนเวียนกัน 6 คน แบ่งเป็นกะกลางวัน 5 คน สลับกันเดินตรวจพื้นที่ทุกชั้น ตามจุดและเวลาที่กำหนด และกะกลางคืน 1 คนดูแลควบคุมกำกับทุกพื้นที่

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งเป็น 2 กะ โดยในกะกลางวันแบ่งหัวหน้าควบคุมงานตามชั้นต่างๆ แต่ละทีมประกอบด้วยพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน แบ่งพื้นที่แต่ละชั้นเป็น 2 โซน ตามความยาวของอาคาร(เหนือ-ใต้) พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ และพนักงานะพื้นที่รอบอาคาร(ชั้น G) ส่วนกะกลางคืนมีหัวหน้าควบคุมงาน 2 คน ดูแลการทำงานของพนักงานทำความสะอาดภายในอาคาร และพื้นที่ลานจอดรถ

แผนผังที่ 3.1 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์



พนักงานส่วนของบริษัทที่รับจ้างบริการรักษาความสะอาดมีจำนวนทั้งหมด 114 คน ประกอบด้วย

- **ผู้จัดการหน่วยงาน** 1 คน ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับศูนย์การค้าและดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

- **ผู้ประสานงาน** 1 คน ทำหน้าที่ดูแลกำกับควบคุมการทำงานของพนักงานทำความสะอาดทั้งหมด เดินตรวจพื้นที่ทุกชั้นตามจุดและเวลาที่กำหนด ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า และแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเกิดขึ้น

- **หัวหน้างาน** มีทั้งหมด 8 คน ทำหน้าที่ควบคุมกำกับการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละตำแหน่ง แบ่งเป็น 2 กะใหญ่ คือ กะกลางวัน จำนวน 7 คน ดูแลพื้นที่แต่ละชั้น และ กะกลางคืน จำนวน 2 คน ดูแลพื้นที่ภายในอาคาร(หัวหน้าทั่วไปกะกลางคืน) กับ หัวหน้าลานจอดรถกะกลางคืน อย่างละ 1 ตำแหน่ง

- **พนักงานทำความสะอาด** 104 คน แบ่งเป็นกะกลางวัน และกะกลางคืน กะกลางวันเป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไป ส่วนกะกลางคืนมีทั้งงานทั่วไปและงานทำความสะอาดพิเศษ ประกอบด้วย

กะกลางวัน

1) **พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน** จำนวน 25 คน มีหน้าที่ดูแลความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ในแต่ละชั้น งานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นภายในศูนย์การค้า จนถึงพื้นที่โถงลานจอด ลิฟต์ บันไดเลื่อน ประตูกระจกทางเข้า-ออก ตู้กดเงินอัตโนมัติ ป้าย เก็บขยะในพื้นที่รวมถึงกันบูหรือบริเวณทางเข้า-ออก โดยแบ่งโซนพื้นที่ทำงานเป็น 2 ส่วนคือ ฝั่งเหนือและฝั่งใต้ ตามความยาวอาคาร จัดให้มีพนักงานชั้นละ 1-5 คน มี ชั้นที่มีพนักงานมากที่สุดคือ ชั้น 4 ชั้นที่มีพนักงานน้อยที่สุดคือ ชั้น 5 แบ่งการเข้างานเป็น 4 ช่วง ได้แก่ เวลา 9.00-19.00 น. ในชั้น 2 3 4 5 6 และ 7 เวลา 10.00-22.00 น. ในชั้น 1 เวลา 11.00-22.00 น. ในชั้น 1 2 3 4 และ 6 และเวลา 14.00-23.00 น. ในชั้น 7

*หมายเหตุ มีพนักงานชั้น 7 ที่ต้องรับหน้าที่ดูแลห้องน้ำด้วย 1 ตำแหน่ง (ในช่วงบ่าย)

2) **พนักงานพื้นที่ห้องน้ำ** จำนวน 36 คน มีหน้าที่ดูแลความสะอาดในห้องน้ำตามจุดที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ตรวจสอบเช็คเครื่องสุขภัณฑ์/เครื่องฆ่าเชื้อ/ที่ใส่สบู่ ทำความสะอาดพื้น กระจก และสุขภัณฑ์ และล้างห้องน้ำหลังเวลา 22.30 น. ของทุกวัน โดยกำหนดให้ห้องน้ำแต่ละจุดมีพนักงานประจำ 1-3 คน ชั้นที่จัดให้มีพนักงานห้องน้ำมากที่สุดคือ ชั้น 7 และน้อยที่สุดคือ ชั้น 5 แบ่งการเข้างานเป็น 2 ช่วง ได้แก่ 9.00-22.00 น. ในชั้น 1 และเวลา 10.00-23.00 น. ในทุกๆชั้น

3) พนักงานพื้นที่ลานจอดรถ 8 คน มีหน้าที่ดูแลความสะอาดบริเวณลานจอดรถ รวมถึงทางขึ้น-ลง บันได และราวกันตกในบริเวณ ในแต่ละชั้นมีพนักงาน 1 คน ยกเว้นชั้น 1 ที่มีพนักงานมากที่สุด 4 คน เวลาการทำงาน ได้แก่ 11.00-22.00 น. เป็นส่วนใหญ่ และ 12.00-23.00 น.ในชั้น 5

4) พนักงานพื้นที่รอบอาคาร จำนวน 3 คน งานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ดูแลความสะอาดพื้น ป้าย ร่องน้ำ ประตูทางเข้า-ออก เก็บก้นบุหรีตามจุดสูบบุหรี เก็บขยะตามกระถางต้นไม้ และดูแลความสะอาดศาลพระพรหม เวลาการทำงาน ได้แก่ 8.00-19.00 น. และ 10.00-21.00 น.

5) พนักงานพื้นที่สันทับสุนจำนวน 1 คน งานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ของสำนักงานและห้องน้ำในบริเวณ เวลาการทำงาน คือ 9.00-18.00 น.

6) พนักงานเก็บขยะ จำนวน 10 คน งานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ เก็บขยะในห้องน้ำ และเก็บขยะ-ก้นบุหรีตามจุดและพื้นที่ และล้างทำความสะอาดถัง แต่ในชั้น 5 ถึงชั้น 7 มีงานเช็ดกระจกรอบโอเพนเวล-ประตูทาง และทำความสะอาดพื้นด้วย เข้างานเวลา 11.00-23.00 น. และ 12.00-23.00 น.

7) พนักงานทำความสะอาดป้าย จำนวน 1 คน เข้างานเวลา 9.00-18.00 น.

8) พนักงานห้องพักขยะ จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ดูแลและจัดระเบียบห้องเก็บขยะให้เรียบร้อย เข้างานเวลา 7.00-18.00 น.

กะกลางคืน เข้างานเวลาเดียวกันคือ 22.00-10.00 น.

9) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน (กะกลางคืน) จำนวน 6 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้นโดยการกวาดและม็อบพื้นอย่างละเอียดที่ไม่สามารถทำได้ในช่วงที่มีลูกค้าอยู่ในพื้นที่

10) พนักงานพื้นที่ลานจอดรถ จำนวน 4 คน

11-12) พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติและพนักงานปั่นเงาพื้น จำนวน 1 และ 2 คน ตามลำดับ เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน โดยใช้เครื่องยนต์เข้ามาช่วย

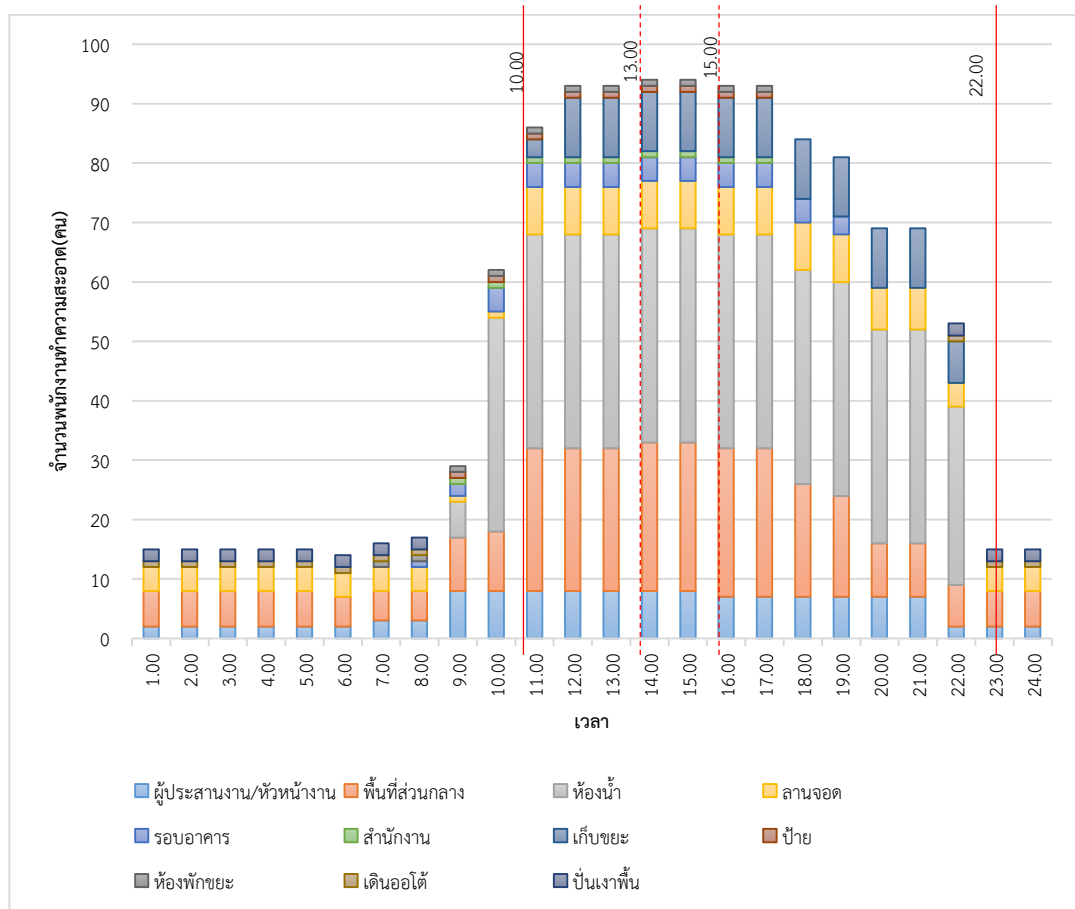
13) พนักงานสแปร์พาร์ท จำนวน 8 คน เป็นพนักงานที่มาแทนตำแหน่งของพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน ลานจอดรถ และพื้นที่ห้องน้ำ เพื่อให้พนักงานได้มีวันหยุดอย่างทั่วถึง

ตารางที่ 3. 1 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

ตำแหน่งงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
กะกลางวัน	
1. ผู้จัดการหน่วยงาน	1
2. ผู้ประสานงาน	1
3. หัวหน้างาน	8
4. พื้นที่โถงทางเดิน	25
5. ห้องน้ำ	36
6. ลานจอดรถ	8
7. รอบอาคาร	3
8. สำนักงาน	1
9. เก็บขยะ	10
10. ป้าย	1
11. ห้องพักขยะ	1
กะกลางคืน	
2. หัวหน้างาน	2
3. พื้นที่โถงทางเดิน (กะกลางคืน)	6
6. ลานจอด	4
12. เดินเครื่องอัตโนมัติ	1
13. ปั่นเงาพื้น	2
14. สเปรย์พาร์ท	8
รวม	114

จากข้อมูลพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในเบื้องต้นสามารถสรุปจำนวนพนักงานในแต่ละช่วงเวลาได้ดังแผนภูมิที่ 3.6 จะเห็นได้ว่าพนักงานในช่วงกะกลางวันจะค่อยๆเพิ่มจำนวนก่อนช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานสูงสุดในช่วง 14.00-15.00 น. และค่อยๆลดลงจนถึง 23.00 น. จำนวนพนักงานจึงคงที่อีกครั้งหนึ่ง ส่วนในช่วง

แผนภูมิที่ 3. 2 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์



3.1.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานการทำงานภายในโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าและผู้จัดการประจำอาคารของบริษัทผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาดทุกๆ 1 เดือน และ 3 เดือน โดยใช้ข้อมูลจากการตรวจการปฏิบัติงานประจำวัน หัวข้อที่ใช้ในการประเมินจะถูกระบุอยู่ในเอกสารตรวจคุณภาพงานความสะอาดในพื้นที่ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ได้แก่ 1.ความสะอาดของพื้นที่ 2.ระดับของขยะในถัง 3.พนักงาน 4.ระดับความพึงพอใจจากผู้ใช้อาคาร ใช้วิธีประเมินโดยตัดคะแนนจากคะแนนเต็มในแต่ละรายการแล้วมาคำนวณผลเป็นร้อยละ ตั้งเกณฑ์ที่ผ่านการประเมินอยู่ที่ ร้อยละ 90 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาค่าจ้างรายเดือน

สรุปประเด็นจากกรณีศึกษาศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

- เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กที่แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ช่วงตามความยาวของอาคาร
- สัดส่วนระหว่างด้านกว้างและด้านยาวประมาณ 1:4
- เป็นอาคารที่ประกอบด้วยศูนย์การค้า อาคารสำนักงาน และโรงแรม มีทางเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้ามหานคร
- กลุ่มผู้เช่า ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ โบว์ลิง คาราโอเกะ ศูนย์อาหาร ธนาคาร ผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์ สินค้าแฟชั่น และของฝาก กลุ่มลูกค้า ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนวัยทำงาน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งมีทั้งร้านค้าขนาดใหญ่ ร้านค้าทั่วไป และร้านค้อส
- มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดกำหนดตามพื้นที่ ได้แก่ งานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 4 เดือน โดยงานประจำวัน และงานประจำสัปดาห์เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปและงานขัดล้างพื้น ส่วนงานประจำเดือนเป็นต้นไปเป็นงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ เช่น งานขัดล้างเคลือบผิวพื้น เป็นต้น
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการงานรักษาความสะอาดเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาด โดยทั่วไปร่วมกับงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยแผนกบริการพื้นที่โถงทางเดิน ฝ่ายบริการอาคาร
- แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 2 กะ ได้แก่ กะกลางวัน แบ่งชุดการทำงานตามแต่ละชั้น และกะกลางคืน แบ่งชุดการทำงานเป็นพื้นที่ทั่วไปกับพื้นที่ลานจอดรถ
- จัดพนักงานเป็น 14 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการหน่วยงาน ผู้ประสานงาน หัวหน้างาน พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ พนักงานรอบอาคาร พนักงานสนับสนุน พนักงานเก็บขยะ พนักงานป้าย พนักงานห้องพักขยะ พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ พนักงานป่นเงาพื้น และพนักงานสเปรย์พาร์ท
- การจัดพนักงานเข้าทำงานในช่วงกะกลางวันแบ่งเป็นหลายกะย่อย ค่อยๆ เพิ่มจำนวนพนักงานตอนช่วงศูนย์การค้าเปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานมากที่สุดช่วง 12.00-18.00 น. แล้วค่อยๆ ลดลงจนศูนย์การค้าปิดให้บริการ ส่วนกะกลางคืนพนักงานเข้าทำงานช่วงเวลาเดียวกันทั้งหมด
- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินทุกๆ 1 เดือน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ เรื่องของพนักงาน ความสะอาด และความพึงพอใจ กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

3.2 ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค (Paradise Park)

3.2.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ตั้งอยู่เลขที่ 61 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์การค้าที่ได้รับการปรับปรุงมาจากอาคารศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์เดิม(สร้างเมื่อ พ.ศ.2538) เปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ.2553 ภายใต้แนวความคิด “สวนสวรรค์แห่งการช้อปปิ้งที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของกรุงเทพตะวันออก”

ภาพที่ 3. 3 ทศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค



1) ข้อมูลกายภาพ

อาคารศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก ประกอบด้วย 2 ส่วน คืออาคารศูนย์การค้าและสำนักงาน 5 ชั้น และอาคารจอดรถ 10 ชั้น แบ่งพื้นที่ตามโครงสร้างซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ตามความยาวของอาคาร ได้แก่ Mall1 Mall2 และ Mall3 ทั้งอาคารศูนย์การค้าและอาคารสำนักงาน มีพื้นที่รวมทั้งโครงการ 306,079.90 ตารางเมตร ประกอบด้วยพื้นที่โถงทางเดิน 82,040.58 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 4,379.56 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 106,909.76 ตารางเมตร พื้นที่สนับสนุน 2,750.00 ตารางเมตรและพื้นที่ร้านค้า 110,000.00 ตารางเมตร

2) ข้อมูลการใช้งานอาคารศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ถึงศุกร์เวลา 10.30 – 21.30 น. และ เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เวลา 10.00 – 21.30 น. บริหารงานโดยบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ร่วมกับบริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด โดยมีผู้เช่าหลัก ได้แก่ ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต โรงภาพยนตร์ ศูนย์จำหน่ายเครื่องสำอาง ศูนย์รวมธนาคาร ศูนย์รวมสินค้าไอทีและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ศูนย์รวมอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดใหญ่และผู้เช่ารายย่อย ได้แก่ ร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าทั่วไป เช่น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า รองเท้า สินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ สินค้าที่ระลึก สถาบันกวดวิชา เป็นต้น ซึ่งเป็นร้านค้าทั่วไปและร้านค้ออส

ผู้ให้บริการและซื้อสินค้าภายในศูนย์การค้า ได้แก่ กลุ่มครอบครัวในบริเวณกรุงเทพมหานครวันออกและผู้ให้บริการสนามบิงสุวรรณภูมิ จำนวนผู้ให้บริการต่อวันประมาณ 32,000 คน

3) การจัดผังพื้นที่ศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค จัดให้พื้นที่ศูนย์การค้ากับพื้นที่ลานจอดรถอยู่ในชั้น 2 ถึงชั้น 4 โดยพื้นที่ลานจอดรถสามารถเชื่อมต่อกับพื้นที่ภายในได้โดยผ่านทางโถงทางเชื่อมชั้นละ 1-2 จุด โดยในบริเวณดังกล่าวจะมีห้องน้ำอยู่อย่างละ 1 จุด (ประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องน้ำผู้พิการ)

ผังพื้นที่ของศูนย์การค้าที่มีลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีด้านยาวขนานกับถนนศรีนครินทร์หน้าโครงการ การจัดทางเดินหลักตั้งแต่ชั้น G -3 มี 2 เส้นทางหลักวางขนานกับความยาวของอาคาร เชื่อมต่อกันเป็นระยะด้วย ทางเดินแนวขวาง และรอยดักกลางอาคาร ส่วนชั้น 4 จะมีพื้นที่ใช้สอยอยู่บริเวณปลายทั้งสองข้างของอาคาร โดยบริเวณตรงกลางเป็นพื้นที่ของหลังคาและสกายไลท์ เส้นทางเดินของทั้งสองด้านมีลักษณะเป็นวงกลมล้อมรอบด้วยร้านค้าหรือส่วนสนับสนุนของศูนย์การค้า

โถงบันไดเลื่อนหลักมีอยู่ 6 แห่ง กระจายอยู่ในทางเดินหลัก 4 แห่ง และทางเดินแนวขวางที่อยู่บริเวณปลายอาคารทั้งสอง ด้านละ 2 แห่ง

ลักษณะการจัดร้านค้า ส่วนใหญ่จัดให้ร้านค้าหลักอยู่บริเวณปลายอาคาร ร้านค้าทั่วไปเกาะอยู่ตามบริเวณทางเดินหลัก และร้านค้ออสอยู่ในบริเวณโถงบันไดเลื่อน ในชั้น G กลุ่มของร้านค้ออส อยู่ในช่วงกลางของผังพื้นที่ระหว่างทางเดินหลักทั้งสอง ในชั้น 2 โซนไอทีร้านค้าเป็นร้านค้ออสเป็นส่วนใหญ่โดยมีทางเดินย่อยแทรกอยู่ระหว่างร้าน

มีการจัดพื้นที่ ดังต่อไปนี้

ชั้น G ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(Food & Beverage) ร้านสินค้าแฟชั่น(Fashion & Beauty)

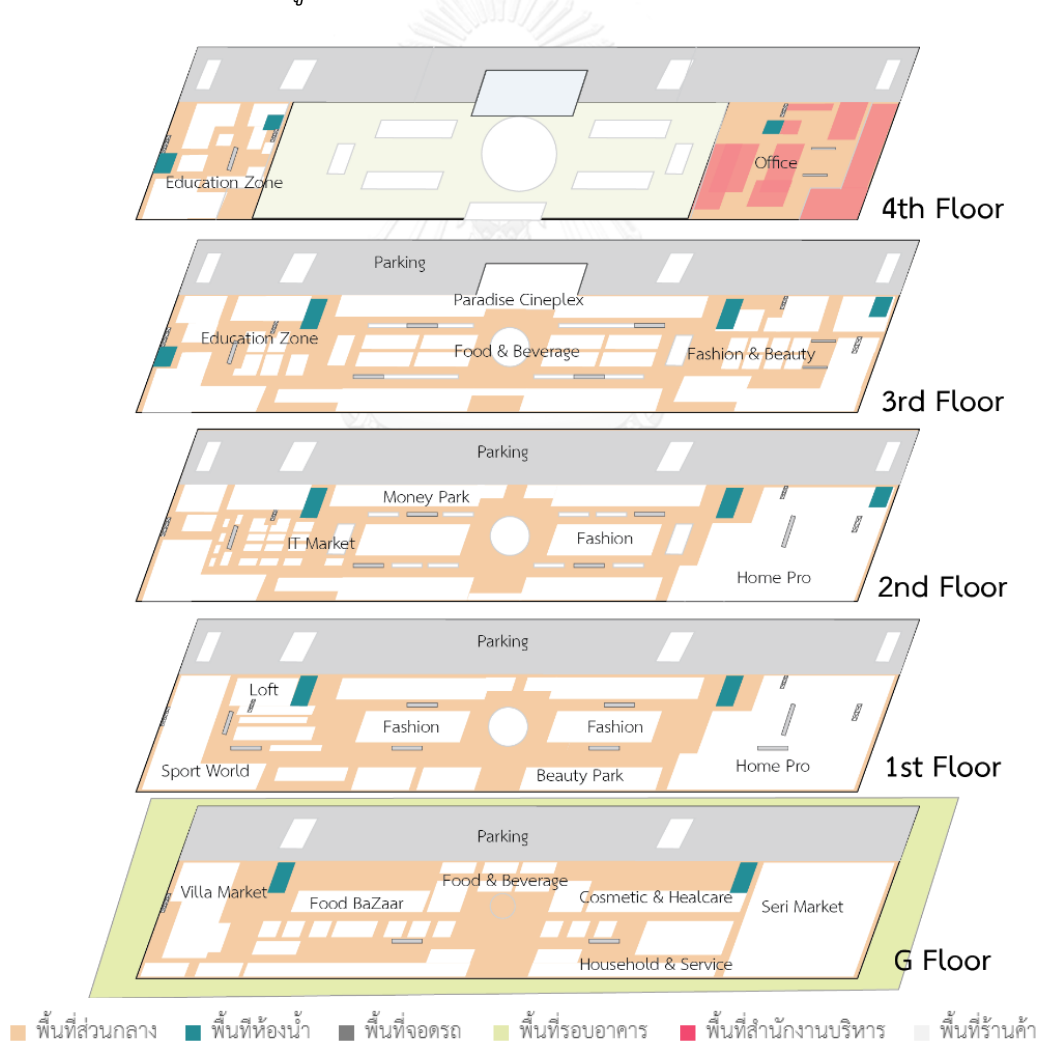
ชั้น 1 ร้านสินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ ศูนย์อาหารนานาชาติ

ชั้น 2 ร้านสินค้าแฟชั่น เสื้อผ้า รองเท้า และเครื่องสำอาง ร้านสินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ ธนาคาร(Money Park)

ชั้น 3 ร้านสินค้าแฟชั่น ร้านเสริมสวย ร้านอาหารและเครื่องดื่ม(Food & Beverage) โรงภาพยนตร์ ศูนย์กวดวิชา

ชั้น 4 ศูนย์กวดวิชา สำนักงานบริหารอาคาร

ภาพที่ 3. 4 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค



3.2.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

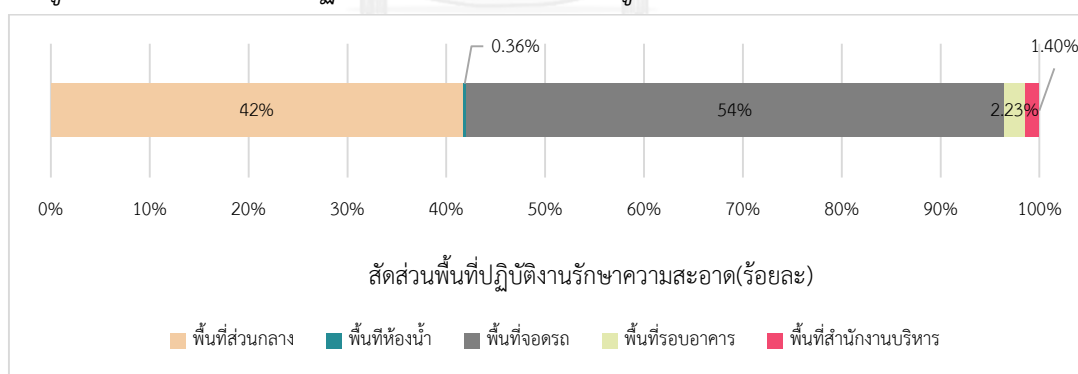
งานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ได้จัดจ้างบริษัทจากภายนอก คือ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (PCS) เข้ามาให้บริการในส่วนของ พนักงานและเครื่องมือทำความสะอาด มีการต่อสัญญาทุกๆ 1 ปีต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 โดยทำ สัญญาพร้อมๆกับศูนย์การค้าในเครือบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)อื่นๆ

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการแบ่งเป็น 2 เรื่อง คือ ความสะอาดในแต่ละพื้นที่ ปฏิบัติงานดังที่จะอธิบายในแต่ละพื้นที่ต่อไป และจำนวน-คุณสมบัติพนักงานที่จะต้องมิจำนวน พนักงานครบตามจำนวนที่กำหนด มีบุคลากรระดับกระแฉ่ง ใส่เครื่องแบบถูกต้องสะอาดเรียบร้อย การ ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน (82,040.58 ตารางเมตร) พื้นที่ห้องน้ำ(ประมาณ 700 ตารางเมตร) พื้นที่ลานจอดรถ(106,909.76 ตารางเมตร) พื้นที่รอบ อาคาร(4,379.56 ตารางเมตร)พื้นที่ และสำนักงาน(2,750.00 ตารางเมตร)

เมื่อนำพื้นที่ปฏิบัติงานมาคิดเป็นสัดส่วนแล้วพบว่าพื้นที่ลานจอดรถเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน คิดเป็นร้อยละ 42 พื้นที่รอบอาคาร คิด เป็นร้อยละ 2.25 พื้นที่สนับสนุน คิดเป็นร้อยละ1.40 และพื้นที่ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 0.36 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.3

แผนภูมิที่ 3.3 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค



โดยในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดิน ในงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ได้แก่ พื้นที่ทางเดินและโถงต่างๆ รวมถึงลิฟต์ บันไดเลื่อน บันไดหนีไฟ ประตูทางเข้าศูนย์การค้า และ เฟอร์นิเจอร์ที่อยู่ในพื้นที่

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีขยะ-ก้นบุหรี่ในบริเวณพื้นที่ ไม่มีหยากไย่ใยแมงมุมสะสม ไม่มีคราบเปื้อนสะสม ไม่มีฝุ่นหนาเกาะสะสม(มีฝุ่นบ้างเล็กน้อยยอมรับได้ สำหรับทางหนีไฟ เสา ขอบล่างขอบมุม กระจกรอบ Open well) กระจกประตูมีคราบรอยมือได้เพียงเล็กน้อย มีขยะไม่เกินครึ่งถัง

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คมีทุกชั้นของศูนย์การค้าโดย ชั้น G, และชั้น 1 มีชั้นละ 2 จุด ชั้น 2 และชั้น 4 มีชั้นละ 3 จุด ส่วนชั้น 3 มี 4 จุด รวมทั้งหมด 14 จุด ในแต่ละจุดประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องชักม็อบ

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีฝุ่น ไม่มีขยะ ไม่มีคราบขาวและสติ๊กเกอร์ ไม่มีหยากไย่ใยแมงมุมสะสม ไม่มีคราบเปียกน้ำเป็นเวลานาน ไม่มีกลิ่นปัสสาวะ มีขยะไม่เกินครึ่งถัง มีกระดาษชำระตลอดเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ ห้องชักม็อบล็อกประตูตลอดเวลา

3) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถของกรณีศึกษาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คมีทั้งหมด 10 ชั้นแบ่งพื้นที่เป็น 3 โซน เช่นเดียวกับพื้นที่ศูนย์การค้า ความสูงของอาคารลานจอดแต่ละชั้นเป็นครึ่งหนึ่งของความสูงแต่ละชั้นของอาคารศูนย์การค้า จึงสามารถเข้าถึงศูนย์การค้าได้โดยตรงเป็นบางชั้น

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีขยะ-ก้นบุหรี่บริเวณพื้นที่ ไม่มีคราบเปื้อนสะสม ไม่มีฝุ่นเกาะหนาสะสม(ยกเว้นป้าย รื้อและราวบันได เสา ผนังกันตก และฝ้าผนัง มีฝุ่นบ้างเล็กน้อยยอมรับได้)

4) พื้นที่รอบอาคาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พื้นที่รอบอาคารของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค แบ่งพื้นที่ทำความสะอาดเป็นหน้าศูนย์การค้าทางทิศเหนือ ศูนย์การค้าทางทิศใต้ และทางเชื่อมต่างๆ

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีขยะ-ก้นบุหรี่บริเวณพื้นที่ ไม่มีคราบเปื้อนสะสม ไม่มีหยากไย่ใยแมงมุมสะสม

5) พื้นที่สนับสนุน

อยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น 4 ของศูนย์การค้า เป็นสำนักงานของส่วนสนับสนุนศูนย์การค้า

คุณภาพงานรักษาความสะอาดที่ต้องการ ได้แก่ ไม่มีฝุ่นเกาะหนาสะสม(ยกเว้นป้าย ฝ้าผนัง ฝ้าเพดานและช่องระบายอากาศ มีฝุ่นบ้างเล็กน้อยยอมรับได้) ไม่มีหยากไย่ใยแมงมุมสะสม

3.2.3 แผนการปฏิบัติงาน

แผนการปฏิบัติงานศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค มีกำหนดแผนงานรักษาความสะอาดเป็นภาพรวมครอบคลุมทุกพื้นที่ แบ่งเป็นงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน ดังต่อไปนี้

งานประจำวัน

- 1) เก็บรวบรวมขยะทั้งหมดนำไปทิ้งในที่ที่จัดเตรียมไว้และทำความสะอาดถังขยะ
- 2) เปลี่ยนถุงใส่ถังขยะตามความเหมาะสม(ซึ่งจัดหามาโดยศูนย์การค้า)
- 3) ดูแลถังใส่ขยะ และนำขยะไปทิ้งตามความเหมาะสม
- 4) ทำความสะอาดประตูกระจก เก็บรอยเปื้อนบนกระจกกันต่างๆ และกระจกหน้าต่าง
- 5) ทำความสะอาดทางเข้า-ออก
- 6) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตูกระจกทางเข้าออกอย่างสม่ำเสมอ
- 7) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตู ฝาผนัง กระจกเงา และวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 8) เช็ดมือบเก็บฝุ่นพื้นทั้งหมด และบริเวณที่สามารถเคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์ได้โดยง่าย
- 9) เช็ดมือบเก็บฝุ่นบริเวณทางเดินร่วมอย่างสม่ำเสมอ
- 10) มือบพื้นทั้งหมดให้สะอาด
- 11) มือบรอบเปื้อนทั้งหมดให้สะอาดตามความเหมาะสม
- 12) สเปรย์บัพ, ขัดเงาพื้นบริเวณทางเดินร่วม
- 13) กวาดบริเวณบันได
- 14) มือบบริเวณพื้นบันได
- 15) เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 16) ทำความสะอาดลิฟต์
 - ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝาผนัง ประตู ทั้งภายในและภายในและภายนอก
 - ทำความสะอาดกระจกเงา
 - เก็บและนำขยะไปทิ้ง
 - ดูดฝุ่นและทำความสะอาดร่องประตูลิฟต์
 - สเปรย์, ขัดเงาพื้นทั้งหมด
- 17) กวาดและดูดฝุ่นบันไดเลื่อนให้สะอาด เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 18) ทำความสะอาดกระจกกันตกบริเวณบันไดเลื่อนและทำความสะอาดรอยเปื้อนสแตนเลส

- 19) กวาดทางเดินภายนอกและพื้นที่ถนนภายในบริเวณ
- 20) ทำความสะอาดห้องน้ำ
 - นำขยะไปทิ้งและทำความสะอาดถังใส่ขยะ
 - ทำความสะอาดกระจกเงา
 - ทำความสะอาดสุขภัณฑ์ทั้งหมด และท่อภายในห้องน้ำ
 - ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝาผนัง ประตู และผนังกันห้อง
 - จัดใส่กระดาษชำระ สบู่เหลว(จัดหามาโดยศูนย์การค้า)
 - จัดใส่ถุงใส่ขยะ(จัดหามาโดยศูนย์การค้า)
 - มีอบพื้นทั้งหมดให้สะอาด
 - ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- 21) กวาดทางเดินภายนอก และพื้นที่ถนนที่อยู่ในบริเวณ
- 22) ดูแลทำความสะอาดศาลพระภูมิและศาลเจ้าที่
- 23) กวาดลานจอดรถและบันได
- 24) เทและทำความสะอาดที่เขี่ยบุหรี
- 25) ดูแลที่เขี่ยบุหรี และนำก้นบุหรีไปทิ้งอย่างสม่ำเสมอ
- 26) เปลี่ยนทรายในที่เขี่ยบุหรีตามความเหมาะสม(ทรายจัดหาโดยศูนย์การค้า)
- 27) ทำความสะอาดห้องน้ำขยะบริเวณลานจอด และดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- 28) ดูดฝุ่นพรมทั้งหมด รวมทั้งบริเวณใต้เฟอร์นิเจอร์ที่สามารถเคลื่อนย้ายได้โดยง่าย(เฉพาะสำนักงาน)
- 29) ทำความสะอาดห้องครัวบริเวณที่เตรียมกาแฟ
- 30) ดูดฝุ่นพรมทางเข้า-ออก
- 31) ทำความสะอาดและขัดเงาป้ายชื่อต่างๆ

งานประจำสัปดาห์

- 15) เก็บฝุ่น ปิดดยากไยตามที่สูง รวมทั้งป้ายเครื่องหมายต่างๆ เท่าที่สามารถทำได้
- 16) ดูดฝุ่น/เก็บฝุ่นตามฝาผนังและมู่ลี่
- 17) เช็ดทำความสะอาดโทรศัพท์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- 18) เช็ดทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา

- 19) ทำความสะอาดขอบบัวล่างและขอบล่างต่างๆ
- 20) เช็ดมือเปียกฝุ่นและมือเปียกให้ทั่วรวมทั้งขอบมุมต่างๆ
- 21) สเปรย์บัพ ชัดเงาพื้นให้ทั่ว
- 22) ทำความสะอาดและขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 23) ทำความสะอาดหน้าต่างกระจกชั้นล่าง และขอบทั้งภายในและภายนอก
- 24) ทำความสะอาดภายในและภายนอกลิฟต์ให้ทั่ว
- 25) ล้างทำความสะอาดถังใส่ขยะเก็บฝุ่น ปิดหยาบไต่ตามที่สูง
- 26) ทำความสะอาดเซรามิคและพื้นภายในห้องน้ำทั้งหมด
- 27) ขัดล้างทางเดินรอบอาคาร

งานประจำ 3 เดือน

- 1) ทำความสะอาดด้วยวิธีโบเนท
- 2) ทำความสะอาดโคมไฟเฉพาะภายนอก
- 3) ทำความสะอาดช่องระบายอากาศเฉพาะภายนอก
- 4) ดูแลรักษาพื้นให้ตรงตามมาตรฐาน

งานประจำ 6 เดือน

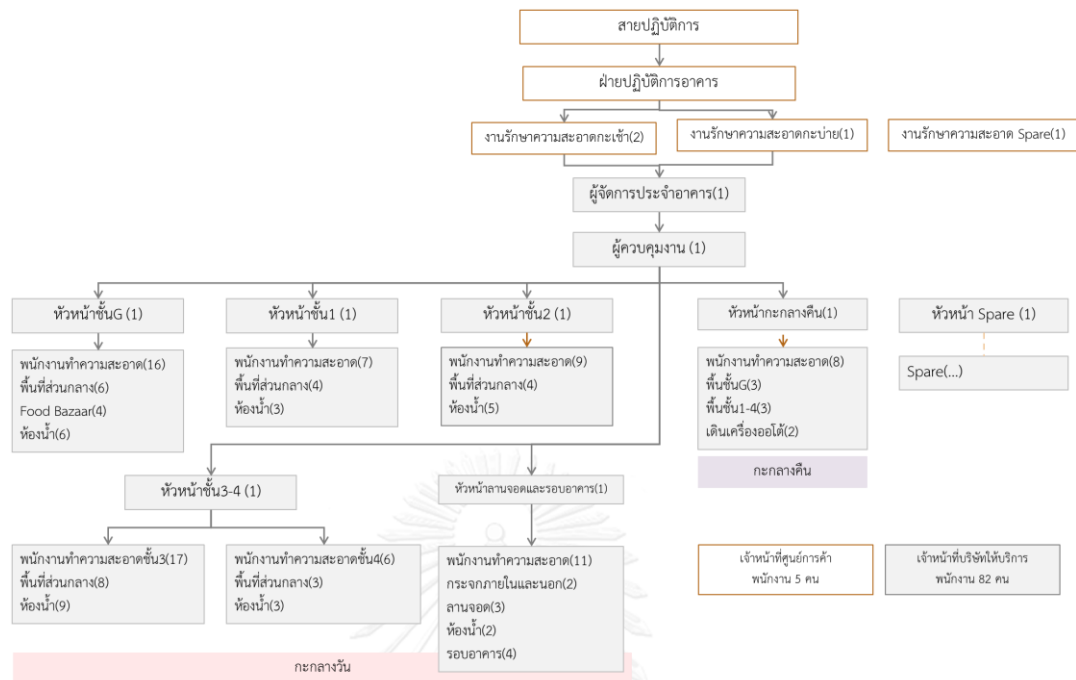
- 1) ขัดล้างลานจอดด้วยเครื่องตามความเหมาะสม

3.2.4 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คได้จัดจ้างบริษัทบริการรักษาความสะอาดมาทำงานรักษาความสะอาดในระดับปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในแผนกบริการพื้นที่โถงทางเดิน ฝ่ายบริการอาคาร สายปฏิบัติการอาคาร เป็นผู้ควบคุมกำกับงาน หมุนเวียนกัน 3 คน แบ่งเป็นกะกลางวัน 2 คน สลับกันเดินตรวจพื้นที่ทุกชั้น ตามจุดและเวลาที่กำหนด และกะกลางคืน 1 คนดูแลควบคุมกำกับทุกพื้นที่

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในกะกลางวันแบ่งหัวหน้าควบคุมงานตามชั้นต่างๆ และพื้นที่ลานจอด-รอบอาคาร โดยแต่ละทีมประกอบด้วยพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน และพนักงานห้องน้ำ กับพื้นที่ลานจอดและรอบ ส่วนกะกลางคืนมีหัวหน้าควบคุมงาน 1 คน ดูแลการทำงานของพนักงานทำความสะอาดภายในอาคาร

แผนผังที่ 3. 2 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค



พนักงานของบริษัทที่รับจ้างบริการรักษาความสะอาดมีจำนวนทั้งหมด 85 คน ประกอบด้วย

- **ผู้จัดการหน่วยงาน** 1 คน ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับศูนย์การค้าและดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

- **ผู้ควบคุมงานและประสานงาน** 1 คน ทำหน้าที่ดูแลกำกับควบคุมการทำงานของพนักงานทำความสะอาดทั้งหมด ตรวจสอบรายชื่อของพนักงาน อบรมและมอบหมายงานพนักงานก่อนเข้างาน เดินตรวจพื้นที่ทุกชั้นตามจุดและเวลาที่กำหนด ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงจัดเตรียมเอกสารรายงานการปฏิบัติงานให้แก่ศูนย์การค้า

- **หัวหน้างาน** มีทั้งหมด 6 คน ทำหน้าที่ควบคุมกำกับการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละตำแหน่ง แบ่งเป็น 2 กะ คือ กะกลางวัน จำนวน 5 คน ดูแลพื้นที่แต่ละชั้น 4 คน กับ รอบอาคารและลานจอด 1 คน และกะกลางคืน จำนวน 1 คน ดูแลพื้นที่ทั้งหมด

- **พนักงานทำความสะอาด** 78 คน แบ่งเป็น 2 กะใหญ่ คือ **กะกลางวัน** 68 คน ได้แก่ พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 26 คน พนักงานห้องน้ำ 31 คน พนักงานพื้นที่ลานจอดรถ 3 คน พนักงานพื้นที่รอบอาคาร 4 คน ส่วน **กะกลางคืน** 10 คน ได้แก่ พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 8 คน และ พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ 2 คน พนักงานทุกตำแหน่งจะถูกกำหนดงานในตารางการปฏิบัติงานเป็นงานประจำวัน และงานประจำสัปดาห์ซึ่งกำหนดตามวันจันทร์-วันอาทิตย์

กะกลางวัน

1) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน ทำหน้าที่ดูแลพื้นที่ทางเดินส่วนกลาง รวมทั้ง ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้ดับเพลิง ตู้กดเงินอัตโนมัติ ชั้นต่างๆ ประตูกระจกทางเข้า-ออกและกระจกในพื้นที่โถงทางเดิน และ เก็บขยะในบริเวณและตามจุดถังขยะ งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ เช็ดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา ทำความสะอาดในที่สูง ขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส และเก็บคราบตามขอบมุม แบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานเป็น 3 โซน คือ Mall1 Mall2 และ Mall3 ตามความยาวของอาคาร แบ่งการเข้างานเป็น 5 ช่วง ได้แก่ เวลา 7.00-19.00 น. ในชั้น G และชั้น 3 เวลา 8.00-20.00 น. ในชั้น 2-3 เวลา 9.00-21.00 น. ในชั้น G และชั้น 1 เวลา 10.00-22.00 น. ในทุกชั้น และเวลา 11.00-23.00 น. ในชั้น 3

*หมายเหตุ มีพนักงานที่เปลี่ยนพื้นที่การทำงานในระหว่างช่วงเวลากฎปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานชั้น 2 (ฝั่งโอมโปร) และพนักงานชั้น 4 Mall1 ไปดูแลพื้นที่ห้องน้ำในฝั่งเดียวกันในช่วง 13.00-14.00 น. พนักงานชั้น 3 Mall1 ไปดูแลพื้นที่ห้องน้ำในโซนเดียวกันในช่วง 14.00-15.00 น. พนักงานชั้น 3 Mall2 ไปดูแลพื้นที่ห้องน้ำในโซนเดียวกันในช่วง 21.00-23.00 น. พนักงานชั้น 3 Mall3 ไปดูแลพื้นที่ห้องน้ำชั้น 4 ในโซนเดียวกันในช่วง 16.00-17.00 น.

