บทความวิชาการ

แนวทางส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า*

GUIDELINES FOR ENHANCING THE SANITATION SKILLS OF CLEANING STAFFS IN THE SHOPPING CENTERS

ภาวัช ครูซ*, บุษกร วัฒนบุตร, วงศ์วิศว์ หมื่นเทพ

Phawat Cruz*, Bussakorn Wattanaboot, Wongwit Mueanthep

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปทุมธานี ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Pathumthani, Thailand

*Corresponding author E-mail: cruzphawat@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอความหมายและองค์ประกอบสำคัญของงานบริการทำความสะอาด แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การค้า ความท้าทายในการทำความสะอาดในบริบทศูนย์การค้า รวมถึงแนวทางในการส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการในศูนย์การค้าโดยอาศัยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิจากบทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านในการทำความสะอาด การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้สารเคมีทำความสะอาด ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อระดับพื้นฐานที่ลดความเสี่ยงจากการปนเปื้อนข้ามพื้นที่ องค์ประกอบสำคัญของทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด ประสบการณ์ในการทำความสะอาด และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานทำความสะอาดในศูนย์การค้า แนวทางในการส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้าสามารถดำเนินการผ่านการฝึกอบรมและการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การจัดกิจกรรมถาม-ตอบแบบหมู่คณะ และการฝึกปฏิบัติเพื่อใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งล้วนมีประโยชน์เชิงนโยบายต่อการบริหารศูนย์การค้าทุกขนาดที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น และมีความสำคัญต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการทำความสะอาดที่มีมูลค่าสูงและเติบโตอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: การส่งเสริมทักษะ, ทักษะอนามัย, บุคลากรบริการ, ศูนย์การค้า

Abstract

This academic article examines the definition and essential components of cleaning services within the context of shopping malls. It explores theoretical perspectives on shopping centers, the operational challenges of maintaining hygiene in traffic environments, and strategies

* Received 5 August 2025; Revised 27 August 2025; Accepted 28 August 2025

for enhancing sanitation skills of cleaning staffs. The study is based on documentary research, drawing from secondary sources including academic articles and empirical studies. Findings indicate that sanitation skills of cleaning staffs refer to professional behaviors reflecting their ability to perform specialized cleaning tasks, operate modern equipment, and apply safety protocols in the usage of cleaning chemicals. It also involves understanding the differences between cleaning and basic sanitization practices, particularly in preventing cross-contamination across public areas. The core components of sanitation skills include: 1) technical knowledge of cleaning procedures, 2) practical experience in complex environments, and 3) professional behaviors aligned with the operational standards of shopping centers. To enhance these sanitation skills, the study recommends a structural approach, including training programs, systematic performance evaluations, group-based question-and-answer sessions, and hands-on practice with advanced technologies. These strategies not only strengthen individual skill sets but also support organizational goals related to cleanliness, customer safety, and service quality in complex retail environments. Furthermore, such competency development carries broader policy implications for the management of all-sized shopping centers and plays a vital role in sustaining the high competitiveness of the commercial cleaning industry, especially in contexts where hygiene standards are central to customer satisfaction and public health assurance.

Keywords: Skill Enhancement, Sanitation Skills, Cleaning Staffs, Shopping Centers

บทนำ

ธุรกิจทำความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีผลอย่างมากต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศไทยเนื่องจากเป็นแหล่งจ้างงานและช่วยสนับสนุนธุรกิจอื่นๆ ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมภาคบริการได้รับการประเมินมูลค่าในภาพรวมไว้สูงกว่า 44,682 ล้านบาท หรือประมาณ 60% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยการเติบโตของอุตสาหกรรมภาคบริการที่มากที่สุดอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หลายบริษัทในอุตสาหกรรมภาคบริการต่างเร่งสร้างศักยภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ในช่วงครึ่งทศวรรษที่ผ่านมา (พ.ศ.2563-2567) ขณะที่การผลิตและการภาคแรงงานถดถอยลง อุตสาหกรรมภาคบริการกลับก้าวกระโดดขึ้นมามีบทบาทอย่างมาก โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ (นิธิสาร พงศ์ปิยะไพบูลย์, 2567); (ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา, 2563); (โสรดา เลิศอาภาจิตร์, 2563)

ศูนย์การค้ามีความต้องการบุคลากรบริการที่มีทักษะอนามัยสูงมาช่วยรักษาสภาพแวดล้อมและรักษามาตรฐานด้านสุขอนามัย ดังนั้นการส่งเสริมทักษะอนามัยให้แก่ของบุคลากรบริการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ของพื้นที่โดยรวม และยกระดับความสามารถในการแข่งขันธุรกิจด้านความสะอาดอีกด้วย ศูนย์การค้าจัดได้ว่าเป็นพื้นสาธารณะที่มีมูลค่าสูง และเป็นแหล่งดึงดูดผู้คน

