

วิธิตา ตั้งวงศ์เกษม : แนวทางการจัดการคุณภาพงานบริการอาคารสำหรับอาคารสำนักงาน.  
(GUIDELINE FOR FACILITY SERVICE QUALITY MANAGEMENT IN OFFICE BUILDING) อ.ที่  
ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ.ดร. เสริชย์ โชติพานิช, 289 หน้า.

งานบริการอาคาร (Facility services) ได้แก่ งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและ  
ภูมิทัศน์ และงานดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร ถือเป็นงานขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่ออาคารและผู้ใช้อาคาร  
เพื่อให้อาคารมีความพร้อมสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปงานบริการ  
อาคารมักมีปัญหาด้านคุณภาพที่ไม่แน่นอน ไม่สม่ำเสมอ การศึกษานี้เป็นการศึกษาขั้นต้นเพื่อศึกษาองค์ประกอบ  
คุณภาพของงานบริการอาคาร และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพของการปฏิบัติงานบริการอาคาร โดยรวบรวม  
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการอาคาร 3  
กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการ, ผู้ควบคุมงาน และผู้ว่าจ้าง ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ปฏิบัติงาน จุดตรวจจุดสอบ คุณภาพที่ต้องการ  
และความถี่ในการตรวจสอบ

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพงานทำความสะอาดนั้น ผู้ให้บริการได้คำนึงถึงการจำแนกพื้นที่การปฏิบัติงาน  
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับผู้ควบคุมงานคำนึงถึงพื้นที่ ผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ และสำหรับผู้  
ว่าจ้างคำนึงถึงจำนวนผู้ปฏิบัติงาน การแต่งกาย และมารยาท/ทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานไม่มีการ  
กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพที่ชัดเจน สำหรับคุณภาพงานรักษาความปลอดภัยนั้น ผู้ให้บริการ ผู้ควบคุมงาน และผู้ว่าจ้าง  
คำนึงถึงพื้นที่ปฏิบัติงาน ลักษณะของงานตามหน้าที่ ( Job Description) จำนวนผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้  
และมารยาทในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพที่ชัดเจน สำหรับคุณภาพของงานดูแลสวนและภูมิทัศน์  
นั้น ผู้ให้บริการจะพิจารณาที่พื้นที่การปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็นภายนอกกับภายใน คุณภาพของวัสดุพันธุ์ไม้ เครื่องมือ  
และอุปกรณ์ที่ใช้ แต่ผู้ควบคุมงานคำนึงถึงพื้นที่ที่ดูแลซึ่งแบ่งเป็นภายนอกกับภายในอาคาร ชนิดของพันธุ์ไม้ ส่วนผู้ว่าจ้าง  
จะคำนึงผลงานที่ได้รับ โดยยังไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพที่ชัดเจนเช่นกัน ในด้านคุณภาพของงานดูแลบำรุงรักษา  
ระบบประกอบอาคาร ผู้ให้บริการและผู้ควบคุมงานคำนึงถึงระบบประกอบอาคาร และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ผู้  
ว่าจ้างคำนึงถึงการปฏิบัติตามงานในหน้าที่ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน จำนวนผู้ปฏิบัติงาน การ  
แต่งกาย และมารยาทในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของงานบริการอาคารนั้น ผู้ให้บริการและผู้ควบคุมงานเน้นในเรื่อง  
รายละเอียดผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ แตกต่างกับผู้ว่าจ้างที่ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงาน โดย  
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ถือเป็นงานที่เน้นคุณภาพที่รับรู้ผ่านผลของการบริการ (Outcome Quality) และงานรักษาความ  
ปลอดภัยถือเป็นงานที่เน้นคุณภาพที่รับรู้ผ่าน Performance ของการปฏิบัติงาน (Performance Quality)

การศึกษานี้สรุปว่าเพื่อให้งานบริการอาคารมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตรงกัน ผู้ให้บริการ ผู้ควบคุมงาน (ผู้จัดการ  
อาคาร) ควรเพิ่มการเน้นความสำคัญในเรื่องคุณภาพงานตามหน้าที่การปฏิบัติงาน มารยาท และการเพิ่มทักษะของ  
ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการสื่อสารและการจัดทำรายละเอียดผู้ปฏิบัติงาน วิธีการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ให้สอดคล้องกับ  
ความต้องการของผู้ว่าจ้าง และจัดทำข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพงานบริการอาคาร

ภาควิชา...สถาปัตยกรรมศาสตร์.....ลายมือชื่อ.....  
สาขาวิชา.สถาปัตยกรรม.....ลายมือชื่อ.....ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....  
ปีการศึกษา....2551.....

