รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช. (2547) *การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)*, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: พี ซี พริ้นท์เทค.

เสริชย์ โชติพานิช. (2550). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 2506665 การบริหารทรัพยากรกายภาพ*, ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่).

ภาษาอังกฤษ

Cotts, D.G. (1999). *The facility management handbook.* (2nd ed.). NY: AMACOM.

Chematony, L.D. & Segal-Horn, S. (2001). Building on services' characteristics to develop successful services brands. *Journal of Marketing Management* 17: 645-669.

Davis, D.L., Guiltinan, J.P., & Johns, W.H. (1979). Service characteristics, consumer search, and the classification of retail services. *Journal of Retailing,* 55(3), 3-23.

Dotchin, J.A. & Ockland, J.S. (1994). Total quality management in service part 1: Understanding and classifying services. *International Journal of Quality* 11(3): 9-26.

Eddgett, S. & Parkinson, S. (1993). Marketing for service industries: A review. *The Service Industry Journal* 13(3): 19-39.

Ganesh, J. & Arnold, M.J. (2000). Understanding the customer base of service provider: An examination of differences between switchers and stayers. *Journal of Marketing* 64: 65-87.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing : Managing the moments of truth in service approach*, (2nd ed.). MA: Lexinton Books.

Gronroos, C. (2002*). Service management and marketing : A customer relationship management approach*, (2nd ed.). UK: John Wiley & Sons.

Koskela, H. (2002). *Customer satisfaction and loyalty in after sales service: Modes of care in telecommunication systems delivery.* [Online]. March 2,2004. Available from: http://www.lib.tkt.fi/Diss/2002/isbn9512258994

Kotler, P. (2003). Marketing management (11th.ed.) Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.

Lovelock,C.H. & Wright, L.K. (2002) *Principle of service marketing and management*, (2nd ed.). Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.

Lovelock,C.H. Wirtz, J., & Keh, H.T. (2002). *Service marketing and in Asia: Managing people, technology and strategy*. Singapore: Prentice Hall.

Parazuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its applications for future research. *Journal of marketing* 49: 41-50.

Rust, R.T. & Oliver, R.L. (1994). Service quality : Insights and managerial implications from the frontier. In Rust, R.T. & Oliver, R.L. (Eds), *Service quality: New directions in theory and practice*. USA: SAGE Publications.

Zeithaml, V.A., Berry, L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivery quality service : Balancing customer perception and expectations*. NY: Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

1. คำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :..... ตำแหน่ง :.....

บริษัท :..... วันที่สัมภาษณ์ :.....

คำถามที่ 1 : อาคารของท่านมีงานบริการอาคารประเภทใดบ้างที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นงานบริการอาคารขั้นพื้นฐานที่อาคารควรจะต้องมีหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 2 : ขอให้อธิบายการปฏิบัติงานในแต่ละงานว่ามีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 3 : ท่านมีวิธีการคำนวณการจัดวางกำลังพล และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในแต่ละงานอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 4 : ในส่วนของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในแต่ละงานของท่านต้องมีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลาหรือไม่ มีวิธีการตรวจสอบและความถี่ในการตรวจอสอบอย่างไร มอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ?

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : ท่านคิดว่า Technology ทางด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์เข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ และมีผลต่อผลงานหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 6 : ท่านมีการกำหนดความถี่ หรือจำนวนรอบในการทำงานจัดระบบอย่างไร และมีผลต่อคุณภาพของงานอย่างไร รวมทั้งส่งผลต่อราคาที่เสนอขายหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 7 : .ในแต่ละงานบริการอาคาร ท่านจะให้มีการกำหนดเกณฑ์การวัดผลงานหรือไม่ อย่างไร และพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ได้อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 8 : ท่านมีการให้ความสำคัญกับการ Training ทั้งก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ มีวิธีการอย่างไร มอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 9 : นอกจากการ Training มีวิธีการเพิ่มทักษะและความรู้ของพนักงานอีกหรือไม่ อย่างไร มีการกำหนดระดับ ตำแหน่ง อายุงาน ฯลฯ ประกอบการพิจารณาหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 10 : ท่านมีการกำหนดพื้นที่ หรือบริเวณใดในอาคารที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 11 : ในฐานะผู้ให้บริการทางด้านงานบริการอาคารต้องการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ว่าจ้าง หรือผู้ควบคุมมีการกำหนดวิธีการวัดผลงานร่วมกันหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

2. คำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง/เจ้าของอาคาร

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :..... ตำแหน่ง :.....