2) พนักงานห้องน้ำ ทำหน้าที่ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำในจุดปฏิบัติงาน งานประจำวัน ได้แก่ นำขยะไปทิ้ง ทำความสะอาดกระจก สุขภัณฑ์ พื้น ผนัง และท่อในบริเวณห้องน้ำ และจัดใส่กระดาษชำระ สบู่เหลว-กระดาษเช็ดมือ งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ จัดให้มีพนักงานจุดละ 1-3 คน โดยชั้น G และชั้น 3 จัดให้มีพนักงานห้องน้ำจุดละ 3 คน แบ่งการเข้างานเป็น 5 ช่วงเช่นเดียวกับพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน ได้แก่ เวลา 7.00-19.00 น. ในชั้น G mall3 และชั้น 4 mall1 เวลา 8.00-20.00 น. ในชั้น 3Mall2 เวลา 9.00-21.00 น. ในชั้น G -3 เวลา 10.00-22.00 น. ในชั้น G และชั้น 4-3 และเวลา 11.00-23.00 น. ในชั้น G-3

3) พนักงานลานจอดรถ ทำหน้าที่ดูแลพื้นที่ลานจอดโดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 3 โซน ตามที่ศูนย์การค้ากำหนด 1 คนรับผิดชอบพื้นที่ 1 โซน งานประจำวัน ได้แก่ ทำความสะอาดพื้น-บันได-ราวกันตกในบริเวณ และดูแลที่เชื่อมต่อหรี งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ ทำความสะอาดอุปกรณ์จราจร ทำความสะอาดในที่สูง ทำความสะอาดรางระบายน้ำ ช่วงเวลาการเข้างานมีแบบเดียว คือ 7.00-19.00 น.

4) **พนักงานรอบอาคาร** ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดโดยรอบอาคาร แบ่งพื้นที่เป็น 3 ส่วน ได้แก่ ด้านหน้าอาคาร-ศาลพระภูมิและพระพรหม ด้านหน้าอาคาร-บ่อน้ำพุ และด้านหลังอาคาร โดยงานประจำวัน ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นในบริเวณ-รางระบายน้ำ เก็บขยะตามทางเดินและสวนหย่อมไปทิ้ง งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ ปิดหยากไยในที่สูง ทำความสะอาดท่อระบายน้ำและขั้ดล่างพื้น ช่วงเวลาการทำงานมีแบบเดียว คือ 7.00-19.00 น.

*หมายเหตุ มีพนักงานที่เปลี่ยนพื้นที่การทำงานในระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานรอบอาคารด้านหน้า จะเข้ามาทำความสะอาดกระจกบันไดเลื่อนภายในศูนย์ ช่วง 10.00-11.00 น. พนักงานรอบอาคารด้านหลังจะเข้ามาเก็บขยะตามห้องช่างในช่วง 13.00-18.00 น.

5) **พนักงานส่วนสนับสนุน** ทำหน้าที่ดูแลภายในส่วนสำนักงานของศูนย์การค้า งานประจำวัน ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นที่สนับสนุนทำความสะอาดห้องน้ำในบริเวณรวมถึงเสิร์ฟเครื่องดื่มให้แก่ผู้บริหารและแขก งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา ทำความสะอาดกระจกและตามที่สูง เก็บคราบตามขอบมุมและขั้ดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส ช่วงเวลาการทำงานมีแบบเดียว คือ 7.00-19.00 น.

6) **พนักงานกระจก** ทำหน้าที่ทำความสะอาดกระจกประตูทางเข้า-ออกศูนย์การค้า ในชั้น G เซ้ดกระจกรอบรอยด์ทุกชั้น และช่วยเสริมงานขั้ดล่างพื้นและงานทั่วไป แต่ ช่วงเวลา 15.00-17.00 น. ไปช่วยงานเก็บขยะในพื้นที่ลานจอดและรอบอาคารด้านหลัง ช่วงเวลาการทำงาน คือ 7.00-19.00 น.

กะกลางคืน เข้างานช่วงเดียวกันทั้งหมด คือ 21.00-9.00 น.

7) **พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน คีน** ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง เซ้ดเฟอร์นิเจอร์ กระจก ทำความสะอาดลิฟต์ ประตูทางเซ้ื่อม ขนขยะออกจากห้องพักขยะ ออกมาให้รถขยะของกทม. และล้างห้องพักขยะ ไม่ได้กำหนดงานประจำสัปดาห์ แบ่งการทำงานเป็น 2 ทีม ได้แก่ ชั้น G 1 ทีม และ ชั้น 1-4 อีก 1 ทีม

8) **พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ** ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนการเน้นขอบมุมทุกชั้นด้วยเครื่องอัตโนมัติ ปั่นเงาลิฟต์ กวาดและเก็บขยะพื้นที่ลานจรดรถชั้น GA ถึงชั้น 1D

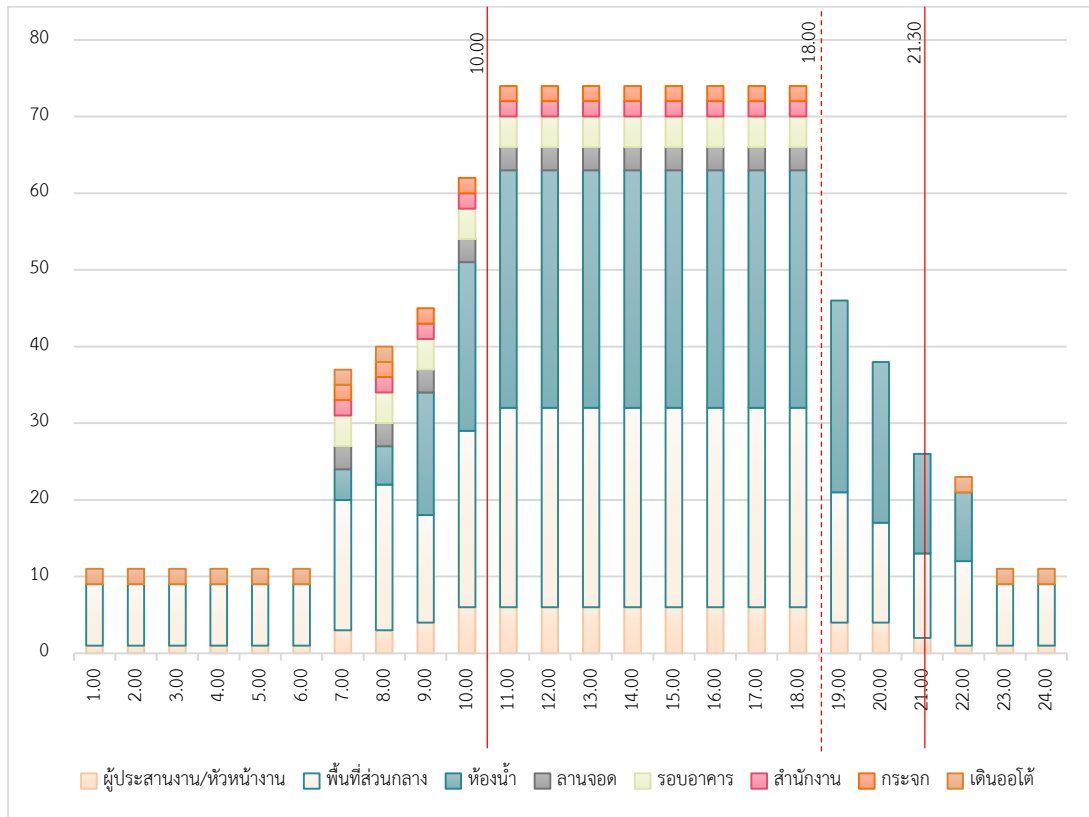
9) **พนักงานสแปร์พาร์ท** ทำหน้าที่แทนพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน

ตารางที่ 3. 2 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

ตำแหน่งงาน		จำนวนพนักงาน(คน)
กะกลางวัน		
1.	ผู้จัดการหน่วยงาน	1
2.	ผู้ประสานงาน	1
3.	หัวหน้างาน	5
4.	พื้นที่โถงทางเดิน	26
5.	ห้องน้ำ	31
6.	ลานจอดรถ	3
7.	รอบอาคาร	4
8.	สำนักงาน	2
9.	กระจก	1
กะกลางคืน		
3.	หัวหน้างาน	1
4.	พื้นที่โถงทางเดิน	8
11.	เดินเครื่องอัตโนมัติ	2
12.	สแปร์พาร์ท	6
รวม		85

จากข้อมูลพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดในเบื้องต้นสามารถสรุปจำนวนพนักงานในแต่ละช่วงเวลาปฏิบัติงานได้ดังแผนภูมิที่ 3.4 จะเห็นได้ว่าพนักงานในช่วงกะกลางวันจะค่อยๆเพิ่มจำนวนก่อนช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ มีจำนวนคงที่ในช่วง 11.00-18.00 น. และค่อยๆลดลงจนถึง 23.00 น. จำนวนพนักงานจึงคงที่อีกครั้งหนึ่ง

แผนภูมิที่ 3. 4 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค



3.2.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินคุณภาพของงานรักษาความสะอาดใช้ข้อตกลงระดับคุณภาพในการให้บริการ เป็นเครื่องมือในการประเมิน เดือนละ 1 ครั้ง โดยศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมิน จากผลการตรวจงาน ประจำวัน กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

สรุปประเด็นจากกรณีศึกษาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

- เป็นอาคารโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก แบ่งโครงสร้างเป็น 3 ส่วนตามความยาวของอาคาร
 - สัดส่วนระหว่างด้านกว้างและด้านยาวประมาณ 1:4
 - ประกอบด้วยอาคารศูนย์การค้าเพียงอย่างเดียว
 - กลุ่มผู้เช่า ได้แก่ โรงภาพยนตร์ ศูนย์อาหาร ธนาคาร ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์มือถือและสินค้าไอที ศูนย์จำหน่ายสินค้าแต่งบ้าน สินค้าแฟชั่น และของฝาก
 - กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มครอบครัวในบริเวณกรุงเทพมหานครตะวันออกและผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ
 - มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน
 - แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดระบุไว้ในภาพรวม โดยกำหนดความถี่ของงานเป็นงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน โดยงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปและงานขัดล้างพื้น ส่วนงานประจำ 3 เดือนเป็นต้นไปเป็นงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ เช่น ทำความสะอาดพื้นด้วยวิธีโบเนท ทำความสะอาดคอมไฟ ช่องระบายอากาศ ขัดล้างลานจอดรถด้วยเครื่อง เป็นต้น
 - มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการงานรักษาความสะอาดเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไปร่วมกับงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ การควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยงานรักษาความสะอาด ฝ่ายปฏิบัติงานอาคาร
 - แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 2 กะ ได้แก่ กะกลางวัน แบ่งชุดการทำงานตามแต่ละชั้นกับพื้นที่ลานจอดรถและรอบอาคาร และกะกลางคืน แบ่งชุดการทำงานเป็นพื้นที่ทั่วไปภายในอาคาร
 - จัดพนักงานเป็น 10 ตำแหน่งงาน ตามพื้นที่ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ ได้แก่ ผู้ประสานงาน หัวหน้างาน พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ พนักงานรอบอาคาร พนักงานส่วนสนับสนุน พนักงานกระจก พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ และพนักงานสแปร์พาร์ท
 - การจัดพนักงานเข้าทำงานในช่วงกะกลางวันแบ่งเป็นหลายกะย่อย ค่อยๆ เพิ่มจำนวนพนักงานตอนช่วงศูนย์การค้าเปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานมากที่สุดช่วง 12.00-18.00 น. แล้วค่อยๆ ลดลงจนศูนย์การค้าปิดให้บริการ ส่วนกะกลางคืนพนักงานเข้าทำงานช่วงเวลาเดียวกันทั้งหมด
 - การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินทุกๆ 1 เดือน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ เรื่องของพนักงาน ความสะอาด และความพึงพอใจ กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

3.3 ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย (Gateway Ekamai)

3.3.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย เป็นศูนย์การค้าที่เพิ่งเปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ.2555 ตั้งอยู่เลขที่ 982/22 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการภายใต้แนวความคิด “a never ending Japan experience” เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักของศูนย์การค้าเป็นชาวญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่นั้น

ภาพที่ 3. 5 ทรรศนียภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย



1) ข้อมูลกายภาพ

ลักษณะอาคาร เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก หลังเดี่ยว 8 ชั้น แบ่งโครงสร้างเป็น 2 ส่วน คือส่วนของศูนย์การค้าและส่วนของลานจอดรถ พื้นที่ศูนย์การค้าทั้งหมด คือ 94,120 ตารางเมตร ประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 27,139.00 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 3,768.40 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 32,870.00 ตารางเมตร พื้นที่สนับสนุน 1,120.00 ตารางเมตร และพื้นที่ร้านค้า 32,000.00 ตารางเมตร

2) ข้อมูลการใช้งานอาคารศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์- อาทิตย์ เวลา 10.00-22.00 น. บริหารงานโดยบริษัท ทิพยพัฒน์ อาเขต จำกัด ผู้เช่าหลักได้แก่ ซูเปอร์มาร์เกต ศูนย์อาหาร ศูนย์จำหน่ายสินค้าสำนักงาน ศูนย์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ และธนาคารซึ่งมีลักษณะเป็นร้านค้าทั่วไป และมีผู้เช่ารายย่อย ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าแฟชั่น อิเล็กทรอนิกส์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นร้านค้าทั่วไปและร้านคือส กลุ่มผู้มาใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น คนวัยทำงาน และนักเรียน-นักศึกษา

3) การจัดผังพื้นที่ศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยมีส่วนศูนย์การค้าเปิดให้บริการ 8 ชั้น ผังพื้นที่ของศูนย์การค้าที่มีลักษณะสี่เหลี่ยมคางหมู มีความยาวและความกว้างของอาคารใกล้เคียงกัน โดยสัดส่วนระหว่างความกว้างและความยาวประมาณ 1:1.5 โดยจัดให้เส้นทางเดินหลักของศูนย์การค้าอยู่บริเวณโถงบันไดเลื่อนกลางศูนย์การค้า แล้วมีร้านคือส ล้อมรอบบริเวณโถงบันไดเลื่อน ถัดออกไปจึงเป็นร้านค้าทั่วไปหรือร้านค้าขนาดใหญ่

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย จัดให้พื้นที่ลานจอดรถอยู่ร่วมกับพื้นที่ศูนย์การค้าในชั้น B และตั้งแต่ชั้น M ถึงชั้น 2 โดยในชั้นที่มีลานจอดรถสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่พื้นที่ศูนย์การค้าได้โดยตรง ผ่านโถงทางเข้า 2 จุดในแต่ละชั้น ซึ่งอยู่ในบริเวณเดียวกับลิฟต์และห้องน้ำซึ่งประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องน้ำผู้พิการ

โดยแต่ละชั้นมีรายละเอียด ดังนี้

ชั้น B สินค้าสำนักงาน และลานจอดรถ

ชั้น G ซูเปอร์มาร์เกต ร้านอาหารและเครื่องดื่ม) ร้านสินค้าแฟชั่น ศูนย์อาหาร

ชั้น M ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสินค้าแฟชั่น ธนาคาร และลานจอดรถ

ชั้น 1 ร้านสินค้าตกแต่งบ้านและเฟอร์นิเจอร์ ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และลานจอดรถ

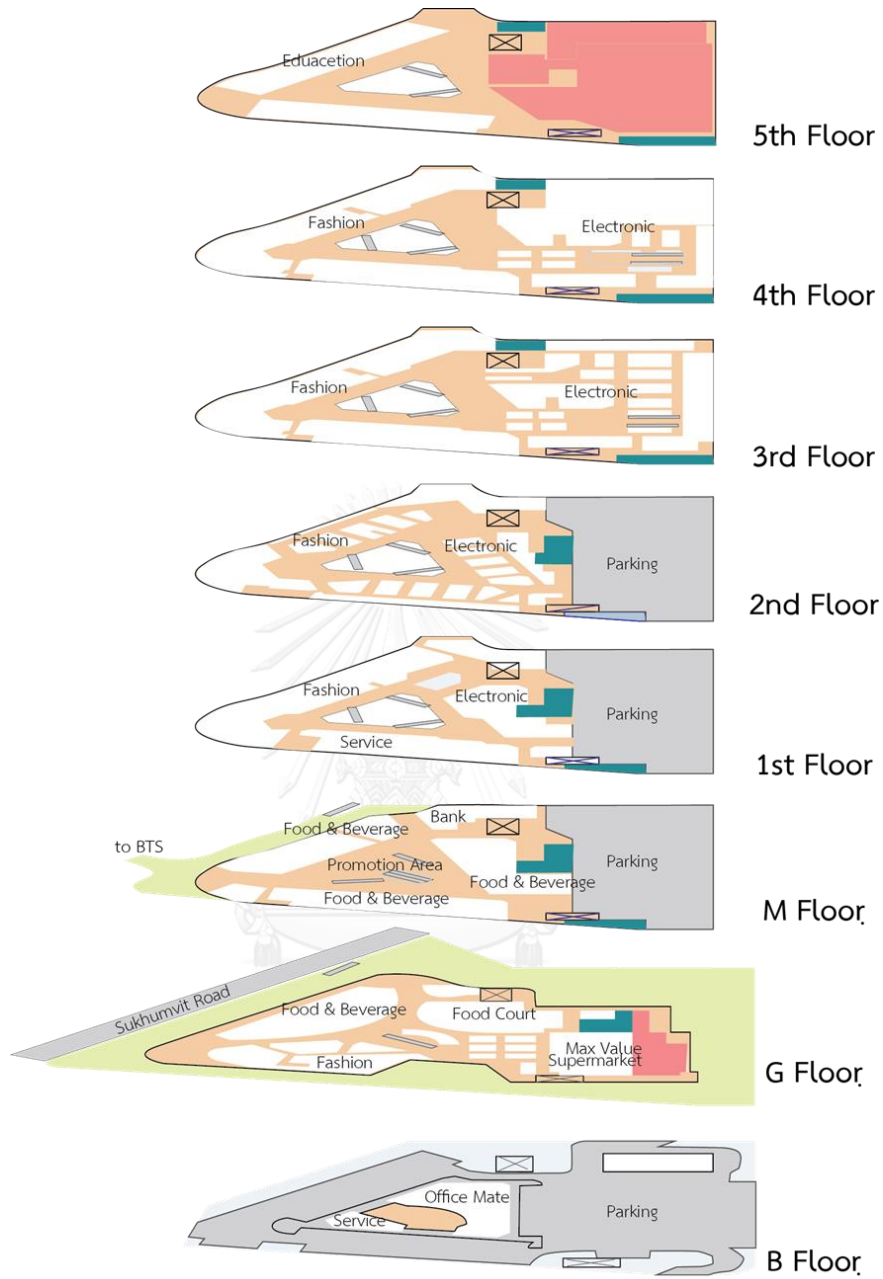
ชั้น 2 ร้านสินค้าแฟชั่น ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และลานจอดรถ

ชั้น 3 ร้านสินค้าแฟชั่น ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และลานจอดรถ

ชั้น 4 ร้านสินค้าแฟชั่น ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์

ชั้น 5 ศูนย์กวดวิชา สำนักงานบริหารอาคาร

ภาพที่ 3. 6 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย



■ พื้นที่ส่วนกลาง
 ■ พื้นที่ห้องน้ำ
 ■ พื้นที่จอดรถ
 ■ พื้นที่รอบอาคาร
 ■ พื้นที่สำนักงานบริหาร
 ■ พื้นที่ร้านค้า

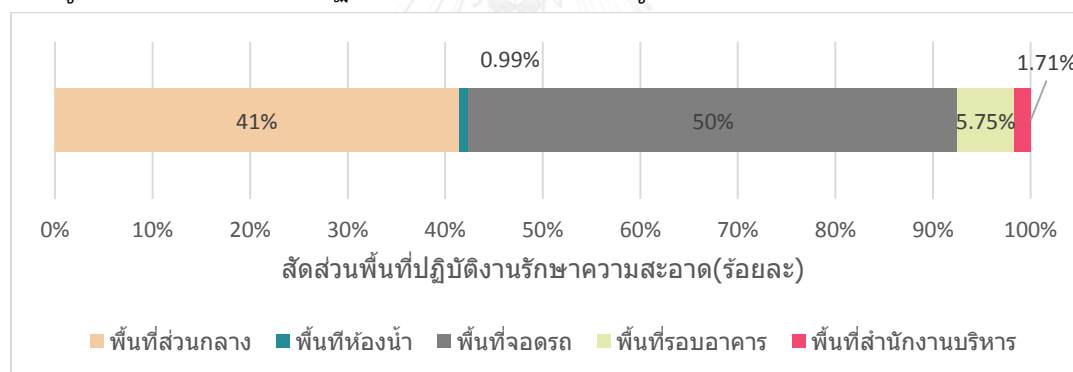
3.3.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

งานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ได้จัดจ้างบริษัท เซอร์วิสอัลลายแอนซ์ จำกัด(SAC) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทิพยพัฒน์ อาเขต จำกัด(TCC Group) เข้ามาให้บริการ ในส่วนของพนักงานและเครื่องมือทำความสะอาด มีการต่อสัญญาทุกๆ 2 ปีต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน (27,139.00 ตารางเมตร) พื้นที่ห้องน้ำ(13 จุด ประมาณ 650.00 ตารางเมตร) พื้นที่ลานจอดรถ(32,870.00 ตารางเมตร) พื้นที่รอบอาคาร(3,768.40 ตารางเมตร)พื้นที่ และสำนักงาน(1,120.00 ตารางเมตร)

ซึ่งเมื่อนำขนาดพื้นที่มาเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานแล้วพบว่าพื้นที่ลานจอดรถมี สัดส่วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ พื้นที่ส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 41 พื้นที่รอบ อาคารคิดเป็นร้อยละ 5.75 พื้นที่สนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 1.71 และพื้นที่ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.5

แผนภูมิที่ 3. 5 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย



โดยในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดิน ในงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ได้แก่ พื้นที่ ทางเดินและโถงต่างๆ ลานแสดงสินค้า ลิฟต์ บันไดเลื่อน บันไดหนีไฟ ประตูทางเข้าศูนย์การค้า และ เฟอร์นิเจอร์ที่อยู่ในพื้นที่

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยมีทั้งหมด 14 จุด ตั้งแต่ชั้น ชั้น G ถึงชั้น 5 ชั้นละ 2 จุด ในแต่ละจุดประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องซักล้าง

3) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถของกรณีศึกษาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยมีทั้งหมด 4 ชั้น ได้แก่ ชั้น B ชั้น M ชั้น 1 ถึงชั้น 2 ซึ่งสามารถเข้าถึงศูนย์การค้าได้โดยตรงทุกชั้น

4) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร ถนนรอบ บ่อน้ำพุ และและโรงขยะในชั้น G พื้นที่ทางเชื่อมสถานีรถไฟฟ้าเอกมัยในชั้น M

5) พื้นที่สนับสนุน

อยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น 4 ของศูนย์การค้า เป็นสำนักงานของส่วนสนับสนุนศูนย์การค้า อยู่ในบริเวณชั้น G และชั้น 5

3.3.3 แผนการปฏิบัติงาน

พื้นที่โถงทางเดิน ของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยมีกำหนดแผนงานรักษาความสะอาดโดยประจำวันแบ่งได้กำหนดตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ในส่วนของงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน ได้กำหนดรวมทุกพื้นที่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานประจำวัน

พื้นที่โถงทางเดิน

- 1) ทำความสะอาดขัดล้าง และเคลือบเงาพื้น
- 2) ทำความสะอาดป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายต่างๆ
- 3) ทำความสะอาดทางขึ้น-ลง และราวบันได
- 4) ทำความสะอาดพรมเช็ด, พรมดักฝุ่น
- 5) จัดเก็บขยะและคัดแยกขยะไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ากำหนดให้
- 6) จัดเก็บขยะติดเชื้อ ภายในพื้นที่ร้านค้า ไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ากำหนดให้
- 7) ล้างทำความสะอาดบ่อดักไขมันในพื้นที่ศูนย์อาหาร ชั้น G
- 8) สนับสนุนกิจกรรมของศูนย์การค้า เช่น จัดโต๊ะ เก้าอี้ หรืองานอื่นๆ ที่ศูนย์การค้ามอบหมาย
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ศูนย์การค้ามอบหมาย

พื้นที่ห้องน้ำ

- 1) ทำความสะอาดพื้นห้องน้ำ ผนังห้องน้ำ ขัดพื้น สุขภัณฑ์ อ่างล้างมือ และอุปกรณ์
- 2) ใส่กระดาษชำระ สบู่เหลว สเปรย์ดับกลิ่น ให้เพียงพอในการใช้งานตลอดเวลา
- 3) ใส่ถุงขยะและจัดเก็บขยะไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ากำหนด
- 4) จัดเก็บขยะประเภทผ้าอนามัยไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ากำหนด

- 5) ตรวจสอบดูแลไม้ประดับภายในห้องน้ำให้สวยงามตลอดเวลา
- 6) ตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้ หากชำรุดให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที
- 7) งานอื่นๆ หรือตามศูนย์การค้ำกำหนด

พื้นที่ลานจอดรถ

- 1) ทำความสะอาดลานจอดรถ เช่น พื้น บันไดขึ้น-ลง ท่องานระบบ รางระบายน้ำ
- 2) ใส่ถุงขยะและจัดเก็บขยะไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ำกำหนด
- 3) ทำความสะอาดป้อมเข้า-ออกอาคารจอดรถ ป้ายกล่องไฟ และไฟสัญญาณ
- 4) ทำความสะอาดที่จอดรถมอเตอร์ไซค์ ราวเหล็ก
- 5) ทำความสะอาดป้ายจราจร แผงจราจร กรวยจราจร
- 6) งานอื่นๆ หรือตามศูนย์การค้ำกำหนด

พื้นที่รอบอาคาร

- 1) ทำความสะอาดพื้น ชัดพื้น และเคลือบเงาในส่วนของพื้นที่เป็นพื้นแกรนิตโต้และทรายล้าง
- 2) ทำความสะอาดพื้นที่ที่เป็นทางเท้าหรือตามที่ศูนย์การค้ำกำหนด
- 3) ใส่ถุงขยะ และจัดเก็บขยะไปทิ้ง ณ สถานที่ที่ศูนย์การค้ำกำหนด
- 4) ทำความสะอาดป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ รอบศูนย์การค้ำ
- 5) ทำความสะอาดศาลพระตรีมูรติ และพื้นที่โดยรอบ
- 6) ทำความสะอาดรางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ Loading สะพานทางเชื่อมและโรงขยะ
- 7) งานอื่นๆ หรือตามศูนย์การค้ำกำหนด

พื้นที่สนับสนุน

- 1) ทำความสะอาด เคลือบเงาพื้น เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ
- 2) ทำความสะอาดประตูกระจก ผนังกระจก รวากันตก และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆในสำนักงาน
- 3) เก็บขยะและนำไปทิ้ง ณ บริเวณที่ศูนย์การค้ำกำหนด
- 4) จัดหาแม่บ้านประจำสำนักงานเสริมเครื่องดื่มน้ำกับผู้บริหารหรือผู้มาติดต่อ
- 5) ทำความสะอาดภาชนะต่างๆ ที่ใช้ประจำสำนักงาน
- 6) ล้างทำความสะอาดบ่อตกไขมัน
- 7) กวาดหยากไย่ที่สูง
- 8) งานอื่นๆ หรือตามศูนย์การค้ำกำหนด

งานประจำสัปดาห์

- 1) ล้างและปั่นเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส

- 2) ทำความสะอาดขัดเงาลิฟต์ บันไดเลื่อน และร่องฟันบันไดเลื่อน
- 3) ล้างทำความสะอาดถังขยะทั้งหมด
- 4) ทำความสะอาดตู้เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง(FHC) และอุปกรณ์ดับเพลิง
- 5) ทำความสะอาดประตูหนีไฟ ช่องทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟ ราวบันได โคมไฟ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ในช่องทางหนีไฟ
- 6) ซักล้างพรมเช็ดเท้า พรมดักฝุ่น
- 7) ขัดล้างพื้นที่โถงทางเดิน ภายในและภายนอกอาคาร
- 8) ทำความสะอาดหน้ากากช่องจ่ายลมเย็น
- 9) ขัดล้างห้องน้ำ สุขาภัณฑ์ และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำทั้งหมด
- 10) ล้างทำความสะอาดบ่อน้ำพุทั้งภายในและภายนอกอาคาร
- 11) ทำความสะอาดขัดล้างพื้นที่ภายนอกอาคาร
- 12) งานอื่นๆ ตามที่ศูนย์การค้ำมอบหมาย

งานประจำเดือน

- 1) ทำความสะอาดกระจกทุกชั้นทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า(ความสูงจากพื้นแต่ละชั้นไม่เกิน 8 เมตร โดยสามารถตั้งบันไดได้อย่างสะดวกมั่นคงแข็งแรง)
- 2) ขัดล้างลงแวกซ์ เคลือบเงาพื้นที่ภายในศูนย์การค้าทั้งหมดตามมาตรฐานสากล
- 3) กวาดหยากไย่บนพื้นที่สูง
- 4) ทำความสะอาดขัดพื้นช่องทางหนีไฟ
- 5) งานอื่นๆ ตามที่ศูนย์การค้ำมอบหมาย
- 6) กวาดหยากไย่บนพื้นที่สูงภายในอาคารจอดรถ และในช่องทางหนีไฟ
- 7) ทำความสะอาดป้ายจราจร กรวยยาง แผงจราจร
- 8) ขัดล้างพื้นภายนอก และทางเท้าพื้นที่ศูนย์การค้า
- 9) ทำความสะอาดเก็บขยะพื้นที่ชั้นดาดฟ้า และห้องคูลิ้ง

งานประจำ 3 เดือน

- 1) ทำความสะอาดโคมไฟ หลอดไฟ ฝ้าตะแกรง
- 2) ทำความสะอาดท่องานระบบต่างๆ ที่อยู่บนฝ้าเพดาน
- 3) ทำความสะอาดหน้ากากช่องจ่ายลมเย็น
- 4) งานอื่นๆ ตามที่ศูนย์การค้ำมอบหมาย
- 5) เข้าร่วมและสนับสนุนการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินต่างๆ ที่ศูนย์การค้ำกำหนด
- 6) ขัดล้างพื้น และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำทั้งหมด
- 7) ขัดล้างพื้นลานจอดรถทั้งหมด
- 8) ทำความสะอาด แผงจราจร ป้อมจราจร และกรวยยาง พร้อมป้ายต่างๆ ในลานจอดรถ

งานประจำ 6 เดือน

- 1) ขัดล้าง ลงแวกซ์เคลือบเงาพื้นที่ภายในศูนย์การค้าทั้งหมด

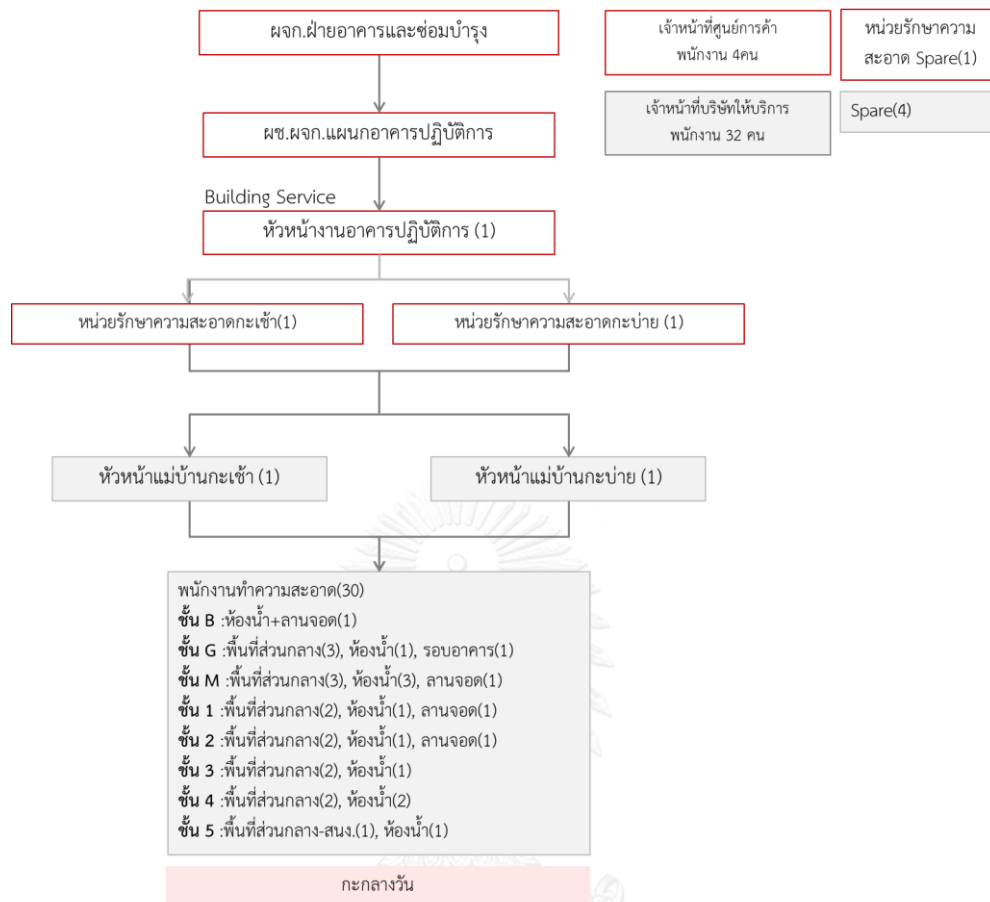
- 2) ทำความสะอาดประตู ผนังกระจก ราวกันตก และเคลือบเงาวัสดุที่เป็นแอสตันเลส
- 3) ทำความสะอาดเคลือบเงาลิฟต์ บันไดเลื่อน และอุปกรณ์ควบคุมต่างๆ
- 4) ทำความสะอาดป้ายต่างๆ
- 5) ขัดล้างพื้นที่ภายนอกอาคาร แผงจรรยาจร ป้อมจรรยาจร และกรวยยาง

3.3.4 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยได้จัดจ้างบริษัทบริการรักษาความสะอาดมาทำงานรักษาความสะอาดในระดับปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในหน่วยรักษาความสะอาดงานอาคารปฏิบัติการ แผนกอาคารปฏิบัติการ ฝ่ายงานอาคารและซ่อมบำรุง เป็นผู้ควบคุมกำกับงาน หมุนเวียนกัน 2 คน แบ่งเป็นกะกลางวัน และกะบ่าย สลับกันเดินตรวจพื้นที่ทุกชั้น ตามจุดที่กำหนดกะละอย่างน้อย 2 รอบ

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งเป็นกะกลางวันและกะบ่าย โดย หัวหน้างาน 1 คนจะคอยดูแลกำกับการทำงานทุกพื้นที่ ทุกตำแหน่งงาน โดย ชั้น B-พนักงานห้องน้ำและลานจอด 1 คน ชั้น G-พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 3 คน พนักงานห้องน้ำ 1 คน -พนักงานรอบอาคาร 1 คน ชั้น M -พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 3 คน พนักงานห้องน้ำ 3 คน ลานจอด 1 คน ชั้น 1-พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 2 คน พนักงานห้องน้ำ 1 คน ลานจอด 1 คน ชั้น 2-พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 2 คน พนักงานห้องน้ำ 1 คน ลานจอด 1 คน ชั้น 3-พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 2 คน พนักงานห้องน้ำ 1 คน ชั้น 4-พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 2 คน พนักงานห้องน้ำ 2 คน และชั้น 5-พนักงานพื้นที่ สันนิบาต 1 คน พนักงานห้องน้ำ 1 คน

แผนผังที่ 3.3 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย



พนักงานของบริษัทที่รับจ้างบริการรักษาความสะอาดมีจำนวนทั้งหมด 36 คน ประกอบด้วย

- **หัวหน้างาน** มีทั้งหมด 2 คน แบ่งเป็น 2 กะ คือ กะกลางวัน และกะบ่าย โดยดูแลพื้นที่ทั้งหมดทำหน้าที่ ตรวจสอบเช็ครายชื่อและความพร้อมของพนักงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ประสานงานกับฝ่ายอาคารของศูนย์การค้า และควบคุมกำกับการทำงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละตำแหน่งให้เป็นไปตามแผนงาน

- **พนักงานทำความสะอาด** 34 คน แบ่งเป็น พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 14 คน พนักงานห้องน้ำ 8 คน พนักงานพื้นที่ลานจอดรถ 4 คน พนักงานพื้นที่รอบอาคารและห้องขยะ 4 คน และพนักงานส่วนสนับสนุน 1 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน ทำหน้าที่ดูแลพื้น ป้าย ประตูกระจก ผนังกระจก ลิฟต์ บันไดเลื่อน และพรมดักฝุ่นในพื้นที่ รวมทั้งเก็บขยะและคัดแยกขยะนำไปทิ้ง จัดให้มีพนักงานชั้น G-1 ชั้นละ 3 คน ชั้น 2-3 ชั้นละ 2 คน ชั้น 4-5 ชั้นละ 1 คน แบ่งการเข้างานเป็น 2 ช่วง ได้แก่ เวลา 6.00-19.00 น. และเวลา 14.00-23.00 น.

2) พนักงานห้องน้ำ ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดในห้องน้ำ ได้แก่ พื้นห้องน้ำ โถสุขภัณฑ์ ผนัง กระเบื้อง ประตู อ่างล้างมือ และถังขยะ และขัดล้างเปียกห้องน้ำทุกวัน เวลา 22.00-23.00 น. จัดให้มีพนักงานประจำห้องน้ำจุดละ 1-2 คน โดยชั้นที่จัดให้มีพนักงานจุดละ 2 คน ได้แก่ ชั้น M ซึ่งเป็นชั้นที่เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้ามหานครบีทีเอสเอ็กมัย

3) พนักงานลานจอดรถ ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดพื้นที่ลานจอดรถ ที่สุขบุรี ชั้นใต้ดิน-ลง จัดเก็บและแยกขยะนำไปทิ้ง ปิดกวาดหยากไย่ และทำความสะอาดราวกันรถจักรยานยนต์เดือนละ 2 ครั้ง มีพนักงานประจำลานจอดชั้นละ 1 คน โดยพนักงานชั้น B ชั้น 1 และ ชั้น M เข้างานช่วง 6.00-19.00 น. ชั้น 1 เข้างาน 10.00-23.00 น. และชั้น 2 เข้างาน 14.00-23.00 น.

4) พนักงานรอบอาคาร ทำหน้าที่ดูแลพื้นทางเดินและถนนรอบอาคาร รวมถึงบริเวณรอบศาลพระตรีมูรติ เก็บคราบดำและคราบน้ำมันบนพื้นให้สะอาด และเก็บขยะและคัดแยกขยะนำไปทิ้ง เข้างาน 6.00-19.00 น. และ 14.00-23.00 น.

5) พนักงานส่วนสนับสนุน ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้น เฟอร์นิเจอร์ ที่สุขบุรี ประตูทางเข้า-ออก และบันไดในบริเวณสำนักงาน รวมทั้งทางหนีไฟ เสิร์ฟน้ำผู้บริหารและผู้มาติดต่อ และดูแลความสะอาดของห้องน้ำในพื้นที่ และทำความสะอาดบ่อตกไขมันในวันเสาร์-อาทิตย์ เข้างานเวลา 6.00-19.00 น.

6) พนักงานห้องขยะ ทำหน้าที่ล้างและทำความสะอาดห้องขยะ ทำความสะอาดเก็บกวาดขยะรอบอาคารรวมถึงทำความสะอาดเปื้อมทางเข้า-ออก และคัดแยกขยะประเภทต่างๆ เข้างานเวลา 6.00-19.00 น.

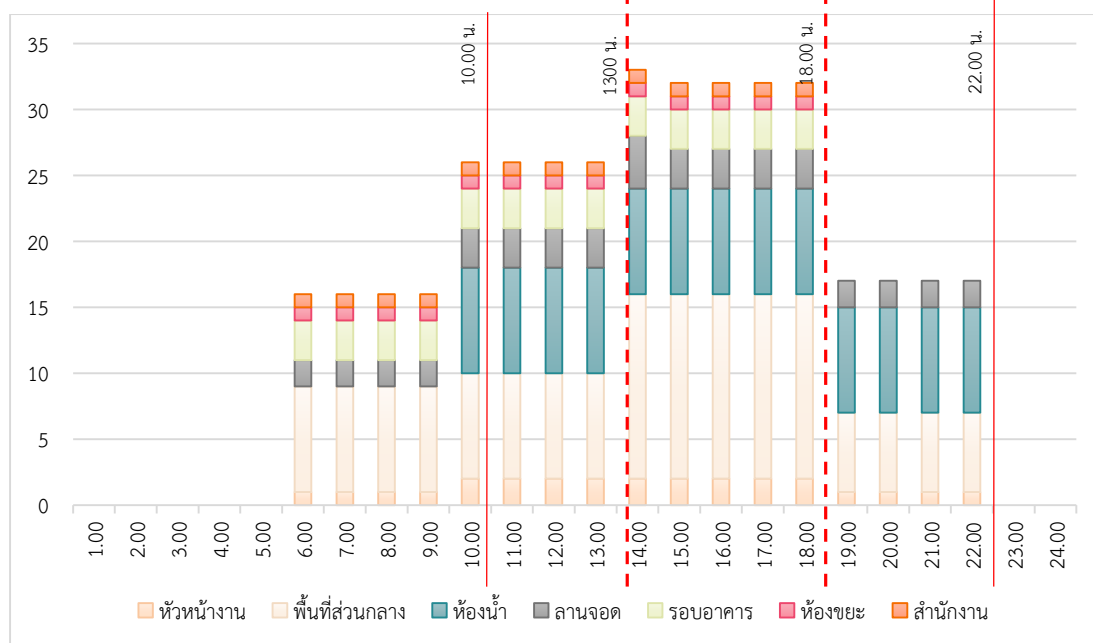
7) พนักงานสแปร์พาร์ท ทำงานแทนพนักงานที่หยุดตามรอบ สามารถแทนพนักงานได้ทุกตำแหน่งงาน

ตารางที่ 3. 3 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเกตเวย์ เอ็กมัย

ตำแหน่งงาน	เกตเวย์ เอ็กมัย
1. ผู้ประสานงาน/หัวหน้างาน	2
2. พื้นที่โถงทางเดิน	14
3. ห้องน้ำ	8
4. ลานจอดรถ	3
5. รอบอาคาร	1
6. สำนักงาน	1
7. ห้องขยะ	1
8. สแปร์พาร์ท	4
รวม	36

การจัดพนักงานเข้าทำงานกะกลางวันแบ่งการเข้างานเป็น 3 กะย่อย ได้แก่ กะกลางวัน 6.00-19.00 น. และ 10.00-23.00 น. กะบ่าย 14.00-23.00 น. มีจำนวนพนักงานมากที่สุดในเวลา 14.00 น. หลังจากนั้นลดลงเล็กน้อย แล้วคงที่ไปจนถึง 18.00 น.

แผนภูมิที่ 3. 6 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย



3.3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมินประเมินคุณภาพของงานรักษาความสะอาดเดือนละ 1 ครั้ง ใช้ข้อตกลงระดับคุณภาพในการให้บริการเป็นเครื่องมือในการประเมิน จากผลการตรวจงานประจำวัน และจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความสะอาดต้องไม่เกินจำนวนครั้งที่กำหนด กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

สรุปประเด็นจากกรณีศึกษาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

- โครงสร้างของศูนย์การค้าเกตเวย์เอกมัยเป็นโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก ซึ่งแยกโครงสร้างของส่วนศูนย์การค้าและลานจอดรถออกจากกัน
 - เป็นอาคารที่ประกอบกิจการศูนย์การค้าเพียงอย่างเดียว
 - ผู้เช่าได้แก่ ซูเปอร์มาร์เกต ศูนย์อาหาร ศูนย์จำหน่ายสินค้าสำนักงาน ศูนย์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และธนาคาร ผู้จำหน่ายสินค้าแฟชั่น อิเล็กทรอนิกส์ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ซึ่งมีทั้งร้านค้าขนาดใหญ่ ร้านค้าทั่วไป และร้านค้ออส
 - กลุ่มผู้มาใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น คนวัยทำงาน และนักเรียน-นักศึกษา
 - มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอด พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน
 - แผนการปฏิบัติงานงานประจำวันแบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ส่วนแผนปฏิบัติงานอื่นๆ ได้แก่ งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน กล่าวถึงงานที่ต้องปฏิบัติในภาพรวม โดยงานประจำวัน และงานประจำสัปดาห์เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปและงานขัดล้างพื้น ส่วนงานประจำเดือนเป็นต้นไปเป็นงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ เช่น ขัดล้างพื้น เคลือบเงาพื้น ปั่นเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส ทำความสะอาดอุปกรณ์ในที่สูง เป็นต้น
 - มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการงานรักษาความสะอาดเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยหน่วยรักษาความสะอาด งานปฏิบัติงานอาคาร แผนกอาคารปฏิบัติการ
 - แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 3 กะ เฉพาะช่วงเวลาก่อนศูนย์การค้าเปิดจนถึงหลังศูนย์การค้าปิด 1-3 ชั่วโมง การควบคุมการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานคนเดียวดูแลทุกพื้นที่
 - จัดพนักงานทำความสะอาดเป็น 8 ตำแหน่งงาน ตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้ประสานงาน/หัวหน้างาน พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ พนักงานรอบอาคาร พนักงานส่วนสนับสนุน พนักงานห้องขยะ และพนักงานสเปรพาร์ท
 - การจัดพนักงานเข้าทำงานในช่วงกะกลางวันแบ่งเป็นหลายกะย่อย ค่อยๆ เพิ่มจำนวนพนักงานตอนช่วงศูนย์การค้าเปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานมากที่สุดช่วง 12.00-18.00 น. แล้วค่อยๆ ลดลงจนศูนย์การค้าปิดให้บริการ ส่วนกะกลางคืนพนักงานเข้าทำงานช่วงเวลาเดียวกันทั้งหมด
 - การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินทุกๆ 1 เดือน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ เรื่องของพนักงาน ความสะอาด และความพึงพอใจ กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

3.4 ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ (The Platinum Fashion Mall)

3.4.1 ข้อมูลพื้นฐาน

เดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์เป็นศูนย์รวมธุรกิจแฟชั่นค้าส่งครบวงจร (One Stop Wholesale Shopping) ภายในโครงการได้รับการออกแบบจัดวางผังภายใต้แนวความคิดของศูนย์ค้าส่งระดับชาติ ตั้งอยู่เลขที่ 222 ถนนเพชรบุรี แขวงถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร บนที่ดินขนาด 7 ไร่ 22 ตารางวา เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อ พ.ศ.2549

ภาพที่ 3. 7 ทศนิยมภาพภายนอกของอาคารศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์



1) ข้อมูลกายภาพ

ลักษณะอาคารของศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 อาคาร เชื่อมต่อกันด้วยทางเชื่อมระหว่างอาคาร ได้แก่ อาคาร A สูง 25 ชั้น โดยชั้น 1-6 เป็นพื้นที่ศูนย์การค้า ชั้น 7-10 เป็นลานจอดรถ ชั้น 12-23 เป็นคอนโดมิเนียม และอาคาร B สูง 25 ชั้น โดยชั้น B1-B4 เป็นลานจอดรถ ชั้น 1-5 เป็นพื้นที่ศูนย์การค้า ชั้น 6-25 เป็นโรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ แพลทินัม ประตูน้ำ

ศูนย์การค้าของเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์มีพื้นที่ส่วนที่เป็นศูนย์การค้าทั้งหมด 63,340.00 ตารางเมตร ประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 8,620.00 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 6,400.00 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 1,000.00 ตารางเมตร พื้นที่สนับสนุน 320.00 ตารางเมตร และพื้นที่ร้านค้า 47,000.00 ตารางเมตร

2) ข้อมูลการใช้งานอาคารศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ เปิดให้บริการทุกวัน โดยวันจันทร์ อังคาร พุธ สבת และศุกร์ เปิดให้บริการเวลา 9.00-20.00 น. และวันพุธ เสาร์ และอาทิตย์เปิดให้บริการเวลา 8.00-20.00 น. สาเหตุที่เปิดให้บริการเข้าชั้นเนื่องจากเป็นวันที่พ่อค้า-แม่ค้า รายย่อยจากทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดจะเข้ามาซื้อสินค้าภายในศูนย์การค้า

ผู้บริหารงานศูนย์การค้า เดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ คือ บริษัท เอส.พี.ซี. พร็อพเพอร์ตี้ แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ ผู้เช่าหลักของศูนย์การค้า ได้แก่ ศูนย์อาหารซึ่งเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ ธนาคาร และ ไปรษณีย์ ผู้เช่ารายย่อย(ชั้น3-4) ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าขายค้ำส่ง เสื้อผ้าแฟชั่น และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และพื้นที่ขายขาด(ชั้น 1-2) ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าขายค้ำส่งเสื้อผ้าแฟชั่น และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นทั้งร้านค้าทั่วไปและร้านคืออส

สำหรับกลุ่มลูกค้าของศูนย์การค้า ได้แก่ ร้านค้า นักท่องเที่ยว บุคคลทั่วไป(กลุ่มอายุ 15-30 ปี)

3) การจัดผังพื้นที่ศูนย์การค้า

ผังพื้นที่ของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ มีลักษณะเป็นอาคารสี่เหลี่ยมคางหมู 2 ชั้นต่อกัน โดยอาคาร A เป็นอาคารที่มีความยาวมากกว่าความกว้าง ประมาณ 2 เท่า ส่วนอาคาร B มีความยาวและความกว้างใกล้เคียงกัน

พื้นที่ลานจอดรถถูกแยกออกมาอยู่คนละชั้นกับพื้นที่ศูนย์การค้าที่อยู่ในชั้น B-6 ทั้ง 2 อาคาร โดยอาคาร A ลานจอดรถอยู่ในชั้น 7-10 ส่วนอาคาร B ลานจอดรถอยู่ในชั้น B1-B4 โดยสามารถเข้าถึงส่วนศูนย์การค้าได้โดยผ่านทางบันได และลิฟต์โดยสาร ซึ่งอาคาร A มีอยู่ 2 จุด และอาคาร B มีอยู่ 1 จุด

ตำแหน่งของห้องน้ำจะกระจายอยู่ชั้นละ 1- 2 จุด สำหรับอาคาร A และ 1 จุดสำหรับอาคาร B ซึ่งอยู่บริเวณริมด้านหลังอาคาร

มีการจัดเส้นทางเดินลักษณะตาราง(Grid) แบ่งเป็น 4 โซน โดยแต่ละโซนจะมีเส้นทางเดินในแนวขนานกับความยาวอาคาร 4 ซอยผ่านร้านค้าต่างๆ และแต่ละโซนถูกแบ่งด้วยโถงบันไดเลื่อน ซึ่งอาคาร A มี 2 จุด ตรงกับทางเข้าหลักของอาคาร และอาคาร B มี 1 จุด บริเวณกลางอาคาร

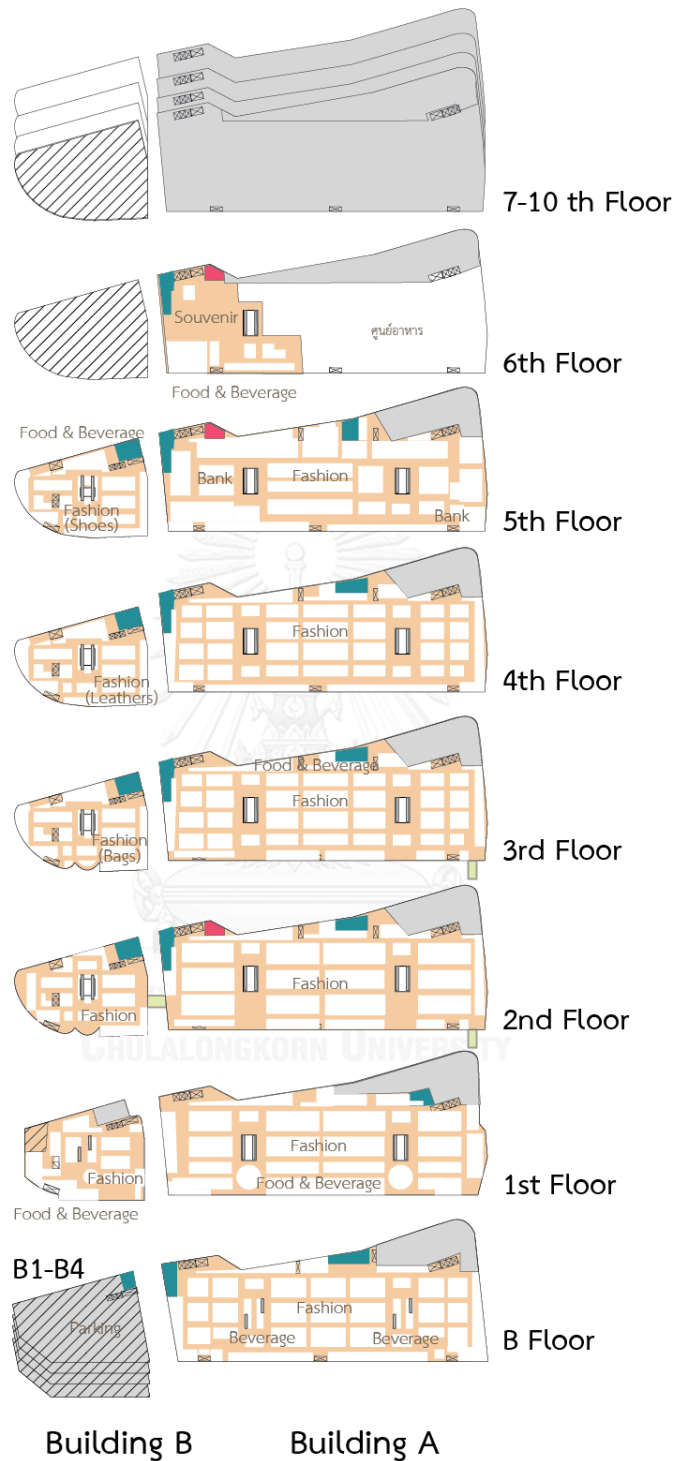
ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ มีการจัดพื้นที่ตามประเภทสินค้าโดยมีรายละเอียดดังนี้

	อาคาร A	อาคาร B
ชั้น B	ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี/ยีนส์	ชั้น B1-B4 ลานจอดรถ
		ชั้น 1 เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี

- | | | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|
| ชั้น 1 | ซูเปอร์มาร์เก็ต
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี | ชั้น 2 | เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี |
| ชั้น 2 | เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี เชื่อมต่อกับสะพานลอย
และทางเชื่อมไปอาคาร B | ชั้น 3 | กระเป๋า |
| ชั้น 3 | เสื้อผ้าแฟชั่นสตรี เชื่อมต่อกับสะพานลอย | ชั้น 4 | เครื่องหนัง |
| ชั้น 4 | เสื้อผ้าแฟชั่นสุภาพบุรุษและสตรี | ชั้น 5 | รองเท้า |
| ชั้น 5 | เสื้อผ้าเด็ก เครื่องประดับ
กีฬาศีป ธนาคาร | | |
| ชั้น 6 | ศูนย์อาหาร ของที่ระลึก | | |
| ชั้น 7-10 | ลานจอดรถ | | |
| ชั้น 11 | คลังสินค้า และสำนักงาน เดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์ | | |



ภาพที่ 3. 8 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์



- พื้นที่ส่วนกลาง
- พื้นที่ห้องน้ำ
- พื้นที่จอดรถ
- พื้นที่รอบอาคาร
- พื้นที่สำนักงานบริหาร
- พื้นที่ร้านค้า

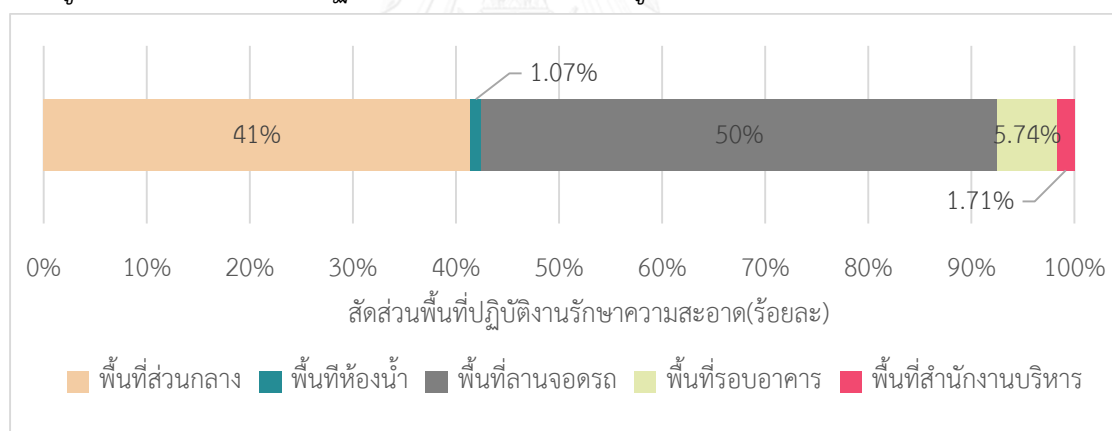
3.4.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

งานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ ได้จัดจ้างบริษัท พี.เอส. เจนเนอเรชั่น จำกัด เข้ามาดูแลพื้นที่ห้องน้ำ และบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (PCS) เข้ามาดูแลพื้นที่ส่วนอื่นๆของศูนย์การค้า

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน (8,620.00 ตารางเมตร) พื้นที่ห้องน้ำ(17 จุด ประมาณ 850.00 ตารางเมตร) พื้นที่ลานจอดรถ(6,400.00 ตารางเมตร) พื้นที่รอบอาคาร(1,000.00 ตารางเมตร) และพื้นที่สนับสนุน(320.00 ตารางเมตร)

เมื่อนำขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ มาหาสัดส่วนแล้วพบว่าพื้นที่ลานจอดรถมีสัดส่วนมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ได้แก่ พื้นที่ส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 41 พื้นที่รอบอาคาร คิดเป็นร้อยละ 5.74 พื้นที่สนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 1.71 และพื้นที่ห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 1.07 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3.7

แผนภูมิที่ 3.7 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์



โดยในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดิน ในงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษาศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ ได้แก่ พื้นที่ทางเดินและโถงต่างๆ ลานแสดงสินค้า ลิฟต์ บันไดเลื่อน บันไดหนีไฟ และประตูทางเข้าศูนย์การค้า

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์มีทั้งหมด 17 จุด ตั้งแต่ชั้น ชั้น B ถึงชั้น 6 ชั้นละ 1-3 จุด ในแต่ละจุดประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องซักล้าง

3) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถของกรณีศึกษาศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์มีทั้งหมด 4 ชั้น ได้แก่ ชั้น 7 ถึงชั้น 10 ของอาคาร A แยกออกจากชั้นของศูนย์การค้า สามารถเข้าถึงพื้นที่ของศูนย์การค้าได้ผ่านลิฟต์ และบันไดภายในพื้นที่ลานจอด

4) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร ถนนรอบอาคาร และพื้นที่สะพานลอย

5) พื้นที่สนับสนุน

อยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น 4 ของศูนย์การค้า เป็นสำนักงานของส่วนสนับสนุนศูนย์การค้า อยู่ในบริเวณชั้น 10

3.4.3 แผนการปฏิบัติงาน

ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ จัดแผนการปฏิบัติงานโดยรวมทุกพื้นที่ มีรายละเอียดแผนปฏิบัติงานทำความสะอาด มีดังนี้

ประจำวัน

- 1) เก็บรวบรวมขยะทั้งหมด นำไปทิ้งในที่ที่จัดเตรียมไว้ และทำความสะอาดถังขยะ
- 2) เปลี่ยนถุงใส่ขยะตามความเหมาะสม (ซึ่งจัดหามาโดยศูนย์การค้า)
- 3) ดูแลถังใส่ขยะ และนำขยะไปทิ้งตามความเหมาะสม
- 4) เทและทำความสะอาดที่เปียกหรี
- 5) ดูแลที่เปียกหรี และนำก้อนหรีไปทิ้งอย่างสม่ำเสมอ
- 6) เปลี่ยนทรายในที่เปียกหรี ตามความเหมาะสม (ทรายจัดหามาโดยศูนย์การค้า)
- 7) เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของตู้ โต๊ะ ต่างๆ โทรศัพท์ และกรอบรูปเท่าที่สามารถทำได้
- 8) ทำความสะอาดประตูกระจก เก็บรอยเปื้อนบนกระจกกันต่างๆ และกระจกหน้าต่าง
- 9) ทำความสะอาดกระจกหน้าร้านและขอบกระจกเท่าที่สามารถทำได้ ในส่วนของพลาซ่า
- 10) ทำความสะอาดประตูกระจกทางเข้า-ออก
- 11) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตูกระจกทางเข้า-ออก อย่างสม่ำเสมอ
- 12) ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามประตู ฝ้าผนัง กระจกเงา และวัสดุที่เป็นแอสตันเลส
- 13) เช็ดมือบเก็บฝุ่นพื้นทั้งหมด และบริเวณที่สามารถเคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์ได้โดยง่าย
- 14) เช็ดมือบเก็บฝุ่นพื้นบริเวณทางเดินร่วมอย่างสม่ำเสมอ
- 15) มือบพื้นทั้งหมดให้สะอาด

- 16) มีอบพื้นรอยเปื้อนทั้งหมดให้สะอาดตามความเหมาะสม
- 17) สเปรย์บัพ, ชัดเงาพื้นบริเวณทางร่วม
- 18) มีอบพื้นบริเวณบันได
- 19) เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 20) ความสะอาดห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ
 - นำขยะไปทิ้งและทำความสะอาดใส่งถังขยะ
 - ทำความสะอาดกระจกเงา
 - ทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ทั้งหมด และท่อน้ำภายในห้องน้ำ
 - ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝาผนัง, ประตู และผนังกันห้อง
 - จัดใส่งกระดาษชำระ สบู่เหลว กระดาษเช็ดมือ และถุงใส่งถังขยะ (ซึ่งจัดหามาโดยศูนย์การค้า)
 - มีอบพื้นทั้งหมดให้สะอาด
- 21) ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- 22) กวาด และมีอบพื้นบริเวณทางเข้า-ออก บันได และทำความสะอาดรอยเปื้อนบนพื้น
- 23) ทำความสะอาดลิฟต์ :
 - ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝาผนัง ประตู ทั้งภายในและภายนอก
 - ทำความสะอาดกระจกเงา
 - เก็บและนำขยะไปทิ้ง
 - ดูดฝุ่นทำความสะอาดร่องประตูลิฟต์
 - มีอบพื้นทั้งหมดให้สะอาด
 - สเปรย์บัพ, ชัดเงาพื้นทั้งหมด
- 24) กวาดทางเดินภายนอกและพื้นถนนที่อยู่ภายในบริเวณ
- 25) กวาดลานจอดรถ และบันได เช็ดฝุ่นตามราวบันได และขอบ พร้อมทั้งเก็บขยะทั้งหมดและนำไปทิ้ง
- 26) ดูดฝุ่นพรมเช็ดเท้าทางเข้า-ออก
- 27) ทำความสะอาดและขัดเงาป้ายชื่อต่างๆ
- 28) กวาด และมีอบพื้นบริเวณรอบสระว่ายน้ำ
- 29) เช็ดทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ บริเวณรอบสระว่ายน้ำ
- 30) กวาดและดูดฝุ่นบันไดเลื่อนให้สะอาด เช็ดฝุ่นตามราวบันได
- 31) ทำความสะอาดกระจกกันตกรถบริเวณบันไดเลื่อน และทำความสะอาดรอยเปื้อนบนสแตนเลส

- 32) เช็ด ทำความสะอาดศาลพระภูมิ
- 33) ล้างทำความสะอาดห้องขยะ
- 34) ตักไขมัน และล้างถังตักไขมัน
- 35) รายงานสิ่งของชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ “ศูนย์การค้า” เช่น กระจกแตก, ไฟเสีย ฯลฯ
- 36) ดูแลความเรียบร้อยทั่วไป และรับผิดชอบงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารอาคาร (ตามความเหมาะสม)
- 37) รดน้ำต้นไม้

ประจำสัปดาห์

- 1) เก็บฝุ่น ปิดหยากไย่ตามที่สูง รวมทั้งป้ายเครื่องต่างๆ เท่าที่สามารถทำได้
- 2) ดูดฝุ่น/เก็บฝุ่นตามฝ้าผนังและมู่ลี่
- 3) ทำความสะอาดบนตู้ และชั้นวางของให้ทั่ว และจัดเก็บสิ่งของเข้าที่ให้เรียบร้อย
- 4) เช็ดทำความสะอาดโทรศัพท์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- 5) เช็ดทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา
- 6) ทำความสะอาดขอบบัวล่าง และขอบล่างต่างๆ
- 7) ดูดฝุ่นเฟอร์นิเจอร์ให้สะอาด
- 8) เช็ดม็อบเก็บฝุ่น และม็อบพื้น ให้ทั่ว รวมทั้งขอบมุมต่างๆ
- 9) ดูดฝุ่นเฟอร์นิเจอร์ให้สะอาด
- 10) ทำความสะอาดและขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส
- 11) ทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง และขอบกระจกภายในเท่าที่สามารถทำได้
- 12) ทำความสะอาดหน้าต่างกระจกชั้นล่าง และขอบทั้งภายในและภายนอก
- 13) ขัดล้างผนังเซรามิค และพื้นภายในห้องน้ำทั้งหมด
- 14) เก็บคราบน้ำมันบริเวณทางรถวิ่งด้านหน้าอาคาร
- 15) ขัดล้างทางเดินรอบอาคาร
- 16) ทำความสะอาดภายในและภายนอกลิฟต์ให้ทั่ว
- 17) ล้างและทำความสะอาดถังใส่ขยะ

ประจำเดือน

- 1) ทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง และขอบกระจกภายในทั้งหมด
- 2) ดูแลรักษาพื้นให้สะอาด และตรงตามมาตรฐาน
- 3) ทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง และขอบภายนอกเท่าที่สามารถทำได้

ประจำทุก 3 เดือน

- 1) ขัดล้างพื้นส่วนกลางทั้งหมด

ประจำทุก 6 เดือน

- 1) ชัดล้างพื้นบริเวณลานจอดรถด้วยเครื่อง ตามความเหมาะสม
- 2) ทำความสะอาดช่องระบายอากาศเฉพาะภายนอก

ประจำทุก 1 ปี

- 1) เช็ดทำความสะอาดกระจกภายนอกอาคาร และแผ่นอลูมิเนียมคอมโพสิท (แผ่นแคดตั้ง) บริเวณด้านหน้าอาคาร

3.4.4 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ได้จัดจ้างบริษัทบริการรักษาความสะอาดมาทำงานรักษาความสะอาดในระดับปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในหน่วยรักษาความสะอาด แผนกรักษาความสะอาด ฝ่ายบริหารงานอาคาร เป็นผู้ควบคุมกำกับงาน แบ่งเป็นกะกลางวัน 2 คน และกะกลางคืน 1 คน สลับกันเดินตรวจพื้นที่ทุกชั้น ตามจุดที่กำหนด

ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดแบ่งเป็นกะกลางวันและกะกลางคืน โดยกะกลางวันมีหัวหน้างาน 2 คน ดูแลพื้นที่ห้องน้ำ 1 คน พนักงานทำความสะอาด 16 คน และพื้นที่อื่นๆ ทั่วทุกพื้นที่อีก 1 คน พนักงานทำความสะอาดทั้งหมด 23 คน ประกอบด้วย พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานเก็บขยะ พนักงานรอบอาคารและศาลพระพรหม พนักงานเช็ดกระจก พนักงานห้องละหมาด พนักงานลานจอด พนักงานขนย้ายขยะ และพนักงานสวน ส่วนกะกลางคืนมีหัวหน้างาน 1 คน ดูแลพนักงานทำความสะอาดทั้งหมด 9 คน ประกอบด้วย พนักงานเก็บขยะและมีอบตามเครื่องอ้อโต้ พนักงานเดินเครื่องอ้อโต้ พนักงานเช็ดกระจก พนักงานลานจอดและห้องขยะ และพนักงานรอบอาคารและศาลพระพรหม

อากาศ ตู้ดับเพลิง ผนังรอบบันไดเลื่อน และทำความสะอาดโคมไฟ โดยชั้น B และชั้น 3-6 จัดให้มีพนักงานชั้นละ 1 คน เข้าทำงานช่วงเวลาเดียวกันทั้งหมด คือ 7.00-19.00 น.

4) **พนักงานห้องน้ำ** จำนวน 16 คน ดูแลห้องน้ำตามจุดที่ได้รับมอบหมายในแต่ละจุด ได้แก่ พื้นห้องน้ำ โถสุขภัณฑ์ ผนัง กระจกเงา ประตู อ่างล้างมือ และถังขยะ และขัดล้างเปียกห้องน้ำทุกวัน ก่อนเลิกงาน จัดให้มีพนักงานประจำห้องน้ำจุดละ 1 คน พนักงานเข้างานช่วงเวลาเดียวกัน คือ 8.00-21.00 น.

5) **พนักงานลานจอดรถ** จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้นลานจอดรถเน้นบริเวณ หน้าลิฟต์ และเก็บขยะในพื้นที่ลานจอดรถ งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานปัดหยากไย่ที่สูง โดยจัดให้พนักงาน 1 คน ดูแลพื้นที่ลานจอดรถทุกชั้น โดยทำงานตั้งแต่ชั้น 10 ลงมาจนถึงชั้น 6 เข้างานเวลา 7.00-19.00 น.

6) **พนักงานรอบอาคาร** จำนวน 2 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดศาลพระพรหม ทำความสะอาดทางขึ้นลงสะพาน ทำความสะอาดพื้น และและเก็บขยะรอบอาคาร งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ ทำความสะอาดอุปกรณ์ในที่สูง ผนังสแตนเลส และพื้นที่รอบศาลพระภูมิ เข้างานเวลา 7.00-19.00น. และ 8.00-20.00 น.

7) **พนักงานส่วนสนับสนุน** จำนวน 3 คน ทำหน้าที่ ดูแลรักษาทำความสะอาดพื้น(ทั้งกวาด-ม็อบ และเดินเครื่องอัตโนมัติ) กระจก และห้องน้ำในพื้นที่ เก็บขยะ ล้างแก้ว-จาน และเสิร์ฟเครื่องดื่มให้ผู้บริหารและแขก เวลาเข้างาน คือ 7.00-19.00 น.

8) **พนักงานเก็บขยะ** จำนวน 9 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดประตูทางเข้า-ออกลานจอดรถ บันไดเลื่อน ดันฝุ่นพื้นที่โถงทางเดิน และเก็บขยะในพื้นที่และตามร้านค้า(มี 2 รอบ คือ 10.00 และ 18.00 น.) ชั้น B และชั้น 3-5 จัดให้มีพนักงานชั้นละ 1 คน ส่วนชั้น 1-2 จัดให้มีพนักงานชั้นละ 2 คน เข้างานเวลา 8.00-20.00 น.

กะกลางคืน เข้างานเวลาเดียวกันหมดคือ 19.00-8.00 น.

9) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน (ม็อบตามเครื่องอัตโนมัติ(B-1-2/3-4-5) จำนวน 4 คน แบ่งเป็น 2 ทีม ทำงานร่วมกับพนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติทำความสะอาดพื้นชั้น B-1-2 และชั้น 3-4-5 โดยมีม็อบพื้น ขอบมุมตามหลังเครื่องอัตโนมัติ

10) พนักงานลานจอด(กะกลางคืน) จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดพื้น-เก็บขยะในบริเวณลานจอดและทางขึ้นลงทั้งหมด

11) พนักงานรอบอาคาร (กะกลางคืน) จำนวน 1 คน ทำหน้าที่เก็บกวาดขยะพื้นที่รอบอาคาร สะพานลอย และศาลพระพรหม

12) พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 2 คน ทำงานร่วมกับพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน (มีอบตามเครื่องอัตโนมัติ(B-1-2/3-4-5) แบ่งเป็น 2 ทีม รับผิดชอบพื้นที่ชั้น B-1-2 และชั้น 3-4-5 โดยทำความสะอาดพื้นที่ด้วยเครื่องอัตโนมัติโดยเริ่มจากชั้นบนลงมาชั้นล่าง

13) พนักงานกระจก (กะกลางคืน) จำนวน 1 คน ทำความสะอาดประตูกระจกทางเข้า-ออก กระจกลิฟต์ และกระจกข้างบันไดเลื่อนทุกชั้น

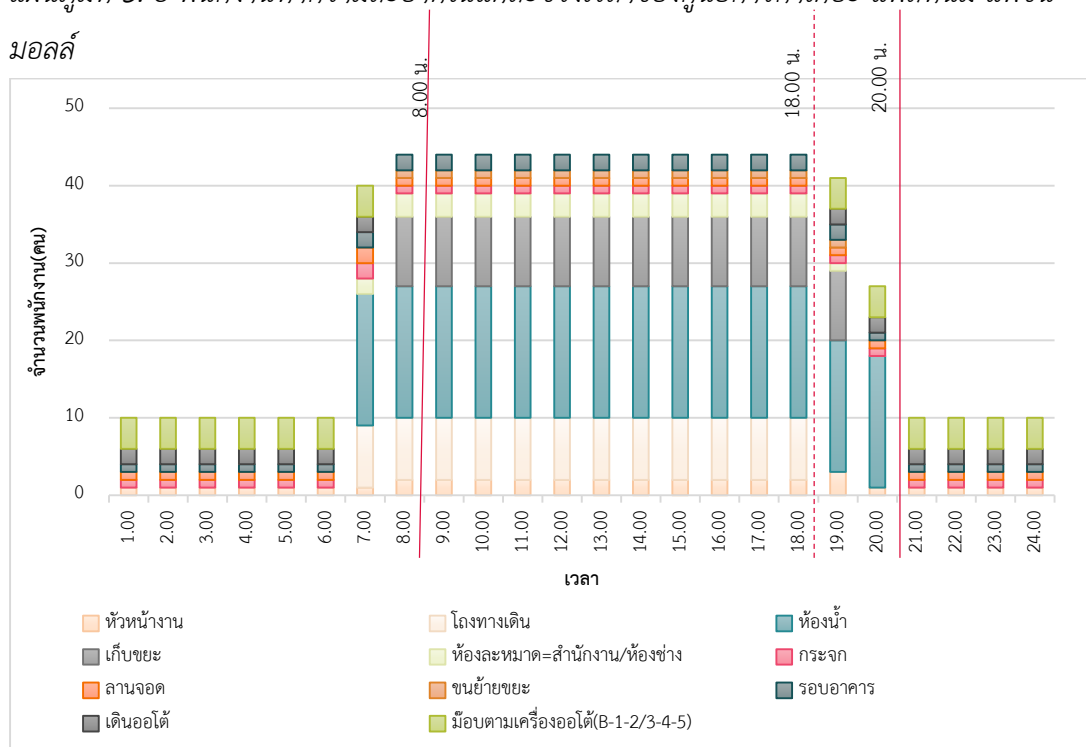
14) พนักงานสเปร์พาร์ท จำนวน 3 คน ทำหน้าที่แทนพนักงานส่วนกลาง

ตารางที่ 3. 4 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

ตำแหน่งงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
กะกลางวัน	
1. ผู้จัดการประจำอาคาร	1
2. ผู้ประสานงาน	1
3. หัวหน้างาน	2
4. พื้นที่โถงทางเดิน	8
5. ห้องน้ำ	16
6. ลานจอด	1
7. รอบอาคาร	2
8. สำนักงาน	3
9. เก็บขยะ	9
10. กระจก	1
กะกลางคืน	
3. หัวหน้างาน	1
4. พื้นที่โถงทางเดิน(มีอบตามเครื่องอัตโนมัติ(B-1-2/3-4-5)	4
6. ลานจอด(กะกลางคืน)	1
7. รอบอาคาร(กะกลางคืน)	1
10. กระจก(กะกลางคืน)	1
11. เดินเครื่องอัตโนมัติ	2
12. สเปร์พาร์ท	3
รวม	54

จากข้อมูลจำนวนพนักงานทำความสะอาดที่ได้รวบรวมมาสามารถสรุปจำนวนพนักงานในแต่ละช่วงเวลาได้ดังแผนภูมิที่ 3.12 จะเห็นได้ว่าการจัดพนักงานเข้าทำงานกะกลางวันแบ่งการเข้างานเป็น 3 กะ ได้แก่ กะกลางวัน 7.00-19.00 น. ประกอบด้วยพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน และ 8.00-20.00 น. กะกลางคืน 19.00-8.00 น. ทำให้มีพนักงานคงตลอดตั้งแต่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการจนถึง 18.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเปลี่ยนกะ

แผนภูมิที่ 3. 8 พนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์



CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.4.5 การประเมินผล

ศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมินคุณภาพของงานรักษาความสะอาดทุก 1 เดือน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมิน ใช้ข้อตกลงระดับคุณภาพในการให้บริการเป็นเครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ความสะอาดของพื้นที่ ระดับของขยะในถัง และคุณลักษณะของพนักงาน จากผลการตรวจงานประจำวัน ประเมินให้คะแนนตามรายการ (ดีมาก(5)-ปรับปรุง(1)) แล้วคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายการทั้งหมด กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

สรุปประเด็นจากกรณีศึกษาศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

- โครงสร้างอาคารของศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์เป็นโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก
- ภายในอาคารเดียวกันประกอบด้วยศูนย์การค้า ที่พักอาศัยรวม และโรงแรมอยู่ในบริเวณเดียวกัน
- ผู้เช่าของศูนย์การค้า ได้แก่ ศูนย์อาหาร ธนาคาร ไปรษณีย์ ผู้จำหน่ายสินค้าขายค้าส่ง เสื้อผ้าแฟชั่น และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สำหรับกลุ่มลูกค้าของศูนย์การค้า ได้แก่ ร้านค้านักท่องเที่ยว บุคคลทั่วไป(กลุ่มอายุ 15-30 ปี)
- มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน
- แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดถูกระบุไว้ในภาพรวมไม่ได้เจาะจงพื้นที่ โดยแผนปฏิบัติงาน ได้แก่ งานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำ 1 ปี โดยงานประจำวัน และงานประจำสัปดาห์เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปและงานขัดล้างพื้น ส่วนงานประจำเดือนเป็นต้นไปเป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปที่เน้นบริเวณที่เข้าถึงยาก เช่น ทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง-ช่องระบายอากาศ และงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ เช่น ขัดล้างพื้น ทำความสะอาดกระจกภายนอกอาคาร และแผ่นอลูมิเนียมคอมโพสิทหน้าอาคาร เป็นต้น
- มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการงานรักษาความสะอาดเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยหน่วยรักษาความสะอาด งานปฏิบัติงานอาคาร แผนกอาคารปฏิบัติการ
- จัดพนักงานทำความสะอาดเป็น 12 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการประจำอาคาร ผู้ประสานงาน หัวหน้างาน พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ พนักงานรอบอาคาร พนักงานส่วนสนับสนุน พนักงานเก็บขยะ พนักงานกระจก พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ และพนักงานสแปร์พาร์ท
- แบ่งพนักงานปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 3 กะ กะกลางวัน 2 กะ และกะกลางคืน 1 กะ มีช่วงเวลาซ้อนทับระหว่างกะกลางวันและกะกลางคืนช่วงก่อนเปิดศูนย์การค้าและหลังปิดศูนย์การค้าอย่างละ 2 ชั่วโมง
- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินทุกๆ 1 เดือน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ เรื่องของพนักงาน ความสะอาด กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90

3.5 ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ (Fortune Town)

3.5.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ เป็นศูนย์การค้าที่เป็นศูนย์รวมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไอทีและเทคโนโลยีครบวงจร ภายใต้แนวความคิด “Life Style IT and Multimedia Center” ตั้งอยู่เลขที่ 222 ถนนเพชรบุรี แขวงถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ.2542 มีการปรับปรุงศูนย์การค้าครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ.2550 โดยปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกอาคาร และปรับโซนพื้นที่ขายใหม่

ภาพที่ 3. 9 ทศนิยมภาพถ่ายภายนอกของอาคารศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์



1) ข้อมูลกายภาพ

ลักษณะอาคารเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 หลัง ต่อกันได้แก่อาคารศูนย์การค้า 10 ชั้น อาคารสำนักงาน 31 ชั้น และอาคารโรงแรม 23 ชั้น พื้นที่ส่วนศูนย์การค้ารวมพื้นที่ลานจอดรถทั้งหมด 176,658.00 ตารางเมตร ประกอบด้วย พื้นที่โถงทางเดิน 23,282.00 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 92,083.00 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 6,969.00 ตารางเมตร พื้นที่สนับสนุน 1,344.00 ตารางเมตร และพื้นที่ร้านค้า 54,324.00 ตารางเมตร

2) ข้อมูลการใช้งานอาคารศูนย์การค้า

ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-อาทิตย์ เวลา10.00-22.00 น. บริหารงานโดยบริษัท ซี.พี. แลนด์ จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าหลักของศูนย์การค้า ได้แก่ ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์จำหน่ายอุปกรณ์ไอที ธนาคาร ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ ผู้เช่ารายย่อย ได้แก่ ผู้จำหน่ายสินค้าสุขภาพและความงาม สินค้าอิเล็กทรอนิกส์-คอมพิวเตอร์-โทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และสถาบันกวดวิชา ซึ่งเป็นร้านค้าทั่วไปและร้านค้ออส กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ คนวัยทำงาน และผู้สนใจทางด้านไอที

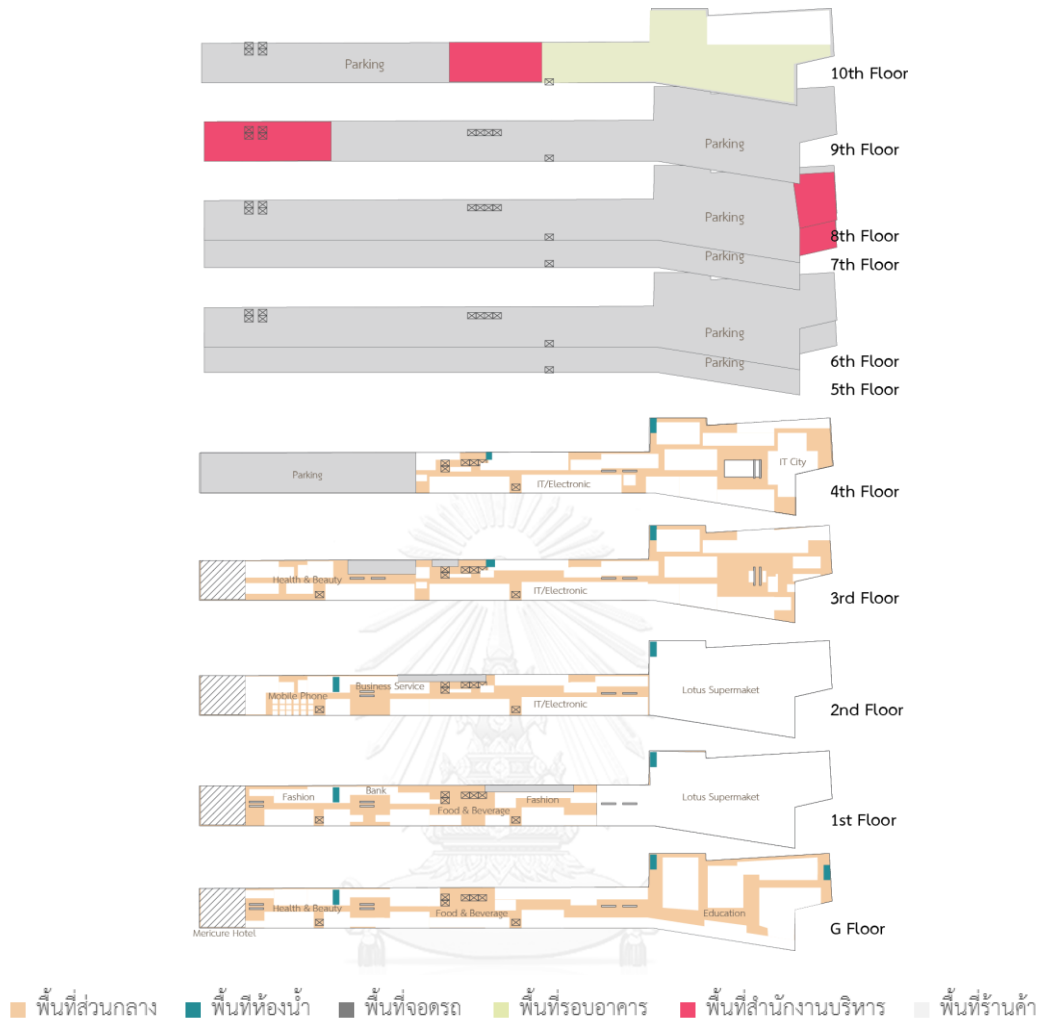
3) การจัดผังพื้นที่ศูนย์การค้า

ผังพื้นที่ของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ มีลักษณะเป็นรูปตัวแอล(L) ที่มีความยาวของด้านที่ยาวกว่าขนานไปกับถนนรัชดาภิเษก โดยมีสัดส่วนระหว่างด้านกว้างที่สุดต่อด้านยาวประมาณ 1:4.5 มีการจัดเส้นทางเดินในลักษณะเส้นทางเดียวยาวตามแนวอาคารผ่านร้านค้าต่างๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นร้านค้าทั่วไป มีร้านค้ออสอยู่บ้างบริเวณโถงบันไดเลื่อนซึ่งมีอยู่ 3 จุด และมีร้านค้าขนาดใหญ่บริเวณปลายของอาคาร

โดยในแต่ละชั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชั้น G ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สุขภาพและความงาม สถาบันกวดวิชา
- ชั้น 1 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สุขภาพและความงาม ธนาคาร ซูเปอร์มาร์เก็ต
- ชั้น 2 ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซูเปอร์มาร์เก็ต
- ชั้น 3 ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์
- ชั้น 4 ร้านสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และลานจอดรถ
- ชั้น 5-9 ลานจอดรถ สำนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
- ชั้น 10 ลานจอดรถ สำนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

ภาพที่ 3. 10 ผังพื้นที่ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

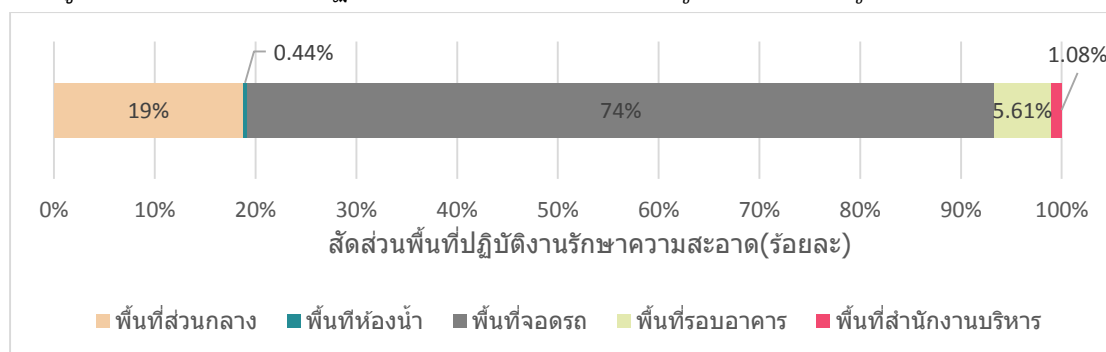


3.5.2 ขอบเขตงานรักษาความสะอาด

งานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ได้จัดจ้างบริษัท พี.เอส.เจเนเนอเรนซ์ จำกัด เข้ามาดูแลพื้นที่ห้องน้ำ และบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (PCS) เข้ามาดูแลพื้นที่ส่วนอื่นๆของศูนย์การค้า

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน 8,620.00 ตารางเมตร พื้นที่ห้องน้ำ 17 จุด ประมาณ 850.00 ตารางเมตร พื้นที่ลานจอดรถ 6,400.00 ตารางเมตร พื้นที่รอบอาคาร 1,000.00 ตารางเมตร และพื้นที่สนับสนุน 320.00 ตารางเมตร

แผนภูมิที่ 3. 9 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์



โดยในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

1) พื้นที่โถงทางเดิน

พื้นที่โถงทางเดิน ในงานรักษาความสะอาดกรณีศึกษาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ได้แก่ พื้นที่ทางเดินและโถงต่างๆ ลานแสดงสินค้า ลิฟต์ บันไดเลื่อน บันไดหนีไฟ และประตูทางเข้าศูนย์การค้า

2) พื้นที่ห้องน้ำ

พื้นที่ห้องน้ำของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์มีทั้งหมด 11 จุด ในแต่ละจุดประกอบด้วยห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง และห้องซักล้าง

3) พื้นที่ลานจอดรถ

พื้นที่ลานจอดรถของกรณีศึกษาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์มีทั้งหมด 7 ตั้งแต่ชั้น 5 ถึงชั้น 10 โดยแยกออกจากชั้นของศูนย์การค้า สามารถเข้าถึงพื้นที่ของศูนย์การค้าได้ผ่านลิฟต์และบันไดภายในพื้นที่ลานจอด

4) พื้นที่รอบอาคาร

พื้นที่รอบอาคารของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ประกอบด้วยพื้นที่รอบอาคาร ถนนรอบอาคาร

5) พื้นที่สนับสนุน

อยู่ในบริเวณพื้นที่ชั้น 10 ของศูนย์การค้า เป็นสำนักงานของส่วนสนับสนุนศูนย์การค้า

3.5.3 แผนปฏิบัติงาน

แผนปฏิบัติงานทำความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ แบ่งเป็น พื้นที่ทางวิ่งและลานจอด งานกะกลางวัน และงานกะกลางคืน โดยมีงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน เดือน งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 4 เดือน และงานตามหน้างาน มีรายละเอียดแผนปฏิบัติงานดังนี้

พื้นที่ทางวิ่งและลานจอด

ประจำวัน

- 1) ทำความสะอาดเก็บก้นบุหรี ล้างถังขยะ เปลี่ยนถุงขยะ ทางวิ่ง
- 2) เก็บ กวาดขยะ บริเวณทางวิ่งรอบอาคาร
- 3) ทำความสะอาดเก็บเช็ดแต่นเลส รววจัดบันไดเลื่อนครบแก้ว ชั้น 5-10
- 4) ทำความสะอาดเก็บก้นบุหรี ล้างถังขยะ เปลี่ยนถุงขยะ ชั้น 4.5-10
- 5) ทำความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน ที่มีร้านค้า ชั้น 5
- 6) ทำความสะอาดล้างสุขภัณฑ์ ภายในห้องน้ำชั้น 5-10
- 7) ทำความสะอาดมีอบบันไดหนีไฟ โชน D ชั้น G-10
- 8) ทำความสะอาดห้องเวรอำนวยความสะดวกชั้น 10
- 9) เก็บกวาดขยะพื้นที่บริเวณลานจอดชั้น 4.5-10
- 10) ทำความสะอาดห้องศิลปกรรมชั้น 10
- 11) ทำความสะอาดเช็ดป้ายจราจร ป้ายกล่องไฟบอกทาง ลานจอด
- 12) ทำความสะอาดเช็ดตู้ดับเพลิง ถังดับเพลิง

ประจำสัปดาห์

- 1) ล้างพื้น/จุดวางถังขยะ ลานจอด ชั้น 4.5-10
- 2) กรีดกระจกประตู เข้า-ออก ลานจอดชั้น 5-10 (ข้างบันไดเลื่อนครบแก้ว ฝั่ง IT MALL)
- 3) กรีด/กระจกประตูออฟฟิศ ชั้น6,10
- 4) เช็ด/ป้ายจราจร/ป้ายกล่องไฟบอกทาง ลานจอด-ทางวิ่ง ชั้น 4.5-9
- 5) ทำความสะอาด เก็บ กวาดขยะ ตามร่องน้ำ ทางวิ่งรอบอาคาร ชั้น 1
- 6) เก็บขยะ ตามแนวกระถางต้นไม้ หน้าอาคาร (จากฝั่งโรงแรม-โลตัส
- 7) รดน้ำต้นไม้ (ต้นเฟื่องฟ้า) ส่วนลานจอด
- 8) เช็ด/ถังดับเพลิง/ตู้ดับเพลิง ชั้น 4.5-9 (ส่วนลานจอด)
- 9) ทำความสะอาด เก็บ กวาดขยะ ตามร่องน้ำ ส่วนลานจอดรถ ชั้น 4.5-10
- 10) เก็บ กวาดขยะ หลังอาคารพาณิชย์
- 11) ทำความสะอาด คอแลมป์ ทางขึ้นลานจอด ชั้น 1-10 ,ป้ายฟอร์จูนทางขึ้น-ลง

ประจำเดือน

- 1) จัดให้มีการประชุม 12 ครั้ง/ปี
- 2) ล้างพื้นห้องน้ำชาย-หญิง ลานจอดรถ ชั้น 5-10 (ล้างใหญ่)
- 3) ล้างพื้นทรายล้าง หน้าลิฟต์ชั้นของ No.12,13 ชั้น 5-10 (ส่วนพลาซ่า)
- 4) ล้างพื้นทรายล้าง หน้าลิฟต์แก้ว No.1,2 และหน้าลิฟต์ LOTUS
- 5) ล้างศาลพระพรหม ศาลพระภูมิ (ใช้เครื่องขัดล้าง)

- 6) ล้างบ่อน้ำพุ (หน้าอาคาร)
- 7) ล้าง/กรวยยาง ทางเข้า-ออก หน้าอาคาร ชั้น 1 และลานจอดรถชั้น 4
- 8) ล้างพื้น/หน้าออฟฟิศ และทรายล้าง ชั้น 10 (ทางไปลิฟต์แก้ว No.2)
- 9) กรีดกระจกอุโมงค์ ทางเข้า-ออก
- 10) ล้าง/ขอบปูน ทางวิ่งรอบอาคาร ชั้น 1

ประจำทุก 3 เดือน

- 1) ล้างพื้น บันไดหนีไฟ (โซน A) ลานจอดรถ (รอยต่อโรงแรม) ชั้น 4-10
- 2) ล้างพื้น บันไดหนีไฟ (โซน C) ลานจอดรถ (ฝั่ง IT MALL) ชั้น 5-10
- 3) ล้างพื้น/บันไดหนีไฟ (เหล็ก) โซน D ชั้น G-5 (ฝั่งโลตัส)
- 4) ล้างลูกศรลานจอดรถ ชั้น 4.5-9
- 5) ทำความสะอาดผนังคอคอแลมป์ ทางขึ้น-ลง ลานจอดรถชั้น 1-10 และผนังกราฟิก
- 6) ทำความสะอาดผนังทางเข้าอุโมงค์ และผนังสีเหลือง ทางขึ้น-ลง ลานจอดรถ

งานดูหน้างาน

- 1) ล้างขอบปูน (ขาวแดง) ส่วนลานจอดรถชั้น 4.5-9
- 2) ล้างพื้น/ลงแวกซ์/เคลือบเงา ออฟฟิศ ช่างศิลป์ ชั้น 10
- 3) ล้างพื้น/บันไดหนีไฟ ระหว่างชั้น (โซน A) ข้างลานจอดรถจักรยานยนต์ (ฝั่งโรงแรม) ชั้น 4-10

งานกะกลางวัน

งานประจำวัน

- 1) อบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน จ่ายน้ำยา อุปกรณ์
- 2) ทำความสะอาดเช็ดขอบแตนเลส ตู้ดับเพลิง ถึงดับเพลิง ชั้น G-4
- 3) ทำความสะอาด มือดันฝุ่นพื้นที่ทางเดินส่วนกลาง ชั้น G-4
- 4) ทำความสะอาดล้างสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ กวาดม็อบพื้น เช็ดกระจกในห้องน้ำ ระหว่างวัน ชั้น G-4
- 5) ทำความสะอาดล้างถังขยะ เช็ดแห้ง ใส่ถุงให้เรียบร้อย แล้วนำไปวางจุดเดิม ชั้น G-4
- 6) ทำความสะอาดบันไดหนีไฟ ชั้น G-4
- 7) ทำความสะอาดเดินเครื่องอัตโนมัติ ภายในร้านอาหารมูมอ้อยชั้น 4
- 8) เก็บขยะตามจุดที่มีถังขยะในส่วนห้องน้ำ และพื้นที่โถงทางเดิน ชั้น G-4
- 9) เช็ดทำความสะอาดปุ่มกดลิฟต์ ผนังลิฟต์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ทุกตัว
- 10) ล้างทำความสะอาดหม้อลวกน้ำร้อนภายในร้านอาหารมูมอ้อยชั้น 4
- 11) ทำความสะอาดล้างสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ กวาดม็อบพื้น เช็ดกระจกในห้องน้ำ ระหว่างวัน ชั้น 11-31
- 12) ทำความสะอาดม็อบพื้นหน้าลิฟต์สำนักงาน ชั้น 11-31

- 13) ทำความสะอาด ม็อบพื้น เช็ดราวบันไดหนีไฟชั้น 11-31
- 14) ล้างสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำชั้น 10
- 15) ทำความสะอาด ม็อบพื้น เก็บบชยะ เช็ดโต๊ะ ส่วนสำนักงานชั้น 10-11,29
- 16) จัดพนักงานเสิร์ฟน้ำ กาแฟ ขณะที่มีการประชุม
- 17) ทำความสะอาดเก็บบชยะในห้องน้ำส่วนสำนักงาน ชั้น 11-31
- 18) ทำความสะอาดเช็ดพัดลมภายในห้องน้ำ

ประจำสัปดาห์

- 1) ล้างพื้นห้องน้ำชาย-หญิง (ล้างใหญ่) ชั้น 11-31 (ส่วนสำนักงาน)
- 2) ล้างพื้นห้องน้ำชาย-หญิง (ล้างใหญ่) ชั้น 10 (ส่วนสำนักงาน)
- 3) ปิดเงา/พื้นในลิฟต์ สำนักงาน (7 ตัว) และเปลี่ยนพรมในลิฟต์สำนักงาน 6 ตัว
- 4) ซักพรม ปูพื้นในลิฟต์ สำนักงาน (11 ผืน)
- 5) กรีดกระจกหน้าลิฟต์สำนักงาน ชั้น 11-31 (ทำ 2 วันต่อเนื่อง)
- 6) ทำความสะอาด/รองน้ำ/ห้องเครื่อง ดาดฟ้าชั้น 32
- 7) ปิดเงา/พื้นทางเดินส่วนกลาง ออฟฟิศชั้น 10,29
- 8) ทำความสะอาดห้องพยาบาล ชั้น 1 (ข้างห้องหน่วยรักษาความปลอดภัย)

ประจำครึ่งเดือน

- 1) ปิดเงา/พื้นทางเดินบันไดหนีไฟ (ตัวเล็ก) ชั้น 11-31 (ส่วนสำนักงาน)
- 2) ปิดเงา/พื้นทางเดินบันไดหนีไฟ (ตัวใหญ่) ชั้น 11-31 (ส่วนสำนักงาน)
- 3) เช็ดตู้ดับเพลิง/ถังดับเพลิง ชั้น 11-31.

ประจำเดือน

- 1) จัดให้มีการประชุม 12 ครั้ง/ปี
- 2) ซัด/เก็บดำ ผนังกระเบื้องห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น 11-31 (ส่วนสำนักงาน)
- 3) กรีดกระจก (ข้างห้องชยะ ชั้น 1)
- 4) เช็ด/กระจกเงาในห้องน้ำชาย-หญิงชั้น11-31 และหน้าโถงลิฟต์ สำนักงาน (บางชั้น)
- 5) เช็ด/พัดลมดูดอากาศ ในห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น 11-31
- 6) เช็ดกระจกเงา ออฟฟิศชั้น 29
- 7) เช็ดพัดลมติดผนังในห้องน้ำ ชาย-หญิง
- 8) เช็ด/กล่องไฟฉุกเฉิน/ป้ายหน้าร้าน ชั้น G-4 ฝั่งปลาซ่า-ฝั่งโรงแรม
- 9) กรีดกระจก บันไดหนีไฟ (ตัวเล็ก) ชั้น 1-11 ข้างลิฟต์แก้ว No.1
- 10) ล้างพื้น ทางเดินส่วนกลาง ชั้น G (โซน Education)
- 11) กรีดกระจก ด้านนอกอาคาร จากหน้าร้านทอง (ฝั่งโรงแรม-โลตัส)
- 12) เช็ดระแนง ปัดหยากไย่ หน้าประตูโคบูเนะ และหน้า LOTUS
- 13) กรีดกระจก บันไดเลื่อนกรอบแก้ว ชั้น G-10 (ฝั่ง IT MALL)

14) เช็ดพัดลมติดผนังในห้องน้ำ ชาย-หญิง ชั้น 2 (IT For lady) ชั้น3-4 โชน BและD

15) ทำความสะอาด ล้างบันไดหนีไฟ ข้างห้องเครื่องโชน A และ โชน C

ประจำทุก 3 เดือน

1) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ทางเดินส่วนกลาง (หน้าโถงลิฟต์สำนักงาน) ชั้น 11-31

งานกะกลางคืน

ประจำวัน

- 1) อบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน ฉายน้ำยา อุปกรณ์
- 2) เก็บกวาดขยะ ม็อบพื้น เช็ดกระจก ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า โถยีน โถนั่ง ส่วนพลาซ่าไอทีมอลล์ ชั้น G-4
- 3) เก็บกวาดขยะพื้นที่ทางเดินส่วนกลางและบันไดเลื่อน ส่วนพลาซ่า ไอทีมอลล์ ชั้น G-4
- 4) เก็บกวาดขยะ ดันฝุ่น ม็อบพื้น เช็ดโต๊ะ เก็บแก้วน้ำตามโต๊ะมาล้างทำความสะอาด ส่วนสำนักงานชั้น 10,29
- 5) เก็บกวาดขยะ ม็อบพื้นหน้าลิฟต์สำนักงาน ชั้น 11-31
- 6) เก็บขยะในถัง ห้องน้ำส่วนสำนักงาน ชั้น 11-31
- 7) พักระหว่างปฏิบัติงานและเตรียมอบรม จัดงานเพื่อปฏิบัติงานต่อ
- 8) ปัดเงาพื้นที่ทางเดินส่วนกลาง ดันฝุ่น กรีดกระจกในห้องน้ำ และประตูเข้าออกอาคาร ชั้น G-4
- 9) เก็บกวาดขยะและ ล้างห้องน้ำ ชั้น G-4
- 10) เก็บขยะตามหน้าร้านค้าและตามจุดที่มีถังขยะทั้งหมด
- 11) กวาดม็อบบันไดหนีไฟข้างลิฟต์สำนักงาน ชั้น G-4
- 12) เก็บกวาดขยะ ม็อบพื้นในห้องน้ำ ชั้น 11-31
- 13) ทำความสะอาด ดูดพรมภายในลิฟต์ทุกตัว
- 14) เช็ดฝุ่นฝาผนังภายในลิฟต์ทุกตัว
- 15) กวาดม็อบบันไดหนีไฟข้างร้านโชคดีสเติกทั้ง 2 ข้าง
- 16) ทำความสะอาด ภายร้านอาหารมูมอรรอย ชั้น 4
- 17) กวาดขยะบริเวณห้องขยะเล็กหลังโลตัส
- 18) ทำความสะอาดพื้นสีเขียวบริเวณจุดรับบัตรจอดรถชั้น 4

ประจำสัปดาห์

- 1) ปัดเงาบันไดหนีไฟ (ตัวใหญ่) ข้างลิฟต์สำนักงาน ชั้น G-11
- 2) ปัดเงา/พื้นบันไดหนีไฟ (ข้างลิฟต์แก้ว No.1) ชั้น G-11
- 3) ปัดเงา/พื้นบันไดหนีไฟ GL.27 ชั้น G-10 (ข้างร้านแม่หลุย)

- 4) กรีดกระจกบันไดเลื่อนกลาง ชั้น G-3 (ปลาซ่า) และบันไดเลื่อน (ข้างลิโอบบี้โรงแรม) ชั้นG-1
- 5) กรีดกระจกหน้าลิฟต์สำนักงาน ชั้น 1-4 ผิงปลาซ่า
- 6) กรีด/ผนังหินแกรนิต หน้าลิฟต์แก้ว No.1-2 ชั้น G-4
- 7) เช็ดกระเบื้อง หน้าลิฟต์ขนของ No.12,13,22 ชั้น G-4
- 8) เช็ด/สแตนเลส หน้าประตูใหญ่ ข้างโคบูเนะ และประตูฟู้ดคอร์ท
- 9) เก็บขยะ/ในกระถางต้นไม้ ภายในอาคารชั้น G-4
- 10) กรีดกระจกบันไดเลื่อนกลาง หลังเวที ชั้น 3-5 และกระจกวงกลมแกรนด์ฮอลล์ ชั้น 3-4
- 11) กรีดกระจกบันไดเลื่อนกลาง ชั้น G-4 (ผิง IT MALL)

ประจำครึ่งเดือน

- 1) ล้างห้องขยะ (เล็ก) และทางวิ่งด้านหลัง ข้างตู้ทางออก ตู้ที่ 5
- 2) ล้างห้องขยะ (ใหญ่) ข้างห้องหน่วยรักษาความปลอดภัย และพื้นที่สีแดงหน้าห้อง โอเพอร์เรต ชั้น 1
- 3) ทำความสะอาด ตู้ระบบ Car Park ชั้น 1,4 กรณีมีการฉีดยาฆ่าแมลง
- 4) ล้างพื้น/ห้องน้ำชาย-หญิง (ล้างใหญ่) ชั้น G-4 (ผิงปลาซ่า)
- 5) ล้างพื้น ห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น G (โซน D) และศูนย์การศึกษา (Education Zone) ล้างใหญ่
- 6) ล้างพื้น ห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น G-4 (ล้างใหญ่) ผิง IT MALL

ประจำเดือน

- 1) จัดให้มีการประชุม 12 ครั้ง/ปี
- 2) ล้างพื้นบันได ชั้น-ลง ประตูใหญ่ (หน้าโดม) และบันไดทางลงร้านภัค
- 3) ล้างพื้นบันได ชั้น-ลง ประตู (หน้าโคบูเนะ)
- 4) ล้างพื้นบันได ชั้น-ลง ประตู (ทางเข้าโรงแรม) และพื้นที่ทางวิ่ง (ด้านหน้าโรงแรม)
- 5) เช็ด/ประตู หน้าห้องเครื่อง ชั้น G-4
- 6) เช็ด/กระจกจิ้งแอร์ และท่อร้อยสาย สีแดง สีเขียว ในออฟฟิศชั้น 10
- 7) เก็บดำ/ผนังกระเบื้อง ห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น G-4 ส่วนปลาซ่า
- 8) ทำความสะอาด เช็ดท่อร้อยสาย พัดลม เพดาน ภายในร้านอาหารมูอ้อย ชั้น 4
- 9) ล้างพื้นลานจอดรถจักรยานยนต์ ชั้น1 (ผิงโลตัส) และทางลงรถเข็น โลตัส
- 10) ล้างพื้น บันได ชั้น-ลง (หน้าฟู้ดคอร์ท) ชั้น 1 และบันได ชั้น-ลง สपोर्टเวิร์ล
- 11) เช็ดฝุ่น/รอบวอยด์แกรนด์ฮอลล์ ชั้น 3-4 และบันไดเลื่อนกลาง (ผิง IT MALL)
- 12) เช็ดฝุ่นป้ายหน้าร้าน (ผิง IT MALL)
- 13) เช็ดฝุ่นกล่องไฟฉุกเฉิน/ป้ายหน้าร้าน ชั้น G-4 (ผิง IT MALL)

- 14) เก็บคราบดำผนังกระเบื้อง ห้องน้ำชาย-หญิง ชั้น G-4 (ฝั่ง IT MALL)
- 15) ล้างทำความสะอาดหลังคาบริเวณทางวิ่ง (ทางลงรถไฟฟ้าใต้ดิน และลานจอดรถจักรยาน)

ประจำทุก 2 เดือน

- 1) เช็ด/ป้ายหน้าร้าน - กล่องไฟ (ส่วนพลาซ่า) ชั้น G-4

ประจำทุก 3 เดือน

- 1) ล้างพื้น/ทางเดินส่วนกลาง ชั้น G
- 2) ล้างพื้น/ทางเดินส่วนกลาง ชั้น 2
- 3) ล้างพื้น/ทางเดินส่วนกลาง ชั้น 3
- 4) ล้างพื้น/ทางเดินส่วนกลาง ชั้น 4
- 5) ล้างพื้นทางวิ่ง ด้านหน้า-หลัง (ฝั่งโรงแรม)
- 6) เช็ด/โครงเหล็กสีเหลืองข้างบันไดเลื่อนรอบแก้ว ชั้น 1-10 (ฝั่ง IT MALL)

ประจำทุก 4 เดือน

- 1) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ บันไดหนีไฟ (ตัวใหญ่) ชั้นG-4 (ข้างลิฟต์สำนักงาน)
- 2) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ บันไดหนีไฟ ชั้นG-11 (ข้างลิฟต์แก้ว No.1)
- 3) ทำความสะอาดกริวแอร์ชั้น G-4 (พลาซ่า-ไอทิมอลล์)

งานดูหน้างาน

- 1) ล้างพื้นทางเดินส่วนกลาง ชั้น 1
- 2) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ บันไดหนีไฟ ตัวใหญ่ ชั้น G-4 (ข้างลิฟต์สำนักงาน)
- 3) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์/เคลือบเงา พื้นออฟฟิศชั้น 6
- 4) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ บันไดหนีไฟ GL.27 ชั้น G-11 (ข้างร้านแม่หลุย)
- 5) ล้างพื้น ถนนคนเดิน หน้าอาคาร (หน้าโดม)
- 6) ทำความสะอาดบันไดเลื่อน (ทุกตัว)
- 7) ปิดเงาพื้นบันไดเลื่อนรอบแก้ว (ฝั่งพลาซ่า)
- 8) ล้างพื้น/ทางเดินส่วนกลาง ชั้น G โซนศูนย์การศึกษา (Education Zone)
- 9) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ทางเดินส่วนกลางชั้น 1
- 10) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ทางเดินส่วนกลางชั้น 2
- 11) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ทางเดินส่วนกลางชั้น 3
- 12) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ทางเดินส่วนกลางชั้น 4
- 13) ปิดเงา/พื้นภายในบันไดเลื่อนรอบแก้ว ชั้น G-10 (ฝั่ง IT MALL)
- 14) ล้างพื้น/ลงแว็กซ์ ในวงกลมแกรนด์ฮอลล์ ชั้น 3
- 15) เช็ดทำความสะอาด โต๊ะ ผู้บริหาร พนักงาน สำนักงานชั้น 10 และชั้น 29
- 16) เช็ด/ผ้าเปดาน รอบแกรนด์ฮอลล์ ชั้น 3-4

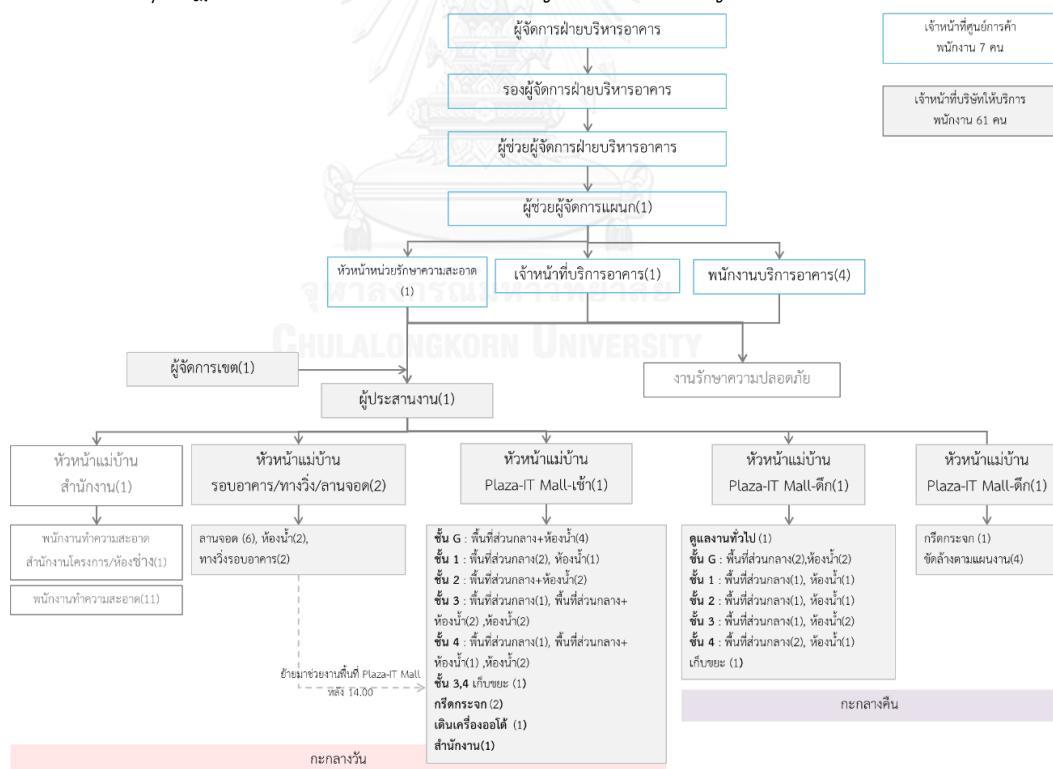
- 17) เซ็ดฝุ่นหลังคาบูธ ช้างบันไดเลื่อน ชั้น G (ก๊วยเตี้ยวเรือขึ้นห้าง)
- 18) ล้างพื้นส่วนกลาง หน้าธนาคารกรุงเทพ ชั้น 3

3.5.4 การแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวนได้จัดจ้างบริษัทบริการรักษาความสะอาดมาทำงานรักษาความสะอาดในระดับปฏิบัติการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในแผนกบริหารอาคารที่มีหน้าที่ทั้งดูแลงานรักษาความสะอาดและงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ควบคุมกำกับงาน โดยเดินตรวจทุกพื้นที่ตามจุดที่กำหนด 4 รอบ/วัน

ชุดปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดแบ่งเป็นกะกลางวันและกะกลางคืน โดยกะกลางวันมีหัวหน้างาน 3 คน ดูแลพื้นที่ภายในศูนย์การค้า 1 คน และดูแลพื้นที่รอบอาคารและลานจอดรถ 2 คน ส่วนกะกลางคืนมีหัวหน้างาน 2 คนดูแลงานรักษาความสะอาดพื้นที่ภายในศูนย์การค้า 1 คน และดูแลงานขัดล้าง-ตามแผนงานอีก 1 คน

แผนผังที่ 3. 5 ชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์



พนักงานทำความสะอาดของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด 61 คน โดยกะกลางวันประกอบด้วย

ผู้ประสานงานและหัวหน้างาน กะกลางวัน 3 คน-ดูแลพื้นที่ภายในศูนย์การค้า 1 คน ลานจอดและรอบอาคารอีก 1 คน ส่วนกะกลางคืนมี 2 คน ทำหน้าที่ควบคุมการภายในพื้นที่ศูนย์การค้า

กะกลางวัน

ประกอบด้วยพนักงาน

- 1) พื้นที่โถงทางเดิน 4 คน
- 2) พนักงานห้องน้ำ 6 คน ดูแลทำความสะอาดพื้นที่ภายในศูนย์การค้า เข้างานเวลา 7.00-16.00 น. 8.30-17.00น.
- 3) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน และห้องน้ำ 11 คน และ 10.00-19.00 น.
- 4) พนักงานลานจอด 6 คน แบ่งกันรับผิดชอบพื้นที่ลานจอดคนละชั้น ยกเว้นชั้น 9-10 ที่มีพนักงานลานจอดดูแล 1 คน พนักงานรอบอาคาร 2 คน ทำหน้าที่ เข้างานเวลา 7.00-16.00น. และ 8.30-17.30 น.
- 5) พนักงานรอบอาคาร 2 คน ดูแลพื้นที่และทางวิ่งรอบอาคาร เข้างานเวลา 7.00-16.00 น.
- 6) พนักงานส่วนสนับสนุน ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดในสำนักงานและห้องช่าง เข้างานเวลา 8.30-17.30 น.
- 7) พนักงานเก็บขยะ 1 คน ทำหน้าที่เก็บขยะในพื้นที่ชั้น 3-4 เข้างานเวลา 10.00-19.00 น.
- 8) พนักงานกรีตกระຈก 2 คน ทำหน้าที่ทำความสะอาดกระຈกภายในศูนย์การค้า เข้างานเวลา 10.00-19.00 น.
- 9) พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ 1 คน ทำความสะอาดพื้นที่โถงทางเดินของทุกชั้น เข้างานเวลา 8.00-17.00 น.