หลากหลายกลุ่ม โดยมีปริมาณผู้เข้าใช้บริการ เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการนี้ทำให้มีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางทำความสะอาดที่เข้มงวดและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่มีสุขอนามัยและน่าใช้บริการ การรักษามาตรฐานความสะอาดในระดับสูงจึงมีส่วนสำคัญต่อการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าในเชิงบวก (ServiceMaster Clean, 2024); (ISSA, 2024); (National Safety Council, 2023)

จากความสำคัญของทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า ซึ่งเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญในภาคอุตสาหกรรมบริการที่ช่วยสนับสนุนธุรกิจอื่นๆ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประเทศ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่อสังหาริมทรัพย์อื่นๆ แทบทุกประเภท รวมถึง ศูนย์การค้า ส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่พบเห็นพฤติกรรมการทำงานที่สะท้อนทักษะอนามัยที่สูงของบุคลากรบริการเกิดความมั่นใจในสุขอนามัย และมั่นใจในการสัมผัสกับพื้นผิวของส่วนกลางต่างๆ ของศูนย์การค้า การสร้างความเชื่อมั่นในทัศนะผู้ใช้บริการนี้เองส่งผลผลต่อการดำเนินธุรกิจด้านทำความสะอาดในระยะยาว รวมถึงความสำคัญในฐานะบุคลากรบริการผู้บำรุงรักษาให้พื้นที่ดูน่าใช้งาน สะอาด เป็นระเบียบ ไม่เปรอะเปื้อนปนสิ่งปฏิกูล หรือพบมูลฝอยตกค้าง ผู้ศึกษาจึงศึกษาตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของการส่งเสริมทักษะของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า ทบทวนและนำเสนอความหมายและองค์ประกอบสำคัญของงานบริการทำความสะอาด รวมรวมข้อมูลเชิงลึกแนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การค้า อภิปรายความท้าทายในการทำความสะอาดในบริบทศูนย์การค้า นำไปสู่การตกผลึกทางวิชาการโดยการให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์เชิงนโยบายของศูนย์การค้า โดยนำเสนอเป็น “แนวทางในการส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการในศูนย์การค้า”

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Sources) ตามแนวคิดกระบวนการวิพากษ์ภายในของ Kerlinger, F.N. (1968) ซึ่งผู้ศึกษาได้ประเมินคุณค่าของเอกสารผ่านกระบวนการวิพากษ์ภายใน (Internal Criticism) โดยมุ่งเน้นตรวจสอบความครอบคลุมและความสอดคล้องของเนื้อหาในเอกสารกับหัวข้อของการศึกษา (Kerlinger, F. N., 1968) หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารอีกครั้งตามเกณฑ์ของ Scott, J. (2006) ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 4 ประการ ได้แก่หลักความถูกต้อง (Authenticity) เอกสารต้องมีแหล่งที่มาชัดเจนและน่าเชื่อถือ รวมถึงมีความสอดคล้องกับบริบทของช่วงเวลาที่เผยแพร่หลักความน่าเชื่อถือ (Credibility) ข้อมูลภายในเอกสารต้องปราศจากความคลาดเคลื่อนหรือการบิดเบือน หลักความเป็นตัวแทน (Representativeness) เอกสารต้องสามารถสะท้อนลักษณะหรือข้อมูลที่แทนกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม หลักความหมายชัดเจน (Meaningfulness) เอกสารต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถสื่อความหมายที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้อย่างชัดเจน แนวทางวิเคราะห์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการและการปฏิบัติในขั้นตอนต่อไปได้อย่างเหมาะสม (Scott, J., 2006)

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การค้า

สภาศูนย์การค้าระหว่างประเทศ (ICSC) อธิบายว่า “ศูนย์การค้า” นับเป็นส่วนหนึ่งของภาคธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ และถือเป็นศูนย์กลางทางพาณิชยกรรมที่รวบรวมร้านค้าปลีก ร้านอาหาร พื้นที่จัดอีเวนต์ และสถานบันเทิงไว้ในพื้นที่เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคจำนวนมากในแต่ละวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งนิยม