บริษัท :..... วันที่สัมภาษณ์ :.....

คำถามที่ 1 : อาคารของท่านมีงานบริการอาคารประเภทใดบ้างที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นงานบริการอาคารขั้นพื้นฐานที่อาคารควรจะต้องมีหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 2 : งานบริการอาคารเหล่านั้นควรดำเนินการเอง (In-sourcing) หรือจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) โปรดแสดงความเห็น?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 3 : การปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคารได้มีการให้ความสนใจหรือความสำคัญในรายละเอียดของขอบเขต/พื้นที่ในการปฏิบัติงาน, ขั้นตอนวิธีการ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 4 : ท่านได้มีการระบุรายละเอียดในการปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคารในเอกสารการจัดจ้าง TOR หรือไม่ และมีรายละเอียดอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : ท่านได้มีวิธีการควบคุม หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละงานหรือไม่ อย่างไร และมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 6 : ท่านให้ความสำคัญกับแผนการปฏิบัติงานในแต่ละงานบริหารอาคารหรือไม่ เป็นแผนระยะสั้นหรือระยะยาว อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 7 : ในแต่ละงานบริการอาคาร ท่านได้มีการกำหนดหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 8 : ท่านมีการกำหนดแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่ มีลักษณะเป็นอย่างไร และมีการประเมินผลกำหนดเป็นรายเดือน หรือรายปี?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 9 : ในแต่ละงานบริการอาคารท่านได้มีการกำหนดให้ความสำคัญกับการอบรมหรือ Training พนักงานมากน้อยแค่ไหน อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 10 : ท่านมีการควบคุม / Follow up การปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคารกับ Outsourced อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 11 : เพื่อให้งานบริการอาคารได้คุณภาพ ท่านคิดว่าควรจะมีการวางเกณฑ์ในการประเมินผลหรือเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพของงานหรือไม่ และเกณฑ์ที่วัดผลควรจะเป็นในลักษณะใด เป็น subjective หรืออย่างไร?

.....

.....

.....

.....

3. คำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :..... ตำแหน่ง :.....

บริษัท :..... วันที่สัมภาษณ์ :.....

คำถามที่ 1 : ท่านมีงานบริการอาคารประเภทใดบ้างที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นงานบริการอาคารขั้นพื้นฐานที่อาคารควรจะต้องมีหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 2 : การปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคาร ท่านได้มีการให้ความสนใจหรือความสำคัญในขอบเขต/พื้นที่ในการปฏิบัติงาน, ขั้นตอนวิธีการ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 3 : การกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคาร ท่านคิดว่าควรกำหนดตาม Function ของงานหรือพื้นที่ในการปฏิบัติงาน และมีรายละเอียดอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 4 : ท่านได้มีการให้ความสำคัญกับการ Training, Technology และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคาร อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : ขอให้อธิบายวิธีการควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคาร อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 6 : ท่านได้มีการกำหนดแผนงานการปฏิบัติงานในแต่ละงานบริการอาคารหรือไม่ เป็นการกำหนดร่วมกันหรือไม่ และเป็นแผนระยะสั้น หรือระยะยาว และมีการให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน มีรายละเอียดอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 7 : ในแต่ละงานบริการอาคาร ท่านได้มีการกำหนดหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานอย่างไร และเป็นการกำหนดร่วมกันกับ Outsourced หรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 8 : ท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) หรือไม่ กำหนดในลักษณะใด อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 9 : ท่านมีการให้ความสำคัญกับ Feedback หรือการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารอย่างไร โปรดแสดงความคิดเห็น?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 10 : ขอให้แสดงความคิดเห็นกับคุณภาพงานบริการอาคาร และการจะได้มานั้นมีอะไรเป็นองค์ประกอบ รวมทั้งจะส่งผลต่อการต่ออายุสัญญางานบริหารอาคารของบริษัทฯ หรือไม่ โปรดอธิบาย?

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นางวิรดา ตั้งวงศ์เกษม

เกิด 23 กุมภาพันธ์ 2509

การศึกษา

- ระดับประถมศึกษา โรงเรียนเขมะสิริอนุสรณ์
- ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนศรีอยุธยา
- ระดับอุดมศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต ภาควิชาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
  Master Degree in Management จาก Tiffin University ประเทศสหรัฐอเมริกา
- เข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2550

การทำงาน

- ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง Senior Manager – Business Development Service ของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด