

ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน

น.ส.ณวัตรณี สุวินิจวงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

The requirement and expectation in building management of the lessee in office
building

Miss Nawarinee Sooviniswong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Architecture

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของ
	ผู้เช่าอาคารสำนักงาน
โดย	น.ส.ณวัตรณี สุวินิจวงษ์
สาขาวิชา	สถาปัตยกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.เสรีชัย โชติพานิช

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนนัชฐิติ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรพนชล์ก สุริโยธิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.เสรีชัย โชติพานิช)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปหาทอง)

..... กรรมการ
(ดร.ยศพร สีสารัมภ์)

..... กรรมการ
(ดร.ธงชัย ทองมา)

ฉันทริณี สุวินิจวงษ์ : ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน. (The requirement and expectation in building management of the lessee in office building)
 อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.เสรีชัย โชติพานิช

อาคารสำนักงานเป็นสิ่งที่ยังสร้างขึ้นเพื่อเป็นสถานที่ให้ทั้งผู้ที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ และผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ใช้สอย และเมื่อมีผู้ใช้อาคารจึงจำเป็นต้องมีผู้ดูแลจัดการหรือที่เรียกว่าผู้บริหารอาคารเพื่อให้อาคารนั้น ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการและคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน โดยการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานระดับ เอ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณย่านธุรกิจการค้ามีอัตราค่าเช่าไม่ต่ำกว่า 750 บาท/ตารางเมตร/เดือน แต่ไม่เกินกว่า 1,000 บาท/ตารางเมตร/เดือน มีอาคารสำนักงานอยู่ในกรณีศึกษาทั้งหมด 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสาทรซิตี้ ทาวเวอร์ อาคารเอเชียเซ็นเตอร์ อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ อาคารจามจุรี ทาวเวอร์ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ และอาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 เพื่อทำการวิเคราะห์ สรุป และอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าผู้เช่าอาคารสำนักงานแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า โดยผู้เช่าพื้นที่สำนักงานแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มประเภทธุรกิจ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความต้องการและคาดหวังในแต่ละงานมากน้อยไม่เท่ากัน

ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องอัตราค่าเช่า สัญชาติของผู้เช่า ประเภทธุรกิจ แต่มีความใกล้เคียงกันในเรื่องขนาดพื้นที่เช่าและขนาดขององค์กร โดยเมื่อนำประเภทธุรกิจของผู้เช่ามาวิเคราะห์พบว่าผู้เช่าทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลเรื่องระบบความปลอดภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุดเหมือนกัน

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างด้านกลุ่มประเภทธุรกิจนั้น ถึงแม้จะมีความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานอาคารในแต่ละงานมากน้อยไม่เท่ากัน แต่ก็มีมุมมองในการให้ความสำคัญหรือความต้องการจากการจัดการอาคารในเรื่องของการดูแลระบบความปลอดภัยมากที่สุดเหมือนกัน

สาขาวิชา สถาปัตยกรรม
 ปีการศึกษา 2561

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5973554625 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORD: Management, Building Management, Requirement, Expectation, Scope of Work

Nawarinnee Sooviniswong : The requirement and expectation in building management of the lessee in office building. Advisor: Prof. Sarich Chotipanich, Ph.D.

An office building is a structure built for both commercial and non-commercial use. Therefore, it is essential to have a janitor or custodian in order to keep the office building in good condition and ready for use at all time.

The purpose of this study is to understand the requirements and expectations in the building management of the lessees of the office building by utilizing a questionnaire to gather information from the lessees of Class A office buildings which are located in the central business district and have a monthly rental fee of not less than Baht 750 per square meter but not more than Baht 1,000 per square meter. There is a total of 6 office buildings which are Sathorn City Tower, Asia Centre, CP Tower, Chamchuri Office Tower, Emporium Tower, and Interchange Tower used in the analysis, discussion and conclusion of this study.

Based on the research, there are two types of office lessees which are lessees for office space and lessees for retail space. The lessees for office space can be divided into 3 business industries. By analyzing the three business industries it's found that they all have different requirements and expectations.

Lessees for office space and retail space are different in terms of rental rate, nationality, and types of business but proximate in respect of rental space and size of legal entity. In consideration of the business types, lessees from all three business types share the same requirements and expectations regarding safety system of the building to meet the standards and comply with the Building Control Act, B.E. 2522.

This study indicates that although the requirements and expectations in the building management of the lessees are different, given that the lessees operate different types of business, all of them share and prioritize the same requirements in regard to the safety system.

Field of Study: Architecture

Student's Signature

Academic Year: 2018

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร. เสริชย์ โชติพานิช ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ สั่งสอนและชี้แนะ ตลอดจนสนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้เกียรติและเสียสละเวลาอันมีค่าในการร่วมเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชา และให้ความช่วยเหลือแนะนำระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

ขอขอบคุณ ผู้บริหารอาคารทั้ง 6 แห่ง ประกอบด้วยอาคารสาทรซิตี้ ทาวเวอร์ อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ อาคารจามจุรี ทาวเวอร์ และอาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 ที่ให้ความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล

ขอบพระคุณ คุณธนันญา จันทร บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด คุณจักรพันธ์ ภาวังครัตน์ บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด และคุณชาญ ศิริ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ที่เสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการทำวิจัย

ขอขอบคุณ คุณปิยะพงศ์ พิณรุประภา ผู้บังคับบัญชา คุณเบญจมาศ ฉีดฉาย คุณอภิชา จันทร ประเสริฐ และพี่ๆ น้องๆ ตลอดจนเพื่อนร่วมงานในบริษัท WHAREM ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำงานวิจัยครั้งนี้

ขอบคุณกลุ่มน้อง ๆ ร่วมชั้นเรียน FM รุ่น 10 และพี่ ๆ น้อง ๆ FM รุ่นต่าง ๆ ที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

สุดท้ายขอขอบคุณครอบครัว และสามี ที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือและทุกสิ่งทุกอย่างที่มีจากกล่าวถึงได้หมดสิ้น

ณวัลริณี สุวินิจวงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	16
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	16
1.2 คำถามในการศึกษา.....	19
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	19
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	19
1.5 อภิธานศัพท์ในงานศึกษา.....	20
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	20
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	21
2.1 การจัดการ (Management).....	21
2.2 การจัดการบริการ (Service Management).....	24
2.3 การจัดการคุณภาพ (Quality Management).....	26
2.4 คุณภาพบริการ (Service Quality).....	28
2.6 ทฤษฎีความต้องการ (Demand).....	29
2.7 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรกายภาพ	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
3.1 ขั้นตอนการศึกษา.....	34
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์การคัดเลือก	36

3.4 แนวคิดและทัศนคติในการบริหารอาคารของบริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน	38
3.4.1 บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด	39
3.4.2 บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด	40
3.4.3 บริษัท พลัส พล็อพเพอร์ตี้ จำกัด	42
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.7 การสรุปผลและการอภิปรายข้อค้นพบ	47
บทที่ 4 กรณีศึกษา.....	49
4.1 อาคารสำนักงานที่ตั้งอยู่ในเขตธุรกิจการค้า	50
4.1.1 อาคารสาทรซิตี ทาวเวอร์	50
4.1.1.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	50
4.1.2 อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์.....	51
4.1.2.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	51
4.1.3 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์.....	52
4.1.3.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	52
4.1.4.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	53
4.1.5 อาคารจามจุรี ทาวเวอร์	54
4.1.5.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	54
4.1.6 อาคารซี.พี ทาวเวอร์ (สีลม).....	55
4.1.6.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป.....	55
4.2 ลักษณะของผู้เช่าอาคารสำนักงาน	55
4.3 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงาน	58
4.3.1 ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	58
4.3.2 ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	75
4.4 สรุปผลการศึกษา	127

4.4.1	ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน....	127
4.4.1.1	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	127
4.4.1.2	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	128
4.4.1.3	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C	129
4.4.1.4	ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า.....	130
บทที่ 5	วิเคราะห์ผลการศึกษา	132
5.1	วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน	132
5.2	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดพื้นที่เช่าและราคาเช่า	134
5.3	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดขององค์กรและขนาดของพื้นที่เช่า	135
5.4	วิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคาร	135
5.4.1	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	135
5.4.2	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	137
5.4.3	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	138
5.4.4	ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	139
5.5	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร	142
5.5.1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังแบ่งตามประเภทธุรกิจ	142
5.5.2	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังแบ่งตามสัญชาติของผู้เช่า	143
บทที่ 6	สรุป และอภิปรายผลการศึกษา.....	146
6.1	สรุปผลการศึกษา	146
6.2	อภิปรายผลการศึกษา	149
6.2.1	การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร.....	149
6.2.2	ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร	150
6.2.3	สิ่งที่ผู้เช่าต้องการและคาดหวังใน Building Manager ในมุมมองของฝ่ายบริหารอาคาร	151
6.2.4	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	151

6.2.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	152
บรรณานุกรม.....	153
ภาคผนวก.....	154
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามประกอบวิทยานิพนธ์.....	155
ภาคผนวก ข ตารางรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	163
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์.....	164
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์.....	175
ภาคผนวก จ ราคาเช่าอาคารสำนักงาน ย่านธุรกิจการค้าในกรุงเทพมหานคร	219
บรรณานุกรม.....	225
ประวัติผู้เขียน.....	226

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางคุณภาพการบริการ	13
ตารางที่ 2 เกณฑ์ในการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	22
ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
ตารางที่ 4 ตารางสรุปราคาค่าเช่าพื้นที่สำนักงานในย่านธุรกิจการค้า.....	23
ตารางที่ 5 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทบริหารอาคารสำนักงาน.....	29
ตารางที่ 6 (ต่อ) สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทบริหารอาคารสำนักงาน.....	30
ตารางที่ 7 จำนวนผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร.....	40
ตารางที่ 8 ขนาดพื้นที่เช่าของผู้เช่าภายในอาคาร	41
ตารางที่ 9 อัตราค่าเช่าพื้นที่ของผู้เช่าภายในอาคาร.....	41
ตารางที่ 10 สัญชาติผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร	42
ตารางที่ 11 ประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร	42
ตารางที่ 12 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	113
ตารางที่ 13 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	114
ตารางที่ 14 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	115
ตารางที่ 15 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า.....	116
ตารางที่ 16 วิเคราะห์สัญญาฉบับบริษัทแม่ของผู้เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าอาคารสำนักงาน	117
ตารางที่ 17 วิเคราะห์ขนาดพื้นที่เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน	117
ตารางที่ 18 วิเคราะห์ขนาดพื้นที่เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน.....	118
ตารางที่ 19 วิเคราะห์ราคาเช่าเช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน	118
ตารางที่ 20 วิเคราะห์ขนาดขององค์กรกับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน.....	119
ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดพื้นที่เช่าและราคาเช่า.....	119

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดขององค์กรและขนาดของพื้นที่เช่า	120
ตารางที่ 23 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เช่ากลุ่ม A	121
ตารางที่ 24 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เช่ากลุ่ม B	122
ตารางที่ 25 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เช่ากลุ่ม C	123
ตารางที่ 26 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	124
ตารางที่ 27 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน	126
ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงานแบ่งตามประเภทธุรกิจ	127
ตารางที่ 29 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงานแบ่งตามสัญชาติของผู้เช่า	129
ตารางที่ 30 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารกับความ ต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่า	130

สารบัญตาราง

	หน้า
รูปที่ 1 หน้าที่ทางการจัดการ.....	8
รูปที่ 2 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของสหรัฐอเมริกาปี ค.ศ. 2004	10
รูปที่ 3 วงจรเดมิ่ง (PDCA Cycle).....	12
รูปที่ 4 แผนงานและกระบวนการที่เกิดขึ้นในการศึกษา.....	19
รูปที่ 5 อาคารสาทรซิติ้ ทาวเวอร์	35
รูปที่ 6 อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์	36
รูปที่ 7 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์.....	37
รูปที่ 8 อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21	38
รูปที่ 9 อาคารจามจรี ทาวเวอร์.....	39
รูปที่ 10 อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ (สีลม).....	40

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	43
แผนภูมิที่ 2 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม A	44
แผนภูมิที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	44
แผนภูมิที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่	45
แผนภูมิที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	46
แผนภูมิที่ 6 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	46
แผนภูมิที่ 7 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ ...	47
แผนภูมิที่ 8 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ ...	47
แผนภูมิที่ 9 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	48
แผนภูมิที่ 10 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	48
แผนภูมิที่ 11 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	43
แผนภูมิที่ 12 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม A	44
แผนภูมิที่ 13 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	44

แผนภูมิที่ 14 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลนั่งภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่..	45
แผนภูมิที่ 15 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	46
แผนภูมิที่ 16 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	46
แผนภูมิที่ 17 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่..	47
แผนภูมิที่ 18 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่..	47
แผนภูมิที่ 19 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	48
แผนภูมิที่ 20 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	48
แผนภูมิที่ 21 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม A.....	49
แผนภูมิที่ 22 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม A.....	50
แผนภูมิที่ 23 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการโถงทางเดินส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	50
แผนภูมิที่ 24 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	51
แผนภูมิที่ 25 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระถอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	51
แผนภูมิที่ 26 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	52
แผนภูมิที่ 27 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A	52
แผนภูมิที่ 28 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	53

แผนภูมิที่ 29 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน กลุ่ม A.....	53
แผนภูมิที่ 30 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายใน อาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	54
แผนภูมิที่ 28 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	58
แผนภูมิที่ 29 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และ ภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	59
แผนภูมิที่ 30 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารของ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A.....	59
แผนภูมิที่ 32 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่มB.....	60
แผนภูมิที่ 33 ความต้องการและคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม B.....	61
แผนภูมิที่ 34 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม B.....	61
แผนภูมิที่ 35 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่..	62
แผนภูมิที่ 36 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่า พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	63
แผนภูมิที่ 37 ความต้องการคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.	63
แผนภูมิที่ 38 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่า	64
แผนภูมิที่ 39 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม B.....	65
แผนภูมิที่ 40 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่า พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	65

แผนภูมิที่ 42 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	66
แผนภูมิที่ 43 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม B	66
แผนภูมิที่ 44 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของ ผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม B.....	67
แผนภูมิที่ 45 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดินส่วนกลางของผู้ เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	68
แผนภูมิที่ 46 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้ เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	68
แผนภูมิที่ 47 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระโจมอาคารของผู้ เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	69
แผนภูมิที่ 48 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม B.....	69
แผนภูมิที่ 49 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม B.....	70
แผนภูมิที่ 50 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่า พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	70
แผนภูมิที่ 51 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายใน อาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	71
แผนภูมิที่ 52 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้ เช่าสำนักงานกลุ่ม B	72
แผนภูมิที่ 53 ความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารของ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	72
แผนภูมิที่ 54 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เช่าพื้นที่.....	73
แผนภูมิที่ 55 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร ของผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม B	74

แผนภูมิที่ 56 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	74
แผนภูมิที่ 57 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	75
แผนภูมิที่ 58 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เช่ากลุ่ม B	76
แผนภูมิที่ 59 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุอุบัติภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	76
แผนภูมิที่ 60 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	77
แผนภูมิที่ 61 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B.....	77
แผนภูมิที่ 62 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B	78
แผนภูมิที่ 63 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	79
แผนภูมิที่ 64 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	79
แผนภูมิที่ 65 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C	80
แผนภูมิที่ 66 ความต้องการและคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่.....	80
แผนภูมิที่ 67 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	81
แผนภูมิที่ 68 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่.....	81
แผนภูมิที่ 69 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่	82
แผนภูมิที่ 70 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่.....	82

แผนภูมิที่ 71 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่า
พื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 83

แผนภูมิที่ 72 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของ
ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 83

แผนภูมิที่ 73 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม C..... 84

แผนภูมิที่ 74 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของ
ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 85

แผนภูมิที่ 75 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดของโถงทางเดินส่วนกลาง
ของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C 85

แผนภูมิที่ 76 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้
เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C 86

แผนภูมิที่ 77 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระโจมอบอาคารของผู้
เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C 86

แผนภูมิที่ 78 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่
สำนักงานกลุ่ม C 87

แผนภูมิที่ 79 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่
สำนักงานกลุ่ม C 87

แผนภูมิที่ 80 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่า
พื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 88

แผนภูมิที่ 81 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เช่าพื้นที่
สำนักงานกลุ่ม C 88

แผนภูมิที่ 82 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายใน
อาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 89

แผนภูมิที่ 83 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้
เช่าสำนักงานกลุ่ม C..... 89

แผนภูมิที่ 84 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการรูปแบบการประหยัดพลังงานภายใน
อาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C..... 90

แผนภูมิที่ 85 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เข้าพื้นที่.....	90
แผนภูมิที่ 86 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในอาคารของผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม C	91
แผนภูมิที่ 87 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C	91
แผนภูมิที่ 88 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	92
แผนภูมิที่ 89 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เข้ากลุ่ม C	92
แผนภูมิที่ 90 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติภัยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	93
แผนภูมิที่ 91 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	93
แผนภูมิที่ 92 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	94
แผนภูมิที่ 93 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C.....	94
แผนภูมิที่ 94 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า.....	95
แผนภูมิที่ 95 ความต้องการและคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า.....	96
แผนภูมิที่ 96 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า.....	96
แผนภูมิที่ 97 ความต้องการและคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า	97
แผนภูมิที่ 98 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เข้า	97
แผนภูมิที่ 99 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า	98

แผนภูมิที่ 100 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า 98

..... 98

แผนภูมิที่ 101 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า 99

..... 99

แผนภูมิที่ 102 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของ.. 100

..... 100

แผนภูมิที่ 103 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคาร
ของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า..... 100

..... 100

แผนภูมิที่ 104 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า..... 101

..... 101

แผนภูมิที่ 105 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง
ของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า..... 101

..... 101

แผนภูมิที่ 106 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดินส่วนกลางของผู้
เช่าพื้นที่ร้านค้า..... 102

..... 102

แผนภูมิที่ 107 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้
เช่าพื้นที่ร้านค้า..... 102

..... 102

แผนภูมิที่ 108 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระโจมรอบอาคารของ
..... 103

..... 103

แผนภูมิที่ 109 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เช่า
พื้นที่ร้านค้า 103

..... 103

แผนภูมิที่ 110 ต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่
ร้านค้า..... 104

..... 104

แผนภูมิที่ 111 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของ ... 104

..... 104

แผนภูมิที่ 112 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า. 105

..... 105

แผนภูมิที่ 113 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายใน
อาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า 106

..... 106

แผนภูมิที่ 114 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของ
ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า 106

..... 106

แผนภูมิที่ 115 ความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคาร ของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า.....	107
แผนภูมิที่ 116 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	107
แผนภูมิที่ 117 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร ของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า.....	108
แผนภูมิที่ 118 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	108
แผนภูมิที่ 119 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของ.	109
แผนภูมิที่ 120 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและ ทรัพย์สินของผู้เช่าร้านค้า	110
แผนภูมิที่ 121 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	110
แผนภูมิที่ 122 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และ ภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	111
แผนภูมิที่ 123 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบอัคคีภัยภายในอาคารของ ...	111
แผนภูมิที่ 124 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายใน อาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	112

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร ผู้บริหารหรือผู้ดูแลอาคารต้องมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ดูแลรักษาและบริการเพื่อให้ทรัพยากรกายภาพทำงานสอดคล้อง ส่งเสริม และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพจำเป็นต้องทราบ และเข้าใจถึงลักษณะ คุณสมบัติ ของผู้ใช้ระบบกายภาพทุกด้านรวมทั้งความต้องการใช้อาคาร (มุกมณี มีโชคชูสกุล, 2555; เสริชย์ โชติพานิช, 2553) เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย แนวทาง วิธีการจัดการให้เกิดความพึงพอใจ และส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารคือการบริหารจัดการงานบริการ (Service Management) ซึ่งผู้บริหารอาคารต้องมีหน้าที่ดูแลตามขอบเขตงานที่ได้รับ เช่น การดูแลรักษาระบบอาคาร ได้แก่ ลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า การดูแลเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การดูแลที่จอดรถ การดูแลควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน การดูแลเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน เป็นต้น และสิ่งที่สำคัญคือต้องเข้าใจในความต้องการของผู้ที่รับบริการด้วย

ทั้งนี้ การศึกษาเรื่องความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าในอาคารสำนักงานจะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจการจัดการพื้นที่เช่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เช่าในอาคารให้มีความถูกต้อง ตรงกันกับการจัดการบริการ (Service Management) ของผู้บริหารอาคารสำนักงาน โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษากลุ่มประชากร (บริษัทผู้เช่า) ที่เช่าพื้นที่อาคารสำนักงานระดับ เอ จำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสารชิตี ทาวเวอร์ อาคารเอเชีย เซนเตอร์ อาคารจามจรี ทาวเวอร์ อาคารซีพี ทาวเวอร์ (สีลม) อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 และอาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการอาคารให้ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้เช่า ซึ่งยังสามารถนำไปปรับใช้ได้ไม่ว่าในอาคารแต่ละประเภทได้อีกด้วย

อาคารสำนักงานจำเป็นต้องมีการจัดการอาคารอย่างมืออาชีพและมีคุณภาพที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือซึ่งจะส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้เช่าในอาคาร ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ดูแล และประสานงานด้านการดำเนินงานของอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการด้านกายภาพทั้งหมดเป็นไปอย่าง

เหมาะสม และมีประสิทธิภาพสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีประสิทธิผลสำหรับผู้อยู่อาศัย และบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารทรัพยากรกายภาพคือการจัดการอาคารและการให้บริการ ตอบสนองความคาดหวังที่แตกต่างกัน และสนับสนุนข้อมูลให้กับผู้ใช้อาคาร (Burt, 2012) ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ดูแลอาคารจึงจำเป็นต้องรู้ในความต้องการ (Service Demand) ของผู้รับบริการอย่างถ่องแท้เสียก่อนที่จะเริ่มทำงานเพื่อที่จะสะท้อนกลับถึงความต้องการนั้นได้อย่างถูกต้องว่าผู้เช่ามีความต้องการและความคาดหวังในคุณภาพ ของการจัดการ (Service Quality) อย่างไร และฝ่ายบริหารอาคารได้ตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้ครบถ้วนแล้วหรือไม่ คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งจับต้องได้ยาก มีความไม่แน่นอนของการบริการ ไม่สามารถดูงานไว้ล่วงหน้าได้ และต้องใช้เครื่องมือทางเทคนิครวมทั้งทักษะของพนักงานบริการเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดคุณรูปที่ได้มาตรฐาน (สมวงศ์พงศ์สถาพร, 2550)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการเป็นการช่วยเหลือ หรือเป็นการดำเนินการเพื่อให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ ไม่ใช่เป็นการให้ความช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร, 2542) ดังนี้

- สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ ถึงแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เรามองเห็นว่าดี สมควร และเหมาะสมกับผู้รับบริการมากเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่าได้

- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

- ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

- เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา ทำให้เกิดการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

- ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากแนวคิดข้างต้นประกอบกับในภาวะปัจจุบันความต้องการพื้นที่สำนักงานในกรุงเทพฯ โดยรวมยังคงมีสูง และยังมาจากบริษัทในประเทศและบริษัทข้ามชาติ (CBRE, 2019) ส่งผลให้งานการจัดการอาคารยังคงมีความสำคัญอยู่มากและฝ่ายบริหารอาคารจึงต้องมีการกำหนดขอบเขตงานการจัดการอาคาร (Peter Barrett and Edward Finch, 2003) เพื่อจัดการให้ทรัพยากรกายภาพภายในอาคารทำงานสอดรับ ส่งเสริมกับความต้องการของผู้เช่าหรือผู้ใช้อาคาร ได้แก่

- การจัดการการระบบประกอบอาคารและผนัง เป็นการดูแลลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล และดูแลผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาวะที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอ
- การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร พื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ
- การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป รักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด จัดการจราจร การจัดการขยะ งานสวน งานระบบสื่อสารโทรคมนาคม
- การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ บริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน ที่จอดรถ
- การจัดการพลังงาน ควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน พลังงานทดแทน
- การจัดการความเสี่ยง ด้านสุขภาพ/สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน อุบัติภัย และอุบัติเหตุ

ทั้งนี้ จึงจำเป็นต้องอย่างยั้งที่ฝ่ายบริหารอาคารจะต้องทราบและเข้าใจลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง และลำดับความสำคัญของผู้เช่าอาคาร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการ อาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องกับการ บริหารอาคาร และเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้เช่าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 คำถามในการศึกษา

- ผู้เช่าอาคารสำนักงานจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารเป็นอย่างไร
- ผู้เช่าอาคารสำนักงานมีความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงาน อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- เพื่อศึกษาลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน
- เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงานของผู้เช่า อาคารสำนักงาน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่า อาคารสำนักงาน ระดับ เอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร
 - การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคาร
- ขอบเขตด้านราคาเช่าพื้นที่ ทำการศึกษาเฉพาะผู้เช่าที่มีอัตราค่าเช่าตั้งแต่ 750 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกินกว่า 1,000 บาทต่อตารางเมตรต่อเดือน
- ขอบเขตด้านจำนวนประชากร ทำการศึกษาเฉพาะผู้เช่าในอาคารสำนักงานระดับ เอ จำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสารชิตี ทาวเวอร์ อาคารเอเชีย เซนเตอร์ อาคารจามจุรี ทาวเวอร์ อาคารซีพี ทาวเวอร์ (สีลม) อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 และอาคารเอ็มโพเรียม

ทาวเวอร์ผู้ตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 123 บริษัท โดยผู้กรอกแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนบริษัท/องค์กรที่เป็นผู้ประสานงานติดต่อกับฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทละ 1 คน

- ขอบเขตด้านทำเลที่ตั้ง ทำการศึกษาเฉพาะอาคารที่อยู่ในย่านธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร

1.5 อภิธานศัพท์ในงานศึกษา

- การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้แนะ และการควบคุมองค์กร
- การจัดการอาคาร หมายถึง การดำเนินการดูแลทรัพยากรแต่ละประเภทภายในอาคาร เพื่อสนองต่อความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร
- ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ผู้เช่าอาคารสำนักงานรอคอยว่ากำลังจะมาถึง และคาดว่าจะได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการ
- ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้เช่าอาคารสำนักงานต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับการจัดการอาคาร ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์ในอดีตของผู้เช่าอาคาร หากผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้เช่าจะเกิดความไม่พึงพอใจ
- ขอบเขตการจัดการอาคาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของงานแต่ละประเภทที่ฝ่ายบริหารอาคารต้องดูแล จัดการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้เช่าหรือผู้ใช้อาคาร

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- ได้ทราบถึงสิ่งที่ผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคารให้ความสำคัญและต้องการมากที่สุดในการจัดการอาคาร
- สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการอาคารให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าในอาคารสำนักงานระดับ เอ
- ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาในเชิงลึกต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการค้นหาคำถามความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงานของผู้เช่าในอาคาร ในบทนี้เป็นการรวบรวมและเรียบเรียงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงาน

2.1 การจัดการ (Management)

การจัดการเริ่มต้นเกิดขึ้นในสมัยการปฏิบัติทางอุตสาหกรรมโดยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบทางการจัดการเรื่อยมาจนกระทั่งปัจจุบัน นักบริหารได้คิดค้นและกำหนดรูปแบบทางการบริหารเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุดตลอดเรื่อยมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน จึงทำให้ในปัจจุบันมีแนวคิดทางการบริหารเกิดขึ้นมากมายหลายทฤษฎี

การจัดการมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกคนในการพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความมีประสิทธิภาพเพื่อบรรจุการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับต่าง ๆ นั้นจำเป็นจะต้องมีความรู้เบื้องต้นในงานด้านบริหาร (Management task) และกระบวนการบริหาร (Management process) เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal attainment) ภายใต้การจัดการทรัพยากรการบริหารอย่างถูกต้องเหมาะสมจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ การจัดการมีบทบาทต่อผู้บริหารในการกำหนดภาระหน้าที่ของสมาชิกในองค์กรและหากภาระหน้าที่เหล่านั้นได้รับการกำหนดมาเป็นอย่างดีแล้วการจัดการจะเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้งานแต่ละงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้

คำจำกัดความของการจัดการ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2560) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

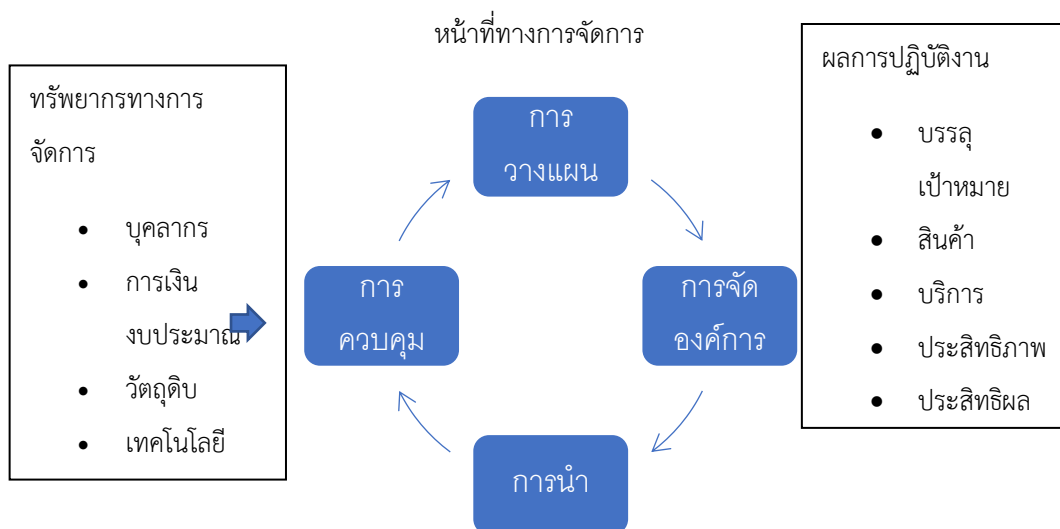
- 1) เป็นกระบวนการของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน (Process or series of continuing and related activities)
- 2) เน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Concentrates on reaching organizational goal)

- 3) การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยผสมผสานบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารเข้าด้วยกัน (Working with and through people and other organizational resources)

ความแตกต่างของ “การจัดการ” กับ “การบริหาร” (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2555) องค์กรต่าง ๆ มักใช้คำสองคำคือ “การบริหาร” (Administration) กับคำว่า “การจัดการ” (Management) สลับกันไปมา ซึ่งทั้งสองคำนี้เหมือนกันใช้แทนกันได้ มีข้อแตกต่างเพียงเล็กน้อยได้แก่ “บริหาร” มักใช้ในวงการสาธารณะหรือราชการ ในขณะที่ “การจัดการ” ใช้กันในวงการธุรกิจหรือเอกชนเป็นหลัก และ “บริหาร” ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับสูงขององค์กรที่มีหน้าที่การกำหนดกรอบนโยบายต่าง ๆ ซึ่งเรียกบุคคลเหล่านี้ว่า “ผู้บริหารระดับสูง” ส่วน “การจัดการ” จะใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาที่มีหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติได้แก่ตำแหน่ง “ผู้จัดการ”

หน้าที่ทางการจัดการ (The management process) (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2560) ขึ้นพื้นฐานประกอบด้วยกระบวนการดังนี้ ตามรูปที่ 2.1

- 1) การวางแผน (Planning) คือ การเลือกวิธีการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายซึ่งการวางแผนนี้จะส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคตทั้งในระยะสั้น และระยะยาว
- 2) การนำ (Leading) คือ ภาวะผู้นำที่สามารถจูงใจและสื่อสารกับบุคคลอื่นในองค์กรเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
- 3) การควบคุม (Controlling) คือ หน้าที่การจัดการของผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์กรเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น มาตรฐานการดำเนินการ มาตรฐานด้านคุณภาพ เพื่อลดการสูญเสียสิ้นเปลือง



รูปที่ 1 หน้าที่ทางการจัดการ

ผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดการอังกในมุกมณี มีโชคชุกสกุล (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการไว้หลากหลายดังนี้ (มุกมณี มีโชคชุกสกุล, 2555)

สมคิด บางโม ให้ความหมายว่า “การจัดการ คือศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ของ องค์การทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ให้ความหมายว่า การบริหารและการจัดการ หมายถึง กิจกรรม ในการบริหารทรัพยากรกิจกรรมงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บรรจง อภิตติกุล ให้ความหมายว่า การจัดการหรือการบริหาร คือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

Longenecken ให้ความหมายว่า การบริหารหรือการจัดการหมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคล ใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

Mary Parker Follett ให้ความหมายว่า การจัดการเป็นเทคนิคการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น

Ernest Dale ให้ความหมายว่า การจัดการคือการรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ

Hitt, Middiemist and Mathis ให้ความหมายว่า การจัดการเป็นการรวบรวมผสมผสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

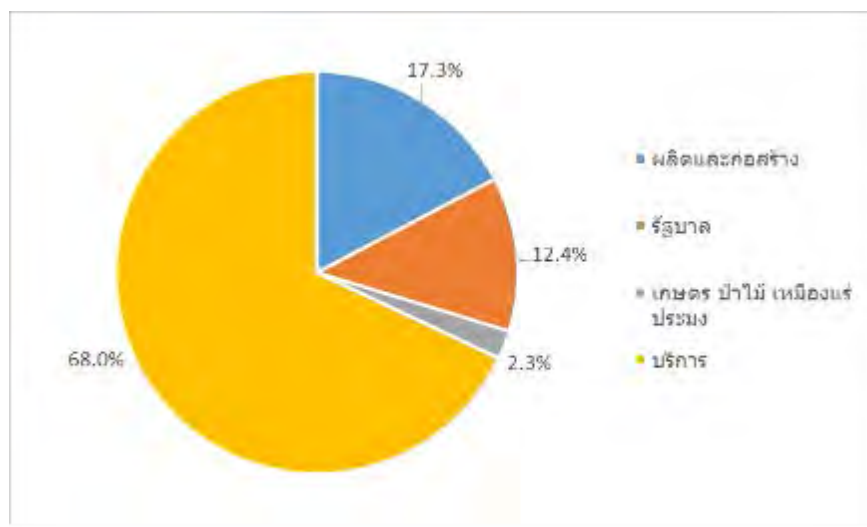
James A.F. Stoner ให้ความหมายว่า การจัดการคือกระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ความพยายามของสมาชิกในองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

สรุปได้ว่าการจัดการ คือ กระบวนการในการใช้ความคิดเพื่อวางแผนในการปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ ภายในองค์การ ผสมผสานกับทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ขณะเดียวกันก็เกิดความพึงพอใจได้รับการยอมรับจากพนักงานผู้รับบริการ และสังคม

2.2 การจัดการบริการ (Service Management)

ในยุคแรกการทำตลาดจะเน้นที่การผลิต (Production) และตัวสินค้า (Product) เป็นหลักโดยเน้นการผลิตจำนวนมาก ๆ เพื่อให้ได้ต้นทุนการผลิตสินค้าที่ต่ำที่สุดซึ่งจะได้เปรียบจากการขายสินค้าในราคาต่ำกว่าคู่แข่ง แต่ในปัจจุบันกลยุทธ์การตลาดหันมาเน้นการบริการมากขึ้นเพื่อสร้างข้อได้เปรียบและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

ปัจจุบันธุรกิจบริการมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเนื่องจากบริหารต้นทุนยาก กำไรน้อย พนักงานมีความรู้และทักษะการให้บริการที่ไม่เพียงพอ ประกอบกับลูกค้ามีความรู้และมีอำนาจต่อรองจากการซื้อมากขึ้น ดังนั้น แต่ละองค์การจึงต้องมีการดำเนินการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างกำไร ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานบริการให้มีทักษะแบบมืออาชีพและลูกค้าต้องเข้าถึงบริการได้ง่าย ประเทศอุตสาหกรรมที่กำลังพัฒนาและพัฒนาแล้วทั่วโลกต่างก็มีแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (อรจันท์ ศิริโชติ, 2556) ซึ่งแสดงถึงสัดส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2004 ซึ่งอุตสาหกรรมบริการทำรายได้มากกว่า 2 ใน 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ซึ่งปรากฏใน Bureau of Economic Analysis ปี 2005 ตามรูปที่ 2.2 (อรจันท์ ศิริโชติ, 2556)



รูปที่ 2 ผลิตรถยนต์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของสหรัฐอเมริกาปี ค.ศ. 2004
แยกตามภาคอุตสาหกรรม

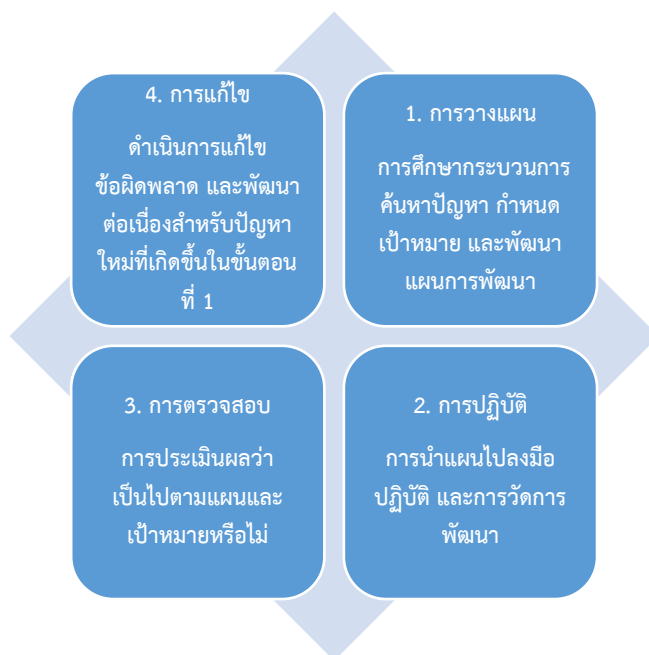
สินค้าและบริการมีความแตกต่างกันในเรื่องของกรรมสิทธิ์ กล่าวคือ สินค้าสามารถสร้างและเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ได้แต่บริการไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือโอนกรรมสิทธิ์ของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการได้ (อรจันท์ ศิริโชค, 2556) สอดคล้องกับสมวงศ์ พงศ์สถาพรได้อธิบายคำนิยามของการบริการไว้ว่า เป็นการกระทำ (Art) ที่เป็นขั้นตอน (Process) และแสดงเป็นผลงาน (Performance) ออกมาจากผู้ให้บริการ ส่งให้กับลูกค้า ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และลูกค้าจะเป็นเจ้าของไม่ได้ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) เช่น การบริการในรูปแบบของการเช่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากการเช่าสิทธิ์ในการใช้สิ่งของหรือสถานที่เพียงระยะเวลาหนึ่ง ๆ แทนที่จะซื้อสิ่งนั้น ๆ มาเป็นเจ้าของ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่มีตัวตน ทำให้การส่งมอบบริการจะอยู่ในรูปแบบความคาดหวัง ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพหรือผู้ดูแลอาคารต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เช่าหรือผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

2.3 การจัดการคุณภาพ (Quality Management)

คุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ผู้ค้าหรือผู้ให้บริการ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม ร้านค้าปลีก ธนาคาร คอนโดมิเนียม อาคารสำนักงานให้เช่า ฯลฯ ได้มีการใส่ใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากขึ้น การเข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจ นั้น ๆ ประสบความสำเร็จ

คุณภาพ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐานที่กำหนด การส่งมอบได้รวดเร็ว คุณภาพกำหนดมุมมองไว้ 2 มุมมอง คือ 1. มุมมองของลูกค้า ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจและเหมาะสมต่อการใช้งาน 2. มุมมองของผู้ผลิต ได้แก่ การออกแบบและผลิตได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2556)

การจัดการคุณภาพมีการพัฒนาขึ้นเพื่อการแข่งขันทั้งในด้านการวางแผนและการจัดการคุณภาพ บิดาด้านการจัดการคุณภาพ วิลเลียม เอ็ดเวิร์ด เดมिंग ได้ระบุที่มาของการปรับปรุงกระบวนการว่าเป็นการกำจัดสาเหตุที่เกิดขึ้นเป็นปกติ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ด้อยคุณภาพและการกำจัดสาเหตุเฉพาะโดยได้นำเสนอวัฏจักรการควบคุมกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ PDCA (Plan - Do - Check and Action) โดยการวางแผน (Plan) คือ การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาคุณภาพ การปฏิบัติ (Do) คือ การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ และเมื่อปฏิบัติตามแผนที่วางไว้แล้วต้องทำการตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และหากไม่เป็นไปตามแผนต้องมีการแก้ไข (Action) และต้องนำไปปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานจนเกิดผลสำเร็จ (ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2556) ตามรูปที่ 2.3



รูปที่ 3 วัฏจักรเดมมิง (PDCA Cycle)

คาโอริู อธิกว่าเห็นว่าปัญหาขององค์กรสามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ (Quality Tools) ซึ่งเป็นวิธีการที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ 7 ประเภทได้แก่

- 1) แผ่นรายการตรวจสอบ (Check Sheet)
- 2) แผนผังพาเรโต (Pareto Diagram)
- 3) แผนผังการกระจาย (Scatter Diagram)
- 4) แผนผังแสดงสาเหตุและผล (Cause-and-Effect Diagram)
- 5) แผนผังการไหลของกระบวนการ (Process Flowchart)
- 6) แผนภาพฮิสโตแกรม (Histogram)
- 7) แผนภูมิควบคุม (Statistical Process Control Chart)

การเลือกใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ ต้องเลือกให้เหมาะสมกับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้น จนถึงขั้นตอนที่ได้ปรับปรุงคุณภาพแล้ว โดยองค์กรต้องรู้ถึงวัตถุประสงค์และวิธีการใช้เนื่องจากเครื่องมือแต่ละอย่างมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

2.4 คุณภาพบริการ (Service Quality)

ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการบริการกันอย่างรุนแรงและเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันคือการนำเสนอคุณภาพบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ธุรกิจส่งมอบคุณภาพบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความรับรู้คุณค่า (Customer perceived value) และรู้สึกพึงพอใจ (Customer satisfaction) สูงสุด ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือบริการ (Customer intention) เป็นเหตุให้ลูกค้าอยากซื้อหรือใช้บริการซ้ำ (Customer retention) จนกลายเป็นความจงรักภักดี (Customer loyalty) (อรจันทร์ ศรีโชติ, 2556)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าที่เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง โดยได้วิจัยกรอบแนวคิดคุณภาพบริการไว้ 10 มิติ ตามตาราง 2.1

ตารางที่ 1 ตารางคุณภาพการบริการ อ้างอิงจาก : อรจันทร์ ศรีโชติ (2556), การตลาดบริการ

องค์ประกอบในการประเมินคุณภาพบริการ	Reliability ความน่าเชื่อถือ	Assurance ความมั่นใจ	Tangibility ความเป็นรูปธรรม	Empathy ความดูแลเอาใจใส่	Responsiveness การตอบสนอง
1. ความเป็นรูปธรรม			●		
2. ความเชื่อถือ	●		●		
3. การตอบสนอง					●
4. ความสามารถ		●			
5. ความมีมารยาท		●			
6. ความไว้วางใจได้		●			
7. ความปลอดภัย		●			
8. การเข้าถึง				●	
9. การสื่อสาร				●	
10. ความเข้าใจลูกค้า				●	

ต่อมาได้ทำการวิจัยใหม่โดยสรุปให้เหลือเพียงแค่ 5 องค์ประกอบหลักที่สำคัญเรียกว่า RATER ดังนี้

- 1) น่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง มุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบ ตรงเวลา ถูกต้องตามที่ตกลงกัน
- 2) การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในงานบริการ

- 3) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง องค์ประกอบทางกายภาพการให้บริการที่มองไม่เห็น
- 4) การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความห่วงใยเอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า พนักงานสามารถสื่อสารเข้าใจง่าย และให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลของงานบริการได้ตลอดเวลา
- 5) ตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ต้องการ

คุณภาพการบริการมักจะมาควบคู่กับความคาดหวังว่าสิ่งที่ได้รับจากผู้บริหารอาคารหรือผู้บริการจะเป็นไปตามต้องการ

2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation)

Zeithaml, Berry & Parasuraman ได้กล่าวเรื่องรูปแบบความคาดหวัง (Expectation Model) ไว้ว่าความคาดหวังของลูกค้ามีความแตกต่างกัน และสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือระดับบริการที่ปรารถนา และระดับบริการที่เคยได้รับบริการเหมือนที่ผ่านมาซึ่งจะสามารถยอมรับได้ ลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบคุณภาพบริการได้แก่

- 1) บริการที่ต้องการ (Desired Service) คือ ระดับบริการที่ลูกค้าคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ
- 2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือ ระดับบริการต่ำที่สุดที่สามารถยอมรับได้

ระยะห่างระหว่างบริการที่ต้องการ และบริการที่เพียงพอนี้เรียกว่า Zone of Tolerance หรือเป็นช่วงที่ลูกค้าพิจารณาว่าน่าพอใจและรับได้ ซึ่งผู้เช่าหรือผู้รับบริการอาจจะมีระยะระหว่างความต้องการ และความเพียงพอนี้ได้

2.6 ทฤษฎีความต้องการ (Demand)

ความต้องการ คือ สิ่งที่เราอยากจะทำกำลังจะมาถึง และคาดว่าจะได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการ (Neufeld 1989) จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow, 1954 ที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายที่จัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ได้แก่ (อ้างอิงจาก ตุลา มหาพสุธานนท์, 2554: 250)

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการตอบสนองทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เป็นต้น
- 2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) คือ ความต้องการที่จะสนองตอบความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับมาจากการตอบสนองทางร่างกาย
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุก ๆ ด้านแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เห็นเป็นที่รู้จัก
- 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการทางสังคม เมื่อมนุษย์เข้าสังคมจึงต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 5) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) คือ ความต้องการลึก ๆ ที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้

ในปี 1969 แอลเดอร์เฟอร์ จากมหาวิทยาลัยเยลได้นำทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์มาปรับปรุงใหม่และใช้ชื่อว่าทฤษฎีแรงจูงใจ ERG theory ซึ่งได้จำแนกความต้องการหลักออกเป็น 3 กลุ่มคือ (Robbins, 1993a: 211 อ้างอิงจากตุลา มหาพสุธานนท์, 2554: 255)

- 1) ความต้องการดำรงชีพ (Existence needs – E) คือ ความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งได้แก่ความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์
- 2) ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness needs – R) คือ ความต้องการในการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้แก่ความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือของมาสโลว์
- 3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs – G) คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเองสู่ตำแหน่งในระดับสูง ซึ่งได้แก่ความต้องการในการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จของมาสโลว์

เห็นได้ว่าทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์สอดคล้องกันกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในความต้องการระดับต่ำย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงด้วย (Robbins, 1993a: 212 อ้างอิงจาก ตุลา มหาพสุธานนท์, 2554: 257)

ความต้องการของผู้เช่าหรือผู้รับบริการมีหลากหลายรูปแบบจึงทำให้เป็นการยากที่จะคาดเดาได้ว่าผู้เช่าต้องการบริการแบบใด เมื่อผู้เช่าเริ่มมีความต้องการย่อมมีความคาดหวังต่อความต้องการนั้น ๆ Zeithaml, Berry & Parasuraman ได้กล่าวเรื่องรูปแบบความคาดหวัง (Expectation Model) ไว้ว่าความคาดหวังของลูกค้ามีความแตกต่างกัน และสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือระดับบริการที่ปรารถนา และระดับบริการที่เคยได้รับบริการเหมือนที่ผ่านมาซึ่งจะสามารถยอมรับได้ ลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบคุณภาพบริการได้แก่

- 1) บริการที่ต้องการ (Desired Service) คือ ระดับบริการที่ลูกค้าคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ
- 2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือ ระดับบริการต่ำที่สุดที่สามารถยอมรับได้

2.7 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โครงสร้างในการดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพสามารถแบ่งรายละเอียดในการดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพเป็น 3 ส่วน (เสริชย์ โชติพานิช, 2541) ดังนี้

1. ระดับบริหาร (Strategic FM) ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดมาตรฐานการประเมินผล
2. ระดับจัดการ (Management FM) ได้แก่ การวางแผน การกำกับ ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานในอาคารเป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ระดับปฏิบัติการ (Operational FM) ได้แก่ หน่วยหน้าที่ (Function Unit) ของงานบริการต่าง ๆ ภายในอาคารประกอบด้วย

3.1 งานดูแลรักษาอาคาร (Operation & Maintenance) เป็นงานบริการสำหรับอาคารได้แก่

1. งานควบคุมดูแลการใช้ (Operation) เป็นการควบคุม ดูแล ให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ที่ดำเนินงานในอาคารเป็นไปตามตารางการใช้งานและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน พร้อมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อาคาร

2. งานบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นการดำเนินงานเพื่อรักษาให้อาคารและระบบประกอบอาคารอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และเพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามอายุการใช้งานจริง

3. งานซ่อมแซม (Repairs) เป็นการดำเนินงานเพื่อทำให้อุปกรณ์หรือระบบประกอบอาคารที่ชำรุดกลับสู่สภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ ได้แก่ งานซ่อมแซมปกติ (Normal Repair) เป็นการทำงานซ่อมแซมเมื่อได้รับแจ้งเหตุ เมื่อเหตุขัดข้องหรือชำรุดไม่เป็นอันตราย หรือส่งผลกระทบต่อ

การดำเนินงานในอาคาร และงานซ่อมแซมฉุกเฉิน (Emergency Repair) เป็นการดำเนินงานซ่อมแซมทันทีเมื่อมีเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร เป็นอันตรายต่อผู้ใช้อาคาร หรือเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้

3.2 งานบริการอาคาร (Service) ได้แก่

1. งานบริการทั่วไป (General Service) เป็นงานบริการสำหรับผู้ใช้อาคาร เพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัย เช่น การทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานกำจัดแมลง

2. งานบริการสำนักงาน (Office Services) เป็นงานบริการสำหรับองค์กร เช่น งานรับ-ส่งเอกสารงานแม่บ้านสำนักงาน งานต้อนรับและประชาสัมพันธ์ งานบริการขนย้ายสำนักงาน งานบริการขนส่งพนักงาน

3.3 งานบริหารทรัพย์สินอาคาร (Property Management) ประกอบด้วย งานจัดการด้านการเงิน การบัญชี กิจกรรมหารายได้ เช่น การเช่า-ขายพื้นที่อาคาร การตลาด งานจัดหาและกำจัดพื้นที่อาคาร นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานบริหารทรัพย์สินกายภาพได้ 2 ส่วนหลักคือ

1. ระดับบริหารจัดการ (Strategic & Management FM) การดำเนินงานจะมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพ คุณภาพ การตอบสนองของทรัพยากรกายภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

2. ระดับปฏิบัติการ (Operation FM) การดำเนินงานจะมุ่งเน้นที่การจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าและการดำเนินงานร่วมกัน การดำเนินงานประจำวันสามารถจำแนกตามลักษณะงานออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1. งานประจำ (Works) เป็นงานที่เกิดขึ้นเป็นประจำตลอดเวลา เมื่ออาคารมีการใช้งานโดยสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

2.1.1 งานประเภทประจำ (Daily)

2.1.2 งานดำเนินการตามแผน (Planned)

2.1.3 งานเฉพาะกิจหรืองานฉุกเฉิน (Order/Emergency)

2.2 โครงการ (Project) เป็นงานที่เกิดขึ้นตามความต้องการในแต่ละช่วงเวลา มีกำหนด ระยะเวลาเริ่มต้นและจบโครงการอย่างชัดเจน โดยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.2.1 โครงการก่อสร้าง (Construction)

2.2.2 โครงการปรับปรุง (Improvement)

2.2.3 โครงการจัดหา (Procurement)

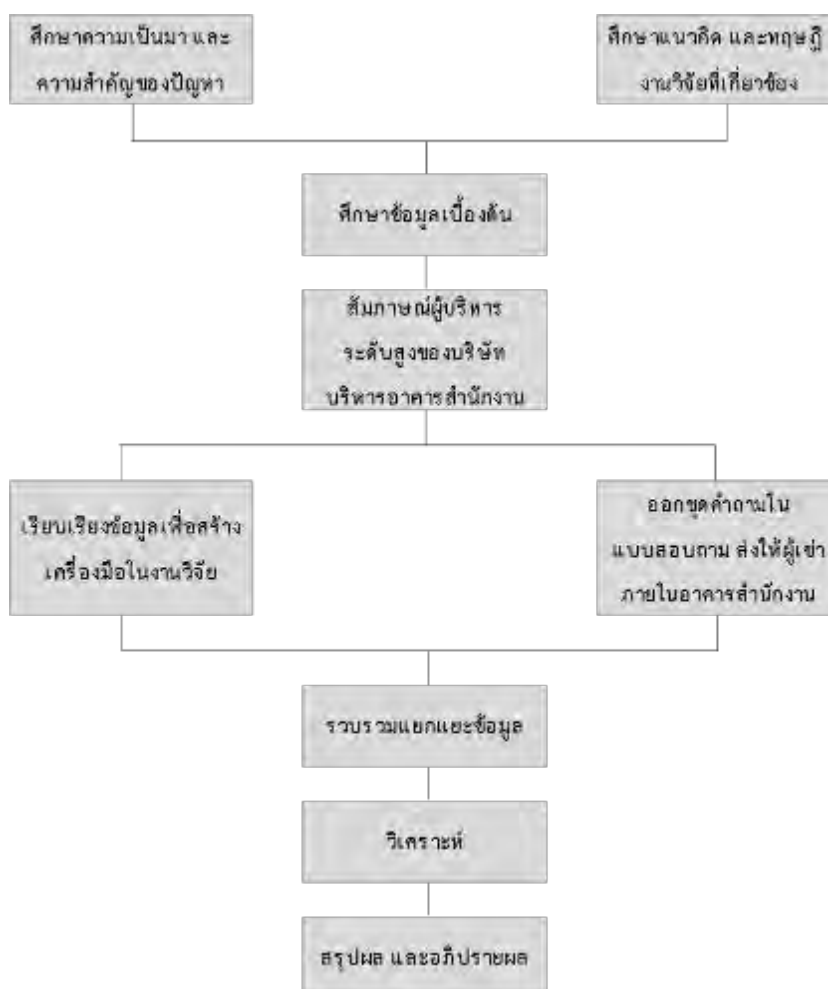
Nicholas Burt ได้กล่าว Facilities Management Good Practice Guide, Facility Management Association of Australia Ltd ว่าผู้บริหารจัดการอาคารมีหน้าที่ดูแล และประสานงานด้านการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ การดำเนินงานของอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการด้านกายภาพทั้งหมดเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีประสิทธิผลสำหรับผู้อยู่อาศัย และบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารทรัพยากรกายภาพคือการให้บริการ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันรวมทั้งสนับสนุนข้อมูลให้กับผู้ใช้อาคาร ซึ่งสอดคล้องกับเสรีชัย โชติพานิช, 2554 ที่กล่าวไว้ว่าการบริหารทรัพยากรกายภาพมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการทางกายภาพแก่ผู้ใช้อาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ดูแลรักษาและบริการเพื่อให้รองรับ ส่งเสริม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะใช้แนวทางในการศึกษาการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) เป็นการวิจัยที่หาความจริงจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน โดยเก็บข้อมูลจาก website ของบริษัทที่เป็นตัวแทนขายและเช่าอาคารสำนักงาน

3.1 ขั้นตอนการศึกษา



รูปที่ 4 แผนงานและกระบวนการที่เกิดขึ้นในการศึกษา

- 1) ศึกษาถึงความเป็นมาและความสำคัญของการจัดการอาคาร และความต้องการของผู้เช่าในอาคาร
- 2) ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการจัดการ ความต้องการ ความคาดหวัง การจัดการบริการ คุณภาพการบริการ การบริหารทรัพยากรกายภาพเพื่อหาจุดเชื่อมโยงและความสัมพันธ์
- 3) สัมภาษณ์บริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน เพื่อทราบแนวคิดและทัศนคติและสังเคราะห์ในการสร้างแบบสอบถาม
- 4) เรียบเรียงระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม
- 5) สร้างเครื่องมือในงานวิจัย โดยการออกแบบสอบถามซึ่งได้จากแนวคิดและทฤษฎีและการสัมภาษณ์
- 6) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
- 7) แยกแยะข้อมูลที่ได้
- 8) คัดกรองและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ
- 9) วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับตัวแทนบริษัทผู้เช่าอาคารสำนักงานจำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสาธิตดี ทาวเวอร์ อาคารเอเชียเซ็นเตอร์ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ อาคารจัตุรัสจามจุรี อาคารซีพี ทาวเวอร์ สีลม และอาคารอินเตอร์เซนจ์ 21

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลดังนี้

- เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องอัตราค่าเช่า ขนาดพื้นที่ในอาคารจาก website ของบริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด <https://www.cbre.co.th/en/offices-for-rent> ฝ่ายการตลาดบริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด
- กำหนดกลุ่มประชากรแบบไม่เจาะจงซึ่งเป็นบริษัทผู้เช่าอาคารสำนักงานจำนวน 315 ราย
- โดยเลือกจากอาคารสำนักงานให้เช่าซึ่งอยู่ในเขตธุรกิจในกรุงเทพมหานคร โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นอาคารที่มีอัตราค่าเช่าตั้งแต่ 750 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไปแต่ไม่เกินกว่า 1,000 บาท ต่อตารางเมตร
- เป็นกลุ่มอาคารที่มีข้อมูลพร้อม และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขอบเขตของการศึกษา กระบวนการ วิธีการศึกษาวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย สถานที่ตั้ง ค่าเช่า ประเภทธุรกิจ ขนาดขององค์กร สัญชาติของผู้เช่า ของอาคารสำนักงานแต่ละแห่ง เพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนบริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบริหารอาคารสำนักงาน โดยสอบถามใน เรื่องของการจัดการ อาคารครอบคลุมเรื่องใดบ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การนำเสนอคุณภาพการบริการที่ดีให้แก่ ผู้เช่าในอาคาร ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อเป็นตัวสะท้อนถึงความ ต้องการและความ คาดหวัง ซึ่งจะได้นำซึ่งข้อมูลพื้นฐานและสามารถนำไปใช้ในการออก ชุดคำถามในแบบสอบถามต่อไป โดย การตั้งคำถามสัมภาษณ์จะอ้างอิงจากขอบเขตงาน บริหารอาคารเป็นหลักเพื่อหาแนวคิดและทัศนคติของ ผู้ให้สัมภาษณ์

3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์การคัดเลือก

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอาคารสำนักงานซึ่งทุกอาคารต้องตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการ เขตกรุงเทพมหานคร และมีอัตราค่าเช่าตั้งแต่ 750 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไปแต่ไม่เกินกว่า 1,000 บาทต่อตารางเมตร และเป็นอาคารระดับ เอ ทั้งหมด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาอาคารสำนักงานระดับ เอ จำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสาทร ซิตี ทาวเวอร์ อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์ อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 อาคาร จามจุรี ทาวเวอร์ และอาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ (สีลม) ทั้ง 6 อาคารนี้เป็นกลุ่มประชากรที่ตั้งอยู่ในย่าน ธุรกิจการค้า มีราคาเช่าตั้งแต่ 750 – 950 บาท/ตารางเมตร ซึ่งจัดอยู่ในอาคารระดับ เอ เหมือนกัน ทั้ง 6 อาคาร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เช่าภายในอาคาร

2) กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เข้าพื้นที่ภายในอาคารสำนักงาน 6 อาคาร มีผู้เข้าภายในอาคารรวม 315 บริษัท ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 100% โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับจำนวนทั้งสิ้น 123 บริษัท จากเกณฑ์ในการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 3.1 จะใช้เกณฑ์หลักร้อยละในการกำหนดขนาดคือ 15 – 30% (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยต้องได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 95 ชุด ทั้งนี้ ผู้เข้าภายในอาคารได้ส่งแบบสอบถามกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 123 บริษัท จึงมีจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาวิจัย ตามตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 เกณฑ์ในการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
จำนวนประชากร/กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นหลักร้อยละ	15 - 30%
จำนวนประชากร/กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นหลักพัน	10 - 15%
จำนวนประชากร/กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นหลักหมื่น	5 - 10%

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	อาคารสำนักงาน	สถานที่ตั้ง (ถนน)	พื้นที่อาคารรวม (ตารางเมตร)	ความสูง (ชั้น)	ราคาเช่า (บาทต่อตารางเมตร)	จำนวนบริษัทในอาคาร
1	อาคารสารคดี ทาวเวอร์	สาทร	86,365	31	875	48
2	อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์	สาทร	27,410	28	900	22
3	อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์	สุขุมวิท	41,000	41	920	45
4	อาคารจามจุรี ทาวเวอร์	พระราม 4	87,000	40	950	30
5	อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21	สุขุมวิท	107,000	36	800	130
6	อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ (สีลม)	สีลม	91,664	29	750	40

ที่มา : จากเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ และฝ่ายบริหารอาคาร

ข้อมูลอ้างอิงในการกำหนดกรอบการศึกษาด้านราคาเช่าอาคาร ได้ศึกษาจากผลการวิจัยของบริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เจแอลแอล จำกัด ได้กล่าวไว้ว่าอาคารสำนักงานระดับ เอ ในย่านธุรกิจการค้ามีอัตราค่าเช่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 750 – 1,000 บาท/ตารางเมตร/เดือน ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 4 ตารางสรุปราคาเช่าพื้นที่สำนักงานในย่านธุรกิจการค้า

ลำดับที่	บริษัทตัวแทนให้เช่าอาคารสำนักงาน	สถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน (ถนน)	ราคาเช่า (บาท/ตรม.)		
			เกรดเอ	เกรดบี	เกรดซี
1	บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด	สาทร สีลม พระราม 4	994	728	-
2	บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด	สุขุมวิท อโศก ทองหล่อ	750 - 1,300	550 - 750	400 - 575

โดยค่าเช่าพื้นที่ของแต่ละอาคารได้เก็บข้อมูลจาก web site ของบริษัทตัวแทนขาย และให้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน ได้แก่

- 1) บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด
- 2) บริษัท เจแอลแอล จำกัด
- 3) BAAN FINDER
- 4) I Rent Office
- 5) Office Space Bangkok
- 6) Map Office Rent

3.4 แนวคิดและทัศนคติในการบริหารอาคารของบริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์จำนวน 3 บริษัท โดยการสัมภาษณ์ใช้คำถามแบบปลายเปิด ทำให้ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดได้เป็นอย่างดี คำตอบที่ได้มีความหลากหลายดังที่ปรากฏรายละเอียดในตาราง 3.4 โดยผู้ศึกษาจะได้ทำการแจกแจงว่าผู้บริหารในแต่ละบริษัทมีมุมมองในการบริหารจัดการอาคารเป็นอย่างไร ซึ่งจะได้ทำการจำแนกออกเป็นรายการคำถาม และเป็นบริษัทซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.4.1 บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด

- เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวความคิดในการบริหารจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้เหตุผลว่าแต่ละอาคารมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไม่เหมือนกัน ในกรณีที่เป็นอาคารที่เป็นแบบ Commercial Property ที่ให้เช่าเจ้าของอาคารจะมีเป้าหมายในเชิงการลงทุนให้เกิดผลตามความคาดหวังของการลงทุนก็จะเน้นเรื่องรายรับควบคุมรายจ่าย บางอาคารเน้นที่รักษาระดับความพึงพอใจกับความต้องการของลูกค้าซึ่งจะแปรผันตามเกรดของอาคาร

- การกำหนดมาตรฐาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงการกำหนดมาตรฐานและประเมินผลการปฏิบัติงานว่าหากเป็นเรื่องของ Revenue จะต้องได้ตามกำหนด การออก offer letter การให้ fit out การทำสัญญาเช่า ต้องมีความรวดเร็วตามกำหนดเวลา และ Occupancy ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด แต่หากเป็นงาน Operation จะเป็นเรื่องของความพึงพอใจของผู้เช่า จำนวน break down ของเครื่องจักรรวมถึงงาน unplan ความเร็วรวดเร็วในการให้บริการและการควบคุมค่าใช้จ่าย

- สิ่งที่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงความสำคัญในการบริหารจัดการว่าระบบประกอบอาคารและเครื่องจักรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต้องพยายามให้เป็น Zero break down กระบวนการทำงานต่าง ๆ ต้องเป็นไปอย่างปกติ เช่น มีน้ำมีไฟใช้ มีบริการแม่บ้าน มีรปภ.อำนวยความสะดวกตามปกติ ลูกค้าสามารถใช้งานอาคารได้อย่างไม่ติดขัด

- งาน Management Service ของอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายงาน Management Service ว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร และการดูแลรักษาระบบประกอบอาคารให้มีประสิทธิภาพ

- งานบริหารทรัพยากรกายภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายโดยชี้แจงว่างานบริหารทรัพยากรกายภาพได้แก่ งาน Hardware Software งานดูแลระบบประกอบอาคาร พื้น กระจกอาคาร วัสดุต่าง ๆ ต้นไม้ ลานจอดรถ งานภูมิทัศน์ ระบบสื่อสาร การดูแลให้ supplier เข้าตรวจเช็คตามกำหนดเวลา

- สิ่ง que คิดว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังจากการทำงานของ Building Management

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าโดยทั่วไปผู้เช่ามีความต้องการและคาดหวังในเรื่องของการใช้งานอาคารได้อย่างเป็นปกติ เช่น อาร์เย็น น้ำไหล ไฟสว่าง ห้องน้ำสะอาด รปภ.เป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องการความปลอดภัยโดยการแก้ปัญหาเหตุการณ์จลาจลได้อย่างรวดเร็ว มีแผนรองรับหากเกิดเหตุอาชญากรรม ของหายแล้วได้คืน รปภ. แม่บ้าน เจ้าหน้าที่อาคารมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีทักษะในการให้บริการ

- ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน/บริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าส่วนใหญ่ที่พบแต่ละอาคารมาจากเจ้าของอาคารไม่เข้าใจในการบริหารอาคาร ตัวแทนเจ้าของอาคารมีความรู้ในงานบริหารจัดการอาคารทำให้งานล่าช้าและติดขัดในส่วนของผู้เช่ามีบางรายที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารบริการอย่างไม่มีเหตุผล

- งานบริการอาคาร (Building Service)

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่างานบริการอาคารเป็นงานด้านความสะอาด ความปลอดภัย กำจัดแมลง ดูแลสวน งานระบบสื่อสาร งานประชาสัมพันธ์ งานพนักงานต้อนรับ งานจัดการจราจร การดูแลลานจอดรถให้มีแสงสว่างเพียงพอ ความสะอาดภายในห้องน้ำ เช่น ถังขยะไม่มีทิวชู พื้นห้องน้ำต้องไม่เปียก

- ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าปัญหาหลักมาจากเจ้าของอาคารหรือผู้ว่าจ้างไม่ให้ความสำคัญ

- สิ่งที่ผู้เช่าต้องการ หรือคาดหวังในการใช้งานระบบประกอบอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังให้แก้ไขทันทีเมื่อเกิดปัญหาต้องไม่ทำให้เกิดผลกระทบในการใช้งานกับผู้เช่า ระบบ Safety ต้องได้มาตรฐาน เช่น เครื่องสูบน้ำดับเพลิงต้องใช้งานได้ปกติไม่ชำรุดเสียหาย

3.4.2 บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด

- เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวความคิดในการบริหารจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ว่าต้องรักษาสภาพของอาคารสถานที่องค์ประกอบอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดีจะช่วยยืดอายุการใช้งาน ต้องประหยัดต้นทุนให้เจ้าของอาคาร ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับอาคาร ส่งเสริมภาพลักษณ์ของอาคารให้ดีอยู่เสมอรวมทั้งอาคารต้องมีความปลอดภัย

- การกำหนดมาตรฐาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายและชี้แจงว่ามีการติดตามงานที่ยังไม่จบตาม Time Frame ซึ่งได้มีกำหนดไว้ใน SLA ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเจ้าของอาคารว่าให้ความสำคัญในเรื่องใดมากหรือน้อยเท่าใด ซึ่งส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความเสถียรระบบความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งจะเชื่อมโยงกับความพึงพอใจของลูกค้า

- สิ่งที่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ผู้เช่าอาคารสามารถใช้งานอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- งาน Management Service ของอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าเป็นงานรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย การดูแลอาคารในด้านต่าง ๆ

- งานบริหารทรัพยากรกายภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าเป็นงานดูแลระบบประกอบอาคาร สุขอนามัยต่าง ๆ ความสะอาด ห้องน้ำ อุปกรณ์ในห้องน้ำครบถ้วน ควบคุมการจราจรภายในอาคาร ห้องพักรับแขก การวางแผนการซ่อมบำรุง

- สิ่ง que คิดว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังจากการทำงานของ Building Management

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าลูกค้าต้องการความรวดเร็วในการสนองตอบความต้องการ พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเองกับลูกค้า

- ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน/บริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าโครงสร้างของการก่อสร้างอาคารเป็นอุปสรรคในการทำงาน และผู้เช่าหรือตัวแทนผู้เช่าไม่ให้ความร่วมมือ

- งานบริการอาคาร (Building Service)

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่างานบริการอาคารประกอบด้วย 4 ส่วนคือ Vender Management Customer Service Tenancy Management และ Finance & Acting

- ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบประกอบอาคารคือ กำลังพลไม่เพียงพอ สัญญาว่าจ้าง Outsource ไม่ครอบคลุมในบางเรื่อง อาคาร spare part ไม่ได้ spec ตรู่น

- สิ่ง que ผู้เช่าต้องการ หรือคาดหวังในการใช้งานระบบประกอบอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าผู้เช่าคาดหวังให้ดูแลให้อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการใช้งาน

3.4.3 บริษัท พลัส พล็อพเพอร์ตี จำกัด

- เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวความคิดในการบริหารจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่ามีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแนวนโยบายของเจ้าของอาคาร โดยจะเน้นที่กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้เช่า เช่น ระบบวิศวกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อยู่ภายในอาคารสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาตามขอบเขตที่กำหนดของอาคาร งาน Soft service ต้องแสดงให้เห็นถึงสภาพอาคารที่อยู่ในสภาพที่ดี สวย สะอาด สะดวก พร้อมใช้งาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ดูแลงานสถาปัตยกรรมต่าง ๆ ให้ดูทันสมัยและสวยงามตลอดเวลา

- การกำหนดมาตรฐาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่ามีระบบปฏิบัติงานอาคารเพื่อกำหนดมาตรฐานและประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น งานระบบวิศวกรรมจะใช้ระบบ BOS ในการวางแผนซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร มีทีม Help desk ให้บริการในการแจ้งซ่อม หรือขอใช้บริการต่าง ๆ สามารถดูได้ว่าแจ้งซ่อมหรือไม่ มีปัญหาเรื่องเดิมเกิดขึ้นซ้ำหรือไม่ งานเอกสารใช้ ISO9001 Version 2008 เพื่อไม่ให้ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนตรวจสอบได้ เน้นความรวดเร็วในการให้บริการ การไม่เกิด break down ไม่เกิดอุบัติเหตุ

- สิ่งที่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าให้ความสำคัญในเรื่องของการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้ ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามกำหนดเวลาที่วางไว้

- งาน Management Service ของอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่างาน Management Service ของอาคารได้แก่ งานบริการอาคาร งาน M&E งานดูแลอาคารเป็นต้น

- งานบริหารทรัพยากรกายภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่างานบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารประกอบด้วยงาน Soft service และงาน Maintenance ของ Hard service งานดูแลสภาพอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี งานสวน งานความสะอาด ความปลอดภัย พลังงาน เป็นต้น

- สิ่ง que คิดว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังจากการทำงานของ Building Management
 ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคาร respond อย่างรวดเร็วในการแก้ปัญหา เมื่อได้รับการแจ้งเรื่อง ต้องมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน หรือการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เข้าใจความคิดและความต้องการของลูกค้าซึ่งจะทำให้อ่านใจลูกค้าได้
- ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน/บริหารจัดการ
 ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าปัญหาและอุปสรรคในส่วนของผู้เช่าคือผู้เช่าไม่มีความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการอาคาร ในส่วนของผู้ว่าจ้างคือผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญกับการวางแผนเรื่องประมาณน้อยเกินไป ตัวแทนผู้ว่าจ้างมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น ฝ่ายบริหารอาคารมีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอในการบริหารงานอาคารเเรดเอที่มีความซับซ้อนในงานระบบ
- งานบริการอาคาร (Building Service)
 ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่างานบริการอาคารครอบคลุมเรื่องการดูแลอาคาร งานความสะอาด ความปลอดภัย กำจัดแมลง ภูมิทัศน์ งานจราจร เป็นต้น
- ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร
 ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าปัญหาและอุปสรรคคือเจ้าของอาคารไม่ให้ความสำคัญกับการวางแผน งบประมาณในการดูแลรักษา บางอาคารรอให้เสียก่อนแล้วจึงซ่อม
- สิ่ง que ผู้เช่าต้องการ หรือคาดหวังในการใช้งานระบบประกอบอาคาร
 ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังให้การดูแลให้ใช้งานได้อย่างเป็นปกติ หากเกิดปัญหาต้องรีบแก้ไขโดยทันที มีการวางแผนการซ่อมบำรุง Maintenance

ตารางที่ 5 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทบริหารอาคารสำนักงาน

No.	JLL	CBRE	PLUS
1	เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวความคิดในการบริหารจัดการอาคารเป็นอย่างไร		
	<ul style="list-style-type: none"> ขึ้นอยู่กับนโยบายของเจ้าของอาคารว่าจะเน้นเรื่อง รายรับควบคุมรายจ่ายหรือไม่ รักษาระดับความพึงพอใจ กับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะแปรผันตามเกรดของอาคาร เป็นไปตามการลงทุนของเจ้าของ Property เพราะแต่ ละที่มีความแตกต่างกัน 	<ul style="list-style-type: none"> รักษาสภาพของอาคาร สถานที่ องค์ประกอบ อาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี ยืดอายุการใช้งาน ประหยัดต้นทุนให้เจ้าของอาคาร ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดี ส่งเสริมภาพลักษณ์ ของอาคารให้ดี อาคารมีความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> แนวนโยบายความต้องการของเจ้าของอาคาร กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้เช่า เช่น ระบบวิศวกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อยู่ ภายในอาคารสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาตาม ขอบเขตที่กำหนดของอาคาร Soft Service ต้องแสดงให้เห็นถึงสภาพอาคารที่อยู่ใน ในสภาพที่ดี สวย สะอาด สะดวก พร้อมใช้งาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ดูแลงานสถาปัตยกรรมต่าง ๆ ให้ดูทันสมัยและ สวยงามตลอดเวลา
2	กำหนดมาตรฐาน และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร		
	<ul style="list-style-type: none"> รายได้เป็นไปตามที่กำหนด การออก offer letter การ ทำสัญญา Fitout มีความรวดเร็วตามกำหนดเวลา Occupancy เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด Operation ความพึงพอใจของผู้เช่า จำนวน break down ของเครื่องจักร งาน unplan ความรวดเร็วในการให้บริการ การควบคุมค่าใช้จ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามงานที่ยังไม่จบตาม Time Frame ที่กำหนด ตาม SLA ขึ้นอยู่กับเจ้าของอาคารว่าให้ความสำคัญในเรื่องใด มากหรือน้อยเท่าใด ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงต่อความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบปฏิบัติงานอาคาร เช่น งานระบบวิศวกรรม ใช้ระบบ BOS ในการวางแผนซ่อมบำรุงระบบ ประกอบอาคาร มี Help desk ให้บริการในการแจ้งซ่อม หรือขอใช้ บริการต่าง ๆ สามารถดูได้ว่าแจ้งเข้าหรือไม่ มีปัญหา เรื่องเดิมเกิดขึ้นซ้ำหรือไม่ งานเอกสารใช้ ISO9001 Version 2008 เพื่อให้ ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนตรวจสอบได้ เน้นความรวดเร็วในการให้บริการ การไม่เกิด break down ไม่เกิดอุบัติเหตุ
3	สิ่งที่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์เน้น และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ		
	<ul style="list-style-type: none"> Zero break down น้ำไหล ไฟสว่าง บริการแม่บ้าน รปภ. ได้ตามปกติ ลูกค้าสามารถใช้งานอาคารได้ตามปกติ 	<ul style="list-style-type: none"> การที่ผู้เช่าอาคารสามารถใช้งานอาคารได้อย่าง มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายอาคารสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ที่ออกแบบไว้ ปฏิบัติงานที่ตามกำหนดเวลาที่ได้วางไว้
4	Management Service ของอาคารครอบคลุมเรื่องอะไรบ้าง		
	<ul style="list-style-type: none"> การรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย ระบบประกอบอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> งานรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย ดูแลอาคารในด้านต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> งานบริการอาคาร งาน M&E งานดูแลอาคาร
5	งานบริหารทรัพยากรกายภาพมีเรื่องอะไรบ้าง		
	<ul style="list-style-type: none"> Hardware, Software ระบบประกอบอาคาร พื้น กระจกอาคาร วัสดุต่าง ๆ ต้นไม้ สานจอตระ งานภูมิทัศน์ ระบบสื่อสาร การดูแลให้ supplier เข้าตรวจเช็คตามกำหนดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบประกอบอาคาร สุขอนามัยต่าง ๆ ความ สะอาดห้องน้ำ อุปกรณ์ในห้องน้ำครบถ้วน ควบคุมการจราจรภายในอาคาร ห้องพักขยะ การวางแผนการซ่อมบำรุง 	<ul style="list-style-type: none"> งาน Soft service และงาน Maintenance ของ Hard service งานดูแลสภาพอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี งานสวน งานความสะอาด ความปลอดภัย พลังงาน เป็นต้น
6	สิ่งที่คิดว่าผู้เข้าต้องการ และคาดหวังจากการทำงานของ Building Management มีเรื่องอะไรบ้าง		
	<ul style="list-style-type: none"> ใช้อาคารได้อย่างปกติ แอร์เย็น น้ำไหล ไฟสว่าง ห้องน้ำสะอาด รปภ.เป็นระเบียบ แก้ไขปัญหาเหตุการณ์ต่างได้อย่างรวดเร็ว รู้สึกปลอดภัย มีแผนรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ของหายได้คืน รปภ. แม่บ้าน เจ้าหน้าที่อาคาร มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีทักษะในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ พนักงานมีความสุภาพ เป็นกันเองกับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> respond เร็วในการแก้ปัญหา เมื่อได้รับการแจ้งเรื่อง มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน หรือการแก้ไขปัญหา ที่ชัดเจน เข้าใจความคิดและความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 6 (ต่อ) สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทบริหารอาคารสำนักงาน

No.	JLL	CBRE	PLUS
7	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน/บริหารจัดการ		
	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่มาจากเจ้าของอาคารที่ไม่เข้าใจ 	<ul style="list-style-type: none"> โครงสร้างของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้เช่าไม่มีความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการ
	<ul style="list-style-type: none"> ตัวแทนเจ้าของอาคารไม่มีความรู้ในงานบริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้เช่าหรือตัวแทนผู้เช่าไม่ให้ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> อาคาร
	<ul style="list-style-type: none"> จัดการอาคาร 		<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญกับการวางแผนเรื่อง
	<ul style="list-style-type: none"> ตัวแทนผู้เช่าไม่มีเหตุผล 		<ul style="list-style-type: none"> งบประมาณน้อยเกินไป
			<ul style="list-style-type: none"> ตัวแทนผู้ว่าจ้างมีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น
			<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารอาคารมีความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ
			<ul style="list-style-type: none"> ในการบริหารงานอาคารต่อที่มีความซับซ้อนใน
			<ul style="list-style-type: none"> งานระบบ
8	งานบริการอาคาร (Building Service) มีเรื่องใดบ้าง		
	<ul style="list-style-type: none"> งานความสะอาด ความปลอดภัย กำจัดแมลง ดูแลสวน 	<ul style="list-style-type: none"> Vender Management 	<ul style="list-style-type: none"> งานดูแลอาคาร งานความสะอาด ความปลอดภัย
	<ul style="list-style-type: none"> งานระบบสื่อสาร งานประชาสัมพันธ์ งานพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> Customer Service 	<ul style="list-style-type: none"> กำจัดแมลง ภูมิทัศน์ งานจราจร
	<ul style="list-style-type: none"> ต้อนรับ งานจัดการจราจร 	<ul style="list-style-type: none"> Tenancy Management 	
	<ul style="list-style-type: none"> แสงสว่างลานจอดรถต้องเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> Finance & Acting 	
	<ul style="list-style-type: none"> ความสะอาดภายในห้องน้ำ เช่น ถังขยะไม่มีที่ขู 		
	<ul style="list-style-type: none"> พื้นห้องน้ำต้องไม่เปียก 		
9	ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบที่พบ มีเรื่องอะไรบ้าง		
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าจ้างไม่ให้ความสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> กำลังพลไม่เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารไม่ให้ความสำคัญกับการวางแผน
		<ul style="list-style-type: none"> สัญญาว่าจ้าง Outsouce ไม่ครอบคลุมในบางเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> งบประมาณในการดูแลรักษา บางอาคารรอให้เสีย
		<ul style="list-style-type: none"> อาคาร spare part ไม่ได้ spece ตกทุน 	<ul style="list-style-type: none"> ก่อนแล้วจึงซ่อม
10	สิ่งที่ผู้เช่าต้องการ หรือคาดหวังในการใช้งานระบบประกอบอาคาร		
	<ul style="list-style-type: none"> ต้องแก้ไขทันทีเมื่อเกิดปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องดูแลให้อยู่ในสภาพที่ดี ใช้งานได้ตลอดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลให้ใช้งานได้อย่างเป็นปกติ
	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องสูบน้ำดับเพลิงต้องใช้งานได้อย่างปกติ 		<ul style="list-style-type: none"> หากเกิดปัญหาต้องรีบแก้ไขโดยทันที
	<ul style="list-style-type: none"> ระบบ Safety ต้องได้มาตรฐาน 		<ul style="list-style-type: none"> มีการวางแผนการซ่อมบำรุง Maintenance

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการวิจัยแบบกึ่งโครงสร้างที่ได้จากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ตัวแทนบริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบริหารอาคารสำนักงาน ในเรื่องของการจัดการอาคาร และจากการค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารสำนักงาน 1 บริษัทต่อ 1 แบบสอบถาม ตัวแทนบริษัทที่ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป สังกัดฝ่ายธุรการ/ปฏิบัติการ หรือผู้ที่ติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริหารอาคารโดยตรง แบบสอบถามได้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม และตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะตัวแทนขององค์กร โดยประกอบด้วยชื่อบริษัท ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม อีเมล ขนาดพื้นที่เช่า ราคาเช่า ประเภทธุรกิจ สัญชาติผู้เช่า จำนวนพนักงานในองค์กร จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคาร เป็นคำถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับความสำคัญในขอบเขตของงานบริหารจัดการอาคาร ได้แก่ การจัดการกายภาพอาคาร การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป การจัดการพลังงาน การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ และการจัดการความเสี่ยง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวังจากการจัดการอาคาร แบ่งเป็น 6 หัวข้อหลัก คำถามย่อย 31 ข้อ ดังนี้

- การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง จำนวน 4 ข้อ
- การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร จำนวน 6 ข้อ
- การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป จำนวน 10 ข้อ
- การจัดการพลังงาน จำนวน 3 ข้อ
- การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ จำนวน 2 ข้อ
- การจัดการความเสี่ยง จำนวน 6 ข้อ

โดยส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อทราบถึงความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงานว่าเป็นอย่างไร เพื่อเป็น

แนวทางในการวางแผน พัฒนาการบริหารจัดการอาคารอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ การจัดการบริการ คุณภาพการบริการ การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร จากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือ

2) สัมภาษณ์ตัวแทนบริษัทผู้บริหารอาคารสำนักงาน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบริหารอาคารสำนักงาน ในเรื่องของการจัดการอาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการออกชุดคำถามให้มีความครอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้อของงานวิจัย

3) สร้างแบบสอบถามโดยปรึกษาหารือและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมกับเนื้อหา

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติ โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายปัจจัยทั่วไปเช่น ขนาดพื้นที่เช่า ราคาเช่า ประเภทธุรกิจ และสัญญาเช่าผู้เช่า
- 2) การแจกแจงความถี่แบบหลายทาง (Crosstabs) ใช้อธิบายค่าความถี่ ร้อยละ คำนวณค่าสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารในขอบเขตของการบริหารจัดการอาคารทั้ง 6 รูปแบบ
- 3) การใช้สถิติ weighted score เพื่อได้ผลการวิจัยเรื่องการจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคาร

3.7 การสรุปผลและการอภิปรายข้อค้นพบ

สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร

จัดการอาคารเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เช่าและผู้ใช้อาคาร และเป็นแนวทางให้กับอาคาร
สำนักงานที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต

บทที่ 4 กรณีศึกษา

ในบทนี้เป็นการรายงานผลการศึกษา ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าภายในอาคารสำนักงาน จากอาคารสำนักงานให้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ย่านธุรกิจการ ได้แก่ สุขุมวิท สาทร พระราม 4 สีลม จำนวน 6 อาคาร ซึ่งมีอัตราค่าเช่าตั้งแต่ 750.- บาทต่อตารางเมตร และไม่เกิน 1,000.- บาทต่อตารางเมตร

การวิจัยนี้ใช้แนวทางของงานวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical – Research) โดยวิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบตั้งคำถามกว้างเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปและลักษณะของผู้เช่า ตามชุดข้อมูลที่ทำการศึกษาดังนี้

- 1) ลักษณะของผู้เช่าอาคารสำนักงาน
 - ประเภทผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร
 - ขนาดการใช้พื้นที่เช่า
 - อัตราค่าเช่าพื้นที่
 - ประเภทธุรกิจของผู้เช่า
 - สัญชาติบริษัทแม่ของผู้เช่า
 - จำนวนพนักงานภายในองค์กรของผู้เช่า
- 2) ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงาน
 - การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง
 - การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร
 - การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป
 - การจัดการพลังงาน
 - การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ
 - การจัดการความเสี่ยง

4.1 อาคารสำนักงานที่ตั้งอยู่ในเขตธุรกิจการค้า

4.1.1 อาคารสาทรซีดี ทาวเวอร์



รูปที่ 5 อาคารสาทรซีดี ทาวเวอร์

4.1.1.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนสาทร พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 86,365 ตารางเมตร สูง 31 ชั้น มีจำนวนผู้เช่าภายในอาคารรวม 48 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.1.2 อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์



รูปที่ 6 อาคารเอเชีย เซ็นเตอร์

4.1.2.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนสาทร ขนาดพื้นที่รวมทั้งสิ้น 27,410 ตารางเมตร สูง 28 ชั้น มีจำนวนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารรวม 22 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.1.3 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์



รูปที่ 7 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์

4.1.3.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 41,000 ตารางเมตร สูง 41 ชั้น มีจำนวนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารรวม 45 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.1.4 อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21



รูปที่ 8 อาคารอินเตอร์เซนจ์ 21

4.1.4.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนนอโศก-สุขุมวิท พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 107,000 ตารางเมตร สูง 36 ชั้น มีจำนวนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารรวม 130 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.1.5 อาคารจามจรี ทาวเวอร์



รูปที่ 9 อาคารจามจรี ทาวเวอร์

4.1.5.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนพระราม 4 พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 87,000 ตารางเมตร สูง 40 ชั้น มีจำนวนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารรวม 45 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.1.6 อาคารซี.พี ทาวเวอร์ (สีลม)



รูปที่ 10 อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ (สีลม)

4.1.6.1 ข้อมูลอาคารทั่วไป

เป็นอาคารที่ตั้งอยู่บนถนนสีลม พื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้น 91,664 ตารางเมตร สูง 29 ชั้น มีจำนวนบริษัทผู้เช่าภายในอาคารรวม 45 บริษัท มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 750 บาท แต่ไม่เกิน 1,000 บาท/ตารางเมตร

4.2 ลักษณะของผู้เช่าอาคารสำนักงาน

ประเภทผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 123 ราย จากตารางที่ 4.1 ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานมีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.5 และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 7 จำนวนผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร

ประเภทผู้เช่า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)
สำนักงาน	115	93.5
ร้านค้า	8	6.5
รวมทั้งสิ้น	123	100.0

จากตาราง 4.2 ขนาดพื้นที่ที่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานใช้มากที่สุดอยู่ระหว่าง 100 – 500 ตรม. จำนวนรวม 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาไม่เกิน 1,000 ตรม. จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ส่วนขนาดพื้นที่ที่ผู้เช่าร้านค้าใช้มากที่สุดไม่เกิน 100 ตรม. จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 8 ขนาดพื้นที่เช่าของผู้เช่าภายในอาคาร

ขนาดพื้นที่เช่า	สำนักงาน		ร้านค้า	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 ตรม.	10	8.1%	5	4.1%
100 - 200 ตรม.	35	28.5%	1	0.8%
200 - 500 ตรม.	35	28.5%	1	0.8%
500 - 800 ตรม.	7	5.7%	0	-
800 - 1,000 ตรม.	11	8.9%	0	-
1,000 ตรม. ขึ้นไป	17	13.8%	1	0.8%
รวมทั้งสิ้น	115	93.5%	8	6.5%

จากตาราง 4.3 อัตราค่าเช่าที่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานชำระมากที่สุดคือ 750 – 800 บาท/ตรม./เดือน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมาเป็นขนาดพื้นที่ 950 – 1,000 บาท/ตรม./เดือน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนอัตราค่าเช่าที่ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าชำระมากที่สุดคือ 750 - 800 บาท/ตรม./เดือน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอัตรา 950 – 1,000 บาท/ตรม./เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 9 อัตราค่าเช่าพื้นที่ของผู้เช่าภายในอาคาร

ราคาเช่า	สำนักงาน		ร้านค้า	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
750 - 800	37	30.1%	4	3.3%
800 - 850	17	13.8%	0	-
850 - 900	18	14.6%	0	-
900 - 950	8	6.5%	0	-
950 - 1,000	35	28.5%	4	3.3%
รวมทั้งสิ้น	115	93.5%	8	6.5%

จากตาราง 4.4 สัญชาติของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานซึ่งเป็นชาวไทยจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.2 ชาวต่างชาติ จำนวน 52 ราย คิดเป็น 42.3 ส่วนผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ชาวไทยจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 ชาวต่างชาติ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 10 สัญชาติผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร

สัญชาติผู้เช่า	สำนักงาน		ร้านค้า	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไทย	63	51.2%	7	5.7%
ต่างชาติ	52	42.3%	1	0.8%
รวมทั้งสิ้น	115	93.5%	8	6.5%

จากตาราง 4.5 การศึกษานี้จึงจัดประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A ประเภท ราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 กลุ่ม B ประเภท การเงิน ประกัน กฎหมาย ท่องเที่ยว บริการ สารสนเทศ ขนส่ง มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.2 และกลุ่ม C ได้แก่ประเภทธุรกิจอื่น ๆ มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ได้แก่ ร้านอาหาร ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 11 ประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคาร

ประเภทธุรกิจของผู้เช่า	สำนักงาน		ร้านค้า	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กลุ่ม A ราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา	9	7.3%	-	-
กลุ่ม B การเงิน ประกัน กฎหมาย ท่องเที่ยว บริการ สารสนเทศ ขนส่ง	63	51.2%	-	-
กลุ่ม C อื่น ๆ	43	35.0%	-	-
ร้านอาหาร ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ	-	-	8	6.5%
รวมทั้งสิ้น	115	93.5%	8	6.5%

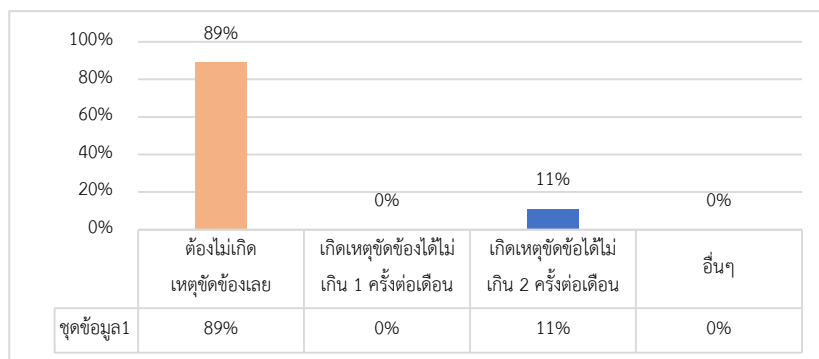
4.3 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารสำนักงาน

คำถามส่วนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสอบถามความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารตามขอบเขตของการบริหารจัดการอาคาร 6 ด้าน ได้แก่ การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ การจัดการพลังงาน และการจัดการความเสี่ยง จำแนกตามลักษณะของผู้เช่า

4.3.1 ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

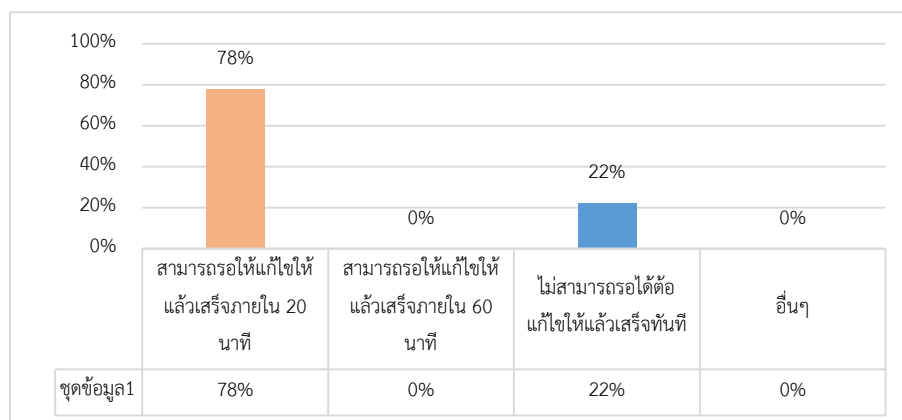
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง เป็นการดูแลระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงาม อยู่เสมอ

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร พบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้ไม่เกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารเลยมากที่สุดร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 1



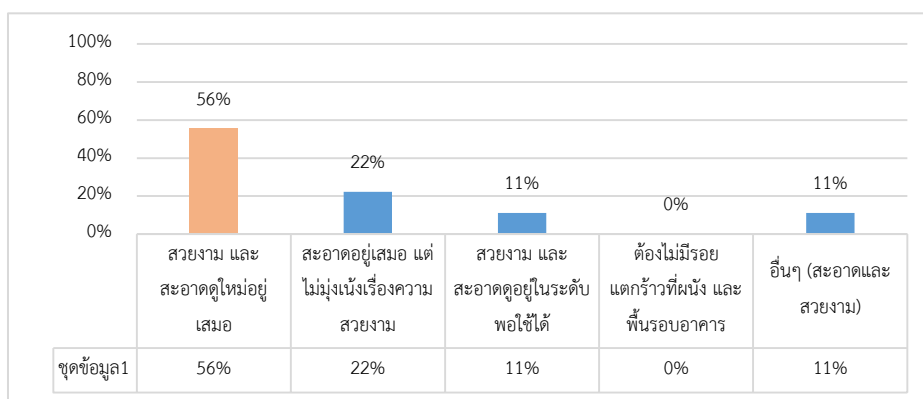
แผนภูมิที่ 1 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร เช่น ลิฟต์ค้าง ไฟฟ้าดับพบว่า ผู้เข้าพื้นที่อาคารกลุ่ม A ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารแก้ไขให้แล้วเสร็จไม่เกิน 20 นาทีมากที่สุดร้อยละ 78 รองลงมาไม่สามารถรอได้หมายถึงระบบประกอบอาคารต้องไม่ขัดข้องเลยร้อยละ 22 ดังแผนภูมิที่ 2



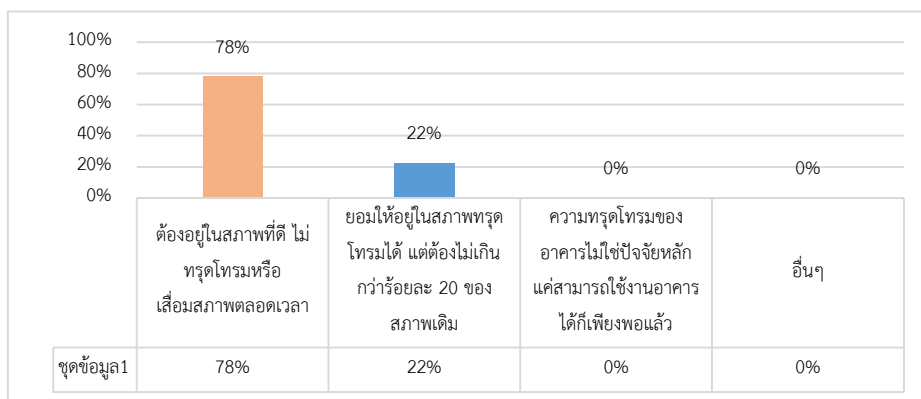
แผนภูมิที่ 2 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่อาคารกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายนอกอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายนอกอาคารให้สวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอมากที่สุดร้อยละ 56 รองลงมาต้องการให้สภาพภายนอกสะอาดเท่านั้นโดยที่ไม่สนใจเรื่องความสวยงามร้อยละ 22 ตามแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

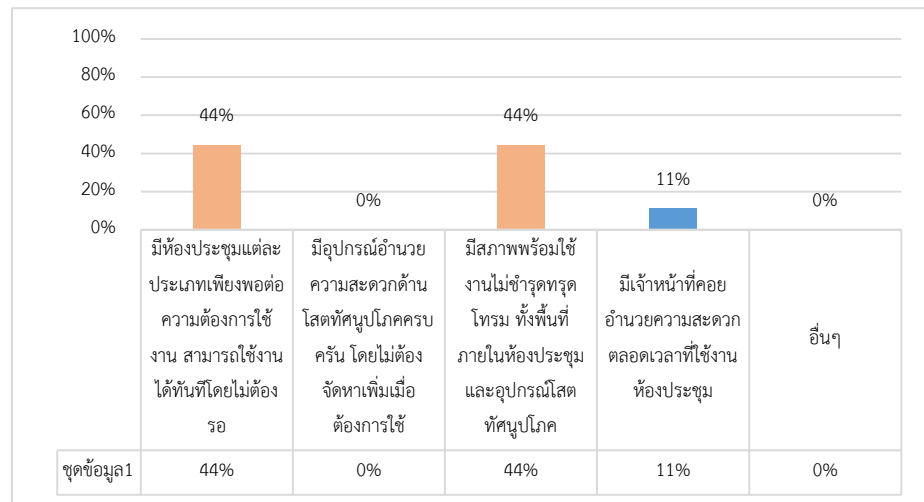
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายในอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายในอาคารให้ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพตลอดเวลามากที่สุดร้อยละ 78 รองลงมายอมให้ทรุดโทรมได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 20 ของสภาพเดิม ร้อยละ 22 ดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

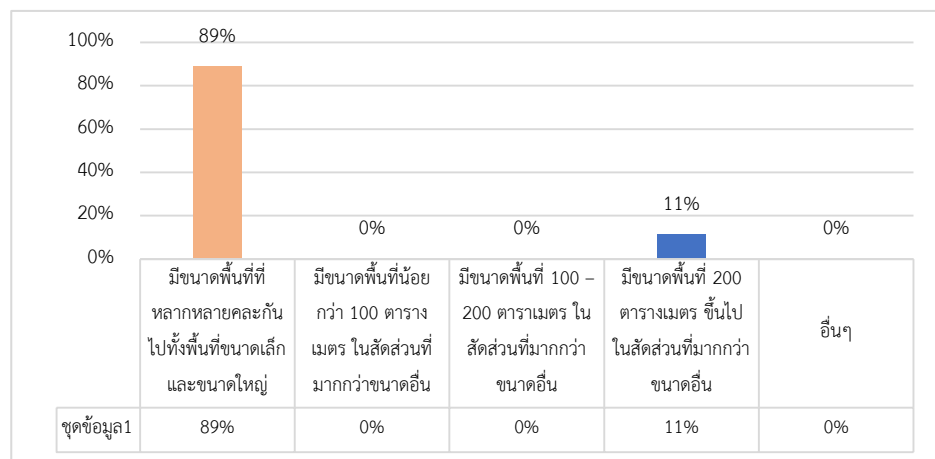
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร เป็นการจัดการเกี่ยวกับพื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักรับแขก ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านพื้นที่ห้องประชุม ส่วนกลางของอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้พื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของอาคารมีเพียงพอต่อการใช้งานและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ และไม่ทรุดโทรมมีอุปกรณ์ครบครันมากที่สุด ร้อยละ 44 ตามแผนภูมิที่ 5



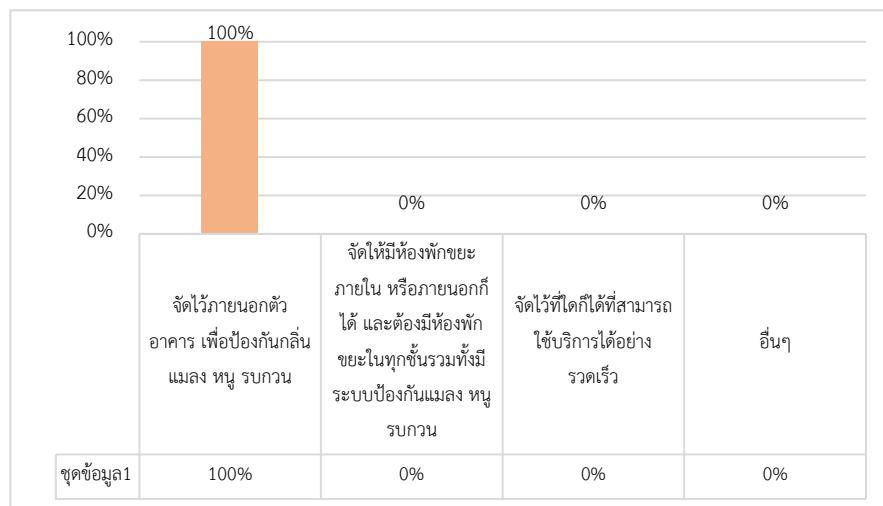
แผนภูมิที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการพื้นที่สำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้พื้นที่สำนักงานมีขนาดหลากหลายสามารถเลือกใช้งานได้ตามความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

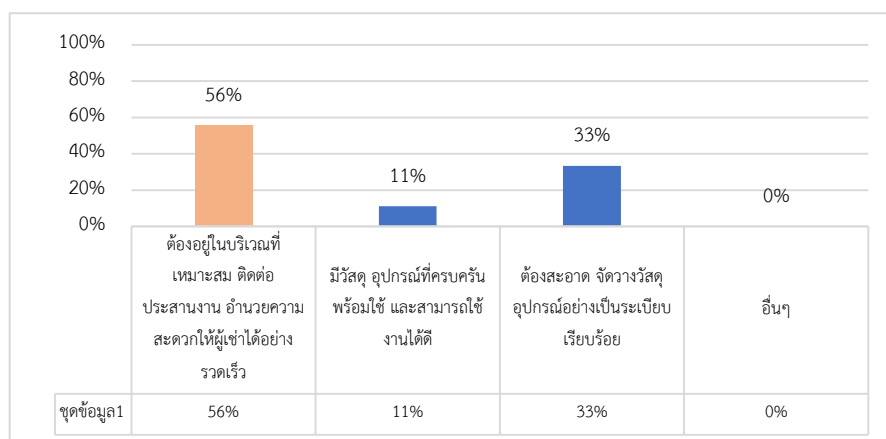
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพักขยะส่วนกลาง พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ต้องการให้ห้องขยะอยู่ภายนอกอาคารเพื่อป้องกันกลิ่นและสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเข้ามาภายในอาคารมากที่สุดร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิที่ 7 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

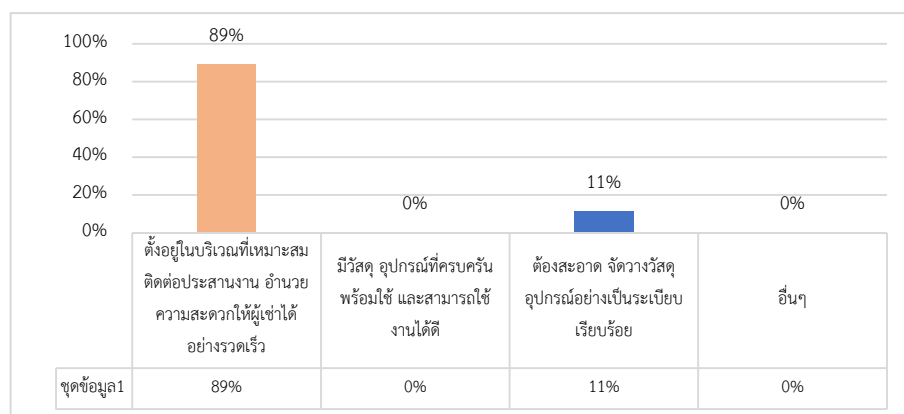
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลาง พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ 56 รองลงมาเห็นว่าห้องแม่บ้านต้องสะอาดเป็นระเบียบ ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่

8



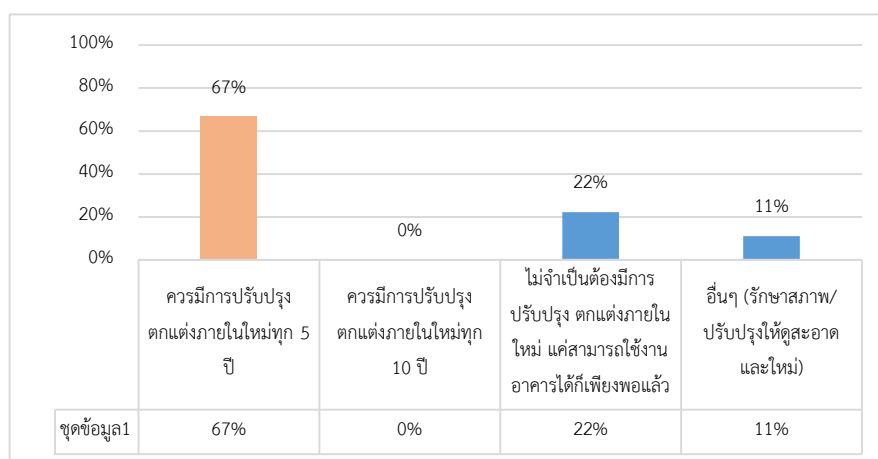
แผนภูมิที่ 8 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่าย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 9



แผนภูมิที่ 9 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

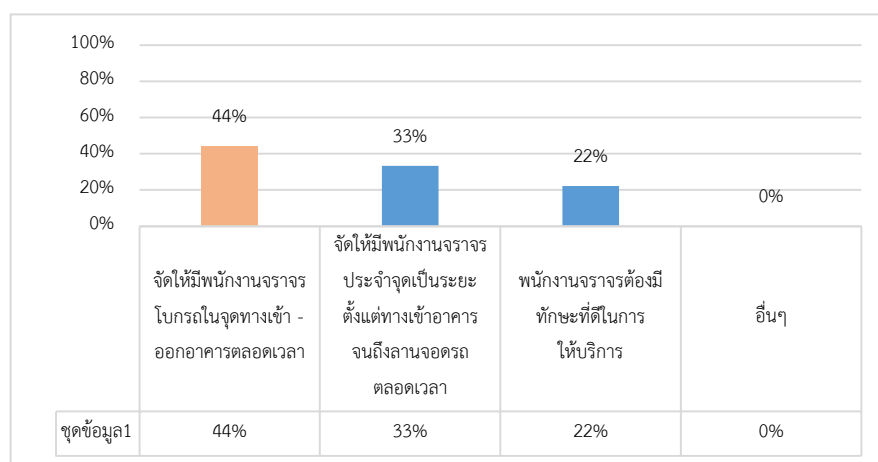
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการปรับปรุงหรือตกแต่งภายในอาคารใหม่ทุก 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 67 รองลงมาต้องการแค่สามารถใช้งานอาคารได้ก็เพียงพอแล้ว ร้อยละ 22 ตามแผนภูมิที่ 10



แผนภูมิที่ 10 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

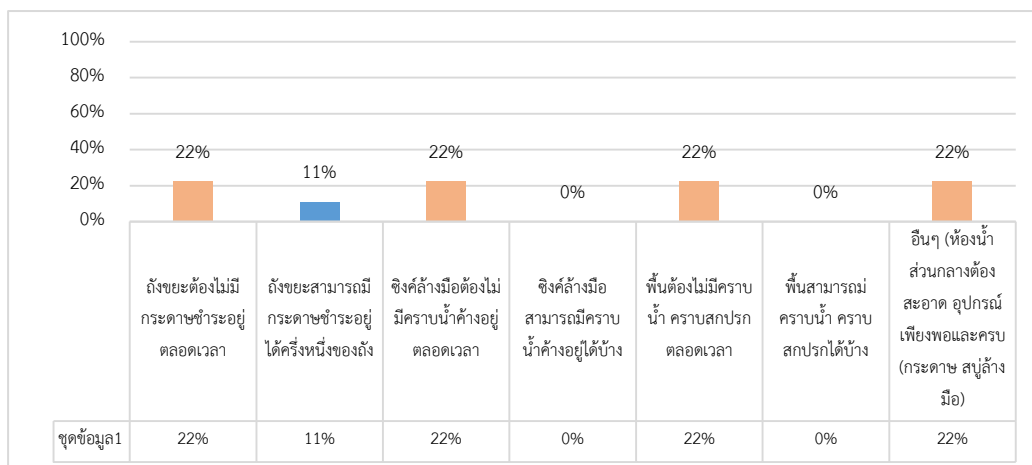
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป เป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด จัดการจราจร การจัดการขยะ งานสวน งานระบบสื่อสารโทรคมนาคม

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานจราจรพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานจราจรโบกรถบริเวณทางเข้า-ออกตลอดเวลา มากที่สุด ร้อยละ 44 รองลงมาต้องการให้มีพนักงานจราจรประจำทุกจุดจนถึงลานจอดรถ ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 11



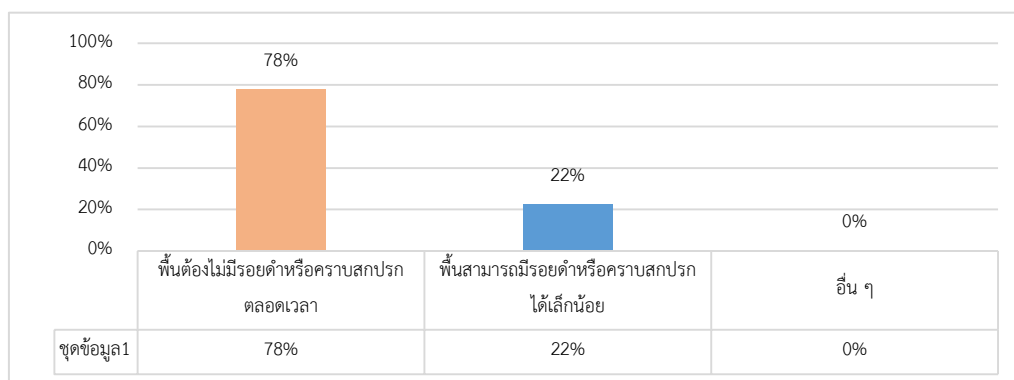
แผนภูมิที่ 11 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เข้าพื้นที่อาคารกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ไม่มีขยะอยู่ในถังขยะเลยตลอดเวลา ซึ่งครึ่งมือและพื้นห้องน้ำต้องไม่มีคราบน้ำค้างอยู่ตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 22 เท่ากัน ตามแผนภูมิที่ 12



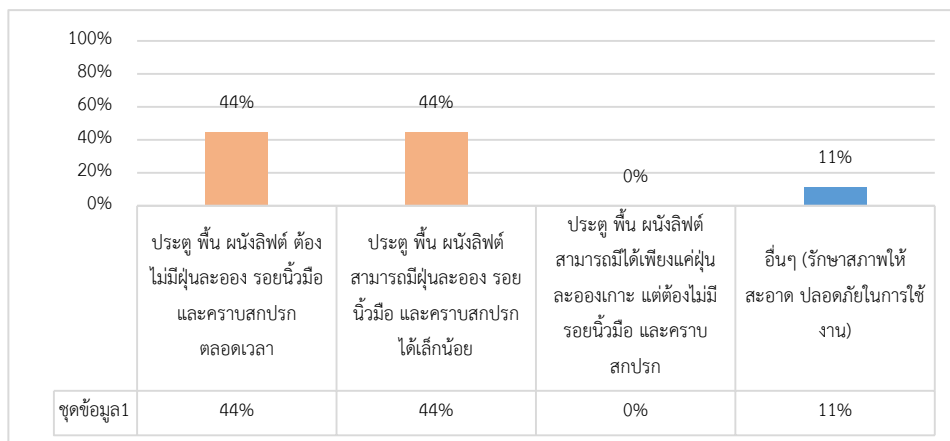
แผนภูมิที่ 12 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดินส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลพื้นที่ทางเดินสะอาดไม่มีคราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 78 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบน้ำได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 22 ตามแผนภูมิที่ 13



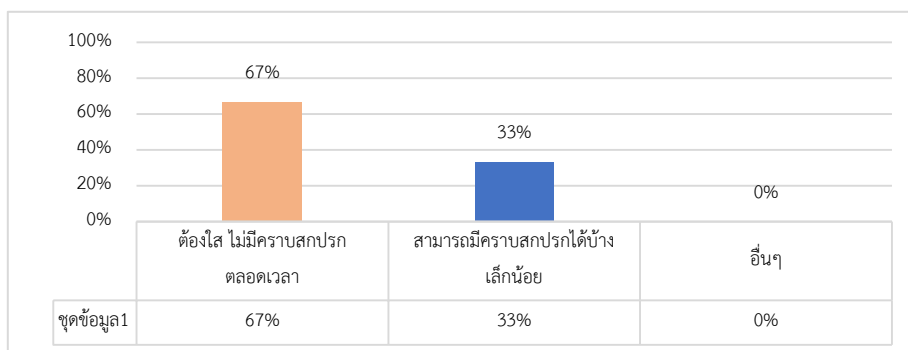
แผนภูมิที่ 13 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการโถงทางเดินส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์ โดยสารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลลิฟต์โดยสารให้สะอาดตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 44 และบางส่วนอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้เล็กน้อย ร้อยละ 44 ตามแผนภูมิที่ 14



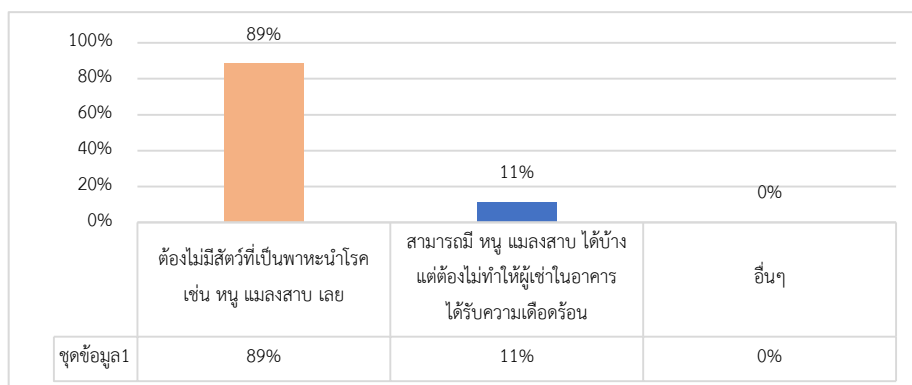
แผนภูมิที่ 14 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดกระจกกรอบอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลความสะอาดของกระจกกรอบอาคารให้ปราศจากคราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 67 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 15



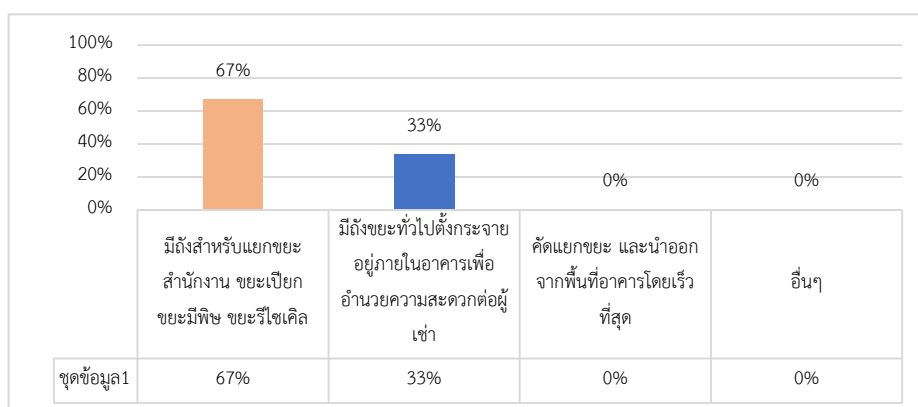
แผนภูมิที่ 15 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระจกกรอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องกำจัดแมลงภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารกำจัดสัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรคภายในอาคารมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ที่ 16



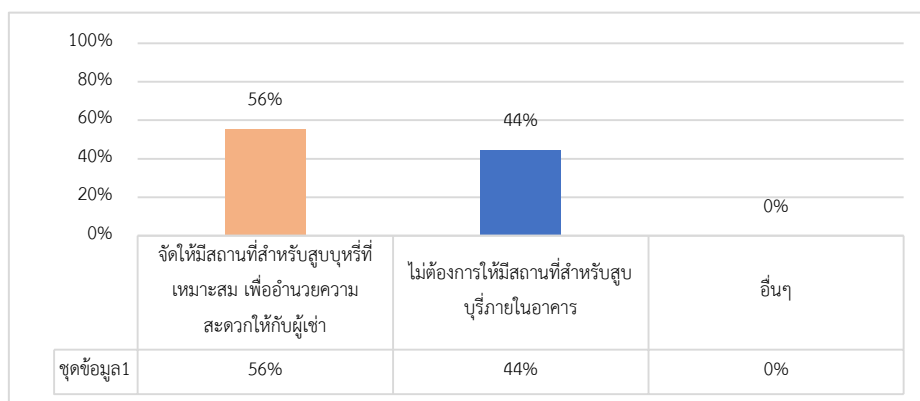
แผนภูมิที่ 16 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีถังคัดแยกขยะไว้ให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 67 รองลงมาต้องการแค่ถังขยะทั่วไปแต่ต้องจัดวางกระจายภายในอาคารให้ทั่วถึง ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 17



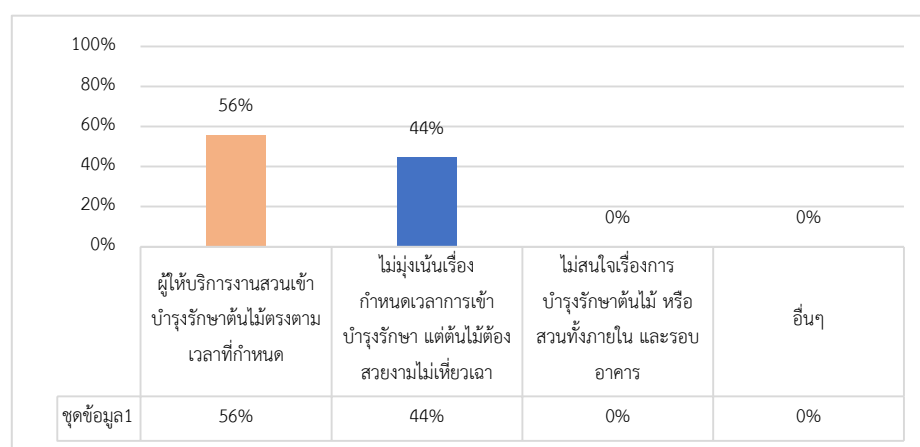
แผนภูมิที่ 17 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคาร พบว่า ผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดสถานที่สูบบุหรี่ที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 56 และมีผู้เช่าที่ไม่ต้องการให้มีสถานที่สูบบุหรี่เลย ร้อยละ 44 ตามแผนภูมิที่ 18



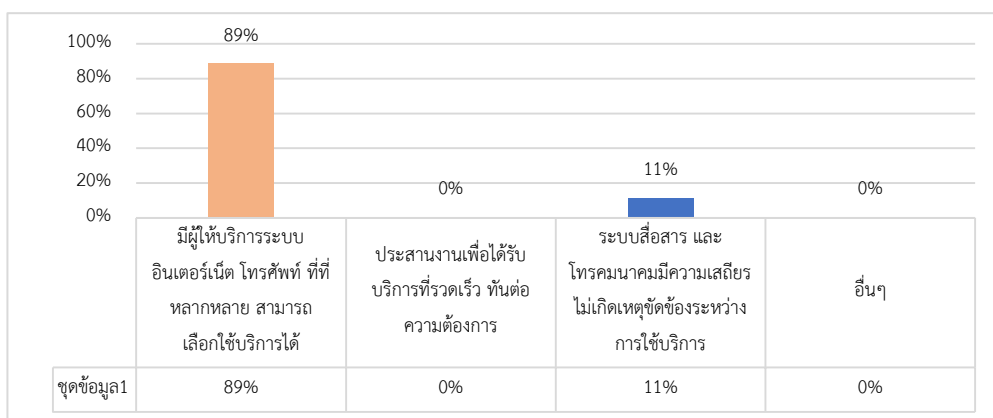
แผนภูมิที่ 18 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานภูมิทัศน์หรืองานสวน พบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ให้บริการงานสวนเข้าบำรุงรักษาดูแลต้นไม้มากที่สุด ร้อยละ 56 รองลงมาไม่สนใจเรื่องกำหนดเวลาแต่ต้องการให้ต้นไม้สวยงามอยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 44 ตามแผนภูมิที่ 19



แผนภูมิที่ 19 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

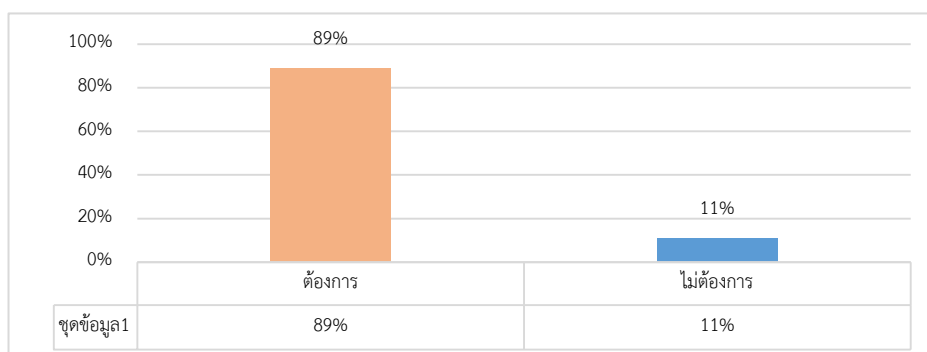
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้ให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่าในการเลือกใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 20



แผนภูมิที่ 20 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

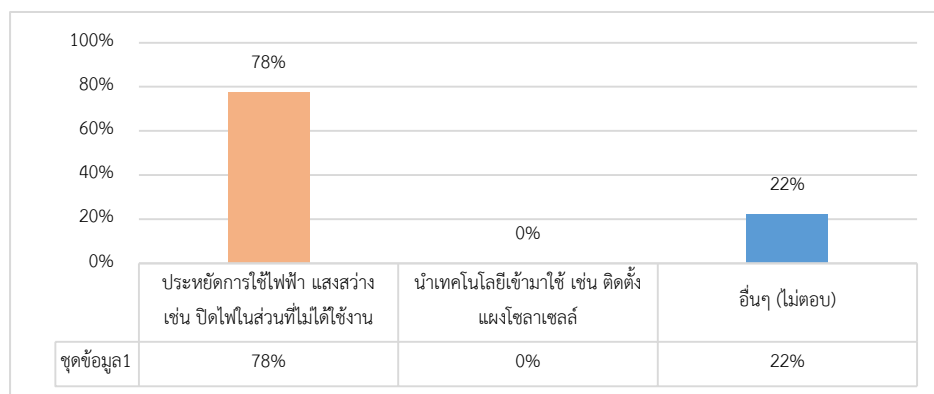
การจัดการพลังงาน เป็นการควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน พลังงานทดแทน เช่น การนำโซลาร์เซลล์มาใช้

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการจัดการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 21



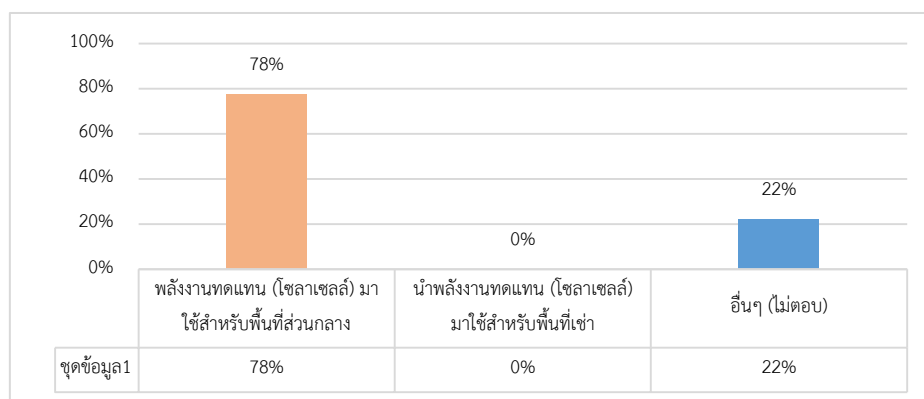
แผนภูมิที่ 21 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดการโดยการปิดไว้ในส่วนที่ไม่ได้ใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 78 ตามแผนภูมิที่ 22



แผนภูมิที่ 22 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

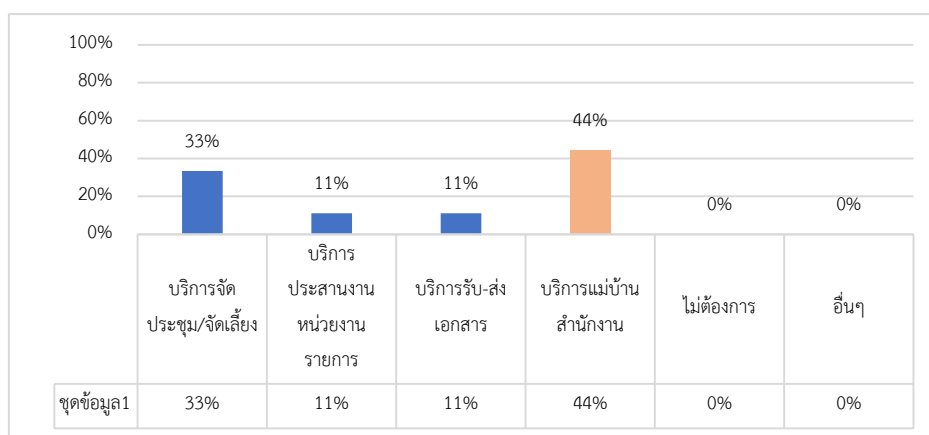
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องการนำพลังงานทดแทนมาใช้ภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารนำโซลาเซลล์มาใช้ในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารมากที่สุด ร้อยละ 78 ตามแผนภูมิที่ 23



แผนภูมิที่ 23 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

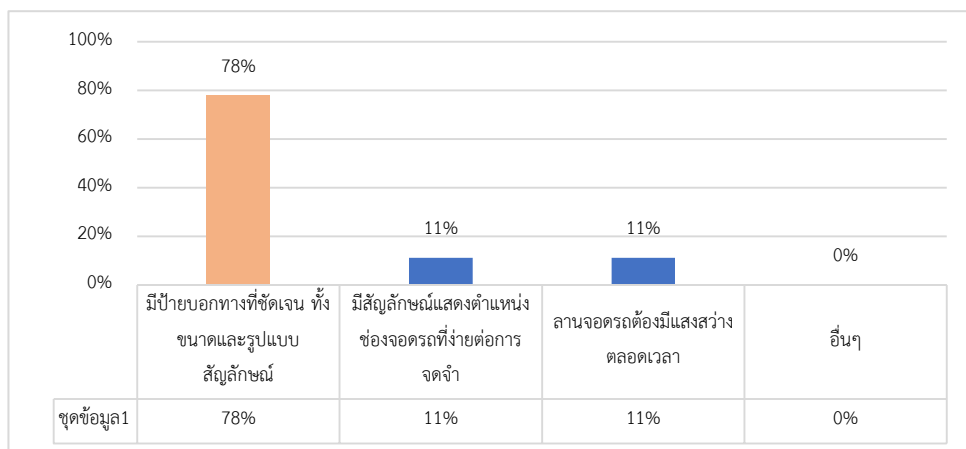
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ เป็นงานบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน การดูแลที่จอดรถ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีงานบริการแม่บ้านสำนักงานให้กับผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 44 รองลงมาต้องการให้มีการบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 24



แผนภูมิที่ 24 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารของผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม A

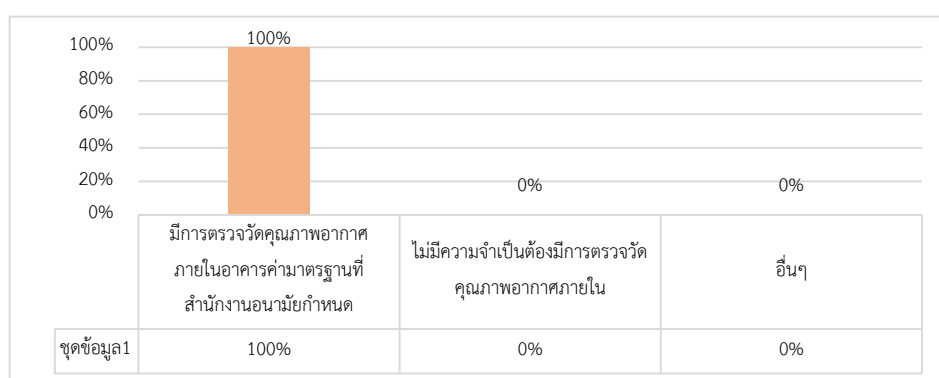
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการที่จอดรถภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารติดป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ บริเวณลานจอดรถให้ชัดเจน ง่ายต่อการจดจำและการใช้บริการ ร้อยละ 78 ตามแผนภูมิที่ 25



แผนภูมิที่ 25 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

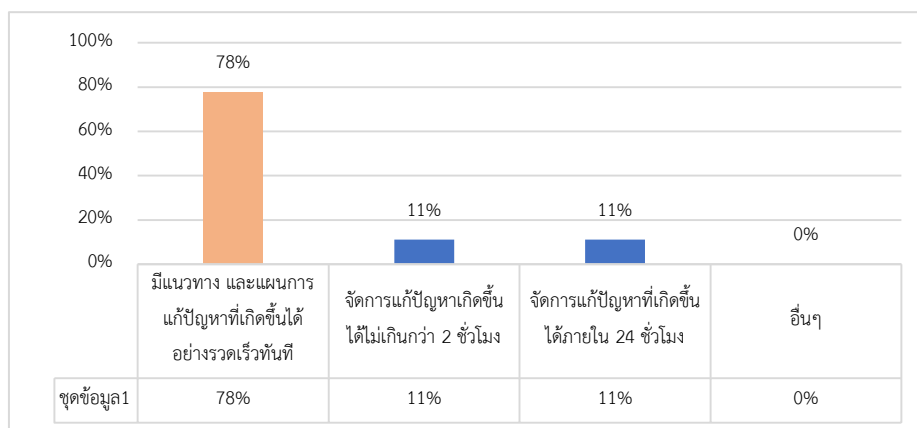
การจัดการความเสี่ยง เป็นงานด้านสุขภาพ/สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพ และทรัพย์สิน อุบัติภัย และอุบัติเหตุ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านสุขภาพ/สุขอนามัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจวัดคุณภาพรวมทั้งควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารให้ได้มาตรฐานมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 26



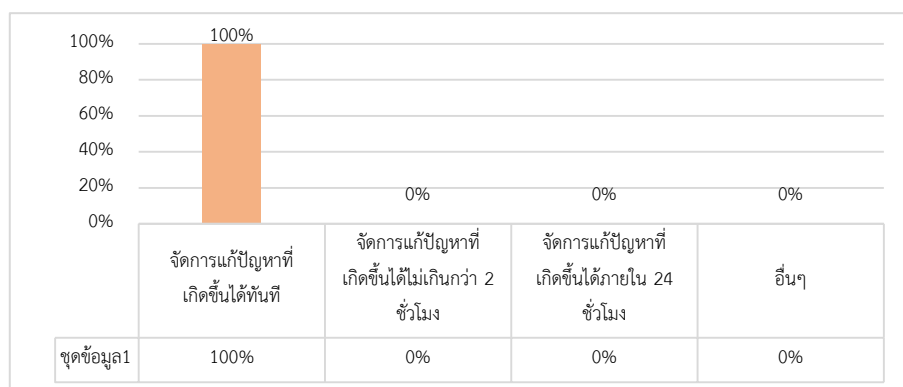
แผนภูมิที่ 26 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันเรื่องการก่อจลาจล การทำร้ายร่างกาย หรือภัยคุกคามต่อชีวิตที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันที่มากที่สุด ร้อยละ 78 ตามแผนภูมิที่ 27



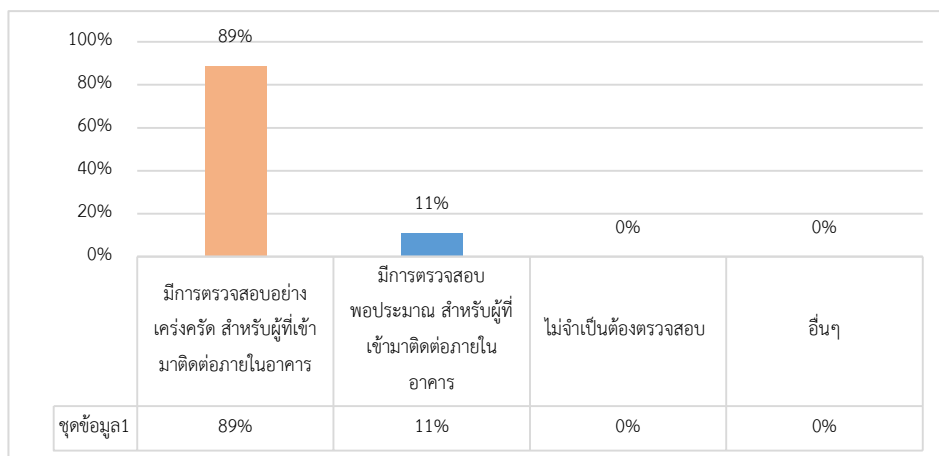
แผนภูมิที่ 27 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เช่ากลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุอุบัติภัยของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันปัญหาเรื่องอัคคีภัย น้ำท่วม แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นได้ทันที่มากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 28



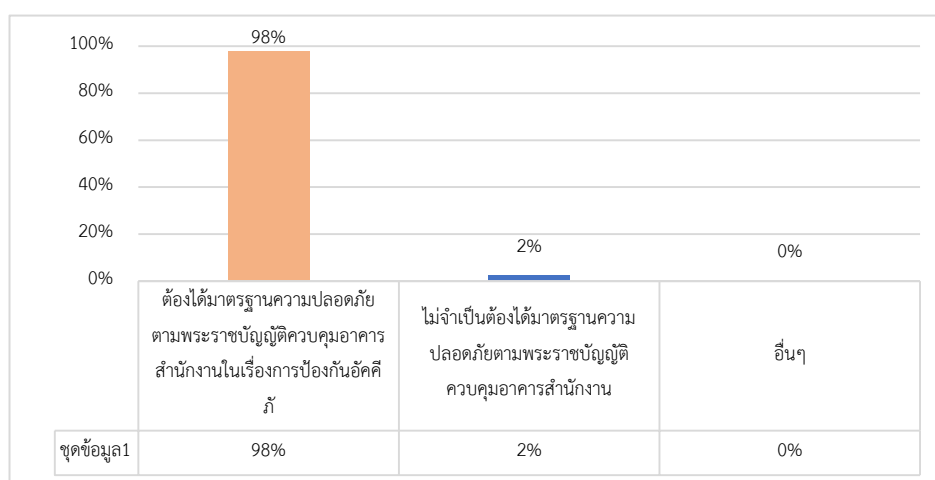
แผนภูมิที่ 28 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุอุบัติภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจสอบผู้มาติดต่ออย่างเคร่งครัดมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามตาราง 29



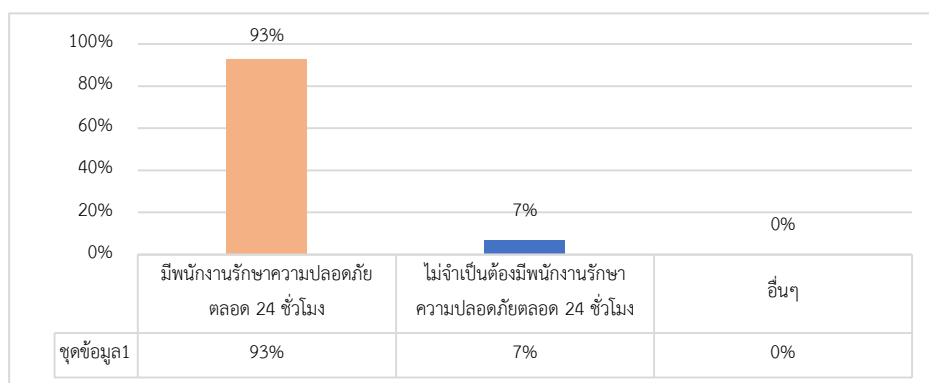
แผนภูมิที่ 29 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการระบบความปลอดภัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่อาคารสำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด ร้อยละ 98 ตามแผนภูมิที่ 30



แผนภูมิที่ 30 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ลานจอดรถพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด ร้อยละ 93 ตามแผนภูมิที่ 31

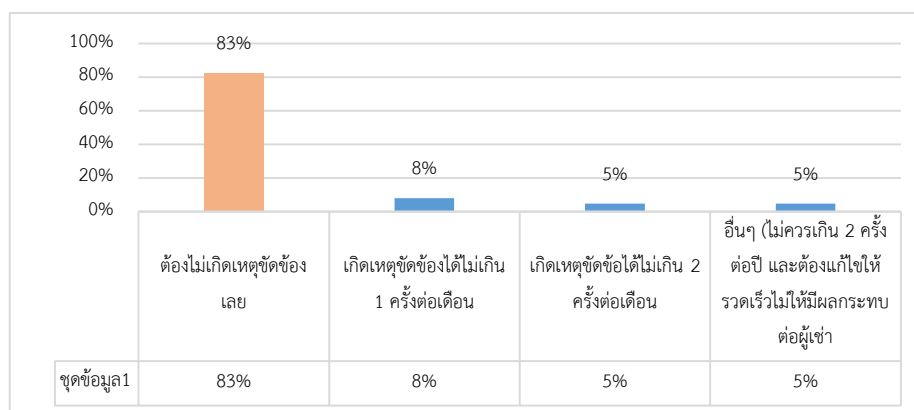


แผนภูมิที่ 31 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

4.3.2 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

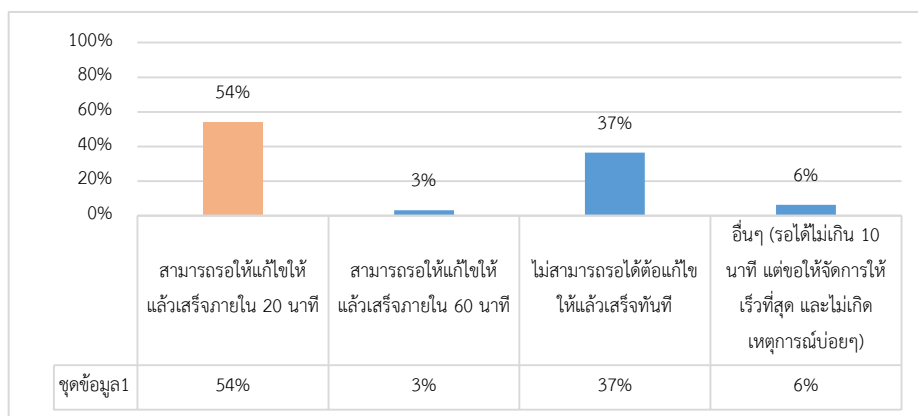
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง เป็นการจัดการระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการระบบอาคารประกอบอาคาร พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้ไม่เกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารเลยมากที่สุดร้อยละ 83 ตามแผนภูมิที่ 32



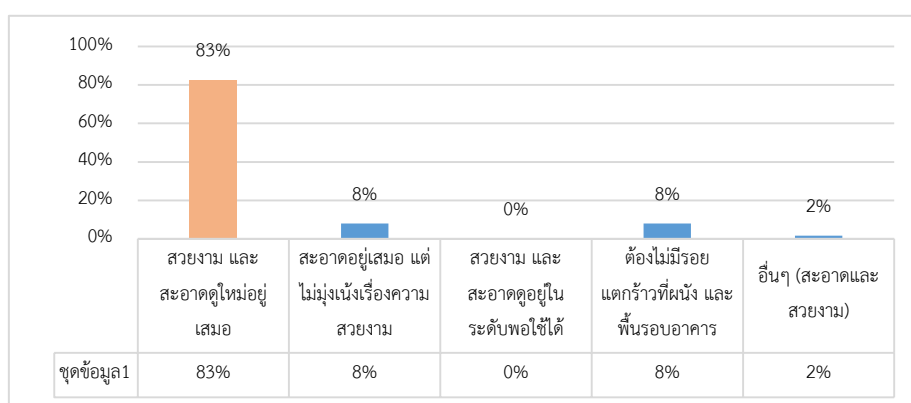
แผนภูมิที่ 32 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร เช่น ลิฟต์ค้ำง ไฟฟ้าดับพบว่า ผู้เข้าผู้เข้าพื้นที่อาคารกลุ่ม B ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารแก้ไขให้แล้วเสร็จไม่เกิน 20 นาทีมากที่สุดร้อยละ 54 รองลงมาไม่สามารถรอได้หมายถึงระบบประกอบอาคารต้องไม่ขัดข้องเลยร้อยละ 37 แสดงดังแผนภูมิที่ 33



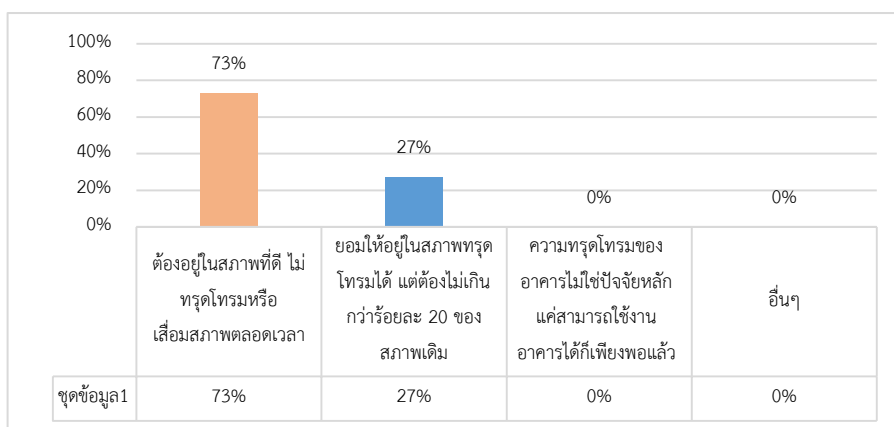
แผนภูมิที่ 33 ความต้องการและคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลนั่งภายนอกอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลนั่งภายนอกอาคารสวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอมากที่สุดร้อยละ 83 ตามแผนภูมิที่ 34



แผนภูมิที่ 34 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลนั่งภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

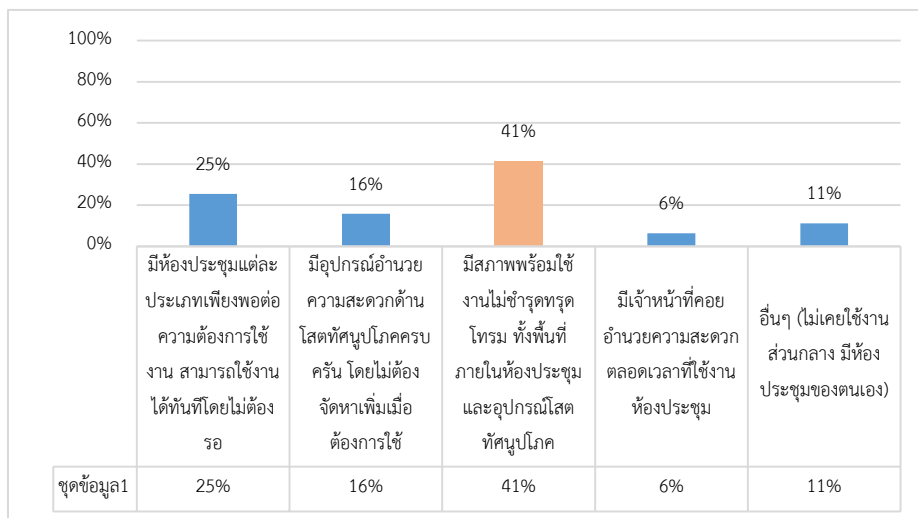
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายในอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายในอาคารให้ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพตลอดเวลามากที่สุดร้อยละ 73 รองลงมายอมให้ทรุดโทรมได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 27 ของสภาพเดิม ร้อยละ 22 แสดงดังแผนภูมิที่ 35



แผนภูมิที่ 35 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

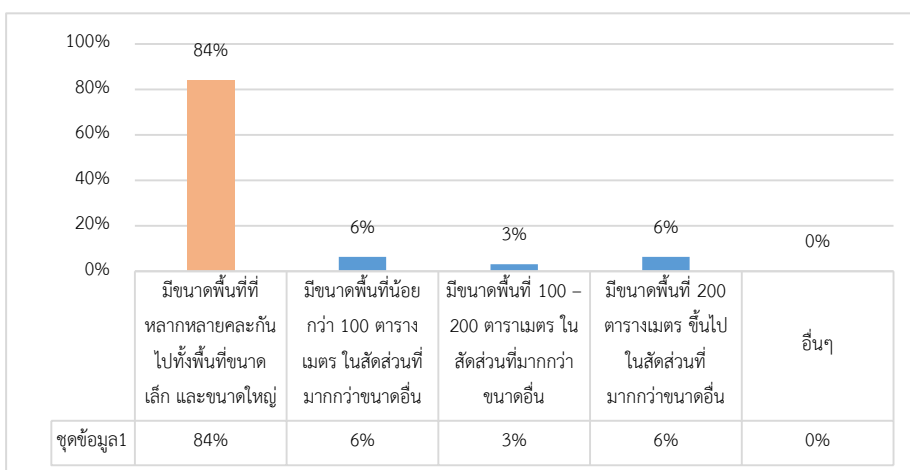
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร เป็นการจัดการเกี่ยวกับพื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความ ต้องการ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านพื้นที่ห้องประชุม ส่วนกลางของอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ พื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของอาคารไม่ทรุดโทรมมีอุปกรณ์ครบครันมากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงมาต้องการให้มีเพียงพอต่อความต้องการและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 36



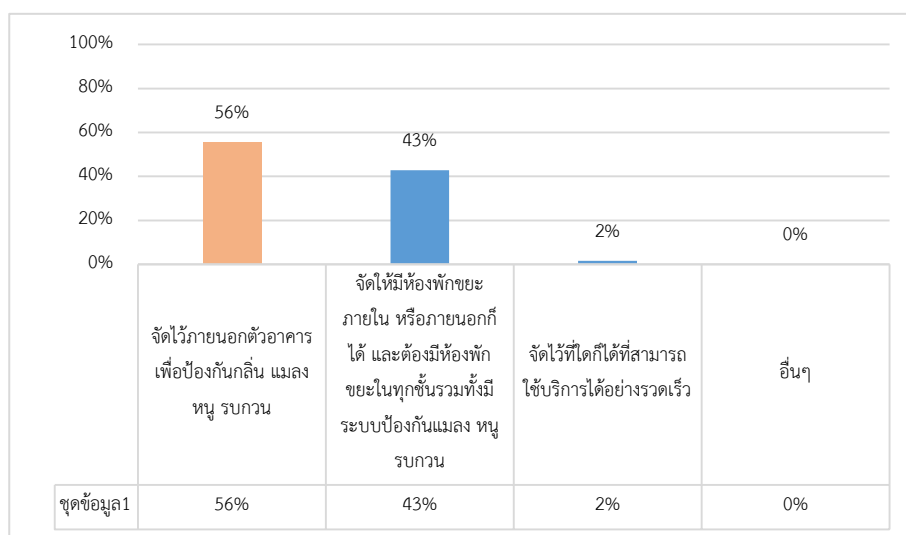
แผนภูมิที่ 36 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้ใช้พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการพื้นที่สำนักงานพบว่า ผู้ใช้พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้พื้นที่สำนักงานมีขนาดหลากหลายสามารถเลือกใช้งานได้ตามความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 84 ตามแผนภูมิที่ 37



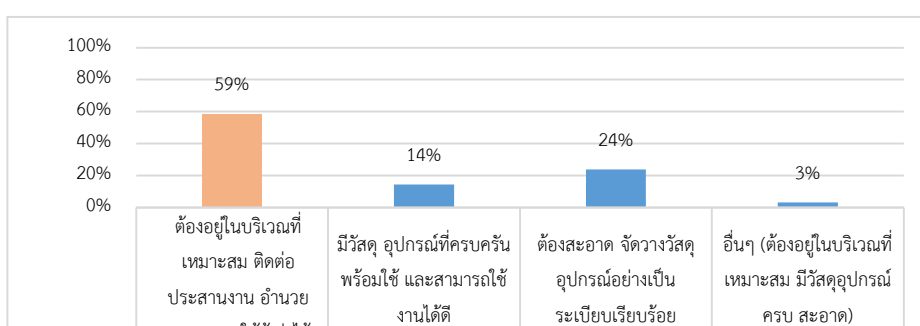
แผนภูมิที่ 37 ความต้องการคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้ใช้พื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพักขยะส่วนกลาง พบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ต้องการให้ห้องขยะอยู่ภายนอกอาคารเพื่อป้องกันสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเข้ามาภายในอาคารมากที่สุดร้อยละ 56 รองลงมาจัดไว้ภายในห้องภายนอกได้แต่ต้องมีห้องพักขยะทุกชั้น ร้อยละ 43 ตามแผนภูมิที่ 38



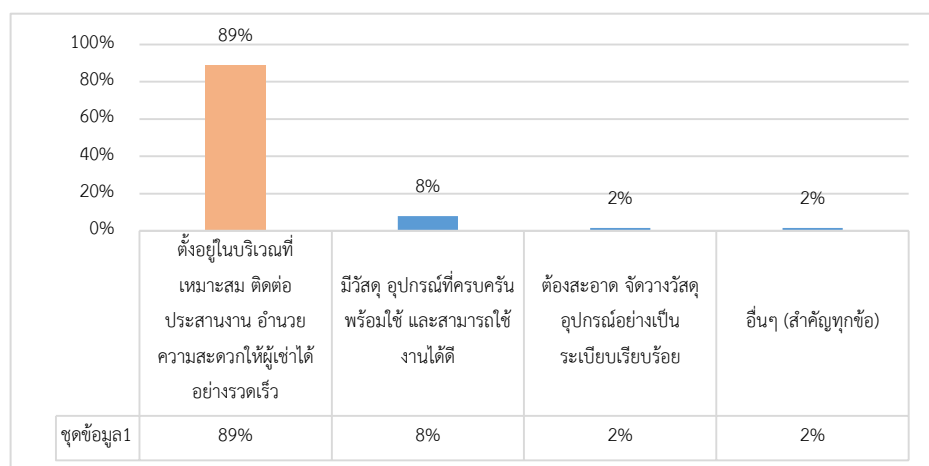
แผนภูมิที่ 38 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลาง พบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ 59 รองลงมาเห็นว่าห้องแม่บ้านต้องสะอาดเป็นระเบียบ ร้อยละ 24 ตามแผนภูมิที่ 39



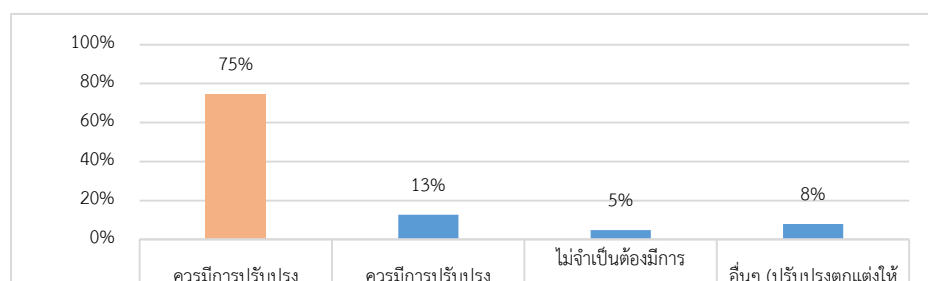
แผนภูมิที่ 39 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่
สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่าย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 40



แผนภูมิที่ 40 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

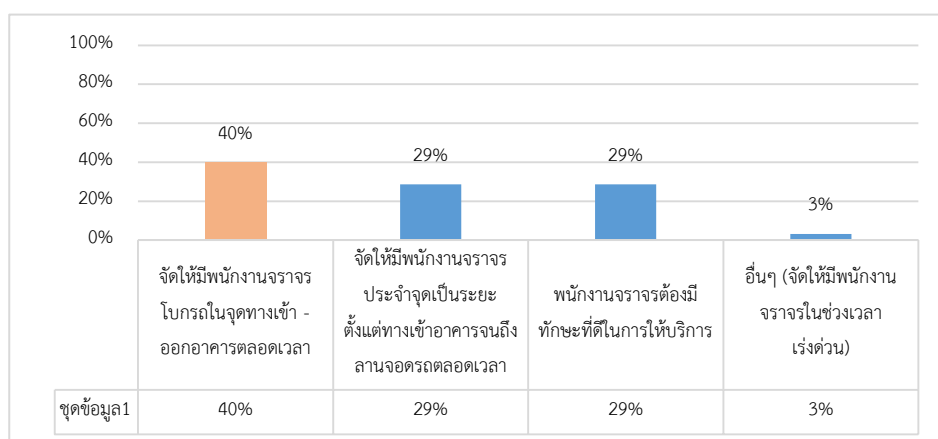
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการปรับปรุงหรือตกแต่งภายในอาคารใหม่ทุก 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 75 แสดงดังตามแผนภูมิที่ 41



แผนภูมิที่ 41 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

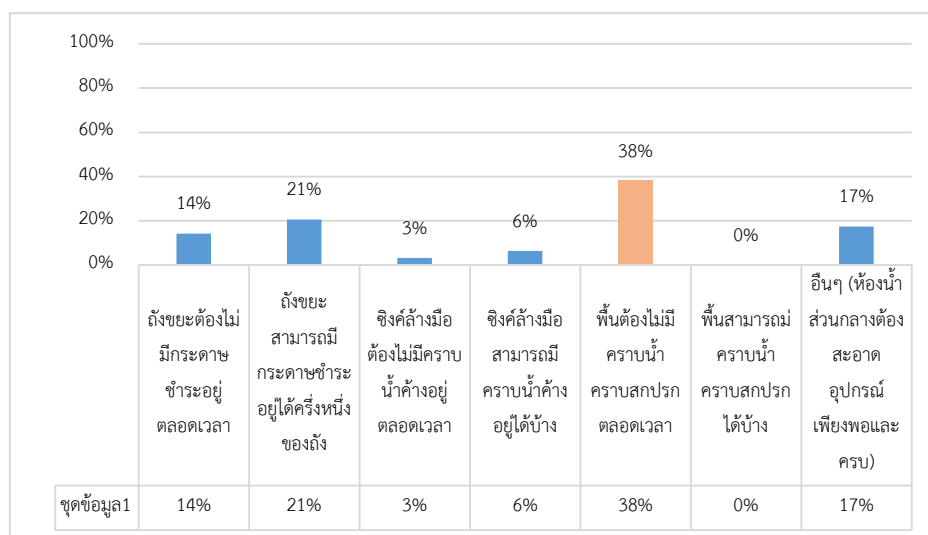
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป เป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด จัดการจราจร การจัดขยะ งานสวน งานระบบสื่อสารโทรคมนาคม

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานจราจรพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานจราจรโบกรถบริเวณทางเข้า-ออกตลอดเวลา มากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมาต้องการให้มีพนักงานจราจรประจำทุกจุดจนถึงลานจอดรถรวมทั้งพนักงานจราจรต้องมีทักษะที่ดีในการให้บริการ ร้อยละ 29 ตามแผนภูมิที่ 42



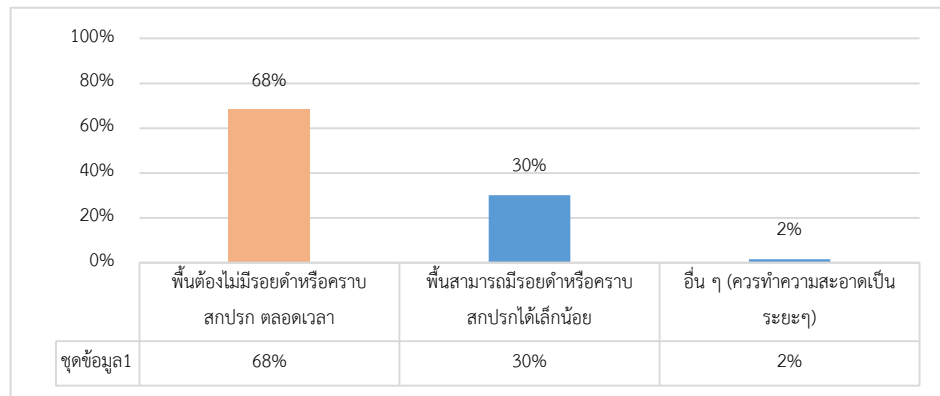
แผนภูมิที่ 42 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำ ส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ไม่มีขยะอยู่ใน ถึงขยะเลยตลอดเวลา ซึ่งค้ล้างมือและพื้นห้องน้ำต้องไม่มีคราบน้ำค้างอยู่ตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 22 เท่ากัน ตามแผนภูมิที่ 43



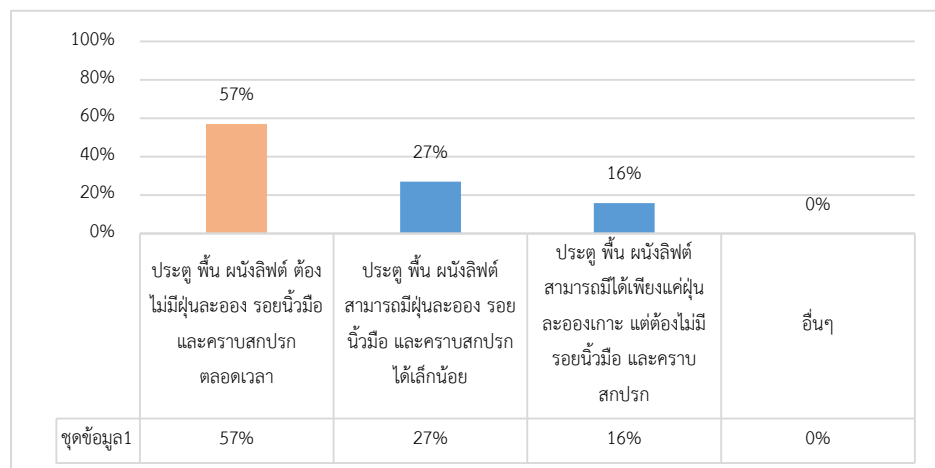
แผนภูมิที่ 43 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดิน ส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลพื้นทางเดินสะอาดไม่มีคราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 68 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบน้ำได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 30 ตามแผนภูมิที่ 44



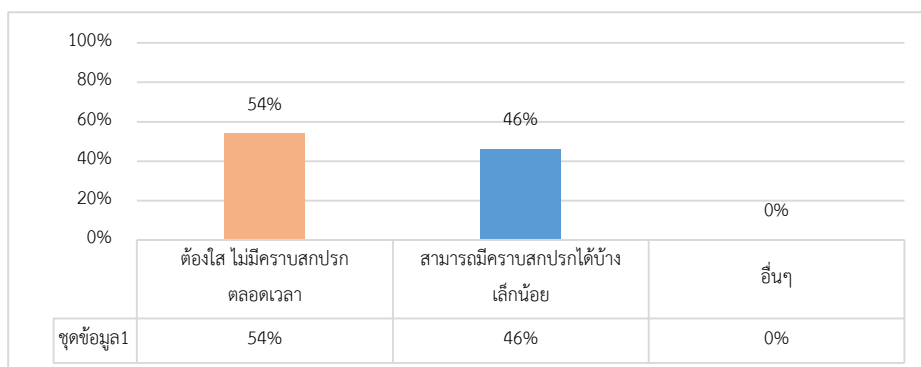
แผนภูมิที่ 44 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดินส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลลิฟต์โดยสารให้สะอาดตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 57 รองลงมายินยอมให้มีคราบสกปรกได้เล็กน้อย ร้อยละ 27 ตามแผนภูมิที่ 45



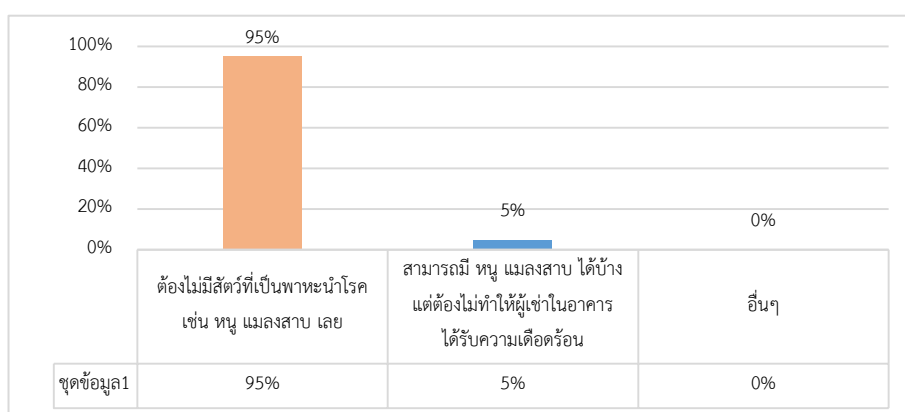
แผนภูมิที่ 45 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลความสะอาดของกระจกรอบอาคารให้ปราศจากคราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 54 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 46 ตามแผนภูมิที่ 46



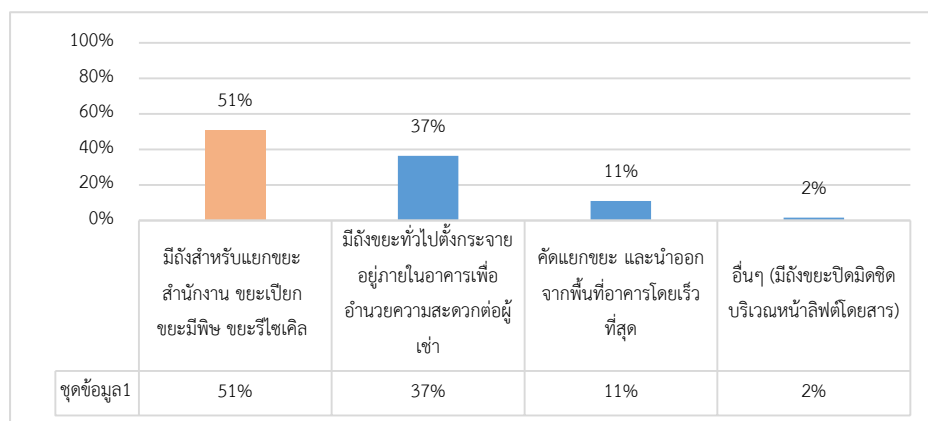
แผนภูมิที่ 46 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องกำจัดแมลงภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารกำจัดสัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรคภายในอาคารมากที่สุด ร้อยละ 95 ตามแผนภูมิที่ 47



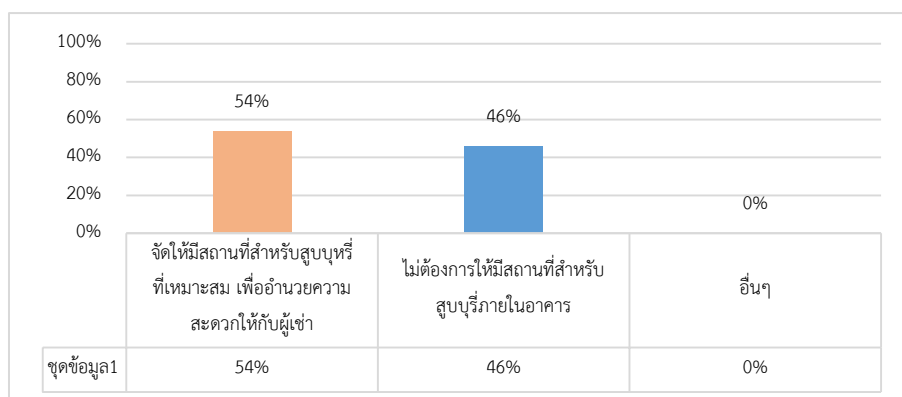
แผนภูมิที่ 47 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคาร พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีถังคัดแยกขยะไว้ให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 51 รองลงมาต้องการแค่ถังขยะทั่วไปแต่ต้องจัดวางกระจายภายในอาคารให้ทั่วถึง ร้อยละ 37 ตามแผนภูมิที่ 48



