การปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดของอาคารสำนักงานให้เช่า เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 : กรณีศึกษาอาคารสำนักงานให้เช่า 5 แห่งบนถนนวิทยุ

Changes of Cleaning Management Methods in Commercial Office Buildings During The Covid-19 Pandemic: A Case Study of 5 Commercial Office Buildings on Wireless Road, Bangkok, Thailand

รับบทความ	25/04/2566
แก้ไขบทความ	30/05/2566
ยอมรับบทความ	08/06/2566

พงศธร พ่วงเงิน

ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Pongsathon Puangngoen

Department of Architecture, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

Pongsathon.pua@gmail.com

บทคัดย่อ

องค์การอนามัยโลกตรวจพบไวรัส โควิด 19 ครั้งแรกในวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ต่อมาในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ได้ประกาศให้ไวรัสโควิด 19 เป็นการระบาดใหญ่ทั่วโลก (pandemic) โดยไวรัสโควิด 19 แพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจาม อาคารสำนักงานให้เช่าเป็นอาคารที่มีผู้ใช้อาคารจำนวนมาก จึงมีความเสี่ยงที่จะเป็นแหล่งแพร่กระจายของโรคระบาด งานรักษาความสะอาดจึงเป็นส่วนงานสำคัญที่จะช่วยลดโอกาสในการแพร่กระจายของโรคระบาด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดของอาคารสำนักงานให้เช่าบนถนนวิทยุ 5 กรณีศึกษาในช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาด โดยศึกษาข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและการสำรวจพื้นที่ จากนั้นนำมาจัดเรียงและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาลักษณะร่วม สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า การปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดจากช่วงปกติสู่ช่วงแพร่ระบาดนั้น มีการเพิ่มรายการและความถี่ของวิธีการรักษาความสะอาด รวมถึงการเพิ่มวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษ และการจัดการงบประมาณพิเศษ ซึ่งวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดมี 2 รูปแบบ ได้แก่ 1.การป้องกันและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค และ 2.การยับยั้งการแพร่เชื้อโรคในพื้นที่หลังจากพบผู้ติดเชื้อ นอกจากนี้จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.ประเภทองค์กรผู้เช่า 2.รูปแบบพื้นที่ปฏิบัติงาน และ 3.ผู้ติดเชื้อ

คำสำคัญ: *การบริหารทรัพยากรกายภาพ งานรักษาความสะอาด อาคารสำนักงานให้เช่า โควิด 19*

Abstract

The detection of Coronavirus disease 2019 (COVID-19) was initially reported by The World Health Organization (WHO) on December 31st, 2019. Subsequently, WHO declared COVID-19 as a pandemic on March 11th, 2020. Generally, the person-to-person transmission of COVID-19 is through respiratory droplets generated by infected person during coughing or sneezing. Thus, commercial office buildings, particularly those with a large number of occupants, may pose a high risk of being a source to spread the Coronavirus. In order to mitigate the risk of COVID-19 transmission in the commercial office buildings, it is imperative to implement the effective cleaning method. This study aims to examine the changed cleaning method for commercial office buildings on the Wireless road during the COVID-19 pandemic with five case studies. All data were gathered through examine information and related literature from books, theses, and related studies. Interviews with relevant stakeholders and survey of the premises. Then, the data was organized and analyzed to identify common characteristics, concluded and discussed in details.

Based on the results of this study, it was found that a shift from standard to pandemic cleaning management methods in commercial office buildings requires an additional list and a higher frequency of cleaning methods. In addition, it entails the procurement of specialized materials and equipment, as well as additional budget management. Furthermore, it was discovered that there are two methods to manage cleaning duties during the pandemic: 1) preventing and reducing the spread of infectious agents, and 2) inhibiting the in-site transmission after the discovery of an infectious person. Additionally, this study revealed that there are three factors affecting the cleaning management methods during the COVID-19 pandemic in commercial office buildings, including: 1) tenant organization type; 2) workspace type; and 3) an infected person.

***Keywords**: Facility Management, Cleaning, Commercial office building, COVID-19 pandemic*

บทนำ

จากการรายงานขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ตรวจพบไวรัสตัวใหม่ชื่อว่า โควิด 19 เป็นโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ที่เรียกว่า SARS-CoV-2 โดยตรวจพบครั้งแรกในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (WHO Thailand, 2563) ต่อมาในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้ไวรัสโควิด 19 เป็นการระบาดใหญ่ทั่วโลก (pandemic) (WHO, 2020) โดยไวรัสโควิด 19 แพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจาม (WHO Thailand, 2563)

อาคารสำนักงานให้เช่าเป็นสถานที่ทำงานที่มีผู้ใช้อาคารจำนวนมาก เช่น พนักงานบริษัท และผู้มาติดต่อ เป็นต้น อาคารสำนักงานให้เช่าจึงมีความเสี่ยงที่จะเป็นแหล่งแพร่กระจายของโรคระบาด งานรักษาความสะอาดจึงเป็นส่วนงานสำคัญที่จะช่วยลดโอกาสในการแพร่กระจายของโรคระบาด โดยงานรักษาความสะอาดเป็นงานบริการอาคาร กลุ่มบริการสนับสนุน (support services) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรกายภาพ (facility management) (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) ที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เช่ามีหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดเพื่อให้สามารถรับมือและจัดการกับโรคระบาดได้

การศึกษานี้มีคำถามเบื้องต้นว่า อาคารสำนักงานให้เช่าในกรุงเทพมหานครนั้น มีวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร ซึ่งนำไปสู่คำถามในการศึกษาที่ว่าความแตกต่างของวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดระหว่างช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาดเป็นอย่างไร โรคระบาดเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดอย่างไร และปัจจัยใดที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความแตกต่างของวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดระหว่างช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาด 2) ศึกษารูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขต 5 เรื่อง คือ 1) ศึกษาอาคารสำนักงานให้เช่าเฉพาะถนนวิทยุ 2) ศึกษาเฉพาะพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารสำนักงานให้เช่า 3) ศึกษาวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดแบบรายวัน 4) ศึกษาการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดเฉพาะช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาด และ (5) ศึกษาวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

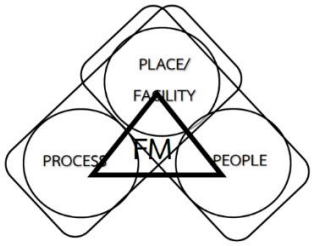
หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ

หลักการสำคัญของการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือการกำกับให้ทรัพยากรกายภาพทำงานสอดคล้องและสมดุลตามพันธกิจขององค์กรนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และได้ประสิทธิภาพตามต้องการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเป็นการประยุกต์

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ การดูแลรักษาอาคารและบริการต่าง ๆ ภายในอาคารของทั้งองค์กรมาประสานรวมกันเป็นระบบเดียวกัน การบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นกระบวนการจัดการและดำเนินการด้านอาคารสถานที่ทั้งระบบ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุถึงผลสำเร็จ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553)

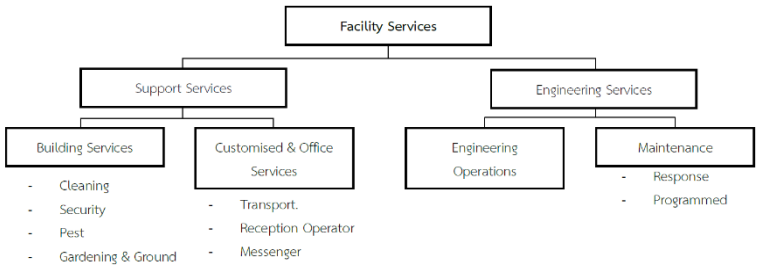
แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ เป็นแนวคิดเชิงบริการจัดการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับอาคารสถานที่ทุกประเภท แนวคิดพื้นฐาน คือการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ (place) ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (process) และผู้ปฏิบัติงานขององค์กร (people) (เสริชย์ โชติพานิช, 2553)



ภาพ 1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการศึกษา

งานบริการอาคาร/ปฏิบัติการอาคาร (Facility services)

งานบริการอาคารอาจจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มบริการสนับสนุน (Support services) ประกอบด้วย งานบริการอาคาร ได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานกำจัดแมลงและสัตว์รบกวน การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ เป็นต้น และงานบริการสำนักงาน ได้แก่ งานบริการรับส่งเอกสาร งานบริการต้อนรับและประชาสัมพันธ์ และงานขนส่ง เป็นต้น (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) และ 2)กลุ่มงานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering services) ประกอบด้วย งานดูแลควบคุมระบบฯ ได้แก่ การเปิดปิดระบบ การจัดรอบระยะเวลาการทำงานของระบบและอุปกรณ์ ควบคุมติดตาม การทำงานของระบบ เป็นต้น และงานบำรุงรักษา ได้แก่ งานบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง และงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (เสริชย์ โชติพานิช, 2553)



ภาพ 2 แสดงประเภทงานบริการอาคาร

ที่มา: การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี โดย เสริชย์ โชติพานิช, 2553. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความสะอาด

ณิชา วิริยานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษาการจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า ผลการศึกษา 5 กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพบว่าพื้นที่ส่วนกลางมีจำนวนจุดทำความสะอาดมากที่สุดโดยส่วนใหญ่เป็นงานประจำวันและงานประจำสัปดาห์ อีกทั้งยังพบว่าเวลาและพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดชุดปฏิบัติงาน และยังพบว่ามีการจัดกำลังพล 2 รูปแบบ ได้แก่ จัดจำนวนพนักงานแปรผกผันกับจำนวนผู้เข้ามาใช้งาน และจัดจำนวนพนักงานแปรผันตามจำนวนผู้เข้ามาใช้งาน

ธนโชติ ฤทัยธง (2558) ได้ทำการศึกษาการจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้มอลล์ โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพบว่า การจัดการงานรักษาความสะอาดมี 3 ส่วน ได้แก่ 1) การวางแผนงานรักษาความสะอาดและกำหนดขอบเขตพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแบ่งงานตามลักษณะการใช้งานเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ทางรอบอาคาร ลานจอดรถ และโถงทางเดิน ทั้งนี้ชนิดของพื้นผิวมีผลต่อรอบความถี่และแผนงาน โดยโถงทางเดินมีจำนวนความถี่และแผนงานมากที่สุด 2) การเตรียมการดำเนินงาน พบว่าพื้นที่ ลักษณะการใช้อาคาร เงื่อนไขของสัญญาว่าจ้าง ความต้องการ และงบประมาณ มีผลต่อการกำหนดชุดปฏิบัติงาน โดยพบการจัดชุดปฏิบัติงานใน 3 รูปแบบ ได้แก่ งานประจำจุด งานหมุนเวียน และงานตามภาระงาน โดยพื้นที่ห้องน้ำมีงานประจำจุดตลอดเวลา 3) การควบคุมและประเมินผล พบมีการตรวจเช็คงานประจำวันโดยเจ้าหน้าที่ตัวแทน และประเมินผลทุก 1 เดือน โดยเกณฑ์การประเมินอยู่ที่ร้อยละ 90-95

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์โรคระบาด

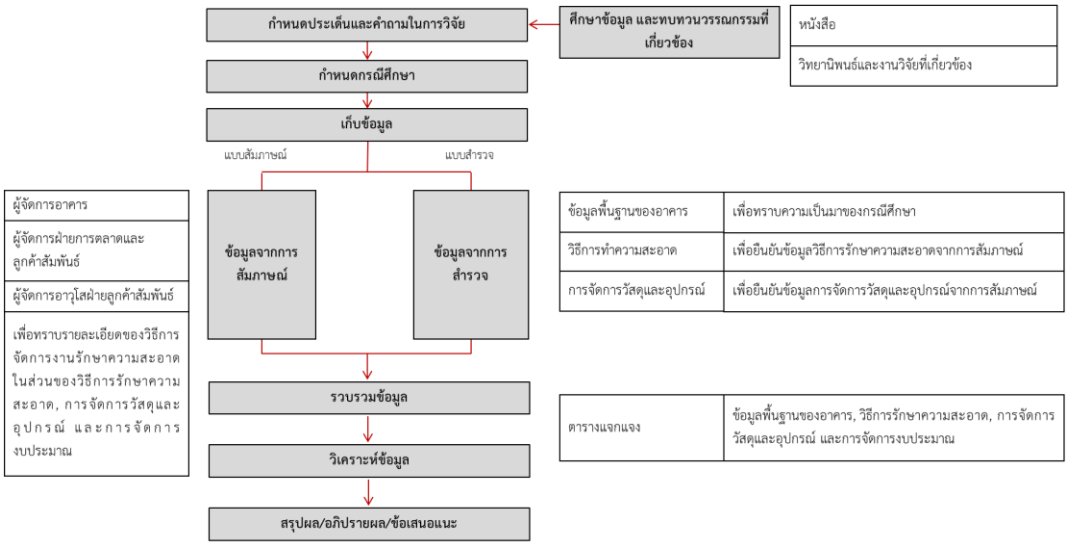
พชร สุขแย้ม (2563) ได้ทำการศึกษาการบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคระบาด โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพบว่านโยบายก่อนเกิดโควิด 19 ส่วนใหญ่อาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยภายในอาคาร การอนุรักษ์พลังงานและการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่อาคาร ตลอดจนการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เช่าและผู้ใช้งานอาคารระหว่างการใช้งาน และเมื่อมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 นโยบายการบริหารอาคารสำนักงานจึงต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้อาคารส่วนใหญ่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้งานอาคาร โดยปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารอาคารสำนักงานระหว่างเกิดสถานการณ์โควิด 19 นั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือด้านความปลอดภัย รองลงมา คือด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ของแต่ละอาคารที่ดำเนินการนั้นมีลักษณะใกล้เคียงกันแต่จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองและนโยบายการบริหารอาคาร ซึ่งสิ่งที่แต่ละอาคารให้ความสำคัญนั้นคือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สุขภาพอนามัยในอาคาร ตลอดจนการดำเนินการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ ภายใต้งานบริการต่าง ๆ และแนวทางการบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคระบาดชนิดใหม่ในอนาคตนั้น คือการติดตามข่าวสารและศึกษาการแพร่เชื้อของโรคระบาด อีกทั้งมาตรการที่อาคารจะดำเนินการนั้นสามารถนำแผนปฏิบัติของโรคโควิด 19 มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ จะต้องอ้างอิงหรือดำเนินการตามมาตรการของทางภาครัฐที่ได้ออกมาในช่วงเวลาดังกล่าว

ฉัฐวัฒน์ ชัชณาภัฏฐ์ (2563) ได้ทำการศึกษาการจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพบว่าการแพร่ระบาดของโควิด 19 ถือเป็นภาวะวิกฤตที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน อีกทั้งยัง

เป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก อาจส่งผลให้การทำงานเกิดปัญหาได้ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 องค์การมีการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจให้ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้ 1) การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัส COVID-19 โดยการแก้ไขระเบียบองค์การ (resolve) 2) การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตโดยเพิ่มการผ่อนคลาย (resilience) การตอบสนองเพื่อผ่อนคลายด้านวินัย 3) การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตโดยการทบทวน (return) 4) การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตโดยการประยุกต์แนวทางใหม่ (reimagination) สภาพสังคมใหม่หลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 จะเป็นไปในรูปแบบใด ส่งผลอย่างไร และองค์การควรปรับตัวอย่างไรและ 5) การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตโดยการปฏิรูปวิถีชีวิตใหม่ (reform New Normal)

ระเบียบวิธีการศึกษา

- กำหนดประเด็นและปัญหาในงานวิจัย
- ศึกษาข้อมูล และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดกรณีศึกษาอาคารสำนักงานให้เช่าบนถนนวิทยุ
- รวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งที่มา ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และการสำรวจพื้นที่
- วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลพื้นฐานของกรณีศึกษา วิธีการรักษาความสะอาด การจัดการวัสดุและอุปกรณ์ และการจัดการงบประมาณของแต่ละกรณีศึกษาเพื่อหาลักษณะร่วม
- สรุปและอภิปรายผลการศึกษา



ภาพ 3 แผนภาพแสดงขั้นตอนการศึกษา

กรณีศึกษาและเกณฑ์การคัดเลือก

ดำเนินการศึกษาจากอาคารสำนักงานให้เช่าเกรด A ที่มีที่อยู่ในการจดทะเบียนอาคารอยู่บนถนนวิทยุ มีการจัดจ้างผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาด (outsource) โดยบริษัทผู้ให้บริการมีมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ซึ่งมีทั้งหมด 5 อาคาร คือ อาคาร All Seasons Place อาคาร Park Venture อาคาร Athenee Tower อาคาร Sindhorn และ อาคาร 208 Wireless Road

ผลการศึกษา

ความแตกต่างของวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดระหว่างช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาด

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของทั้ง 5 กรณีศึกษา อภิปรายวิธีการจัดการงานทำความสะอาดระหว่างช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาดได้ ดังนี้

ช่วงปกติ มีวิธีการทำความสะอาดโดยจะทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางให้ปราศจากสิ่งสกปรก โดยทำความสะอาดตามรอบที่กำหนด 1 ชั่วโมง ใช้วัสดุสิ้นเปลืองและน้ำยาทำความสะอาดทั่วไปที่มีมาตรฐาน สำหรับอุปกรณ์ทำความสะอาด ได้แก่ อุปกรณ์ทำความสะอาดทั่วไป อุปกรณ์ทำความสะอาดกระจก และอุปกรณ์ทำความสะอาดอิเล็กทรอนิกส์ และ ฝ่ายบริหารทรัพยากรกายภาพไม่ได้จัดเตรียมงบประมาณสำหรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดกรณีเกิดโรคระบาด

ช่วงแพร่ระบาด มีการกำหนดการทำงานตามสถานการณ์ ดังนี้ 1) กรณีไม่พบผู้ติดเชื้อ ยังคงปฏิบัติตามวิธีการรักษาความสะอาดเหมือนช่วงปกติ โดยมุ่งเน้นการลดการสะสมของเชื้อโรคบริเวณจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) ได้แก่ มือจับประตูและปุ่มกดลิฟท์ ด้วยการตั้งรอบความถี่ในการทำความสะอาดที่ถี่ขึ้นที่ทำทันทีหลังใช้งานเสร็จ -30 นาที ในพื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน ได้แก่ โถงต้อนรับ โถงหน้าลิฟท์ และลิฟท์ เนื่องจากเป็นจุดที่ต้องใช้งานร่วมกันกับผู้ใช้อาคารท่านอื่น และยังคงใช้วัสดุและอุปกรณ์ทำความสะอาดเหมือนช่วงปกติ โดยมีการเพิ่มวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษเพื่อรับมือและจัดการกับโรคระบาด โดยการเพิ่มวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษเพิ่มนี้เป็นการเพิ่มทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ คือการเพิ่มจำนวนของปริมาณการใช้และจำนวนชนิด การเพิ่มวัสดุพิเศษ ได้แก่ น้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 แอลกอฮอล์ที่มีความเข้มข้น 70% ถุงมือยาง หน้ากากอนามัย สำหรับอุปกรณ์พิเศษ ได้แก่ กล้องตรวจจับความร้อน (thermal camera) เครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรด ชนิดสแกนหน้าผากและฝ่ามือ ถังขยะติดเชื้อสำหรับทิ้งหน้ากากอนามัยและ ATK และเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์อัตโนมัติ 2) กรณีพบผู้ติดเชื้อ มีวิธีการที่แตกต่างจากกรณีไม่พบผู้ติดเชื้อ โดยจะเป็นการทำความสะอาดพื้นที่ให้ปราศจากเชื้อโควิด 19 ด้วยการฉีดพ่นน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 ในพื้นที่ที่ใช้เฉพาะผู้เช่าในชั้น ได้แก่ ทางเดินส่วนกลางและห้องน้ำ จำนวนวันละครั้ง หลังเวลา 18.00 น. หรือตามความเหมาะสม โดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีอุปกรณ์พิเศษเพิ่มเติม ได้แก่ เครื่องอบโอโซน และเครื่องพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อชนิดละอองฝอย

จากการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดข้างต้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรกายภาพมีการจัดการงบประมาณ 3 รูปแบบ คือ 1) การขออนุมัติงบประมาณเพิ่มเติม 2) การโยกงบประมาณคงเหลือจากหมวดที่มีค่าใช้จ่ายลดลงตามการใช้งาน ได้แก่ หมวดวัสดุสิ้นเปลือง (supply use) และหมวดสัญญางานบริการ และ 3) ได้รับการสนับสนุน ได้แก่ วัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษจากผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาด และอุปกรณ์พิเศษจากบริษัทผู้เช่า

จากข้อมูลที่แสดงข้างต้นอภิปรายได้ว่าการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดนั้น มีทั้งวิธีการรักษาความสะอาดและการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ที่คงเดิมและเพิ่มขึ้นจากช่วงปกติ ที่คงเดิมเนื่องจากงานรักษาความสะอาดพื้นฐานยังคงเดิมเพื่อรักษาพื้นที่ให้ปราศจากสิ่งสกปรก โดยเพิ่มรอบความถี่ของการทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) เพิ่มวัสดุพิเศษ อุปกรณ์พิเศษ และเพิ่มการจัดการงบประมาณ เพื่อให้สามารถรับมือและจัดการกับโรคระบาดได้ สร้างความปลอดภัยต่อผู้ใช้อาคาร

รูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของทั้ง 5 กรณีศึกษา อภิปรายรูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

การป้องกันและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งมีวิธีการรักษาความสะอาดด้วยการมุ่งเน้นการทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) ด้วยความถี่หลังการใช้งานทันที -30 นาที การพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 จากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือในลิฟท์โดยสารทุกวัน และมีการจัดการวัสดุและอุปกรณ์พิเศษด้วยการเพิ่มน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 แอลกอฮอล์ที่มีความเข้มข้น 70% จุดคัดกรองผู้ใช้อาคารด้วยกล้องตรวจจับความร้อน (thermal camera) หรือเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรด ชนิดสแกนหน้าผากและฝ่ามือ ถุงมือยาง หน้ากากอนามัย และการเพิ่มจุดบริการล้างมือด้วยเครื่องจ่ายเจลแอลกอฮอล์อัตโนมัติ ซึ่งแสดงในวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด กรณีไม่พบผู้ติดเชื้อ

การยับยั้งการแพร่เชื้อโรคในพื้นที่หลังจากพบผู้ติดเชื้อ ซึ่งมีวิธีการรักษาความสะอาด ด้วยการพ่นน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่ได้รับการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 จากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ ในพื้นที่ที่ใช้เฉพาะผู้เช่าในชั้นภายในวันหลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า โดยพ่น 1 ครั้ง/วัน หลังเวลา 18.00 น. หรือตามความเหมาะสม และมีการจัดการวัสดุและอุปกรณ์พิเศษด้วยการเพิ่มน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 ถุงมือยาง หน้ากากอนามัย ชุดป้องกันแบบใช้แล้วทิ้ง หน้ากากป้องกันสารเคมี เครื่องพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อชนิดละอองฝอย และเครื่องอบโอโซน ซึ่งแสดงในวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดกรณีพบผู้ติดเชื้อ

อย่างไรก็ตามรูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดข้างต้นสามารถพัฒนาสู่แผนการจัดการงานรักษาความสะอาดในเหตุการณ์ที่เกิดโรคระบาดหรือเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอื่น ๆ ในอนาคต โดยปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและคำแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ประเภทองค์กรผู้เช่า รูปแบบพื้นที่ปฏิบัติงาน และผู้ติดเชื้อ

ประเภทองค์กรผู้เช่า ที่เป็นองค์กรระหว่างประเทศส่งผลถึงวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด โดยอาคารสำนักงานที่มีจำนวนและความหลากหลายขององค์กรระหว่างประเทศมากที่สุด มีการเพิ่มความถี่การทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) มากที่สุดที่ทุก 15 นาที เพิ่มการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อพิเศษในลิฟท์ทุกวัน มีการจัดหาถังขยะติดเชื้อ

สำหรับทิ้งหน้ากากอนามัยและ ATK เครื่องจ่ายเจลแอลกอฮอล์อัตโนมัติ เครื่องพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อชนิดละอองฝอย และเครื่องอบโอโซน เนื่องจากองค์กรระหว่างประเทศเป็นองค์กรที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัย และองค์กรระหว่างประเทศมีผู้มาติดต่อที่เป็นทั้งบุคคลทั่วไปจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับสูงของประเทศ จึงส่งผลต่อการกำหนดวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด เนื่องจากงานรักษาความสะอาดสามารถมองเห็นและสัมผัสได้เป็นเรื่องแรก ๆ อีกทั้งยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์และการดูแลของอาคารสำนักงานให้เช่าและยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของตัวองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

รูปแบบพื้นที่ปฏิบัติงาน ส่งผลถึงวิธีการรักษาความสะอาด ในช่วงแพร่ระบาด โดยพื้นที่ปฏิบัติงานจะเป็นตัวกำหนดวิธีการรักษาความสะอาดและการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ โดยรูปแบบพื้นที่มีดังนี้

- พื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน ได้แก่ ทางโถงต้อนรับ โถงลิฟท์ และลิฟท์ ในกรณีไม่พบผู้ติดเชื้อจะมีวิธีการรักษาความสะอาดที่แตกต่างจากช่วงปกติ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ใช้ร่วมกันของผู้เช่าทั้งอาคาร อีกทั้งยังมีการใช้งานตลอดทั้งวันจึงเป็นพื้นที่ที่ให้ความสำคัญ โดยมีการเพิ่มวิธีการรักษาความสะอาด ได้แก่ การมุ่งเน้นการทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) ความถี่หลังการใช้งานทันที -30 นาที พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อพิเศษในลิฟท์ทุกวัน อีกทั้งยังมีการเพิ่มวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษ ได้แก่ น้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 แอลกอฮอล์ความเข้มข้น 70% ถุงมือยาง หน้ากากอนามัย กล้องตรวจจับความร้อน ถังขยะติดเชื้อสำหรับทิ้งหน้ากากอนามัยและ ATK และเครื่องจ่ายเจลแอลกอฮอล์อัตโนมัติ เพื่อรับมือและจัดการกับโรคระบาด สำหรับกรณีพบผู้ติดเชื้อจะไม่มีวิธีการรักษาความสะอาดเพิ่มเติมจากเดิม เนื่องจากมีการทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) ด้วยความถี่ที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็นประจำ เพื่อลดโอกาสการแพร่กระจายของเชื้อโควิด 19

- พื้นที่ที่ใช้เฉพาะผู้เช่าในชั้น ได้แก่ ทางเดินส่วนกลาง และห้องน้ำ โดยในกรณีไม่พบผู้ติดเชื้อจะมีวิธีการรักษาความสะอาดที่ไม่แตกต่างจากช่วงปกติ คือการทำความสะอาดพื้นที่ให้ปราศจากสิ่งสกปรกด้วยความถี่รอบละ 1 ชั่วโมง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีปริมาณการใช้งานของผู้ใช้อาคารที่น้อยกว่าพื้นที่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับกรณีพบผู้ติดเชื้อจะมีวิธีการรักษาความสะอาดโดยการเพิ่มวัสดุพิเศษ และอุปกรณ์พิเศษ สำหรับการพ่นน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่มีการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 ด้วยเครื่องพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อชนิดละอองฝอยจำนวน 1 ครั้ง/วัน หลังเวลา 18.00 น. หรือตามความเหมาะสม

การพบผู้ติดเชื้อ ส่งผลถึงวิธีการรักษาความสะอาด ในช่วงแพร่ระบาด โดยผู้ติดเชื้อเป็นตัวกำหนดในการเพิ่มวิธีการรักษาความสะอาด โดยการพ่นน้ำยาทำความสะอาดพิเศษที่ได้รับการรับรองในการฆ่าเชื้อโควิด 19 จากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ ในพื้นที่ที่ใช้เฉพาะผู้เช่าในชั้นภายในวันหลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า โดยพ่น 1 ครั้ง/วัน หลังเวลา 18.00 น. หรือตามความเหมาะสม

สรุปผลการศึกษา

การปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดของอาคารสำนักงานให้เช่า เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ 1) ช่วงปกติ และ 2) ช่วงแพร่ระบาด โดยช่วงปกติทุกอาคารมีวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดที่คล้ายกัน โดยจะแตกต่างในรายละเอียดของการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ สำหรับช่วงแพร่ระบาดแบ่งเป็น 2 สถานการณ์ย่อย คือ 1) กรณีไม่พบผู้ติดเชื้อและกรณีพบผู้ติดเชื้อ โดยกรณีไม่พบผู้ติดเชื้อทุกอาคารมีการปรับเปลี่ยนวิธีการรักษาความสะอาด โดยคงวิธีการรักษาความสะอาดเดิมในช่วงปกติไว้และเพิ่มวิธีการรักษาความสะอาด มีการเพิ่มวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษเพื่อรับมือและจัดการกับโรคระบาด 2) กรณีพบผู้ติดเชื้อทุกอาคารมีวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดเพิ่มเติมจากกรณีไม่พบผู้ติดเชื้อ โดยเพิ่มวิธีการรักษาความสะอาดและยังมีการจัดประเภทพื้นที่สำหรับการรักษาความสะอาดตามสถานการณ์เป็น 2 ประเภท คือ 1) พื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน

2) พื้นที่ที่ใช้เฉพาะผู้เช่าในชั้น มีการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ในส่วนของวัสดุพิเศษและอุปกรณ์พิเศษ อย่างไรก็ตามช่วงแพร่ระบาดมีการจัดการงบประมาณ 3 รูปแบบ คือ 1) การขออนุมัติงบประมาณเพิ่มเติม 2) การโยกงบประมาณคงเหลือจากหมวดที่มีค่าใช้จ่ายลดลงตามการใช้งาน และ 3) ได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการงานรักษาความสะอาดและผู้เช่า

อภิปรายผลการศึกษา

1. ความแตกต่างของวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดระหว่างช่วงปกติและช่วงแพร่ระบาด อภิปรายได้ว่าการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดนั้น มีทั้งวิธีการรักษาความสะอาดและการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ที่คงเดิมและเพิ่มขึ้นจากช่วงปกติ ที่คงเดิมเนื่องจากงานรักษาความสะอาดพื้นฐานยังคงเดิมเพื่อรักษาพื้นที่ให้ปราศจากสิ่งสกปรก โดยเพิ่มรอบความถี่ของการทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย (high touch point) เพิ่มวัสดุพิเศษ อุปกรณ์พิเศษ และเพิ่มการจัดการงบประมาณ เพื่อให้สามารถรับมือและจัดการกับโรคระบาดได้ สร้างความปลอดภัยต่อผู้ใช้อาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยการศึกษาการบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคระบาด ซึ่งกล่าวว่าการบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของแต่ละอาคารที่ดำเนินการนั้นมีลักษณะ ใกล้เคียงกันแต่จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองและนโยบายการบริหารอาคาร ซึ่งสิ่งที่แต่ละอาคารให้ความสำคัญนั้น คือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (พชร สุขแย้ม, 2563)
2. รูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า อภิปรายได้ว่ามีรูปแบบวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ 1.การป้องกันและลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งแสดงในวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด กรณีไม่พบผู้ติดเชื้อ และ2.การยับยั้งการแพร่เชื้อโรคในพื้นที่หลังจากพบผู้ติดเชื้อ ซึ่งแสดงในวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด กรณีพบผู้ติดเชื้อ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยการศึกษาการจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งกล่าวว่าในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 องค์การมี 5 การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและภารกิจให้ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหนึ่งในนั้นกล่าวถึง การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตโดยการประยุกต์แนวทางใหม่ (reimagination) ที่องค์การจะต้องมีการปรับเปลี่ยน (ฉัฐวัฒน์ ชัชณาภัฏฐ์, 2563)
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาดของอาคารสำนักงานให้เช่า อภิปรายได้ว่าจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงแพร่ระบาด มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1.ประเภทองค์กรผู้เช่า ที่เป็นองค์กรระหว่างประเทศส่งผลต่อการกำหนดวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาด ในช่วงแพร่ระบาด เนื่องจากงานรักษาความสะอาดสามารถมองเห็นและสัมผัสได้เป็นเรื่องแรก ๆ อีกทั้งยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์และการดูแลของอาคารสำนักงานให้เช่าและยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของตัวองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย 2.รูปแบบพื้นที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการกำหนดวิธีการรักษาความสะอาดและการจัดการวัสดุและอุปกรณ์ และ 3.การพบผู้ติดเชื้อส่งผลต่อการเพิ่มวิธีการรักษาความสะอาด ซึ่งปัจจัยด้านรูปแบบพื้นที่ปฏิบัติงานสอดคล้องกับการวิจัยการจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้มอลล์ ซึ่งกล่าวว่าการจัดการงานรักษาความสะอาดมี 3 ส่วน ได้แก่ 1.การวางแผนงานรักษาความ

สะอาดและกำหนดขอบเขตพื้นที่ปฏิบัติงาน 2.การเตรียมการดำเนินงาน และ 3.การควบคุมและประเมินผล (ธนโชติ ฤทัยธง, 2558)

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาใน 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงปกติ และช่วงแพร่ระบาด หากศึกษาเพิ่มเติมในช่วงหลังการแพร่ระบาดจะทำให้งานสมบูรณ์มากขึ้น
2. การศึกษานี้ศึกษาการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดของอาคารสำนักงานให้เช่า หากศึกษาในอาคารประเภทอื่นจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติในการกำหนดวิธีการจัดการงานรักษาความสะอาดในช่วงการเกิดโรคระบาด (pandemic) มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค. (2564). *แนวทางการทำความสะอาดฆ่าเชื้อในสถานที่ที่ไม่ใช่สถานพยาบาลโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.* https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/g_other290764.pdf

ฉัฐวัฒน์ ชัชณาภัฏฐ์. (2563, ตุลาคม-ธันวาคม). การจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 4*(20), 197-207.

ณิชา วิริยานนท์. (2557). *การจัดการงานรักษาความสะอาดศูนย์การค้า : ผลการศึกษา 5 กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนโชติ ฤทัยธง. (2558). *การจัดการงานรักษาความสะอาด คอมมูนิตี้ มอลล์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พชร สุขแย้ม. (2563). *การบริหารอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคระบาด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

World Health Organization Thailand. (2563). *โรคโควิด 19 คืออะไร.* https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/update-28-covid-19-what-we-know---june2020---thai.pdf

สมาคมบริการทำความสะอาดนานาชาติ (International Janitorial Cleaning Services Association). (2554). *แนวโน้มธุรกิจบริการทำความสะอาดสำหรับเอสเอ็มอีไทยปี 2554.* http://www.intactpacific.com/blog/Cleaning-business-trend-2011

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี.* โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

World Health Organization Coronavirus disease. (2020). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020.* https://www.who.int/director- general/speeches/detail/who-director- general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020