

บทที่ 4

คุณภาพงานรักษาความปลอดภัย

ในบทนี้ ขอเสนอข้อมูลจากการศึกษางานบริการอาคาร ประเภทงานดูแลรักษาความปลอดภัยจาก 3 แหล่งที่มา ได้แก่ 1. ผู้ให้บริการ 2. ผู้จัดการ/ผู้ควบคุมงาน 3. ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร ซึ่งจะเป็นการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่องพื้นที่ปฏิบัติงาน, จุดตรวจสอบ, คุณภาพงานที่ต้องการ และความถี่ในการตรวจสอบของทั้ง 3 กลุ่ม

4.1 การควบคุมคุณภาพของงานรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ได้แก่

- 1) ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ S1 ซึ่งเป็นบริษัทที่มาจากสหราชอาณาจักร และได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 5 ของบริษัทเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ
- 2) ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ S4 ซึ่งเป็นบริษัทดูแลรักษาความปลอดภัยของยุโรป
- 3) ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ S5 ซึ่งเป็นบริษัทดูแลรักษาความปลอดภัยของไทย

แล้วพบว่า

4.1.1 ผู้ให้บริการ S1

ผู้ให้บริการ S1 ได้มีการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ พื้นที่ที่มีความเสี่ยง เช่น ทางเข้า-ออกอาคาร, ลานจอดรถ, ห้อง CCTV เป็นต้น พื้นที่บริการ เช่น ลิฟต์, โถงส่วนกลาง เป็นต้น และพื้นที่พิเศษ เช่น หน้าห้องผู้บริหาร เป็นต้น ในส่วนของจุดตรวจสอบนั้น พิจารณาที่ผู้ปฏิบัติงาน, มารยาทในการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Job Description), การแต่งกาย, การทำความเครพ และการให้ความช่วยเหลือ และสำหรับรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงการว่าจ้าง (Service specification) ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน และความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ S1

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	พื้นที่ที่มีความเสี่ยง ทางเข้า - ออกโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เลือผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, นกหวีด, ถุงมือ, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจตุรศึกษารณีสม่่าเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจตุรศึกษารณีสม่่าเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจน - บันทึกการเข้า-ออกของรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน
2	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เลือผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, นกหวีด, ถุงมือ, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียสละ และมีความยึดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจตุรศึกษารณีสม่่าเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจตุรศึกษารณีสม่่าเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจนบันทึกการจอดรถค้างคืนของรถยนต์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
3	ประจำจุดจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, นกหวีด, ถุงมือ, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ ลายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียดสี และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจรรยาบรรณสม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจุดรักษาการณ์ต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ 	ประจำวัน
4	ห้อง CCTV / ห้อง SERVER	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ ลายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนด, เข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจรรยาบรรณสม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจุดรักษาการณ์ต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจน 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
5	ตรวจสอบทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียดสี และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจรรยาบรรณสม่ำเสมอ - ให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจรรยาบรรณต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจน - บันทึกการตรวจสอบตามระยะเวลาที่กำหนด 	ประจำวัน
6	พื้นที่บริการ โถงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารัดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียดสี และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจรรยาบรรณสม่ำเสมอ - ให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจรรยาบรรณต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจน 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
7	ประตูทางเข้า-ออก	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารีดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียสละ และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหานั้นหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตรารักษาการณ์สม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจุดรักษาการณ์ต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหานั้นในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ 	ประจำวัน
8	ลิฟต์โดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และการบริการ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารีดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ สบายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียสละ และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหานั้นหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจุดรักษาการณ์สม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญที่ถูกต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจุดรักษาการณ์ต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันท่วงที - ทำการแก้ไขปัญหานั้นในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
9	พื้นที่พิเศษ ประจำจุดบริเวณพื้นที่ ห้องผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ กิริยามารยาท และ การแสดงน้ำใจ ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้ในหน้าที่ ■ ความเข้มแข็งในหน้าที่ ■ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ การให้ความร่วมมือ ■ การบันทึกรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - เสื้อผ้ารีดเรียบ ไม่ยับยู่ยี่ - ส่วนประกอบของเครื่องแบบครบถ้วน คือ บัตรพนักงาน, รองเท้าเป็นมันเงางาม, เข็มขัดรัดพอดีไม่หย่อน - ใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลน่าฟังต่อผู้ว่าจ้าง, เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา - มีสัมมาคารวะต่อผู้ในกฎ สายตาแสดงความเป็นมิตร - ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ - รู้จักการเสียสละ และมีความยืดหยุ่นต่องาน - ทำทางการแสดงความเคารพต้องถูกต้องกับข้อกำหนดเข้มแข็ง - ทำความเคารพอย่างสม่ำเสมอ - แสดงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่ได้ - สามารถเรียนรู้งานของเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ - การตรวจตราจุดรักษาการณ์สม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญที่ต้องต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ - ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทฯ และฝ่ายอาคารได้เป็นอย่างดี - ทำทางการประจำจุดรักษาการณ์ต้องเข้มแข็ง - ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และทันห่วงที่ - ทำการแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้น - รับคำสั่งของผู้ว่าจ้างมาปฏิบัติอย่างเต็มใจและถูกต้อง - การรายงานเหตุการณ์ และปัญหาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ - เขียนรายงานได้ละเอียดชัดเจน - บันทึกการเข้า-ออกของผู้นมาติดต่อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประจำวัน

4.1.2 ผู้ให้บริการ S4

จากการศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการ S4 แล้ว พบว่า การระบุพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามลักษณะการใช้งาน เป็นบริเวณพื้นที่ส่วนกลางที่มีการสัญจร / มีความเสี่ยง ในส่วนของจุดตรวจสอบนั้นเป็นการระบุที่ผู้ปฏิบัติงาน, มารยาทในการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Job Description), การแต่งกาย, การทำความสะอาด และการให้ความช่วยเหลือ และสำหรับรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงการว่าจ้าง (Service specification) ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ S4

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ทางเข้า-ออกโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทฯ ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, ถุงมือ, นกหวีด - เลือะสะท้อนแสง, กระบองสะท้อนแสง, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - การตรวจสอบเอกสารการนำของเข้า - ออกอย่างเคร่งครัด - การส่งคนบุคคลเข้า - ออกอาคาร หรือบุคคลต้องสงสัย - มีการแลกบัตรครบถ้วน และตรวจสอบบุคคล, รถยนต์ที่เข้า - ออกพื้นที่โครงการ - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า - ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้าได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน
2	โถงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทฯ ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, นกหวีด, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - การตรวจสอบเอกสารการนำของเข้า - ออกอย่างเคร่งครัด - มีการแลกบัตรครบถ้วน และตรวจสอบบุคคลต้องสงสัย - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า - ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้าได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
3	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, ถุงมือ, นกหวีด เสือสะท้อนแสง, กระบองสะท้อนแสง, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - ตรวจสอบบุคคล และรถยนต์ต้องสงสัย - การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าจอดในพื้นที่ลานจอดรถ - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า - ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้า ได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน
4	ทางเข้า-ออกลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, ถุงมือ, นกหวีด เสือสะท้อนแสง, กระบองสะท้อนแสง, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - การตรวจสอบเอกสารการนำของเข้า - ออกอย่างเคร่งครัด - มีการแลกบัตร รับบัตรจอดรถ (ถ้ามี) ตามขั้นตอนที่กำหนด - มีการแลกบัตรคืน และคิดค่าใช้จ่ายตามอัตรา (ถ้ามี) ตามขั้นตอนที่กำหนด - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า - ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้า ได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน
5	ลิฟต์โดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, นกหวีด, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - การตรวจสอบเอกสารการนำของเข้า - ออกอย่างเคร่งครัด - ตรวจสอบสิ่งของที่นำเข้า-นำออกอย่างเคร่งครัด - การสังเกตบุคคลเข้า - ออกอาคาร หรือบุคคลต้องสงสัย - การให้บริการลิฟต์ ชับลิฟต์กรณีลูกค้าไม่สะดวก - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - บันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - บันทึกรายงานการขนของเข้า-ออก - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า - ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้า ได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
6	ตรวจสอบทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทฯ ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, นกหวีด, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - ตรวจสอบจุดพื้นที่ (การ์ด ทวีร์) ตามรอบเวลาที่กำหนด - ตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่ (เปิด-ปิดไฟฟ้า, น้ำประปา ประตู, หน้าต่าง, บุคคล ฯลฯ ตามเวลาที่กำหนด) - การควบคุมและผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอาคาร - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - มีบันทึกรายงานการตรวจสอบจุดพื้นที่ (การ์ด ทวีร์) - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้า ได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน
7	ประจำจุดการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและอุปกรณ์ประจำตัว ■ การแสดงความเคารพ ■ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบ ■ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ และการรายงาน ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทฯ ■ การแก้ไขปัญหา ■ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดเรียบร้อยของเครื่องแบบ และอุปกรณ์ประจำตัวครบ เช่น บัตรพนักงาน, ถุงมือ, นกหวีด เสื้อสะท้อนแสง, กระบองสะท้อนแสง, วิทยุสื่อสาร - ทำความเคารพที่เข้มแข็ง และถูกต้องสวยงาม - ปฏิบัติงานครบและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด - ให้ข้อมูลและตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ - จัดการจราจรได้ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ - มีการแลกบัตรครบถ้วน และตรวจสอบบุคคลภายนอกที่จะเข้าพื้นที่โครงการ - ใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด - มีบันทึกรายงานเหตุการณ์ทุกวัน - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนด - ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่อาคารกำหนด - สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือรับข้อร้องเรียนลูกค้า ชี้แจงและรายงานปัญหากรณีฉุกเฉินตามขั้นตอน - การติดต่อประสานงานกับทีม, หัวหน้างาน, ลูกค้า ได้ถูกต้องเรียบร้อย 	ประจำวัน

4.1.3 ผู้ให้บริการ S5

จากการศึกษางานรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ S5 ซึ่งเป็นบริษัทดำเนินธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยของไทยแล้วพบว่า การระบุพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามลักษณะการใช้งาน เป็นบริเวณพื้นที่ส่วนกลางที่มีการสัญจร / มีความเสี่ยง ในส่วนของจุดตรวจสอบนั้นเป็นการระบุที่ผู้ปฏิบัติงาน, มารยาทในการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Job Description), การแต่งกาย, การทำความเคารพ และการให้ความช่วยเหลือ และสำหรับรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงการว่าจ้าง (Service specification) ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ S5

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	จุดเข้า-ออกหน้าโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการแต่งกาย ▪ การตรงต่อเวลา ▪ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ▪ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ▪ การให้บริการลูกค้า ▪ บุคลิกทาง/ความกระตือรือร้น ▪ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ▪ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัท และอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจาบุคลิกภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบรถยนต์เข้า - ออกอาคาร - การสังเกต และตรวจสอบรถยนต์ต้องสงสัย - การบันทึกทะเบียนรถ, เวลารถเข้า-ออกอาคาร - การรับ-ส่งบัตรจอดรถ, แลกบัตร, ตรวจสอบสติ๊กเกอร์ - ทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	- ประจำวัน
2	โดงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระเบียบการแต่งกาย ▪ การตรงต่อเวลา ▪ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ▪ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ▪ การให้บริการลูกค้า ▪ บุคลิกทาง/ความกระตือรือร้น ▪ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ▪ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัท และอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจาบุคลิกภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบบุคคลเข้า - ออกอาคาร - การสังเกต และตรวจค้นบุคคลต้องสงสัย - ทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
3	ทางเข้า-ออกอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัท และอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจามุขลีลาพบน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การสังเกตและตรวจสอบบุคคลเข้า - ออกอาคาร - การบริการเปิด - ปิดประตู และช่วยถือ ยกรถที่มีปริมาณมาก - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	
4	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัทและอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจามุขลีลาพบน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบรถยนต์ในลานจอด และสิ่งเกะกะต้องสงสัย - การบริการให้รถเข้าช่องจอดถูกต้อง ไม่มีรถจอดผิดช่องจอด - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	ประจำวัน
5	ทางเข้าลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัทและอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจามุขลีลาพบน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบสติ๊กเกอร์, ตรวจสอบรถผู้มาติดต่อ - การตรวจสอบบุคคล, สิ่งของที่เข้าอาคาร - การแนะนำสถานที่จอดรถ - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
6	ทางออกลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัทและอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจาบุคลิกภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบสถิติเกอร์, ตรวจสอบรถผู้มาติดต่อ - การตรวจสอบบุคคล, สิ่งของที่ออกจากอาคาร - การแนะนำสถานที่จอดรถ - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	ประจำวัน
7	ตรวจสอบทั่วไป ตรวจสอบพื้นที่โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัทและอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจาบุคลิกภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - การตรวจสอบพื้นที่ ที่กำหนดให้ตรงกับจุด และตรงกับรอบระยะเวลา - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	ประจำวัน
8	ประจำจุดการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระเบียบการแต่งกาย ■ การตรงต่อเวลา ■ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ■ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ■ การให้บริการลูกค้า ■ บุคลิกท่าทาง/ความกระตือรือร้น ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ■ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของการแต่งกาย และสะอาดเรียบร้อย - การแต่งกายครบถ้วนตามกฎระเบียบบริษัทและอุปกรณ์ประกอบการทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน - เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด - ไม่พบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสียหาย - การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดครบถ้วนถูกต้อง - ตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย - การให้บริการนอกเหนือจากงานในหน้าที่ - ทำความเคารพถูกต้องเข้มแข็ง - วาจาบุคลิกภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ความทุ่มเทเพื่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด - บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และกรณีเกิดเหตุไม่ปกติ - ใช้สัญญาณมือในการโบกรถที่ถูกต้องชัดเจน และสังเกต, จัดเส้นทางสัญญาณให้ถูกต้องชัดเจน - ทักษะที่ดีต่อบริษัทฯ, พนักงาน, ผู้มาติดต่อ และผู้ว่าจ้าง 	ประจำวัน

4.2 การควบคุมคุณภาพของงานรักษาความปลอดภัยของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน

จากการศึกษาในเรื่องการควบคุมคุณภาพงานของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงานใน 3 องค์กร ได้แก่

- 1) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1 ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการงานด้านบริหารอาคารของไทย
- 2) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารของจากสหราชอาณาจักร
- 3) ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารจากสหรัฐอเมริกา

แล้วพบว่า

4.2.1 ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1

ได้มีการระบุพื้นที่ในการดูแลเป็นการกำหนดตามลักษณะพื้นที่ในการใช้งาน เป็นบริเวณต่างๆ ในอาคาร และยังคำนึงถึงการตรวจสอบทั่วไปของหัวหน้างาน ในส่วนของจุดตรวจสอบของแต่ละพื้นที่ได้ระบุถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Job Description) การแต่งกาย มารยาทในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือ ยังรวมถึงความพร้อมด้านอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวันและประจำสัปดาห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M1

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ทางเข้าอาคาร	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้อยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การอำนวยความสะดวกด้านจราจร	- ตรวจสอบการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกต้อง - ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ไม่ได้มีการร้องเรียนว่ารถไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- ประจำวัน
		■ การให้ความช่วยเหลือต่างๆ และอำนวยความสะดวกอื่นๆ	- ตรวจสอบการให้ความช่วยเหลือต่างๆ - ตรวจสอบการให้บริการทางร่มให้ลูกค้าเวลาฝนตก	- ประจำวัน
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- การปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อห้ามต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
2	โถงส่วนกลาง	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การตรวจสอบและแลกเปลี่ยนบัตรผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการแลกเปลี่ยนบัตรผู้มาติดต่อ - ตรวจสอบการจดบันทึก - ตรวจสอบการใช้กรวยกับลูกค้า - ตรวจสอบจำนวนบัตร visitor คงเหลือต้องไม่สูญหาย ยกเว้นลูกค้าทำหายแต่ต้องมีข้อมูลการเรียกเก็บค่าปรับ	- วันละ 2 ครั้ง (เช้า กลางวัน)
		■ การตรวจค้นสิ่งของผู้ติดต่อนำมาด้วย	- ตรวจสอบการตรวจค้น ต้องตรวจทุกคนที่มีสิ่งของ - ตรวจสอบการจัดเก็บสิ่งของหลังตรวจค้น - ตรวจสอบการใช้กรวยกับลูกค้า	- ประจำวัน
		■ การติดบัตรของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำในอาคาร	- ตรวจสอบการแนะนำให้ติดบัตร - ตรวจสอบการปล่อยให้พนักงานขึ้นอาคารโดยไม่แลกบัตร - ตรวจสอบการใช้กรวยกับลูกค้า	- วันละ 2 ครั้ง (เช้า กลางวัน)
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- ประจำวัน
		■ การจัดเก็บสิ่งของบริเวณเคาน์เตอร์หรือโต๊ะรก.	- การวางสิ่งของและอุปกรณ์ในจุดปฏิบัติงาน - การไม่วางสิ่งของอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง - การจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การให้ความช่วยเหลือต่างๆ และอำนวยความสะดวกอื่นๆ	- การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ	- การปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ - ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน		
3	ทางเข้าลานจอดรถ	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การอนุญาตให้ใช้ลานจอด	- ตรวจสอบการอนุญาตให้ใช้ลานจอด โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน	- ประจำวัน
		■ การตรวจรถ (ด้านความปลอดภัย)	- ตรวจสอบการตรวจได้ห้องรถทุกคันโดยละเอียด - ตรวจสอบการตรวจสิ่งของในกระโปรงหลังรถทุกคัน - ตรวจสอบการไม่อนุญาตให้รถที่มีสิ่งของต้องสงสัยเข้าจอด	- ประจำวัน
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - การร้องเรียนเรื่องการปล่อยให้นำรถไปจอดโดยไม่มีที่ว่างสำหรับจอดรถ	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ - ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
4	ทางออกลานจอดรถ	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การคืนบัตรจอด, การจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถ	- ตรวจสอบการรับบัตรจอดคืน - ตรวจสอบการจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถ - ตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบลานจอดรถ - ตรวจสอบการนำส่งค่าบริการที่จอดรถ	- ประจำวัน
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบข้อห้ามต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน
5	ลานจอดรถ	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การโบกรถ, การให้สัญญาณจราจร	- ตรวจสอบการให้บริการโบกรถอย่างถูกวิธี	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การบริการเข็นรถ	- การให้สัญญาณจราจร เช่น สัญญาณลูกหวีด - ตรวจสอบการให้บริการเข็นรถ	
		■ การจัดระเบียบลานจอดรถ	- ตรวจสอบการจอดรถในช่องที่กำหนด - ตรวจสอบการจอดรถของผู้ที่จอดในแนวขวาง - ตรวจสอบการจอดรถของผู้มาติดต่อ - ตรวจสอบการแจ้งกรณีที่จอดรถเต็ม	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบข้อห้ามต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน
6	ประจำจุดจราจร	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้ - ตรวจสอบการสวมเสื้อจราจร, ถุงมือ	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การให้สัญญาณจราจร	- การให้สัญญาณจราจรอย่างถูกวิธี - ตรวจสอบไม่มีรถจอดในจุดที่ห้ามจอด	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบข้อห้ามต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
7	ตรวจสอบทั่วไป (หัวหน้าชุด, ผู้ช่วย)	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การแทนจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- ประจำวัน
		■ การตรวจสอบและควบคุมการ	- ตรวจสอบการควบคุมดูแลของหัวหน้าชุด โดยการ	- ประจำวัน
		■ การปฏิบัติงานของรปภ. ทุกจุด	- ตรวจสอบจากสมุดลงเวลาตรวจ - ตรวจสอบการใช้วิทยุสื่อสาร	
		■ การเขียนรายงาน	- ตรวจสอบการส่งสมุดรายงาน - ตรวจสอบรายงานเหตุการณ์ประจำวัน	- ประจำวัน
		■ การรวมแถว	- ตรวจสอบการรวมแถวตามเวลาที่กำหนด - ตรวจสอบการที่แจ้งระเบียบต่างๆ - ตรวจสอบสภาพความพร้อมปฏิบัติงานของรปภ.	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การควบคุมดูแลผู้รับเหมา	- ตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาว่า - ผ่านการตรวจสอบจากรปภ. หรือไม่ - ตรวจสอบการรับแจ้งจากรปภ. ในกรณีมีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงาน	- ประจำวัน
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบหรือข้อห้ามต่างๆ - ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน		
8	ประจำห้อง CCTV	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การตรวจสอบกล้องวงจรปิด	- ตรวจสอบวิธีการตรวจสอบกล้องวงจรปิด - ตรวจสอบการรายงานเมื่อพบสิ่งต้องสงสัย	- ประจำวัน
		■ การเก็บบันทึกภาพ	- ตรวจสอบการบันทึกภาพจากเครื่องลงในแผ่นดิส	- ประจำวัน
		■ การอนุญาตให้ทำการตรวจสอบหรือนำภาพออก	- ตรวจสอบการอนุญาตให้มีการตรวจสอบภาพ - ซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจเท่านั้น	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบหรือข้อห้ามต่างๆ - ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน
9	ประจำจุดขนย้ายสิ่งของ ประจำจุดลิฟต์ขนของ	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การอนุญาตให้ใช้ลิฟต์	- ตรวจสอบการอนุญาตให้ใช้ลิฟต์ต้องเป็นไปตามระเบียบและวิธีปฏิบัติ	- ประจำวัน
		■ การตรวจสอบการขนย้ายทรัพย์สิน	- ตรวจสอบแบบฟอร์มการขนย้ายต้องลงรายการถูกต้องครบถ้วน	- ประจำวัน
		■ การตรวจสอบผู้รับเหมา	- ต้องไม่อนุญาตให้ผู้รับเหมาที่ไม่ได้รับอนุญาตทำการตกแต่ง - ตรวจสอบการแลกบัตรของผู้รับเหมา - ตรวจสอบการลงบันทึกในแบบฟอร์มตกแต่ง - การแจ้งฝ่ายอาคารเมื่อมีผู้รับเหมาเข้าตกแต่ง	- ประจำวัน
		■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบหรือข้อห้ามต่างๆ - ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
10	ทางออกอาคาร	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การอำนวยความสะดวกด้านจราจร	- ตรวจสอบการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกต้อง ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด - ตรวจสอบการบริการโบราณบริเวณถนนหลวง ในช่วงเวลาเร่งด่วน	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ	- การปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน
11	จุดจอดรถจักรยานยนต์	■ การแต่งกาย	- ตรวจสอบการแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด - ตรวจสอบอุปกรณ์ต้องครบและสามารถใช้งานได้	- ประจำวัน
		■ การทำความสะอาด	- ตรวจสอบการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง	- ประจำวัน
		■ การอยู่ประจำจุด	- ตรวจสอบการอยู่ประจำจุด ซึ่งต้องมีผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา	- วันละ 3 ครั้ง
		■ การอนุญาตให้ใช้ลานจอด	- ตรวจสอบการอนุญาตให้ใช้ที่จอดรถโดยต้องปฏิบัติ	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การจัดระเบียบที่จอดรถ	- ตามระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การตรวจรถ (ด้านความปลอดภัย)	- ตรวจสอบการตรวจได้เบาะรถทุกคันโดยละเอียด - ตรวจสอบการไม่อนุญาตให้รถที่มีสิ่งของต้องสงสัยเข้าจอด	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ	- ตรวจสอบการให้ข้อมูลต่างๆ - การร้องเรียนเรื่องการไม่สามารถให้ข้อมูลได้	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ	- ตรวจสอบการปฏิบัติระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ ต้องไม่พบการฝ่าฝืน	- ประจำวัน
12	การเดินตรวจตามจุด (การ์ด ทัวร์)	■ การเดินตรวจตามเวลา	- สุ่มตรวจการลงเวลาตรวจตามจุด - ตรวจสอบเวลาในการไขนาฬิกา ต้องสัมพันธ์กับ - ระยะเวลาของจุดตรวจในแต่ละจุด	- สัปดาห์ละ 2 ครั้ง
		■ การลงบันทึกในรายงานการตรวจ	- ตรวจสอบการเขียนรายงานต้องเป็นความจริง โดยตรวจสอบจากการเดินตรวจของอาคาร ซึ่ง ต้องตรงกัน	- ประจำวัน

4.2.2. ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2

ได้มีการแสดงรายละเอียดงานในทัศนะของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารจากสหราชอาณาจักรจากการสัมภาษณ์ พบว่าการระบุพื้นที่ซึ่งเป็นการกำหนดตามลักษณะการใช้งานในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ในส่วนของจุดตรวจสอบเป็นการพิจารณาผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน การแต่งกาย มารยาทในการปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	จุดเข้า-ออก ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและระเบียบวินัย ■ การทำความเคารพ ■ มารยาทในการให้บริการ ■ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ■ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ แบบแผน ■ การตรวจสอบและควบคุมบุคคลเข้า-ออกอาคาร ■ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ■ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ■ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ■ ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ ■ การอยู่ประจำจุด 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการแต่งกายที่ผิดระเบียบและข้อกำหนด - มีการทำความเคารพอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ - ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ไม่พบผู้มาติดต่อที่ไม่ได้แลกบัตร หรือ จดบันทึก - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - ไม่มีอุปกรณ์ใดที่ขาด และ ใช้ไม่ได้ - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตามจุดตลอดเวลา 	ประจำวัน
2	โถงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและระเบียบวินัย ■ การทำความเคารพ ■ มารยาทในการให้บริการ ■ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ■ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ แบบแผน ■ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ■ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ■ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ■ ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ ■ การตรวจสอบทรัพย์สิน ■ การป้องกันระดับอัคคีภัย ■ การตรวจสอบและควบคุมบุคคลเข้า ออกอาคาร ■ การอยู่ประจำจุด 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการแต่งกายที่ผิดระเบียบและข้อกำหนด - มีการทำความเคารพอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ - ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - ไม่มีอุปกรณ์ใดที่ขาด และ ใช้ไม่ได้ - ไม่มีทรัพย์สินสูญหาย หรือ เสียหาย - มีการฝึกปฏิบัติป้องกันอัคคีภัยตามแผนที่ได้กำหนด - ไม่พบผู้มาติดต่อที่ไม่ได้แลกบัตร หรือ จดบันทึก - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตามจุดตลอดเวลา 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
3	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและระเบียบวินัย ■ การทำความสะอาด ■ มารยาทในการให้บริการ ■ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ■ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ แบบแผน ■ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ■ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ■ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ■ ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ ■ การอยู่ประจำจุด ■ การจัดการจราจร ■ การจัดเก็บค่าบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการแต่งกายที่ไม่เรียบร้อยและข้อกำหนด - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ - ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - ไม่มีอุปกรณ์ใดที่ขาด และ ใช้ไม่ได้ - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตามจุดตลอดเวลา - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎจราจร - ไม่มีความผิดพลาดในการจัดเก็บค่าบริการ 	- ประจำวัน
4	เดินตรวจ (การ์ดทัวร์)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและระเบียบวินัย ■ การทำความสะอาด ■ มารยาทในการให้บริการ ■ คุณภาพงาน ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ■ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ แบบแผน ■ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ■ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ■ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ■ ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์ ■ การตรวจสอบทรัพย์สิน ■ การป้องกันระดับอัคคีภัย ■ การรายงานเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการแต่งกายที่ไม่เรียบร้อยและข้อกำหนด - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ - ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ - ไม่มีพนักงานมาทำงานสาย - ไม่มีพนักงานขาดงาน - ไม่มีอุปกรณ์ใดที่ขาด และ ใช้ไม่ได้ - ไม่มีทรัพย์สินสูญหาย หรือ เสียหาย - มีการฝึกปฏิบัติป้องกันอัคคีภัยตามแผนที่ได้กำหนด - ไม่พบการขาดส่งรายงานต่างๆ 	- ประจำวัน
5	อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การประสานงานกับทางผู้ว่าจ้าง ■ การจัดพนักงานทดแทนพนักงานที่ขาดงาน ■ คุณภาพของหัวหน้างาน ■ การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการเข้ามาตรวจสอบของผู้ว่าจ้างที่ไม่ได้ลงบันทึก - เมื่อมีพนักงานขาดงานจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานแทนทันที - ไม่ได้รับการร้องเรียนในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน - มีการฝึกอบรมตามแผนประจำเดือน / ปี 	- ประจำวัน

4.2.3 ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3

ได้มีการแสดงรายละเอียดงานในทัศนะของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M2 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารจากสหราชอาณาจักรจากการสัมภาษณ์ พบว่าการระบุพื้นที่ที่ยังเป็นการกำหนดตามลักษณะการใช้งานในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ในส่วนของจุดตรวจสอบเป็นการพิจารณาผู้ปฏิบัติงาน การแต่งกาย มารยาทในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือ และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน M3

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	บริเวณด้านหน้าอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน
2	โถงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีการแลกเปลี่ยนและจัดบันทึกรายละเอียดของผู้มาติดต่อทุกคนตามกำหนด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน
3	บริเวณลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด - รถที่เข้ามาจอดจะต้องมีสติ๊กเกอร์หรือบัตรจอดรถเท่านั้น - มีการตรวจได้ทั้งรถและกระป๋องรถทุกคันโดยละเอียด - ไม่มีรถที่มีสิ่งของต้องสงสัยเข้าจอด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน
4	บริเวณจุดเข้า-ออก ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - จำนวนบัตรที่รับเข้ากับออกต้องเท่ากัน - ตรวจสอบการจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถ และการนำส่ง - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบในลานจอดรถ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน
5	ประจำจุดจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกต้อง - ไม่มีรถจอดในจุดที่ห้ามจอด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน
6	ตรวจสอบทั่วไป / เดินตรวจตามจุด	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การปฏิบัติตามหน้าที่ ■ การให้ข้อมูลกับลูกค้า ■ การให้ความช่วยเหลือ / อำนวยความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีการลงเวลาและรายละเอียดการตรวจสอบในสมุดบันทึก - มีการใช้วิทยุสื่อสารตามข้อกำหนด - มีการรายงานเหตุการณ์ประจำวันในสมุดบันทึกทุกวัน - มีการส่งสมุดบันทึกทุกวัน - มีการรวมแถวตามเวลาที่กำหนด - มีการชี้แจงกฎระเบียบต่างๆของอาคาร - ไม่มีรถปิกอัพที่สภาพไม่พร้อมเข้าปฏิบัติงาน - ผู้รับหน้าที่เข้าปฏิบัติงานต้องผ่านการตรวจสอบของรถปิกอัพทั้งหมด - ไม่มีผู้รับหน้าเข้าปฏิบัติงานนอกเหนือจากวันเวลาที่กำหนด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปิกอัพไม่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก 	- ประจำวัน

4.3 การควบคุมคุณภาพของงานรักษาความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร

จากการศึกษาในเรื่องการควบคุมคุณภาพงานของผู้ว่าจ้าง/เจ้าของอาคารใน 3 องค์การ ซึ่งได้แก่

- 1) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1 เป็นบริษัทบริหารจัดการหอสังหาริมทรัพย์ของกองทุนบำเน็จบำนาญฯ ในประเทศไทย
- 2) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2 เป็นบริษัทบริหารอาคารทั้งอาคารสำนักงาน และศูนย์การค้าที่ใหญ่ใจกลางย่านสยามสแควร์
- 3) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3 เป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบบริหารอาคารให้กับบริษัทธุรกิจค้าปลีกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย

แล้วพบว่า

4.3.1 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1

สำหรับข้อมูลทางด้านผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1 ได้แสดงให้เห็นถึงการระบุพื้นที่ในการดูแลเป็นในลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ในส่วนของจุดตรวจสอบเป็นการพิจารณาจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เวลาเข้าทำงาน การปฏิบัติงาน การแต่งกาย มารยาทในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือ และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเดือน ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกายและระเบียบวินัย ■ การทำความสะอาด ■ มารยาทในการให้บริการ ■ ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ■ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่พบการแต่งกายที่ผิดระเบียบและข้อกำหนด - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ - ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เดินตรวจงานตามจุด
2	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ■ การจัดการจราจร ■ การจัดเก็บค่าบริการ ■ การตรวจสอบทรัพย์สิน ■ การป้องกันรับอัคคีภัย ■ การตรวจสอบบุคคลเข้า-ออกอาคาร ■ การประสานงานกับทางผู้ว่าจ้าง ■ การรายงานเหตุการณ์ ■ การปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรม ■ การอยู่ประจำจุด ■ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎจราจร - ไม่มีความผิดพลาดในการจัดเก็บค่าบริการ - ไม่มีทรัพย์สินสูญหาย หรือ เสียหาย - มีการฝึกปฏิบัติป้องกันอัคคีภัยตามแผนที่ได้กำหนด - ไม่พบผู้มาติดต่อที่ไม่ได้แลกบัตร หรือ จุดบันทึก - ไม่พบการเข้ามาตรวจสอบของผู้ว่าจ้างที่ไม่ได้ลงบันทึก - ไม่พบการขาดส่งรายงานต่างๆ - มีการฝึกอบรมตามแผนประจำเดือน / ปี - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตามจุดตลอดเวลา - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องการให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เดินตรวจงานตามจุด - งานประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
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"> - งานประจำวัน - เตินครวจงานตามจุด
4	ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ■ เครื่องมือ / อุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีอุปกรณ์ใดที่ขาด และ ใช้ไม่ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เตินครวจงานตามจุด
5	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ■ หัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้รับการร้องเรียนในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เตินครวจงานตามจุด

4.3.2 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2

จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2 ซึ่งเป็นบริษัทบริหารอาคารทั้งอาคารสำนักงาน และศูนย์การค้าที่ใหญ่ใจกลางย่านสยามสแควร์ได้แสดงข้อมูลรายละเอียดของงานดูแลรักษาความปลอดภัยไว้ ซึ่งพบว่าภาระหน้าที่ที่เป็นในลักษณะตามพื้นที่การใช้งานของอาคาร และเน้นในพื้นที่ส่วนกลางที่มีการสัญจรสูง รวมทั้งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนเป็นพิเศษ ในส่วนของจุดตรวจสอบยังเป็นการกำหนดตามพื้นที่การใช้งาน และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเดือน ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	งานตามพื้นที่			
	1.1 งานสำนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ■ โถงทางเข้าอาคาร ■ บริเวณโถง ■ พื้นที่รอบอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องไม่มีการลักขโมย และ หุจริตต่างๆ หรือ - เมื่อเกิดเหตุการณ์โจรกรรมขึ้นรถปก ต้องเข้าข่าจรจัดตามเวลาที่กำหนด - มีการแต่งกายที่เป็นไปตามข้อกำหนด - มีการทำความเคารพอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปก ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เตินครวจงานตามจุด - งานประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
	1.2 งานในส่วนพลาซ่า	<ul style="list-style-type: none"> ■ พื้นที่พลาซ่า ตั้งแต่ชั้น G-4 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปก ไม่สามารถให้ข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปก ไม่ให้ความช่วยเหลือ เช่น บริการรถเข็น, เปิดประตู, ถือของ - มีการแต่งกายที่เป็นไปตามข้อกำหนด - มีการทำความเคารพอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานประจำวัน - เตินครวจงานตามจุด - งานประจำเดือน - แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
	1.3 งานในส่วนการจราจรและที่จอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่จอดรถและทางเดินรถทั้งหมดและเส้นทางจราจรบริเวณรอบนอกพื้นที่ 1 กม. 	<ul style="list-style-type: none"> มีการให้สัญญาณควบคุมเส้นทางจราจรอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องไม่มีรถช่วยใบกรงให้เข้าจอด-ออก จากช่องทาง การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด. อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด ไม่มีรถจอดปะ / แนวขวางที่ตั้งเบรคมือและล้อไม่ตรง ไม่มีรถของผู้มาติดต่อจอดในที่จอดของพนักงาน ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องรถปวก ไม่ช่วยเหลือ เช่น ช่วยเงินรถจอดปะ 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
	1.4 งานรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ภายในและบริเวณรอบนอกอาคารทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานต้องผ่านการตรวจสอบของรปภ.ทั้งหมด ไม่มีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงานนอกเหนือจากวันเวลาที่กำหนด ผู้ตรวจการลงเวลาตรวจตามจุดอย่างถูกต้อง การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด. อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา มีหัวหน้าชุดและผู้ช่วยคอยตรวจรอบและควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน มีการลงเวลาและรายละเอียดการตรวจสอบในสมุดบันทึก มีการใช้วิทยุสื่อสารตามข้อกำหนด มีการรายงานเหตุการณ์ประจำวันในสมุดบันทึกทุกวัน มีการส่งสมุดบันทึกทุกวัน มีการรวมแถวตามเวลาที่กำหนด ไม่มีรปภ. ที่สภาพไม่พร้อมเข้าปฏิบัติงาน ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
2	งาน Command Post (Unity of command)	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ภายในและบริเวณรอบนอกอาคารทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อเกิดเหตุขึ้นจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้น ดังนี้ รับเรื่องแจ้ง / แจ้งต่อฝ่ายที่รับผิดชอบ / แจ้งตำรวจ ไม่มีเหตุการณ์การรวมหรือเกิดเหตุฉุกเฉินใดที่ไม่ได้ผ่านหรือบันทึกลงในรายงานของ Command Center มีผู้สังเกตการณ์สิ่งต้องสงสัยจากกล้องวงจรปิดอยู่ตลอดเวลา มีการรายงานเมื่อพบสิ่งต้องสงสัย มีแผนชีวิตที่บันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด ภาพที่จะนำการตรวจสอบจะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้อำนาจเท่านั้น มีการกรอกแบบฟอร์มในการขอตรวจลอบภาพจากกล้องวงจรปิด ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด งานประจำเดือน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
3	งานป้องกันอัคคีภัย	<ul style="list-style-type: none"> พื้นที่ภายในศูนย์, ร้านเช่า และบริเวณรอบนอกศูนย์ทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องมีการตรวจตราการปิดเปิดอุปกรณ์ต่างๆที่จะทำให้เกิดอัคคีภัย เช่น เกิดทำอาหาร, เทียนหอมภายในร้านเช่าอย่างถูกวิธีทุกวัน ต้องมีการรายงานเหตุการณ์ประจำวันในสมุดบันทึกทุกวัน ไม่มีอุปกรณ์ในระบบป้องกันอัคคีภัยใดที่ไม่ได้รับการตรวจเช็ค ต้องมีการจัดแผนการซ้อม และ อพยพหนีไฟ ปีละ 2 ครั้ง ต้องมีการจัดอบรมขั้นต้นแก่ผู้เช่าทุก 2 เดือน 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด
4	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> การแต่งกายและระเบียบวินัย การทำความเคารพ มารยาทในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบการแต่งกายที่ไม่เรียบร้อยและข้อกำหนด มีการทำความเคารพอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการ ไม่พบความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ไม่มีการฝ่าฝืนคำสั่ง, กฎระเบียบ และ ข้อห้ามต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> งานประจำวัน เดินตรวจงานตามจุด

4.3.3 ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3

จากข้อมูลของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3 เป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบบริหารอาคารให้กับบริษัทธุรกิจค้าปลีกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยได้พบว่ามีการระบุพื้นที่เป็นในลักษณะตามพื้นที่การใช้งานของอาคาร ในส่วนของจุดตรวจสอบเป็นการพิจารณาจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เวลาเข้าทำงาน การปฏิบัติงาน การแต่งกาย มารยาทในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือ และในส่วนของรายละเอียดด้านคุณภาพงานที่ต้องการมีเกณฑ์ / หน่วยวัดที่เป็นในลักษณะบรรยาย (Descriptive) โดยเป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งไม่มีหน่วยวัดที่ชัดเจน รวมถึงความถี่ในการตรวจสอบเป็นงานตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเดือน ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 รายละเอียดงานรักษาความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O3

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	จุดตรวจสอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
1	ทางเข้าอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การอำนวยความสะดวกด้านจราจร ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกต้อง, ไม่มีรถจอดในพื้นห้ามจอด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ ไม่ให้ความช่วยเหลือ - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รถ ต้องไม่มีประวัติความผิด/อาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
2	โถงส่วนกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การตรวจสอบและแลกเปลี่ยนบัตรมาติดต่อ ■ การตรวจค้นสิ่งของผู้ติดต่อ ■ การติดบัตรของพนักงานประจำ ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การจัดเก็บสิ่งของบริเวณใต้รถยก ■ การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีการแลกเปลี่ยนบัตรและจับบัตรที่รายละเอียดของผู้นำมาติดต่อทุกคนตามกำหนด - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องมารยาทและเรื่องการเลือกปฏิบัติในการตรวจค้น - พนักงานที่ทำงานในตึกทุกคนต้องติดบัตรหรือแลกเปลี่ยนบัตร - ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องรถ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่มีสิ่งของอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องวางอยู่ และสิ่งของที่วางอยู่ต้องเป็นระเบียบ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ ไม่ให้ความช่วยเหลือ - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รถ ต้องไม่มีประวัติความผิด/อาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
3	ทางเข้าลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การอนุญาตให้ใช้ลานจอด ■ การตรวจรถ (ด้านความปลอดภัย) ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การปฏิบัติตามข้อห้ามต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่มีรถจอดในพื้นห้ามจอด - รถที่เข้ามาจอดจะต้องมีสติ๊กเกอร์หรือบัตรจอดรถเท่านั้น - มีการตรวจได้ห้องรถและกระเป๋ารถทุกคันโดยละเอียด - ไม่มีรถที่มีสิ่งของต้องสงสัยเข้าจอด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่มีผู้นำรถเข้ามาเมื่อลานจอดรถเต็ม - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รถ ต้องไม่มีประวัติความผิด/อาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	ตรวจสอบ	คุณภาพงานที่จัดการ	ความถี่ในการตรวจขอ
4	ทางออกลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การคืนบัตร, การจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถ ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - จำนวนบัตรที่รับเข้ากับออกต้องเท่ากัน - ตรวจสอบการจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถ และกรณำส่ง (จากเครื่องกับจำนวนเงินที่เก็บได้ต้องเท่ากัน) - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบในลานจอดรถ - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - ปก ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	- ประจำวัน
5	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การโบกรถ, การให้สัญญาณจราจร ■ การจัดระเบียบลานจอดรถ ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ, ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - มีการให้สัญญาณจราจรและโบกรถอย่างถูกวิธี - ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด - ไม่มีรถจอดปะ / แนวทางที่ตั้งเบรกมือและล้อไมตร - ไม่มีรถของผู้มาติดต่อจอดในที่จอดของพนักงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - ปก ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	- ประจำวัน
6	ประจำจุดจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การให้สัญญาณจราจร ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ, ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - มีการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกวิธี - ไม่มีรถจอดในจุดที่ห้ามจอด - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - ปก ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	- ประจำวัน
7	ผู้ปฏิบัติงาน (หัวหน้าจุด, ผู้ช่วย)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การแทนจุด ■ การตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานทุกจุด ■ การเขียนรายงาน ■ การรวมแถว ■ การควบคุมดูแลผู้รับเหมา ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีหัวหน้าจุดและผู้ช่วยคอยตรวจสอบและควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน - มีการลงเวลาและรายละเอียดการตรวจสอบในสมุดบันทึก - มีการใช้วิทยุสื่อสารตามข้อกำหนด - มีการรายงานเหตุการณ์ประจำวันในสมุดบันทึกทุกวัน - มีการส่งสมุดบันทึกทุกวัน - มีการรวมแถวตามเวลาที่กำหนด - มีกาชี้แจงกฎระเบียบต่างๆของอาคาร - ไม่มีรถ, ที่ลภาพไม่พร้อมเข้าปฏิบัติงาน - ผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานต้องผ่านการตรวจสอบของรปภ. ทั้งหมด - ไม่มีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงานนอกเหนือจากวันเวลาที่กำหนด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ, ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถ, ไม่ให้ความช่วยเหลือ - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - ปก ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	- ประจำวัน

ลำดับ	พื้นที่ / รายการ	วงขอบ	คุณภาพงานที่ต้องการ	ความถี่ในการตรวจสอบ
8	ประจำห้อง CCTV	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การตรวจสอบกล้องวงจรปิด ■ การเก็บบันทึกภาพ ■ การอนุญาตให้ทำการตรวจสอบภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีผู้สังเกตการณ์สิ่งต้องสงสัยจากกล้องวงจรปิดอยู่ตลอดเวลา - มีการรายงานเมื่อพบสิ่งต้องสงสัย - มีแผนชีวิตที่บันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด - ภาพที่จะนำออกหรือทำการตรวจสอบจะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้มีอำนาจเท่านั้น - มีการทบทวนแบบฟอร์มในการขอตรวจสอบภาพจากกล้องวงจรปิด 	ประจำวัน
8	ประจำห้อง CCTV (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - ไม่มีการโจรกรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
9	ประจำจุดขนย้ายสิ่งของ ประจำจุดลิฟต์ชั้นของ	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การอนุญาตให้ใช้ลิฟต์ ■ การตรวจสอบการขนย้ายทรัพย์สิน ■ การตรวจสอบผู้รับเหมา ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่มีการใช้ลิฟต์นอกเหนือจากข้อกำหนด - มีแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขนย้ายอย่างถูกต้องครบถ้วน - ไม่มีผู้รับเหมาที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าปฏิบัติงาน - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รปภ ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
10	ทางออกอาคาร	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การอำนวยความสะดวกด้านจราจร ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - มีการให้สัญญาณจราจรอย่างถูกต้อง - ไม่มีรถจอดในที่ห้ามจอด - มีบริการโบกมือบริเวณถนนหลวง ในช่วงเวลาเร่งด่วน - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รปภ ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
11	การเดินตรวจตามจุด (การตี ทวีร์)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การเดินตรวจตามเวลา ■ การลงบันทึกในรายงานการตรวจ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - สุ่มตรวจการลงเวลาตรวจตามจุด - ตรวจสอบเวลาในการโยนพิลา ต้องสัมพันธ์กับ - ระยะเวลาของจุดตรวจในแต่ละจุด - มีสมุดบันทึกการตรวจรอบ(เดินตรวจอาคาร) - ข้อมูลในบันทึกต้องตรงกับความเป็นจริง - มีการส่งสมุดบันทึกทุกวัน - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รปภ ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน
12	จุดจอดรถจักรยานยนต์	<ul style="list-style-type: none"> ■ การแต่งกาย ■ การทำความสะอาด ■ การอยู่ประจำจุด ■ การอนุญาตให้ใช้ลานจอด การจัดระเบียบที่จอดรถ ■ การตรวจรถ (ด้านความปลอดภัย) ■ การแนะนำหรือให้ข้อมูลผู้มาติดต่อ ■ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ■ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - การแต่งกายต้องเป็นไปตามข้อกำหนด, อุปกรณ์ต้องครบและใช้งานได้ - มีการทำความสะอาดอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง - มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ประจำจุดตลอดเวลา - ไม่มีรถที่ไม่ได้ตรวจเข้าจอด - รถทุกคันต้องมีบัตรจอด - มีสมุดบันทึกหมายเลขทะเบียนและเวลาเข้าออก - ไม่มีการจอดรถที่ไม่เป็นระเบียบ - มีการตรวจได้ทั้งหมดทุกคันโดยละเอียด - มีการตรวจสิ่งของในกระเปาะทั้งหมดทุกคัน - ไม่มีรถที่มีสิ่งต้องสงสัยเข้าจอด - ไม่ได้รับการร้องเรียนว่ารถปภ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ - ไม่มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ - ไม่มีการสูญหายของทรัพย์สินส่วนบุคคล - รปภ ต้องไม่มีประวัติความผิดอาชญากรรม - ไม่มีการโจรกรรม 	ประจำวัน

4.4 การวิเคราะห์ / สรุปผลการศึกษา

เมื่อพิจารณาข้อมูลงานดูแลรักษาความปลอดภัยจากทั้ง 3 กลุ่มดังปรากฏตามตารางต่างๆ ข้างต้นแล้ว ขอสรุปผลการศึกษาด้านแนวคิดการตรวจสอบงาน ดังต่อไปนี้

4.4.1 พื้นที่

ทั้ง 3 กลุ่ม แต่มี 8 องค์กรจาก 9 องค์กรได้ให้ความสำคัญกับพื้นที่ / บริเวณต่างๆ ซึ่งเป็นจุดที่มีการสัญจรของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอาคาร และถือเป็นจุดเสี่ยงในอาคาร โดยพื้นที่ที่มีการให้ความสำคัญได้แก่

- 1) บริเวณโถง / พื้นที่ส่วนกลาง
- 2) พื้นที่ทางเข้า - ออกอาคาร
- 3) ลานจอดรถ / อาคารจอดรถ
- 4) พื้นที่ส่วนกลางและรอบอาคาร

และมีความเห็นที่แตกต่างกันสำหรับด้านผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร โดยมี 2 องค์กรที่มีการพิจารณาประเด็นเพิ่มโดยผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O1 สนใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานและความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร O2 สนใจเพิ่มในการรักษาความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน และงานป้องกันอัคคีภัย

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลสรุปพื้นที่ของ 3 กลุ่มแหล่งที่มา

ลำดับ	พื้นที่	S			M			O		
		1	4	5	1	2	3	1	2	3
1	ทางเข้า-ออกหน้าโครงการ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	ลานจอดรถ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	ทางเข้า-ออกลานจอดรถ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	ประจำจุดจราจร	●	●	●	●		●		●	●
5	ตรวจสอบทั่วไป, ตรวจสอบพื้นที่ส่วนกลาง	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	โถงส่วนกลาง	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7	ห้อง CCTV / Server	●			●					●
8	เดินตรวจตามจุด (การ์ดทัวร์)				●	●	●			●
9	ประตูทางเข้า-ออกอาคาร, ด้านหน้าอาคาร	●		●	●		●		●	●
10	ลิฟท์โดยสาร	●	●							
11	ประจำจุดบริเวณห้องผู้บริหาร	●								
12	ประจำจุดขนย้ายสิ่งของ, ลิฟท์ส่งของ					●				●
13	จุดจอดรถจักรยานยนต์				●					●
14	ผู้ปฏิบัติงาน							●		
15	การปฏิบัติงาน							●		
16	การเข้าทำงาน							●		
17	ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมืออุปกรณ์							●		
18	คุณภาพของหัวหน้างาน							●		
19	อื่นๆ					●				

ลำดับ	พื้นที่	จุดตรวจสอบ	S			M			O				
			1	4	5	1	2	3	1	2	3		
2	ลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การแต่งกาย ▪ กิริยามารยาท / บุคลิกท่าทาง / ความกระตือรือร้น ▪ การบริการลูกค้า ▪ การแสดงความเคารพ ▪ ความรู้ในหน้าที่ ▪ การปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบ ▪ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ▪ การแก้ไขปัญหา ▪ การบันทึกรายงาน ▪ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ ▪ การประสานงาน / ทำงานเป็นทีม / การให้ความร่วมมือ ▪ การตรงต่อเวลา ▪ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ▪ การให้ความช่วยเหลือ ▪ แนะนำข้อมูลผู้มาติดต่อ ▪ การอยู่ประจำจุด ▪ การโบกรถ, การให้สัญญาณจราจร ▪ การบริการเข็นรถ ▪ การจัดระเบียบลานจอดรถ ▪ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ▪ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ▪ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ▪ การจัดเก็บค่าบริการ 	•	•	•	•	•	•				•	•
3	ทางเข้า-ออกลานจอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การแต่งกาย ▪ กิริยามารยาท / บุคลิกท่าทาง / ความกระตือรือร้น ▪ การบริการลูกค้า ▪ การแสดงความเคารพ ▪ ความรู้ในหน้าที่ ▪ การปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบ ▪ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ▪ การแก้ไขปัญหา ▪ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์ ▪ การประสานงาน / ทำงานเป็นทีม / การให้ความร่วมมือ ▪ การตรงต่อเวลา ▪ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ▪ การให้ความช่วยเหลือ ▪ แนะนำข้อมูลผู้มาติดต่อ ▪ การอยู่ประจำจุด ▪ การอนุญาตให้ใช้ลานจอด ▪ การตรวจรถ (ด้านความปลอดภัย) ▪ การตรวจสอบบุคคลเข้า-ออกอาคาร ▪ เวลาเข้าทำงาน(สาย) ▪ จำนวนพนักงานเข้าทำงาน ▪ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ 	•	•	•	•	•	•				•	•

ลำดับ	พื้นที่	จุดตรวจสอบ	S			M			O		
			1	4	5	1	2	3	1	2	3
8	โถงส่วนกลาง	▪ การแต่งกาย	•	•	•	•	•	•		•	•
		▪ กิริยามารยาท / บุคลิกท่าทาง / ความกระตือรือร้น	•		•		•			•	
		▪ การบริการลูกค้า			•					•	
		▪ การแสดงความเคารพ	•	•		•	•	•		•	•
		▪ ความรู้ในหน้าที่	•	•							
		▪ การปฏิบัติตามหน้าที่/ตามกฎระเบียบ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่		•	•	•	•	•		•	•
		▪ การแก้ไขปัญหา	•	•							
		▪ การบันทึกรายงาน	•							•	
		▪ การใช้เครื่องมือ, อุปกรณ์		•							
		▪ การประสานงาน / ทำงานเป็นทีม / การให้ความร่วมมือ	•	•							
		▪ การตรงต่อเวลา			•						
		▪ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน			•						
		▪ การให้ความช่วยเหลือ				•	•	•		•	•
		▪ แนะนำข้อมูลผู้มาติดต่อ				•		•		•	•
		▪ การอยู่ประจำจุด				•	•			•	•
		▪ การตรวจสอบและแลกเปลี่ยนผู้มาติดต่อ				•	•			•	
		▪ การติดบัตรของพนักงาน				•					•
		▪ การตรวจค้นสิ่งของ / ทรัพย์สิน				•	•				•
		▪ การจัดเก็บสิ่งของบริเวณเคาน์เตอร์				•					•
		▪ เวลาเข้าทำงาน(สาย)					•				
▪ จำนวนพนักงานที่เข้าทำงาน					•						
▪ ความพร้อมของเครื่องมือ, อุปกรณ์					•						
▪ การป้องกันระดับอัคคีภัย					•						
9	ประตูทางเข้า-ออกอาคาร, ด้านหน้าอาคาร	▪ การแต่งกาย	•		•			•		•	
		▪ กิริยามารยาท / บุคลิกท่าทาง / ความกระตือรือร้น	•		•					•	
		▪ การบริการลูกค้า			•					•	
		▪ การแสดงความเคารพ	•			•	•		•	•	
		▪ ความรู้ในหน้าที่	•								
		▪ การปฏิบัติตามหน้าที่/ตามกฎระเบียบ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่		•	•	•	•		•	•	
		▪ การแก้ไขปัญหา	•								
		▪ การบันทึกรายงาน	•								
		▪ การประสานงาน / ทำงานเป็นทีม / การให้ความร่วมมือ	•								
		▪ การตรงต่อเวลา			•						
		▪ ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน			•						
		▪ การให้ความช่วยเหลือ				•		•		•	•
		▪ แนะนำข้อมูลผู้มาติดต่อ				•		•		•	•
		▪ อำนวยความสะดวกด้านจราจร				•					•
		▪ การอยู่ประจำจุด				•				•	•

ลำดับ	พื้นที่	ความถี่ในการตรวจสอบ	S			M			O			
			1	4	5	1	2	3	1	2	3	
14	ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 										
15	การปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 										
16	การเข้าทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 										
17	ความพร้อมและครบถ้วนของเครื่องมืออุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 										
18	คุณภาพของหัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน ▪ ประจำเดือน 										
19	อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประจำวัน 										

ผู้ศึกษาจะได้นำข้อสรุปดังกล่าวไปทำการศึกษาจำแนก แจกแจง และอภิปรายผลด้านองค์ประกอบคุณภาพงานบริการรักษาความปลอดภัยซึ่งจะกล่าวในบทที่ 7 ต่อไป