กะกลางคืน

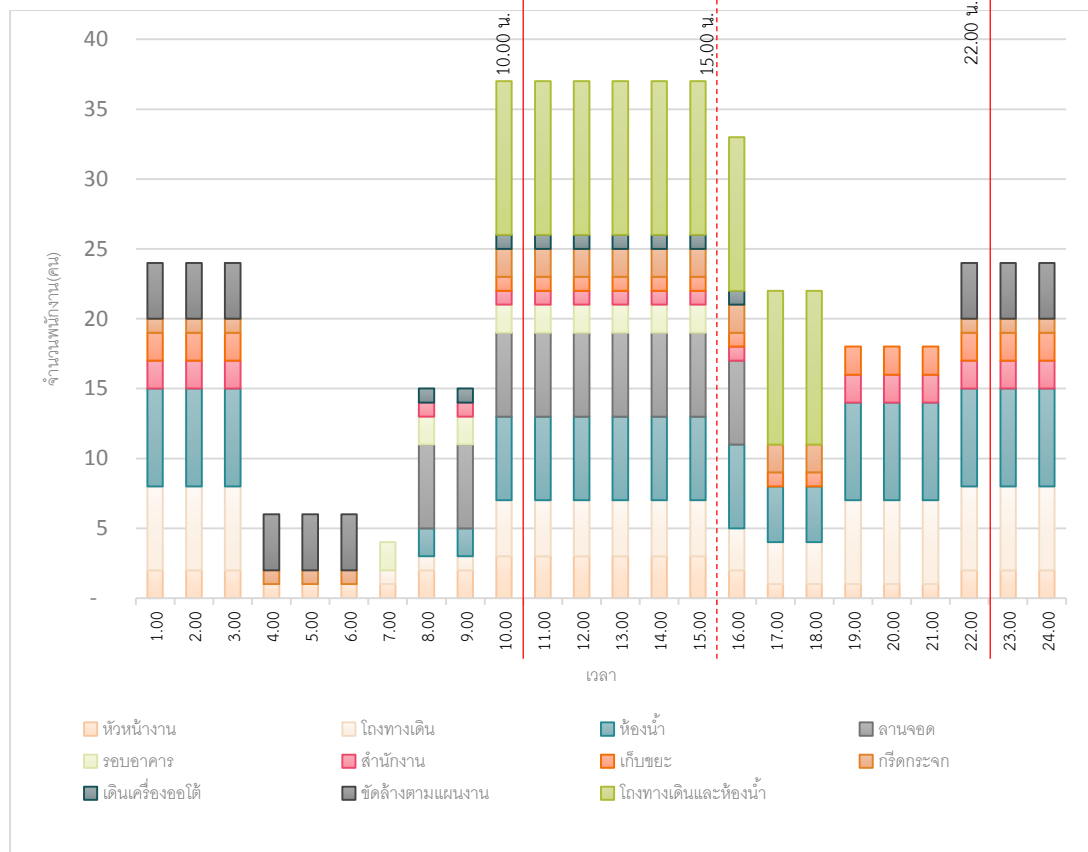
- 10) พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน 6 คน ทำความสะอาดพื้นที่ภายในศูนย์การค้า เน้นขอบมุม เข้างานเวลา 19.00-4.00 น.
- 11) พนักงานส่วนสนับสนุน 2 คน ทำความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน บริเวณสำนักงาน เข้างานเวลา 19.00-4.00 น.
- 12) พนักงานเก็บขยะ 2 คน เข้างานเวลา 19.00-4.00 น.
- 13) พนักงานกรีตกระຈก 1 คน เข้างานเวลา 22.00-7.00 น.
- 14) พนักงานขัดล้าง-ตามแผนงาน 1 คน เข้างานเวลา 22.00-7.00 น.

ตารางที่ 3. 5 จำนวนพนักงานทำความสะอาดศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

ตำแหน่งงาน		จำนวน(คน)
กะกลางวัน		
1.	ผู้ประสานงาน/	1
2.	หัวหน้างาน	2
3.	พื้นที่โถงทางเดิน	4
4.	ห้องน้ำ	6
5.	ลานจอดรถ	6
6.	รอบอาคาร	2
7.	สำนักงาน	1
8.	เก็บขยะ	1
9.	กรีตกระຈก	2
10.	พื้นที่ส่วนกลางและห้องน้ำ	11
11.	เดินเครื่องอัตโนมัติ	1
กะกลางคืน		
2.	หัวหน้างาน	2
3.	พื้นที่โถงทางเดิน	6
7.	สำนักงาน	2
8.	เก็บขยะ	2
9.	กรีตกระຈก	1
12.	ขัดล้าง-ตามแผนงาน	4
รวม		61

การจัดพนักงานเข้าทำงานหลายช่วงเวลาโดยกะกลางวันเข้างาน 5 ช่วง ได้แก่ เวลา 7.00-16.00 น. 8.00-17.00 น. 8.30-17.30 น. และ 10.00-19.00 น. ส่วนกะกลางคืน เข้างาน 2 ช่วง ได้แก่ 19.00-4.00 น. และ 22.00-7.00 น.

แผนภูมิที่ 3. 10 พนักงานรักษาความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์



3.5.5 การประเมินผล

ศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมินประเมินคุณภาพของงานรักษาความสะอาดทุก 1 เดือน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมิน ใช้ข้อตกลงระดับคุณภาพในการให้บริการเป็นเครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ พนักงาน เช่นจำนวน ตรงเวลา การแต่งกาย มารยาท เป็นต้น จำนวนอุปกรณ์ ความสะอาด และการปฏิบัติตามสัญญา ประเมินโดยตัดคะแนนจากคะแนนเต็มในแต่ละรายการมาคิดเป็นร้อยละ และหักข้อร้องเรียนอีกครั้งร้อยละ 2 กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 80

สรุปประเด็นจากกรณีศึกษาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

- โครงสร้างอาคารของศูนย์การค้าเป็นโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก แยกโครงสร้างเป็น 3 ส่วนตามความยาวของอาคาร
 - สัดส่วนระหว่างความกว้างและความยาวของผังพื้นประมาณ 1: 4.5
 - ผู้เช่าของศูนย์การค้า ได้แก่ ธนาคาร ผู้จำหน่ายสินค้าไอที สถาบันกวดวิชา สำหรับกลุ่มลูกค้าของศูนย์การค้า ได้แก่ คนวัยทำงาน ผู้สนใจทางด้าน IT นักเรียนนักศึกษา
 - มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน
 - แผนการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ งานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำครึ่งเดือน งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน งานประจำ 4 เดือน และงานตามหน้างาน โดยงานประจำวัน และงานประจำสัปดาห์เป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปและงานขัดล้างพื้น ส่วนงานประจำเดือนเป็นต้นไปเป็นงานรักษาความสะอาดทั่วไปที่เน้นบริเวณที่เข้าถึงยาก เช่น ทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง-ช่องระบายอากาศ และงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ เช่น ขัดล้างพื้น ทำความสะอาดกระจกภายนอกอาคาร เป็นต้น
 - มีการจัดจ้างบริษัทให้บริการงานรักษาความสะอาดเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไปและงานรักษาความสะอาดแบบพิเศษ ควบคุมกำกับการทำงานรักษาความสะอาดโดยมีเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์การค้าในแผนกบริหารอาคารที่มีหน้าที่ทั้งดูแลงานรักษาความสะอาดและงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ควบคุมกำกับงาน
 - จัดพนักงานทำความสะอาดเป็น 15 ตำแหน่งงาน ตามพื้นที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ ได้แก่ ผู้ประสานงาน/หัวหน้างาน พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานพื้นที่โถงทางเดินและห้องน้ำ พนักงานลานจอดรถ พนักงานรอบอาคาร พนักงานส่วนสนับสนุน พนักงานเก็บขยะ พนักงานกระจก พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ พื้นที่โถงทางเดิน (กะกลางคืน) พนักงานห้องน้ำ(กะกลางคืน) พนักงานเก็บขยะ(กะกลางคืน) พนักงานกระจก(กะกลางคืน) และ พนักงานขัดล้าง-ตามแผนงาน
 - การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินทุกๆ 1 เดือน หัวข้อที่ประเมิน ได้แก่ เรื่องของพนักงาน อุปกรณ์ ความสะอาด และการปฏิบัติตามสัญญา กำหนดค่าผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 80

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการศึกษา

ในบทนี้จะเป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษามาตามที่ได้รายงานมาในบทที่ 3 โดยเนื้อหาในบทจะประกอบด้วย การวิเคราะห์รูปแบบการจัดการงานรักษาความสะอาด ในส่วนนี้แบ่งเนื้อหาที่จะนำมาวิเคราะห์เป็น ส่วนการวิเคราะห์ผลการศึกษา ประกอบด้วย 9 ประเด็น ประกอบด้วย 1)การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ 2) การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน 3) จุดทำความสะอาด 4)แผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาด 5) การจัดชุดปฏิบัติงาน 6) การจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด 7) การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน 8) การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน และ 9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย ข้อ 1) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของอาคาร ข้อ 2) และ ข้อ 3) เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่ากรณีศึกษามีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างไรและมีจุดทำความสะอาดใดที่เกี่ยวข้องบ้าง ข้อ 4) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาว่าในกรณีศึกษามีการจัดแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดอย่างไร ส่วนข้อ 5)-9) เป็นการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจัดการพนักงานในงานรักษาความสะอาด

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาโดยการเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพของกรณีศึกษา ในตารางที่ 4.1 พบว่าผังพื้นของกรณีศึกษา 4 แห่ง มีลักษณะที่มีความยาวมากกว่าด้านกว้างประมาณ 3-4.5 เท่าของด้านกว้าง โดยความยาวของผังพื้นจะวางตัวในแนวเดียวกับถนนหน้าศูนย์การค้า ต่างจากกรณีศึกษา ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยที่มีรูปร่างเป็นสี่เหลี่ยมคางหมูที่มีความยาวและความกว้างที่ใกล้เคียงกัน

การแบ่งโครงสร้างของอาคาร พบว่ามี 3 กรณีศึกษาที่แบ่งโครงสร้างอาคารเป็น 3 ช่วง กรณีศึกษาเกตเวย์เอกมัยที่แบ่งโครงสร้าง เป็น 2 ส่วน และกรณีศึกษาเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ที่แบ่งอาคารเป็น 2 อาคาร

ตำแหน่งของลานจอดรถของกรณีศึกษาพบว่ามีอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ มีลานจอดรถในชั้นเดียวกันกับส่วนศูนย์การค้าซึ่งพบใน 3 กรณีศึกษา และมีลานจอดรถแยกชั้นจากส่วนศูนย์การค้าพบใน 2 กรณีศึกษา

ตำแหน่งของลิฟต์พบว่าแต่ละกรณีศึกษามีการจัดวางตำแหน่งลิฟต์ที่แตกต่างกันโดยมี 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ และศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยที่จัดให้ตำแหน่งลิฟต์อยู่ระหว่างส่วนศูนย์การค้าและลานจอดรถ ส่วนกรณีศึกษาพาราไดซ์ พาร์คและศูนย์การค้าแฟชั่นมอลล์ (อาคาร A) ตำแหน่งของลิฟต์จะอยู่ในบริเวณปลายทั้ง 2 ข้างค่อนมาทางด้านหลังของอาคาร ส่วนกรณีศึกษาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ตำแหน่งของลิฟต์กระจายอยู่ในช่วงกลางอาคาร

ส่วนรูปแบบของทางเดินหลักเมื่อเทียบจากลักษณะเส้นทางเดินจาก Architecture: Form Space & Order¹⁴ พบว่าลักษณะเส้นทางเดินในศูนย์การค้ากรณีศึกษามีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบตาราง(Grid) พบใน 4 กรณีศึกษา และแบบเส้นตรง(Linear) พบเพียงกรณีศึกษาฟอร์จูน ทาวน์

ตารางที่ 4. 1 เปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพของกรณีศึกษา

รายการ	เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	พาราไดซ์ พาร์ค	เกตเวย์ เอกมัย	เดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์	ฟอร์จูน ทาวน์
รูปร่างของผังพื้น	สี่เหลี่ยมผืนผ้าปดมุม	สี่เหลี่ยมผืนผ้า	สี่เหลี่ยมคางหมู	สี่เหลี่ยมคางหมู 2 ชั้น	รูปตัวแอล(L)
การแบ่งโครงสร้างอาคาร	แบ่งโครงสร้าง 3 ช่วง	แบ่งโครงสร้าง 3 ช่วง	แบ่งโครงสร้าง 2 ส่วน	แยกอาคาร 2 หลัง	แบ่งโครงสร้าง 3 ช่วง
ด้านยาว:ด้านกว้าง	ประมาณ 4:1	ประมาณ 4:1	ประมาณ 1.5 : 1	ประมาณ 3 : 1	ประมาณ 4.5 : 1
ตำแหน่งของลานจอดรถ	อยู่ในชั้นเดียวกับ ศูนย์การค้า	อยู่ในชั้นเดียวกับ ศูนย์การค้า	อยู่ในชั้นเดียวกับ ศูนย์การค้า	แยกชั้นออกจาก ศูนย์การค้า	แยกชั้นออกจาก ศูนย์การค้า
ตำแหน่งของโถงลิฟต์	อยู่บริเวณทางเชื่อม ระหว่างลานจอดรถและ ศูนย์การค้า	กระจายตัวอยู่บริเวณ ส่วนปลายอาคารในส่วน ศูนย์การค้า	อยู่บริเวณขอบอาคารใน ศูนย์การค้า 1 จุดและ ระหว่างลานจอดรถและ ศูนย์การค้า	เรียงตัวอยู่บริเวณขอบ ด้านหลังอาคาร	อยู่บริเวณขอบอาคาร ด้านหลังและด้านหน้า โดยมีลิฟต์จากลานจอด ไปยังศูนย์การค้า// สำนักงานให้เช่า
ทางเดินหลัก ในแต่ละชั้น	มี 2 ทางเดินหลักตาม ความยาวของอาคาร เชื่อมกันด้วยทางแนว ขวาง	มี 2 ทางเดินหลักตาม ความยาวของอาคาร เชื่อมกันด้วยทางแนว ขวาง	ลักษณะเป็นวงบริเวณ รอบโถงบันไดเลื่อน	มี 2 เส้นทางเดินหลัก ตามแนวขวางตรง บริเวณทางเข้าและโถง บันไดเลื่อน	เส้นทางเดี่ยวยาวตาม แนวอาคาร
ผังพื้น					
รูปตัด					

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

4.2 การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

การศึกษาพบว่า กรณีศึกษาทั้ง 5 แห่ง มีการกำหนดแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด เป็น 5 พื้นที่คล้ายกัน โดยแบ่งเป็นพื้นที่ภายใน 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ และพื้นที่ ส่วนสนับสนุน และแบ่งเป็นพื้นที่ภายนอก 2 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ลานจอดรถ และพื้นที่รอบอาคาร โดย ขนาดของพื้นที่มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2

¹⁴ Francis D.K. Ching (1943). *Architecture: Form Space & Order*. Van Nostrand Reinhold Company, NY.

ตารางที่ 4. 2 ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา

พื้นที่		ขนาดพื้นที่(ตร.ม.)				
		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
พื้นที่ ภายใน	พื้นที่ส่วนกลาง	49,793.52	82,040.58	27,139.00	8,620.00	23,282.00
	พื้นที่ห้องน้ำ	900.00	900.00	950.00	850.00	700.00
	พื้นที่สนับสนุน	879.00	2,750.00	1,120.00	320.00	1,344.00
พื้นที่ ภายนอก	พื้นที่ลานจอดรถ	56,125.00	106,909.76	32,870.00	6,400.00	92,083.00
	พื้นที่รอบอาคาร	8,115.36	4,379.56	3,768.40	1,000.00	6,969.00
รวมพื้นที่ปฏิบัติงาน		115,813.88	196,980.90	65,849.40	17,191.00	124,381.00

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

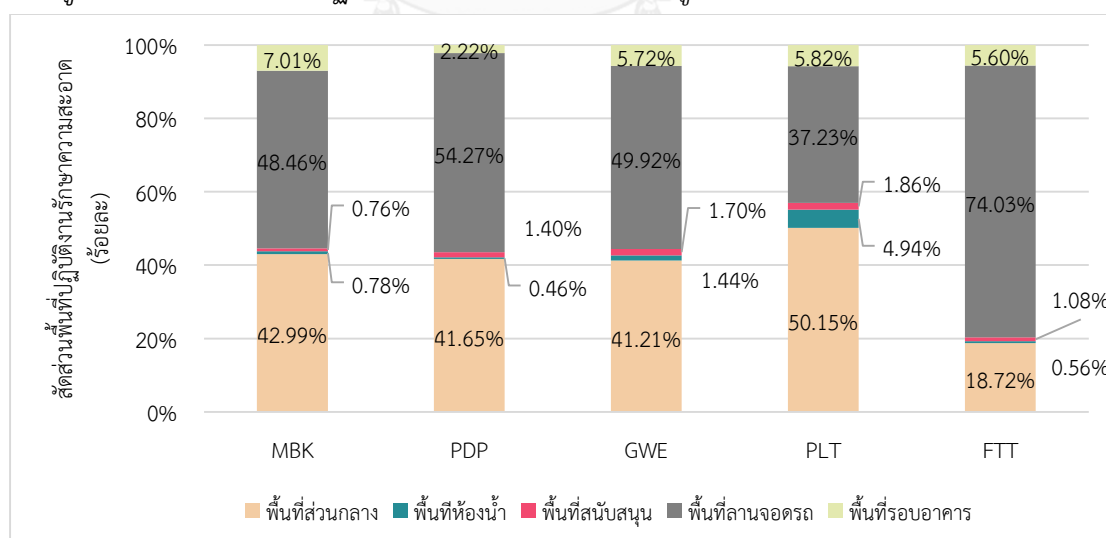
PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 เมื่อนำมาหาค่าสัดส่วนของแต่ละพื้นที่ พบว่ามี 4 กรณีศึกษาที่มีสัดส่วนพื้นที่ลานจอดรถมากที่สุดรองลงมาคือพื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่รอบอาคาร ตามลำดับ ยกเว้นกรณีศึกษาศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ ที่มีพื้นที่โถงทางเดินมากที่สุด รองลงมาคือพื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่รอบอาคาร พื้นที่ห้องน้ำ และพื้นที่สนับสนุน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าทุกกรณีศึกษามีพื้นที่โถงทางเดิน และพื้นที่ลานจอดรถเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีสัดส่วนพื้นที่ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.1

แผนภูมิที่ 4. 1 สัดส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษา



จากการศึกษาเอกสารสัญญาการจ้างงานและเอกสารขอบเขตงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษาพบว่านอกจากการระบุขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานแล้ว ยังมีการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานด้วยจำนวน

จุดปฏิบัติงานใบบางพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ห้องน้ำ และพื้นที่สนับสนุน ซึ่งแต่ละกรณีศึกษามีจำนวนจุดปฏิบัติงานดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนจุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา

พื้นที่	จุดปฏิบัติงาน(จุด)				
	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
พื้นที่ห้องน้ำ	18	18	14	17	14
พื้นที่สนับสนุน	1	1	2	1	3

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

4.3 จุดทำความสะอาด

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลที่อยู่ในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดมาวิเคราะห์เพื่อหาว่าในงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้ามีส่วนประกอบใดบ้างที่ต้องปฏิบัติงานรักษาความสะอาด โดยแบ่งรายละเอียดตามพื้นที่ปฏิบัติงานสะอาดทั้ง 5 พื้นที่ ดังนี้

1) **พื้นที่โถงทางเดิน** พบว่ามีจุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พื้น-ทางเดิน ถังขยะ บันไดและบันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ วัสดุที่เป็นกระจก วัสดุที่เป็นสแตนเลส ฝ้าเพดาน และที่สูง โคมไฟ ช่องระบายอากาศ เพอร์นิเจอร์-ตู้โทรศัพท์-ตู้ดับเพลิง และป้ายต่างๆ จุดทำความสะอาดที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ ที่เชียงใหม่ จุดทำความสะอาดที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ฝายผนัง-ประตู พรม และบ่อดักไขมัน จุดทำความสะอาดที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ เส้าและกล่องวงจรปิดพบในศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ กระจกหน้าร้านและป้ายบอกทางพบในศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย และกระจกหน้าร้านพบในศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4. 4 จุดทำความสะอาดของพื้นที่โถงทางเดิน ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสะอาด
ศูนย์การค้าพื้นที่โถงทางเดิน

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พื้น/ทางเดิน	●	●	●	●	●
2.	ถังขยะ	●	●	●	●	●
3.	ที่เช็ดบูหรี	●	●		●	●
4.	ประตู	●	●		●	
5.	ฝาผนัง	●	●		●	
6.	เสา	●				
7.	ประตูกระจกทางเข้า-ออก	●	●	●	●	●
8.	กระจกหน้าต่าง	●	●	●	●	●
9.	กระจกหน้าร้าน			●		
10.	กรงเงา	●	●		●	
11.	กระจกกันตกรบริเวณโถงบันไดเลื่อน/ราวกันกระจก	●	●	●	●	●
12.	วัสดุที่เป็นสแตนเลส	●	●	●	●	●
13.	บันได	●		●	●	●
14.	ราวบันได	●		●	●	●
15.	ราวกันตก	●	●	●		
16.	บันไดหนีไฟ	●	●	●	●	●
17.	บันไดเลื่อน	●	●	●	●	●
18.	ลิฟต์	●	●	●	●	●
19.	ฝ้าเพดาน/พื้นที่สูง	●	●	●	●	●
20.	โคมไฟ	●	●	●	●	●
21.	กล่องวงจรปิด	●				
22.	ช่องระบายอากาศ/หน้าฉากช่องจ่ายลมเย็น	●	●	●	●	●
23.	เฟอร์นิเจอร์		●		●	
24.	พรม			●	●	●
25.	ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	●	●		●	
26.	ตู้เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง(FHC)	●	●	●	●	●
27.	ป้ายร้านค้า	●	●	●	●	●
28.	ป้ายบอกทาง			●		
29.	ป้ายโฆษณา	●		●		
30.	บ่อตกไขมัน	●	●	●		
รวม		17	17	18	20	15

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

2) **พื้นที่ห้องน้ำ** จุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พื้น-ทางเดิน ถังขยะ ฝาผนัง-ประตู วัสดุที่เป็นกระจก สุขภัณฑ์ และท่อน้ำ จุดทำความสะอาดที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ ฝาผนัง-ประตู ฝ้าเพดาน-ที่สูง และวัสดุสิ้นเปลืองในห้องน้ำ และจุดทำความสะอาดที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ สเปรย์ดับกลิ่น และแจกันไม้ประดับ ในศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย และพัฒนาในศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ส่วนประกอบของพื้นที่ห้องน้ำที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพื้นที่ห้องน้ำ

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1	พื้นห้องน้ำ	●	●	●	●	●
2	สุขภัณฑ์	●	●	●	●	●
3	กระจกเงา	●	●	●	●	●
4	ฝาผนัง	●	●	●	●	
5	ฝาผนังกันห้อง	●	●		●	
6	ประตู	●	●		●	
7	ท่อน้ำ	●	●		●	
8	ฝ้าเพดาน	●	●			
9	ถังขยะ	●	●		●	
10	กระดาดชำระ		●	●	●	
11	กล่องใส่สบู่เหลว		●	●	●	
12	สเปรย์ดับกลิ่น			●		
13	แจกันไม้ประดับ			●		
14	พัดลม				●	●
รวม		9	11	8	11	4

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

3) **พื้นที่ลานจอดรถ** จุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พื้นที่ลานจอด ถึงขยะ บันได บันไดหนีไฟ รวากันตก รวائبันได ป้ายต่างๆ และอุปกรณ์จราจร จุดทำความสะอาดที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ฝาผนัง-ประตู ฝ้าเพดาน-ที่สูง และท่องานระบบต่างๆ จุดทำความสะอาดที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ที่เชิยบุหรี่ ห้องน้ำ และจุดทำความสะอาดที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ ตู้ดับเพลิง บันไดเลื่อนครอบแก้ว ตู้งานระบบลานจอดรถ พบในศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ รางระบายน้ำ พบในศูนย์การเกตเวย์ เอกมัย และห้องเก็บขยะในศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

ตารางที่ 4. 6 ส่วนประกอบของพื้นที่ลานจอดรถที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพื้นที่ลานจอดรถ

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พื้นที่ลานจอดรถ	●	●	●	●	●
2.	พื้นที่หน้าลิฟต์		●			●
3.	รางระบายน้ำ			●		
4.	ถึงขยะ	●	●	●	●	●
5.	ที่เชิยบุหรี่	●	●			
6.	บันได	●	●	●	●	●
7.	บันไดหนีไฟ	●	●	●	●	●
8.	ราวกันตก	●	●	●	●	●
9.	ราวบันได	●	●	●	●	●
10.	ห้องน้ำ		●			●
11.	ผนัง	●	●	●		
12.	ฝ้าเพดาน	●	●	●		
13.	คอมไฟ			●		
14.	ท่อต่างๆ	●	●	●		
15.	ตู้เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง(FHC)					●
16.	ป้ายและเครื่องหมายต่างๆ	●	●	●	●	●
17.	ป้อมจราจร	●	●	●	●	●
18.	กรวยจราจร	●	●	●	●	●
19.	บันไดเลื่อน ครอบแก้ว					●
20.	ตู้งานระบบลานจอดรถ					●
รวม		7	12	13	7	8

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

4) **พื้นที่รอบอาคาร อาคาร** จุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พื้น-ทางเดิน ถังขยะ ป้ายต่างๆ และศาลสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จุดทำความสะอาดที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ สะพานลอย-ทางเชื่อม และห้องเก็บขยะ จุดทำความสะอาดที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ วัสดุที่เป็นกระจก รางระบายน้ำ พื้นที่ปลูกต้นไม้ และบ่อดักไขมัน ส่วนจุดทำความสะอาดที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ ที่เขี่ยบุหรี่ และโคมไฟ พบในศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

ตารางที่ 4.7 ส่วนประกอบของพื้นที่รอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพื้นที่รอบอาคาร

	รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พื้นทางเดินรอบอาคาร	●	●	●	●	●
2.	พื้นที่ปลูกต้นไม้	●			●	
3.	พื้นที่ขึ้นดาดฟ้า			●		
4.	ทางวิ่งหน้าอาคาร/ถนนที่อยู่ในบริเวณ	●	●	●	●	●
5.	ทางระบายน้ำรอบอาคาร	●		●		
6.	บ่อน้ำพุ		●	●		
7.	ศาลพระพรหม/เจ้าที่/สิ่งศักดิ์สิทธิ์	●	●	●	●	●
8.	ถังขยะ	●	●	●	●	●
9.	ที่เขี่ยบุหรี่	●				
10.	โคมไฟรอบอาคาร	●				
11.	ป้ายจราจรรอบอาคาร	●	●	●	●	●
12.	ป้ายประชาสัมพันธ์	●	●	●		
13.	กระจกภายนอกศูนย์การค้า				●	
14.	สะพานลอย-ทางเชื่อม	●	●	●	●	
15.	ห้องเก็บขยะ-โรงขยะ	●		●	●	●
16.	บ่อดักไขมัน	●			●	
	รวม	11	5	10	8	5

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

5) **พื้นที่สนับสนุน** จุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พื้น-ทางเดิน ถังขยะ ฝาเพดานและที่สูง และเฟอร์นิเจอร์ จุดทำความสะอาดที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ ป้ายต่างๆ และ ส่วนเตรียมอาหาร(pantry) จุดทำความสะอาดที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ห้องน้ำ(เนื่องจากแยกห้องน้ำสำหรับพนักงานออกจากห้องน้ำส่วนกลาง) วัสดุที่เป็นกระจก และบ่อดักไขมัน และจุดทำความสะอาดที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ ช่องระบายอากาศ พรม และท่อจากระบบต่างๆ

ตารางที่ 4. 8 ส่วนประกอบของพื้นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าพื้นที่สนับสนุน

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พื้น	●	●	●	●	●
2.	ประตู ผนังกระจก			●	●	●
3.	ห้องน้ำ	●	●			●
4.	ฝาเพดาน/พื้นที่สูง	●	●	●	●	●
5.	ถังขยะ	●	●	●	●	●
6.	ป้ายชื่อต่างๆ/อุปกรณ์ต่างๆในสำนักงาน		●	●	●	●
7.	เฟอร์นิเจอร์	●	●	●	●	●
8.	บ่อดักไขมัน	●	●	●		
9.	พรม		●			
10.	ห้องครัว		●	●	●	●
11.	ช่องระบายอากาศ/หน้ากากช่องจ่ายลมเย็น					●
12.	ท่อจากระบบต่างๆ					●
	รวม	6	6	5	7	7

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

เมื่อนำจุดทำความสะอาดของพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดมาเทียบเคียงกันพบว่าจุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษาและทุกพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น-ทางเดิน และถังขยะ ในพื้นที่โถงทางเดินพบว่ามีจำนวนจุดทำความสะอาดมากที่สุดในทุกกรณีศึกษา ส่วนพื้นที่อื่นๆ มีจำนวนจุดทำความสะอาดในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน จุดทำความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษาถูกระบุโดยใช้อักษรย่อประกอบของอาคาร เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ที่ติดตั้งหรือวางไว้ในแต่ละพื้นที่ตามลักษณะการใช้งานพื้นที่

ตารางที่ 4. 9 จุดทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน

No.	รายการ	โถงทางเดิน				ห้องน้ำ				สับสนุน				ลานจอดรถ				รอบอาคาร								
		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT					
1	พื้น-ทางเดิน	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
2	ถังขยะ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
3	ที่เขี่ยบุหรี่	●	●	●	●	●										●										
4	บันได/บันไดหนีไฟ	●	●	●	●	●									●	●	●	●	●							
5	บันไดเลื่อน	●	●	●	●	●																				
6	ลิฟต์	●	●	●	●	●																				
7	ฝาผนัง-ประตู	●	●	●	●	●	●	●	●	●					●	●	●									
8	วัสดุที่เป็นกระจก	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●					●		●					
9	วัสดุที่เป็นสแตนเลส	●	●	●	●	●																				
10	ฝ้าเพดาน-ที่สูง	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●									
11	โคมไฟ	●	●	●	●	●									●					●						
12	ช่องระบายอากาศ	●	●	●	●	●								●												
13	เฟอร์นิเจอร์-ตู้โทรศัพท์-FHC	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●					●						
14	พรม			●	●	●					●															
15	ป้ายต่างๆ	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
16	สุขภัณฑ์					●	●	●	●	●																
17	ท่อน้ำ					●	●	●	●	●																
18	วัสดุสิ้นเปลืองในห้องน้ำ					●	●	●	●	●																
19	ห้องนาระบบต่างๆ													●	●	●	●									
20	อุปกรณ์จราจร-ป้อมจราจร													●	●	●	●	●								
21	วางระบายน้ำ														●				●		●					
22	พื้นที่ปลูกต้นไม้																		●		●					
23	บ่อคักไขมัน	●	●	●						●	●	●	●								●					
24	ศาลล้างคักคัลลิท์																		●	●	●	●				
25	สะพานลอย-ทางเชื่อม																		●	●	●	●				
26	ส่วนเตรียมอาหาร(pantry)										●	●	●	●												
27	ห้องน้ำ									●	●			●												
28	ห้องเก็บขยะ														●				●		●	●				
29	เสา	●																								
30	กระจกหน้าร้าน			●																						
31	กล่องวงจรปิด	●																								
32	ป้ายบอกทาง			●																						
33	สเปรย์ดับกลิ่น							●																		
34	แจกันไม้ประดับ							●																		
35	พัดลม								●																	
36	บันไดเลื่อนครอบแก้ว																			●						
37	ตู้งานระบบลานจอดรถ																			●						
	จำนวน	17	15	14	15	14	8	8	7	8	7	6	9	8	7	10	8	11	10	5	10	12	5	7	9	5

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

4.4 แผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

ในส่วนนี้จะพิจารณาแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษาแยกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ทั่วไปทุกพื้นที่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุนโดยแต่ละพื้นที่มีรายละเอียดดังนี้

1) แผนงานทั่วไปทุกพื้นที่ พบว่ามีเพียง 2 กรณีศึกษาที่ระบุการมอบพนักงานก่อนปฏิบัติงานไว้ในแผนปฏิบัติงาน และมีเพียงกรณีศึกษาเดียวที่ระบุการจ่ายน้ำยา อุปกรณ์ และประชุมประจำเดือน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าการจ่ายน้ำยาและอุปกรณ์โดยผู้ประสานงานหรือหัวหน้าก่อนเริ่มงาน

ตารางที่ 4. 10 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดโดยทั่วไป

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ทั่วไปทุกพื้นที่					
1. อบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน		D			D
2. จ่ายน้ำยา อุปกรณ์	D(a)	D(a)	D(a)	D(a)	D
3. ประชุมประจำเดือน					M

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

2) แผนงานพื้นที่โถงทางเดิน ประกอบด้วยส่วนประกอบมากที่สุดทำให้การกำหนดแผนงานมีจำนวนมากตามไปด้วย ในส่วนนี้ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งการวิเคราะห์ออกตามกลุ่มของจุดปฏิบัติงาน ได้แก่ พื้น ขยะและถังขยะ กระจก วัสดุที่เป็นสแตนเลส ฝ้าผนัง-ฝ้าและส่วนประกอบในที่สูง บันได-บันไดหนีไฟ บันไดเลื่อน ลิฟต์ และ ป้าย-เฟอร์นิเจอร์ โดยแต่ละส่วนประกอบมีรายละเอียดดังนี้

- พื้น พบว่ามี 6 งานที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ งานม็อบพื้นซึ่งเป็นงานประจำวันทีพบในทุกกรณีศึกษา งานทำความสะอาดด้วยเครื่องจักรขัดเงาพื้น เป็นงานประจำวันคู่กับงานประจำสัปดาห์ งานทำความสะอาดตามขอบต่างๆ เป็นงานประจำสัปดาห์ งานเคลือบเงาพื้นเป็นงานเป็นงานประจำเดือนถึง 6 เดือน งานขัดล้างพื้นเป็นงานประจำวันถึงงานประจำ 6 เดือน และงานดูแลพื้นให้ตรงตามมาตรฐานส่วนใหญ่เป็นงานประจำเดือน พบว่ามี 1 งานที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ม็อบเก็บฝุ่นรวมทั้งขอบมุมต่างๆ ซึ่งทั้ง 3 กรณีศึกษาจัดให้เป็นงานประจำสัปดาห์ พบว่ามี 4 งานที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ดันฝุ่นพื้นที่โถงทางเดินทั้งหมด ทำความสะอาดขอบล่างต่างๆ ทำความสะอาดด้วยเครื่องอัตโนมัติ เคลือบ

เงาพื้นด้วยวิธีโพรเพน/โบเนต และลงแวกซ์ และพบว่ามึงงานที่พบในกรณีศึกษาเดียว 3 งาน ได้แก่ เก็บกวาดขยะ ทำความสะอาดด้วยเครื่องอัตโนมัติ และเคลื่อนเงาพื้น

ตารางที่ 4. 11 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน - พื้น

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
โถงทางเดิน-พื้น					
1. เก็บกวาดขยะ					D
2. ดันฝุ่นพื้นที่โถงทางเดินทั้งหมด				D	D
3. เช็ดมือเก็บฝุ่นพื้น	D	D	D	D	
4. มือพื้นรอยเปื้อน	D	D		D	D
5. มือพื้นบริเวณทางเข้าออก	D				
6. มือเก็บฝุ่นรวมทั้งขอบมุมต่างๆ	W	W		W	
7. ทำความสะอาดขอบล่างต่างๆ		W		W	
8. ทำความสะอาดด้วยเครื่องอัตโนมัติ	D				D
9. สเปรย์บัพ	D, W	D, W		D, W	D
10. ชัดเงาพื้น	W	D, W		D, W	D
11. เคลือบเงาพื้น			D,6M		
12. เคลือบเงาพื้นหินอ่อน	M				
13. เคลือบเงาพื้นด้วยวิธีโพรเพน/โบเนต	M	3M			
14. ลงแวกซ์			M,6M		4M,dep
15. ชัดล้างพื้น	M		D,W,M, 6M	3M	3M,dep
16. ดูแลพื้นที่ให้สะอาดตรงตามมาตรฐาน	M	3M	M	M	
รวม	D= 5	D=4	D=3	D=6	D=6
	W=3	W=4	W=1	W=4	
	M=3		M=3	M=1	
		3M=2		3M=1	4M=1
			6M=3		Dep.=1
	11	10	10	12	8

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

-**ขยะและถังขยะ** พบว่ามีเพียงงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ โดยงานประจำวัน พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ เก็บรวบรวมขยะนำไปทิ้งและดูแลถังขยะและนำขยะทิ้ง งานประจำวัน พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดถังขยะ งานประจำวัน พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ เปลี่ยนถุงขยะตามความเหมาะสม เทและทำความสะอาดที่เขี่ยบูหรี ดูแลที่เขี่ยบูหรีและนำกากบูหรีไปทิ้ง เปลี่ยนทรายในที่เขี่ยบูหรี งานประจำวัน พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ งานจัดเก็บขยะติดเชื้อ และงานคัดแยกขยะเข้ามาโดยจัดให้เป็นงานประจำวันงานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานล้างและทำความสะอาดถังขยะ

