

บทที่ 3

คุณภาพงานทำรักษาความสะอาด

ในบทนี้จะเป็นการแสดงข้อมูลการศึกษาคุณภาพงานบริการอาคาร ประเภทงานทำความสะอาดจาก 3 กลุ่มแหล่งที่มา อันได้แก่ 1. ผู้ให้บริการ 2. ผู้จัดการ/ผู้ควบคุมงาน 3. ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร ซึ่งจะเป็นการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องพื้นที่ปฏิบัติงาน, จุดตรวจสอบ, คุณภาพงานที่ต้องการ และความถี่ในการตรวจสอบของ ทั้ง 3 กลุ่ม

3.1 การควบคุมคุณภาพของงานทำความสะอาดของผู้ให้บริการ

เมื่อศึกษาในเรื่องคุณภาพงานของผู้ให้บริการในแต่ละราย ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการ S1 ซึ่งเป็นบริษัททำความสะอาดจากสหราชอาณาจักร และได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 5 ของบริษัทเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ
- 2) ผู้ให้บริการ S2 ซึ่งเป็นบริษัททำความสะอาดของยุโรป
- 3) ผู้ให้บริการ S3 ซึ่งเป็นบริษัททำความสะอาดในประเทศไทย

แล้วพบว่า

3.1.1 ผู้ให้บริการ S1

จากการศึกษาผู้ให้บริการ S1 ซึ่งเป็นบริษัททำความสะอาดจากสหราชอาณาจักร พบว่า มีการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์, พื้นที่ส่วนกลางซึ่งรวมบริเวณโถงหน้าลิฟต์, พื้นที่สำนักงานซึ่งรวมอุปกรณ์สำนักงานและห้องเตรียมอาหาร, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, และอาคารจอดรถ/ลานจอดรถรอบอาคาร นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ให้บริการ S1

ลำดับ	พื้นที่ : รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์โดยสาร / ลิฟต์ส่งของ	• ประตูเข้า-ออก	- ไม่มีรอย, คราบเปื้อน, ไม่มีฝุ่นตามขอบ	ประจำวัน
		• พื้น	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อนและเศษผงบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุม และมีความเงางาม	ประจำวัน
		• กันชน	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีคราบเปื้อน, ไม่มีคราบเหนียว, ไม่ดลอก	ประจำวัน
		• ร่องลิฟต์	- ไม่มีเศษฝุ่น, ไม่มีเศษผงและคราบเหนียว	ประจำสัปดาห์
		• เหน้, เหน้ดาน	- ไม่มีคราบดำ, ไม่มีคราบเหนียว, ไม่มีฝุ่นและรอยนิ้วมือ	ประจำสัปดาห์
		• แผงกดลิฟต์	- ไม่มีคราบดำ, ไม่มีคราบเหนียว, ไม่มีฝุ่นและรอยนิ้วมือ	ประจำสัปดาห์
		• โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบเปื้อน, ไม่มีแสง, หลอดไฟไม่กระพริบ	ประจำสัปดาห์
		• ขอบบัว	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัว	ประจำสัปดาห์
		• กรอบรูป	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีคราบเปื้อน, ไม่มีคราบเหนียว, ไม่มีรอยขีดเขียน	ประจำสัปดาห์
		• ช่องระบายอากาศ	- ไม่มีฝุ่น, เหม้าแอร์, คราบเปื้อน, หยากไย	ประจำเดือน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่โครงการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
2	พื้นที่ส่วนกลาง	• ประตูกระจกเข้า-ออก	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือ, ไม่มีฝุ่นตามขอบมุมและวงกบ, สีไม่ถลอก, ไม้ไม่ผุร่อน, มีฉลิมประตูไม่ชำรุด, เปิด-ปิดไม่มีเสียงดัง	ประจำวัน
		• พรมตักฝุ่น	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีเศษผง	ประจำวัน
		• ป้ายชื่อ, บอร์ด, ประกาศ	- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นทั้งขอบและตัวอักษร	ประจำวัน
		• ช่องระบายอากาศ, โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น, เขม่าแอร์, หยากไอน์และแมลง, หลอดไฟไม่กระพริบ	ประจำเดือน
		• ผนัง, เพดาน, เสา	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีหยากไอน์, ไม่มีคราบดำ, คราบเปื้อน	ประจำเดือน
		• กรอบรูป, นาฬิกา	- ไม่มีฝุ่น, นาฬิกาตรงเวลา, กรอบรูปอยู่ในแนวไม่เบี้ยวเอียง	ประจำวัน
		• ชั้นวางหนังสือ, ตู้โชว์	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อน, ไม่มีคราบสกปรกตามขอบ	ประจำวัน
		• ที่สี	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบเปื้อน, รอยนิ้วมือ, สัญลักษณ์ภาพชัดเจน, ปุ่ม เปิด-ปิดไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• ตู้วางทีวี	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีเศษขยะ, บานประตูเปิด-ปิด ได้, สีไม่ถลอก, ไม้ไม่ผุร่อน	ประจำวัน
		• โทรทัศน์	- โทรทัศน์ไม่มีกลิ่นเหม็นและคราบสกปรกบนกรอบและ สายโทรทัศน์ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• เคา์นเตอร์ / ลูกค้ำสัมพันธ์	- ไม่มีฝุ่นและคราบสกปรกบริเวณเคาน์เตอร์, สแตนเลสหน้าเคาน์เตอร์ ไม่มีคราบสกปรกและเงางาม	ประจำวัน
		• กระจก, บานหน้าต่าง	- ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีรอยนิ้วมือ, ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม	ประจำเดือน
		• ม้าน, มู่ลี่	- ไม่มีฝุ่น, รอยดำ, ไม่ชำรุด โดยทำความสะอาดวิธีการทำความสะอาดม้าน / มู่ลี่	ประจำสัปดาห์
		• โต๊ะ	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือทั้งบริเวณขาโต๊ะ, ตัวโต๊ะ วางอยู่ในแนวตรง	ประจำวัน
		• เก้าอี้	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือทั้งบริเวณขา, เบาะ, พนักพิงด้านหลังและนั่ง วางอยู่ในแนวตรง	ประจำวัน
		• ตู้น้ำดื่ม	- ไม่มีฝุ่นและคราบสกปรกบริเวณภายนอกเครื่องกดน้ำดื่ม ไม่มีเมือกบริเวณช่องน้ำทิ้ง มีแก้วสำรองพร้อมใช้ เครื่องไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• ต้นไม้, กระจกต้นไม้, รางต้นไม้	- ไม่มีเศษใบไม้, เศษดินในรางต้นไม้, ต้นไม้ไม่เหี่ยวเฉา, ไม่มีฝุ่น, ไม่มีเศษขยะ, ไม่มีน้ำขังและคราบสกปรกบริเวณกระถางและจานรองต้นไม้	ประจำวัน
		• กังชงะทั่วไป	- ชงะไม่ลื่น, ใส่ถุงชงะเก็บปากเรียบร้อย, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำและฝุ่นบริเวณตัวถัง, ไม่ชำรุด, สีไม่ถลอก, ที่เหยียบเปิดฝาสามารถเหยียบเปิดได้ดี	ประจำวัน
		• พื้น	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อนและเศษผงบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุมต่าง ๆ และมีความเงางาม	ประจำวัน
		• ขอบบัวบน	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัวล่างระหว่างพื้นกับผนัง	ประจำสัปดาห์
• ขอบบัวล่าง	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัวล่างระหว่างพื้นกับผนัง	ประจำสัปดาห์		
• ผนัง, ฝ้า, เพดาน,	- ไม่มีฝุ่น, เขม่าแอร์, หยากไอน์และแมลง	ประจำสัปดาห์		
• ประตู	- ไม่มีรอยนิ้วมือ คราบเปื้อน, ไม่มีฝุ่นตามขอบมุม	ประจำวัน		
• ช่องแอร์, ฝ้าคลุมดูดอากาศ	- ไม่มีฝุ่น, เขม่าแอร์, หยากไอน์และแมลง, หลอดไฟไม่กระพริบ	ประจำเดือน		
• กังชงะทั่วไป	- ชงะไม่ลื่น, ใส่ถุงชงะเก็บปากเรียบร้อย, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำและฝุ่นบริเวณตัวถัง, ไม่ชำรุด, สีไม่ถลอก, ที่เหยียบเปิดฝาสามารถเหยียบเปิดได้ดี	ประจำวัน		
3	ห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์	• ผนัง, ฝ้า, เพดาน,	- ไม่มีฝุ่น, เขม่าแอร์, หยากไอน์และแมลง	ประจำสัปดาห์
		• ประตู, ผนังกับห้องน้ำ	- ไม่มีรอยนิ้วมือ คราบเปื้อน, ไม่มีฝุ่นตามขอบมุม	ประจำวัน
		• ขอบผนังกับห้องน้ำ	- ไม่มีฝุ่นตามขอบ	ประจำสัปดาห์
		• ช่องแอร์, ฝ้าคลุมดูดอากาศ	- ไม่มีฝุ่น, เขม่าแอร์, หยากไอน์และแมลง, หลอดไฟไม่กระพริบ	ประจำเดือน
		• กังชงะทั่วไป	- กังชงะไม่ลื่น, ใส่ถุงชงะเก็บปากเรียบร้อย, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำและฝุ่นบริเวณตัวถัง, สีไม่ถลอก, ที่เหยียบเปิดฝาสามารถเหยียบเปิดได้ดี, ใส่ถุงชงะเรียบร้อย	ประจำวัน
		• กระจกเงา	- ไม่มีคราบสกปรก, คราบน้ำบริเวณพื้นผิวและขอบมุม	ประจำวัน
		• เครื่องเป่ามือ	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน, ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• กล่องใส่สบู่	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน, มีสบู่บรรจุอยู่, ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• กล่องใส่กระดาษ	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน, มีกระดาษบรรจุอยู่, ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• อ่างล้างมือ, ช่องอู่ได้อ่าง,	- ไม้ฝุ่นไม่มีคราบน้ำ / คราบสกปรก สีเขียว, คราบสนิมบนพื้นผิว และด้านได้อ่างล้างมือ, น้ำไหลดี, ท่อน้ำไม่ตัน ระบายน้ำได้ดี	ประจำวัน
		• โถปัสสาวะแบบนั่ง	- ไม่มีคราบเหลือง, ไม่มีฝุ่น, ฟิวส์แล้วกดแล้วมีน้ำไหลได้ดี	ประจำวัน
		• โถปัสสาวะแบบยืน	- ไม่มีคราบเหลือง, ไม่มีฝุ่น, ฟิวส์ไม่เหลือง, ฟิวส์แล้วกดแล้วมีน้ำไหลได้ดี	ประจำวัน
		• สายฉีดชำระ	- หัวสายฉีดไม่มีคราบเหลือง, สายฉีดชำระไม่มีคราบดำ, ไม่มีฝุ่น, ไม่มีน้ำหยดออกมา ขณะไม่ได้ใช้งาน	ประจำวัน
		• พื้น, ขอบมุม	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อนและเศษผง, เส้นยมนบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุมต่าง ๆ พื้นแห้ง	ประจำวัน
		• ขอบบัวบน	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยเปื้อน, ไม่มีหยากไอน์	ประจำสัปดาห์
		• ขอบบัวล่าง	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยเปื้อน	ประจำสัปดาห์

ลำดับ	พื้นที่ / ราชการ	จุดตรวจรวม	คุณภาพงานที่แจ้งการ	ความถี่ในการตรวจรวม
4	สำนักงาน	• ประตูด, มีข้อ, วงกบ	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือ ไม่มีฝุ่นตามซอกมุมและวงกบ, สีไม่ถลอก, ไม่มีผุ ร่อน, มีข้อจับประตูไม่ชำรุด, เปิด-ปิดไม่มีเสียงดัง	ประจำวัน
		• ป้ายชื่อ, บอร์ด, ประกาศ	- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นทั้งขอบและตัวอักษร	ประจำวัน
		• ช่องระบายอากาศ, โคมไฟ, แฉงพลาสติกครอบหลอด	- ไม่มีฝุ่น, เชม่านอร์, หยากใบและแมลง, หลอดไฟไม่กระพริบ	ทุก 6 เดือน
		• ผับัง, เพดาน	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีหยากไย่, ไม่มีคราบดำ, คราบเปื้อน	ประจำเดือน
		• กรอบรูป, นาฬิกา	- ไม่มีฝุ่น, นาฬิกาตรงเวลา, กรอบรูปอยู่ในแนวไม่เบี้ยวเอียง	ประจำสัปดาห์
		• ชั้นวางหนังสือ, ตู้โชว์,	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อน, ไม่มีคราบสกปรกตามขอบ	ประจำสัปดาห์
		• โทรศัพท์	- โทรศัพท์ไม่มีกลิ่นเหม็นและคราบสกปรกบนกรวยและ สายโทรศัพท์ไม่ชำรุด	ประจำสัปดาห์
		• กระดาษ, บานหน้าต่าง	- ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีรอยนิ้วมือ, ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม	ประจำสัปดาห์
		• ม่าน, มู่ลี่	- ไม่มีฝุ่น, รอยดำ, ไม่ชำรุด โดยทำความสะอาดตามวิธีการทำความสะอาดม่าน / มู่ลี่	ประจำสัปดาห์
		• โต๊ะทำงาน	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือ ทั้งบริเวณขาโต๊ะ, ตัวโต๊ะ วางอยู่ในแนวตรง	ประจำวัน
		• เก้าอี้	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, ไม่มีรอยนิ้วมือ, ทั้งบริเวณขา, เบาะ, พนักพิงด้านหลังและหลังวางอยู่ในแนวตรง	ประจำวัน
		• เครื่องคอมพิวเตอร์	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ และเศษขยะภายในเครื่องหน้าจอ, ซีพียู และแป้นพิมพ์	ประจำวัน
		• พื้น	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อน และเศษขมบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุมต่าง ๆ และมีความเงางาม	ประจำวัน
		• ขอบบัวบน	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัวล่างระหว่างพื้นกับผนัง	ประจำสัปดาห์
		• ขอบบัวล่าง	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัวล่างระหว่างพื้นกับผนัง	ประจำสัปดาห์
		• ถังขยะทั่วไป	- ถังขยะไม่ล้น, ใส่ถุงขยะเก็บปากเชิบร้อย, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำและฝุ่นบริเวณตัวถัง สีไม่ถลอก, ที่เหยียบเปิดฝาสามารถเหยียบเปิดได้ดี, ใส่ถุงขยะเชิบร้อย	ประจำวัน
		• ตู้เย็น	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ, คราบเหนียวทั้งบนตู้, หลังตู้และภายในตู้	ประจำสัปดาห์
		• ไมโครเวฟ	- ไม่มีคราบอาหาร, ไม่มีคราบดำเหนียว, ไม่มีฝุ่นทั้งภายในและภายนอก, ภายในไม่มี	ประจำสัปดาห์
		• ชุดโต๊ะทานอาหาร	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำ, ไม่ขาด, ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• ถังขยะทั่วไป	- ถังขยะไม่ล้น, ใส่ถุงขยะเก็บปากเชิบร้อย, ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำและฝุ่นบริเวณตัวถัง สีไม่ถลอก, ที่เหยียบเปิดฝาสามารถเหยียบเปิดได้ดี, ใส่ถุงขยะเชิบร้อย	ประจำวัน
		• เคาน์เตอร์	- พื้นกระเบื้องบนเคาน์เตอร์ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบดำ ได้เคาน์เตอร์ ช่องไฟไม่มีฝุ่น และเงาวาว	ประจำวัน
		• อ่าง / ก๊อกน้ำ / ท่อน้ำ	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบน้ำ / คราบสกปรก สีเขียว, คราบสนิมบนพื้นผิว / ด้านได้อ่างล้างมือ, น้ำไหลดี, ท่อน้ำไม่ตัน ระบายน้ำได้ดี	ประจำวัน
		• พื้น	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อนและเศษผง, เส้นผมบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุมต่าง ๆ และมีความเงางาม ไม่มีมดหรือแมลงตามพื้น	ประจำวัน
• ขอบบัวล่าง	- ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีฝุ่นบริเวณขอบบัวล่างระหว่างพื้นกับผนัง	ประจำสัปดาห์		
• ช่องระบายอากาศ, โคมไฟ,	- ไม่มีฝุ่น, เชม่านอร์, หยากใบและแมลง, หลอดไฟไม่กระพริบ, ไม่ล้น	ทุก 6 เดือน		
• ผับัง, เพดาน	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีหยากไย่, ไม่มีคราบดำ, คราบเปื้อน	ประจำเดือน		
• สเปรย์ปรับอากาศ	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน, คราบดำ, คราบเหนียว	ประจำสัปดาห์		
5	ลานจอดรถรถอาคาร	• พื้น	- ไม่มีฝุ่น / รอยเปื้อนและเศษขมบริเวณพื้นผิวทั่วไปและขอบมุม	ประจำวัน
		• ถังขยะ, ที่เขี่ยบุหรี่	- ขยะ, ที่บุหรี่ไม่ล้นถัง, ทรายถูกเก็บใส่อยู่ในแนวราบไม่มีฝุ่น	ประจำวัน
		• ถังดับเพลิง	- ไม่มีฝุ่น	ประจำวัน
		• ท่อระบายน้ำ	- ไม่มีเศษขยะ, ไม่มีตะไคร่น้ำ, มีฝาปิดท่อระบายน้ำ	ประจำวัน
		• เสา, ผับัง, ป้ายจราจร	- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นทั้งขอบและตัวอักษร, ไม่มีรอยสีถลอก, ไม่ชำรุด	ประจำวัน
		• แนวท่อ, เพดาน, ที่สูง	- ไม่มีฝุ่น, ไม่มีหยากไย่	ประจำวัน
		• บันได ทางขึ้น - ลง	- ไม่มีเศษขยะ, ไม่มีฝุ่นทั้งบริเวณราวและขั้นบันได	ประจำวัน
		• ทางลาด (ราว, ผับัง, พื้น)	- ไม่มีคราบเปื้อน, คราบดำ, ไม่มีฝุ่น,	ประจำสัปดาห์

3.1.2 ผู้ให้บริการ S2

จากการศึกษาผู้ให้บริการ S2 ซึ่งเป็นบริษัททำความสะอาดของยุโรป แล้วพบว่ามีภาระงานพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 8 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์, พื้นที่ส่วนกลางซึ่งรวมบริเวณโถงหน้าลิฟต์, พื้นที่สำนักงาน, อุปกรณ์สำนักงาน, ห้องเตรียมอาหาร, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, อาคารจอดรถ/ลานจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ให้บริการ S2

ลำดับ	พื้นที่ / ภารกิจการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่พึงการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์	<ul style="list-style-type: none"> ห้องโดยสาร พื้นห้องลิฟต์ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ ร่องไม่มีเศษขยะ ผนังไม่มีคราบสกปรก พื้นมีความเงาไม่มีคราบ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, กลิ่นอาหาร 	- ประจำวัน
		<ul style="list-style-type: none"> กระจก 	<ul style="list-style-type: none"> สะอาดใส ไม่มีรอยจับ, คราบฝุ่น 	
2	ทางเดินพื้นที่ส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> พื้นกระเบื้องคัมพาน่า (ไม่ต้องลงแว็กซ์) พื้นไม้, พื้นปาเก้ (ใช้ยูรีเทนเคลือบเงา) หินอ่อน หินแกรนิต พื้นดูราฟลอร์ พื้นหินขัด กระเบื้องยาง เคาน์เตอร์ ผนังห้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน เศษผงบริเวณพื้นผิวและขอบมุม มีความเงา ไม่มีรอยลอกของ wax ในกรณีที่มีการเคลือบเงา 	- ประจำวัน
		<ul style="list-style-type: none"> เพดาน, หัวจ่ายแอร์ โคมไฟ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่น เขม่าคราบสกปรก หยากไย 	
3	พื้นที่สำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> พื้น ช่องไฟและช่องแอร์ ผนังและเพดาน โคมไฟ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น มีความเงา ไม่มีคราบฝุ่นและคราบสกปรก ไม่มีฝุ่น เขม่าคราบสกปรก หยากไย 	- ประจำวัน
		<ul style="list-style-type: none"> พรมสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่นผง เศษขยะชิ้นเล็กๆ คราบสกปรก และรอยเปื้อน ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, กลิ่นอาหารที่หกใส่ 	
		<ul style="list-style-type: none"> ขอบบัวล่าง 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่นตามร่องระหว่างพื้นและผนังห้อง 	