ใช้เป็นสถานที่พบปะและเลือกซื้อสินค้าและบริการหลากหลายประเภทในจุดเดียว (International Council of Shopping Centers, 2023) ศูนย์การค้าจะมีผู้ใช้บริการหนาแน่นเป็นพิเศษในช่วงสุดสัปดาห์หรือช่วงที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานอีเวนต์ของศิลปิน งานเฉลิมฉลองเทศกาล การรวมตัวของแฟนคลับเพื่อพบปะศิลปินชื่อดัง งานแสดงกีฬา ดนตรี ของเล่น รวมถึงกิจกรรมนันทนาการและการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดผู้คนจำนวนมากให้มาใช้บริการภายในศูนย์การค้าอย่างต่อเนื่องตลอดวัน ในเชิงธุรกิจ นักวิเคราะห์อาวุโส สถาบันวิจัยกรุงศรี อธิบายว่า ศูนย์การค้าในภาคค้าปลีกสมัยใหม่มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.0–5.5 ต่อปี ในช่วง พ.ศ. 2567–2569 ปัจจัยสนับสนุนการเติบโต ได้แก่ การฟื้นตัวของกำลังซื้อภายในประเทศ การกลับมาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ภาครัฐ การขยายตัวของการค้าออนไลน์ และการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อนบ้าน อย่างไรก็ดี กลุ่มลูกค้าของศูนย์การค้าคือผู้มีฐานรายได้ระดับรายได้กลางถึงสูง ผู้ประกอบการส่วนมากจึงดำเนินการเร่งลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Omnichannel และ Artificial Reality (AR) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า พร้อมขยายสาขาในพื้นที่ศักยภาพในประเทศ ร่วมกับการพัฒนาแนวทางเติบโตที่ยั่งยืนและใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม ขณะที่ธุรกิจค้าปลีกอื่นๆ ที่มีขนาดย่อมลงมา ได้แก่ ไฮเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์มาร์เก็ต และ ร้านสะดวกซื้อ (มินิมาร์ท) ได้รับการคาดการณ์ว่าจะเติบโตที่ 2.0 - 3.0%, 6.5 - 7.0%, และ 5.0 - 5.5% ต่อปี ตามลำดับ โดยอาศัยการขยายสาขาครอบคลุมทั่วประเทศและปรับสินค้าให้หลากหลายขึ้น(นรินทร์ ตันไพบูลย์, 2567)

แนวคิดการทำความสะอาด

ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค (CDC) แห่งสหรัฐอเมริกา สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและบริการมนุษย์ อธิบายว่า “การทำความสะอาด” (Cleaning) หมายถึง กระบวนการขจัดสิ่งสกปรกที่มองเห็นได้ เศษผง และสิ่งเจือปนต่าง ๆ ออกจากพื้นผิว โดยทั่วไปจะใช้น้ำสบู่หรือน้ำยาทำความสะอาดร่วมกับน้ำ ส่วน “ฆ่าเชื้อ” (Disinfection) หมายถึง ขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการทำความสะอาด โดยใช้สารเคมีในการทำลายเชื้อโรคและจุลชีพที่อาจก่อให้เกิดโรค การดำเนินการทั้งสองกระบวนการเมื่อทำร่วมกัน จึงจะเรียกว่า “อนามัยขั้นพื้นฐาน” การอนามัยขั้นพื้นฐาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาความสะอาดทั่วไปของอาคารในบริบท ชุมชน อาทิ สำนักงาน โรงยิม ศูนย์ชุมชน โดยมิได้มีจุดประสงค์เพื่อใช้กับสถานพยาบาลหรือสถานที่อื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดเฉพาะด้าน และมีความสำคัญต่อพื้นที่ที่มีการถูกใช้งานหรือการสัญจรสูง เช่น ศูนย์การค้า การทำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องพิจารณาการเลือกใช้สารทำความสะอาดอย่างเหมาะสม การใช้เทคนิคที่ถูกต้อง รวมถึงการรักษาพื้นผิวให้ปลอดจากสิ่งปนเปื้อน (Impurities) ในระยะเวลาที่เพียงพอ หากมีการทำความสะอาดไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้เกิดการสะสมของเชื้อโรค แบคทีเรีย และไวรัส นำไปสู่ความเสี่ยงต่อสุขภาพของทั้งบุคลากรบริการ และผู้ใช้บริการ (Centers for Disease Control and PreventionCenters for Disease Control and Prevention, 2024)

ความท้าทายของการทำความสะอาดในศูนย์การค้า

เครือบริษัท Jones Lang Lasalle ที่ปรึกษาและบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำระดับโลก มีสำนักงานในหลายประเทศ รวมถึงดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมานานกว่า 35 ปี อธิบายถึงความท้าทายในการทำความสะอาด

ในศูนย์การค้าว่า การดำเนินงานด้านสุขอนามัยที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์ของลูกค้าและความปลอดภัยด้านสุขภาพ แต่ยังสะท้อนภาพลักษณ์ด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ประกอบการ และสนับสนุนความยั่งยืนทางธุรกิจในระยะยาว (Jones Lang LaSalle, 2022)

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้เรียบเรียงความท้าทายเชิงปฏิบัติในการทำความสะอาดในศูนย์การค้าจากแนวคิดศูนย์การค้า และแนวคิดการทำความสะอาดข้างต้นนำไปสู่ความท้าทายเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ความซับซ้อนของพื้นที่และพื้นผิวที่หลากหลาย

การบริหารจัดการสุขอนามัยภายในศูนย์การค้าเผชิญข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะในด้านลักษณะพื้นผิวที่หลากหลายและมีการสัมผัสบ่อย อาทิ ปุ่มลิฟต์ ราวจับบันไดเลื่อน กลอนประตูห้องน้ำ เบาะให้นมบุตร เครื่องเล่นในสนามเด็กเล่น หรือจุดบริการ Kiosk รวมถึง พื้นที่บริเวณโถงทางเข้า หรือพื้นที่บริเวณจัดงานอีเวนต์ หรือสถานบันเทิงที่มักมีปริมาณขยะล้นจากผู้ใช้บริการที่มีปริมาณสูง ห้องน้ำเด็กที่มีเครื่องเล่น ห้องลองเสื้อ ห้องมุสลิม ห้องผู้ใช้รถเข็น ห้องให้นมบุตรที่เป็นพื้นที่ที่ต้องได้รับการดูแลอย่างพิถีพิถันเพราะมีบุคคลที่มีความต้องการพิเศษเข้าใช้งานเป็นระยะเวลานานกว่าปกติ

2. ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีและบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะ

ศูนย์การค้าต้องการแนวทางการทำความสะอาดเฉพาะเจาะจงและเป็นระบบ โดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมตามมาตรฐานสุขอนามัย พร้อมตารางทำความสะอาดรายวันและการขัดล้างใหญ่ตามรอบ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการในพื้นที่สำคัญ เช่น ห้องน้ำ ศูนย์อาหาร งานทำความสะอาดกระจกที่ต้องโรยตัวดาดฟ้า งานขัดล้างลานจอด และ งานขัดล้างปล่องลิฟต์แก้ว (AIM Commercial Cleaning Services, 2024); (Centers for Disease Control and Prevention, 2022)

3. ข้อจำกัดด้านเวลาและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์การค้ายังต้องเผชิญข้อจำกัดจากการใช้งานพื้นที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงความหนาแน่นของผู้ใช้บริการในช่วงสุดสัปดาห์และงานกิจกรรมพิเศษที่หลากหลาย ส่งผลให้ต้องดำเนินการทำความสะอาดให้เสร็จสิ้นภายในเวลาจำกัด แต่ยังคงความพิถีพิถัน โดยเฉพาะพื้นที่เสี่ยงสูง เช่น ทางเข้า ห้องน้ำ ห้องผู้ใช้รถเข็น และศูนย์อาหาร ซึ่งมีปัญหาเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยความรู้เชิงเทคนิค และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น พรมดักฝุ่นที่โถงทางเข้าในช่วงฤดูฝน พรมยางใต้มือจับอ่างล้างมือ พื้นศูนย์อาหารที่ต้องดูดคราบมัน หรือห้องน้ำที่สะท้อนความสะอาดภาพรวมของศูนย์การค้า (Singapore Cleaning Guidelines, 2024)

ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า

เครือบริษัท Service Master Clean ผู้ดำเนินธุรกิจด้านความสะอาดเชิงพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และอีกกว่า 10 ประเทศ อธิบายว่า การทำความสะอาดโดย “แรงงานคน” ยังคงมีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เข้าถึงยากหรือมีความซับซ้อน เช่น พื้นหินหยาบ พรมหรู ตะแกรงเหนือร้านค้า หรือผนังที่มีร่องรอยของสัตว์รบกวน (ServiceMaster Clean, 2024)

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้พบว่า “ทักษะอนามัย” หมายถึง การกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการขจัดเชื้อโรคส่วนใหญ่ที่หลงเหลือหลังจากการทำความสะอาดได้ การใช้กระบวนการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อร่วมกันอย่างเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะ ซับซ้อนแตกต่างกันไปตาม

พื้นผิว ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อจำกัดด้านระยะเวลา ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมทั่วไป

ส่วน“ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า” จึงหมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนถึงความสามารถในการดำเนินงานด้านสุขอนามัยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะการขจัดสิ่งสกปรกพื้นฐาน แต่รวมถึงความรู้ด้านสุขอนามัย การใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพของแต่ละพื้นผิว ใช้สารเคมีทำความสะอาดให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย

หากพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ย่อมนำไปสู่ข้อร้องเรียนด้านภาพลักษณ์ของศูนย์การค้า นอกจากนั้นแล้ว บุคลากรบริการที่มีทักษะอนามัย ยังต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการป้องกันการปนเปื้อนข้ามพื้นที่ (cross-contamination) ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในพื้นที่สาธารณะอย่างศูนย์การค้า ที่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องและมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูง

แนวทางส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า

Vargas, R. & Jensen, D., Bicknell, A. อธิบายว่า การส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้ามี 3 องค์ประกอบที่สำคัญที่จะสามารถช่วยส่งเสริมทั้งความรู้ และทักษะอันสะท้อนพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวตามขั้นตอนการทำงานปรับเปลี่ยนใหม่อยู่เสมอตามบริบทพื้นที่ที่มีมีปัญหาเฉพาะในแต่ละพื้นที่ องค์ประกอบที่สำคัญมีดังนี้ (Vargas, R. & Jensen, D., 2023); (Bicknell, A., 2022)

1. ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด หมายถึง ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับประเภทและคุณสมบัติของสารทำความสะอาดและสารฆ่าเชื้อ กลไกการทำงานที่ช่วยกำจัดเชื้อโรค และวิธีการที่ถูกต้องในการทำความสะอาดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ความรู้นี้เป็นพื้นฐานในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และวิธีการที่สอดคล้องกับมาตรฐานและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน (CDC, 2023)