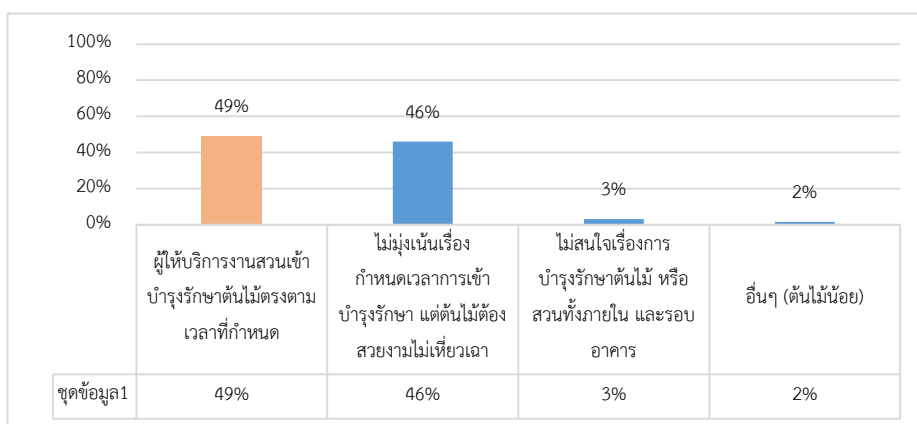
แผนภูมิที่ 48 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคาร พบว่า ผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดสถานที่สูบบุหรี่ที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 54 และมีผู้เช่าที่ไม่ต้องการให้มีสถานที่สูบบุหรี่เลย ร้อยละ 46 ตามแผนภูมิที่ 49



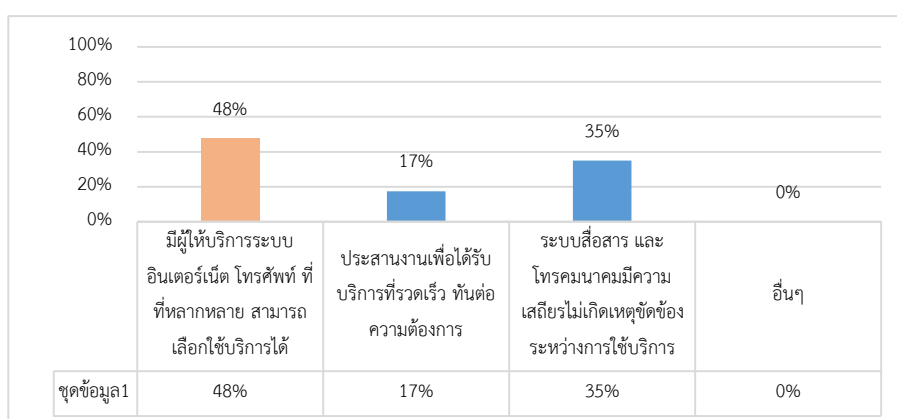
แผนภูมิที่ 49 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานภูมิทัศน์หรืองานสวนพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ให้บริการงานสวนเข้าบำรุงรักษาดูแลต้นไม้มากที่สุด ร้อยละ 49 รองลงมาไม่สนใจเรื่องกำหนดเวลาแต่ต้องการให้ต้นไม้สวยงามอยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 46 ตามแผนภูมิที่ 50



แผนภูมิที่ 50 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

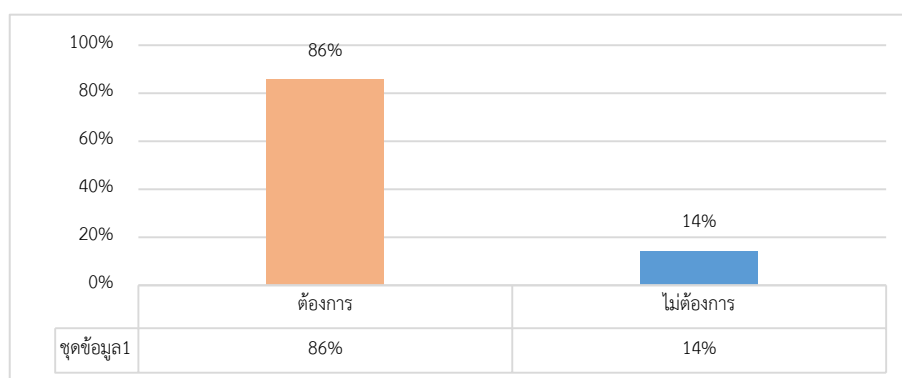
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้ให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่าในการเลือกใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 48 รองลงมาต้องการให้ดูและระบบสื่อสารให้เสถียรไม่เกิดเหตุขัดข้อง ร้อยละ 35 ตามแผนภูมิที่ 51



แผนภูมิที่ 51 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

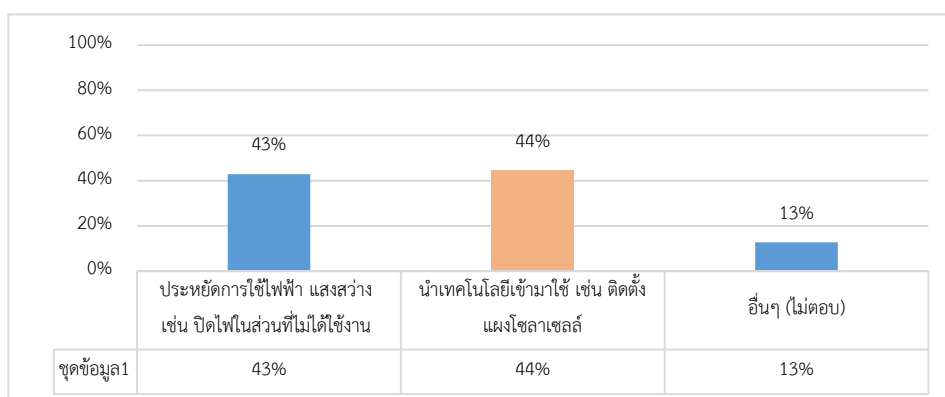
การจัดการพลังงาน เป็นการควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน พลังงานทดแทน เช่น การนำโซลาร์เซลล์มาใช้

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการจัดการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานร้อยละ 86 ตามแผนภูมิที่ 52



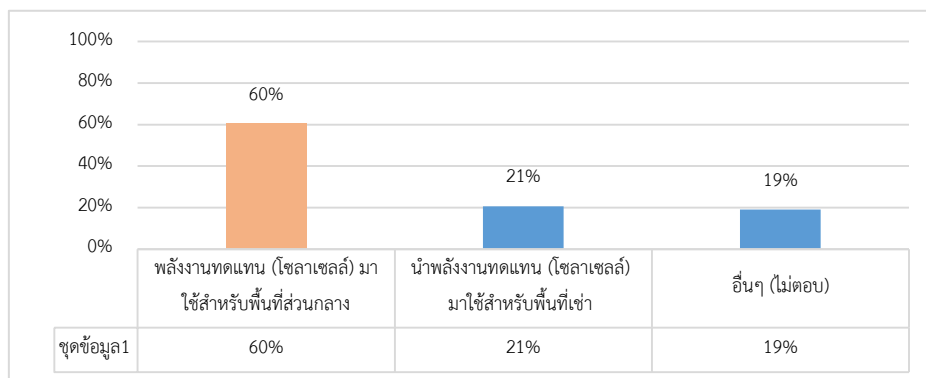
แผนภูมิที่ 52 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารนำเทคโนโลยีโซลาร์เซลล์เข้ามาช่วยในการประหยัดพลังงานมากที่สุด ร้อยละ 44 รวมทั้ง ตามแผนภูมิที่ 53



แผนภูมิที่ 53 ความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

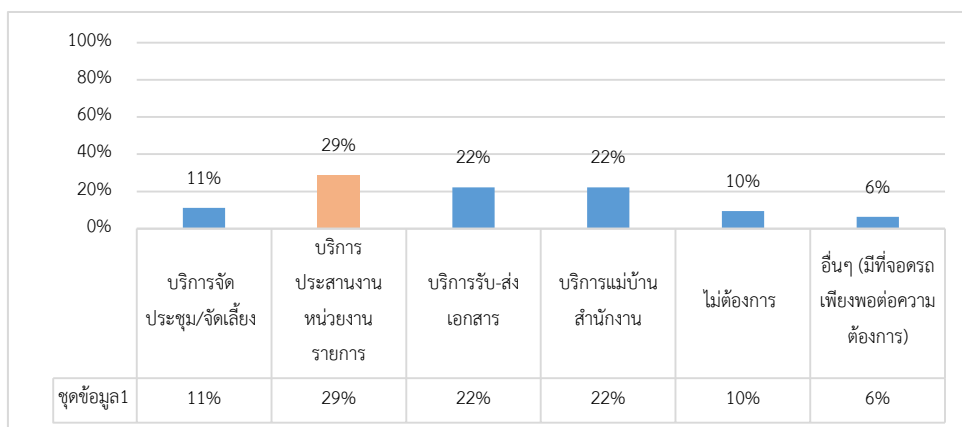
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องการนำพลังงานทดแทนมาใช้ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารนำโซลาเซลล์มาใช้ในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารมากที่สุด ร้อยละ 60 รองลงมาต้องการให้นำไปใช้กับพื้นที่เช่า ตามแผนภูมิที่ 54



แผนภูมิที่ 54 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

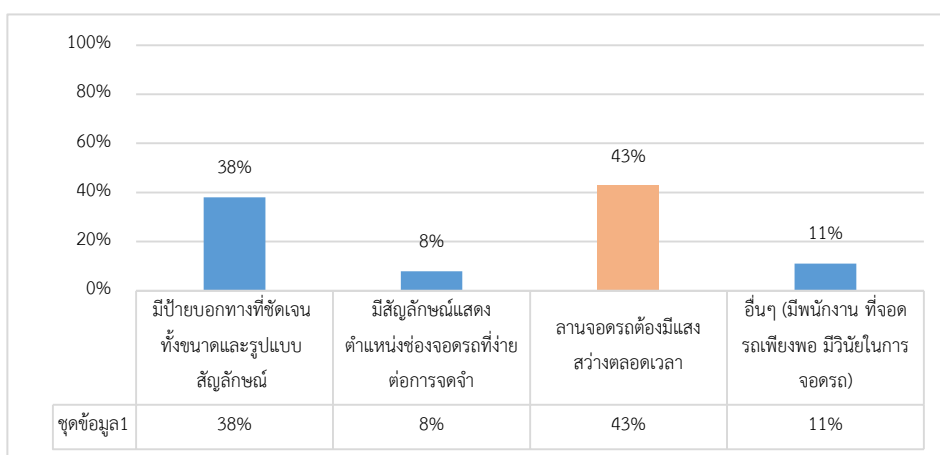
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ เป็นงานบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน การดูแลที่จอดรถ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีบริการประสานงานหน่วยงานราชการให้กับผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 29 รองลงมาต้องการให้มีการบริการรับ-ส่งเอกสารและบริการแม่บ้านสำนักงาน ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 55



แผนภูมิที่ 55 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารของผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม B

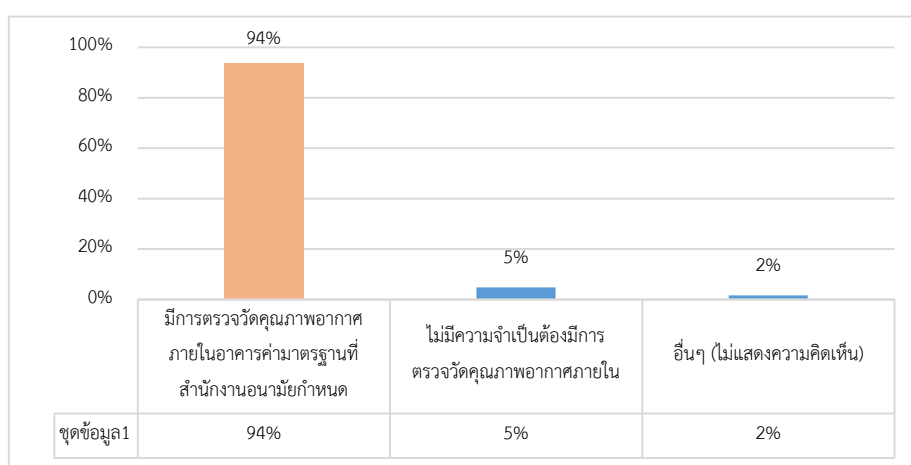
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการที่จอดรถภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้ลานจอดรถมีแสงสว่างตลอดเวลาที่มืด ร้อยละ 43 รองลงมาต้องการให้ติดป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ บริเวณลานจอดรถให้ชัดเจน ง่ายต่อการจดจำและการใช้บริการ ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 4.56



แผนภูมิที่ 56 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

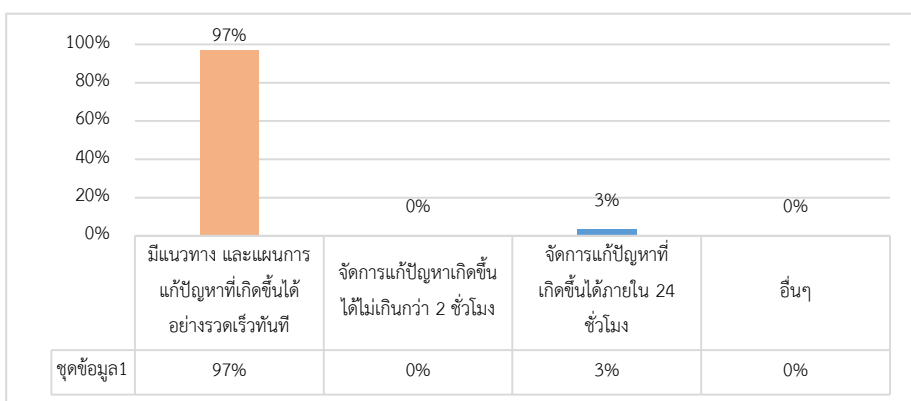
การจัดการความเสี่ยง เป็นงานด้านสุขภาพ/สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพ และทรัพย์สิน อุบัติภัย และอุบัติเหตุ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านสุขภาพ/สุขอนามัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจวัดคุณภาพรวมทั้งควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารให้ได้มาตรฐานมากที่สุด ร้อยละ 94 ตามแผนภูมิที่ 57



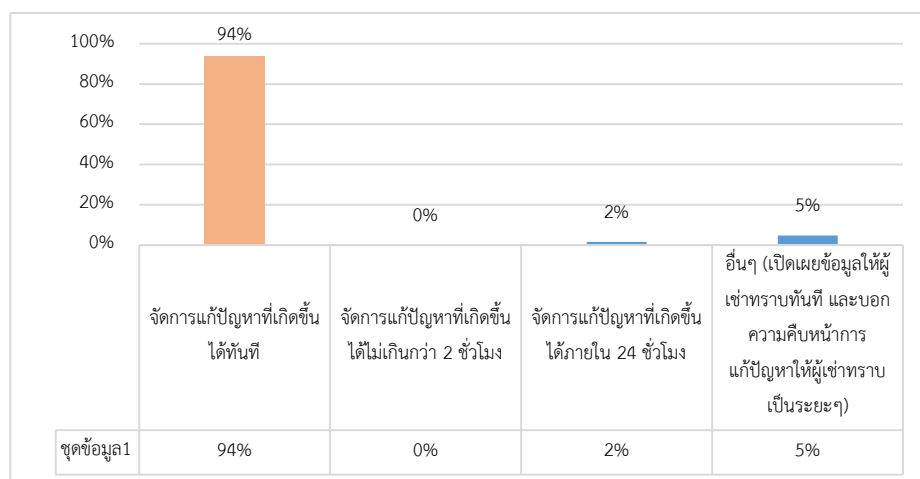
แผนภูมิที่ 57 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เข้าภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันเรื่องการก่อจลาจล การทำร้ายร่างกาย หรือภัยคุกคามต่อชีวิตที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันที่มากที่สุด ร้อยละ 97 ตามแผนภูมิที่ 58



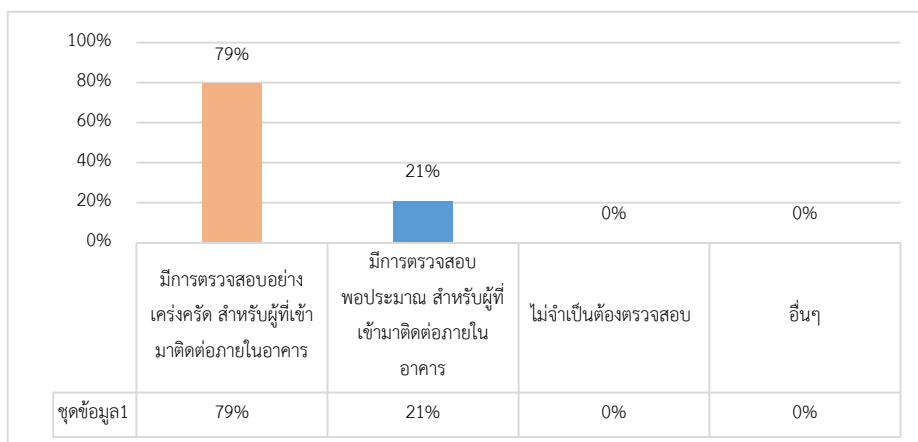
แผนภูมิที่ 58 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เช่ากลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุอุบัติเหตุของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันปัญหาเรื่องอัคคีภัย น้ำท่วม แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นได้ทันทีมากที่สุด ร้อยละ 94 ตามแผนภูมิที่ 59



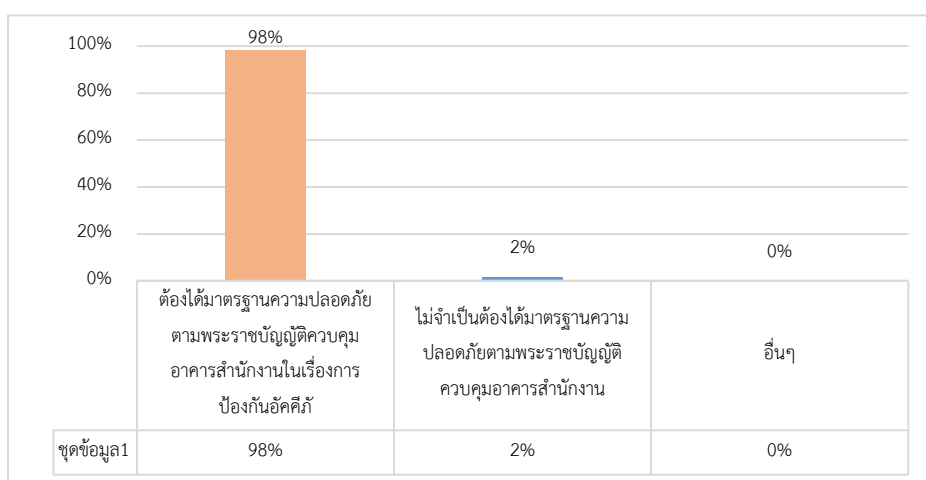
แผนภูมิที่ 59 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุอุบัติเหตุภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจสอบผู้มาติดต่ออย่างเคร่งครัดมากที่สุด ร้อยละ 79 รองลงมาอนุโลมให้ตรวจสอบแค่พอประมาณ ร้อยละ 21 ตามแผนภูมิที่ 60



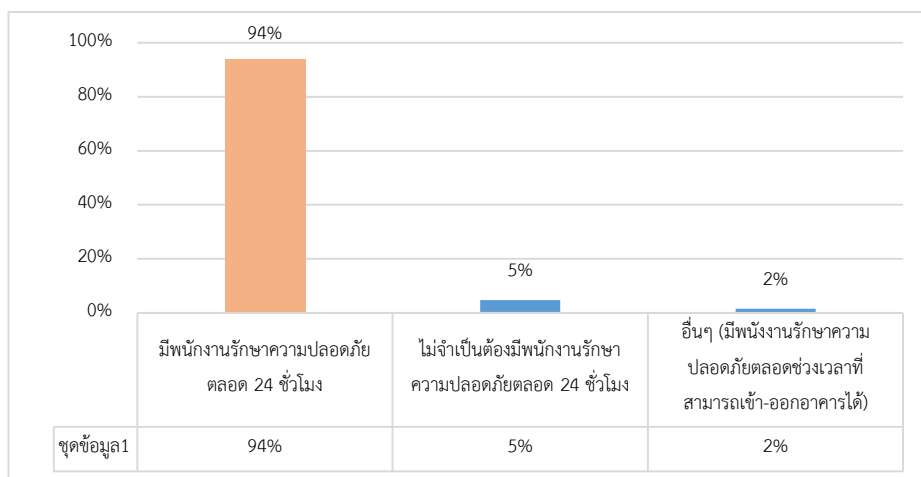
แผนภูมิที่ 60 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการระบบความปลอดภัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่อาคารสำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด ร้อยละ 98 ตามแผนภูมิที่ 61



แผนภูมิที่ 61 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ลานจอดรถพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด ร้อยละ 94 ตามแผนภูมิที่ 62

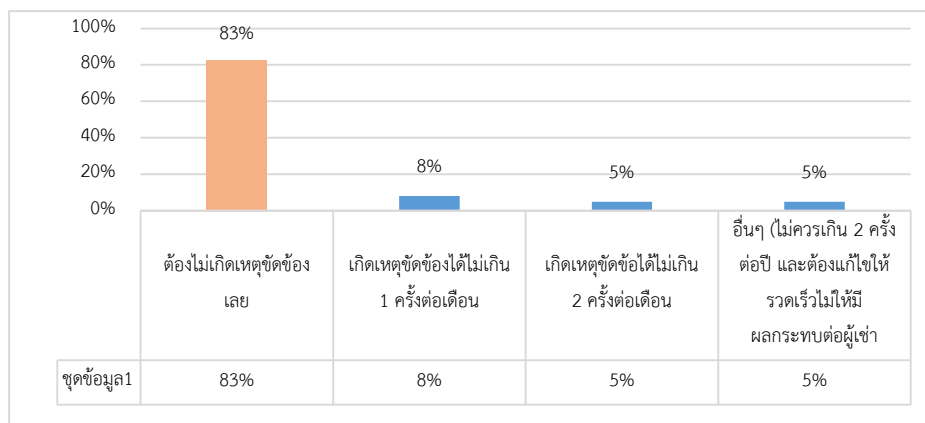


แผนภูมิที่ 62 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

4.3.3 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

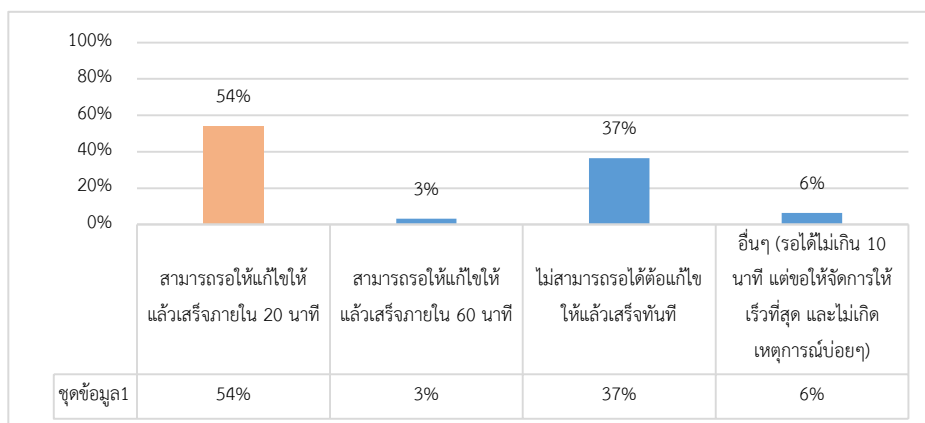
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง เป็นการจัดการเกี่ยวกับการดูแลระบบประกอบอาคาร เช่น ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอ

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลระบบประกอบอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้ผู้บริหารอาคารดูแลไม่ให้เกิดปัญหาขัดข้องกับระบบอาคารเลยมากที่สุด ร้อยละ 83 ตามแผนภูมิที่ 63



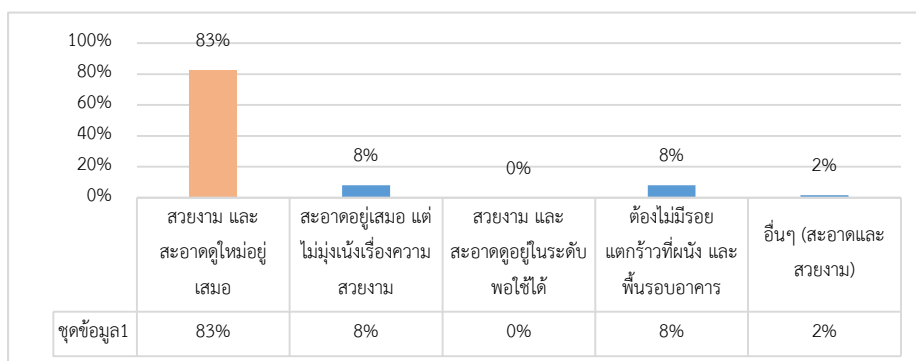
แผนภูมิที่ 63 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการดูแลระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร เช่น ลิฟต์ค้าง ไฟฟ้าดับพบว่า ผู้เช่าผู้เช่าพื้นที่อาคารกลุ่ม C ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารแก้ไขให้แล้วเสร็จไม่เกิน 20 นาทีมากที่สุดร้อยละ 54 รองลงมาไม่สามารถรอได้หมายถึงระบบประกอบอาคารต้องไม่ขัดข้องเลยร้อยละ 37 ตามแผนภูมิที่ 64



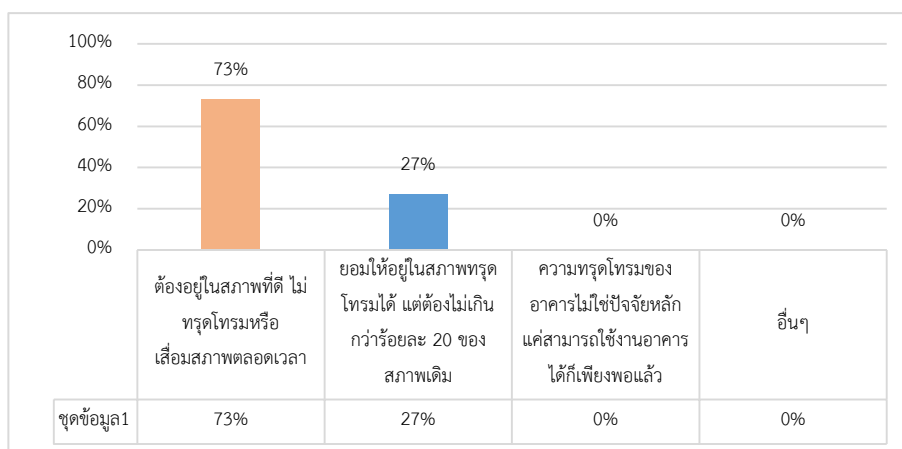
แผนภูมิที่ 64 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลนั่งภายนอกอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลนั่งภายนอกอาคารให้สวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอมากที่สุดร้อยละ 83 ตามแผนภูมิที่ 65



แผนภูมิที่ 65 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

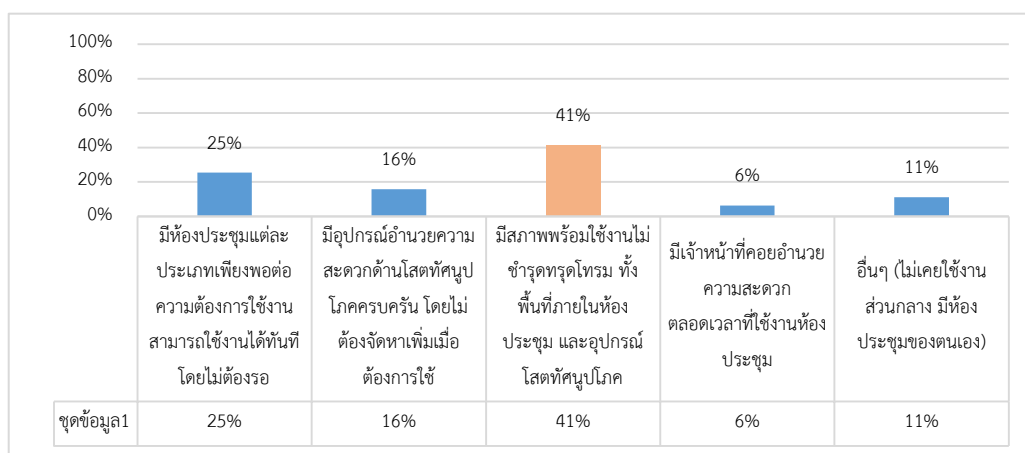
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายนอกอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายนอกอาคารให้ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพตลอดเวลามากที่สุดร้อยละ 73 รองลงมายอมให้ทรุดโทรมได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 20 ของสภาพเดิม ร้อยละ 27 แสดงดังแผนภูมิที่ 66



แผนภูมิที่ 66 ความต้องการและคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

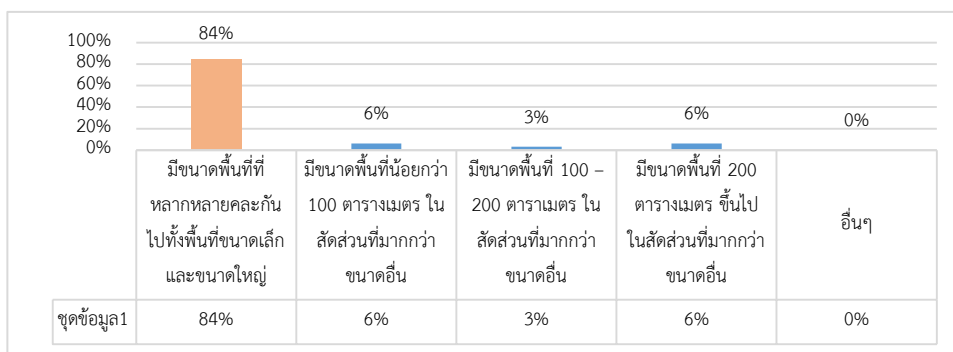
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร เป็นการจัดการเกี่ยวกับพื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านพื้นที่ห้องประชุม ส่วนกลางของอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้พื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของอาคารมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอและมีอุปกรณ์ครบครันมากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงต้องการให้มีเพียงพอต่อการใช้งานและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 67



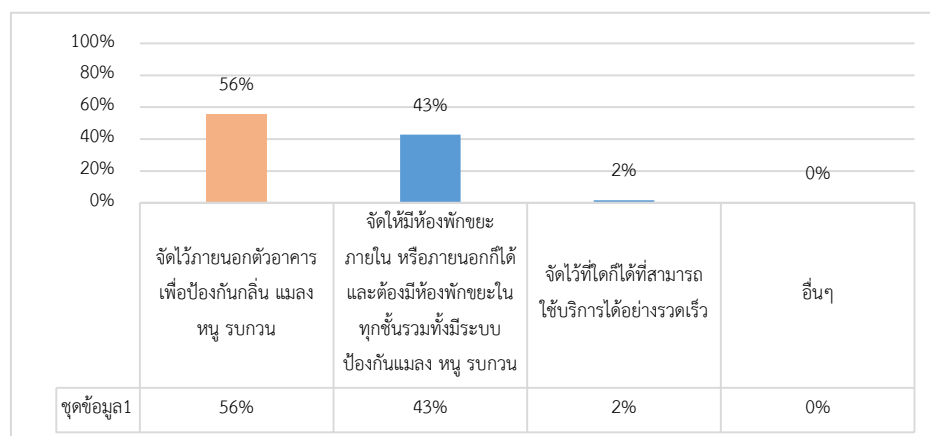
แผนภูมิที่ 67 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการพื้นที่สำนักงานพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้พื้นที่สำนักงานมีขนาดหลากหลายสามารถเลือกใช้งานได้ตามความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 84 ตามแผนภูมิที่ 68



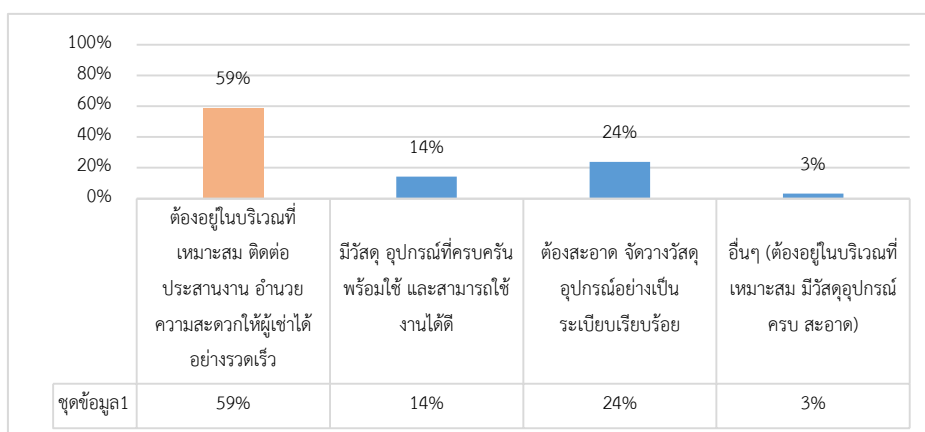
แผนภูมิที่ 68 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพักขยะส่วนกลาง พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ต้องการให้ห้องขยะอยู่ภายนอกอาคารเพื่อป้องกันสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเข้ามาภายในอาคารมากที่สุด ร้อยละ 56 รองลงมาต้องการให้จัดไว้ภายในหรือภายนอกก็ได้แต่ต้องมีห้องพักขยะภายในทุกชั้นด้วย ตามแผนภูมิที่ 69



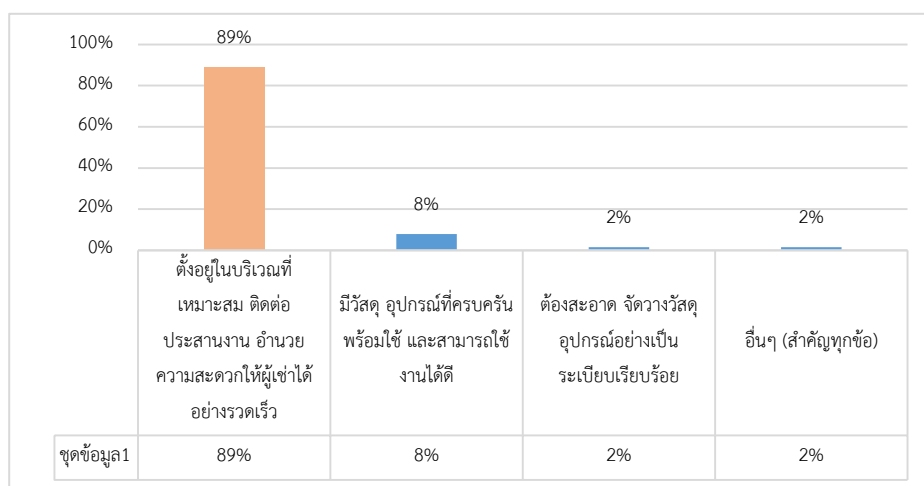
แผนภูมิที่ 69 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลาง พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ 59 รองลงมาเห็นว่าห้องแม่บ้านต้องสะอาดเป็นระเบียบ ร้อยละ 24 ตามแผนภูมิที่ 70



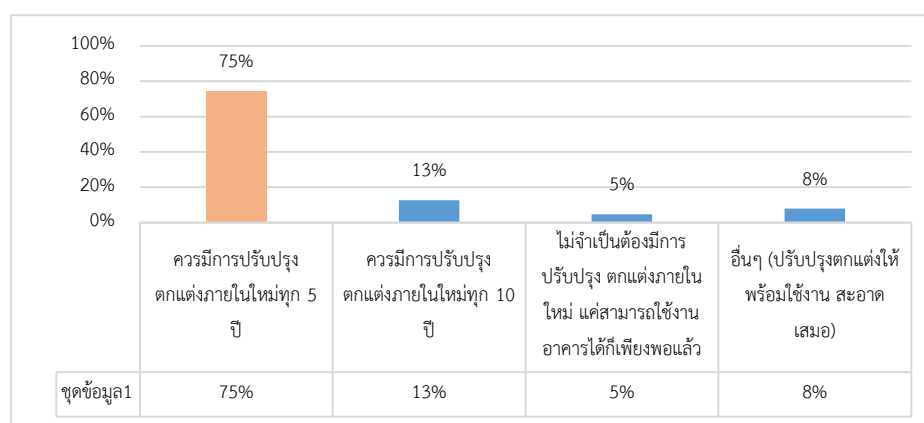
แผนภูมิที่ 70 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่ สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่าย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 89 ตามแผนภูมิที่ 71



แผนภูมิที่ 71 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

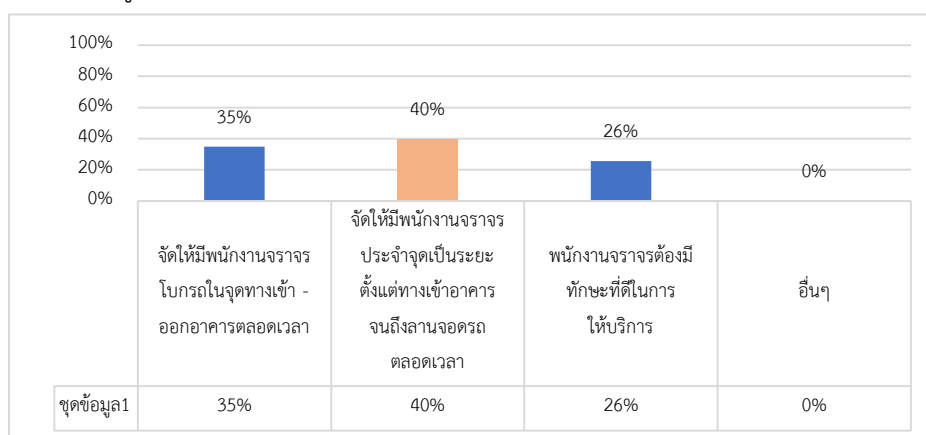
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการให้มีการปรับปรุงหรือตกแต่งภายในอาคารใหม่ทุก 5 ปีมากที่สุดร้อยละ 75 แสดงดังตามแผนภูมิที่ 72



แผนภูมิที่ 72 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

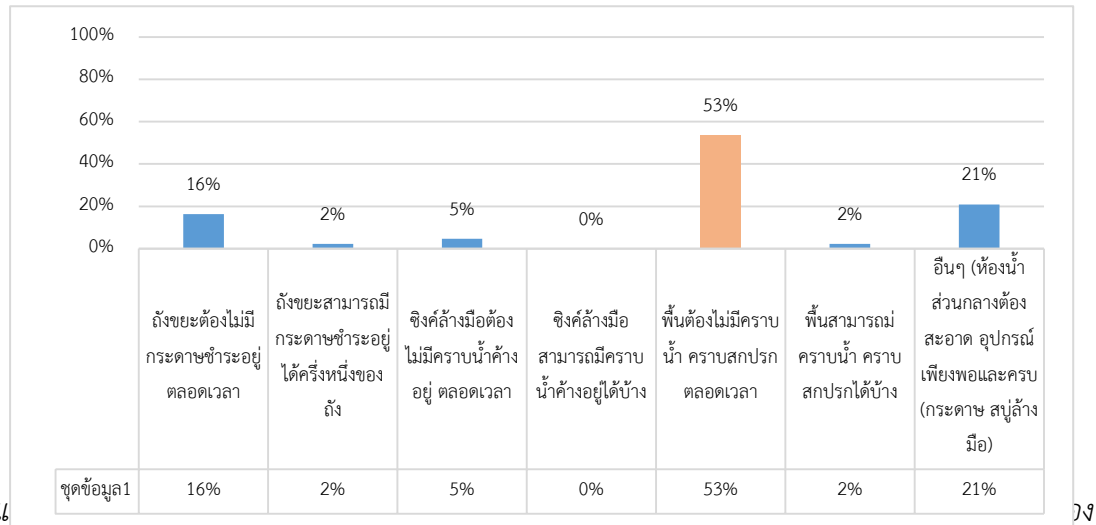
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป เป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด จัดการจราจร การจัดขยะ งานสวน งานระบบสื่อสารโทรคมนาคม

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานจราจรพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานประจำทุกจุดจนถึงลานจอดรถมากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมาต้องการให้มีพนักงานจราจรโบกรถบริเวณทางเข้า-ออกตลอดเวลา ร้อยละ 35 ตามแผนภูมิที่ 73



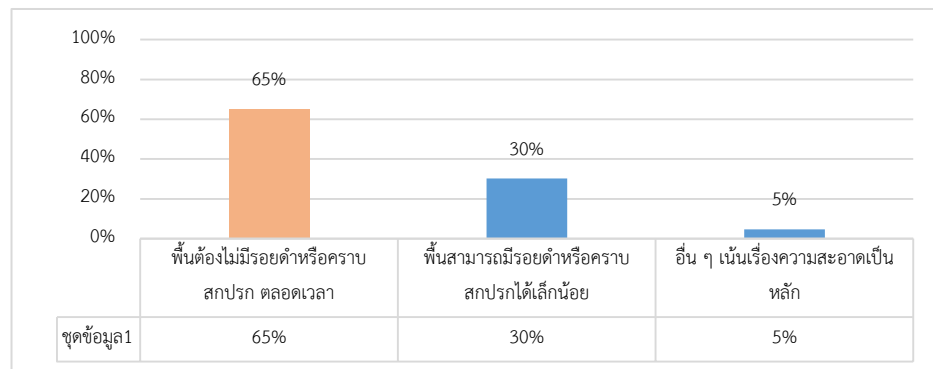
แผนภูมิที่ 73 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เข้าพื้นที่อาคารกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้พื้นสะอาดไม่มีคราบน้ำ คราบสกปรกเลยตลอดเวลา ร้อยละ 53 ตามแผนภูมิ 74



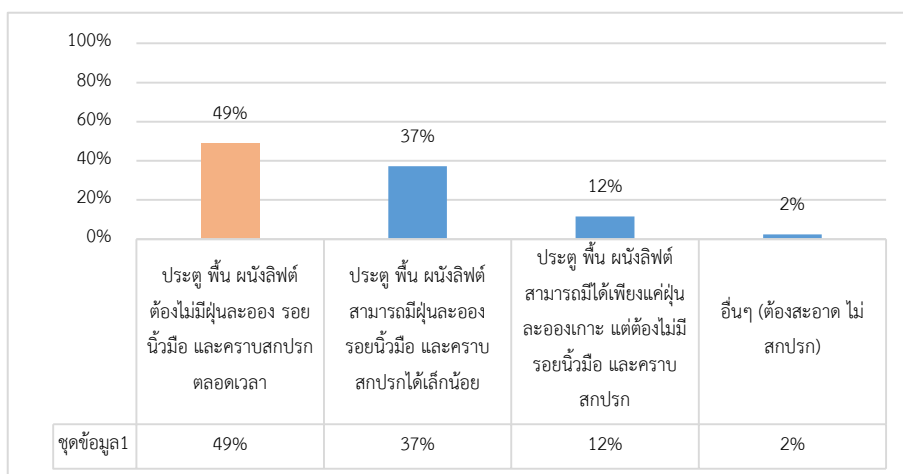
ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณโถงทางเดินส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลพื้นที่ทางเดินให้สะอาดไม่มีคราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 65 ตามแผนภูมิที่ 75



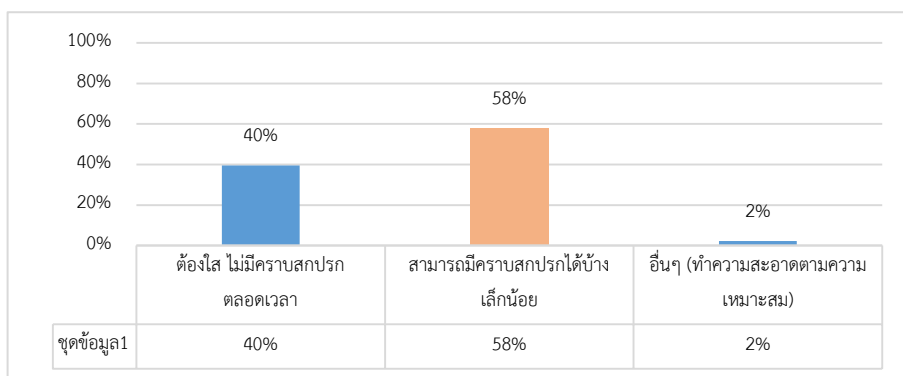
แผนภูมิที่ 75 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดของโถงทางเดินส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลลิฟต์โดยสารให้สะอาดตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 49 ตามแผนภูมิ 76



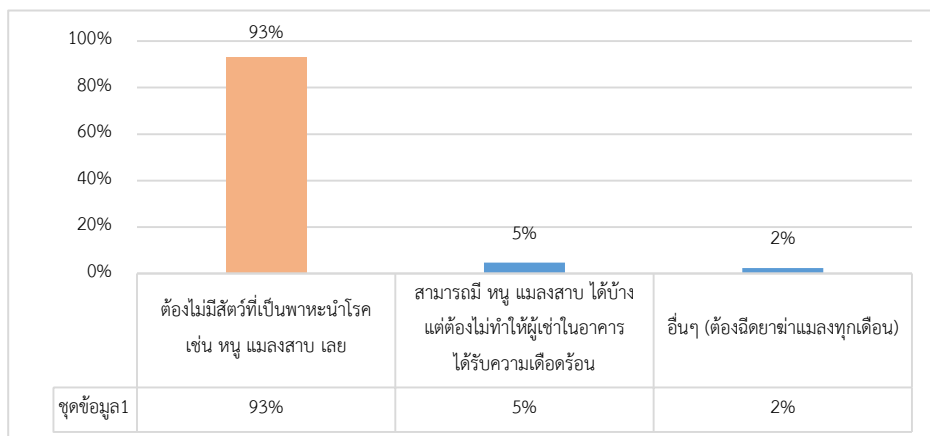
แผนภูมิที่ 76 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลความสะอาดของกระจกรอบอาคารโดยอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้บ้างเล็กน้อยมากที่สุด ร้อยละ 58 รองลงมาต้องการให้ปราศจากคราบสกปรกเลยตลอดเวลา ร้อยละ 40 ตามแผนภูมิที่ 77



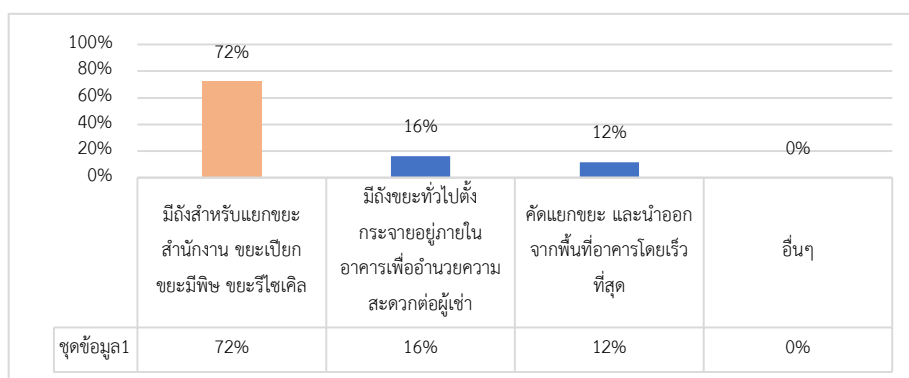
แผนภูมิที่ 77 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องกำจัดแมลงภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารกำจัดสัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรคภายในอาคารมากที่สุด ร้อยละ 93 ตามแผนภูมิที่ 78



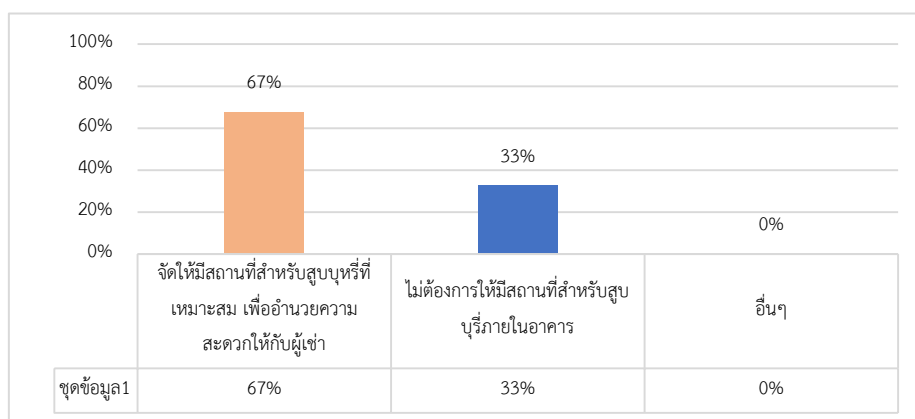
แผนภูมิที่ 78 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคาร พบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีถังคัดแยกขยะไว้ให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 72 ตามแผนภูมิที่ 79



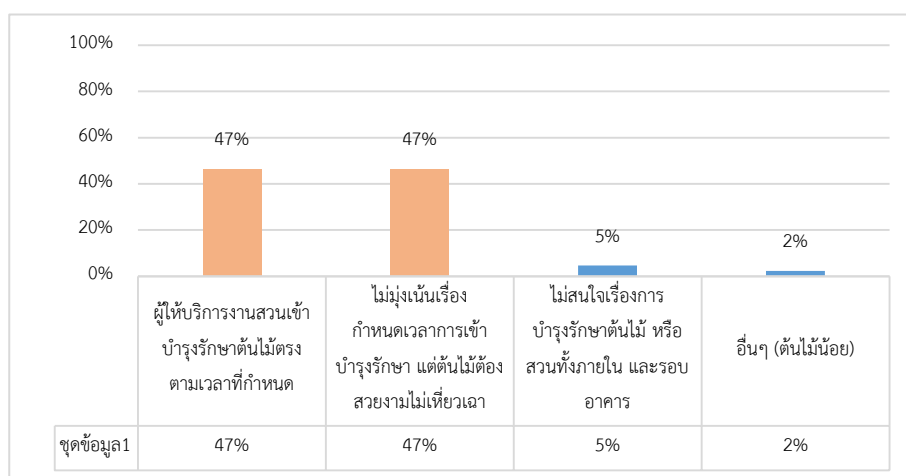
แผนภูมิที่ 79 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคาร พบว่า ผู้เช่าสำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดสถานที่สูบบุหรี่ที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 67 และมีผู้เช่าที่ไม่ต้องการให้มีสถานที่สูบบุหรี่เลย ร้อยละ 33 ตามแผนภูมิที่ 80



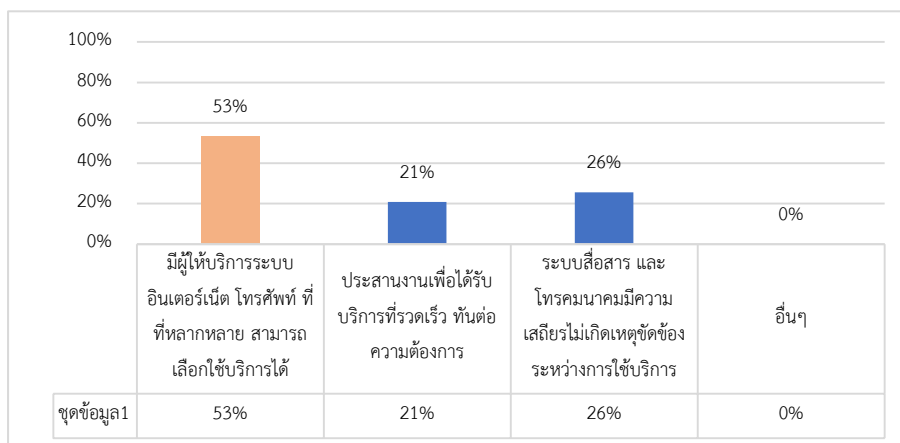
แผนภูมิที่ 80 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สุบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานภูมิทัศน์หรืองานสวนพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ให้บริการงานสวนเข้าบำรุงรักษาดูแลต้นไม้ ร้อยละ 47 และมีผู้ที่ไม่สนใจเรื่องกำหนดเวลาแต่ต้องการให้ต้นไม้สวยงามอยู่ตลอดเวลาอีกร้อยละ 47 ตามแผนภูมิที่ 81



แผนภูมิที่ 81 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

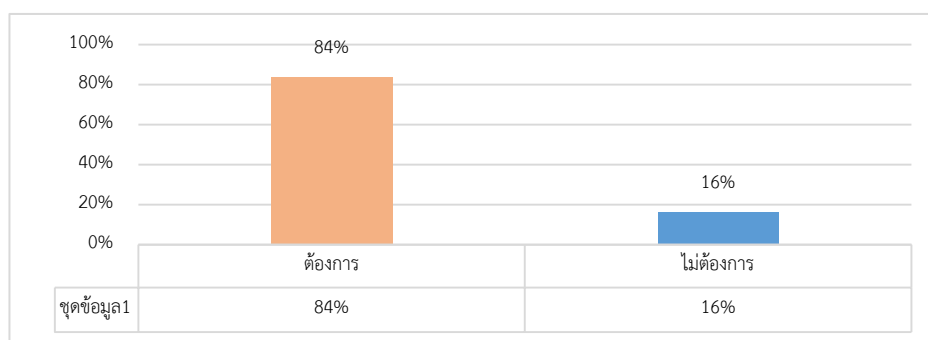
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้ให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่าในการเลือกใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 53 รองลงมาต้องการให้ระบบสื่อสารมีความเสถียรไม่เกิดเหตุขัดข้องระหว่างการใช้งาน ร้อยละ 26 ตามแผนภูมิที่ 82



แผนภูมิที่ 82 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

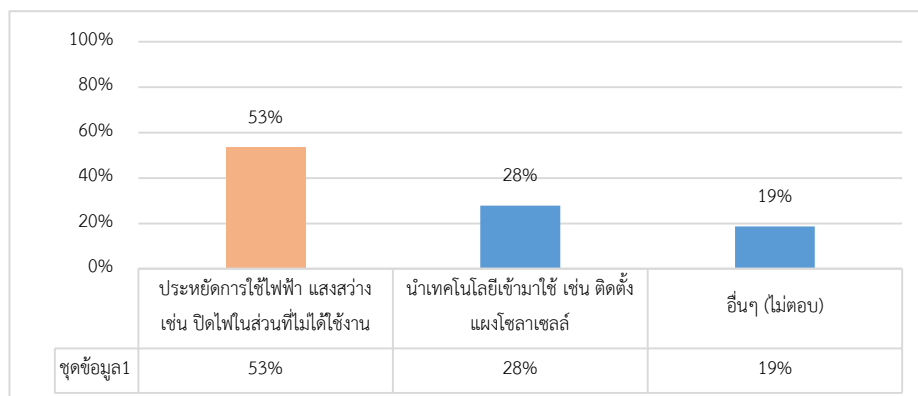
การจัดการพลังงาน เป็นการควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน พลังงานทดแทน เช่น การนำโซลาร์เซลล์มาใช้

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการจัดการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานร้อยละ 84 ตามแผนภูมิที่ 83



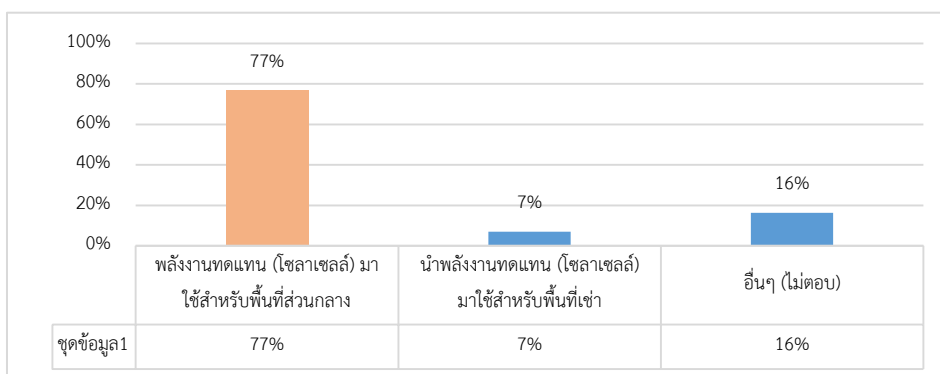
แผนภูมิที่ 83 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดการโดยการปิดไฟในส่วนที่ไม่ได้ใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 53 รองลงมาต้องการให้นำโซลาร์เซลล์มาใช้ภายในอาคาร ร้อยละ 28 ตามแผนภูมิที่ 84



แผนภูมิที่ 84 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

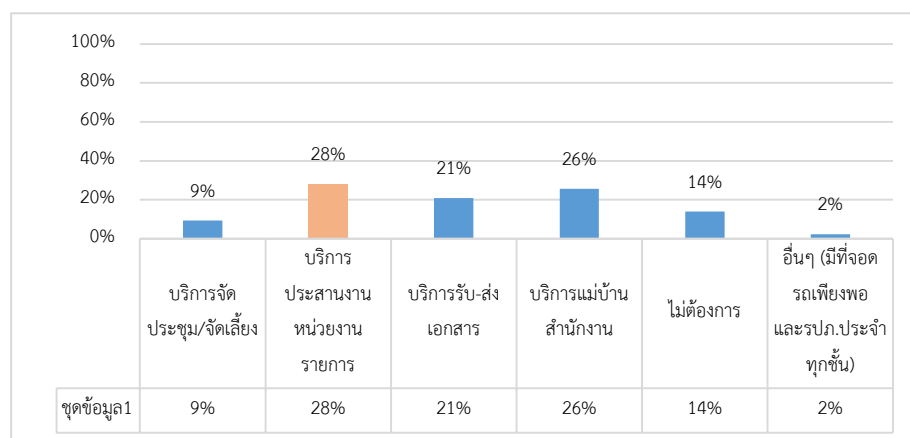
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องการนำพลังงานทดแทนมาใช้ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารนำโซลาเซลล์มาใช้ในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารมากที่สุด ร้อยละ 77 ตามแผนภูมิที่ 85



แผนภูมิที่ 85 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

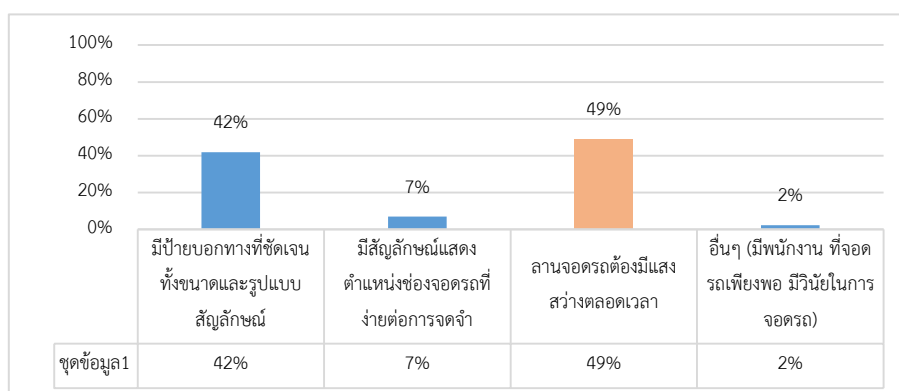
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ เป็นงานบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน การดูแลที่จอดรถ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีการบริการประสานงานหน่วยงานราชการให้กับผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 28 รองลงมาต้องการให้มีงานบริการแม่บ้านสำนักงาน ร้อยละ 26 ตามแผนภูมิที่ 86



แผนภูมิที่ 86 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารของผู้เข้าสำนักงานกลุ่ม C

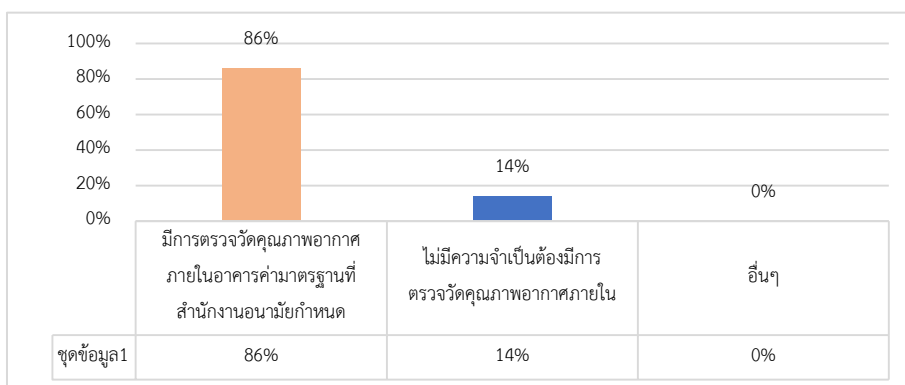
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการที่จอดรถภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ลานจอดรถมีแสงสว่างตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 49 รองลงมาต้องการให้ติดป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ร้อยละ 42 ตามแผนภูมิที่ 87



แผนภูมิที่ 87 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

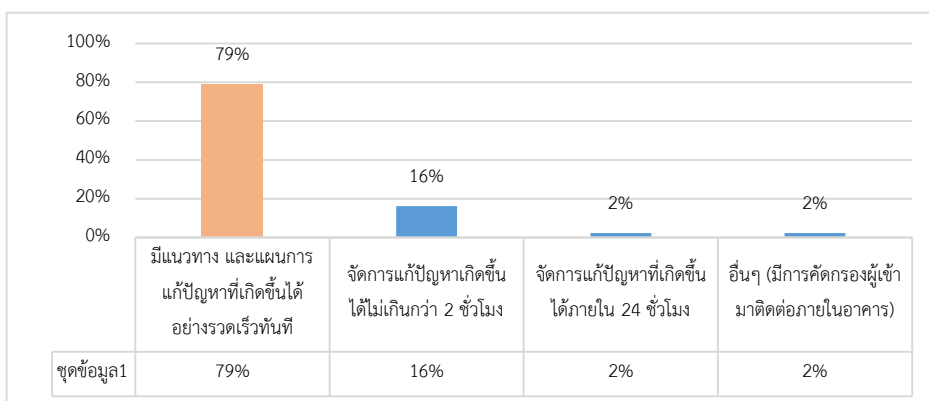
การจัดการความเสี่ยง เป็นงานด้านด้านสุขภาพ/สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน อุบัติภัย และอุบัติเหตุ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านสุขภาพ/สุขอนามัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจวัดคุณภาพรวมทั้งควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารให้ได้มาตรฐานมากที่สุด ร้อยละ 86 ตามแผนภูมิที่ 88



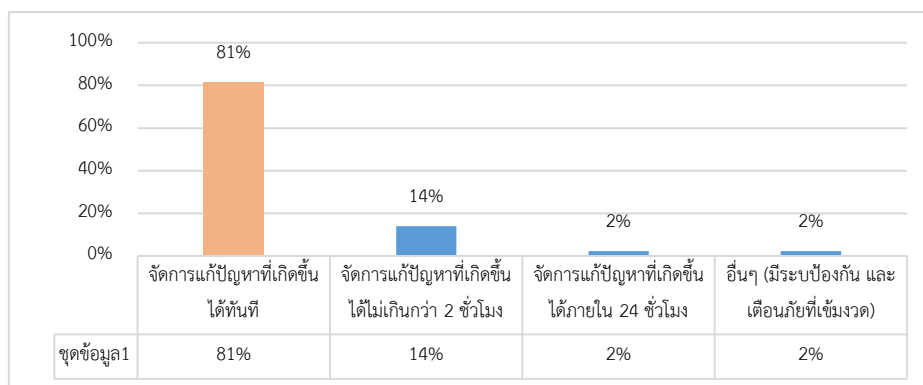
แผนภูมิที่ 88 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เข้าภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันเรื่องการก่อจลาจล การทำร้ายร่างกาย หรือภัยคุกคามต่อชีวิตที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันทีมากที่สุด ร้อยละ 79 ตามแผนภูมิที่ 89



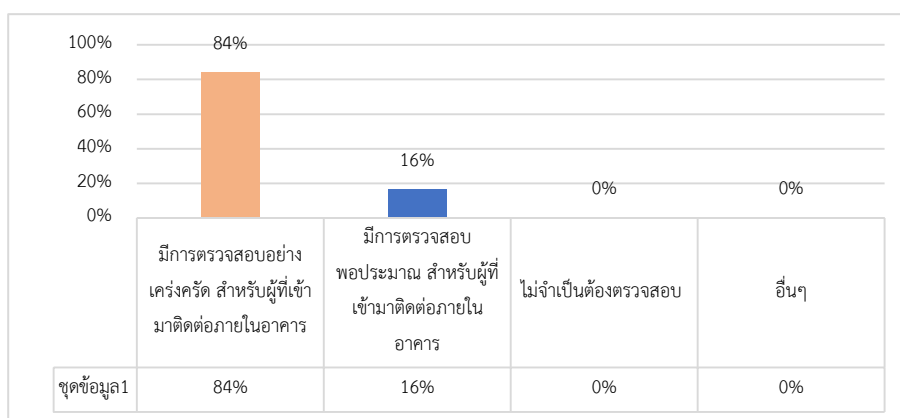
แผนภูมิที่ 89 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เข้ากลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติเหตุของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันปัญหาเรื่องอัคคีภัย น้ำท่วม แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นได้ทันทีมากที่สุด ร้อยละ 81 ตามแผนภูมิที่ 90



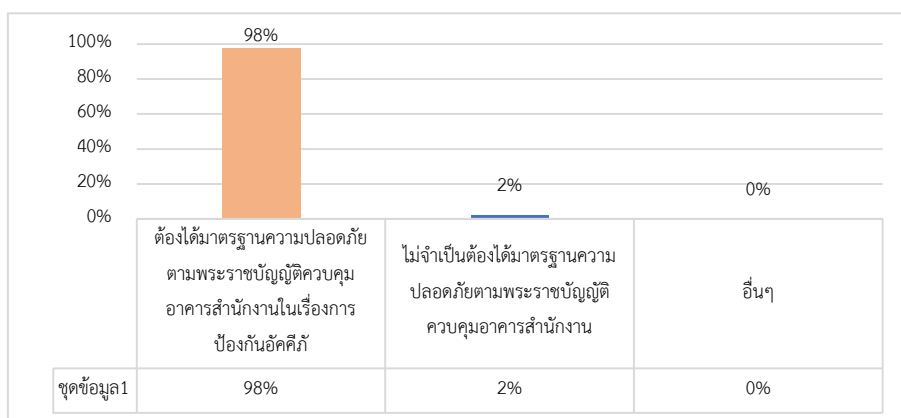
แผนภูมิที่ 90 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจสอบผู้มาติดต่ออย่างเคร่งครัดมากที่สุด ร้อยละ 84 ตามตาราง 91



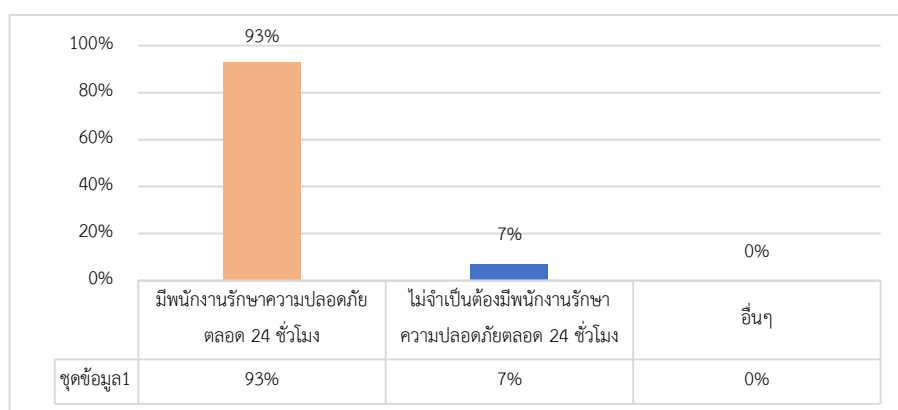
แผนภูมิที่ 91 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการระบบความปลอดภัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่อาคารสำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด ร้อยละ 98 ตามแผนภูมิที่ 92



แผนภูมิที่ 92 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ลานจอดรถพบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด ร้อยละ 93 ตามแผนภูมิที่ 93

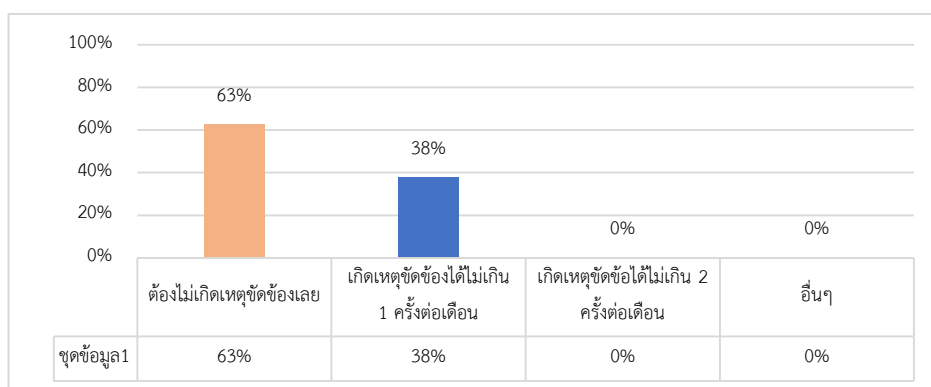


แผนภูมิที่ 93 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

4.3.4 ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

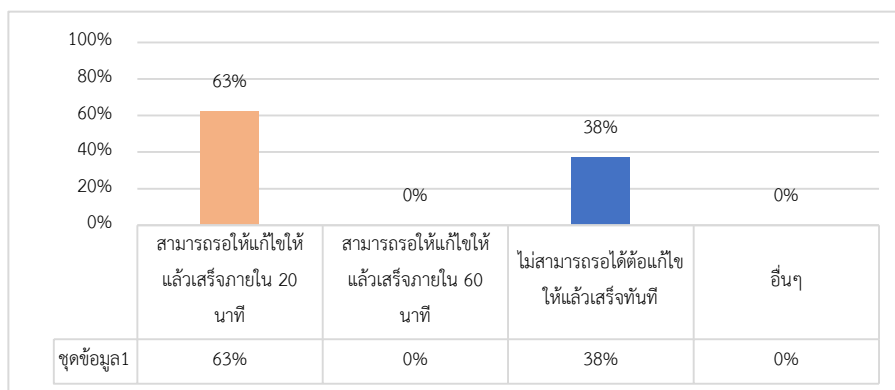
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง เป็นการจัดการเกี่ยวกับการดูแลระบบประกอบอาคาร เช่น ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอ

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลรักษาระบบประกอบอาคารอาคาร พบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าต้องการให้ไม่เกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารเลยมากที่สุดร้อยละ 63 รองลงมาอนุโลมให้มีเหตุขัดข้องได้ 1 ครั้งต่อเดือนตามแผนภูมิที่ 94



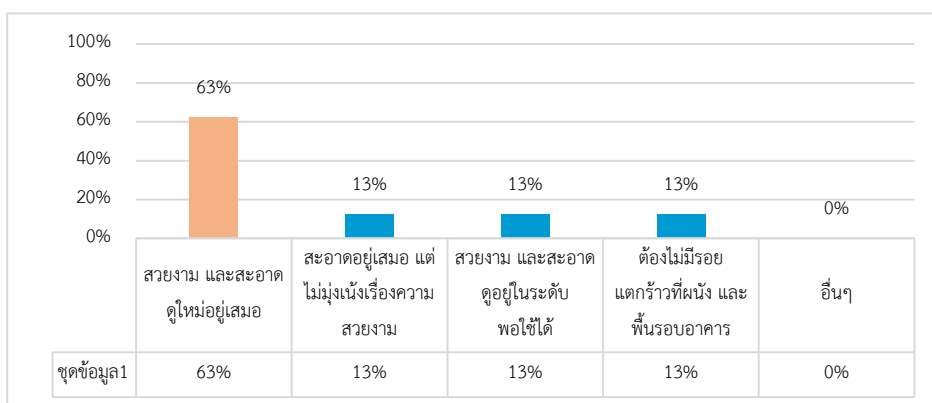
แผนภูมิที่ 94 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการดูแลงานระบบประกอบอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและคาดหวังในการจัดการกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร เช่น ลิฟต์ค้ำง ไฟฟ้าดับพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารแก้ไขให้แล้วเสร็จไม่เกิน 20 นาทีมากที่สุดร้อยละ 63 รองลงมาไม่สามารถรอได้หมายถึงระบบประกอบอาคารต้องไม่ขัดข้องเลยร้อยละ 38 แสดงดังแผนภูมิที่ 95



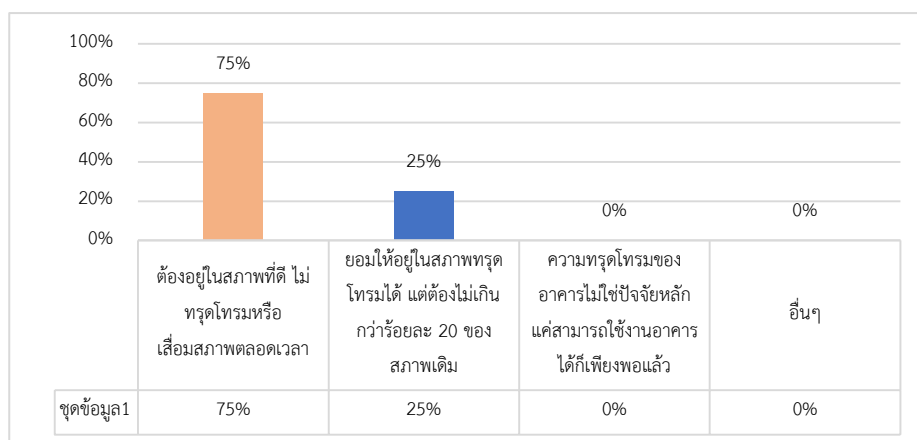
แผนภูมิที่ 95 ความต้องการและความคาดหวังกรณีเกิดเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายนอกอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้าต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายนอกอาคารสวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอมากที่สุดร้อยละ 63 ตามแผนภูมิที่ 96



แผนภูมิที่ 96 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายนอกอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

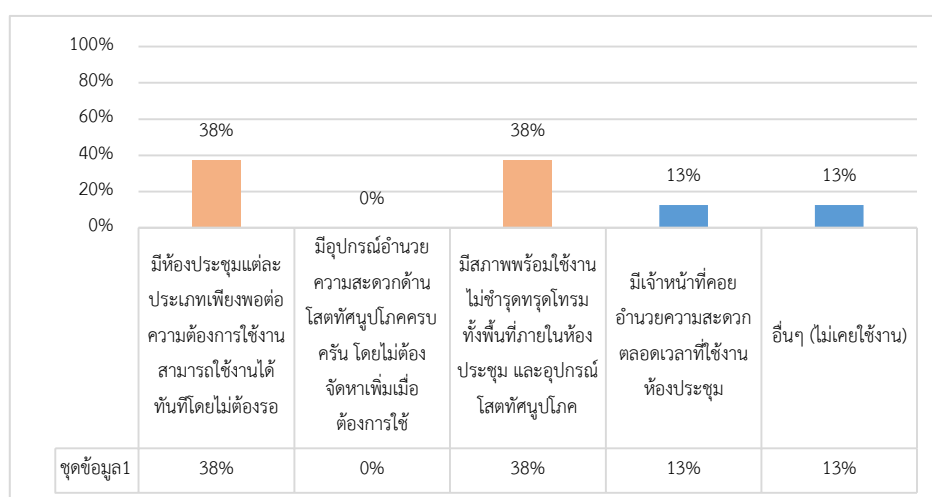
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านการดูแลผนังภายในอาคารสำนักงานพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้าต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลผนังภายในอาคารให้ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพตลอดเวลามากที่สุดร้อยละ 75 รองลงมายอมให้ทรุดโทรมได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 20 ของสภาพเดิม ร้อยละ 25 แสดงดังแผนภูมิที่ 97



แผนภูมิที่ 97 ความต้องการและคาดหวังในการจัดการดูแลผนังภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

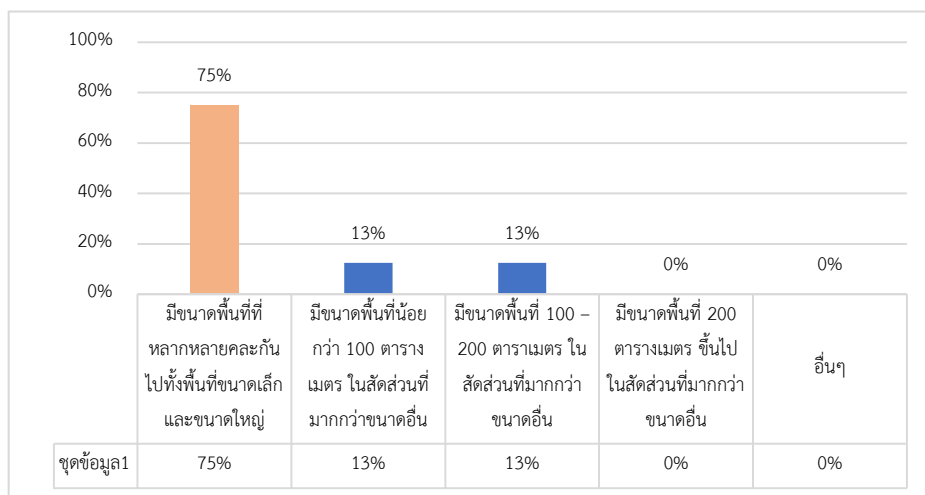
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร เป็นการจัดการเกี่ยวกับพื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านพื้นที่ห้องประชุม ส่วนกลางของอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้พื้นที่ห้องประชุม ส่วนกลางของอาคารมีเพียงพอต่อการใช้งานและสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อต้องการ และไม่ทรุดโทรม มีอุปกรณ์ครบครันมากที่สุด ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 98



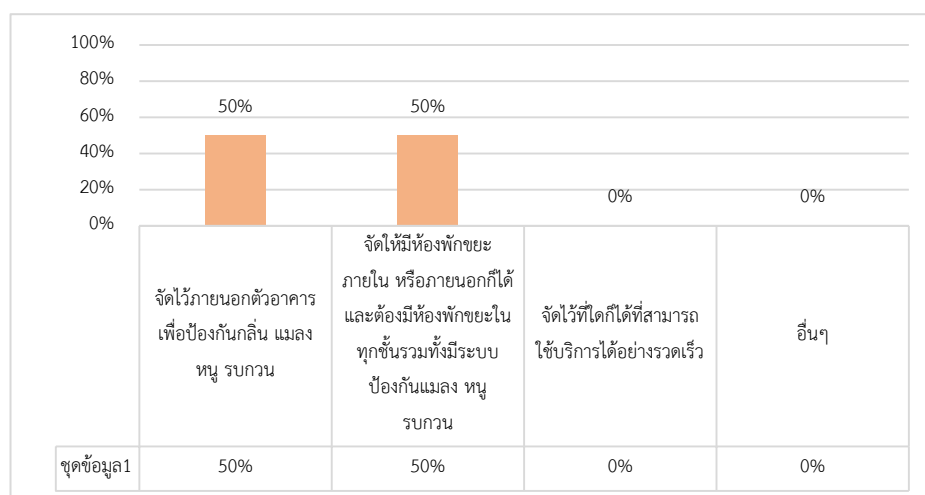
แผนภูมิที่ 98 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ห้องประชุมส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการพื้นที่สำนักงานพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ต้องการให้พื้นที่สำนักงานมีขนาดหลากหลายสามารถเลือกใช้งานได้ตามความเหมาะสมมากที่สุด ร้อยละ 75 ตามแผนภูมิที่ 99



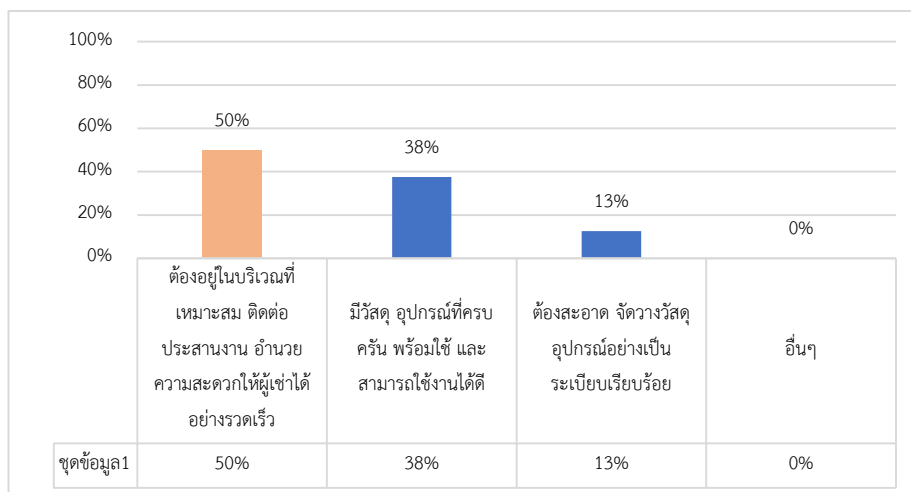
แผนภูมิที่ 99 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการพื้นที่สำนักงานของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าร้อยละ 50 ต้องการให้ห้องขยะอยู่ภายนอกอาคารเพื่อป้องกันสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเข้ามาภายในอาคาร และอีกร้อยละ 50 ต้องการให้จัดไว้ภายในหรือภายนอกก็ได้แต่ต้องมีห้องพักขยะทุกชั้น ตามแผนภูมิที่ 100



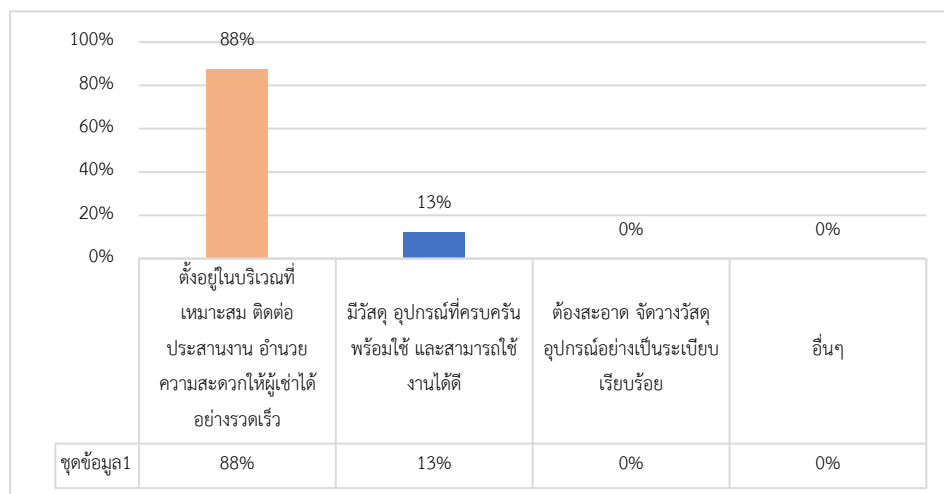
แผนภูมิที่ 100 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพักขยะส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลาง พบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า มีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายมากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาเห็นว่าห้องแม่บ้านต้องมีอุปกรณ์ครบครัน พร้อมใช้และใช้งานได้ดี ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 101



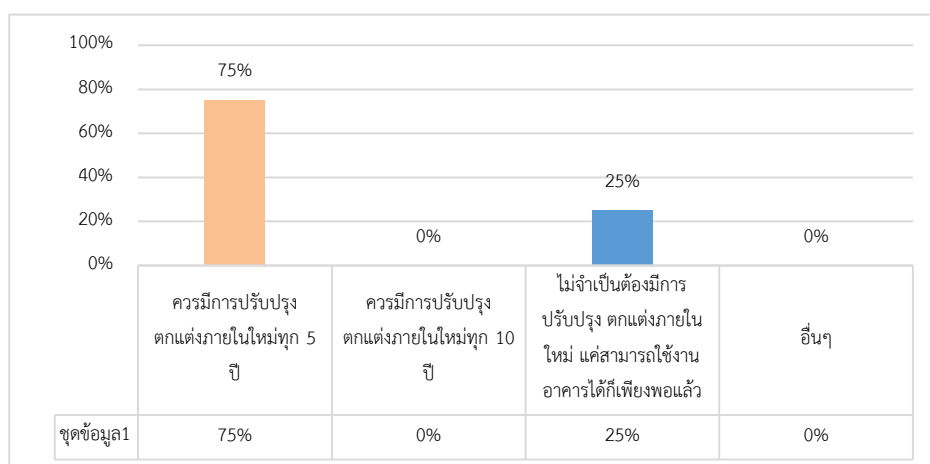
แผนภูมิที่ 101 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องแม่บ้านส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานมีความต้องการให้ห้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดต่อประสานงานได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 88 ตามแผนภูมิที่ 102



แผนภูมิที่ 102 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

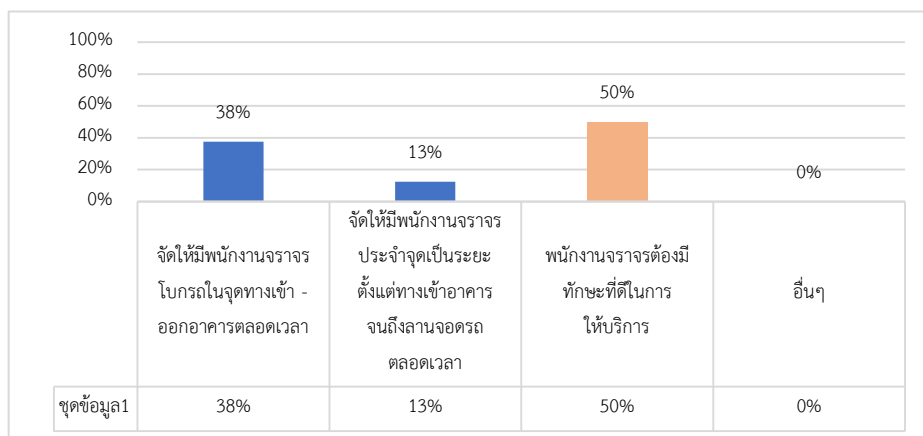
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการปรับปรุงหรือตกแต่งภายในอาคารใหม่ทุก 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 75 รองลงมาต้องการแค่สามารถใช้งานอาคารได้ก็เพียงพอแล้ว ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 103



แผนภูมิที่ 103 ความต้องการและคาดหวังจากการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

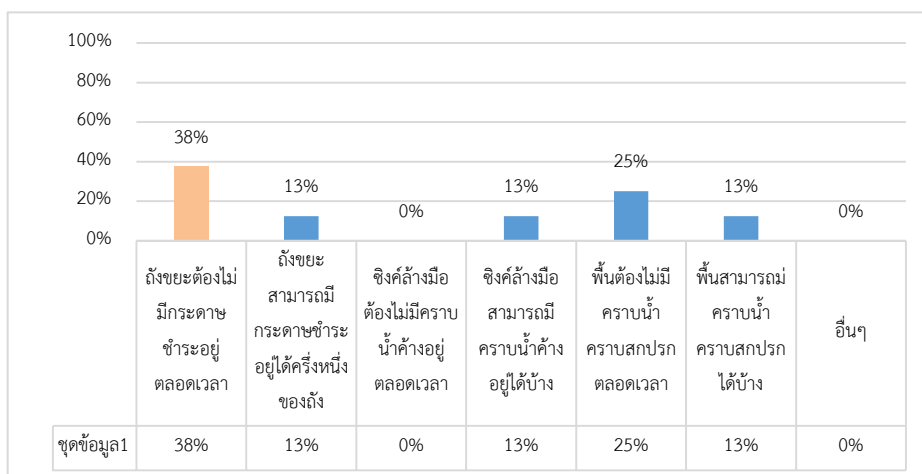
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป เป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด จัดการจราจร การจัดขยะ งานสวน งานระบบสื่อสารโทรคมนาคม

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานจราจรพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานจราจรที่มีทักษะที่ดีในการให้บริการ ร้อยละ 50 รองลงมาต้องการให้มีพนักงานจราจรโบกรถบริเวณทางเข้า-ออกตลอดเวลา ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 104



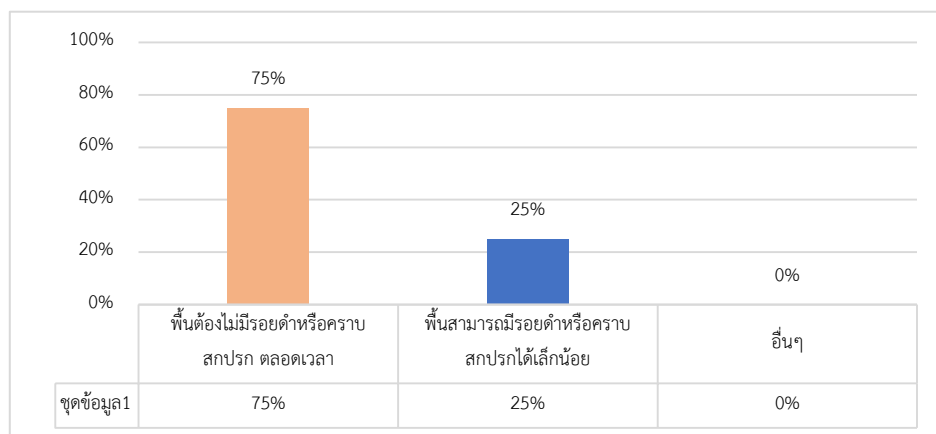
แผนภูมิที่ 104 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการจราจรของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ไม่มีขยะอยู่ในถังขยะเลยตลอดเวลา ร้อยละ 38 รองลงมาต้องการให้พื้นห้องน้ำไม่มีคราบน้ำคราบสกปรกเลยตลอดเวลา ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิ 105



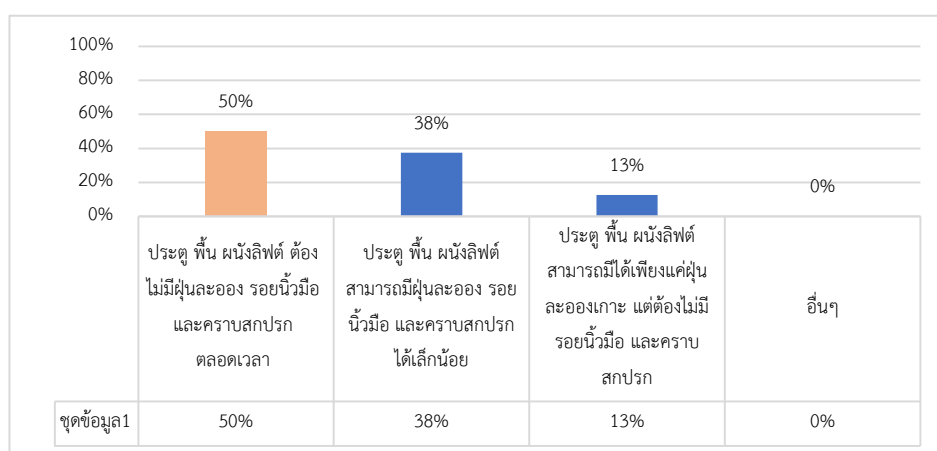
แผนภูมิที่ 105 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลางของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดิน ส่วนกลางพบว่าผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลพื้นที่ทางเดินสะอาดไม่มี คราบสกปรกตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 75 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบน้ำได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 106



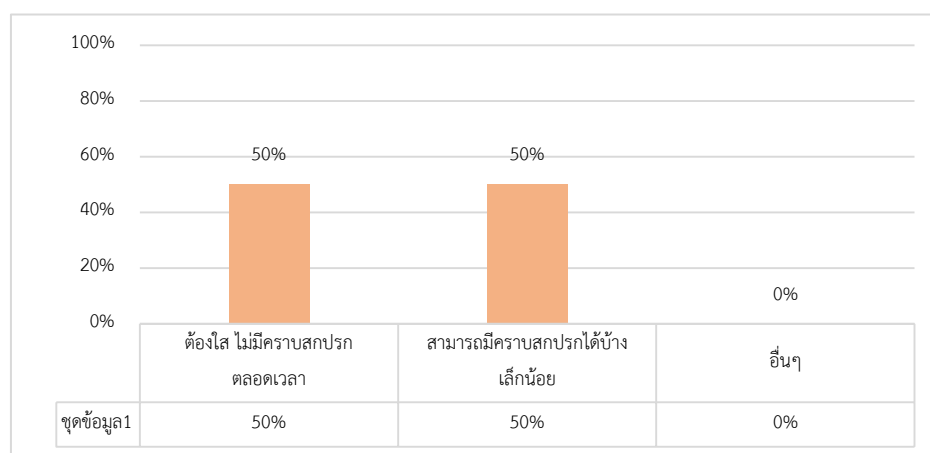
แผนภูมิที่ 106 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดโถงทางเดินส่วนกลางของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลลิฟต์โดยสารให้สะอาดตลอดเวลามากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้เล็กน้อย ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 107



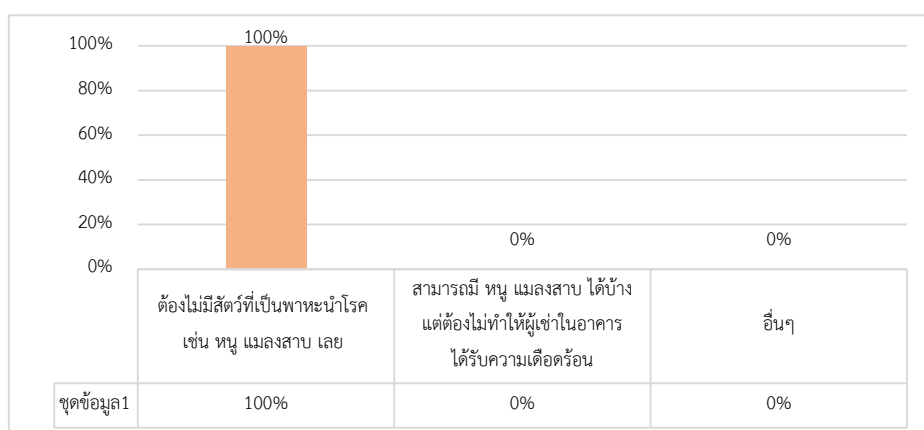
แผนภูมิที่ 107 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดบริเวณลิฟต์โดยสารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลความสะอาดของกระจกรอบอาคารให้ปราศจากคราบสกปรกตลอดเวลา ร้อยละ 50 และอนุโลมให้มีคราบสกปรกได้บ้างเล็กน้อย ร้อยละ 50 ตามแผนภูมิที่ 108



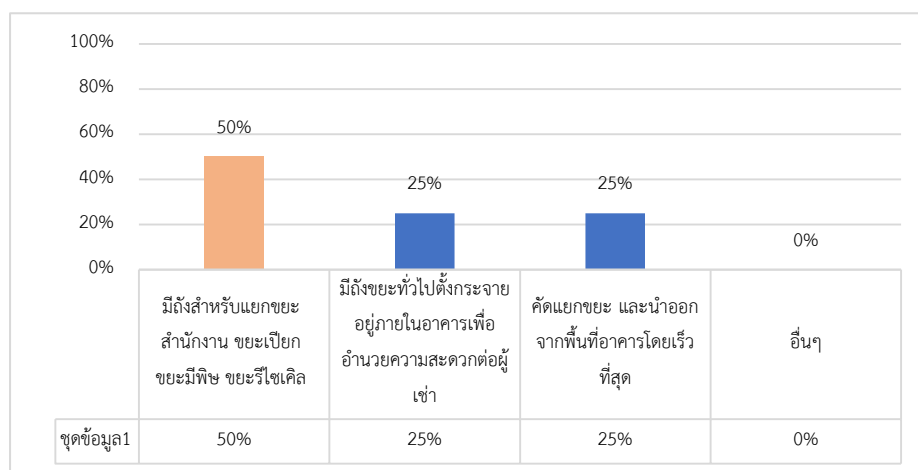
แผนภูมิที่ 108 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความสะอาดกระจกรอบอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องกำจัดแมลงภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารกำจัดสัตว์หรือแมลงที่เป็นพาหะนำโรครายในอาคารมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิ 109



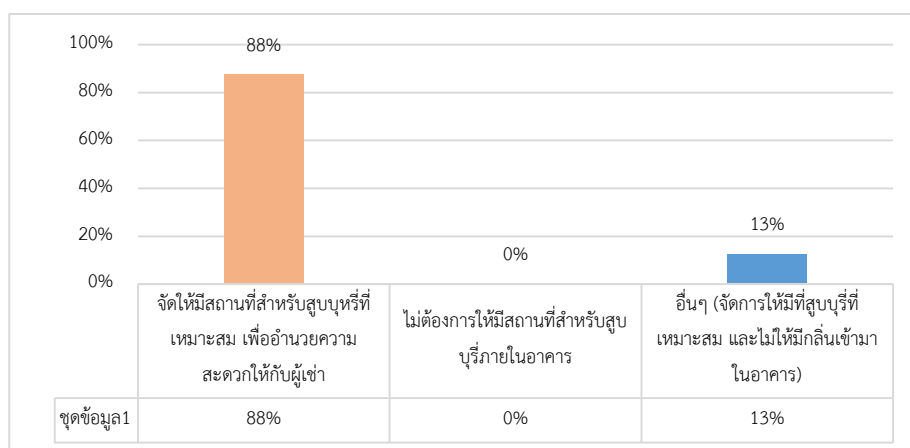
แผนภูมิที่ 109 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการกำจัดแมลงภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีถังคัดแยกขยะไว้ให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาต้องการแค่ถังขยะทั่วไปแต่ต้องจัดวางกระจายภายในอาคารให้ทั่วถึง ร้อยละ 25 และต้องการให้คัดแยกขยะและนำออกจากอาคารให้เร็วที่สุดเพื่อป้องกันกลิ่นและแมลงรบกวน ตามแผนภูมิที่ 110



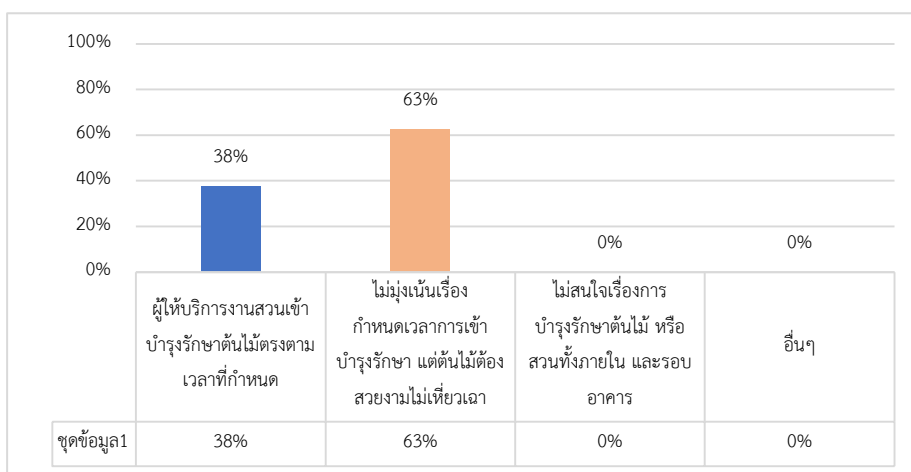
แผนภูมิที่ 110 ต้องการและความคาดหวังในการจัดการขยะมูลฝอยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดสถานที่สูบบุหรี่ที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 88 ตามแผนภูมิที่ 111



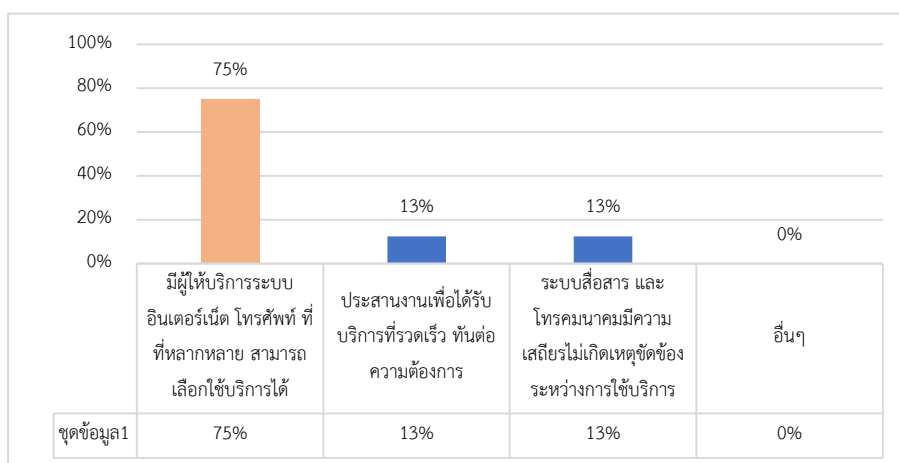
แผนภูมิที่ 111 ความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสถานที่สูบบุหรี่ภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานภูมิทัศน์หรืองานสวนพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลให้ต้นไม้สวยงามอยู่ตลอดเวลาโดยไม่สนใจเรื่องกำหนดเวลาที่ผู้ให้บริการงานสวนเข้าบำรุงรักษา ร้อยละ 63 รองลงมาต้องการให้มีกำหนดเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ให้บริการงานสวนเข้าบำรุงรักษาดูแลสวน ร้อยละ 38 ตามตาราง 112



แผนภูมิที่ 112 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานภูมิทัศน์ของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

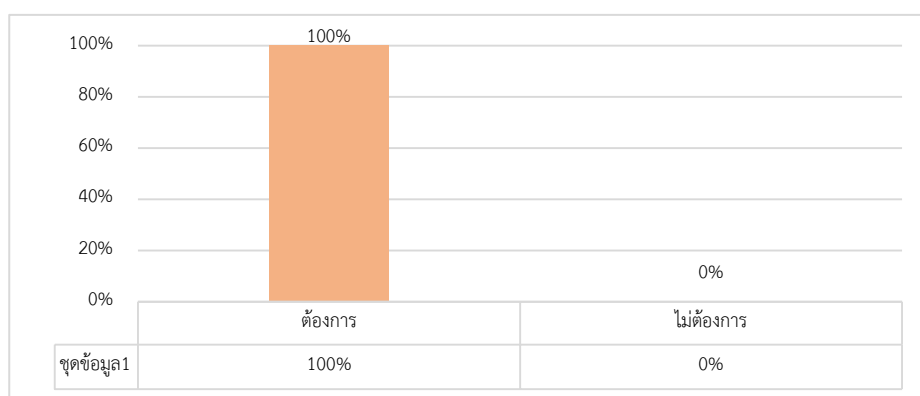
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้ให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าในการเลือกใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 75 ตามแผนภูมิที่ 113



แผนภูมิที่ 113 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานระบบสื่อสารโทรคมนาคมภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

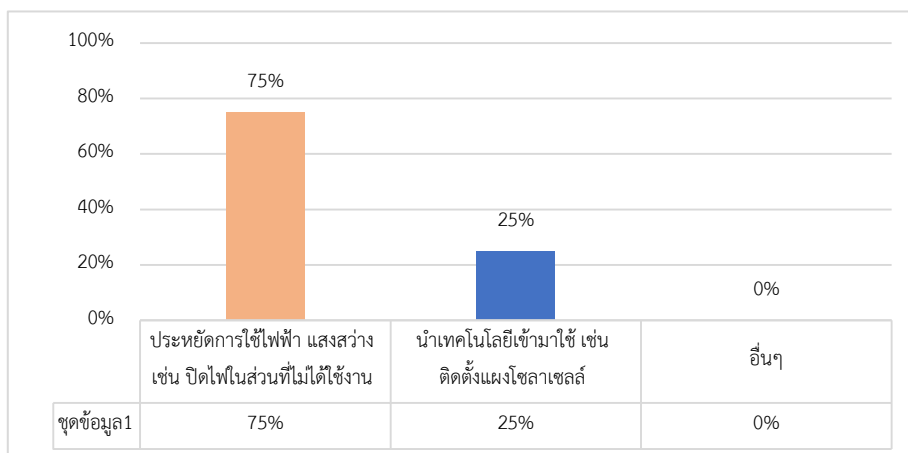
การจัดการพลังงาน เป็นการควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน พลังงานทดแทน เช่น การนำโซลาร์เซลล์มาใช้

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารมีการจัดการเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 114



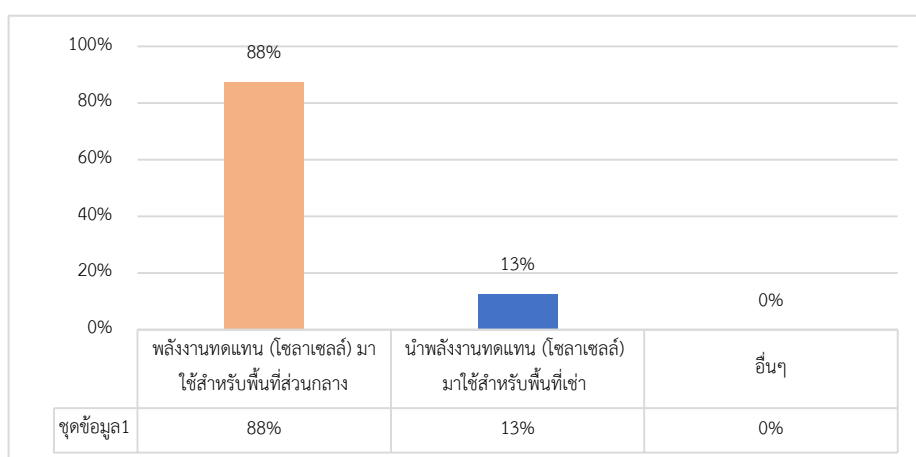
แผนภูมิที่ 114 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการงานอนุรักษ์พลังงานภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดการโดยการปิดไฟในส่วนที่ไม่ได้ใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 75 รองลงมาต้องการให้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการประหยัดพลังงาน ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 115



แผนภูมิที่ 115 ความต้องการและความคาดหวังในเรื่องรูปแบบการประหยัดพลังงานภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

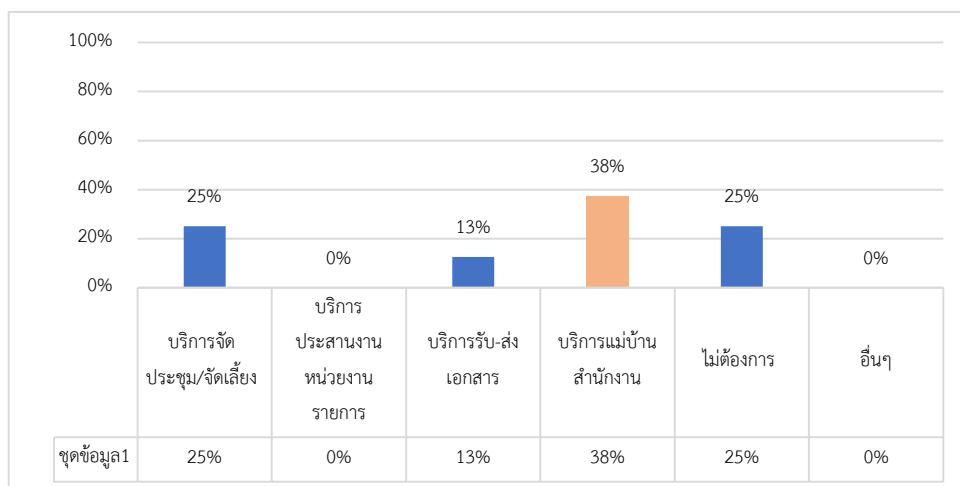
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการเรื่องการนำพลังงานทดแทนมาใช้ภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารนำโซลาเซลล์มาใช้ในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารมากที่สุด ร้อยละ 88 รองลงมาต้องการให้นำโซลาเซลล์มาใช้กับพื้นที่เช่า ร้อยละ 13 ตามแผนภูมิที่ 116



แผนภูมิที่ 116 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพลังงานทดแทนของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

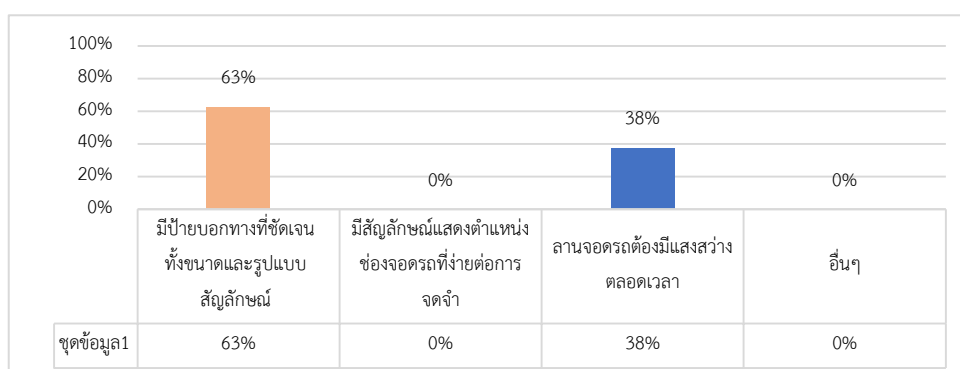
การจัดการสิ่งแวดล้อมความสะดวกและที่จอดรถ เป็นงานบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน การดูแลที่จอดรถ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า มีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีงานบริการแม่บ้าน สำนักงานให้กับผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 38 รองลงมาต้องการให้มีการบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง ร้อยละ 25 และมีผู้ที่ไม่ต้องการงานบริการใด ๆ เลยอีก ร้อยละ 25 ตามแผนภูมิที่ 117



แผนภูมิที่ 117 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

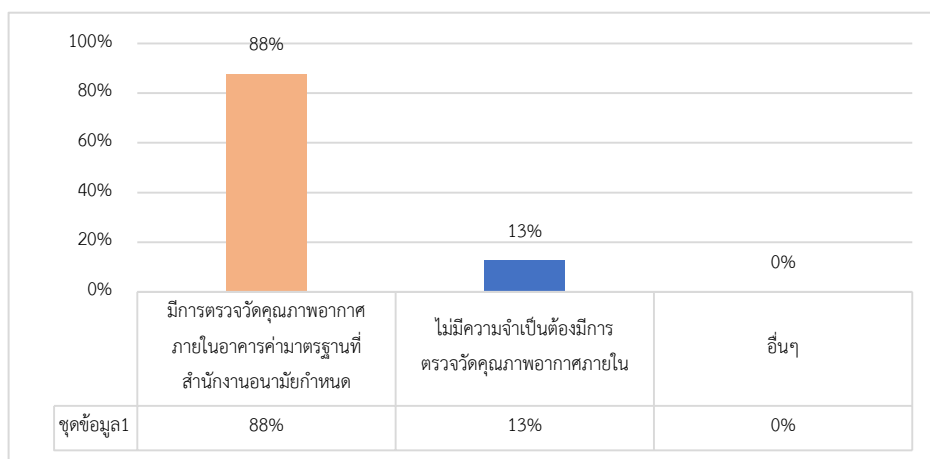
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการที่จอดรถภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารติดป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณลานจอดรถให้ชัดเจน ง่ายต่อการจดจำและการใช้บริการ ร้อยละ 78 รองลงมาต้องการให้ลานจอดรถมีแสงสว่างตลอดเวลา ร้อยละ 38 ตามแผนภูมิที่ 118



แผนภูมิที่ 118 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการพื้นที่ลานจอดรถของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

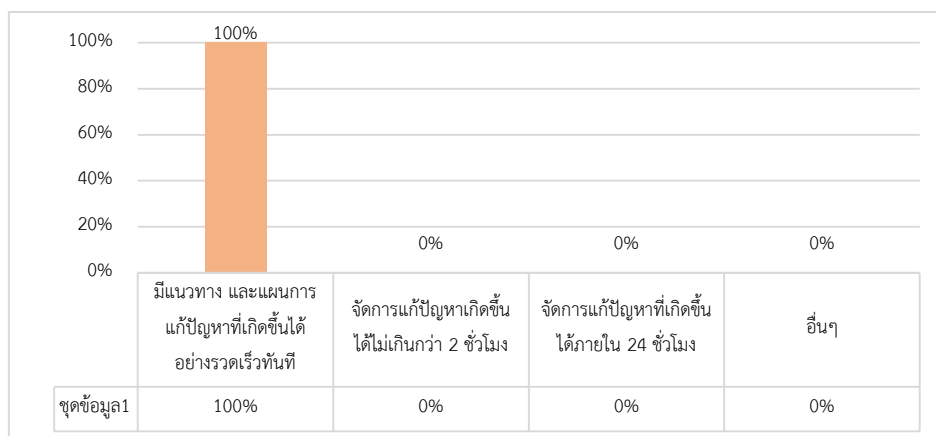
การจัดการความเสี่ยง เป็นงานด้านด้านสุขภาพ/สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน อุบัติภัย และอุบัติเหตุ

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านสุขภาพ/สุขอนามัยภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจวัดคุณภาพรวมทั้งควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารให้ได้มาตรฐานมากที่สุด ร้อยละ 88 ตามแผนภูมิที่ 119



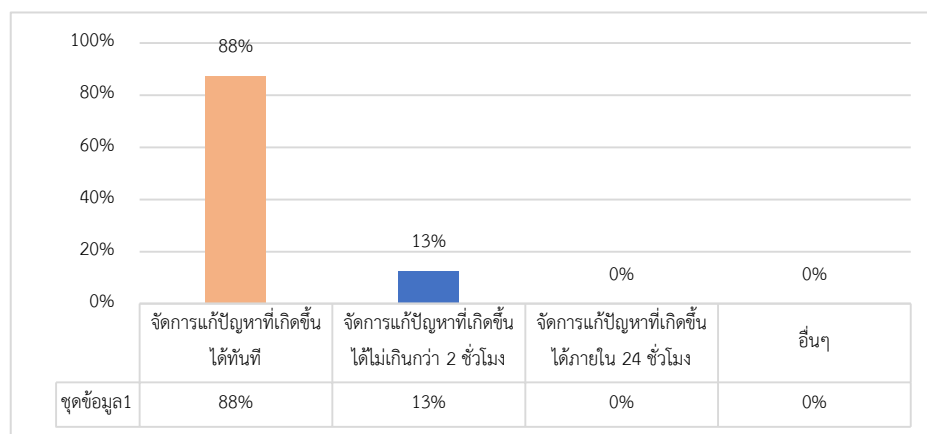
แผนภูมิที่ 119 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการคุณภาพอากาศภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สินของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลและมีแผนป้องกันเรื่องการก่อสร้าง การทำร้ายร่างกาย หรือภัยคุกคามต่อชีวิตที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันที่มากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 120



แผนภูมิที่ 120 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยในสวัสดิภาพและ ทรัพย์สินของผู้เช่าร้านค้า

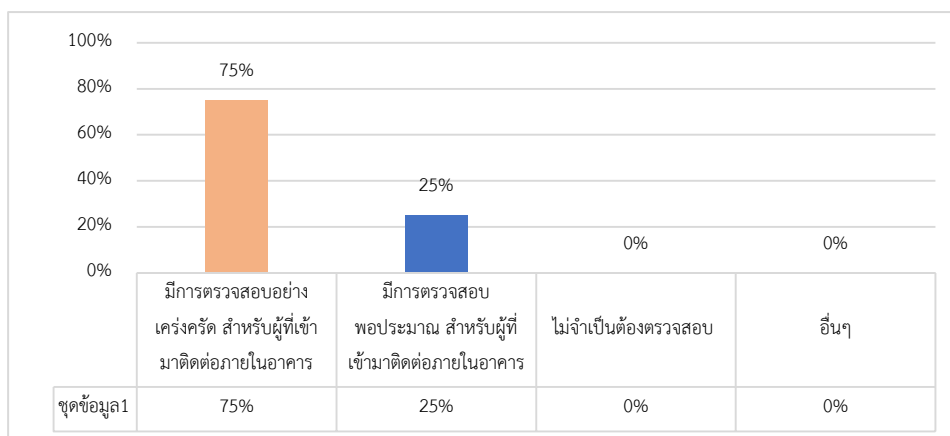
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติเหตุของผู้เช่าภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหาร อาคารดูแลและมีแผนป้องกันปัญหาเรื่องอัคคีภัย น้ำท่วม แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นได้พื้นที่มากที่สุด ร้อย ละ 88 แสดงตามแผนภูมิที่ 121



แผนภูมิที่ 121 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ อุบัติเหตุภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

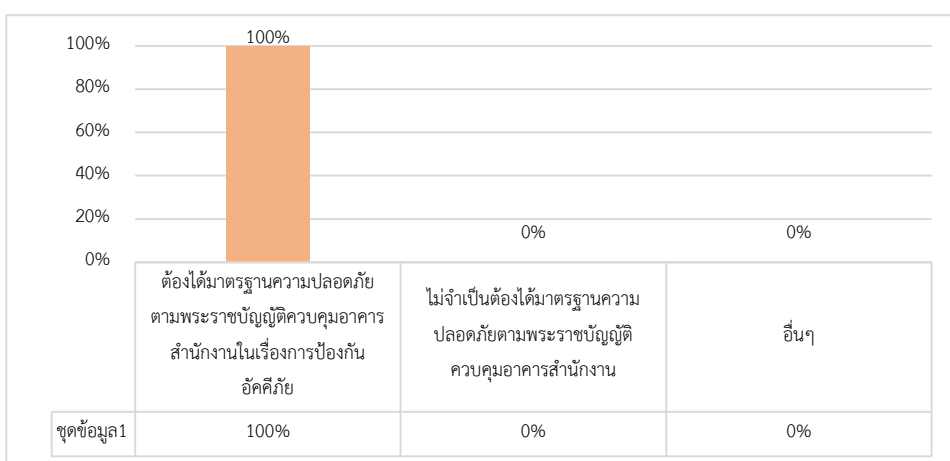
จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจสอบผู้มาติดต่อ

อย่างเคร่งครัดมากที่สุด ร้อยละ 75 รองลงมาอนุโลมให้ตรวจสอบตามความเหมาะสมไม่ต้องเคร่งครัดมาก ร้อยละ 25 ตามตาราง 122



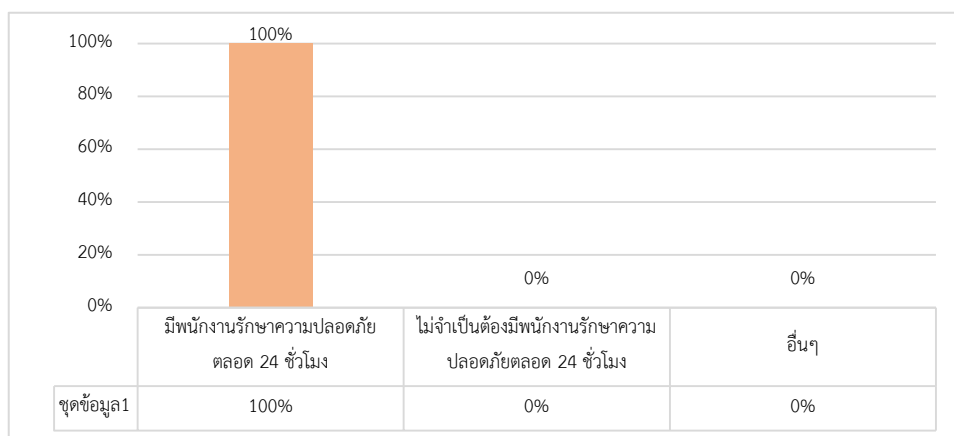
แผนภูมิที่ 122 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการด้านความปลอดภัยภายใน และภายนอกอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการระบบความปลอดภัยภายในอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 123



แผนภูมิที่ 123 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการระบบอัคคีภัยภายในอาคารของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการจัดการความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ลานจอดรถพบว่า ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและความคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมงมากที่สุด ร้อยละ 100 ตามแผนภูมิที่ 124



แผนภูมิที่ 124 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการความปลอดภัยพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

4.4 สรุปผลการศึกษา

4.4.1 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เข้าอาคารสำนักงาน

การศึกษาค้นคว้าความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารตามขอบเขตของการบริหารจัดการอาคาร 6 ด้าน ได้แก่ การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ การจัดการพลังงาน และการจัดการความเสี่ยง จำแนกตามประเภทธุรกิจของผู้เข้าพบว่า

4.4.1.1 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

มีความต้องการและความคาดหวังมากที่สุดให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการให้ห้องพักขยะตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อผู้เช่า คุณภาพอากาศภายในอาคารต้องได้มาตรฐาน สามารถแก้ปัญหาเรื่องอุบัตินภัยได้รวดเร็ว ระบบรักษาความปลอดภัยต้องได้มาตรฐานการป้องกันอัคคีภัยรวมทั้งต้องการให้มีรปภ.ประจำลานจอดรถตลอด 24 ชม. จากข้อมูลแสดงนี้ว่าผู้เข้ามีความกังวลเรื่องความปลอดภัยในด้านสุขภาพ อุบัตินภัยต่าง ๆ และเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยในระบบป้องกันอัคคีภัยมากที่สุด ตามตาราง 12

ตารางที่ 12 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

ขอบเขตการจัดการอาคารสำนักงาน	ความต้องการและความคาดหวัง (%) (๑)
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	
ระบบประกอบอาคาร ต้องไม่เกิดเหตุขัดข้องเลย	89%
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	
ห้องพักขยะส่วนกลางของอาคารต้องจัดไว้ภายนอกตัวอาคาร	100%
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	
กำจัดแมลง ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเลย	89%
ระบบสื่อสารและโทรคมนาคม มีผู้ให้บริการที่หลากหลาย	89%
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ	
ลานจอดรถ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	78%
การจัดการพลังงาน	
ต้องการการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคาร	89%
การจัดการความเสี่ยง	
ต้องตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารให้ได้มาตรฐาน	100%
การแก้ปัญหาด้านอุบัติเหตุและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ทันที	100%
ระบบป้องกันอัคคีภัย ต้องได้มาตรฐานการตรวจสอบอาคารตามพรบ.ควบคุมอาคาร	100%
ความปลอดภัยลานจอดรถ ต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	100%

4.4.1.2 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

มีความต้องการและคาดหวังมากที่สุดให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการให้มีระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานจากข้อมูลแสดงนัยว่าผู้เข้ามีความกังวลเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยในระบบป้องกันอัคคีภัยมากที่สุด ตามตาราง 13

ตารางที่ 13 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

ขอบเขตการจัดการอาคารสำนักงาน	ความต้องการและความคาดหวัง (%) (63)
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	
ระบบประกอบอาคารต้องไม่เกิดเหตุขัดข้องเลย	83%
สภาพภายนอกอาคารต้องสวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอ	83%
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	
ห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของอาคารต้องตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ติดต่อประสานงานอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าได้อย่างรวดเร็ว	89%
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	
การกำจัดแมลง ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคเลย	95%
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ	
ลานจอดรถ ลานจอดรถต้องมีแสงสว่างตลอดเวลา	43%
การจัดการพลังงาน	
ต้องการการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคาร	86%
การจัดการความเสี่ยง	
ระบบความปลอดภัย ได้มาตรฐานการตรวจสอบอาคารตามพรบ.ควบคุมอาคารด้านอัคคีภัย	98%

4.4.1.3 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

มีความต้องการและคาดหวังมากที่สุดให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการให้มีระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน จากข้อมูลแสดงนัยว่าผู้เข้ามีความกังวลเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยในระบบป้องกันอัคคีภัยมากที่สุด ตามตาราง 14

ตารางที่ 14 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

ขอบเขตการจัดการอาคารสำนักงาน	ความต้องการและความคาดหวัง (%) (43)
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	
สภาพภายในอาคาร ต้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพ	84%
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	
ห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของอาคาร ต้องตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ติดต่อประสานงาน อำนวนความสะดวกให้ผู้เข้าได้อย่างรวดเร็ว	84%
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	
กำจัดแมลง ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค	93%
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ	
ลานจอดรถ ต้องมีแสงสว่างตลอดเวลา	49%
การจัดการพลังงาน	
ต้องการการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคาร	84%
การจัดการความเสี่ยง	
ระบบความปลอดภัย - ได้มาตรฐานการตรวจสอบอาคารตามพรบ.ควบคุมอาคารด้านอัคคีภัย	98%