ลำดับ	พื้นที่ / ราชการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
4	ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์	• ฝาน้ำในห้องน้ำ	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย	- ประจำวัน
		• เพดาน, โคมไฟ	- โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	
		• พัฒลมดุดอากาศ		
		• อ่างล้างมือ	- ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำ และด้านใต้อ่าง	
		• โถชักโครก	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น กัดแล้วน้ำไหล สายฉีดชำระไม่มีคราบเหลือง	
		• โถปัสสาวะ	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น พัสวาล์วกดแล้วน้ำไหล ท่อระบายน้ำได้ดี	
		• พื้นห้องน้ำ	- ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น - มีน้ำไม่เกิน 30% ของพื้นที่ทั้งหมด - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อน พื้นแห้ง	
• กระจก	- ไม่มีคราบสกปรก คราบน้ำบริเวณพื้นผิว			
• ถังขยะ	- มีขยะได้ 3/4 ของถัง ใส่ถุงขยะเก็บปาก ไม่มีคราบรอยเปื้อนและฝุ่น			
5	ลานจอดรถ	• พื้นซีเมนต์	- ไม่มีฝุ่น เศษฝุ่นผง เศษขยะ ขอบมุมไม่มีคราบสกปรก	- ประจำวัน
		• ที่เขียนหรือขีดตั้งพื้น (สแตนเลส)	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น มีความเงา - ทราชมี่ความละเอียดไม่มีเศษฝุ่นผง เศษขยะ	
6	อุปกรณ์สำนักงาน	• โต๊ะทำงาน, เก้าอี้	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก ทั้งบริเวณบนโต๊ะและขา	- ประจำวัน
		• ชั้นวางเอกสาร	- ไม่มีฝุ่น รอยเปื้อนตามขอบมุม	
		• ชุดรับแขก	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยนิ้วมือ	
		• เคาน์เตอร์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก และมีความเงา	
		• เครื่องคอมพิวเตอร์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก เศษขยะที่เป็นพิมพ์	
		• ปรินเตอร์	- ไม่มีกลิ่น และคราบสกปรก	
7	ห้องเตรียมอาหาร	• เคาน์เตอร์, อ่างล้างจาน	- ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำ และมีเศษอาหารติดที่ตะแกรงท่อน้ำ	- ประจำวัน
		• พื้นห้องขอบบัวล่าง	- ไม่มีฝุ่น คราบดำ รอยเปื้อน พื้นห้องแห้ง	
		• ชุดโต๊ะทานอาหาร	- ไม่มีฝุ่น คราบรอยเปื้อน	
		• เพดาน, โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย	
		• พัฒลมดุดอากาศ	- โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	
• ถังขยะ	- มีขยะได้ 3/4 ของถัง ใส่ถุงขยะเก็บปาก ไม่มีคราบรอยเปื้อนและฝุ่น			
8	ภายนอกอาคาร	• ประตูทางเข้าอาคาร	- ไม่มีคราบสกปรก รอยน้ำมือ ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม	- ประจำวัน
		• ป้ายชื่ออาคาร	- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นทั้งขอบและตัวอักษร	
		• ขอบยาง	- ไม่มีชำรุดหลุดร่อน ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่นผง	
		• สแตนเลส	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น มีความเงา	
		• พรมดักฝุ่น	- ไม่มีฝุ่น เศษผง และคราบสกปรก	
		• ลานรอบอาคาร	- ไม่มีสภาพชำรุด ไม่มีคราบสกปรกที่เห็นได้ชัด	

3.1.3 ผู้ให้บริการ S3

จากการศึกษาผู้ให้บริการ S3 ซึ่งเป็นบริษัทดูแลรักษาความสะอาดของไทย แล้วพบว่ามีการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 8 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์, พื้นที่ส่วนกลางซึ่งรวมบริเวณโถงหน้าลิฟต์, พื้นที่สำนักงาน, เครื่องใช้/อุปกรณ์สำนักงาน, ห้องเตรียมอาหาร, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, อาคารจอดรถ/ลานจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานประจำวัน, ประจำสัปดาห์, ประจำเดือน และประจำหกเดือน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ได้ให้เหตุผลว่าเป็นการตรวจสอบตามวิธีการปฏิบัติงานของบริษัท ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.3 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ให้บริการ S3

ลำดับ	พื้นที่ : รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่โครงการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์	• ห้องโดยสาร	- ไม่มีหยากไย่, คราบฝุ่น, คราบสกปรก, รอยนิ้วมือ สะอาดเป็นเงาใส ไม่มีเศษขยะ เศษไม้กวาด ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, มีกลิ่นหอมเสมอ	- ประจำวัน
2	ทางเดินพื้นที่ส่วนกลาง	• ทางเดิน • พื้นที่ส่วนกลางในแต่ละชั้น	- ไม่มีฝุ่น, คราบสกปรก, คราบน้ำ, ไม่มีเศษฝุ่นผง และเศษขยะ พื้นมีความเงางามไม่ลื่น	- ประจำวัน
3	พื้นที่สำนักงาน	• เพดาน, พื้น และผนัง • ถังขยะ	- ไม่มีฝุ่น, หยากไย่, คราบสกปรก, คราบน้ำ, ไม่มีเศษฝุ่นผง และเศษขยะ พื้นมีความเงางาม ไม่ลื่น ไม่มีกลิ่นอับ, มีกลิ่นหอมเสมอ เศษขยะต้องไม่ล้นถังและไม่มีเศษขยะที่พื้น	- ประจำวัน - ประจำเดือน
4	เครื่องใช้สำนักงาน	• โต๊ะ, เก้าอี้, ชุดรับแขก และ เครื่องคอมพิวเตอร์ / Printer	- ไม่มีคราบสกปรก, เศษฝุ่นผง, รอยนิ้วมือ	- ประจำวัน
5	ห้องน้ำและ เครื่องสุขภัณฑ์	• เพดาน, พื้น และผนัง • ถังขยะ • สุขภัณฑ์	- ไม่มีหยากไย่, คราบฝุ่น, คราบสกปรก, คราบน้ำ รอยนิ้วมือ, ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, มีกลิ่นหอมเสมอ เศษขยะต้องไม่ล้นถังและไม่มีเศษขยะที่พื้น - สุขภัณฑ์ไม่มีคราบสกปรก, คราบสนิม, คราบน้ำ	- ประจำวัน - ประจำสัปดาห์
6	ลานจอดรถ	• พื้นที่จอดรถแต่ละชั้น	- ไม่มีหยากไย่, คราบฝุ่นหนา, คราบสกปรก, น้ำขังพื้น สัญญาณจราจรไม่มีคราบฝุ่น และคราบสกปรก	- ประจำวัน - ประจำเดือน
7	ห้องเตรียมอาหาร	• เคา์นเตอร์, อ่างล้างจาน • พื้นห้อง • ถังขยะ	- ไม่มีหยากไย่, คราบฝุ่น, คราบสกปรก, คราบน้ำ และไม่มีเศษอาหารติดที่ตะแกรงอ่างล้างจาน เศษขยะต้องไม่ล้นถังและไม่มีเศษขยะที่พื้น - เครื่องใช้ไฟฟ้าสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็นอับ	- ประจำวัน - ประจำสัปดาห์
8	ภายนอกอาคาร	• พื้นที่โดยรอบอาคาร	- ไม่มีเศษขยะ, เศษใบไม้, คราบฝุ่น, คราบสกปรก ป้ายอาคารไม่มีคราบฝุ่น, มีความเงางาม	- ประจำวัน - ประจำ 6 เดือน

3.2 การควบคุมคุณภาพของงานทำความสะอาดของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน

เมื่อศึกษาในเรื่องงานรักษาความปลอดภัยของผู้จัดการ/ผู้ควบคุมงาน 3 ราย ได้แก่

- 1) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1 ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการงานด้านบริหารอาคารของไทย
- 2) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารจากสหราชอาณาจักร
- 3) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารจากรัฐอเมริกา

แล้วพบว่า

3.2.1 ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1

มีการระบุพื้นที่ที่รับผิดชอบ และจุดตรวจสอบที่มีการแบ่งย่อยโดยแบ่งพื้นที่เป็น 11 พื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามลักษณะการใช้งานของพื้นที่ และพิจารณาถึงผู้ปฏิบัติงาน ยังรวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน การปฏิบัติงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความรู้ในการตรวจสอบระบุเป็นงานประจำวัน, ประจำสัปดาห์, ประจำเดือน และประจำหกเดือน ซึ่งกำหนดตามวิธีการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1

ลำดับ	ที่ที่บริหาร	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์	• ห้องโดยสาร, ห้องลิฟต์	- ไม่มีคราบสกปรก พื้นมีความเงาไม่มีคราบ	- ประจำวัน
		• ประตูลิฟต์	- ไม่มีรอยคราบ, ฝุ่นดำ, ใช้น้ำได้	- ประจำวัน
		• ปุ่มกดเรียกลิฟต์	- ไม่มีคราบดำ, เหนียว, ฝุ่นและรอยนิ้วมือ	- ประจำวัน
		• บอร์ดประชาสัมพันธ์	- ไม่มีผงฝุ่นดำ คราบสกปรกและหยากไย่	- ประจำสัปดาห์
		• เพดาน, โคมไฟ, ทัดลมดูดอากาศ	- ไม่มีผงฝุ่นดำ คราบสกปรกและหยากไย่, ดวงโคมติดทุกดวง	- ประจำสัปดาห์, เดือน
2	บริเวณโถงหน้าลิฟต์	• ปุ่มกดเรียกลิฟต์	- ไม่มีคราบดำ, เหนียว, ฝุ่นและรอยนิ้วมือ	- ประจำวัน
		• ประตูลิฟต์	- ไม่มีผงฝุ่นดำ, คราบสกปรกและหยากไย่, ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ	- ประจำวัน
		• ป้ายแผนผังในชั้น	- ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่	- ประจำวัน
		• เพดาน, โคมไฟ, Springer, Smoke/Heat De	- ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่, Detector ใช้งานได้, ดวงโคมติดทุกดวง	- ประจำสัปดาห์, เดือน
		• ถังขยะ	- มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถังและถุงขยะเก็บปากถุงเรียบร้อย	- ประจำวัน
3	บันไดเลื่อน	• ชั้นบันไดเลื่อนและบริเวณยกระดับ	- ไม่มีฝุ่นเกาะหนา - ไม่มีเศษขยะและคราบสกปรก	- ประจำวัน
		• ราวจับ, ผนังราวกระจก	- กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยจับ, คราบฝุ่น	- ประจำวัน
		• ปุ่มสัญญาณฉุกเฉิน	- ไม่มีรอยเปื้อนฝังลึก และปุ่มไม่มีรอยชำรุด	- ประจำสัปดาห์
4	โถงพื้นที่ส่วนกลาง	• พื้นกระเบื้องสีน้ำตาล (ไม่ต้องลงแว็กซ์)	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน เศษผงบริเวณพื้นผิวและขอบมุม	- ประจำวัน, เดือน
		• พื้นไม้, พื้นปาเก้ (ใช้ยูริเทนเคลือบเงา)	- มีความเงา มีคราบสกปรกน้อยกว่า 20% ของพื้น	
		• พื้นหิน เช่น หินอ่อน, หินแกรนิต, หินขัด	- ไม่มีรอยลอกของ wax ในกรณีที่มีการเคลือบเงา	
		• กระเบื้องยาง		
		• ประตู หน้าต่างกระจก	- ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ - ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม, กระจกมีความเงา	- ประจำเดือน
		• บำบัดอากาศ, ป้ายชื่อต่างๆ	- ไม่มีคราบสกปรก และฝุ่นที่ขอบตัวอักษร - ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน	- ประจำวัน
		• เคาท์เตอร์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก มีความเงา, มีรอยนิ้วมือน้อยกว่า 25% ของพื้น	- ประจำวัน
		• ผนัง	- มงกุฎด้านข้างไม่มีคราบฝุ่น, หยากไย่, คราบสกปรก	- ประจำเดือน
		• เพดาน, หัวจ่ายแอร์, โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น เขม่าคราบสกปรก หยากไย่ ใช้งานได้ตามปกติ	- ประจำเดือน

ลำดับ	พื้นที่/รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
5	พื้นที่สำนักงานและอุปกรณ์สำนักงาน	• ทรมสำนักงาน	- ไม่มีฝุ่นผง เศษขยะชิ้นเล็กๆ คราบสกปรก และรอยเปื้อน - ไม่มีกลิ่นเหม็นฉุน, กลิ่นอาหารที่หกใส่	- ประจำวัน, 6 เดือน
		• ประตู, หน้าต่างกระจก	- ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ, ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม มีความเงา	- ประจำเดือน
		• ม่าน, บลูส์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก และไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ	- ประจำสัปดาห์
		• ปลั๊กไฟ	- ไม่มีฝุ่น และ คราบสกปรก	- ประจำวัน
		• กังชยะ	- ไม่มีผงฝุ่นดำ รอยเปื้อนมีสี มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง	- ประจำวัน
		• ขอบบัวล่าง	- ไม่มีคราบสกปรก, ฝุ่นตามร่องระหว่างพื้นและผนังห้อง	- ประจำสัปดาห์
		• ช่องไฟและช่องแอร์, ผนังและเพดาน, โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น เขม่าคราบสกปรก หยากไธ	- ประจำเดือน
		• โต๊ะทำงาน, เก้าอี้	- ไม่มีฝุ่นคราบสกปรก ทั้งบริเวณบนโต๊ะและขา	- ประจำวัน
		• ชั้นวางเอกสาร	- ไม่มีฝุ่น รอยเปื้อนตามขอบมุม	- ประจำวัน
		• ชุดรับแขก	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยนิ้วมือ	- ประจำวัน, สัปดาห์
		• เคา์นเตอร์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก และมีความเงา	- ประจำวัน, สัปดาห์
		• เครื่องคอมพิวเตอร์, Printer	- ไม่มีฝุ่น ไม่มีคราบสกปรก ไม่มีเศษขยะที่เป็นพื้มี	- ประจำวัน
• โทรศัพท์	- ไม่มีกลิ่นที่เครื่อง และคราบสกปรก	- ประจำเดือน		
6	ห้องเตรียมอาหารและเครื่องใช้ไฟฟ้า	• เคา์นเตอร์, อ่างล้างจาน	- ไม่มีคราบ น้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำ และไม่มีเศษอาหารติดที่ตะแกรงก๊อกน้ำ	- ประจำวัน
		• พื้นห้อง/ขอบบัวล่าง	- ไม่มีฝุ่นและหยากไธ คราบดำ รอยเปื้อน	- ประจำสัปดาห์
		• ชุดโต๊ะทานอาหาร	- ไม่มีคราบอาหาร	- ประจำวัน
		• ตู้เย็น	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก บนตู้ หลังตู้ และภายในตู้	- ประจำสัปดาห์
		• ไมโครเวฟ	- ไม่มีคราบอาหาร ไม่มีฝุ่นทั้งในและนอกและกลิ่นอาหาร	- ประจำสัปดาห์
		• กังชยะ	- ไม่มีผงฝุ่นดำ รอยเปื้อนมีสี มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง	- ประจำวัน
		• เพดาน, โคมไฟ, พัดลมดูดอากาศ	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไธ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	- ประจำเดือน
		7	ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์	• ฝาน้ำในห้องน้ำ
• อ่างล้างมือ	- ไม่มีคราบ น้ำ คราบสกปรก เส้นผม สนิมที่ก๊อกน้ำและด้านได้อ่าง			- ประจำวัน
• โถชักโครก	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น กัดเสี้ยนน้ำไหล สายฉีดชำระไม่มีคราบเหลือง มีคราบสกปรกน้อยกว่า 10% ของพื้น			- ประจำวัน
• โถปัสสาวะ	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น พัสสาวะกัดเสี้ยนน้ำไหล ท่อระบายน้ำได้สี			- ประจำวัน
• ประตูห้องน้ำ	- ไม่มีรอยเปื้อนมีสี และไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ			- ประจำวัน
• เครื่องเป่ามือ	- ไม่มีฝุ่นดำ คราบสกปรก มีรอยเปื้อนเป็นจุดได้บ้าง ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ			- ประจำวัน
• ก่องกระดาษชำระ	- ไม่มีฝุ่นสะสม และคราบสกปรก ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ			- ประจำสัปดาห์
• กังชยะในห้องน้ำ	- มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง			- ประจำสัปดาห์
• ก่องน้ำยาฆ่าเชื้อ	- ไม่มีฝุ่นดำ คราบสกปรก มีรอยเปื้อนเป็นจุดได้บ้าง			- ประจำสัปดาห์
• เครื่องฉีดน้ำหอม	- ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ			- ประจำสัปดาห์
• ผนังกระจก, กระจกเงา	- ไม่มีคราบสกปรก และคราบ น้ำบริเวณพื้นผิว			- ประจำวัน
• กังชยะ	- มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง ใ้กองขยะกับปากถุงเรียบร้อย ถังไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ			- ประจำวัน
• ปลั๊กไฟ	- ไม่มีฝุ่น และคราบสกปรก			- ประจำวัน
• พื้นห้องน้ำ	- มีน้ำไม่เกิน 30% ของพื้นที่ทั้งหมด - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อน พื้นแห้ง			- ประจำวัน
• ท่อตะแกรงระบายน้ำ	- ไม่มีเส้นผม และรอยเปื้อนมีสี			- ประจำวัน
• เพดาน, โคมไฟ, พัดลมดูดอากาศ	- ไม่มีฝุ่น หยากไธ โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง			- ประจำเดือน
8	ลานจอดรถ	• พื้นและผนัง / เพดานและแนวท่อ	- ไม่มีฝุ่น เศษฝุ่นผง เศษขยะ ขอบมุมไม่มีคราบสกปรกและหยากไธ	- ประจำวัน, เดือน
		• กังชยะ	- มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง ใ้กองขยะกับปากถุง	- ประจำวัน/สัปดาห์
		• ที่เขียนหรือขีดตั้งพื้น (สแตนเลส)	- ทราบมีความละเอียดไม่มีเศษฝุ่นผง เศษขยะ - ไม่มีคราบสกปรก และมีความเงา	- ประจำวัน/สัปดาห์
		• ท่อระบายน้ำ	- ไม่มีเศษขยะ ไม่มีตะไคร่น้ำและมีฝาปิดท่อเรียบร้อย	- ประจำวัน
		• ป้ายจราจร	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่นที่ป้ายและตัวอักษร ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน	- ประจำสัปดาห์

ลำดับ	พื้นที่ราชการ	จุดตรวจจุด	คุณภาพทางที่เมืองการ	ความถี่ในการตรวจจุด
9	ทางหนีไฟ	- ผนังและเพดาน	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก มีรอยเปื้อนเป็นจุดได้บ้าง ไม่มีเศษขยะ และหยากไย่	- ประจำเดือน
		- ราวจับ	- ไม่มีฝุ่นเกาะหน้า และคราบสกปรก	- ประจำวัน
		- พัดลมระบายอากาศ	- ไม่มีคราบสกปรก และหยากไย่	- ประจำเดือน
		- ป้ายบอกขึ้น	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก และหยากไย่ ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน	- ประจำสัปดาห์
		- ป้าย Exit	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย่ โคมไฟไม่ชำรุด ไฟสว่าง	- ประจำสัปดาห์
		- Emergency Light	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อนฝังลึก และ อยู่ในสถานที่ทำงานปลอดภัยเรียบร้อย	- ประจำสัปดาห์
10	ศาลพระภูมิ	- พื้นศาลพระภูมิ, พื้นที่รอบศาล	- พื้นไม่เปียก ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่น ไม่มีเศษขยะ	- ประจำวัน
		- ศาล	- ไม่มีคราบสกปรก และมีการจัดวางสิ่ง, น้ำ เรียบร้อย	- ประจำวัน
		- กระจกเงารูป นกอินทรี (ทองเหลือง)	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น ไม่มีเศษขยะ	- ประจำวัน
		- ใต้ดวงของถวาย	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น ไม่มีเศษขยะ	- ประจำวัน
		- ตะเกียงน้ำมัน	- ไฟติดตลอดเวลา ไม่มีน้ำตาเทียนหยดภายใน ต้องไม่มีสิ่งแปลกปลอมทุกชนิดในน้ำมัน	- ประจำวันสัปดาห์
		-	-	-
11	ภายในอาคาร	- ประตูทางเข้าอาคาร, ประตูแบบสไลด์	- ไม่มีคราบสกปรก รอยน้ำมือ ไม่มีฝุ่นบริเวณ ขอบมุม และอยู่ในสถานที่ทำงานปกติ มีรอยนิ้วมือน้อยกว่า 25% ของพื้น	- ประจำเดือน
		- มีข้อจับประตูสแตนเลส	- ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่น มีความเงา	- ประจำวัน, ประจำ 6 เดือน
		- ขอบยางระหว่างผนัง ขอบยางประตู อื่นๆ	- ไม่มีชำรุดหลุดร่อน ไม่มีคราบสกปรก ฝุ่นผง	- ประจำเดือน
		- ป้ายชื่ออาคาร	- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นทั้งขอบและตัวอักษร, มีความเงางาม	- ประจำเดือน
		- ทรมัดกฝุ่น	- ไม่มีฝุ่น เศษ และคราบสกปรก	- ประจำวันสัปดาห์
		- ลานรอยอาคาร	- พื้นไม่เปียก ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่น ไม่มีเศษขยะ	- ประจำวัน
12	ผู้ปฏิบัติงาน	- กางเกงกายและระเบียบวินัย	- ไม่พบความผิดทั้งภายในภายนอกหน่วยงาน (ก่อน-หลังปฏิบัติงาน) ไม่พบกางเกงกาย, ระเบียบวินัยที่ไม่ถูกต้อง รวมตลอดระยะเวลาพัก	- งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด
		- มารยาทในการให้บริการ	- ไม่มีข้อร้องเรียนและได้รับหนังสือชมเชย	- งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
		- คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่	- มีหนังสือชมเชย ไม่พบการทิ้งจุด ปฏิบัติตามกิจประจำวันตรงเวลา ไม่พบหรือไม่ได้รับแจ้งความไม่สะอาด	- งานประจำปี แบบประเมินผลความพึงพอใจ
		-	-	-
13	การเข้าทำงาน	- เวลาเข้าทำงาน (สาย)	- ไม่มีการเข้าทำงานสาย	- งานประจำวัน
		- จำนวนพนักงานเข้าทำงาน	- พนักงานครบทุกวัน	- เดินตรวจงานตามจุด
		- การจัดพนักงานทดแทน พนักงานที่ขาดงาน	- จัดหาพนักงานทดแทนได้ก่อน 08.00 น ทุกครั้งที่เกิด กรณีพนักงานขาด	- งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
14	คุณภาพของหัวหน้างาน	- คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่	- ไม่ลา มีหนังสือชมเชย	- งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด - งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
		-	-	-
15	ความพร้อมและครบถ้วน เครื่องมืออุปกรณ์	- เครื่องมืออุปกรณ์	- มีเครื่องมืออุปกรณ์เสริมสนับสนุนนอกเหนือชุดกลาง และจัดให้มีเครื่องมือที่มีคุณสมบัติ / ใหม่กว่าเครื่องมือที่ใช้งานอยู่	- งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด - งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
		-	-	-