ตารางที่ 4. 12 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ขยะ

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ขยะและถังขยะ						
1.	เก็บรวบรวมขยะนำไปทิ้ง	D	D	D	D	D
2.	ดูแลถังขยะและนำขยะไปทิ้ง	D	D	D	D	
3.	ทำความสะอาดถังขยะ	D	D		D	D
4.	เปลี่ยนถุงขยะตามความเหมาะสม	D	D			D
5.	เทและทำความสะอาดที่เขี่ยบูหรี	D	D		D	
6.	จัดเก็บขยะติดเชื้อ			D		
7.	คัดแยกขยะ			D		
8.	ล้างและทำความสะอาดถังขยะ	W	W	W	W	
9.	ดูแลที่เขี่ยบูหรีและนำกากบูหรีไปทิ้ง	D	D		D	
10.	เปลี่ยนทรายในที่เขี่ยบูหรี	D	D		D	
รวม		D= 7	D=7	D=3	D=6	D=3
		W=1	W=1	W=1	W=1	W=1
		8	8	4	6	4

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

depend= ตามความเหมาะสม

_(a)=มีการปฏิบัติแต่ไม่ได้รับใบแผนงาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

- **กระจก** พบว่างานทำความสะอาดกระจกมีทั้งงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 6 เดือน และงานประจำปี โดยงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดรอยเปื้อนทางเข้าออกและราวกันตก โดยทั้ง 2 งานเป็นงานประจำวัน งานที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดกระจกซึ่งเป็นงานประจำวัน ทำความสะอาดกระจกหน้าต่างและขอบกระจกภายในเป็นงานประจำสัปดาห์ ทำความสะอาด-ความสูงไม่เกิน 8 เมตรเป็นงานประจำสัปดาห์กับงานประจำเดือน และ กรีดกระจกด้านนอกอาคารเป็นงานประจำเดือนกับงานประจำปี ส่วนงานที่พบในกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ ทำความสะอาดรอยเปื้อน-กระจกเงา ทำความสะอาดรอยเปื้อน-หน้าร้าน กรีดกระจก (ข้างห้องขยะ ชั้น 1) และ ทำความสะอาดรอยเปื้อน-ผนังกระจก

ตารางที่ 4. 13 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -กระจก

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
พื้นที่โถงทางเดิน - กระจก					
1. ทำความสะอาดกระจก		D	D		
2. ทำความสะอาดรอยเปื้อน-กระจกเงา	D				
3. ทำความสะอาดรอยเปื้อน-หน้าร้าน					D
4. ทำความสะอาดรอยเปื้อน-ทางเข้าออก	D	D	D,6M	D	D
5. ทำความสะอาดรอยเปื้อน-ราวกันตก	D	D	D,6M	D	D,M
6. กรีดกระจก (ข้างห้องขยะ ชั้น 1)					M
7. ทำความสะอาดกระจกหน้าต่างและขอบกระจกภายใน	W			W	
8. ทำความสะอาด-ความสูงไม่เกิน 8 เมตร		W	M		
9. ทำความสะอาดรอยเปื้อน-ผนังกระจก			6M		
10. กรีดกระจกด้านนอกอาคาร	M			Y	
รวม	D= 3	D=3	D=3	D=2	D=3
	W=1	W=1		W=1	
	M=1		6M=3	Y=1	M=2
	5	4	6	4	4

- **โลหะ** พบว่ามีงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ และงานประจำ 6 เดือน โดยงานที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ ชัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลสซึ่งเป็นงานประจำสัปดาห์ในทุกกรณีศึกษาที่พบ งานที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดรอยเปื้อนเป็นงานประจำวัน และงานที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว ได้แก่ เช็ดขอบสแตนเลส เช็ดสแตนเลส หน้าประตูใหญ่ และเคลือบเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส

ตารางที่ 4. 14 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -โลหะ

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
พื้นที่โถงทางเดิน-โลหะ						
1.	ทำความสะอาดรอยเปื้อน	D	D		D	
2.	เช็ดขอบสแตนเลส					D
3.	เช็ดสแตนเลส หน้าประตูใหญ่					W
4.	ชัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส	W	W	W	W	
5.	เคลือบเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส			6M		
รวม		D= 1	D=1		D=1	D=1
		W=1		W=1	W=1	W=1
				6M=1		
		2	1	2	2	2

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

- ฝ้าผนัง-ฝ้าและส่วนประกอบในที่สูง พบว่าเป็นงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 3 เดือน และงานประจำ 6 เดือน โดยพบว่างานที่พบในทุกระดับการศึกษา ได้แก่ งานเก็บฝุ่นปิดหยากไย่ตามที่สูงรวมทั้งป้ายเครื่องหมายต่างๆ และงานทำความสะอาดหน้ากากห้องจ่ายลมเย็น ซึ่งเป็นงานประจำสัปดาห์ไปจนถึงงานประจำ 6 เดือน งานที่พบใน 3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดรอยเปื้อนผนัง-ประตูซึ่งเป็นงานประจำวัน งานที่พบใน 2 ระดับการศึกษา ได้แก่ ดูดฝุ่น/เก็บฝุ่นตามฝ้าผนังและมูลี่ และทำความสะอาดคอมไฟส่องสว่าง ซึ่งเป็นงานประจำสัปดาห์และงานประจำ 3 เดือน

ตารางที่ 4. 15 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน - ฝ้าและที่สูง

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ฝ้าผนัง ฝ้าและส่วนประกอบในที่สูง					
1. ทำความสะอาดรอยเปื้อนผนัง-ประตู	D	D			D
2. เช็ดทำความสะอาดเสาแกรนิตหน้าอาคารและฝ้าผนังภายในศูนย์การค้า	M				
3. เก็บฝุ่น ปิดหยากไย่ตามที่สูง รวมทั้งป้ายเครื่องหมายต่างๆ	W	W	6M	W	M,dep
4. ดูดฝุ่น/เก็บฝุ่นตามฝ้าผนังและมูลี่		W		W	
5. ทำความสะอาดคอมไฟส่องสว่าง		3M	W,3M		
6. ทำความสะอาดหน้ากากห้องจ่ายลมเย็น-ช่องระบายอากาศ	M	3M	W,3M	6M	4M
7. ทำความสะอาดฝ้าเพดาน	M				
8. ทำความสะอาดกล้องวงจรปิด(CCTV)	M				
9. ทำความสะอาด เช็ดท่อร้อยสาย พัดลมเพดาน ภายใน					M
10. เช็ดฝุ่นหลังคาบูธ					dep
รวม	D= 1	D=1			D=1
	W=1	W=2	W=2	W=2	
	M=3		M=2		M=1
		3M=2	3M=2		4M=1
				6M=1	Dep=1
	5	5	6	3	4

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

-**บันไดและบันไดหนีไฟ** พบว่ามีงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ งานประจำครึ่งเดือน และประจำเดือน โดยงานที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ กวาดบริเวณบันได มีอบพื้นบริเวณ บันได และเช็ดฝุ่นราวบันได ซึ่งเป็นงานประจำวันทั้งหมด งานที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ทำความสะอาดทางขึ้น-ลง งานที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ปิดเงา/พื้นทางเดินบันไดหนีไฟ ทำความสะอาดรอยเปื้อน และทำความสะอาดประตูหนีไฟ ช่องทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟ และอุปกรณ์ต่างๆในช่องทางหนีไฟ และงานที่พบเพียงกรณีศึกษาเดียว คือ กรณีศึกษา ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ได้แก่ งานล้างพื้นบันไดและกรีดกระจกบันไดหนีไฟ ซึ่งเป็นงาน สัปดาห์และประจำเดือน

ตารางที่ 4. 16 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -บันไดและบันไดหนีไฟ

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
บันไดและบันไดหนีไฟ					
1. กวาดบริเวณบันได	D,W	D		D	D
2. มีอบพื้นบริเวณบันได	D	D		D	D
3. ทำความสะอาดทางขึ้น-ลง		D	D		D
4. ล้างพื้นบันได					M
5. ล้างพื้น/บันไดหนีไฟ					W, M
6. ปิดเงา/พื้นทางเดินบันไดหนีไฟ			M		W, 1/2M
7. เคลือบเงาแต่งเติมพื้นบันไดหนีไฟ ด้านข้างอาคาร	M				
8. เช็ดฝุ่นราวบันได	D	D	D	D	
9. ทำความสะอาดรอยเปื้อน	D			D	
10. กรีดกระจก บันไดหนีไฟ					M
11. ทำความสะอาดประตูหนีไฟ ช่องทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟ และอุปกรณ์ต่างๆ ในช่องทางหนีไฟ	W		W		
รวม	D= 2	D=4	D=1	D=4	D=3
	W=2		W=1		W=2
			M=2		0.5M=1 M=1
	4	4	4	4	7

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

-บันไดเลื่อน พบว่ามีงานประจำวัน งานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 6 เดือน และงานตามหน้างาน โดยงานที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ งานกวาดและดูดฝุ่น บันไดเลื่อน ซึ่งเป็นงานประจำวันและงานตามหน้างาน งานที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ งาน เช็ดรวบบันไดเลื่อน งานทำความสะอาดรอยเปื้อนสแตนเลส ซึ่งเป็นงานประจำวัน และงาน กรีดกระจกบันไดเลื่อน ซึ่งเป็นงานประจำสัปดาห์และงานประจำเดือน งานที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ งานทำความสะอาดกระจกกันตก ซึ่งเป็นงานประจำวัน

ตารางที่ 4. 17 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -บันไดเลื่อน

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
บันไดเลื่อน					
1. กวาดและดูดฝุ่นบันไดเลื่อน	D	D		D	dep
2. ทำความสะอาดบันไดเลื่อนด้วยเครื่อง แปรงขัดดูด	M				
3. ปิดเงา/พื้นภายในบันไดเลื่อน					dep
4. ขัดเงาบันไดเลื่อน และร่องพื้นบันไดเลื่อน			W		
5. ขัดเคลือบเงาบันไดเลื่อน			6M		
6. เช็ดรวบบันได	D	D		D	
7. ทำความสะอาดกระจกกันตกบริเวณ บันไดเลื่อน	D	D			
8. กรีดกระจกบันไดเลื่อน	M				W
9. ทำความสะอาดรอยเปื้อนสแตนเลส	D	D		D	
รวม	D= 4	D=4		D=2	
	M=1		W=1		W=1
			6M=1		Dep=2
	5	4	2	2	2

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

- ลิฟต์ พบว่า 4 ใน 5 กรณีศึกษาพบทั้งงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ โดยงานประจำวันจะเกี่ยวกับการทำความสะอาดพื้น ฝ้าผนังลิฟต์ และเก็บขยะ ส่วนงานประจำสัปดาห์เป็นงานขัดเงาทั้งพื้นและผนังภายใน-นอกลิฟต์

ตารางที่ 4. 18 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ลิฟต์

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT	
ลิฟต์						
1.	ม็อบพื้นทั้งหมดให้สะอาด	D		D		
2.	สเปรย์บัพ, ขัดเงาพื้นทั้งหมด	D	D	D		
3.	ดูดฝุ่นและทำความสะอาดร่องประตูลิฟต์	D	D	D		
4.	ปิดเงา/พื้นในลิฟต์				W	
5.	เช็ดกระบือ่ง หน้าลิฟต์ชนของ				W	
6.	เก็บขยะและนำไปทิ้ง	D	D	D		
7.	กรี๊ด/ผนังหินแกรนิต				W	
8.	เช็ดทำความสะอาดปุ่มลิฟต์และผนังด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ				D	
9.	ทำความสะอาดกระจกเงา	D	D	D		
10.	ทำความสะอาดรอยเบื่อนตามฝ้าผนัง, ประตูทั้งภายในและภายนอก	D	D	D	D	
11.	ทำความสะอาดภายในและภายนอกลิฟต์ให้ทั่ว		W	W		
12.	กรี๊ดกระจกหน้าลิฟต์				W	
13.	ขัดเงาลิฟต์		W,6M		W	
14.	ดูดฝุ่นพรมในลิฟต์				D	
15.	เปลี่ยนพรมในลิฟต์				W	
16.	ซักพรม ปูพื้นในลิฟต์					
รวม		D= 5	D=6	D=6	D=3	
			W=1	W=1	W=7	
				6M=1		
		5	7	2	7	10

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

- **ป้ายและเฟอร์นิเจอร์** พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ โดยงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดป้ายต่างๆ งานเช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ ดูดฝุ่น พรหมเช็ดเท้า ส่วนงานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานเช็ดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา และพบงานประจำเดือน 2 เดือน และ 6 เดือน ที่เป็นงานเช็ดป้ายในบางกรณีศึกษา

ตารางที่ 4. 19 ตารางแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่โถงทางเดิน -ป้ายและเฟอร์นิเจอร์

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ป้ายและเฟอร์นิเจอร์						
1.	ทำความสะอาดป้าย	D		D,6M	D	M
2.	เช็ด/กล่องไฟฉุกเฉิน/ป้ายหน้าร้าน			6M		M
3.	เช็ด/ป้ายหน้าร้าน					2M
4.	ทำความสะอาดป้ายโฆษณาที่ติดตั้งโดยรอบ Open Well	M				
5.	เช็ดโทรศัพท์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ	W	W		W	
6.	เช็ดเฟอร์นิเจอร์ด้วยน้ำยา		W		W	
7.	เช็ดตู้ดับเพลิง	D				D
8.	ดูดฝุ่นเฟอร์นิเจอร์ให้สะอาด				W	
9.	ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์	D	D			
10.	ทำความสะอาดเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์				D	
11.	เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของ/ตู้/โต๊ะต่างๆ			dep	D	
12.	ทำความสะอาดบนตู้และชั้นวางของ			D	W	
13.	เก็บขยะ/ในกระถางต้นไม้					W
14.	ดูดฝุ่นพรหมเช็ดเท้า			D	D	
15.	ซักล้างพรหมเช็ดเท้าและพรหมดักฝุ่น		D	W		
รวม		D= 3	D=1	D=3	D=3	D=1
		W=1	W=1	W=1	W=4	W=1
		M=1		6M=2 dep=1		M=1 2M=1
		5	2	7	7	4

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

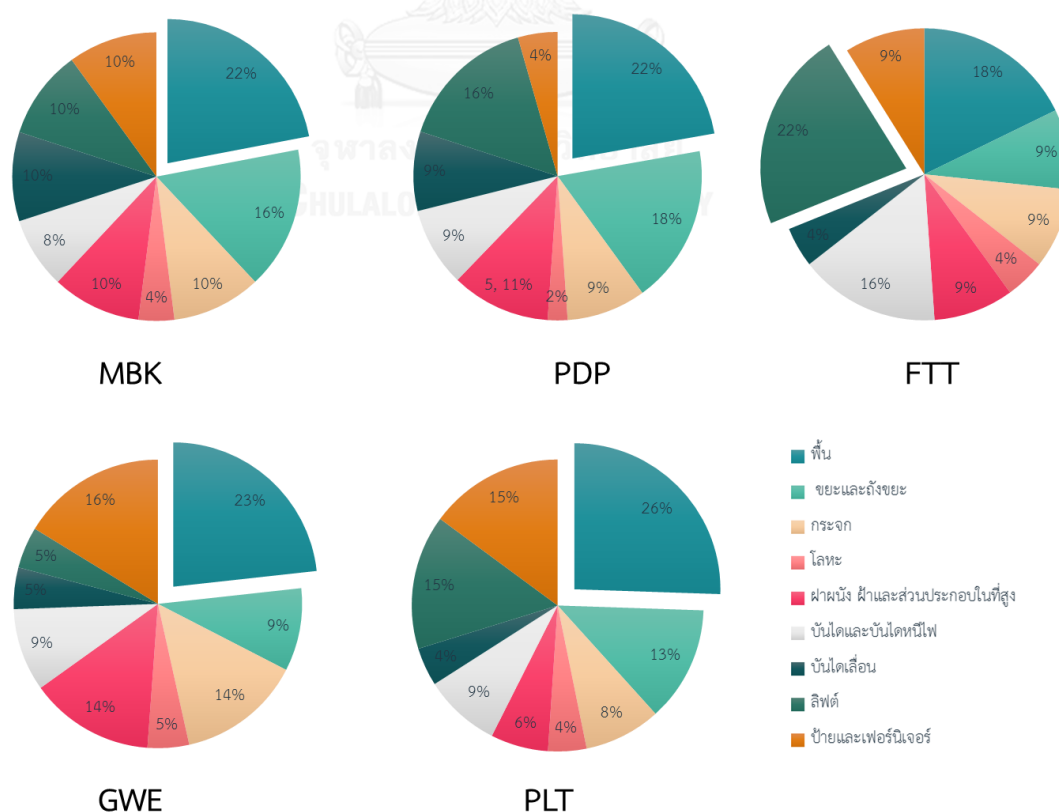
Y=งานประจำปี

เมื่อพิจารณาในส่วนของจำนวนแผนงานที่พบในพื้นที่โถงทางเดินของกรณีศึกษาพบว่ามีทั้งหมด 102 งาน โดยแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดพื้นมีจำนวนงานมากที่สุดใน 4 กรณีศึกษา ซึ่งพบร้อยละ 18-26 ของจำนวนแผนงานทั้งหมด ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2 ส่วนอีก 1 กรณีศึกษาพบว่า ลิฟต์เป็นจุดที่มีจำนวนแผนงานมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 22

ตารางที่ 4. 20 สรุปจำนวนแผนงานของกรณีศึกษาในพื้นที่โถงทางเดิน

จำนวนแผนงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน		ทั้งหมด	กรณีศึกษา				
			MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พื้น	16	11	10	10	12	8
2.	ขยะและถังขยะ	10	8	8	4	6	4
3.	กระจก	10	5	4	6	4	4
4.	โลหะ	5	2	1	2	2	2
5.	ฝ้าผนัง ฝ้าและส่วนประกอบในที่สูง	10	5	5	6	3	4
6.	บันไดและบันไดหนีไฟ	11	4	4	4	4	7
7.	บันไดเลื่อน	9	5	4	2	2	2
8.	ลิฟต์	16	5	7	2	7	10
9.	ป้ายและเฟอร์นิเจอร์	15	5	2	7	7	4
รวมแผนงานในพื้นที่โถงทางเดิน		102	50	45	43	47	45

แผนภูมิที่ 4. 2 ลัดส่วนของแผนงานพื้นที่โถงทางเดินในแต่ละกรณีศึกษาจำแนกตามจุดปฏิบัติงาน



3) แผนงานพื้นที่ห้องน้ำ พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานประจำวัน มีบ้างที่เป็นงานประจำสัปดาห์ งานประจำครึ่งเดือน งานประจำ 3 เดือน โดยงานประจำวันที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ งานทำความสะอาดห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ และงานดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ งานประจำวันที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ งานนำขยะไปทิ้งและทำความสะอาดถังขยะ ทำความสะอาดกระจกเงา ทำความสะอาดสุขภัณฑ์ทั้งหมดและท่อน้ำ จัดใส่กระดาษชำระ,สบู่เหลว,กระดาษเช็ดมือ,ถุงใส่ขยะ ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝ้าผนัง, ประตู, ผนังกัน งานประจำวันที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ม็อบพื้นทั้งหมดให้สะอาด งานประจำวันที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ งานตรวจสอบดูแลไม้ประดับในห้องน้ำ ส่วนงานในรอบความถี่อื่นๆ ได้แก่ ชัดล้างผนังเซรามิกและพื้นภายในห้องน้ำทั้งหมด ชัดล้างห้องน้ำ, สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำทั้งหมด และเช็ดพัดลมติดผนังในห้องน้ำ

ตารางที่ 4. 21 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ห้องน้ำ

รายการ		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	ทำความสะอาดห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ	D	D	D	D	D
2.	ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ	D	D	D	D	D
3.	นำขยะไปทิ้งและทำความสะอาดถังขยะ		D	D	D	D
4.	ทำความสะอาดกระจกเงา		D	D	D	D
5.	ทำความสะอาดสุขภัณฑ์ทั้งหมดและท่อน้ำ		D	D	D	D
6.	จัดใส่กระดาษชำระ,สบู่เหลว,กระดาษเช็ดมือ,ถุงใส่ขยะ		D	D	D	D
7.	ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามฝ้าผนัง, ประตู, ผนังกัน	D	D	D	D	
8.	ม็อบพื้นทั้งหมดให้สะอาด		D		D	D
9.	จัดเก็บขยะประเภทผ้าอนามัยไปทิ้ง			D		
10.	ตรวจสอบดูแลไม้ประดับภายในห้องน้ำ		D	D		
11.	ตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆในห้องน้ำ			D		
12.	แจ้งการชำรุดเสียหาย			D		
13.	ชัดล้างผนังเซรามิกและพื้นภายในห้องน้ำทั้งหมด		W	3M		1/2M
14.	ชัดล้างห้องน้ำ, สุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำทั้งหมด			W	D	
15.	เช็ดพัดลมติดผนังในห้องน้ำ					M
รวม		D=3	D=3	D=11	D=9	D=7
			W=2	W=1		1/2M=1
		3	5	13	9	9

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

4) **แผนงานพื้นที่ลานจอดรถ** งานประจำวันเป็นงานทำความสะอาดโดยทั่วไป ได้แก่ กวาด ทำความสะอาดพื้นและบันได ทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่ เช่น ป้ายจราจร ป้ายบอกทาง ป้อมจราจร เป็นต้น และงานเก็บขยะ และตัดไม้ในบ่อตัดไม้ ส่วนงานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานขัดล้างพื้น งานทำความสะอาดตามซอกหลืบต่างๆ งานประจำเดือน ได้แก่ งานขัดล้างพื้น เช็ดประตู หน้าห้องเครื่อง งานประจำ 3 เดือน ได้แก่ งานล้างลูกศรจราจร งานทำความสะอาดผนังทางเข้า อุโมงค์(มีเฉพาะที่) และงานประจำ 6 เดือน ได้แก่ งานขัดล้างพื้นด้วยเครื่อง โดยงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ งานกวาดงานจอดรถและบันได และงานเก็บขยะ

ตารางที่ 4. 22 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอดรถ

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1. กวาดลานจอดรถและบันได	D,W	D	D	D	D
2. เก็บกวาดขยะ	D				D, W
3. ขัดล้างลานจอด	M	D,M	3M,6M		M
4. ล้างพื้นลานจอด(ล้างใหญ่)					M
5. ขัดล้างพื้นหินอ่อนบริเวณทางเข้าออก ลานจอดรถ	W				
6. ขัดล้างลานจอดด้วยเครื่อง		6M,dep		6M	
7. ล้างลูกศรลานจอดรถ			3M		3M
8. ล้างพื้น บันไดหนีไฟ					3M
9. ทำความสะอาดผนังคอคอแลมป์ ทางขึ้น-ลง ลานจอดรถ					3M
10. ทำความสะอาด เก็บ กวาดขยะ ตามร่อง น้ำ ส่วนลานจอดรถ-ทางวิ่ง			D		W
11. ทำความสะอาดห้องเครื่อง					W
12. ทำความสะอาด คอแลมป์					W
13. ทำความสะอาดตะพักลานจอด					W
14. ล้างพื้น/จุดวางถังขยะ					W
15. เช็ดป้ายจราจร ป้ายกล่องไฟบอกทาง			D,3M		D, W
16. ทำความสะอาดตู้ดับเพลิง ถึงดับเพลิง					D, W
17. ทำความสะอาดป้อม			D,3M,6M		
18. ขัดล้างกรวยจราจร,ป้อมจราจร,แผงจราจร		D,M	3M,6M		

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

ตารางที่ 4. 21(ต่อ) ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ลานจอดรถ

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
19. เช็ดฝุ่นตามราวบันไดและขอบ	D	D	D	D	
20. ปิดฝุ่นและปิดกวาดหยากไย่ตามเพดานฝ้าผนังและท่อต่างๆ	W		3M		
21. ทำความสะอาดคอมไฟ หลอดไฟ และฝ้าตะแกรง			3M		
22. ทำความสะอาดผนังทางเข้าอุโมงค์					3M
23. ปิดหยากไย่ ตามเสาลานจอด			M		W
24. เก็บขยะ	D	D	D	D	D,W
25. เก็บกันบูท					D
26. เปลี่ยนถุงขยะ			D		D
27. ล้างถังขยะ					D
28. ตักไขมันและล้างถังดักไขมัน			D	D	
29. ทำความสะอาด ตู้ระบบ Car Park ชั้น 1,4 กรณีมีการฉีดยาฆ่าแมลง					1/2M
32. ทำความสะอาดห้องพยาบาล					W
31. เช็ด/ประตู หน้าห้องเครื่อง					M
	D=4 W=3 M=1	D=3	D=7 3M=4 6M=1	D=4 6M=1	D=7 W=10 M=3 3M=4
	8	4	12	5	24

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

D=งานประจำวัน

6M=งานประจำ6เดือน

3M=งานประจำ3เดือน

dep= ตามหน้างาน

M=งานประจำเดือน

W=งานประจำสัปดาห์

Y=งานประจำปี

5) พื้นที่รอบอาคาร พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานประจำวัน ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นรอบอาคาร และทางเชื่อม ทำความสะอาดศาลสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และทำความสะอาดห้องขยะ งานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานขัดล้างพื้นทางเดินรอบอาคาร ล้างทำความสะอาดบ่อน้ำพุ ป้าย-คอมไฟรอบอาคาร งานประจำเดือน ได้แก่ เช็ดโครงเหล็กข้างบันไดเลื่อน(มีเฉพาะที่) และงานประจำ 6 เดือน ได้แก่ ทำความสะอาดป้ายจราจร-ประชาสัมพันธ์โดยรอบ โดยงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ กวาดทางเดินภายนอกและพื้นถนน ขัดล้างทางเดินรอบอาคาร ทำความสะอาดศาลสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และทำความสะอาดห้องขยะ

ตารางที่ 4. 23 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่รอบอาคาร

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1. กวาดทางเดินภายนอกและพื้นถนน	D	D	D	D	D
2. ขัดล้างทางเดินรอบอาคาร	W,M	W	W,6M	W	3M,dep
3. เก็บคราบน้ำมันบริเวณทางรถวิ่งด้านหน้าอาคาร	W	W		W	
4. เคลือบเงาพื้นแกรนิตโต้และทรายล้าง			D		
5. ทำความสะอาดรางระบายน้ำ	D		D		
6. ทำความสะอาดสะพานทางเชื่อม	D	D	D	D	
7. ทำความสะอาดพื้นที่ปลูกต้นไม้และสิ่งสกปรก	D				
8. ล้างทำความสะอาดบ่อน้ำพุทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า		D	W		M
9. ล้าง/กรวยยาง ทางเข้า-ออก			M,6M		M
10. ล้าง/ขอบปูน ทางวิ่งรอบอาคาร					M
11. ทำความสะอาดศาลล้างคักดีลิทซ์	D	D	D	D	D,M
12. ทำความสะอาดป้ายจราจร/ประชาสัมพันธ์โดยรอบ	D,1/2W, M		D,6M		
13. เช็ดทำความสะอาดโคมไฟ	W				
14. ทำความสะอาดเสาไฟและป้ายโครงการ	M				
15. ล้างทำความสะอาดหลังคาบริเวณทางวิ่ง					M
16. เช็ด/โครงเหล็กสีเหลืองข้างบันไดเลื่อน ครอบแก้ว					3M
17. เปลี่ยนถุงขยะและนำขยะไปทิ้ง			D		
18. ทำความสะอาดห้องขยะ	D, M	D	D	D	D,1/2M
19. ดูแลจัดระเบียบห้องขยะ		D			
20. ขัดล้างพื้นหน้าห้องขยะ	(1/2)W				
รวม	D=7 0.5W=2 W=3 M=3	D=4 W=15	D=7 W=2 M=1	D=5 W=2	D=3 0.5W=1 M=5 3M=2 dep=1
	15	19	10	7	12

6) **พื้นที่สนับสนุน** พบว่างานที่พบทุกกรณีศึกษาเป็นงานประจำวันงานประจำสัปดาห์ งานประจำเดือน งานประจำ 4 เดือน และงานตามหน้างาน โดยงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ งานเก็บกวาดขยะซึ่งเป็นงานประจำวัน งานที่พบใน 4 กรณีศึกษา ได้แก่ งานล้างบ่อดักไขมัน จัดหาแม่บ้าน ประจำสำนักงาน เสริมเครื่องเติมให้ผู้บริหารและแขก ซึ่งเป็นงานประจำวัน งานที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ งานเก็บฝุ่นกวาดหยากไย่ตามที่สูง ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน ทำความสะอาด ภาชนะต่างๆ งานที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ดูดฝุ่นเก็บตามฝาผนังและมู่ลี่ เช็ดโต๊ะเก้าอี้ ทำความสะอาดโทรศัพท์ ทำความสะอาดช่องระบายอากาศ ทำความสะอาดห้องครัว

ตารางที่ 4. 24 ตารางสรุปแผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนสนับสนุน

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1. เก็บกวาดขยะ	D	D	D	D	D
2. มีอบพื้น				D,W	
3. ทำความสะอาดขอบบัวล่างขอบมุม	W				
4. ขัดล้างลงแวกซ์	W,3M				
5. เคลือบเงาพื้น			D		
6. ดูดฝุ่นพรมทั้งหมด					
7. ดูดฝุ่นเก็บตามฝาผนังและมู่ลี่		W		W	
8. เก็บฝุ่นกวาดหยากไย่ตามที่สูง	W	W		D	
9. ทำความสะอาดประตู-ผนังกระจก			D		
10. ขัดเงาวัสดุที่เป็นสแตนเลส	W				
11. ทำความสะอาดป้ายและเครื่องหมายต่างๆ	W	D			
12. ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน		D	D		D
13. เช็ดโต๊ะเก้าอี้ ทำความสะอาดโทรศัพท์				D,W	dep
14. ทำความสะอาดช่องระบายอากาศ	4M				M
15. ทำความสะอาดห้องน้ำ					D
16. ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ	D				
17. ขัดล้างห้องน้ำด้วยเครื่องขัดล้าง	W				
18. ทำความสะอาดห้องครัว		D	D		
19. ทำความสะอาดภาชนะต่างๆ			D	D	D
20. ล้างบ่อดักไขมัน		D	D	D	D
21. จัดหาแม่บ้านประจำสำนักงาน เสริมเครื่องเติมให้ผู้บริหารและแขก		D	D	D	D
22. ทำความสะอาดห้องช่าง	D				
	D=3	D=6	D=8	D=7	D=6
	W=6	W=2		W=3	
	4M=1				M=1 dep=1
	10	8	8	10	8

จากแผนปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ปฏิบัติงานและความถี่ของแผนงานแล้วพบว่า

พื้นที่ทางเดิน งานที่พบในทุกกรณีศึกษาพบในงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ โดยส่วนของงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดพื้นบันไดหนีไฟ สแตนเลส ราวกันตก กระจก และนำขยะไปทิ้ง ในส่วนของงานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานทำความสะอาดเน้นขอบมุม

พื้นที่ห้องน้ำ งานที่พบในทุกกรณีศึกษาพบเพียงงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดพื้น กระจก สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ในห้องน้ำ และนำขยะไปทิ้ง

พื้นที่สันทับนูน งานที่พบในทุกกรณีศึกษาพบในงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ โดยส่วนของงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดพื้น และเฟอร์นิเจอร์ ส่วนงานประจำสัปดาห์ ได้แก่ งานเก็บฝุ่นตามที่สูง

พื้นที่ลานจอดรถ งานที่พบในทุกกรณีศึกษาพบเพียงงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดพื้น และนำขยะไปทิ้ง

และพื้นที่รอบอาคาร งานที่พบในทุกกรณีศึกษาพบเพียงงานประจำวัน ได้แก่ งานทำความสะอาดพื้น ศาลสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และห้องเก็บขยะ

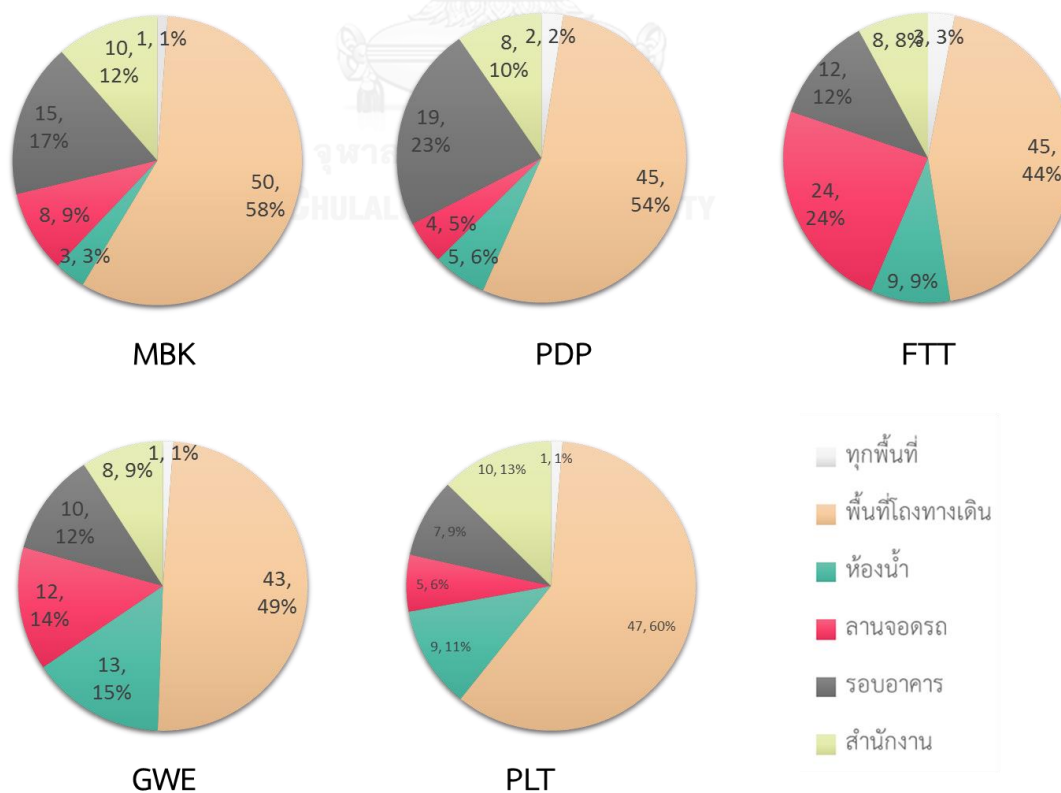
จะเห็นได้ว่าทุกพื้นที่จัดให้มีงานประจำวันมากที่สุดซึ่งเป็นงานทำความสะอาดทั่วไป รองลงมา เป็นงานประจำสัปดาห์ซึ่งเป็นงานทำความสะอาดทั่วไปในบริเวณที่เข้าถึงยากและงานทำความสะอาดพิเศษ โดยเฉพาะงานขัด-เคลือบเงา ส่วนงานความถี่อื่นๆ จะมีลักษณะคล้ายงานประจำสัปดาห์แต่เน้นการใช้เครื่องจักรเข้ามาช่วยปฏิบัติงานมากขึ้น โดยพื้นที่ที่มีความหลากหลายของความถี่ในการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นพื้นที่โถงทางเดิน รองลงมาคือพื้นที่ลานจอดรถ และพบว่าพื้นที่ห้องน้ำและพื้นที่รอบอาคารงานส่วนใหญ่จะเป็นงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.25

เมื่อพิจารณาจำนวนแผนงานของทุกพื้นที่ พบว่ากรณีศึกษามีจำนวนแผนงานอยู่ในช่วง 79-101 งาน ดังแสดงในตารางที่ 4.24 และพบว่าพื้นที่ที่มีจำนวนแผนงานมากที่สุด คือ พื้นที่โง่งทางเดิน ในทุกกรณีศึกษาโดยมีสัดส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 44-60 ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.3

ตารางที่ 4. 26 จำนวนแผนงานในแต่ละพื้นที่

จำนวนแผนงานในพื้นที่ ปฏิบัติงาน	ทั้งหมด	กรณีศึกษา				
		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
ทุกพื้นที่	3	1	2	1	1	3
พื้นที่โง่งทางเดิน	102	50	45	43	47	45
ห้องน้ำ	15	3	5	13	9	9
ลานจอดรถ	31	8	4	12	5	24
รอบอาคาร	20	15	19	10	7	12
สำนักงาน	22	10	8	8	10	8
รวมภาระงานทั้งหมด	193	87	83	87	79	101

แผนภูมิที่ 4. 3 สัดส่วนของแผนปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษาจำแนกตามพื้นที่



4.5 การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

จากการศึกษาการจัดชุดปฏิบัติงานของกรณีศึกษาทั้ง 5 แห่ง โดยระบุสัญลักษณ์เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานของแต่ละกรณีศึกษาดังแสดงในแผนผังที่ 4.4 พบว่าทุกกรณีศึกษามีหน่วยงานของศูนย์การควบคุมการปฏิบัติงานของบริษัทให้บริการรักษาความสะอาด สำหรับส่วนของบริษัทให้บริการรักษาความสะอาดพบว่า

ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ มีผู้จัดการหน่วยงานและผู้ประสานงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โดยแบ่งชุดปฏิบัติงานย่อยตามชั้นในกะกลางวันแยกตามชั้นและแบ่งชุดปฏิบัติงานย่อยภายในกับภายนอกศูนย์การค้าในกะกลางคืน

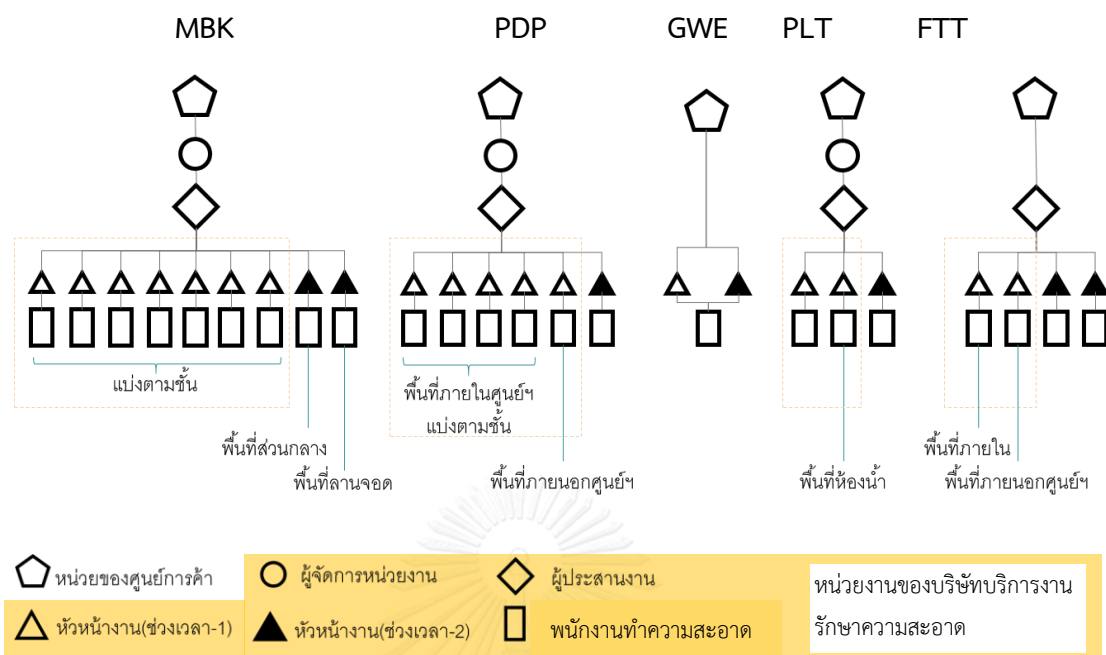
ศูนย์การค้าพาราไดซ์พาร์ค มีผู้จัดการหน่วยงานและผู้ประสานงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จัดชุดปฏิบัติงานย่อยโดยแยกตามชั้นสำหรับพื้นที่ภายในและชุดปฏิบัติงานย่อยสำหรับพื้นที่ภายนอกในกะกลางวัน และจัดชุดปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่ภายในศูนย์การค้าในกะกลางคืน

ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ไม่มีผู้จัดการหน่วยงานและผู้ประสานงานจัดชุดปฏิบัติงาน หัวหน้าแม่บ้านเป็นผู้รับคำสั่งโดยตรงจากหน่วยงานของศูนย์การค้า จัดชุดปฏิบัติงานย่อยโดยแบ่งเป็นกะเข้าบายโดยหัวหน้างานดูแลพื้นที่ทั้งหมด

ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์ มีผู้จัดการหน่วยงานและผู้ประสานงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จัดชุดปฏิบัติงานโดยแยกพื้นที่ห้องน้ำออกมาจากพื้นที่ส่วนอื่นในกะกลางวัน และจัดชุดปฏิบัติงานทำความสะอาดพื้นที่ภายในศูนย์การค้าในกะกลางคืน

ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ มีผู้ประสานงานเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จัดชุดปฏิบัติงานโดยแยกพื้นที่ภายในและภายนอกศูนย์การค้าในกะกลางวัน และจัดชุดปฏิบัติงานทำความสะอาดภายในศูนย์การค้าในกะกลางคืนโดยแยกเป็นงานทำความสะอาดทั่วไปและงานทำความสะอาดตามแผนงาน

แผนผังที่ 4. 1 รูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานของแต่ละกรณีศึกษา



MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

จากแผนผังที่ 4.2 จะเห็นว่าการจัดชุดปฏิบัติงานของแต่ละกรณีศึกษามีความแตกต่างกันในส่วนของบริษัทบริการงานรักษาความสะอาด โดยในระดับจัดการมี 3 แบบ ได้แก่ แบบมีผู้จัดการหน่วยงาน และมีผู้ประสานงาน แบบมีเฉพาะผู้ประสานงาน และแบบที่ไม่มีผู้จัดการหน่วยงานและผู้ประสานงาน สำหรับการการจัดชุดปฏิบัติงานย่อยพบว่ามี การแบ่งชุดปฏิบัติงานตามกะโดยพบว่ามีเพียงกรณีศึกษาเกตเวย์ เอกมัยที่แบ่งชุดปฏิบัติงานเป็นกะเช้าบ่าย ส่วนกรณีศึกษาอื่นๆ แบ่งชุดปฏิบัติงานเป็นกะกลางวันและกะกลางคืน นอกจากนี้การจัดชุดปฏิบัติงานยังแบ่งได้จากพื้นที่ปฏิบัติงานโดยแบ่งชุดปฏิบัติงานภายในและภายนอกอาคาร แบ่งตามประเภทพื้นที่ และแบ่งตามชั้น

4.6 การจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด

จากการศึกษาพบว่าการจัดตำแหน่งงานของศูนย์การศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบว่าตำแหน่งงานที่พบในกรณีศึกษามีทั้งหมด 4 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็นพนักงานระดับจัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติงาน พนักงานระดับจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการหน่วยงาน และผู้ประสานงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานทำความสะอาด โดยตำแหน่งงานที่พบในทุกกรณีศึกษามี 2 ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้างานและพนักงานทำความสะอาด

ตารางที่ 4. 27 ตำแหน่งงานที่พบในศูนย์การศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตำแหน่งงาน			กรณีศึกษา				
			MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ทุกพื้นที่	1.	ผู้จัดการหน่วยงาน	●	●		●	●
	2.	ผู้ประสานงาน	●	●		●	●
	3.	หัวหน้างาน	●	●	●	●	●
	4.	พนักงานทำความสะอาด	●	●	●	●	●

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินั่ม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

พบว่าในตำแหน่งงานพนักงานทำความสะอาดมีการแจกแจงหน้าที่และมีชื่อเรียกตามภาระงาน ซึ่งพบทั้งหมด 14 รูปแบบภาระงาน สามารถแจกแจงตามพื้นที่ปฏิบัติงานได้ ดังนี้ พื้นที่โถงทางเดินพบที่มีการแจกแจงงาน 7 รูปแบบภาระงาน สามารถแยกพนักงานทำความสะอาดได้เป็นพนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานเก็บขยะ พนักงานป้าย พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ พนักงานป้อนเงาพื้น และพนักงานขัดล้างตาม และพบว่าในพื้นที่รอบอาคารมีการแจกแจงงาน 3 รูปแบบภาระงาน ได้แก่ พนักงานรอบอาคาร พนักงานเช็ดกระจก และพนักงานห้องขยะ ส่วนพื้นที่อื่นๆ พบเพียง 1 รูปแบบภาระงาน และพบว่ามีบางรูปแบบภาระงานที่ปฏิบัติงานในหลายพื้นที่ เช่น พนักงานพื้นที่โถงทางเดินและห้องน้ำ โดยรูปแบบภาระงานที่พบซ้ำในทุกกรณีศึกษามี 5 รูปแบบภาระงาน ได้แก่ พนักงานโถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานส่วนสนับสนุน พนักงานลานจอด และพนักงานรอบอาคาร

ตารางที่ 4. 28 รูปแบบภาระงานของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละกรณีศึกษา

รูปแบบภาระงานของพนักงานทำความสะอาด			กรณีศึกษา				
			MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
โถงทางเดิน	1.	พนักงานโถงทางเดิน	31	34	14	12	10
	2.	พนักงานเก็บขยะ	10	0	0	9	3
	3.	พนักงานป้าย	1	0	0	0	0
	4.	พนักงานโถงทางเดินและห้องน้ำ	0	0	0	0	11
	5.	พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ	1	2	0	2	1
	6.	พนักงานปัดเงาพื้น	2	0	0	0	0
	7.	พนักงานจัดล้างตามแผนงาน	0	0	0	0	4
	8.	พนักงานห้องน้ำ	36	33	8	17	13
	9.	พนักงานส่วนสนับสนุน	1	2	1	3	3
	10.	พนักงานลานจอดรถ	12	3	4	2	6
รอบอาคาร	11.	พนักงานรอบอาคาร	4	4	3	3	2
	12.	พนักงานห้องขยะ	1	0	1	0	0
	13.	พนักงานกระจก	0	2	0	0	3
	14.	พนักงานสเปรย์พาร์ท	8	6	4	3	0
รวม			107	86	35	51	56

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

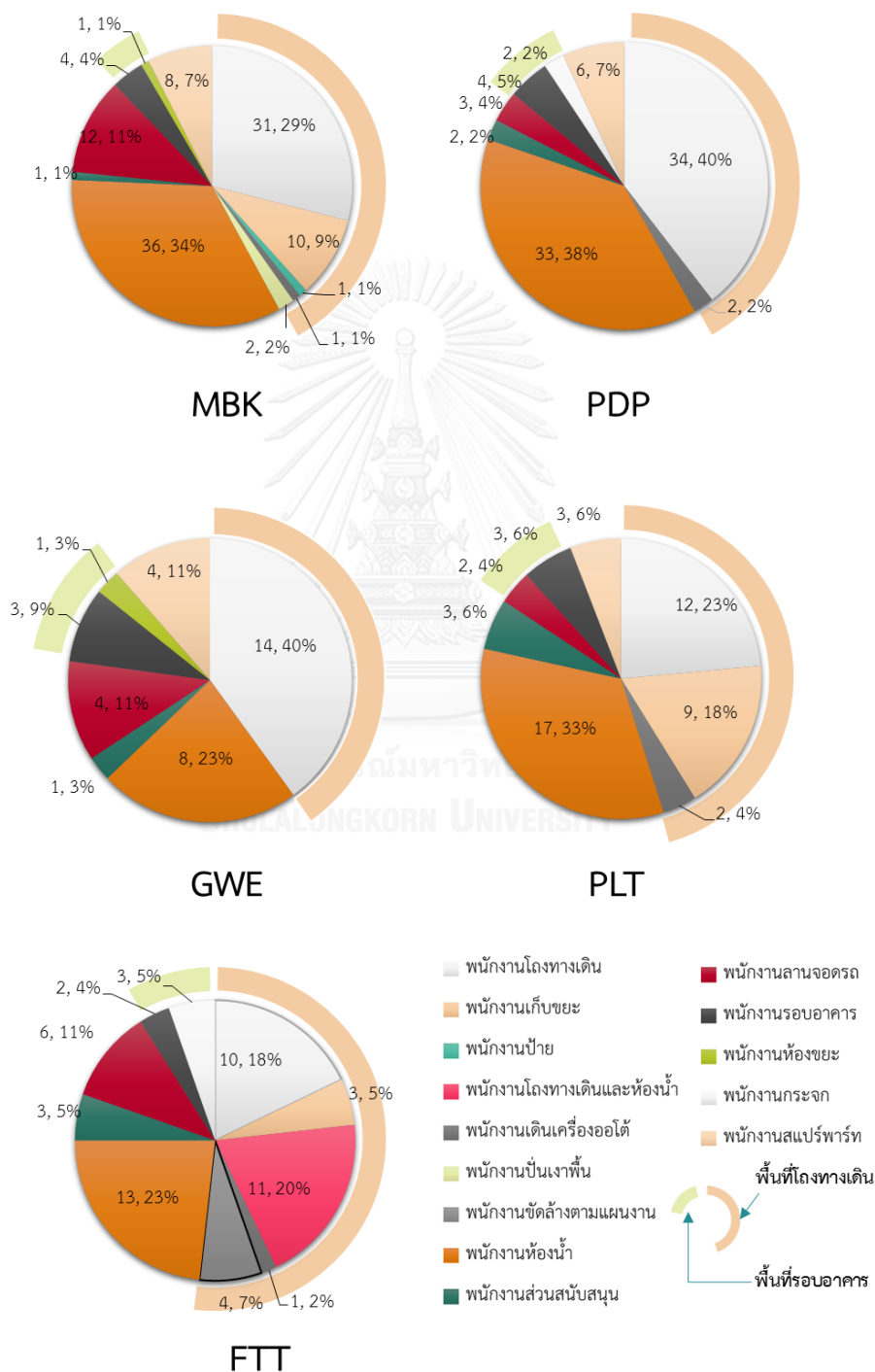
PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

จากตารางที่ 4..28 เมื่อนำจำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละรูปแบบภาระงานมาเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนแล้วพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โถงทางเดินคิดเป็นสัดส่วนมากที่สุดในทุกกรณีศึกษา รองลงมา คือ พนักงานห้องน้ำ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.4

แผนภูมิที่ 4. 4 สัดส่วนของพนักงานทำความสะอาดในแต่ละรูปแบบภาระงานในแต่ละกรณีศึกษา



4.7 การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนของพนักงานทำความสะอาด พบว่าในพนักงานโถงทางเดินมีพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่าง 718.33 -2,412.96 ตารางเมตรต่อคน พนักงานพื้นที่สนับสนุน 106.67 - 1,375.00 ตารางเมตรต่อคน พนักงานลานจอดรถ 3,200.00-35,636.59 ตารางเมตรต่อคน พนักงานรอบอาคาร 333.33-1,623.07 ตารางเมตรต่อคน และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนอยู่ในช่วงระหว่าง 358.13 -2,462.25 ตารางเมตรต่อคน ซึ่งลานจอดรถมีพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนมากที่สุด

ตารางที่ 4. 29 พื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนโดยแยกตามประเภทพื้นที่ปฏิบัติงาน

รายการ	พื้นที่ต่อคน(ตร.ม./คน)				
	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
พื้นที่โถงทางเดิน : พนักงานโถงทางเดิน	1,606.24	2,412.96	1,938.50	718.33	2,328.20
พื้นที่สนับสนุน : พนักงานพื้นที่สนับสนุน	879.00	1,375.00	1,120.00	106.67	448.00
พื้นที่ลานจอดรถ : พนักงานลานจอดรถ	4,677.08	35,636.59	8,217.50	3,200.00	15,347.17
พื้นที่รอบอาคาร : พนักงานรอบอาคาร	1,623.07	729.93	942.10	333.33	1,393.80
พื้นที่รวม : พนักงานทั้งหมด	989.86	2,118.07	1,779.71	306.98	2,039.03

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

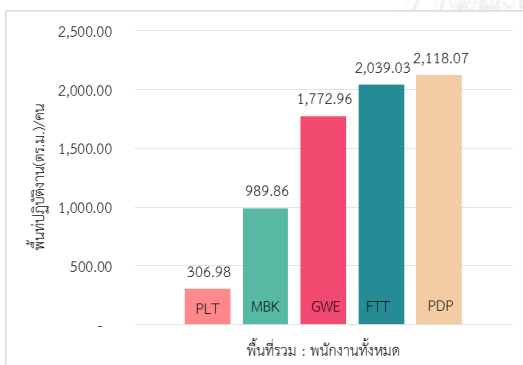
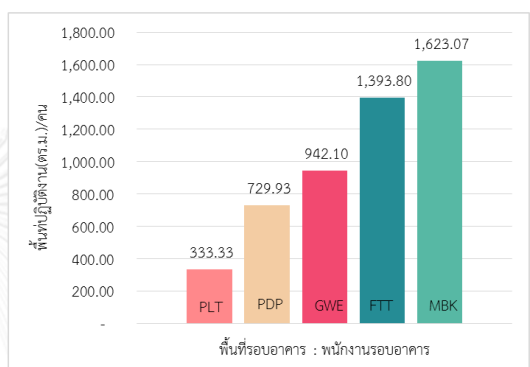
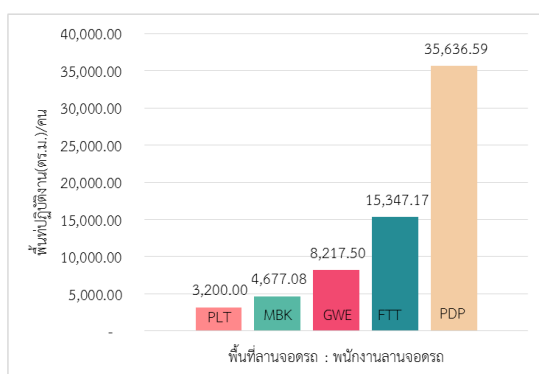
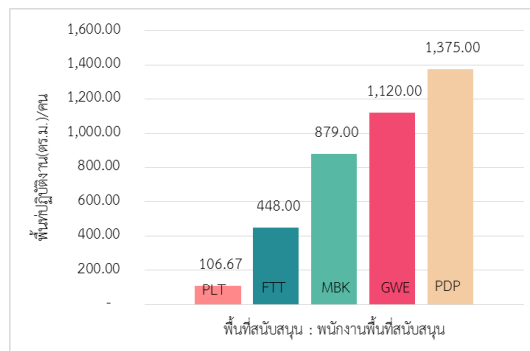
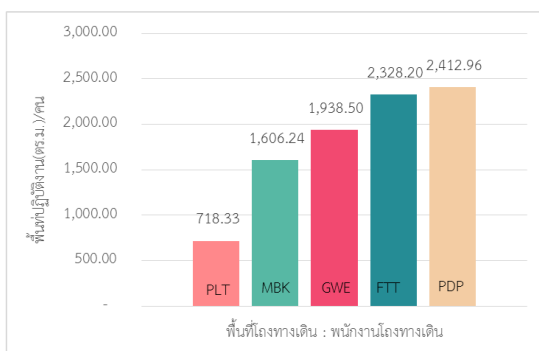
FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

*หมายเหตุ เนื่องจากพื้นที่ห้องน้ำของทุกกรณีศึกษามีการกำหนดโดยจำนวนจุดปฏิบัติงาน ในการศึกษาส่วนนี้จึงไม่รวมพื้นที่ห้องน้ำไว้ด้วย

เมื่อนำขนาดพื้นที่ต่อคนมาแสดงในรูปแบบแผนภูมิแท่งในแต่ละพื้นที่และกรณีศึกษา แล้วเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก จะเห็นว่าขนาดพื้นที่ต่อคนของแต่ละกรณีศึกษาใช้แตกต่างกัน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.5

แผนภูมิที่ 4.5 พื้นที่ต่อคนในพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ



MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

ส่วนพื้นที่ห้องน้ำที่มีการกำหนดจำนวนพนักงานทำความสะอาดตามจุดปฏิบัติงาน พบว่า วิทยาลัยการศึกษาศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ และศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คที่จัดให้มีพนักงานห้องน้ำ ประมาณ 2 คน ต่อ/จุด ศูนย์การค้าแพลทินัม แพลชั่นมอลล์ และศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์จัดให้มีพนักงานห้องน้ำประมาณ 1 คน/จุด ส่วนศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัยจัดให้มีพนักงานห้องน้ำ 1 คนดูแลห้องน้ำ 2 จุด ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4. 30 จำนวนพนักงานต่อจุดปฏิบัติงานในพื้นที่ห้องน้ำ

	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
จำนวนพนักงานห้องน้ำ (คน)	36	33	8	17	13
จำนวนจุดห้องน้ำ(จุด.)	18	18	14	17	14
จำนวนพนักงานต่อจุดปฏิบัติงานเฉลี่ย(คน/จุด)	2	2	0.57	1	1

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แพลชั่นมอลล์
PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

เนื่องจากพื้นที่สนับสนุนเป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่สามารถระบุด้วยจำนวนจุดได้ ผู้ศึกษาจึงได้นำจำนวนพนักงานพื้นที่สนับสนุนมาพิจารณาตามจำนวนจุดพื้นที่สนับสนุน พบว่าศูนย์การค้าแพลทินัม แพลชั่นมอลล์ จัดให้มีพนักงานพื้นที่สนับสนุน 3 คน/จุด ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์คจัดให้มีพนักงานพื้นที่สนับสนุน 2 คน/จุด ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ และศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ มีพนักงานพื้นที่สนับสนุน 1 คน/จุด และศูนย์การค้าเกตเวย์เอกมัยจัดให้มีพนักงาน 1 คนดูแลพื้นที่ส่วนสนับสนุน 2 จุด

ตารางที่ 4. 31 พนักงานทำความสะอาดงานในพื้นที่สนับสนุน

	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
จำนวนพนักงานพื้นที่สนับสนุน (คน)	1	2	1	3	3
จำนวนจุดพื้นที่สนับสนุน(จุด.)	1	1	2	1	3
จำนวนพนักงานต่อจุดปฏิบัติงานเฉลี่ย(คน/จุด)	1	2	0.5	3	1

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แพลชั่นมอลล์
PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

ส่วนพนักงานทำความสะอาดในตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ พนักงานป้าย พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ พนักงานป่นเงาพื้น พนักงานขัดล้างตามแผนงาน พนักงานห้องขยะ และพนักงานกระจก พบว่ามีจำนวนพนักงานอยู่ในช่วง 1-4 คน และพบว่าพนักงานเก็บขยะมีอยู่ในช่วง 3-10 คน โดยพบใน 3 วิทยาลัยการศึกษานอกจากการศึกษเบื้องต้นในบทที่ 3 พบว่าพนักงานเก็บขยะในศูนย์การค้าเอ็มบีเคเซ็นเตอร์ และศูนย์การค้าแพลทินัม แพลชั่นมอลล์จะกระจายอยู่ตามชั้นต่างๆ ของศูนย์การค้า ส่วนศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ จะมีพนักงานเก็บขยะเฉพาะในพื้นที่ชั้น 3 ซึ่งมีการจัดร้านค้าแบบร้านคืออส

ตารางที่ 4. 32 จำนวนพนักงานทำความสะอาดที่พบในบางกรณีศึกษา

ตำแหน่งงาน		จำนวนพนักงานทำความสะอาด(คน)				
		MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
1.	พนักงานเก็บขยะ	10			9	3
2.	พนักงานป้าย	1				
3.	พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ	1	2		2	1
4.	พนักงานปั่นเงาพื้น	2				
5.	พนักงานขัดล้างตามแผนงาน					4
6.	พนักงานห้องขยะ	1		1		
7.	พนักงานกระจก		2			3

MBK = ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์

PLT = ศูนย์การค้าเดอะ แพลทินัม แฟชั่นมอลล์

PDP = ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค

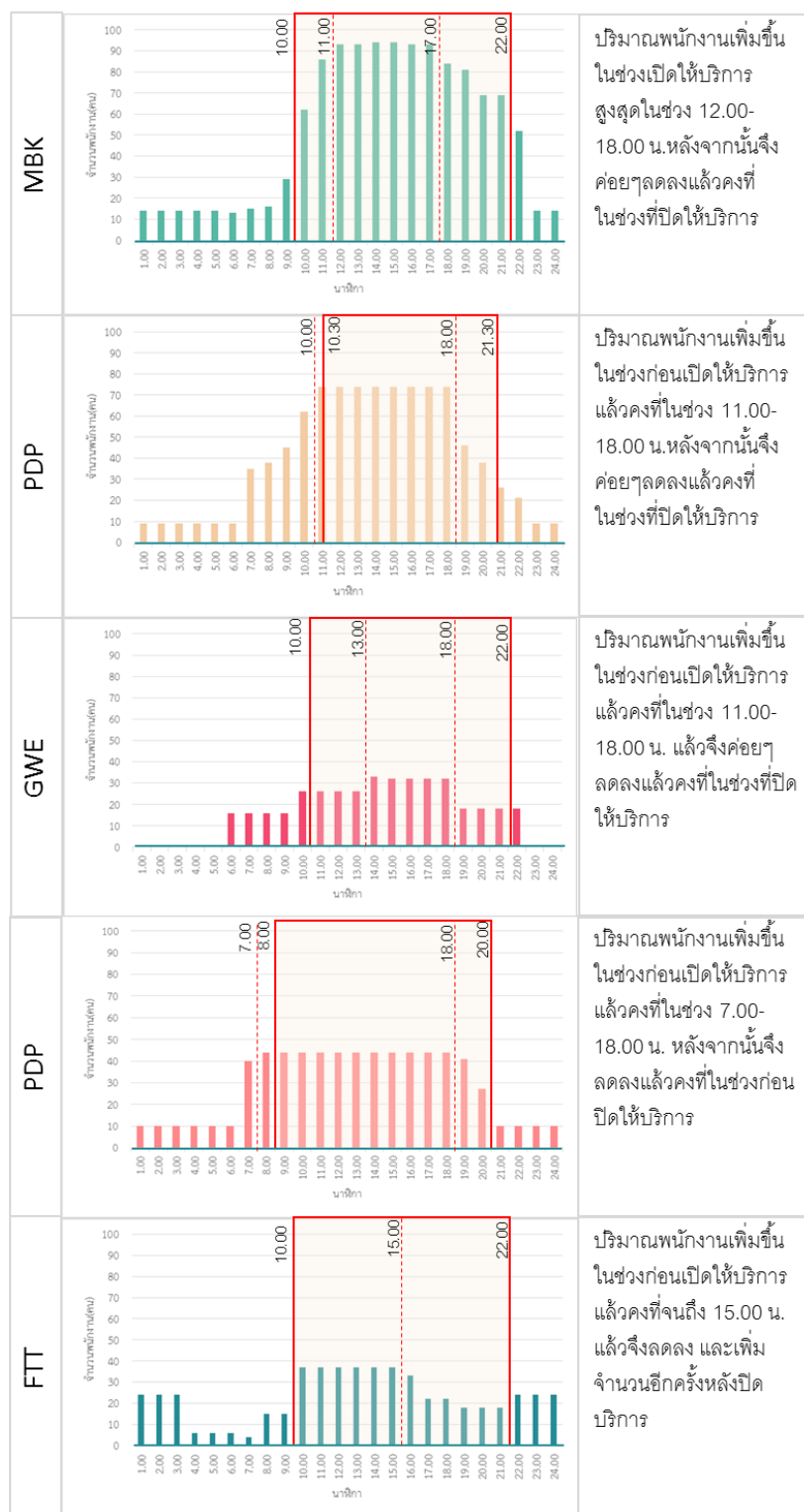
FTT = ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์

GWE = ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

4.8 การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ตารางการจัดพนักงานปฏิบัติงานประจำวัน พบว่าทุกกรณีศึกษาจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดปฏิบัติงานทั้งในช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดและปิดให้บริการ โดยกรณีศึกษา 4 แห่งมีพนักงานทำความสะอาดประจำอยู่ตลอดเวลาซึ่งช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการจะมีจำนวนพนักงานทำความสะอาดเพิ่มมากขึ้นและลดลงในช่วงที่ศูนย์การค้าปิดให้บริการ ส่วนอีก 1 กรณีศึกษา คือ ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย พบว่ามีพนักงานทำความสะอาดอยู่ในช่วงเวลา 6.00-23.00 น. โดยเพิ่มและลดพนักงานเป็น 3 ช่วง โดยมีช่วงที่ซ้อนทับกัน 4-5 ชั่วโมง ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4.2

แผนภูมิที่ 4. 6 การจัดพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาของกรณีศึกษาโดยรวม



พบว่าทุกกรณีศึกษาจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดทั้งในและนอกช่วงเวลาที่ยุทธการค่าเปิดให้บริการ โดยจำนวนพนักงานจำค่อยๆเพิ่มขึ้นในช่วงที่ยุทธการค่าเปิดให้บริการแล้วมีจำนวนคงที่ก่อนจะค่อยๆ ลดลงในช่วงก่อนยุทธการค่าปิด โดยพบว่ามี 1 กรณีศึกษาที่เพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงหลังยุทธการค่าปิดให้บริการ ในทางกลับกันกรณีศึกษาอื่นๆ มีจำนวนพนักงานคงที่ แล้วเพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงที่ยุทธการค่าเปิดให้บริการแล้วจึงลดลง

4.9 การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

การประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของยุทธการค่ากรณีศึกษาพบว่าทุกกรณีศึกษามีการประเมินทุกๆ 1 เดือนเหมือนกัน โดยเจ้าหน้าที่ของยุทธการค่าเป็นผู้ประเมินข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาประกอบการประเมิน

รายการที่ใช้ในการประเมินถูกระบุในเอกสาร SLA หรือKPI ที่ได้ตกลงกันไว้ *ระดับคุณภาพของความสะอาด และจำนวน-คุณลักษณะของพนักงาน* ในทุกกรณีศึกษา *ระดับระดับของขยะในถังขยะ 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ยุทธการค่าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ยุทธการค่าพาราไดซ์ พาร์ค และยุทธการค่าเดอะ แพลทินัม แพชั่นมอลล์* *ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ยุทธการค่าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ยุทธการค่าพาราไดซ์ พาร์ค และยุทธการค่าเกตเวย์ เอกมัย และอุปกรณครบ* และ*การปฏิบัติตามสัญญา* *ระบุในยุทธการค่าฟอร์จูน ทาวน์* เพียงกรณีศึกษาเดียว

พบว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน 4 ใน 5 ของยุทธการค่ากรณีศึกษา คือ ร้อยละ 90 ยกเว้นยุทธการค่าฟอร์จูน ทาวน์ที่กำหนดเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 80

ตารางที่ 4. 33 แสดงรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละกรณีศึกษา

รายการ	MBK	PDP	GWE	PLT	FTT
ความถี่ในการประเมิน	ทุก 1 เดือน				
หัวข้อประเมิน	ประเมินตามหัวข้อใน SLA	ประเมินตามหัวข้อใน SLA	ประเมินตามหัวข้อใน KPI	ประเมินตามหัวข้อใน SLA	ประเมินตามหัวข้อ
	จำนวนพนักงาน				
	ความสะอาดของพื้นที่				
	บุคลิก/รูปแบบ/ การปฏิบัติงาน/ Service Standard/ การรักษาถูกระเบียบของพนักงาน			บุคลิก/รูปแบบพนักงาน	
	ระดับความพึงพอใจ			อุปกรณ์ครบ	
ผู้ประเมิน	เจ้าหน้าที่ของยุทธการค่า				
	ผู้เช่าและผู้ใช้บริการ				
เกณฑ์การประเมิน	90%				80%
วิธีการประเมิน	ประเมินโดยตัดคะแนนจากคะแนนเต็มในแต่ละรายการแล้วมาคำนวณผลเป็นเปอร์เซ็นต์	ประเมินตามรายการผ่าน = 1 ไม่ผ่าน = 0 แล้วคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายการทั้งหมด	ประเมินจากจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความสะอาดต้องไม่เกินจำนวนครั้งที่กำหนด	ประเมินตามรายการดีมาก(5)-ปรับปรุง(1) แล้วคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของรายการทั้งหมด	ประเมินโดยตัดคะแนนจากคะแนนเต็มในแต่ละรายการมาคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ และหักข้อร้องเรียนอีกครั้งละ 2%

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในบทที่ 5 นี้จะกล่าวถึงผลสรุปของการศึกษาที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยจะกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา ตลอดจนผลการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 และบทที่ 4 นำมาสู่การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า โดยศึกษาถึงรูปแบบและแนวทางในการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้าโดยเน้นในเรื่องของการจัดทำผังคน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดการงานรักษาความสะอาดสำหรับอาคารประเภทศูนย์การค้าซึ่งมีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้นทุกปี

แนวทางการศึกษาใช้วิธีศึกษาเชิงประจักษ์แบบกรณีศึกษา ซึ่งใช้การเลือกกรณีศึกษาแบบเจาะจง การเก็บข้อมูลโดยการรวบรวมเอกสารที่การจัดการและปฏิบัติงานรักษาความสะอาด และสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้จัดการหรือหัวหน้างานของหน่วยงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษา โดยศูนย์การค้ากรณีศึกษาประกอบด้วย ศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ศูนย์การค้าเกตเวย์เอ็มบี ศูนย์การค้าเดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์ และศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ โดยขอบเขตการศึกษาไม่รวมพื้นที่เช่าหรือขายในศูนย์การค้า และพื้นที่อาคารประเภทอื่นที่ไม่ใช่ศูนย์การค้า

หัวข้อในการเก็บรวบรวมข้อมูลของแต่ละกรณีศึกษา ซึ่งได้รายงานข้อมูลของแต่ละกรณีศึกษาไว้ในบทที่ 3 แบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานประกอบด้วยข้อมูลทางกายภาพ ข้อมูลการใช้งานอาคาร และข้อมูลการจัดผังพื้นที่ของศูนย์การค้า 2) ขอบเขตงานรักษาความสะอาด 3) แผนการปฏิบัติงาน 4) การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และ 5) การประเมินผล

ส่วนการวิเคราะห์ผลการศึกษา ประกอบด้วย 9 ประเด็น ประกอบด้วย 1)การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ 2) การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงาน 3) จุดทำความสะอาด 4)แผนปฏิบัติงานรักษาความสะอาด 5) การจัดชุดปฏิบัติงาน 6) การจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด 7) การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน 8) การจัดช่วงเวลาการปฏิบัติงาน และ 9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ลักษณะทางกายภาพของกรณีศึกษาจากการศึกษาพบว่าผังพื้นที่ของกรณีศึกษา 4 แห่ง มีลักษณะที่มีความยาวมากกว่าด้านกว้างประมาณ 2-3 เท่าของด้านกว้าง ส่วนกรณีศึกษาอีกหนึ่งแห่งมี

รูปร่างเป็นสี่เหลี่ยมคางหมูที่มีความยาวและความกว้างที่ใกล้เคียงกัน การวางตำแหน่งของลานจอดรถของกรณีศึกษามีอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ มีลานจอดรถที่เชื่อมต่อในชั้นเดียวกันกับสวนศูนย์การค้า และมีลานจอดรถแยกชั้นจากสวนศูนย์การค้า

ส่วนรูปแบบของทางเดินหลัก พบว่าลักษณะเส้นทางเดินในสวนศูนย์การค้ากรณีศึกษามีอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบตาราง(Grid) และแบบเส้นตรง(Linear)

การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของกรณีศึกษา พบว่าทั้ง 5 กรณีศึกษาแบ่งเป็น 5 พื้นที่ คล้ายกัน ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ห้องน้ำ พื้นที่ลานจอดรถ พื้นที่รอบอาคาร และพื้นที่สนับสนุน โดยพื้นที่โถงทางเดิน เป็นพื้นที่หลักของงานรักษาความสะอาดภายในสวนศูนย์การค้าและพื้นที่ลานจอดรถเป็นพื้นที่หลักของงานรักษาความสะอาดภายนอกสวนศูนย์การค้า

จุดทำความสะอาดที่พบในทุกกรณีศึกษาและทุกพื้นที่ปฏิบัติงานรักษาความสะอาด ได้แก่ พื้น-ทางเดิน และถังขยะ ในพื้นที่โถงทางเดินพบว่ามีความถี่จุดทำความสะอาดมากที่สุดในทุกกรณีศึกษา ส่วนพื้นที่อื่นๆ มีความถี่จุดทำความสะอาดในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งถูกระบุโดยใช้อุปกรณ์ประกอบของอาคาร เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ที่ติดตั้งหรือวางไว้ในแต่ละพื้นที่ตามลักษณะการใช้งานพื้นที่

แผนปฏิบัติงาน พบว่ามีงานประจำวันมากที่สุดซึ่งเป็นงานทำความสะอาดทั่วไป รองลงมา เป็นงานประจำสัปดาห์ซึ่งเป็นงานทำความสะอาดทั่วไปในบริเวณที่เข้าถึงยากและงานทำความสะอาดพิเศษ โดยเฉพาะงานขัด-เคลือบเงา ส่วนงานความถี่อื่นๆ จะมีลักษณะคล้ายงานประจำสัปดาห์ที่เน้นการใช้เครื่องจักรเข้ามาช่วยปฏิบัติงานมากขึ้น โดยพื้นที่ที่มีความหลากหลายของความถี่ในการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นพื้นที่โถงทางเดิน รองลงมาคือพื้นที่ลานจอดรถ และพบว่าพื้นที่ห้องน้ำและพื้นที่รอบอาคารงานส่วนใหญ่จะเป็นงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์

การจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด พบว่าทุกกรณีศึกษาจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเข้ามาให้บริการรักษาความสะอาด โดยมีหน่วยงานของทางสวนศูนย์การค้าเป็นผู้กำกับควบคุมดูแล แต่แตกต่างกันในเรื่องการจัดชุดปฏิบัติงาน ทั้งในระดับจัดการ และระดับปฏิบัติงาน โดยในระดับจัดการ อาจกำหนดให้มีหรือไม่มีตำแหน่งผู้จัดการหน่วยงานหรือตำแหน่งผู้ประสานงาน ส่วนในระดับปฏิบัติงานมีการแบ่งกะการทำงานเป็นกะกลางวัน-กะกลางคืน หรือกะเช้า-กะบ่าย โดยการแบ่งชุดปฏิบัติงานย่อยแบ่งพื้นที่ภายในรวมกับพื้นที่ภายนอก หรือแบ่งพื้นที่ภายในออกจากพื้นที่ภายนอก

การจัดตำแหน่งงานรักษาความสะอาด พบว่ามีพนักงานทั้งหมด 4 ตำแหน่งงาน โดยมี 2 ตำแหน่งงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ หัวหน้างาน พนักงานทำความสะอาด โดยในส่วนของพนักงานทำความสะอาดนั้นได้แยกย่อยตามภาระงาน พบทั้งหมด 14 รูปแบบภาระงาน ซึ่งพบว่ามี 5

รูปแบบภาระงานที่พบในทุกกรณีศึกษา ได้แก่ พนักงานโถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ พนักงานพื้นที่สนับสนุน พนักงานลานจอดรถ และพนักงานรอบอาคาร

การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน จากรูปแบบภาระงานที่พบซ้ำในทุกกรณีศึกษาพบว่าขนาดพื้นที่ต่อคนของแต่ละตำแหน่งงานไม่เท่ากัน โดยพนักงานพื้นที่โถงทางเดินจัดให้มีพื้นที่ปฏิบัติงาน 718.33 - 2,412.96 ตารางเมตรต่อคน พนักงานพื้นที่สนับสนุน 106.67 - 1,375.00 ตารางเมตรต่อคน พนักงานลานจอดรถ 3,200.00-35,636.59 ตารางเมตรต่อคน และพนักงานรอบอาคาร 333.33-1,623.07 ตารางเมตรต่อคน ซึ่งพนักงานลานจอดรถจะมีพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าในตำแหน่งงานพนักงานห้องน้ำมีการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานจากจำนวนจุดห้องน้ำ โดยกำหนดให้มีพนักงานทำความสะอาด 1-3 คนต่อจุด และหากพิจารณาการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานสำหรับพื้นที่สนับสนุนตามจำนวนจุดพื้นที่สนับสนุนแล้วพบว่า จัดให้มีพนักงานทำความสะอาด 1-3 คนต่อจุดเช่นกัน ส่วนตำแหน่งงานที่พบในบางกรณีศึกษา เช่น พนักงานเดินเครื่องออโต้ พนักงานป้อนเงาพื้น พนักงานขัดล้างตามแผนงาน พนักงานป้าย พนักงานห้องขยะ และพนักงานกระจก กำหนดให้มีพนักงานทำความสะอาด 1-4 คนต่อตำแหน่งงาน ส่วนพนักงานเก็บขยะพบว่ากำหนดให้มีพนักงานทำความสะอาด 3-9 คน

การจัดช่วงเวลาปฏิบัติงาน พบว่าทุกกรณีศึกษาจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดทั้งในและนอกช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ โดยจำนวนพนักงานจำค่อยๆเพิ่มขึ้นในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการแล้วมีจำนวนคงที่ ก่อนจะค่อยๆ ลดลงในช่วงก่อนศูนย์การค้าปิด โดยพบว่ามี 1 กรณีศึกษาที่เพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงหลังศูนย์การค้าปิดให้บริการ ในทางกลับกันกับกรณีศึกษาอื่นๆ ที่มีจำนวนพนักงานคงที่ แล้วเพิ่มจำนวนพนักงานในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการแล้วจึงลดลง

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานรักษาความสะอาดของศูนย์การค้ากรณีศึกษาพบว่าทุกกรณีศึกษา มีการประเมินทุกๆ 1 เดือนเหมือนกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเป็นผู้ประเมินข้อมูลจากการตรวจงานประจำวัน และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาประกอบการประเมิน โดยรายการที่ใช้ในการประเมินถูกระบุในเอกสาร SLA หรือ KPI ที่ได้ตกลงกันไว้ ระบุถึงคุณภาพของความสะอาด และจำนวน-คุณลักษณะของพนักงาน ในทุกกรณีศึกษา โดยเกณฑ์ที่ผ่านการประเมินอยู่ในช่วงร้อยละ 80-90

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

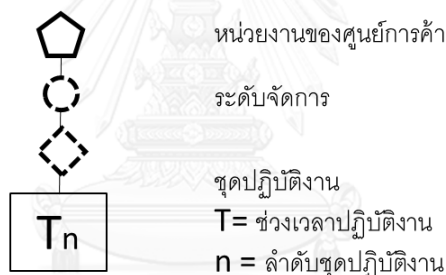
5.2.1 รูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานรักษาความสะอาด

การจัดชุดปฏิบัติงานทำความสะอาดของศูนย์การค้าพบว่าปัจจัยที่ทำให้การจัดชุดปฏิบัติงานต่างกันมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ช่วงเวลาปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงาน 3 รูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบสามารถแจกแจงความสัมพันธ์ ได้ดังนี้

รูปแบบที่ 1 จัดชุดปฏิบัติงานตามเวลา(ปัจจัยเรื่องช่วงเวลาปฏิบัติงาน)

การจัดชุดปฏิบัติงานตามเวลาซึ่งพบในทุกกรณีศึกษา มีการแบ่งการทำงานออกเป็นกะโดยให้มีพนักงานทำความสะอาดปฏิบัติหน้าที่ทั้งในช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการและปิดให้บริการ โครงสร้างของชุดปฏิบัติงานลักษณะนี้จะจัดให้มีหัวหน้าควบคุมการทำงานของพนักงานทำความสะอาดที่เข้างานในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน และมีการเหลื่อมช่วงเวลาที่ต้องเปลี่ยนกะเพื่อให้มีพนักงานทำความสะอาดปฏิบัติงานอย่างไม่ขาดช่วง ดังแสดงในแผนผังที่ 5.1

แผนผังที่ 5.1 รูปแบบจัดชุดปฏิบัติงานตามเวลา



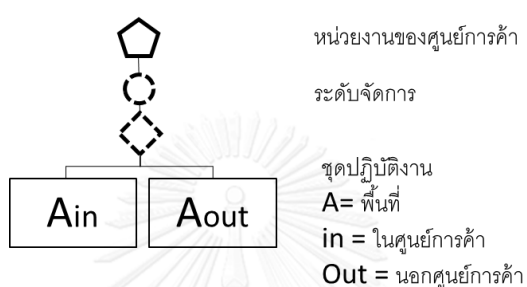
ในช่วงเวลาที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการพนักงานทำความสะอาดไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เนื่องจากจะรบกวนลูกค้าหรือผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์การค้าและพื้นที่ถูกใช้งานทำให้ไม่สามารถเข้าไปทำความสะอาดได้ โดยเฉพาะงานที่ใช้เครื่องจักรเข้ามาช่วยในการทำความสะอาด จึงต้องจัดชุดปฏิบัติงานที่มีช่วงเวลาปฏิบัติงานอีกชุดหนึ่งด้วย

ทั้งนี้นอกเหนือจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว การแบ่งกะการทำงานยังเกิดจากข้อกำหนดในมาตรฐานแรงงานไทย(มรท.8011 – 2553) ที่ระบุเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานโดยสรุปว่า ลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานได้ 8-12 ชั่วโมงต่อวัน จึงทำให้ช่วงเวลาปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยรักษาความสะอาดแต่ละคนไม่สามารถทำงานต่อเนื่องครอบคลุมช่วงเวลา que ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ 10-12 ชั่วโมงต่อวัน ได้ทั้งหมด

รูปแบบที่ 2 จัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยแยกพื้นที่ภายในและภายนอก

การจัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยแยกพื้นที่ภายในและภายนอก แต่ละชุดปฏิบัติงานจะมีหัวหน้าควบคุมการของพนักงานทำความสะอาดตามจุดตามพื้นที่ที่กำหนด ซึ่งแบ่งชุดปฏิบัติงานแยกพื้นที่ภายในจากพื้นที่ภายนอกอย่างชัดเจน ได้แก่ ชุดปฏิบัติงานหนึ่งดูแลพื้นที่โถงทางเดิน ห้องน้ำ และพื้นที่สนับสนุน ส่วนอีกชุดปฏิบัติงานจะดูแลพื้นที่ลานจอดและพื้นที่รอบอาคาร

แผนผังที่ 5. 2 รูปแบบจัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยแยกพื้นที่ภายในและภายนอก

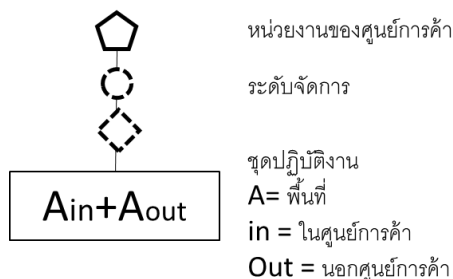


การจัดชุดปฏิบัติงานรูปแบบนี้พบใน 2 กรณีศึกษาที่มีลักษณะร่วมกัน ได้แก่ มีพื้นที่ของศูนย์การค้ามากกว่า 140,000 ตร.ม. และมีอัตราส่วนระหว่างด้านยาวและด้านกว้างของอาคารศูนย์การค้ามากกว่า 3:1 จึงเป็นที่สังเกตว่าขนาดพื้นที่และความยาวของอาคารศูนย์การค้ามีผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงานในลักษณะนี้เพื่อให้การควบคุมกำกับงานทั่วถึง ซึ่งการจัดชุดปฏิบัติงานรูปแบบนี้มีผลต่อลำดับของการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคน โดยลำดับของการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนจากมากไปน้อย ดังนี้ หัวหน้างาน พนักงานลานจอด พนักงานโถงทางเดิน พนักงานพื้นที่ส้วมสนับสนุน พนักงานรอบอาคาร และพนักงานห้องน้ำ

รูปแบบที่ 3 จัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยรวมพื้นที่ภายในกับภายนอก

การจัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยรวมพื้นที่ภายในกับภายนอก แต่ละชุดปฏิบัติงานจะมีหัวหน้าควบคุมการของพนักงานทำความสะอาดตามจุดตามพื้นที่ที่กำหนด ซึ่งชุดปฏิบัติงานแต่ละชุดประกอบด้วยตำแหน่งงานที่ดูแลพื้นที่ทั้งภายในและภายนอก โดยใน 1 ชุดปฏิบัติงานอาจประกอบด้วยพนักงานโถงทางเดิน พนักงานห้องน้ำ ร่วมกับพนักงานลานจอดหรือพนักงานรอบอาคาร เป็นต้น

แผนผังที่ 5. 3 รูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยรวมพื้นที่ภายในกับภายนอก



การจัดชุดปฏิบัติงานตามพื้นที่โดยรวมพื้นที่ภายในกับภายนอกศูนย์การค้าพบใน 3 กรณีศึกษา ลักษณะร่วมกัน ได้แก่ เป็นศูนย์การค้าที่มีขนาดน้อยกว่า 140,000 ตร.ม. และเป็นอาคารที่มีอัตราส่วนระหว่างด้านยาวและด้านกว้างของอาคารศูนย์การค้าน้อยกว่า 3:1 มีการลำดับแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานต่อพนักงานทำความสะอาดเหมือนกัน โดยพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนเรียงลำดับจากมากมาหาน้อย ดังนี้ หัวหน้างาน พนักงานลานจอดรถ พนักงานพื้นที่รอบอาคาร พนักงานพื้นที่โถงทางเดิน พนักงานส่วนสนับสนุน และพนักงานห้องน้ำ

จากการจัดชุดปฏิบัติงานโดยพื้นที่จะเห็นได้ว่าขนาดและความยาวของอาคารศูนย์การค้ามีผลต่อการตัดสินใจในการจัดรูปแบบชุดปฏิบัติงานของกรณีศึกษา โดยศูนย์การค้าใช้รูปแบบชุดปฏิบัติงานแยกพื้นที่ภายนอกและภายในเมื่ออาคาร ศูนย์การค้าที่พื้นที่มากกว่า 140,000 ตร.ม.และมีอัตราส่วนความยาวต่อความกว้างอาคารมากกว่า 3:1 และในทางกลับกันจะเลือกการจัดชุดปฏิบัติงานแบบรวมพื้นที่ภายในและภายนอก

5.2.2 การกำหนดภาระงานของพนักงานทำความสะอาด

จากการศึกษา พบว่าการกำหนดภาระงานของพนักงานทำความสะอาด 3 วิธี ได้แก่ กำหนดโดยโซนพื้นที่ กำหนดโดยจำนวนจุดปฏิบัติงาน และกำหนดตามงานเฉพาะด้าน โดยแต่ละวิธีมีรายละเอียดดังนี้

1) การกำหนดโดยโซนพื้นที่

จะใช้กับบริเวณที่ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สัดส่วนของพื้นที่ที่มากที่สุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ พื้นที่โถงทางเดิน พื้นที่ลานจอดรถ และพื้นที่รอบอาคาร ส่งผลให้พนักงานพื้นที่ส่วนกลาง พนักงานลานจอดรถ และพนักงานรอบอาคารถูกจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานโดยกำหนดขนาดของพื้นที่

แม้ว่าการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานต่อคนของแต่ละกรณีศึกษาจำแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงการกำหนดจุดปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดแต่ละคนแล้ว พบว่ามีการกำหนดให้มีพนักงานโถงทางเดินในพื้นที่แต่ละชั้นไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับปริมาณของผู้เข้ามาใช้งานพื้นที่แต่อย่างน้อยก็มีการกำหนดให้มีพนักงานทำความสะอาดอย่างน้อย 2 ชั้นต่อคน โดยชั้น 1 หรือชั้นที่มีทางเชื่อมต่อกับพื้นที่สาธารณะจะจัดให้มีจำนวนพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้ถ้าหากขนาดพื้นที่ในแต่ละชั้นมีมาก อาจกำหนดโซนการทำงานทำความสะอาดของพนักงานแต่ละคนโดยใช้เส้นแบ่งเขตตามความยาวของอาคาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนในขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดแต่ละคน

ส่วนพื้นที่จอดรถพบว่ามี 2 วิธีในการจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานตามชั้นโดยให้พนักงานทำความสะอาดแต่ละคนรับผิดชอบพื้นที่ตามชั้นไปซึ่งพนักงานทำความสะอาด 1 คน อาจรับผิดชอบพื้นที่มากกว่า 1 ชั้น และการจัดสรรพื้นที่ตามโซนวิธีนี้พบในศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค เพียงกรณีศึกษาเดียวที่จัดสรรให้พนักงานลานจอดรถ 1 คน ทำความสะอาดในทุกชั้นแต่แบ่งส่วนการทำงานเป็น 3 โซนตามความยาวของอาคาร

และพื้นที่รอบอาคาร มีการจัดสรรพื้นที่รับผิดชอบโดยอย่างน้อยที่สุดคือจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดในบริเวณหน้าศูนย์การค้าและหลังศูนย์การค้าอย่างละ 1 คน แต่ถ้าความยาวของอาคารศูนย์การค้ามีมากอาจแบ่งพื้นที่ตามความยาวของอาคารศูนย์การค้าร่วมด้วย

2) การกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานโดยจำนวนจุดปฏิบัติงาน

ในส่วนของพื้นที่ห้องน้ำ เนื่องจากว่าเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานเฉพาะด้านมีความถี่ในการใช้งานมาก และมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของสุขอนามัย ในบางกรณีศึกษาเช่นศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค ได้กำหนดให้ห้องน้ำเป็นจุดที่มีความสำคัญที่เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ มีจึงมีการกำหนดให้แยกภาระงานในส่วนนี้ออกมา และมีพนักงานประจำห้องน้ำอยู่ตลอดเวลาอย่างน้อยจุดละ 1 คน

ส่วนพื้นที่สนับสนุน เนื่องจากว่าพื้นที่ส่วนนี้ไม่ได้มีผลต่อกิจกรรมหลักของธุรกิจศูนย์การค้า แต่จำเป็นต้องมีงานรักษาความสะอาดเพื่อให้เกิดความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสุขอนามัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้า นอกจากงานรักษาความสะอาดแล้วพบว่าใน 4 กรณีศึกษา ยังกำหนดให้พนักงานทำความสะอาดมีหน้าที่บริการเจ้าหน้าที่ ในพื้นที่ส่วนนี้จึงจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดอย่างน้อย 2 จุด ต่อ 1 คน โดยจำนวนพนักงานทำความสะอาดจะมากขึ้นเมื่อพื้นที่สนับสนุนของกรณีศึกษารองรับพื้นที่ประเภทอื่นนอกจากพื้นที่ของศูนย์การค้าและภาระงานที่ต้องปฏิบัติ

3) การกำหนดงานเฉพาะด้านโดยเฉพาะพนักงาน

เนื่องจากพบว่ารูปแบบภาระงานที่พบในกรณีศึกษามีบางส่วนที่ไม่เหมือนกัน ได้แก่ ภาระงานของพนักงานเก็บขยะ พนักงานเดินเครื่องอัตโนมัติ พนักงานป้อนเงาพื้น พนักงานขัดล้างตามแผนงาน พนักงานป้าย พนักงานห้องขยะ และพนักงานกระจก ซึ่งพบว่านอกจากพนักงานเก็บขยะแล้วจะกำหนดให้มีจำนวนพนักงานทำความสะอาดภาระงานละ 1-4 คน ทั้งนี้ภาระงานเหล่านี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของศูนย์การค้าที่ต้องการเน้นการทำความสะอาดในจุดปฏิบัติงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากไม่ได้กำหนดแยกภาระงานส่วนนี้ออกมาก็จะใช้พนักงานทำความสะอาดอื่นๆ ปฏิบัติงานแทน

ในส่วนของพนักงานเก็บขยะพบว่าภาระงานนี้จะมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของร้านค้าในพื้นที่ โดยหากในพื้นที่ศูนย์การค้ามีร้านคือสเป็นส่วนใหญ่มักมีแนวโน้มที่จะกำหนดให้มีพนักงานเก็บขยะเพิ่มขึ้นมา เนื่องจากว่าร้านคือสเป็นร้านขนาดเล็ก เมื่อมาอยู่รวมกันในพื้นที่บริเวณเดียวกันก็ทำให้เกิดความหนาแน่นของร้านค้ามาก ซึ่งส่งผลให้เกิดปริมาณขยะทั้งจากร้านค้าและผู้มาใช้บริการมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งโดยปกติแล้วการจัดการขยะในศูนย์การค้าจะใช้วิธีการให้ร้านค้าแต่ละร้านเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมขยะของร้านไปทิ้ง ณ จุดที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งบางร้านค้าไม่ได้นำขยะไปทิ้งในพื้นที่ที่กำหนดให้ แต่นำไปทิ้งที่ถังขยะในพื้นที่โถงทางเดินแทน ทำให้ถังขยะเต็มเร็วและสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อศูนย์การค้า การเพิ่มพนักงานเก็บขยะเข้ามาจึงมีส่วนช่วยในการลดปัญหานี้และยังเป็นการบริการแก่ผู้เช่าอย่างหนึ่งด้วย

5.2.3 การจัดกำลังพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลา

พบว่าทุกศูนย์การค้าจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดปฏิบัติงานทั้งในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการและศูนย์การค้าปิดให้บริการ โดยการกำหนดงานในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเป็นงานทำความสะอาดทั่วไปเพื่อคงสภาพความสะอาดไว้ ส่วนการกำหนดงานในช่วงที่ศูนย์การค้าปิดให้บริการมีทั้งงานทำความสะอาดทั่วไปแต่เน้นเก็บรายละเอียดที่ในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดมาสามารถปฏิบัติงานได้ และงานทำความสะอาดพิเศษที่ต้องใช้เครื่องจักร ดังที่เห็นเหตุผลไว้ในรูปแบบการจัดชุดปฏิบัติงานแบบที่ 1

แต่เมื่อพิจารณาจำนวนพนักงานทำความสะอาดพบว่ามีความสัมพันธ์กับในช่วงเวลาการเปิดให้บริการของศูนย์การค้าและการเข้ามาใช้งานของผู้ใช้บริการ มี 2 ลักษณะ คือ จัดให้มีจำนวนพนักงานทำความสะอาดมากขึ้นพร้อมกับจำนวนของผู้เข้ามาใช้บริการ คือ ในช่วงที่ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ โดยมีจำนวนผู้เข้ามาใช้งานสูงสุดในช่วง 13.00-17.00น. อีกลักษณะ คือ จัดให้มีจำนวนพนักงานรักษาความสะอาดแปรผกผันกับจำนวนผู้ใช้บริการ โดยมีพนักงานทำความสะอาดมากในช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อยและลดลงในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการมาก ซึ่งจะไม่เป็นการรบกวนกันระหว่างผู้เข้ามาใช้บริการและพนักงานทำความสะอาด สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

แผนภูมิที่ 5. 1 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานและช่วงเวลา



จากกรณีศึกษาพบว่ามีเพียงกรณีศึกษาเดียว คือ ศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์ ที่เลือกใช้การจัดจำนวนพนักงานทำความสะอาดเพิ่มจำนวนพนักงานแปรผกผันกับจำนวนผู้ใช้บริการ โดยในเบื้องต้นพบว่ากรณีศึกษาดังกล่าวมีส่วนของอาคารสำนักงานให้เข้าร่วมอยู่ด้วยและลิฟต์ของสำนักงานสามารถเชื่อมต่อเข้ามายังพื้นที่ของศูนย์การค้าได้โดยพบว่า โถงลิฟต์ดังกล่าวในส่วนของศูนย์การค้าอยู่ในบริเวณทางเดินหลักซึ่งมีรูปแบบเส้นตรงดังแสดงในแผนผังที่ 5.4 ซึ่งต่างจากศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ที่เป็นอาคารที่มีส่วนของสำนักงานให้เข้าเหมือนกัน แต่โถงลิฟต์อยู่ระหว่างพื้นที่ศูนย์การค้าและลานจอดรถและไม่อยู่ในบริเวณโถงทางเดินหลัก และมีการจัดเส้นทางเดินหลักแบบตาราง จึงทำ

ให้ในช่วงเวลาที่สำนักงานเลิกทำการ(ประมาณ 16.00 น.) จะมีคนจากพื้นที่สำนักงานให้เข้าเข้ามาในพื้นที่ศูนย์การค้า ส่งผลให้เกิดความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ศูนย์การค้ามาก พนักงานทำความสะอาดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ กรณีศึกษาจึงเลือกใช้การจัดจำนวนพนักงานในลักษณะนี้

ส่วนกรณีศึกษาอื่นๆ ที่เลือกใช้การจัดจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ นอกเหนือจากเหตุผลที่ว่าเมื่อมีการเข้ามาใช้งานพื้นที่ย่อมทำให้ความไม่สะอาดเกิดขึ้นจากการใช้งานพื้นที่ การจัดจำนวนพนักงานในลักษณะนี้ทำให้สามารถรักษาสภาพความสะอาดของศูนย์การค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถทำความสะอาดได้ทันทีที่เกิดความสกปรกจากการใช้งานของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลเรื่องของค่าแรงพนักงานทำความสะอาดเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากว่าการจ้างงานในช่วงเวลานอกเวลาทำการปกติจะมีค่าจ้างสูงขึ้นเป็น 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างในเวลาทำการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 จึงทำให้การเลือกใช้การจัดจำนวนพนักงานรูปแบบนี้มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่เท่ากัน

ในการเลือกใช้การจัดจำนวนพนักงานแปรผกผันกับจำนวนผู้ให้บริการก็มีข้อดีที่ทำให้พนักงานทำความสะอาดไม่รบกวนการเข้ามาใช้พื้นที่ศูนย์การค้าของลูกค้าซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การค้า และพนักงานทำความสะอาดสามารถปฏิบัติงานได้โดยสะดวกขึ้นและอาจทำให้งานทำความสะอาดมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วยหากมีการจัดการที่ดีและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามภาระงานบางอย่างก็ไม่สามารถจัดให้มีรูปแบบการจัดพนักงานอย่างนี้เพียงรูปแบบเดียว โดยเฉพาะในพื้นที่ห้องน้ำที่มีการใช้งานที่ก่อให้เกิดขยะตลอดเวลาอาจจะต้องใช้การจัดพนักงานเพิ่มตามจำนวนผู้เข้ามาใช้งานร่วมด้วย

รายการอ้างอิง

Francis D.K. Ching (1943). *Architecture: Form Space & Order*, Van Nostrand Reinhold Company, NY.

Surachet Kongcheep (2014). ตลาดพื้นที่ค้าปลีก ณ ไตรมาสที่ 2 ปีพ.ศ.2557, Colliers International Thailand: 1-10.

Sheena Wilson (1989). "Specifying Serve Cleaning Service." *Facilities* 7(2): 5-7.

วีรโชติ จิรวรพงศา (1985). การศึกษาการจัดการของบริษัทบริการทำความสะอาดอาคาร. *งานวิจัยศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มหาบัณฑิต: 132.

เสริชย์ โชติพานิช (2012). *การบริหารงานทรัพยากรกายภาพ: หลักและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตรีทิพ บุญแยม and นวฉัตร สมบูรณ์ศิลป์ (2012). "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการคอมมูนิตี้ มอลล์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร." *วารสารปัญญาภิวัตน์* 4(1): 11-26.

ศากุน บุญอดิ (2010). *การบริหารการบริการ: กลยุทธ์และการปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ, มิสเตอร์ก็อปปี.

พลัส พร็อพเพอร์ตี้ (2010). *คุณภาพงานบริการอาคาร*. กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาชาตนะ ริวอิจิ (2014, 14 เมษายน). "10 เรื่องที่ควรรู้ก่อนเช่าพื้นที่ห้างสรรพสินค้า." Retrieved 20 มิถุนายน, 2015, from <http://www.xn--22cap5dwcq3d9ac110f.com/?p=9429>.

อนุศาสตร์ สระทองเวียน (2010). "ธุรกิจค้าปลีก ประเทศไทย Retail Business in Thailand." *Executive Journal*: 134-142.

สำนักบริหารระบบกายภาพ (2013). *มาตรฐานงานบริการอาคารสถานที่ สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: 6.

พาโค อันเดอร์ฮิลล์ (2010). *ศาสตร์แห่งการช้อปปิ้ง : Why We Buy : The Science of Shopping*. กรุงเทพฯ, มติชน.

ภาคผนวก ก.
รายชื่อผู้ให้ข้อมูล

ศูนย์การค้า	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	วันที่สอบถาม
เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	ไม่ประสงค์จะออกนาม	ผู้จัดการแผนกพื้นที่โถงทางเดิน	11 ธ.ค. 2557
พาราไดซ์ พาร์ค	วาสนา คำภีรานนท์	ผู้ช่วยผู้จัดการงานรักษาความสะอาด	21 ม.ค. 2558
เกตเวย์เอกมัย	วิลาสินี แก้วบุตตา	หัวหน้างานอาคารปฏิบัติการ	28 ม.ค. 2558
แพลทินัม แฟชั่นมอลล์	ธีรศักดิ์ธีรศักดิ์ ช่วยศรี	ผู้จัดการงานรักษาความสะอาดประจำศูนย์การค้า	24 ก.พ. 2558
פורจูน ทาวน์	วิวัฒน์ อิวสมจิตร อิทธิกร หมุดทอง	ผจก.อาวุโส ฝ่ายบริหารอาคาร	31 ต.ค. 2557
		ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหารอาคาร	12 ก.พ. 2558

ภาคผนวก ข.
รายการคำถามที่ใช้

ชื่อศูนย์การค้า.....

ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ให้ข้อมูล.....

ประเด็นคำถาม

1. หน่วยงานของทางศูนย์การค้าที่ทำหน้าที่ดูแลงานรักษาความสะอาดคือหน่วยงานใด และสังกัดภายใต้หน่วยงานใด ทำหน้าที่อะไรบ้าง
2. ทางศูนย์การค้ามีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเข้ามาให้บริการงานรักษาความสะอาดหรือไม่ มีเกณฑ์ในการพิจารณาจัดจ้างอย่างไร
3. การกำหนดขอบเขต ระดับคุณภาพที่ต้องการ งานที่ต้องทำและขั้นตอนงานรักษาความสะอาด กำหนดโดยศูนย์การค้าหรือหน่วยงานที่ให้บริการงานรักษาความสะอาด
4. ทางศูนย์การค้าให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดในพื้นที่ใดมากที่สุด
5. เหตุการณ์ใดบ้างที่ถือว่าเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เมื่อเกิดเหตุมีการจัดการอย่างไร
6. มีการอบรมพนักงานทำความสะอาดหรือไม่ โดยหน่วยงานใด ความถี่แค่ไหน
7. ศูนย์การค้ามีเครื่องมือ/เกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ นอกเหนือจากเกณฑ์ระดับคุณภาพของศูนย์การค้าหรือไม่
8. ทางศูนย์การค้ามีการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินงานรักษาความสะอาดอย่างไร
9. ศูนย์การค้ามีแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก ค.

ข้อมูลจำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลา

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00	
ผู้ประสานงาน							1	1	1	1	1	1	1	1	1										
สำนักงาน									1	1	1	1	1	1	1	1	1								
ชั้น 1																									
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
โถงทางเดิน											5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
ห้องน้ำ									2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
เก็บขยะ												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ลานจอดรถ											4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
รอบอาคาร								1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2						
ป้ายห้องพักขยะ							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
ชั้น 2																									
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
โถงทางเดิน										1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2			
ห้องน้ำ									1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
เก็บขยะ												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ลานจอดรถ									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
รอบอาคาร									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์(2)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 3																								
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
โถงทางเดิน									2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2			
ห้องน้ำ									5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
เก็บขยะ											1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
ลานจอดรถ											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
ชั้น 4																								
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
โถงทางเดิน									3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2			
ห้องน้ำ									5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
เก็บขยะ											1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
ลานจอดรถ											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
ชั้น 5																								
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
โถงทางเดิน									1	1	1	1	1	1	1	1								
ห้องน้ำ									3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
เก็บขยะ											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์(3)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 6																								
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
โลง ทางเดิน									2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2					
ห้องน้ำ									6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
เก็บขยะ											1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
ลานจอดรถ											1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
ชั้น 7																								
หัวหน้า									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
โลง ทางเดิน									1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1		
ห้องน้ำ									3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4		
เก็บขยะ												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
กะกลางคืน																								
หัวหน้า	1	1	1	1	1	1	1	1														1	1	1
ปิ่นเงา พื้น	2	2	2	2	2	2	2	2														2	2	2
เดินออก โต๊ะ	1	1	1	1	1	1	1	1														1	1	1
พื้นที่ ทั่วไป	6	6	6	6	6	5	5	5										1	1	1	1	6	6	6
หัวหน้า ลานจอดรถ	1	1	1	1	1	1	1	1														1	1	1
ลานจอดรถ	4	4	4	4	4	4	4	4														4	4	4

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์(4)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
สรุปโดยรวม																								
ผู้ประสานงาน							1	1	1	1	1	1	1	1	1									
สำนักงาน									1	1	1	1	1	1	1	1								
หัวหน้า	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	2	2
โถงทางเดิน	6	6	6	6	6	5	5	5	9	0	4	4	4	5	5	5	5	2	1	1	9	7	9	6
ห้องน้ำ	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0
เก็บขยะ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ลานจอดรถ	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	4	4
รอบอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	0	0	0
ป้าย									1	1	1	1	1	1	1	1	1							
ห้องพักขยะ							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
บันได	2	2	2	2	2	2	2	2																
เดินออก	1	1	1	1	1	1	1	1																
รวม	15	15	15	15	15	14	16	17	29	26	38	39	39	44	44	43	43	44	41	39	39	33	35	35

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค (1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ผู้ ประสานงาน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ชั้น G																								
หัวหน้า งาน									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
โถง ทางเดิน							4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	1			
ห้องน้ำ							1	1	3	5	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	5	3		
ชั้น 1																								
หัวหน้า งาน									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
โถง ทางเดิน							3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1		
ห้องน้ำ									2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
ชั้น 2																								
หัวหน้า งาน										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
โถง ทางเดิน							1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
ห้องน้ำ									3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	
ชั้น 3																								
หัวหน้า งาน										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
โถง ทางเดิน							2	3	3	5	8	8	8	8	8	8	8	8	6	5	5	3		
ห้องน้ำ							1	2	6	7	9	9	9	9	9	9	9	9	8	4	3	2		

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค (2)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 4																								
หัวหน้างาน																								
โถงทางเดิน										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
ห้องน้ำ							2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1			
สำนักงาน							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
ลานจอดรถและรอบอาคาร																								
หัวหน้างาน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ลานจอดรถ							3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
ห้องน้ำลานจอดรถ										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
รอบอาคาร							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
กระบอก							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
กะกลางคืน																								
หัวหน้างาน	1	1	1	1	1	1	1	1														1	1	1
พื้นที่ G	3	3	3	3	3	3	3	3														3	3	3
พื้นที่ 1-4	5	5	5	5	5	5	5	5														5	5	5
เดินอโต้	2	2	2	2	2	2	2	2														2	2	2

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าพาราไดซ์ พาร์ค (3)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
สรุปโดยรวม																								
ผู้ ประสานงาน/ หัวหน้า งาน	1	1	1	1	1	1	3	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	2	1	1	1
โถง ทางเดิน							9	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1			
ห้องน้ำ							4	5	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	9		
ลานจอด							3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
ห้องน้ำ ลานจอด										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
รอบ อาคาร							4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
กระจก							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
สำนักงาน							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
พื้นที่ G	3	3	3	3	3	3	3	3														3	3	3
พื้นที่ 1- 4	5	5	5	5	5	5	5	5														5	5	5
เดินอัตโนมัติ	2	2	2	2	2	2	2	2														2	2	2
รวม	1	1	1	1	1	1	3	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	2	2	1	1
	1	1	1	1	1	1	7	0	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	6	3	1	1

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
หัวหน้างาน						1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
ชั้น B																								
ลานจอด						1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
ชั้น G																								
โถงทางเดิน						3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1		
ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
รอบอาคาร						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
ห้องขยะ						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ชั้น 1																								
โถงทางเดิน						1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
ห้องน้ำ										2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
ลานจอด						1	1	1	1	1	1	1	1	1										
รอบอาคาร						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ชั้น 2																								
โถงทางเดิน						1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
ลานจอด										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย(2)

การแบ่งงาน		1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 3	โถงทางเดิน						1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
	ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
ชั้น 4	โถงทางเดิน						1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
	ห้องน้ำ										2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
ชั้น 5	โถงทางเดิน						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
	ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	สำนักงาน						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
สรุปรวม																									
	หัวหน้างาน						1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
	โถงทางเดิน						8	8	8	8	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	
	ห้องน้ำ										8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8		
	ลานจอดรถ						2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2		
	รอบอาคาร						3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	0		
	ห้องขยะ						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
	สำนักงาน						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
	รวม	0	0	0	0	0	16	16	16	16	26	26	26	26	33	33	33	33	33	17	17	17	17	0	0

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าแพลทินัม แฟชั่น มอลล์
(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น B																								
โถงทางเดิน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
เก็บขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
ชั้น 1																								
โถงทางเดิน							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
เก็บขยะ								2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
ชั้น 2																								
โถงทางเดิน							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
เก็บขยะ								2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
ชั้น 3																								
โถงทางเดิน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
เก็บขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
ชั้น 4																								
โถงทางเดิน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
เก็บขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
ชั้น 5-6																								
โถงทางเดิน							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
เก็บขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าแพลทินัม แฟชั่น มอลล์
(2)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ทั่วไป																								
หัวหน้างาน								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
ห้อง ละหมาด= สำนักงาน/ ห้องช่าง							2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1					
กระจก							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ลานจอดรถ							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
ขนย้ายขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
รอบอาคาร							1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1					
กะกลางคืน																								
หัวหน้างาน	1	1	1	1	1	1	1											1	1	1	1	1	1	1
เดินออโต้	2	2	2	2	2	2	2											2	2	2	2	2	2	2
มีอบตาม เครื่องออโต้ (B-1-2/3-4- 5)	4	4	4	4	4	4	4											4	4	4	4	4	4	4
กระจก	1	1	1	1	1	1	1											1	1	1	1	1	1	1
ลานจอดรถ	1	1	1	1	1	1	1											1	1	1	1	1	1	1
รอบอาคาร	1	1	1	1	1	1	1											1	1	1	1	1	1	1

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าเดอะเพลทินัม แฟชั่น
มอลล์(3)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00	
สรุปโดยรวม																									
หัวหน้างาน	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	
โถงทางเดิน							8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8							
เก็บขยะ								9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9						
ห้องละหมาด= สำนักงาน/ ห้องช่าง							2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1						
กระจก	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
ลานจอดรถ	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
ขนย้ายขยะ								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
รอบอาคาร	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	
เดินออกโต้	2	2	2	2	2	2	2											2	2	2	2	2	2	2	
มือบตามเครื่อง ออกโต้(B-1- 2/3-4-5)	4	4	4	4	4	4	4											4	4	4	4	4	4	4	
รวม	10	10	10	10	10	10	23	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	34	24	10	10	10	10	10	

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
หัวหน้างาน							1	1	1	1	1	1	1	1	1									
หัวหน้างาน								1	1	1	1	1	1	1	1	1								
รอบอาคาร และลานจอด																								
หัวหน้างาน							1	2	2	2	2	2	2	2	2	1								
ลานจอด								6	6	6	6	6	6	6	6	6								
ห้องนำลาน จอด								2	2	2	2	2	2	2	2	2								
รอบอาคาร							2	2	2	2	2	2	2	2	2									
หัวหน้างาน										1	1	1	1	1	1	1	1	1						
กรีดกระจก										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
เดินเครื่องออก โต๊								1	1	1	1	1	1	1	1	1								
ชั้น G																								
โถงทางเดิน																								
โถงทางเดิน และห้องน้ำ										4	4	4	4	4	4	4	4	4						
ห้องน้ำ																								
เก็บขยะ																								

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 1																								
โถงทางเดิน							1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1						
โถงทางเดิน และห้องน้ำ																								
ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1						
เก็บขยะ																								
ชั้น 2																								
โถงทางเดิน																								
โถงทางเดิน และห้องน้ำ										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
ห้องน้ำ																								
เก็บขยะ																								
ชั้น 3																								
โถงทางเดิน										1	1	1	1	1	1	1	1	1						
โถงทางเดิน และห้องน้ำ										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
ห้องน้ำ										2	2	2	2	2	2	2	2	2						
เก็บขยะ										1	1	1	1	1	1	1	1	1						

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00
ชั้น 4																								
โถงทางเดิน										1	1	1	1	1	1	1	1	1						
โถงทางเดิน และห้องน้ำ										3	3	3	3	3	3	3	3	3						
ห้องน้ำ										1	1	1	1	1	1	1	1	1						
เก็บขยะ																								
ชั้น 10 สำนักงาน																								
สำนักงาน								1	1	1	1	1	1	1	1	1								
หัวหน้างาน	1	1	1																1	1	1	1	1	1
โถงทางเดิน	6	6	6																6	6	6	6	6	6
ห้องน้ำ	7	7	7																7	7	7	7	7	7
สำนักงาน	2	2	2																2	2	2	2	2	2
ดูแลงานทั่วไป	1	1	1	1	1	1																1	1	1
เก็บขยะ	2	2	2																2	2	2	2	2	2
กระจก	1	1	1	1	1	1																1	1	1
ขัดล้างตาม แผนงาน	4	4	4	4	4	4																4	4	4

จำนวนพนักงานทำความสะอาดในแต่ละช่วงเวลาศูนย์การค้าฟอร์จูน ทาวน์(1)

การแบ่งงาน	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00	
โดยรวมทั้งหมด																									
หัวหน้างาน	-	1	1	-	-	-	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
ดูแลงานทั่วไป	1	1	1	1	1	1																	1	1	1
โถงทางเดิน	-	6	6	-	-	-	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	6	6	6	6	6	6	
โถงทางเดินและห้องน้ำ		-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	
ห้องน้ำ	1	7	7	-	-	-	-	2	2	6	6	6	6	6	6	6	4	4	7	7	7	7	7	7	
สำนักงาน	2	2	2	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	2	2	2	2	2	2	
กรีดกระจก	1	1	1	1	1	1	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	-	-	1	1	1	
เดินเครื่องออกโต๊		-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
ขัดล้างตามแผนงาน	4	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4
เก็บขยะ	2	2	2	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
ลานจอดรถ		-	-	-	-	-	-	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	
รอบอาคาร		-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	24	24	24	66	66	66	44	55	55	77	77	77	77	77	77	33	22	22	11	11	11	22	22	22	

ภาคผนวก ง.

สรุปจำนวนพนักงานทำความสะอาดตามพื้นที่ในแต่ละกรณีศึกษา

	พื้นที่ปฏิบัติงาน	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)	จำนวนพนักงาน			พื้นที่/คน			
			กลางวั น	กลางคิ น	รวม	กลางวัน	กลางคิน	รวม	
1	เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์	พื้นที่โถงทางเดิน	49,793.52	36	9	45	1,383.15	5,532.61	1,106.52
2		พื้นที่ห้องน้ำ	850.00	36	0	36	23.61		23.61
3		พื้นที่จอดรถ	56,125.00	8	4	12	7,015.63	14,031.25	4,677.08
4		พื้นที่รอบอาคาร	8,115.36	4	0	4	2,028.84		2,028.84
5		พื้นที่สนับสนุนบริหาร	879.00	1	0	1	879.00		879.00
6		รวม-หัวหน้างาน	114,912.88	8	2	10	14,364.11	57,456.44	11,491.29
7		รวม-พนักงานทั้งหมด	114,912.88	93	15	108	1,235.62	7,660.86	1,064.01
8	พาราไดซ์พาร์ค	พื้นที่โถงทางเดิน	82,040.58	28	10	38	2,930.02	8,204.06	2,158.96
9		พื้นที่ห้องน้ำ	700.00	31	0	31	22.58		22.58
10		พื้นที่จอดรถ	106,909.76	3	0	3	35,636.59		35,636.59
11		พื้นที่รอบอาคาร	4,379.56	4	0	4	1,094.89		1,094.89
12		พื้นที่สนับสนุนบริหาร	2,750.00	2	0	2	1,375.00		1,375.00
13		รวม-หัวหน้างาน	196,079.90	6	1	7	32,679.9	196,079.9	28,011.4
14		รวม-พนักงานทั้งหมด	196,079.9	74	11	85	2,649.73	17,825.45	2,306.82
15	เกตเวย์ เอกมัย	พื้นที่โถงทางเดิน	27,139.00	14	0	14	1,938.50		1,938.50
16		พื้นที่ห้องน้ำ	700.00	8	0	8	87.50		87.50
17		พื้นที่จอดรถ	32,870.00	4	0	4	8,217.50		8,217.50
18		พื้นที่รอบอาคาร	3,768.40	4	0	4	942.10		942.10
19		พื้นที่สนับสนุนบริหาร	1,120.00	1	0	1	1,120.00		1,120.00
20		รวม-หัวหน้างาน	64,897.40	2	0	2	32,448.70		32,448.70
21		รวม-พนักงานทั้งหมด	64,897.40	33	0	33	1,966.59		1,966.59

สรุปจำนวนพนักงานทำความสะอาดตามพื้นที่ในแต่ละกรณีศึกษา(ต่อ)

	พื้นที่ปฏิบัติงาน	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)	จำนวนพนักงาน			พื้นที่/คน			
			กลางวัน	กลางคืน	รวม	กลางวัน	กลางคืน	รวม	
22	แฟลตหุ้ม แพนชั่นมอลล์	พื้นที่โถงทางเดิน	18	7	25	478.89	1,231.43	344.80	
23		พื้นที่ห้องน้ำ	16	0	16	53.13	0	53.13	
24		พื้นที่จอดรถ	1	1	2	6,400.00	6,400.00	3,200.00	
25		พื้นที่รอบอาคาร	2	1	3	500.00	1,000.00	333.33	
26		พื้นที่สนับสนุนบริหาร	3	0	3	106.67	0	106.67	
27		รวม-หัวหน้างาน	16,340.00	2	2	4	8,170.00	8,170.00	4,085.00
28		รวม-พนักงานทั้งหมด	16,340.00	42	11	53	389.05	1,485.45	308.30
29		พอร์จูน ทาวน์	พื้นที่โถงทางเดิน	21	13	31	1,108.67	1,790.92	684.76
30	พื้นที่ห้องน้ำ		6	7	13	91.67	78.57	42.31	
31	พื้นที่จอดรถ		6	0	6	15,347.17	0	15,347.17	
32	พื้นที่รอบอาคาร		2	0	2	3,484.50	0	3,484.50	
33	พื้นที่สนับสนุนบริหาร		1,344.00	1	2	3	1,344.00	672.00	448.00
34	รวม-หัวหน้างาน		123,678.00	3	2	5	41,226.00	61,839.00	24,735.60
35	รวม-พนักงานทั้งหมด		123,678.00	39	24	61	3,171.23	5,153.25	2,027.51

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวณิชา วิริยานนท์ เกิดเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2531 จังหวัดนครศรีธรรมราช
ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่โรงเรียนเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่โรงเรียนสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษา
ระดับระดับอุดมศึกษาศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาสถาปัตยกรรม คณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และเข้าศึกษา
ระดับปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคปลาย ปี พ.ศ.2556 สำหรับประวัติการ
ทำงาน ตั้งแต่ พ.ศ. 2555 ถึงปัจจุบัน ทำงานอยู่ที่ บริษัท เฮาส์รีพับลิค จำกัด ในตำแหน่ง
สถาปนิก