2. ประสบการณ์ในการทำความสะอาด หมายถึง ความถนัดที่มากขึ้นจากการลงมือปฏิบัติจริงตามหลักการที่ได้เรียนรู้ เช่น การเตรียมพื้นผิว การเจือจางและใช้สารเคมีอย่างถูกวิธี การใช้อุปกรณ์อย่างปลอดภัย และการปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้การฆ่าเชื้อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบการณ์ยังช่วยส่งเสริมทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปรับเทคนิคให้เหมาะสมกับระดับความสกปรกและข้อจำกัดในแต่ละสภาพแวดล้อม (Occupational Safety and Health Administration, 2023)

3. พฤติกรรมที่พึงประสงค์เกี่ยวข้องกับงานทำความสะอาด หมายถึง ทัศนคติและทักษะการปฏิสัมพันธ์อนามัยต่อการรักษามาตรฐานความสะอาด เช่น ความใส่ใจในรายละเอียด การปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวิธีการตามแนวทางและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พฤติกรรมเหล่านี้ช่วยให้พนักงานทำความสะอาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงเร็ว เช่น ศูนย์การค้า (World Health Organization, 2022)

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การส่งเสริมทักษะอนามัยของพนักงานทำความสะอาดใน 3 องค์ประกอบข้างต้น ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด 2) ประสบการณ์ในการทำความสะอาด และ 3) พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานทำความสะอาด ซึ่งจะใช้เป็นกรอบในการส่งเสริมทักษะอนามัยของ

บุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้าที่ทุกตารางพื้นที่มีมูลค่าสูง มีปัญหาเฉพาะและความยากในการทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่ ต้องการนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการสังเกตปัญหาก่อนเข้าดำเนินการจัดการสภาพแวดล้อม และความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีอันทันสมัยที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

แนวทางส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้ามีความหลากหลายและสามารถอ้างอิงตามกรอบแนวทางของ (National Safety Council, 2023) ซึ่งระบุว่า ด้วยความก้าวหน้าของกระบวนการทำความสะอาด รวมถึงข้อกำหนดด้านสุขอนามัยที่มีการปรับปรุงใหม่ ทำให้เกิดความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกรอบแนวทางส่งเสริมทักษะของพนักงานในรูปแบบที่ทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทางที่ครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้สารเคมีทำความสะอาดอย่างถูกต้อง ความเข้าใจในหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการฆ่าเชื้อ มาตรฐานความปลอดภัย และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. การฝึกอบรมความรู้ ทักษะ ร่วมกับการประเมินคุณภาพงานอย่างเป็นระบบ เป็นการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อ “เปลี่ยน” พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรบริการทำความสะอาดให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เป็นกิจวัตร ภายใต้การกำหนดมาตรฐานและการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะหลัก ได้แก่

1.1. ระยะปฐมนิเทศ (Orientation Phase) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของกระบวนการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความเสี่ยงในสถานที่ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนะนำทักษะพื้นฐานอนามัยสำหรับงานทำความสะอาดและสุขอนามัย

1.2. ระยะฝึกปฏิบัติจริง (Practical Training Phase) เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการผ่านสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับงานจริง เพื่อเสริมสร้างทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3. ระยะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Development Phase) เป็นการตรวจเยี่ยมให้ข้อแนะนำอย่างสม่ำเสมอ เป็นประจำ โดยให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานลงพื้นที่สังเกตพฤติกรรมการทำงานจริงของพนักงาน เพื่อระบุจุดอ่อนหรือความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ความบกพร่องในขั้นตอนทำความสะอาด การรายงานข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือ ชวนพูดคุยเป็นการปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า จากนั้นหัวหน้าจึงให้ข้อแนะนำเพื่อแก้ไขและพัฒนาทักษะ รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1.4. ระยะการประเมินผลสัมฤทธิ์ (Performance Evaluation Phase) เป็นการวัดประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรมสามารถดำเนินการผ่านการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อประเมินความก้าวหน้าในการเรียนรู้ การใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจริงในศูนย์การค้าเพื่อประเมินประสิทธิภาพเชิงพฤติกรรม ตลอดจนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อสะท้อนความพึงพอใจและความมั่นใจในทักษะที่ได้รับการส่งเสริม

2. การจัดกิจกรรมถาม-ตอบแบบหมู่คณะ (Group Q&A Activities) เป็นการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์และพัฒนาทักษะการบริการในเวลาที่เอื้ออำนวย เป็นรูปแบบการให้ข้อคิด ปรับทัศนคติ เน้นเฉพาะเรื่องภารกิจที่สำคัญ