3.2.2 ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2

มีการระบุพื้นที่ออกเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ส่วนกลางซึ่งรวมลิฟต์ / บริเวณโถงหน้าลิฟต์, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, อาคารจอดรถ/ลานจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร และพิจารณาถึงผู้ปฏิบัติงาน ยังรวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน, การปฏิบัติงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ ระบุรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานเดินตรวจตามพื้นที่ ซึ่งกำหนดให้เป็นงานประจำวัน, และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน

ตารางที่ 3.5 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2

ลำดับ	พื้นที่/รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ความสะอาดตามจุดตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์ ลานจอดรถ และพื้นที่รอบอาคาร Lobby, โถงลิฟท์, ลิฟท์ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบความสกปรก ไม่พบกระดาษชำระและสิ่งสกปรก ไม่พบเชื้อรา/งีบน ไม่พบเศษขยะในบริเวณถนน ทางเดิน, ทางเดินรถ, สวนหย่อม, ซอยจอดรถรอบอาคาร, บริเวณที่สูบบุหรี่ ไม่พบเศษขยะและคราบน้ำสกปรกบริเวณโถงลิฟท์, โถงลิฟท์, เสาสแตนเลสและห้องจดหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน งานประจำปี แบบประเมินผลการทำงาน
2	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> การแต่งกายและระเบียบวินัย มารยาทในการให้บริการ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบความผิดทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน (ก่อนหลังปฏิบัติงาน) ไม่พบการแต่งกาย, ระเบียบวินัยที่ไม่ถูกต้อง ตลอดระยะเวลาพัก ไม่มีข้อร้องเรียน และได้รับหนังสือชมเชย มีหนังสือชมเชย ไม่พบการทิ้งจุด ปฏิบัติตามกิจประจำวันตรงเวลา ไม่พบหรือไม่ได้รับแจ้งความไม่สะอาด 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการทำงาน งานประจำปี แบบประเมินผลการทำงาน
3	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ การประสานงานกับทางผู้ว่าจ้าง การรายงานเหตุการณ์ การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน, สายตรงเข้าพบและตรวจสอบภาพปฏิบัติงานมากกว่า 8 ครั้ง (บันทึกพร้อมส่งฝ่าย) มีรายงานสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานเพิ่มจากบริษัท มีการฝึกอบรมตามแผนประจำปี ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการทำงาน งานประจำปี แบบประเมินผลการทำงาน
4	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> เวลาเข้าทำงาน (สาย) จำนวนพนักงานเข้าทำงาน การจัดพนักงานทดแทนพนักงานที่ขาดงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการเข้าทำงานสาย พนักงานครบทุกคน จัดพนักงานทดแทนได้ก่อน 08.00 น. ทุกครั้งที่เกิดกรณีพนักงานขาด 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการทำงาน
5	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ลา มีหนังสือชมเชย 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการทำงาน
6	ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องมืออุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> มีเครื่องมืออุปกรณ์เสริมครบสมบูรณ์ของชุดกลาง และจัดให้มีเครื่องมือที่มีคุณสมบัติ / ไข่มกว่าเครื่องมือที่ใช้งานอยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการทำงาน

3.2.3 ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3

มีการระบุพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 8 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์, โถง, พื้นที่ส่วนกลางซึ่งรวมบริเวณโถงหน้าลิฟต์, พื้นที่สำนักงาน, เครื่องใช้/อุปกรณ์สำนักงาน, ห้องเตรียมอาหาร, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, อาคารจอดรถ/ลานจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานเดินตรวจตามพื้นที่ ซึ่งกำหนดให้เป็นงานประจำวัน, และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ดังแสดงในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3

ลำดับ	พื้นที่รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์	• ห้องโดยสาร	- ไม่มีคราบสกปรก, มีความเงา - อุปกรณ์ใช้งานได้, ไม่ชำรุด - ไม่มีคราบดำ, คราบเหนียวและรอยนิ้วมือ - ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่, ดวงโคมติดทุกดวง	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
2	บริเวณโถง	• บริเวณโถง	- ไม่มีคราบดำ, เหนียวและรอยนิ้วมือ - กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยขีด, คราบฝุ่น - ไม่มีผงฝุ่นดำ, คราบสกปรกและหยากไย่, ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ - อุปกรณ์ใช้งานได้, ดวงโคมไฟติดทุกดวง	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
3	ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์	• เพดาน, พื้น และผนัง • ถังขยะ • สุขภัณฑ์	- ไม่มีฝุ่น, คราบสกปรก หยากไย่ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง - ไม่มีคราบน้ำ, คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำและด้านใต้อ่าง - ไม่มีคราบเหลือง, สุขภัณฑ์มีน้ำไหล - ไม่มีเศษอาหาร ท่อระบายน้ำได้ดี - ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น - ไม่มีคราบสกปรกบนกระจก, มีความเงา, ไม่มีคราบน้ำบริเวณพื้นผิว - ถังขยะมีขยะได้ 70% ของถัง ใส่ถุงขยะเก็บปาก	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
4	พื้นที่ส่วนกลาง	• ทางเดิน • พื้นที่ส่วนกลางในแต่ละชั้น	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน, เศษผง และเศษขยะ - พื้นผิวมีความเงา และไม่มีรอยถลอก - ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ - ไม่มีเขม่าคราบสกปรก, หยากไย่และอุปกรณ์ต่างๆใช้งานได้ตามปกติ	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
6	บันไดเลื่อน	• บันได • ราวจับ	- ไม่มีฝุ่นเกาะหนา - ไม่มีเศษขยะและคราบสกปรก - กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยขีด, คราบฝุ่น - ไม่มีรอยเปื้อนฝังลึก และปุ่มไม่มีรอยชำรุด	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
7	ลานจอดรถ	• พื้นที่จอดรถแต่ละชั้น	- ไม่มีฝุ่น, เศษฝุ่นผง เศษขยะ - ไม่มีคราบสกปรกและหยากไย่ - ไม่มีอุปกรณ์ชำรุด ต้องใช้งานได้ตามปกติ - ไม่มีน้ำขังในพื้นที่	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
8	ภายนอกอาคาร	• พื้นที่โดยรอบอาคาร	- ไม่มีฝุ่นดำ, หยากไย่, ไม่มีรอยนิ้วมือที่บานประตูกระจก, ใช้งานได้ตามปกติ - ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีฝุ่นที่ป้ายและตัวอักษร - ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, รอยเปื้อน, เศษขยะ	- ประจำวัน - ประจำเดือน แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน

3.3 การควบคุมคุณภาพของงานทำความสะอาดของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร

เมื่อศึกษาในเรื่องคุณภาพงานและวิธีการตรวจสอบคุณภาพงานของผู้ให้บริการในแต่ละราย ได้แก่

- 1) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1 เป็นบริษัทบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ของกองทุนบำเหน็จบำนาญฯ ในประเทศไทย
- 2) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2 เป็นบริษัทบริหารอาคารทั้งอาคารสำนักงาน และศูนย์การค้าที่ใหญ่ที่สุดใจกลางย่านสยามสแควร์
- 3) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3 เป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบบริหารอาคารให้กับบริษัทธุรกิจค้าปลีกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ

แล้วพบว่า

3.3.1 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1

ได้มีการระบุพื้นที่หรือบริเวณที่ตรวจสอบแบ่งเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์, โถง, บริเวณโถงหน้าลิฟต์, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, และพื้นที่รอบอาคาร รวมลานจอดรถ และพิจารณาถึงผู้ปฏิบัติงาน ยังรวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน, การปฏิบัติงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ระบุรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานเดินตรวจตามพื้นที่ ซึ่งกำหนดให้เป็นงานประจำวัน, และจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ดังแสดงได้ตามตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • กางเกงกางและกระเป๋ายีน • มารยาทในการให้บริการ • คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการฝ่าฝืนกฎระเบียบในเรื่องกางเกงขายและกระเป๋ายีนต่างๆ - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องมารยาทในการให้บริการของแม่บ้าน - ไม่พบข้อบกพร่อง และ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - งานประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
2	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามคำสั่ง / กฎระเบียบ • การประสานงานกับผู้ว่าจ้าง • การรายงานเหตุการณ์ • การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม • การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ต้องมีการเข้าพบ + ประสานงานกับผู้ว่าจ้างตามระยะเวลาที่กำหนด - ไม่มีการรายงานหรือความไม่เรียบร้อยในการปฏิบัติงาน - มีการฝึกอบรมตามแผนประจำเดือน / ปี - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - งานประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
3	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> • เวลาเข้าทำงาน (สาย) • จำนวนพนักงานเข้าทำงาน • การจัดพนักงานทดแทนพนักงานที่ขาดงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - เมื่อมีพนักงานขาดงานจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานแทนทันที 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน
4	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบข้อบกพร่องในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน, การจมนักโทษและ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
5	ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ/อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> • เครื่องมือ / อุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีอุปกรณ์ชำรุดเสียหายและขาดหายไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / มาตรการ	จุดตรวจจุดจับ	คุณภาพทางเทคนิคการ	ความถี่ในการตรวจประเมิน
6	ความสะอาดคาน้ำที่ที่ ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์	• ฝาน้ำในห้องน้ำ, เทลานและโคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไถ้ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	- ประจำวัน
		• อ่างล้างมือ	- ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำ	
		• โถชักโครก	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น กัดแล้วน้ำไหล	
		• โถปัสสาวะ	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น ฟิวล่าวัดแล้วน้ำไหล	
		• พื้นห้องน้ำ	- ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น - มีน้ำไม่เกิน 30% ของพื้นที่ทั้งหมด - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อน พื้นแห้ง	
		• กระจก	- ไม่มีคราบสกปรก คราบน้ำบริเวณพื้นผิว	
		• กิ่งขยะ	- มีขยะได้ 70% ของถัง ได้ถูกขยะกับปาก	
พื้นที่รอบอาคาร	• ประตูทางเข้าอาคารและมือจับประตู	- ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีฝุ่น และสิ่งอื่นที่มีความเงา, ไม่ชำรุดใช้งานได้ตามปกติ	- ประจำวัน	
		• ป้ายชื่ออาคาร		- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นที่ขมปายและตัวอักษร
		• ลานรอบอาคาร		- ไม่มีเศษขยะ, ไม่มีคราบเปื้อน, ไม่มีน้ำขังในพื้นที่
ลิฟต์	• ห้องโดยสาร, ห้องลิฟต์	- ไม่มีคราบรอยนิ้วมือ, ร่องไม่มีเศษขยะ, เหนียงไม่มีคราบสกปรก, พื้นมีความเงาไม่มีคราบ	- ประจำวัน	
		• ประตูลิฟต์		- ไม่มีฝุ่นดำ, คราบสกปรกและหยากไถ้, ไม่ชำรุดใช้งานได้ตามปกติ
บริเวณโถงหน้าลิฟต์	• ปุ่มกดเรียกลิฟต์	- ไม่มีคราบดำ, เหนียง, ปุ่มกดไม่มีฝุ่นผง, หยากไถ้	- ประจำวัน	
		• ประตูลิฟต์		- ไม่มีฝุ่นดำ, คราบสกปรกและหยากไถ้, ไม่ชำรุดใช้งานได้ตามปกติ
		• ป้ายแผนผังโบลิฟต์		- ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่นที่ขมปายและตัวอักษร
		• เทลาน, โคมไฟ		- ไม่มีฝุ่นดำและหยากไถ้, โคมไฟสามารถใช้งานได้ตามปกติ
		• พื้น		- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน เศษงอมบริเวณพื้นผิวและขอบมุม - มีความเงา มีคราบสกปรกน้อยกว่า 20% ของพื้น - ไม่มีรอยลอกของ wax ในกรณีที่มีการเคลือบเงา
บริเวณโถง	• ประตู หน้าต่างกระจก	- ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ - ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม, กระจกมีความเงา	- ประจำวัน	
		• ป้ายบอกทาง, ป้ายชื่อต่างๆ		- ไม่มีคราบสกปรก และฝุ่นที่ขมปายตัวอักษร - ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน
	• เคา์นเตอร์	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก มีความเงา, มีรอยนิ้วมือน้อยกว่า 25% ของพื้น		
	• เหนียง	- หอมมุมด้านข้างไม่มีคราบฝุ่น, หยากไถ้, คราบสกปรก		
	• เทลานและโคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น เหนียงคราบสกปรก หยากไถ้		