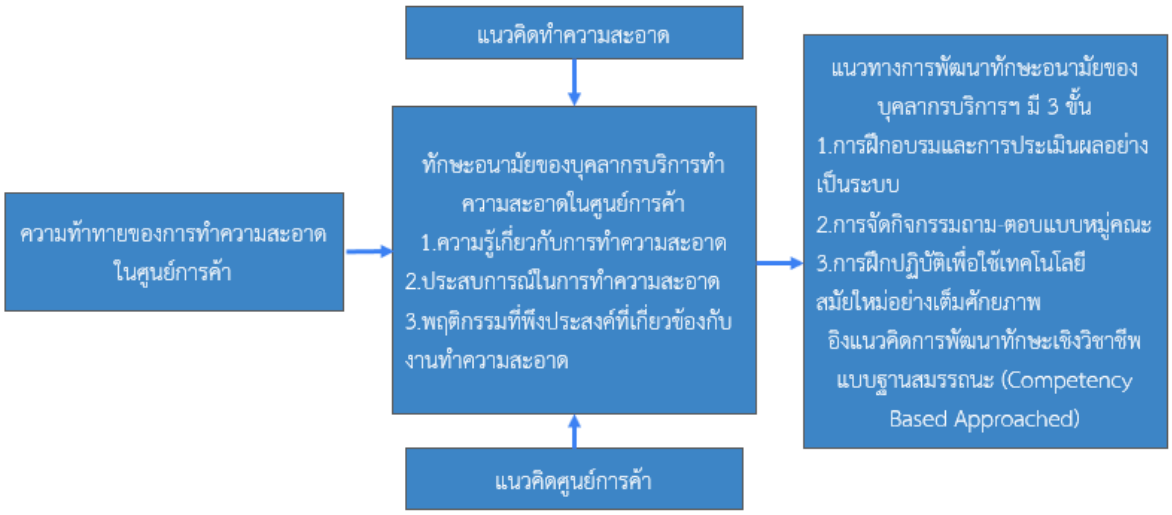
ประจำวัน ภารกิจที่จำเร่งด่วนหรือสิ่งที่ยังคงบกพร่องอยู่ ที่เหมาะสมกับบริบทของศูนย์การค้าที่บุคลากรบริการมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและต้องใช้ความอุตสาหะมาก ดังนั้นการจัดกิจกรรมแบบหมู่คณะที่มีความกระชับเข้าใจง่าย บุคลากรบริการสามารถ ฟัง จดจำ และนำไปปฏิบัติได้ทันที ไม่ซับซ้อน การจัดกิจกรรมถามตอบแบบหมู่คณะควรเลือกประเด็นที่เป็นสาระสำคัญเพียงไม่กี่ประเด็นเท่านั้น การจัดกิจกรรมดังกล่าวช่วยส่งเสริมทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหาผ่านการแลกเปลี่ยนสาระสำคัญและข้อมูลที่ควรรู้ของงานแต่ละพื้นที่บริการ และจะช่วยให้พนักงานสามารถประเมินสถานการณ์เฉพาะหน้าและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดว่าควรประสานแจ้งหน่วยหรือฝ่ายใด หรือควรปฏิบัติตนเพื่อจัดการอย่างไร อาทิเช่น การจัดการกับการรั่วไหลของสารเคมี อีกทั้งยังสามารถใช้เวทีดังกล่าวในการแบ่งปันข้อมูลสำคัญประจำเดือน เช่น กิจกรรมหรืออีเวนต์ที่ต้องการการสนับสนุน ตลอดจนแจ้งเตือนประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในช่วงเวลานั้น การแสดงตัวอย่างและการฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมืออาชีพที่มุ่งเน้นมารยาท ท่าทีที่เหมาะสม และการรักษาภาพลักษณ์ที่สะอาดน่าเชื่อถือ จะช่วยสร้างความมั่นใจและประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้ใช้บริการในระยะยาว

3. การฝึกปฏิบัติเพื่อใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเต็มศักยภาพ (Training for Advanced Technology Utilization) เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรบริการทุกระดับที่มีความพร้อมทางร่างกายและมีแรงจูงใจสูง ได้ฝึกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพงานบริการ โดยควรจัดหาอุปกรณ์ล้ำสมัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตสำหรับตรวจสอบคุณภาพงาน วิทยุสื่อสารที่มีฟังก์ชันเสริม และอุปกรณ์ทำความสะอาดอัตโนมัติ เช่น หุ่นยนต์ทำความสะอาด เครื่องดูดฝุ่นอัตโนมัติ (AutoVac Scrubber Dryers) รวมถึงระบบฆ่าเชื้อด้วยแสงยูวีและเครื่องพ่นฆ่าเชื้อระบบไฟฟ้าสถิต เพื่อใช้ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง การฝึกดังกล่าวควรมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถในการปรับตัวและใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ระบบบริหารจัดการงาน ซอฟต์แวร์ติดตามผลการปฏิบัติงาน แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับจัดตารางงาน การเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัย การอัปเดตแอปพลิเคชันเพื่อติดตามนโยบายใหม่ ๆ ตลอดจนการใช้สมาร์ทโฟนในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์ เช่น การพิมพ์ด้วยเสียง การถ่ายภาพเคลื่อนไหว และการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันยอดนิยม เช่น LINE, Google Talk และ WhatsApp อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ผลการศึกษาของ NHS England (2025) และ Facilicom (2024) สนับสนุนแนวทางดังกล่าวโดยชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้ทางสุขอนามัย การใช้อุปกรณ์ และความปลอดภัยจากสารเคมี ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่บุคลากรต้องได้รับความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาด การใช้อุปกรณ์อัตโนมัติ เช่น AutoVac scrubber dryers และ electrostatic sprayers ตลอดจนการใช้และจัดเก็บน้ำยาฆ่าเชื้ออย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (NHS England, 2025); (Facilicom, 2024)

องค์ความรู้ใหม่

ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้านำเสนอเป็นภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดล 3 องค์ประกอบ และ 3 แนวทางส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า

จากภาพที่ 1 อธิบาย ได้ว่าความท้าทายของการทำความสะอาดในศูนย์การค้า แนวคิดทำความสะอาด และแนวคิดศูนย์การค้า เป็นองค์ความรู้พื้นฐานของทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้า ทักษะดังกล่าวมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1.ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด เช่น พื้นฐานในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับสภาพพื้นผิว 2. ประสบการณ์ในการทำความสะอาด เช่น การเตรียมพื้นผิว การเจือจางและใช้สารเคมีอย่างถูกวิธี การใช้อุปกรณ์อย่างปลอดภัย 3.พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง ทัศนคติและทักษะการปฏิสัมพันธ์อนามัยต่อการรักษามาตรฐานความสะอาด เช่น ความใส่ใจในรายละเอียด การปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการฯ สามารถส่งเสริมได้โดย 1) การฝึกอบรมและการประเมินผลอย่างเป็นระบบ 2) การจัดกิจกรรมถาม-ตอบแบบหมู่คณะ และ 3) การฝึกปฏิบัติเพื่อใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเต็มศักยภาพ อิงแนวคิดการพัฒนาทักษะเชิงวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะ (Competency Based Approached) เมื่อศูนย์การค้าได้นำแนวทางส่งเสริมทักษะอนามัยฯ ไปส่งเสริมทักษะให้แก่บุคลากรบริการอย่างต่อเนื่องย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังคือ บุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้าอาจมีทักษะอนามัยที่สูงขึ้นตามลำดับและอาจแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในงานทำความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สรุป

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า “ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาด” หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านในการทำความสะอาด ทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดมีความสำคัญเพราะสามารถช่วยรักษาภาพลักษณ์โดยรวมของสถานที่ทำงาน และต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการทำความสะอาดซึ่งในบทความนี้สถานที่ทำงานจะ หมายถึงศูนย์การค้าที่เป็นพื้นที่สาธารณะซึ่งเป็นพื้นที่มูลค่าสูงมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องตลอด

ทั้งปี องค์ประกอบของทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาด คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดช่วยให้บุคลากรบริการทำความสะอาดฯมีความความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับประเภทและคุณสมบัติของสารทำความสะอาดและสารฆ่าเชื้อเข้าใจกลไกการทำงานที่ ช่วยกำจัดเชื้อโรคและวิธีการที่ถูกต้องในการทำความสะอาดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2) ประสบการณ์ในการทำความสะอาดสามารถช่วยให้บุคลากรบริการทำความสะอาดฯเตรียมพื้นผิว ใช้สารเคมีอย่างถูกวิธีใช้อุปกรณ์ได้อย่างปลอดภัย ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้การฆ่าเชื้อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงช่วยส่งเสริมทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆเพื่อปรับเทคนิคให้เหมาะสมกับระดับความสกปรกและข้อจำกัดในแต่ละสภาพแวดล้อมและ 3) พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานทำความสะอาดช่วยให้บุคลากรบริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างเคร่งครัดและสามารถวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวิธีการตามแนวทางและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่วนแนวทางในการส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้าสามารถดำเนินการผ่านการฝึกอบรมและการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การจัดกิจกรรมถาม-ตอบแบบหมู่คณะและการฝึกปฏิบัติเพื่อใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเต็มศักยภาพ ผู้ศึกษาเสนอแนะให้นำองค์ความรู้ใหม่ไปใช้เป็นแนวทางในการอบรมเสริมความรู้ทางวิชาการรวมถึงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่บุคลากรบริการทำความสะอาดในศูนย์การค้าได้ทุกขนาด โดยยึดแนวปฏิบัติการฝึกอบรมความรู้ ทักษะรวมกับการประเมินคุณภาพงานอย่างเป็นระบบ ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรบริการทำความสะอาดให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องภายใต้การกำหนดมาตรฐานและการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะหลัก ได้แก่ ระยะปฐมนิเทศ ระยะฝึกปฏิบัติจริง ระยะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และระยะการประเมินผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้ผู้ดำเนินธุรกิจทำความสะอาดในศูนย์การค้าควรมีการรวบรวมองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกัขจำกัดในแต่ละพื้นที่อย่างเป็นกิจวัตรเพื่อถ่ายทอดให้แก่บุคลากรบริการในศูนย์การค้ามีทักษะอนามัยที่สูงขึ้นในระยะยาวต่อไป นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการนำแนวทางส่งเสริมทักษะไปทดลองใช้ในการวิจัยเชิปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Action Participatory Research) เพื่อส่งเสริมทักษะอนามัยของบุคลากรบริการในพื้นที่ทำงานจริงลักษณะอื่นๆ อาทิห้างสรรพสินค้าศูนย์การค้าไฮเปอร์มาร์เก็ตซูเปอร์มาร์เก็ตและร้านสะดวกซื้อและประเมินผลการทดลองใช้ในเชิงเปรียบเทียบและ เชิงปริมาณด้วยสถิติระดับสูงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นรินทร์ ตันไพบูลย์. (2567). แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรมปี 2567-2569 ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. เรียกใช้เมื่อ 6 มิถุนายน 2568 จาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/ industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/modern-trade

นิธิสาร พงศ์ปิยะไพบูลย์. (2567). โครงสร้างเศรษฐกิจไทย ณ จุดที่ยืนอยู่ คอลัมน์ร่วมด้วยช่วยคิด วันที่ 18 มีนาคม 2567. ธนาคารแห่งประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 3 มิถุนายน 2568 จาก https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles /article-2024mar18.html

ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา. (2563). แนะแนวทางปรับกลยุทธ์ ภาคบริการไทย ชี้จุดอ่อน-เสริมจุดแข็ง ให้ธุรกิจไปต่อได้แบบไม่สะดุด. เรียกใช้เมื่อ 4 มิถุนายน 2568 จาก https://www.salika.co/2020/01/26 /howto-boost-thailand-service-industry-2020

โสรดา เลิศอาภาจิตร์. (2563). 'พาณิชย์' เผยธุรกิจบริการให้ความสะอาด-ฆ่าเชื้อโตต่อเนื่อง. คอลัมน์เศรษฐกิจธุรกิจ. กรุงเทพเทพธุรกิจ. เรียกใช้เมื่อ 6 มิถุนายน 2568 จาก https://www.bangkokbiznews.com/business/899588

AIM Commercial Cleaning Services. (2024). Shopping Mall Cleaning: 10 Best Practices. Retrieved June 11, 2025, from https://aimcommercialcleaningservices.com/shopping-mall-cleaning/

Bicknell, A. (2022). Modern sanitation practices in retail environments. Journal of Environmental Hygiene, 15(3), 210-225.

CDC. (2023). Guidelines for environmental infection control in healthcare facilities. Centers for Disease Control and Prevention. Retrieved June 11, 2025, from https://www.cdc.gov/infectioncontrol

Centers for Disease Control and Prevention. (2022). Cleaning and disinfecting your facility. Centers for Disease Control and Prevention. Retrieved June 11, 2025, from https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/disinfecting-building-facility.html

Centers for Disease Control and PreventionCenters for Disease Control and Prevention. (2024). Guidance for cleaning and disinfecting public spaces. Retrieved June 9, 2025, from https://www.cdc.gov/coronavirus/2024-cleaning-guidance.html

Facilicom. (2024). Adapting cleaning operations to evolving public health standards: New workforce standards post-COVID. Retrieved June 11, 2025, from https://www.facilicom.com/smart-cleaning-competency-report-2024

International Council of Shopping Centers. (2023). Best practices for mall cleanliness and hygiene. Retrieved June 11, 2025, from https://www.icsc.com

ISSA. (2024). Training and certification standards for custodial workers. Retrieved June 11, 2025, from https://www.issa.com

Jones Lang LaSalle. (2022). Retail trends and customer experience post-COVID-19. Retrieved June 11, 2025, from https://www.jll.com

Kerlinger, F. N. (1968). Foundations of Behavior Research. Japan: CBS.

National Safety Council. (2023). Workplace cleaning and disinfection standards. Retrieved June 4, 2025, from https://www.nsc.org/resources

NHS England. (2025). Environmental decontamination and disinfection standards in public settings. Retrieved June 11, 2025, from https://www.england.nhs.uk/publication/environmental-cleaning-protocols-2025

Occupational Safety and Health Administration. (2023). Best practices for cleaning and disinfecting workplaces. Retrieved June 5, 2025, from https://www.osha.gov/coronavirus/safework

Scott, J. (2006). Documentary research. London: Sage.

ServiceMaster Clean. (2024). Advanced cleaning protocols: Tailored to each facility (electrostatic spraying and HEPA filtration). ServiceMaster Clean Wake County Blog. Retrieved June 11, 2025, from https://www.servicemasterclean.com/servicemaster-of-wake-county/tips-and-resources/local-blog/2024/may/the-pinnacle-of-professionalism-servicemaster-clean-of-wake-countys-comprehensive-approach-to-commercial-cleaning

Singapore Cleaning Guidelines. (2024). Shopping mall cleaning protocols and hygiene maintenance. Retrieved June 5, 2025, from https://www.gov.sg/guidelines/shopping-malls-cleaning

Vargas, R. & Jensen, D. (2023). Adapting cleaning protocols in dynamic service sectors: Skills and behavior. International Journal of Facility Management, 10(1), 45–62.

World Health Organization. (2022). Cleaning and disinfection of environmental surfaces in the context of COVID-19. Retrieved june 9, 2025, from https://www.who.int/publications/i/item/cleaning-and-disinfection-of-environmental-surfaces