3.3.2 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2

ได้มีการระบุพื้นที่หรือบริเวณที่ตรวจสอบแบ่งเป็น 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งรวมถึง ลิฟต์ โถง บริเวณโถงหน้าลิฟต์ บันไดเลื่อน, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, และพื้นที่จัดกิจกรรม และพิจารณาถึง ผู้ปฏิบัติงาน ยังรวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน, การปฏิบัติงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ระบุรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มี หน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานเดินตรวจตามพื้นที่ ซึ่งกำหนดให้เป็นงานประจำวัน, และ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ดังแสดงได้ตามตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่โครงการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	พื้นที่ส่วนกลาง ลิฟต์	• ห้องโดยสาร, ห้องลิฟต์	- ไม่มีคราบสกปรก พื้นมีความเงาไม่มีคราบ	- ประจำวัน
		• ประตูลิฟต์	- ไม่มีคราบสกปรก, หยากไย, ฝุ่น, ใช้งานได้ตามปกติ	
	บริเวณโถงหน้าลิฟต์	• สกปรกโดยรวม	- ไม่มีผงฝุ่นดำ, คราบสกปรก และหยากไย, ไม่ชำรุดใช้งานได้ปกติ	- ประจำวัน
	บันไดเลื่อน	• ซึ่กบันไดเลื่อนและบริเวณยกระดับ	- ไม่มีฝุ่นเกาะหนา - ไม่มีเศษขยะและคราบสกปรก	- ประจำวัน
	• ราวจับ, มนังราวกระจก	- กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยจับ, คราบฝุ่น		
	• ปุ่มสัญญาณฉุกเฉิน	- ไม่มีรอยเปื้อนฝังลึก และปุ่มไม่มีรอยชำรุด		
	โถงพื้นที่ส่วนกลาง	• พื้น	- ไม่มีฝุ่น, รอยเปื้อน เศษผงบริเวณพื้นผิวและขอบมุม	- ประจำวัน
	• บริเวณส่วนกลางในแต่ละชั้น	- มีความเงา มีคราบสกปรกน้อยกว่า 20% ของพื้น - ไม่มีรอยลอกของ wax ในกรณีที่มีการเคลือบเงา		
2	ห้องน้ำและ เครื่องสุขภัณฑ์	• ฝ้ามั่งห้องน้ำ, เพดาน, โคมไฟ	- ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	- ประจำวัน
		• อ่างล้างมือ	- ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำและด้านได้อ่าง	
		• กระจกชักโครก	- มีอยู่ตลอดเวลา	
		• โถชักโครก	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น กัดแล้วน้ำไหล, สายฉีดชำระไม่มีคราบเหลือง	
		• โถปัสสาวะ	- ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น ฟอสฟอรัสกัดแล้วน้ำไหล, ทอระบายน้ำได้ดี	
		• พื้นห้องน้ำ	- ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น - มีน้ำไม่เกิน 30% ของพื้นที่ทั้งหมด - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อน พื้นแห้ง	
		• กระจก	- กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยจับ, คราบฝุ่น	
• ถังขยะ	- มีขยะได้ 70% ของถังใส่ถุงขยะเก็บปาก			
3	พื้นที่จัดกิจกรรม	• พื้น	- ไม่มีเศษขยะ ในพื้นที่, พื้นมีความเงาไม่มีคราบ	- ประจำวัน
		• มนัง	- มนังไม่มีคราบสกปรก ฝุ่นดำ	
		• ฝ้าเพดาน	- เพดานไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย	
		• โคมไฟ	- โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง	

ลำดับ	พื้นที่ / ราชการ	จุดตรวจรวม	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจรวม
4	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การแต่งกายและระเบียบวินัย • มารยาทในการให้บริการ • คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการฝ่าฝืนกฎระเบียบในเรื่องการแต่งกาย และ ระเบียบวินัย - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องมารยาทในการให้บริการของแม่บ้าน - ไม่พบข้อบกพร่อง และ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - งานประจำเดือน - แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
5	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามคำสั่ง / กฎระเบียบ • การประสานงานกับทางผู้ว่าจ้าง • การรายงานเหตุการณ์ • การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม • การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ต้องมีการเข้าพบ + ประสานงานกับทางผู้ว่าจ้างตามระยะเวลาที่กำหนด - ไม่มีการรายงานหรือพบความไม่เรียบร้อยในการปฏิบัติงาน - มีการฝึกอบรมตามแผนประจำปี - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน - งานประจำเดือน - แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
6	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> • เวลาเข้าทำงาน (สาย) • จำนวนพนักงานเข้าทำงาน • การจัดพนักงานทดแทนพนักงานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - เมื่อมีพนักงานขาดงานจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานแทนทันที 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน
7	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบข้อบกพร่องในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน, การจดบันทึกและ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำเดือน - แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน
8	ความพร้อมและครบถ้วนเครื่องมือ/อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> • เครื่องมือ / อุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย และขาดหายไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน

3.3.3 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3

มีการระบุพื้นที่ที่รับผิดชอบ และจุดตรวจสอบที่มีการแบ่งย่อยโดยแบ่งพื้นที่เป็น 11 พื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามลักษณะการใช้งานของพื้นที่ และพิจารณาถึงผู้ปฏิบัติงาน ยังรวมถึงคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน นอกจากนี้รายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบระบุเป็นงานประจำวัน, ประจำสัปดาห์, ประจำเดือน และประจำหกเดือน ซึ่งกำหนดตามวิธีการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการและจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ดังแสดงได้ตามตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 รายละเอียดงานทำความสะอาดของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ส่งผลกระทบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ลิฟต์	<ul style="list-style-type: none"> ห้องโดยสาร, ห้องลิฟต์ ประตูลิฟต์ ปุ่มกดเรียกลิฟต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพดาน, โคมไฟ, พัดลมดูดอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> ผนังไม่มีคราบสกปรก พื้นมีความเงาไม่มีคราบ ไม่มีรอยคราบ, ฝุ่นดำ, ใช้งานดี ไม่มีคราบดำ, เหนียว, ฝุ่นและรอยนิ้วมือ ไม่มีผงฝุ่นดำ และหยากไย่ ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่, ดวงโคมดีทุกดวง 	- ประจำวัน
2	บริเวณโถงหน้าลิฟต์	<ul style="list-style-type: none"> ปุ่มกดเรียกลิฟต์ ประตูลิฟต์ ป้ายแผนผังในชั้น เพดาน, โคมไฟ, Springer, Smoke/Heat Detector ถังขยะ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีคราบดำ, เหนียว, ฝุ่นและรอยนิ้วมือ ไม่มีผงฝุ่นดำ, คราบสกปรก และหยากไย่, ไม่ชำรุดใช้งานดีปกติ ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่ ไม่มีผงฝุ่นดำและหยากไย่, Detector ใช้งานได้, ดวงโคมดีทุกดวง มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง และถุงขยะเก็บปากถุงเรียบร้อย 	- ประจำวัน
3	บันไดเลื่อน	<ul style="list-style-type: none"> ชั้นบันไดเลื่อนและบริเวณยกระดับ ราวจับ, ผนังราวกระจก ปุ่มสัญญาณฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่นเกาะหนา ไม่มีเศษขยะและคราบสกปรก กระจกสะอาดใส ไม่มีรอยจับ, คราบฝุ่น ไม่มีรอยเขียนสิ่งสกปรก และไม่มีการชำรุด 	- ประจำวัน
4	ทางเดินพื้นที่ส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> พื้นกระเบื้องเดิมพานา ประตู, หน้าต่างกระจก ป้ายบอกทาง, ป้ายชื่อต่างๆ เคาน์เตอร์ ผนัง เพดาน, หัวจ่ายแอร์, โคมไฟ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่น, รอยเขียน เศษผงบริเวณพื้นผิวและขอบมุม มีความเงา มีคราบสกปรกน้อยกว่า 20% ของพื้น ไม่มีรอยลอกของ wax ในกรณีที่มีการเคลือบเงา ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม, กระจกมีความเงา ไม่มีคราบสกปรก และฝุ่นที่ขอบตัวอักษร ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก มีความเงา, มีรอยนิ้วมือน้อยกว่า 25% ของพื้น หมอมุมด้านข้างไม่มีคราบฝุ่น, หยากไย่, คราบสกปรก ไม่มีฝุ่น เขม่าคราบสกปรก หยากไย่ ใช้งานได้ตามปกติ 	- ประจำวัน
5	พื้นที่สำนักงานและอุปกรณ์สำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ทรมสำนักงาน ประตู, หน้าต่างกระจก ม่าน, วัสดุ ปลั๊กไฟ ถังขยะ ขอบบัวล่าง ช่องไฟและช่องแอร์, ผนังและเพดาน, โคมไฟ โต๊ะทำงาน, เก้าอี้ ชั้นวางเอกสาร ชุดรับแขก เคาน์เตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์, Printer โทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีฝุ่นผง เศษขยะชิ้นเล็กๆ คราบสกปรก และรอยเขียน ไม่มีกลิ่นเหม็นฉุน, กลิ่นอาหารที่หกรั่ว ไม่มีคราบสกปรกและรอยนิ้วมือ, ไม่มีฝุ่นบริเวณขอบมุม มีความเงา ไม่มีฝุ่น คราบสกปรกและไม่ชำรุดใช้งานดีปกติ ไม่มีฝุ่น และ คราบสกปรก ไม่มีผงฝุ่นดำ รอยเขียนสิ่งสกปรก มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง ไม่มีฝุ่น, ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีเศษขยะ มีรอยนิ้วมือน้อยกว่า 25% ของพื้น ไม่มีฝุ่น ไม่มีคราบสกปรก ไม่มีเศษขยะ ไม่มีกลิ่นที่เครื่อง และคราบสกปรก 	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ : รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่โครงการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
6	ห้องเตรียมอาหารและเครื่องใช้ไฟฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> • เคาน์เตอร์, อ่างล้างจาน • พื้นห้องขอบบัวล่าง • ชุดโต๊ะทานอาหาร • ตู้เย็น • ไมโครเวฟ • ถังขยะ • เพดาน, โคมไฟ, พัดลมดูดอากาศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำ และไม่มีเศษอาหารติดที่ตะแกรงที่ก๊อกน้ำ - ไม่มีฝุ่นและหยากไย่ คราบดำ รอยเปื้อน - ไม่มีคราบอาหาร - ไม่มีคราบอาหาร - ไม่มีคราบอาหาร - ไม่มีผงฝุ่นดำ รอยเปื้อนฝังลึก มีขยะในถังน้อยกว่า 75% ของถัง - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย่ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง 	- ประจำวัน
7	ห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> • ฝาน้ำในห้องน้ำ, เพดาน, โคมไฟ พัดลมดูดอากาศ • อ่างล้างมือ • โถชักโครก • โถปัสสาวะ • พื้นห้องน้ำ • กระจก • ถังขยะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก หยากไย่ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง - ไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรก สนิมที่ก๊อกน้ำและด้านได้อ่าง - ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น กดแล้วน้ำไหล, สายฉีดชำระไม่มีคราบเหลือง - ไม่มีคราบเหลือง ฝุ่น ฟลัชวาล์วกลแล้วน้ำไหล, ท่อระบายน้ำได้ดี - ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือกลิ่นอับชื้น - มีน้ำไม่เกิน 30% ของพื้นที่ทั้งหมด - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก รอยเปื้อน พื้นแห้ง - ไม่มีคราบสกปรกบนกระจก, มีความเงา, ไม่มีคราบน้ำบริเวณพื้นผิว - มีขยะได้ 70% ของถัง ใส่ถุงขยะเก็บปาก 	- ประจำวัน
8	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> • พื้นและผนัง, เพดานและแนวท่อ • ถังขยะ • ที่เขี่ยบุหรี่ติดตั้งพื้น • ท่อระบายน้ำ • ป้ายจราจร 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีฝุ่น เศษฝุ่นผง เศษขยะ ซอมมูมไม่มีคราบสกปรก และหยากไย่ - มีขยะได้ 70% ของถัง ใส่ถุงขยะเก็บปาก - หากมีความละอียดไม่มีเศษฝุ่นผง เศษขยะ - ไม่มีเศษขยะ ไม่มีตะไคร่น้ำ และมีฝาปิดท่อระบายน้ำ - ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีฝุ่นที่ป้ายและตัวอักษร - ป้ายไม่ชำรุด ตัวอักษรชัดเจน 	- ประจำวัน
9	ทางหนีไฟ	<ul style="list-style-type: none"> • ผนังและเพดาน • ราวจับ • พัดลมระบายอากาศ • ป้ายบอกขึ้น • ป้าย Exit • Emergency Light 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก - ไม่มีเศษขยะ และหยากไย่ - โคมไฟไม่ชำรุดไฟสว่าง 	- ประจำวัน
10	ศาลพระภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> • พื้นศาลพระภูมิ, พื้นที่รองศาล • ศาล • กระจกวางรูป • ใต้วางของถวาย • ตะเกียงน้ำมัน 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นไม่เปียก ไม่มีคราบสกปรกและฝุ่น ไม่มีเศษขยะ - ไฟติดตลอดเวลา ไม่มีน้ำตาเทียนหยดภายใน - ต้องไม่มีสิ่งแปลกปลอมทุกชนิดในน้ำมัน 	- ประจำวัน
11	ภายนอกอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> • ประตูทางเข้าอาคารและมีข้อจับประตู • ขอบยางประตู • ป้ายชื่ออาคาร • พรมดักฝุ่น • ลานรับอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีฝุ่นดำ, หยากไย่, ไม่มีรอยนิ้วมือที่บานประตูกระจก, ใช้งานได้ปกติ - ขอบยางไม่หลุดร่อน, ไม่มีรอยฉีกขาด - ไม่มีคราบสกปรก, ไม่มีฝุ่นที่ป้ายและตัวอักษร - ไม่มีกลิ่นเหม็นฉุน, รอยเปื้อน, เศษขยะ - ไม่มีเศษขยะ, ฝุ่นผงดำ 	- ประจำวัน
12	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การแต่งกายและระเบียบวินัย • มารยาทในการให้บริการ • คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการฝ่าฝืนกฎระเบียบในเรื่องการแต่งกายและระเบียบวินัย - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องมารยาทในการให้บริการของแม่บ้าน - ไม่พบข้อบกพร่อง และ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน 	- ประจำวัน
13	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> • เวลาเข้าทำงาน (สาย) • จำนวนพนักงานเข้าทำงาน • การจัดพนักงานแทนพนักงานที่ขาดงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - เมื่อมีพนักงานขาดงานจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานแทนทันที 	- ประจำวัน
14	ความพร้อมและครบถ้วนเครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> • เครื่องมือ/อุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย และขาดหายไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ 	- ประจำวัน

3.4 การวิเคราะห์ / สรุปผลการศึกษา

เมื่อพิจารณาข้อมูลรายละเอียดของงานทำความสะอาดของทั้ง 3 กลุ่มแหล่งที่มาตามที่แสดงข้างต้นแล้วพบว่า ผู้ให้บริการทั้ง 3 บริษัทมีการจำแนกพื้นที่ปฏิบัติงาน คุณภาพงานที่ต้องการ และความถี่ในการตรวจสอบที่มีความใกล้เคียงกัน แต่ในเรื่องจุดตรวจสอบมีการระบุแยกย่อยแตกต่างกันในรายละเอียดของแต่ละบริษัทไปบ้าง

สำหรับผู้จัดการ/ผู้ควบคุมงานทั้ง 3 บริษัทได้มีการจำแนกพื้นที่ที่ตรงกันใน 6 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์บริเวณโถงหน้าลิฟต์, Lobby /พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, ลานจอดรถ/อาคารจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร โดยมีคุณภาพงานที่ต้องการเป็นลักษณะบรรยาย

ในส่วนของผู้ว่าจ้าง/เจ้าของอาคารทั้ง 3 บริษัทได้มีการจำแนกพื้นที่ที่ตรงกันใน 6 พื้นที่ ได้แก่ ลิฟต์บริเวณโถงหน้าลิฟต์, Lobby /พื้นที่ส่วนกลาง, ห้องน้ำและสุขภัณฑ์, ลานจอดรถ/อาคารจอดรถ และพื้นที่ภายนอกอาคาร ซึ่งรวมถึงมีการพิจารณาผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของจำนวน, การปฏิบัติงาน และคุณภาพของหัวหน้างาน โดยมีคุณภาพงานที่ต้องการเป็นลักษณะบรรยาย นอกจากนี้ความถี่ในการตรวจสอบมีการตรวจงานประจำวัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำเดือน รวมถึงกำหนดให้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารประจำปี

ทั้งนี้ ขอสรุปผลการศึกษา ดังประเด็นต่อไปนี้

3.4.1 พื้นที่

ผลการเสนอข้อมูลดังแสดงในตารางข้างต้น พบว่า การกำหนดพื้นที่ในการดูแลเป็นการกำหนดตามการใช้งาน ไม่มีความแตกต่างระหว่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วทุกกลุ่มได้ให้ความสนใจ / ความสำคัญในการดูแล และควบคุมงานในบริเวณด้านหน้าอาคารทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นจุดต้อนรับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอาคาร ซึ่งได้แก่

- 1) ลิฟท์
- 2) บริเวณโถงหน้าลิฟท์
- 3) บริเวณ Lobby / พื้นที่ส่วนกลาง
- 4) ห้องน้ำ
- 5) ลานจอดรถ / อาคารจอดรถ
- 6) บริเวณภายนอก / รอบนอกอาคาร

ตารางที่ 3.10 ข้อมูลสรุปพื้นที่ของ 3 กลุ่มแหล่งที่มา

ลำดับ	พื้นที่	S			M			O		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	ลิฟท์โดยสาร / ลิฟท์ส่งของ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	โถงหน้าลิฟท์	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	โถง / พื้นที่ส่วนกลาง / ทางเดิน	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	ห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5	พื้นที่และอุปกรณ์สำนักงาน	●	●	●	●					●
6	ห้องเตรียมอาหาร		●	●	●					●
7	ลานจอดรถ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	ภายนอก / พื้นที่รอบอาคาร	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9	บันไดเลื่อน				●		●		●	●
10	พื้นที่จัดกิจกรรม								●	
11	ทางหนีไฟ				●					●
12	ศาลพระภูมิ				●					●
13	ผู้ปฏิบัติงาน				●	●		●	●	●
14	การปฏิบัติงาน					●		●	●	
15	การเข้าทำงาน				●	●		●	●	●
16	คุณภาพของหัวหน้างาน				●	●		●	●	
17	ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์				●	●		●	●	●

ลำดับ	พื้นที่	จุดตรวจสอบ	S			M			O				
			1	2	3	1	2	3	1	2	3		
3	โถง / พื้นที่ส่วนกลาง / ทางเดิน	▪ พื้น	•	•	•	•				•	•		
		▪ เคนันเตอร์	•	•		•						•	
		▪ ผนัง	•	•		•							•
		▪ เพดาน / ฝ้า	•	•		•							•
		▪ โคมไฟ	•	•		•							•
		▪ หัวจ่ายแอร์ / ช่องแอร์	•	•		•							•
		▪ ประตู / ประตูกระจก	•			•							•
		▪ พรมดักฝุ่น	•										
		▪ ป้ายชื่อ / บอร์ด	•			•							•
		▪ ช่องระบายอากาศ	•										
		▪ เสา	•										
		▪ กรอบรูป, นาฬิกา	•										
		▪ ชั้นวางหนังสือ, ตู้โชว์	•										
		▪ ทิว / ตู้วางทิว	•										
		▪ โทรศัพท	•										
		▪ กระจก, บานหน้าต่าง	•										•
		▪ ม่าน, มู่ลี่	•										
		▪ ติ้ะ / เก้าอี้	•										
		▪ ตู้น้ำดื่ม	•										
		▪ ต้นไม้, กระจกต้นไม้,	•										
		▪ ถังขยะ	•										
		▪ ขอบบัวบน - ล่าง	•										
		▪ พัดลมดูดอากาศ	•										
4	ห้องน้ำ / เครื่องสุขภัณฑ์	▪ ฝ้า / เพดาน	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ พื้น	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ ผนัง	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ ถังขยะ / ถังทิ้งผ้าอนามัย	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ อ่างล้างมือ / ช่องอโต้อ่าง	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ โถชักโครก	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ โถปัสสาวะ	•	•	•	•		•	•	•	•	•	
		▪ โคมไฟ		•		•			•	•	•	•	
		▪ พัดลมดูดอากาศ	•	•		•						•	
		▪ กระจก	•	•		•			•	•	•		
		▪ ประตู	•			•							
		▪ ผนังและขอบผนังกันห้องน้ำ	•										
		▪ ช่องแอร์	•										
		▪ เครื่องเป่ามือ	•			•							
		▪ กล่องใส่สบู่ / กล่องน้ำยาฆ่าเชื้อ	•			•							
		▪ กล่องใส่กระดาษชำระ	•								•		
		▪ สายฉีดชำระ	•										
		▪ ขอบบัวบน - ล่าง	•										
		▪ เครื่องฉีดน้ำหอม				•							
		▪ ปลั๊กไฟ				•							
▪ ท่อตะแกรงระบายน้ำ				•									

ลำดับ	พื้นที่	จุดตรวจสอบ	S			M			O		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
8	ภายนอก / พื้นที่รอบอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ / ลานรอบอาคาร ประตู, มือจับประตูทางเข้าอาคาร ป้ายชื่ออาคาร ขอบยาง สแตนเลส พรมดักฝุ่น 	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9	บันไดเลื่อน	<ul style="list-style-type: none"> ชั้นบันไดเลื่อนและบริเวณยกระดับ ราวจับ, ผนึ่งราวกระจก ปุ่มสัญญาณฉุกเฉิน 				●		●	●	●	●
10	พื้นที่จัดกิจกรรม /	<ul style="list-style-type: none"> พื้น ผนึ่ง ฝ้าเตาอบ โคมไฟ 								●	●
11	ทางหนีไฟ	<ul style="list-style-type: none"> ผนึ่ง เพดาน ราวจับ พัดลมระบายอากาศ ป้ายบอกชั้น ป้าย Exit ไฟฉุกเฉิน 				●					●
12	ศาลพระภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> พื้นศาลพระภูมิ, พื้นที่รอบศาล ศาล กระดางรูป แจกันดอกไม้ (ทองเหลือง) โต๊ะวางของถวาย ตะเกียงน้ำมัน 				●					●
13	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> การแต่งกายและระเบียบวินัย มารยาทในการให้บริการ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 				●	●		●	●	●
14	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ การประสานงานกับทางผู้ว่าจ้าง การรายงานเหตุการณ์ การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 					●		●	●	
15	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> เวลาเข้าทำงาน (สาย) จำนวนพนักงานเข้าทำงาน การจัดพนักงานทดแทน 				●	●		●	●	●
16	คุณภาพของ หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ 				●	●		●	●	
17	ความพร้อมของ เครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องมือและอุปกรณ์ 				●	●		●	●	●

ลำดับ	พื้นที่	คุณภาพงานที่ต้องการ	S			M			O		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
4	ห้องน้ำ / เครื่องสุขภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่มีหยากไย่, ฝุ่น, เศษขยะ, เศษใบไม้ ▪ ไม่มีรอย, คราบสกปรก, คราบดำ คราบเป็น, รอยนิ้วมือ, คราบสนิม ▪ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, มีกลิ่นหอมเสมอ ▪ กระจกสะอาดเป็นเงาใส ▪ โคมไฟไม่กระพริบ/ชำรุด, ไม่มีเขม่าแอร์ ▪ ไม่พบกระดาดชำระ, สบู่เหลวขาด ▪ เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่ชำรุด, อยู่ในสภาพที่ดี ▪ ถังขยะไม่ล้น, มัดปากเรียบร้อย ▪ มีขยะไม่เกิน 3/4 หรือ 70% ของถัง ▪ น้ำไหลดี, ท่อน้ำไม่ตัน ระบายน้ำได้ดี ▪ ก๊อกและสายฉีดชำระไม่มีน้ำหยด, รั่ว ▪ มีน้ำในพื้นที่ได้ไม่เกิน 30% ▪ ไม่พบความสกปรก หรือ มีความสกปรกน้อยกว่า 10% ของพื้น ▪ ไม่พบข้อร้องเรียน 	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5	พื้นที่สำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่มีหยากไย่, ฝุ่น, เศษขยะ, เศษใบไม้ ▪ ไม่มีรอย, คราบสกปรก, คราบดำ คราบเป็น, รอยนิ้วมือ ▪ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ, มีกลิ่นหอมเสมอ ▪ กระจกสะอาดเป็นเงาใส ▪ โคมไฟไม่กระพริบ/ชำรุด, ไม่มีเขม่าแอร์ ▪ เฟอร์นิเจอร์ในบริเวณสีไม่ถลอก, ไม่ชำรุด และจัดวางอยู่ในตำแหน่ง ▪ เปิด-ปิดประตูไม่มีเสียงดัง ▪ เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่ชำรุด, อยู่ในสภาพที่ดี ▪ ถังขยะไม่ล้น, มัดปากเรียบร้อย, ที่เหยียบเปิดฝาได้ ▪ มีขยะไม่เกิน 3/4 หรือ 75% ของถัง 	•	•	•	•					•
6	ห้องเตรียมอาหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่มีคราบน้ำ, สกปรก, สนิมที่ก๊อกน้ำ และมีเศษอาหารติดที่ตะแกรงท่อน้ำ ▪ ไม่มีหยากไย่, ฝุ่น, เศษขยะ, เศษใบไม้ ▪ โคมไฟไม่กระพริบ/ชำรุด, ไม่มีเขม่าแอร์ ▪ ถังขยะไม่ล้น, มีขยะได้ 3/4 หรือ 70% มัดปากเรียบร้อย ▪ เครื่องใช้ไฟฟ้าสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็นอับ 	•	•	•	•					•

ลำดับ	พื้นที่	คุณภาพงานที่ต้องการ	S			M			O		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
13	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบความผิดปกติทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน (ก่อน-หลังปฏิบัติงาน) ไม่พบการแต่งกาย, ระเบียบวินัยที่ไม่ถูกต้อง รวมตลอดระยะเวลาพัก ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องมารยาท / มีหนังสือชมเชย ไม่พบการทิ้งจุด ปฏิบัติภารกิจประจำวันตรงเวลา ไม่พบหรือไม่ได้รับแจ้งความไม่สะอาด 				•	•	•	•	•	•
14	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน, สายตรวจเข้าพบ/ตรวจสอบการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ครั้ง มีรายงานสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานเพิ่มจากบริษัทฯ มีการฝึกอบรมตามแผนประจำเดือน, ปี ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ / ความไม่เรียบร้อย ไม่พบการฝ่าฝืนคำสั่ง มีการเข้าพบ + ประสานงานกับทางผู้ว่าจ้างตามระยะเวลาที่กำหนด 					•		•	•	•
15	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการเข้าทำงานสาย พนักงานครบทุกวัน จัดหาพนักงานทดแทนได้กรณีพนักงานขาด 				•	•		•	•	•
16	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ลา มีหนังสือชมเชย ไม่พบข้อบกพร่องในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน, การจัดบันทึก และ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน 				•	•			•	•
17	ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย มีเครื่องมืออุปกรณ์เสริมสนับสนุนนอกเหนือข้อตกลง จัดให้มีเครื่องมือที่มีคุณสมบัติ / ใหม่กว่าเครื่องมือที่ใช้งานอยู่ 					•	•		•	•

3.4.4 ความถี่ในการตรวจสอบ

ตามลักษณะของงานบริการที่ไม่สามารถกักตุนได้ (Kotler, 2003) ทำให้การตรวจสอบงานบริการนั้นต้องทำอยู่ตลอดเวลา จึงได้มีการกำหนดความถี่ในการตรวจสอบเป็นการตรวจสอบในลักษณะตรวจสอบประจำวัน และความถี่ในการตรวจสอบงานที่กำหนดเป็นไปตามความถี่ของการปฏิบัติงานของแต่ละงาน

ทั้งนี้ ในส่วนของผู้จัดการ/ผู้ควบคุมงาน และผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคารยังกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน และมีแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเป็นรายปีสำหรับวัดคุณภาพงานที่ต้องการ

ตารางที่ 3.13 ข้อมูลสรุปความถี่ในการตรวจสอบของ 3 กลุ่มแหล่งที่มา

ลำดับ	พื้นที่	ความถี่ในการตรวจสอบ	S			M			O		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	ลิฟท์โดยสาร / ลิฟท์ส่งของ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2	โถงหน้าลิฟท์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 				•	•		•	•	•
3	โถง / พื้นที่ส่วนกลาง / ทางเดิน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4	ห้องน้ำ / เครื่องสุขภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5	พื้นที่สำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 	•	•	•	•					•
6	ห้องเตรียมอาหาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน 		•	•	•					•

ลำดับ	พื้นที่	ความถี่ในการตรวจสอบ	S			M			O		
			1	2	3	1	2	3	1	2	3
7	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 	•	•	•	•	•	•			•
8	ภายนอก / พื้นที่รอบอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำ 6 เดือน ▪ ประจำปี 		•	•	•	•	•	•		•
9	บันไดเลื่อน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน 				•		•		•	•
10	พื้นที่จัดกิจกรรม /	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน 									•
11	ทางหนีไฟ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ ▪ ประจำเดือน 				•					•
12	ศาลพระภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำสัปดาห์ 				•					•
13	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน ▪ ประจำปี 				•			•	•	•
14	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 							•	•	
15	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 				•			•	•	•
16	คุณภาพของ หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 				•				•	•
17	ความพร้อมของ เครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 				•			•	•	•



ผู้ศึกษาจะได้นำข้อสรุปดังกล่าวไปทำการศึกษาจำแนก แจกแจง และอภิปรายผลด้าน
องค์ประกอบคุณภาพงานทำรักษาความสะอาดซึ่งจะกล่าวในบทที่ 7 ต่อไป