4.4.1.4 ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

มีความต้องการและคาดหวังมากที่สุดให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดการเรื่องการกำจัดแมลง การจัดการเรื่องอนุรักษ์พลังงานภายในอาคาร การนำพลังงานทดแทนมาใช้ ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน ดูแลจัดการให้มีระบบป้องกันอัคคีภัยที่ได้มาตรฐานรวมทั้งต้องการให้มีรปภ.ประจำลานจอดรถตลอด 24 ชม. จากข้อมูลแสดงนัยว่าผู้เข้ามีความกังวลในเรื่องเชื้อโรคจากสัตว์ การใช้พลังงานอย่างสิ้นเปลือง และมาตรฐานความปลอดภัยในระบบป้องกันอัคคีภัยมากที่สุด ตามตาราง 15

ตารางที่ 15 แสดงความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้าพักที่ร้านค้า

ขอบเขตการจัดการอาคารสำนักงาน	ความต้องการและความคาดหวัง (%) (8)
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	
ด้านสภาพภายในอาคาร ต้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพ	75%
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	
ห้องพนักงานรักษาความปลอดภัยของอาคาร ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ติดต่อประสานงาน อำนวยความสะดวกให้ผู้เช่าได้อย่างรวดเร็ว	88%
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	
กำจัดแมลง - ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค	100%
การจัดการพลังงาน	
ต้องการการอนุรักษ์พลังงาน	100%
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	
ด้านลานจอดรถ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	63%
การจัดการความเสี่ยง	
ด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันที	100%
ระบบความปลอดภัย ได้มาตรฐานตามพรบ.ควบคุมอาคารด้านอัคคีภัย	100%
ความปลอดภัยลานจอดรถ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	100%

บทที่ 5

วิเคราะห์ผลการศึกษา

ในบทนี้จะเป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษาดูโดยจำแนกหมวดการวิเคราะห์เป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของผู้เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงาน ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดพื้นที่เช่าและราคาเช่า ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดขององค์กรและขนาดพื้นที่เช่า วิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคาร วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 16 พบว่าสัญชาติของผู้เช่าซึ่งแบ่งเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ สำหรับผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A และกลุ่ม B และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าส่วนใหญ่ตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป เป็นสัญชาติไทย มีเพียงผู้เช่าพื้นที่กลุ่ม C ที่มีสัญชาติผู้เช่าร้อยละ 58.1 เป็นต่างชาติ

ตารางที่ 16 วิเคราะห์สัญชาติบริษัทแม่ของผู้เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าอาคารสำนักงาน

สัญชาติผู้เช่า	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
ไทย	66.7%	61.9%	41.9%	87.5%
ต่างชาติ	33.3%	38.1%	58.1%	12.5%

จากการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 ประเภทธุรกิจใช้พื้นที่ส่วนใหญ่ ตั้งแต่ร้อยละ 28 ขึ้นไป ขนาดตั้งแต่ 100 ตารางเมตร ถึง 500 ตารางเมตร

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ขนาดพื้นที่เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน

ขนาดพื้นที่เช่า (ตรม.)	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ		
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C
น้อยกว่า 100	-	6%	14%
100 - 200	44%	30%	28%
200 - 500	33%	30%	30%
500 - 800	-	5%	9%
800 - 1,000	11%	14%	2%
1,000 ขึ้นไป	11%	14%	16%

จากตารางที่ 18 พบว่าเมื่อนำขนาดพื้นที่เช่าของผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าเปรียบเทียบกับผู้เช่าพื้นที่สำนักงานจะเห็นได้ว่าผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าส่วนใหญ่ใช้พื้นที่ไม่เกิน 100 ตารางเมตร ในขณะที่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทุกกลุ่มประเภทธุรกิจใช้พื้นที่มากกว่า 100 ตารางเมตร

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ขนาดพื้นที่เช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน

ขนาดพื้นที่เช่า (ตรม.)	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
น้อยกว่า 100	-	6%	14%	63%
100 - 200	44%	30%	28%	13%
200 - 500	33%	30%	30%	13%
500 - 800	-	5%	9%	-
800 - 1,000	11%	14%	2%	-
1,000 ขึ้นไป	11%	14%	16%	13%

จากการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A มีส่วนใหญ่อจ่ายค่าเช่าในอัตรา 850 – 900 บาท/ตรม./เดือน ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ส่วนใหญ่อจ่ายค่าเช่าในอัตรา 950 – 1,000 บาท/ตรม./เดือน ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ส่วนใหญ่อจ่ายค่าเช่าในอัตรา 750 – 800 บาท/ตรม./เดือน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีส่วนใหญ่อจ่ายค่าเช่าในอัตรา 750 – 800 บาท/ตรม. และอัตรา 950 – 1,000 บาท/ตรม./เดือน

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ราคาเช่ากับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน

ราคาเช่า (บาท/ตรม.)	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
750 - 800	11.1%	27.0%	44.2%	50.0%
800 - 850	22.2%	14.3%	14.0%	-
850 - 900	44.4%	12.7%	14.0%	-
900 - 950	-	12.7%	-	-
950 - 1,000	22.2%	33.3%	27.9%	50.0%

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 20 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าส่วนใหญ่ตั้งแต่ร้อยละ 63 ขึ้นไปมีพนักงานไม่เกิน 50 คน ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มองค์กรขนาดเล็ก

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ขนาดขององค์กรกับประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน

จำนวนพนักงาน	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
ไม่เกิน 50 คน	89%	67%	72%	63%
ระหว่าง 50 - 200 คน	11%	19%	9%	-
200 คนขึ้นไป	-	14%	19%	37%

5.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดพื้นที่เช่าและราคาเช่า

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 21 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B ส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่าที่อัตรา 950 - 1,000 ตรม. ซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูงกว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A และ กลุ่ม C เมื่อเทียบกับขนาดพื้นที่เช่าที่ใกล้เคียงกันที่มีขนาดไม่ต่ำกว่า 100 ตรม. ถึง 500 ตรม. จะเห็นได้ว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B จ่ายค่าเช่าสูงกว่ากลุ่ม A และกลุ่ม C ซึ่งโดยผู้เช่ากลุ่ม B ทำธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน ประกัน กฎหมายท่องเที่ยว บริการ สาธารณสุข ขนส่ง

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดพื้นที่เช่าและราคาเช่า

ข้อมูลผู้เช่า		ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
		กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
ขนาดพื้นที่ เช่า (ตรม.)	น้อยกว่า 100	-	6%	14%	63%
	100 - 200	44%	30%	28%	13%
	200 - 500	33%	30%	30%	13%
	500 - 800	-	5%	9%	-
	800 - 1,000	11%	14%	2%	-
	1,000 ขึ้นไป	11%	14%	16%	13%
ราคาเช่า (บาท/ตรม.)	750 - 800	11.1%	27.0%	44.2%	50.0%
	800 - 850	22.2%	14.3%	14.0%	-
	850 - 900	44.4%	12.7%	14.0%	-
	900 - 950	-	12.7%	-	-
	950 - 1,000	22.2%	33.3%	27.9%	50.0%

5.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดขององค์กรและขนาดของพื้นที่เช่า

จากการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจเป็นองค์กรขนาดเล็กมี จำนวนพนักงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 คน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับขนาดของพื้นที่เช่าจะ เห็นได้ว่าผู้เช่าทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจใช้พื้นที่สำนักงานตั้งแต่ 100 ตารางเมตร ถึง 500 ตารางเมตร

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทธุรกิจกับขนาดขององค์กรและขนาดของพื้นที่เช่า

ข้อมูลผู้เช่า		ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน : แบ่งตามประเภทธุรกิจ			ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า
		กลุ่ม A	กลุ่ม C	กลุ่ม B	
จำนวนพนักงาน	ไม่เกิน 50 คน	89%	67%	72%	63%
	ระหว่าง 50 - 200 คน	11%	19%	9%	-
	200 คนขึ้นไป	-	14%	19%	38%
ขนาดพื้นที่เช่า (ตรม.)	น้อยกว่า 100	-	6%	14%	63%
	100 - 200	44%	30%	28%	13%
	200 - 500	33%	30%	30%	13%
	500 - 800	-	5%	9%	-
	800 - 1,000	11%	14%	2%	-
	1,000 ขึ้นไป	11%	14%	16%	13%

5.4 วิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคาร

5.4.1 ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

จากตาราง 23 นำผลการนับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 9 ราย มา คำนวณหาค่าทางสถิติแบบ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนัก เพื่อประเมินระดับความสำคัญของแต่ละงานโดยกำหนดน้ำหนักของลำดับความสำคัญ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ให้ค่า 6 ลำดับที่ 2 ให้ค่า 5 ลำดับที่ 3 ให้ค่า 4 ลำดับที่ 4 ให้ค่า 3 ลำดับที่ 5 ให้ค่า 2 และลำดับที่ 6 ให้ค่า 1

ตารางที่ 23 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เข้ากลุ่ม A

ขอบเขตการจัดการอาคาร / คำนวณน้ำหนัก	ราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา												รวม
	สำคัญลำดับที่ 1		สำคัญลำดับที่ 2		สำคัญลำดับที่ 3		สำคัญลำดับที่ 4		สำคัญลำดับที่ 5		สำคัญลำดับที่ 6		
	6	5	4	3	2	1							
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	5	30	0	0	2	8	0	0	1	2	1	1	41
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	1	6	1	5	2	8	0	0	1	2	4	4	25
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	1	6	0	0	3	12	2	6	0	0	3	3	27
การจัดการพลังงาน	0	0	3	15	1	4	2	6	3	6	0	0	31
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	1	6	3	15	0	0	4	12	0	0	1	1	34
การจัดการความเสี่ยง	1	6	2	10	1	4	1	3	4	8	0	0	31
รวม	9	54	9	45	9	36	9	27	9	18	9	9	189

พบว่าผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A ให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคารและผนังมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ อันดับที่ 3 และอันดับที่ 4 ให้ความสำคัญกับการจัดการพลังงานและการจัดการความเสี่ยง อันดับที่ 5 ให้ความสำคัญกับการจัดการบริการอาคารทั่วไป และอันดับที่ 6 ให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร



แผนภูมิที่ 5.1 แสดงผลการจัดลำดับความสำคัญจากงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม A

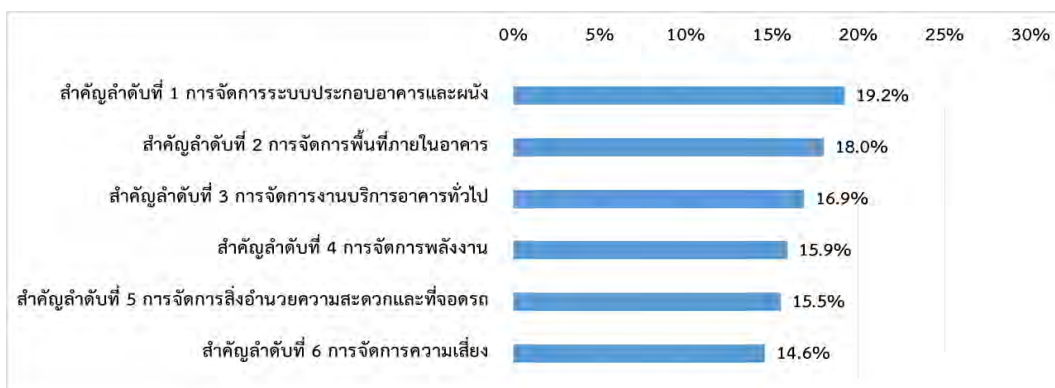
5.4.2 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

จากตารางที่ 24 นำผลการนับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 43 ราย มาคำนวณหาค่าทางสถิติแบบ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนัก เพื่อประเมินระดับความสำคัญของแต่ละงาน

ตารางที่ 24 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เข้ากลุ่ม B

ขอบเขตการจัดการอาคาร / ค่าน้ำหนัก	การเงิน ประกัน กฎหมายท่องเที่ยว บริการ สารสนเทศ ขนส่ง												รวม
	สำคัญลำดับที่ 1		สำคัญลำดับที่ 2		สำคัญลำดับที่ 3		สำคัญลำดับที่ 4		สำคัญลำดับที่ 5		สำคัญลำดับที่ 6		
	6	5	4	3	2	1							
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนังและผนัง	26	156	6	30	9	36	2	6	6	12	14	14	254
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	19	114	6	30	13	52	3	9	11	22	11	11	238
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	8	48	10	50	23	92	3	9	5	10	14	14	223
การจัดการพลังงาน	3	18	15	75	11	44	12	36	15	30	7	7	210
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	5	30	18	90	5	20	8	24	14	28	13	13	205
การจัดการความเสี่ยง	2	12	8	40	2	8	35	105	12	24	4	4	193
รวม	63	378	63	315	63	252	63	189	63	126	63	63	1323

สรุปผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B พบว่าให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคารและผนังมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร อันดับที่ 3 ให้ความสำคัญกับการจัดการงานบริการอาคารทั่วไป อันดับที่ 4 ให้ความสำคัญกับการจัดการพลังงาน อันดับที่ 5 ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ และอันดับที่ 6 ให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง



แผนภูมิที่ 5.2 แสดงผลการจัดลำดับความสำคัญจากงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม B

5.4.3 ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C

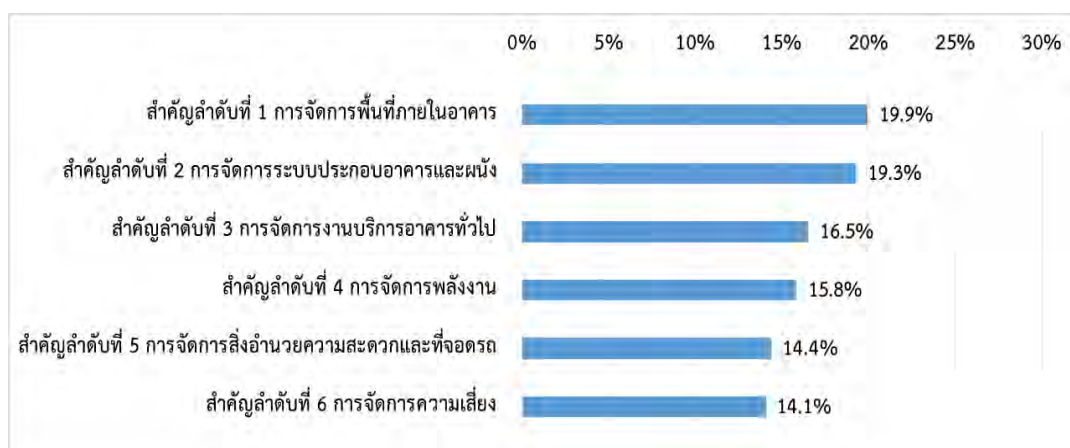
จากตารางที่ 25 นำผลการนับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 63 ราย มาคำนวณหาค่าทางสถิติแบบ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนัก เพื่อประเมินระดับความสำคัญของแต่ละงาน

ตารางที่ 25 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เข้ากลุ่ม C

ขอบเขตการจัดการอาคาร / คำนวณ	ธุรกิจอื่น ๆ												รวม
	สำคัญลำดับที่ 1		สำคัญลำดับที่ 2		สำคัญลำดับที่ 3		สำคัญลำดับที่ 4		สำคัญลำดับที่ 5		สำคัญลำดับที่ 6		
	6	5	4	3	2	1	6	5	4	3	2	1	
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	20	120	3	15	6	24	0	0	1	2	13	13	174
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	15	90	5	25	13	52	0	0	3	6	7	7	180
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป	5	30	8	40	14	56	1	3	5	10	10	10	149
การจัดการพลังงาน	2	12	12	60	4	16	9	27	12	24	4	4	143
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	1	6	9	45	4	16	13	39	8	16	8	8	130
การจัดการความเสี่ยง	0	0	6	30	2	8	20	60	14	28	1	1	127
รวม	43	258	43	215	43	172	43	129	43	86	43	43	903

สรุปผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C พบว่าเข้าพื้นที่สำนักงานกลุ่ม C ให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคารมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 และรองลงมาให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคารและผนังอันดับที่ 3 ให้ความสำคัญกับการจัดการงานบริการอาคารทั่วไป อันดับที่ 4 ให้ความสำคัญกับการจัด

การพลังงาน อันดับที่ 5 ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ และอันดับที่ 6 ให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง



แผนภูมิที่ 5.3 แสดงผลการจัดลำดับความสำคัญจากงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่สำนักงาน
กลุ่ม B

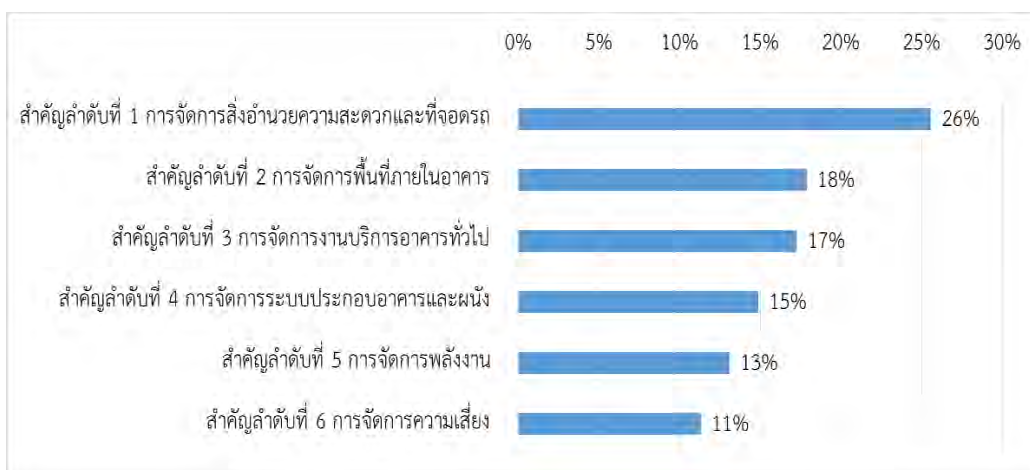
5.4.4 ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากตารางที่ 26 นำผลการนับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 8 ราย มาคำนวณหาค่าทางสถิติแบบ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนัก เพื่อประเมินระดับความสำคัญของแต่ละงาน

ตารางที่ 26 วิเคราะห์การคำนวณหาค่าทางสถิติ weighted score หรือ ถ่วงน้ำหนักของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

ขอบเขตการจัดการอาคาร / คำน้หนัก	ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า												รวม
	สำคัญลำดับที่ 1		สำคัญลำดับที่ 2		สำคัญลำดับที่ 3		สำคัญลำดับที่ 4		สำคัญลำดับที่ 5		สำคัญลำดับที่ 6		
	6	5	4	3	2	1	6	5	4	3	2	1	
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง	1	6	2	10	1	4	0	0	1	2	3	3	25
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร	1	6	2	10	3	12	0	0	0	0	2	2	30
การจัดการบริการอาคารทั่วไป	1	6	1	5	2	8	2	6	2	4	0	0	29
การจัดการพลังงาน	1	6	0	0	1	4	2	6	2	4	2	2	22
การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	4	24	3	15	1	4	0	0	0	0	0	0	43
การจัดการความเสี่ยง	0	0	0	0	0	0	4	12	3	6	1	1	19
รวม	8	48	8	40	8	32	8	24	8	16	8	8	168

สรุปผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารพบว่าผู้เข้าพื้นที่ร้านค้าให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและที่จอดรถมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร อันดับที่ 3 ให้ความสำคัญกับการจัดการบริการอาคารทั่วไป อันดับที่ 4 ให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง อันดับที่ 5 ให้ความสำคัญกับการจัดการพลังงาน และอันดับที่ 6 ให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยง



แผนภูมิที่ 5.4 แสดงผลการจัดลำดับความสำคัญจากงานการจัดการอาคารของผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 27 พบว่า

ผู้เข้าพื้นที่สำนักงาน

- กลุ่ม A ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านระบบประกอบอาคาร และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอมากที่สุด
- กลุ่ม B ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านระบบประกอบอาคาร และดูแลรักษาผนังภายในและนอกอาคารให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทน สวยงามอยู่เสมอมากที่สุด
- กลุ่ม C ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านพื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. การจัดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพื้นที่ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการมากที่สุด

ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า

- ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านบริการจัดประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงาน หน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงาน ที่จอดรถมากที่สุด

ตารางที่ 27 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน

ลำดับความสำคัญ ของการจัดการ อาคาร	ผู้เข้าพื้นที่ภายในอาคาร			
	ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานแยกตามกลุ่มประเภทธุรกิจ			ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
สำคัญลำดับที่ 1	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและผนัง และผนัง	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและผนัง และผนัง	การจัดการพื้นที่ภายใน อาคาร	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ
สำคัญลำดับที่ 2	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	การจัดการพื้นที่ภายใน อาคาร	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและผนัง และผนัง	การจัดการพื้นที่ภายใน อาคาร
สำคัญลำดับที่ 3	การจัดการความเสี่ยง	การจัดการงานบริการ อาคารทั่วไป	การจัดการงานบริการ อาคารทั่วไป	การจัดการงานบริการ อาคารทั่วไป
สำคัญลำดับที่ 4	การจัดการพลังงาน	การจัดการพลังงาน	การจัดการพลังงาน	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและผนัง และผนัง
สำคัญลำดับที่ 5	การจัดการงานบริการ อาคารทั่วไป	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ	การจัดการพลังงาน
สำคัญลำดับที่ 6	การจัดการพื้นที่ภายใน อาคาร	การจัดการความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง

เห็นได้ว่าความแตกต่างกันของประเภทธุรกิจส่งผลให้ผู้เช่าภายในอาคารทั้งผู้เช่าสำนักงานและผู้เช่าร้านค้าให้ความสำคัญกับงานการจัดการอาคารซึ่งแบ่งตามของเขตงานไม่เหมือนกันอยู่บ้าง

5.5 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร

5.5.1 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังแบ่งตามประเภทธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 28 พบว่า ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ และผู้เข้าพื้นที่ร้านค้าภายในอาคารสำนักงานมีความต้องการและความหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการเรื่องความเสี่ยงด้านระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุดเหมือนกัน

ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เข้าอาคารสำนักงานแบ่งตามประเภทธุรกิจ

ขอบเขตการจัดการอาคารสำนักงาน	ความต้องการและความคาดหวัง (%)			
	ผู้เข้าพื้นที่ภายในอาคาร			
	ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานแยกตามกลุ่มประเภท			ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A (9)	กลุ่ม B (63)	กลุ่ม C (43)	
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร				
ห้องพักขยะส่วนกลางของอาคาร จัดไว้ภายนอกตัวอาคาร	100%	-	-	-
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป				
กำจัดแมลง ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค	-	-	-	100%
การจัดการพลังงาน				
ต้องการการอนุรักษ์พลังงาน	-	-	-	100%
การจัดการความเสี่ยง				
คุณภาพอากาศภายในอาคาร ต้องตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคาร	100%	-	-	-
การแก้ปัญหาด้านอุบัติเหตุและอุบัติเหตุดังกล่าว ต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	100%	-	-	-
ระบบป้องกันอัคคีภัยต้องได้มาตรฐานตามพ.ร.บ ควบคุมอาคาร	100%	98%	98%	100%
ความปลอดภัยสถานจอดรถ ต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24	100%	-	-	100%

เห็นได้ว่าผู้เข้าพื้นที่สำนักงานและผู้เข้าพื้นที่ร้านค้ามีลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในอัตราค่าเช่า สัญชาติบริษัทแม่ของผู้เช่า ประเภทธุรกิจ โดยมีความใกล้เคียงกันในเรื่องขนาดพื้นที่เช่าและขนาดขององค์กร เมื่อนำประเภทธุรกิจของผู้เช่ามาวิเคราะห์จะพบว่าผู้เช่าทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและความหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลเรื่องระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุดเหมือนกัน

5.5.2 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังแบ่งตามสัญชาติของผู้เช่า

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 29 พบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าทั้งที่มีสัญชาติไทยและต่างชาติมีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการเรื่องความเสี่ยงด้านระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุดเหมือนกัน

ตารางที่ 29 วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร
สำนักงานแบ่งตามสัญชาติของผู้เช่า

ขอบเขตการจัดการ	ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน		ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า	
	ไทย (63)	ต่างชาติ (52)	ไทย (7)	ต่างชาติ (1)
การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง				
ระบบประกอบอาคารต้องไม่เกิดเหตุขัดข้องเลย	90%	-	71%	-
เกิดเหตุขัดข้องได้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน	-	-	-	100%
สามารถรอให้แก้ไขแล้วเสร็จภายใน 20 นาที	-	-	-	100%
ผนังภายในอาคารต้องสวยงาม และสะอาดดูใหม่อยู่เสมอ	-	-	-	100%
ผนังภายนอกอาคารต้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพตลอดเวลา	-	85%	71%	100%
การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร				
มีห้องประชุมแต่ละประเภทเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน สามารถใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ	-	-	-	100%
พื้นที่สำนักงานมีขนาดพื้นที่ที่หลากหลายคลอบคลุมไปทั้งพื้นที่ขนาดเล็ก และขนาดใหญ่	-	-	-	100%
ห้องพักขยะส่วนกลางจัดไว้ภายนอกตัวอาคาร เพื่อป้องกันกลิ่น แมลง หนู รบกวน	-	-	-	100%
ห้องแม่บ้านต้องสะอาด จัดวางวัสดุ อุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	-	-	-	100%
ห้องรปภ.ต้องตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ติดต่อประสานงาน อำนาจความสะดวกให้ผู้เช่าได้อย่างรวดเร็ว	87%	87%	86%	100%
ควรมีการปรับปรุง ตกแต่งภายในใหม่ทุก 5 ปี	-	-	-	100%
การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป				
ต้องไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค เช่น หนู แมลงสาบ เลย	94%	94%	100%	100%
จัดให้มีพนักงานจรรยาบรรณในจุดทางเข้า - ออกอาคารตลอดเวลา	-	-	-	100%
ห้องนำส่วนกลางจัดสิ่งอำนวยความสะดวกมีคราบน้ำค้างอยู่ได้บ้าง	-	-	-	100%
โถงทางเดินส่วนกลางพื้นที่ต้องไม่มีรอยตำหรือคราบสกปรก ตลอดเวลา	-	-	-	100%
ประตู พื้น ผนังลิฟต์ สามารถมีฝุ่นละออง รอยนิ้วมือ และคราบสกปรกได้เล็กน้อย	-	-	-	100%
ผนังกระจกรอบอาคารสามารถมีคราบสกปรกได้บ้างเล็กน้อย	-	-	-	100%
มีถังสำหรับแยกขยะสำนักงาน ขยะเปียก ขยะมีพิษ ขยะรีไซเคิล	-	-	-	100%
จัดให้มีสถานที่สำหรับสูบบุหรี่ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่า	-	-	-	100%
ไม่สนใจเรื่องกำหนดเวลาการเข้าบำรุงรักษา แต่ต้นไม่ต้องสวยงามไม่เสียหาย	-	-	-	100%
ระบบสื่อสาร และโทรคมนาคมมีความเสถียรไม่เกิดเหตุขัดข้องระหว่างการให้บริการ	-	-	-	100%
การจัดการพลังงาน				
ต้องการให้มีการจัดการพลังงานภายในอาคาร	87%	83%	100%	100%
นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น ติดตั้งแผงโซลาเซลล์	-	-	-	100%
พลังงานทดแทน (โซลาเซลล์) มาใช้สำหรับพื้นที่ส่วนกลาง	-	-	-	100%
การจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ				
ต้องการให้มีบริการรับ-ส่งเอกสาร	-	-	-	100%
ลานจอดรถต้องมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ทั้งขนาดและรูปแบบสัญลักษณ์	-	-	71%	-
ลานจอดรถต้องมีแสงสว่างตลอดเวลา	41%	44%	-	100%
การจัดการด้านความเสี่ยง				
มีการตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารมีค่ามาตรฐานที่สำนักงานอนามัยกำหนด	-	-	-	100%
ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน มีแผนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันที	-	-	100%	100%
ความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุและอุบัติเหตุ มีการจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	-	-	-	100%
มีการตรวจสอบผู้ที่เข้ามาติดต่อภายในอาคารอย่างเคร่งครัด	-	-	-	100%
ระบบป้องกันอัคคีภัยต้องได้มาตรฐานตามพ.ร.บ ควบคุมอาคาร	100%	96%	100%	100%
ลานจอดรถมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	-	96%	100%	100%

จากการวิเคราะห์ตาราง 30 พบว่าผู้เข้าพื้นที่สำนักงานทุกกลุ่มประเภทธุรกิจ และผู้เข้าพื้นที่ร้านค้าให้ความสำคัญในงานการจัดการอาคารสำนักงานในมุมมองที่แตกต่างกัน แต่มีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลด้านการจัดการความเสี่ยงเรื่องระบบป้องกันอัคคีภัยมากที่สุดเหมือนกัน

ตารางที่ 30 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารกับความ ต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เข้า

ลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคาร กับ ความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้า	ผู้เข้าพื้นที่ภายในอาคาร			
	ผู้เข้าพื้นที่สำนักงานแยกตามกลุ่มประเภทธุรกิจ			ผู้เข้าพื้นที่ร้านค้า
	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C	
ลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคาร ของผู้เข้า อาคาร	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและ ผนังและผนัง	การจัดการระบบ ประกอบอาคารและ ผนังและผนัง	การจัดการพื้นที่ ภายในอาคาร	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวกและที่ จอดรถ
ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เข้าอาคาร	การจัดการความเสี่ยง เรื่องระบบป้องกัน อัคคีภัย	การจัดการความเสี่ยง เรื่องระบบป้องกัน อัคคีภัย	การจัดการความเสี่ยง เรื่องระบบป้องกัน อัคคีภัย	การจัดการความเสี่ยง เรื่องระบบป้องกัน อัคคีภัย

บทที่ 6

สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

6.1 สรุปผลการศึกษา

อาคารสำนักงานเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นสถานที่ที่ให้แก่ผู้ที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ และผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ใช้สอยเพื่อรองรับกระบวนการทำงานของผู้ใช้อาคาร และเมื่อมีผู้ใช้อาคารจึงจำเป็นที่จะต้องมีการดูแลจัดการหรือที่เรียกว่าผู้บริหารอาคารเพื่อให้อาคารนั้น ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่ทรุดโทรมหรือเสื่อมสภาพก่อนอายุการใช้งานจริง ในการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร ผู้บริหารหรือผู้ดูแลอาคารต้องมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ดูแลรักษา และบริการเพื่อให้ทรัพยากรกายภาพทำงานสอดคล้อง ส่งเสริม และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพจำเป็นต้องทราบ และเข้าใจถึงลักษณะคุณสมบัติ ของผู้ใช้ระบบกายภาพทุกด้านรวมทั้งความต้องการใช้อาคาร เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย แนวทาง วิธีการจัดการให้เกิดความพึงพอใจ และส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร คือการบริหารจัดการงานบริการ (Service Management) ซึ่งผู้บริหารอาคารต้องมีหน้าที่ดูแลตามขอบเขตงานที่ได้รับ เช่น การดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร ได้แก่ ลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า การดูแลเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การดูแลที่จอดรถ การดูแลควบคุมและอนุรักษ์พลังงาน การดูแลเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยในสวัสดิภาพ และทรัพย์สิน เป็นต้น และสิ่งที่สำคัญคือต้องเข้าใจในความต้องการของผู้ที่ใช้งานอาคารด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร สำนักงานเพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเป็นแหล่งความรู้ให้กับผู้บริหารอาคารหรือผู้ที่สนใจงานบริหารอาคารเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับอาคารสำนักงานทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การจัดการอาคารมีขอบเขตการทำงานที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน งานระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบประปา ระบบสุขาภิบาล การจัดการพื้นที่ห้องประชุม ห้องพักริยะ ห้องแม่บ้าน ห้องพนักงานรักษาความปลอดภัย การจัดการด้านงานรักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด การจัดการจราจร ขยะมูลฝอย งานภูมิทัศน์ งานระบบสื่อสาร การจัดการด้านอนุรักษ์พลังงาน การจัดการด้านงานบริการสำนักงาน การจัดการประชุม การบริการประสานงานหน่วยงานราชการ การบริการแม่บ้านสำนักงาน รวมถึงการจัดการด้านสุขภาพ สุขอนามัย ความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน ล้วนแต่เป็นงานที่อยู่ในขอบเขตการรับผิดชอบของผู้บริหารอาคารทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาเชิงประจักษ์มีเครื่องมือเป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นการวิจัยแบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือเป็นอาคารสำนักงานระดับ เอ ตั้งอยู่บริเวณย่านธุรกิจการค้า และมีอัตราค่าเช่าไม่ต่ำกว่า 750 บาท/ตารางเมตร/เดือน แต่ไม่เกินกว่า 1,000 บาท/ตารางเมตร/เดือน มีอาคารสำนักงานอยู่ในกรณีศึกษาทั้งหมด 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสาทรซิตี้ ทาวเวอร์ อาคารเอเชียเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่บนถนนสาทร อาคารซี.พี. ทาวเวอร์ ตั้งอยู่บนถนนสีลม อาคารจามจุรี ทาวเวอร์ตั้งอยู่บนถนนพระราม 4 อาคารเอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท และอาคารอินเตอร์เซนจ์ 21 ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท-อโศก มีจำนวนผู้เช่ารวมทั้งสิ้น 315 บริษัท และได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 123 บริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามคือระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปหรือผู้ที่ติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริหารอาคาร ใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล และใช้หลักการทางคณิตศาสตร์เบื้องต้น เช่น คะแนนถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่าความสำคัญของขอบเขตงานการจัดการอาคารในมุมมองของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าเห็นว่าการดูแลระบบประกอบอาคารให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ ความรวดเร็วในการแก้ไขเหตุขัดข้องกับระบบประกอบอาคาร การดูแลสภาพพื้นที่ภายในและผนัง ตกแต่งภายนอกอาคาร การดูแลพื้นที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน พื้นที่ห้องประชุม ห้องพักขยะส่วนกลาง ห้องแม่บ้าน ห้องพนักงานรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ รวมทั้งการจัดให้มีงานบริการอาคาร ได้แก่ การบริการประชุม/จัดเลี้ยง บริการประสานงานหน่วยงานราชการ บริการรับ-ส่งเอกสาร บริการแม่บ้านสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าที่มีความสำคัญมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีรายละเอียดของขอบเขตงานจัดการอาคารบางอย่างที่ผู้เช่าต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลความเรียบร้อยมากที่สุดเป็นพิเศษ ซึ่งได้แก่ การจัดให้ห้องพักขยะให้อยู่ภายนอกอาคารเพื่อป้องกันกลิ่น แมลงรบกวน และภายในอาคารต้องป้องกันไม่ให้มีสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคอยู่เลย ผู้เช่ายังต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดให้มีการอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในอาคาร ต้องการให้มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาหากเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ การตรวจวัดและควบคุมคุณภาพอากาศภายในอาคารต้องอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และการดูแลให้ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคารได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร รวมทั้งการจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดรถตลอดเวลาก็ด้วย

จากการศึกษาพบว่าผู้เช่าอาคารสำนักงานแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า โดยผู้เช่าพื้นที่สำนักงานสามารถแบ่งตามประเภทธุรกิจได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มประเภทธุรกิจราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา
- 2) กลุ่มประเภทธุรกิจการเงิน ประกัน กฎหมาย ท่องเที่ยว บริการ สาธารณสุขขนส่ง

3) กลุ่มประเภทธุรกิจอื่น ๆ

ข้อมูลทั่วไปและลักษณะของผู้เช่า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษา โดยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้เช่าอาคาร ได้แก่ ประเภทธุรกิจ สัญชาติของผู้เช่า อัตราค่าเช่า ขนาดพื้นที่เช่า จำนวนพนักงานของผู้เช่า พบว่าผู้เช่าส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย ผู้เช่าส่วนใหญ่ตั้งแต่อยุทธ 28 ขึ้นไปใช้พื้นที่ขนาด 100 – 500 ตารางเมตร ทั้ง 3 ซึ่งกลุ่มประเภทธุรกิจและผู้เช่าร้านค้าส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่าไม่เท่ากัน และผู้เช่าส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน

การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคาร

การจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคารของผู้เช่าในอาคารสำนักงาน โดยแบ่งอันดับความสำคัญออกเป็น 6 อันดับ ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ลำดับที่ 2 ลำดับที่ 3 ลำดับที่ 4 ลำดับที่ 5 และลำดับที่ 6 คือมีความสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของงานจัดการอาคาร จากการสรุปผลพบว่าประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงานมีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญจากการจัดการอาคารเนื่องจากให้ความสำคัญจากงานจัดการอาคารที่แตกต่างกัน ได้แก่

- 1) กลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา ให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคารและผนังอาคาร ได้แก่ ระบบลิฟต์ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ผนังภายในภายนอกอาคาร เป็นต้น
- 2) กลุ่มการเงิน ประกัน กฎหมาย ท่องเที่ยว บริการ สารสนเทศ ขนส่ง ให้ความสำคัญกับระบบประกอบอาคารและผนังอาคาร ได้แก่ ระบบลิฟต์ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ผนังภายในภายนอกอาคาร เป็นต้น
- 3) กลุ่มอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร ได้แก่ พื้นที่ห้องประชุม สำนักงาน ห้องขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ. เป็นต้น
- 4) ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและที่จอดรถ ได้แก่ งานบริการรับ/ส่งเอกสาร งานอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน หน่วยงานราชการ เป็นต้น

ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร

จากการสรุปความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารพบว่า ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 กลุ่มประเภทธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า มีความต้องการและความคาดหวังในให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลจัดการเรื่องระบบป้องกันอัคคีภัยอาคารให้ได้มาตรฐานมากที่สุดเหมือนกัน

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

งานบริหารอาคารมีขอบเขตการทำงานที่ถูกวางแผนไว้โดยฝ่ายบริหารจัดการอาคาร ซึ่งฝ่ายบริหารอาคารมีหน้าที่ดูแล ควบคุม รักษาระบบให้ทำงานสอดรับ ส่งเสริมความต้องการของผู้เช่าอาคาร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทราบถึงลักษณะของผู้เช่าอาคารว่าเป็นอย่างไร เพื่อสนองตอบความต้องการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้เช่าอาคารเกิดความพึงพอใจ

6.2.1 การจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร

จากการศึกษาขอบเขตงานการจัดการอาคารทำให้เข้าใจว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ต่างก็มีการจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านลักษณะของผู้เช่าอาคารซึ่งมีความแตกต่างกันอยู่หลายประการไม่ว่าจะเป็นขนาดพื้นที่เช่า ราคาเช่า สัญชาติ ขนาดขององค์กร

ประเภทธุรกิจของผู้เช่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มุมมองของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีการจัดลำดับความสำคัญที่แตกต่างกัน ซึ่งได้แบ่งประเภทธุรกิจของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกได้แก่กลุ่มราชการ รัฐวิสาหกิจ การศึกษา กลุ่มที่สองได้แก่กลุ่มการเงิน ประกัน กฎหมาย ท่องเที่ยว บริการ สารสนเทศ ขนส่ง กลุ่มที่สามเป็นกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจาก 2 กลุ่มแรก เห็นได้ว่ากลุ่มแรกและกลุ่มที่สองซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการจัดการระบบประกอบอาคาร เช่น ระบบลิฟต์ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ มากที่สุดเหมือนกัน ในขณะที่กลุ่มธุรกิจประเภท อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการจัดการพื้นที่ต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่น ห้องประชุม ห้องสำนักงาน ห้องขาย ห้องแม่บ้าน ห้องรพภ. มากที่สุด ส่วนผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าเป็นอีกกลุ่มธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องของงานบริการรับ/ส่งเอกสาร การติดต่อประสานงานหน่วยงานราชการ และงานบริการแม่บ้านสำนักงานมากที่สุด

ถึงแม้ว่าผู้เช่าจะให้ความสำคัญกับงานการจัดการอาคารทางด้าน ฝ่ายบริหารอาคารก็ยังคงต้องวางแผนขอบเขตงานให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในอาคารซึ่งประกอบด้วย การดูแล บำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร เช่น ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า ให้ใช้งานได้อย่างปกติทำงานต่อเนื่องไม่มีเหตุขัดข้องเพื่อรองรับการใช้งานของผู้เช่าอาคาร การดูแลพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่ห้องประชุม ห้องสำนักงาน ห้องพักขยะ ห้องแม่บ้าน ห้องรปภ.ให้อยู่ในที่เหมาะสมใช้งานได้สะดวก การรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร รักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ทางเดิน ห้องน้ำ ลิฟต์โดยสารและโดยรอบของอาคาร การจัดการจราจรเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การจัดการกับขยะมูลฝอยให้ไม่มีกลิ่นรบกวน ดูแลงานด้านภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ มีการควบคุม ดูแลในเรื่องของการประหยัดพลังงานและการนำพลังงานงานทดแทนมาใช้ การจัดหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าในการประสานงานกับหน่วยงานราชการ การบริการรับ-ส่ง เอกสาร การดูแลสถานที่จอดรถ ซึ่งรวมไปถึงการดูแลในเรื่องความปลอดภัย อุบัติเหตุอุบัติภัยและสุขอนามัย (Safety) โดยการหลีกเลี่ยงและลดผลกระทบจากอุบัติภัยจากธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว น้ำท่วม พายุ และอุบัติเหตุจากความประมาทเลินเล่อ หรือจากอาคารและการใช้อาคารที่ไม่ได้มาตรฐานหรือผิดกฎหมาย เช่น อัคคีภัย อุบัติเหตุในที่ทำงาน เป็นต้นรวมถึงความปลอดภัยในด้านสุขภาพและอนามัยอีกด้วย ความปลอดภัยที่มีต่อสวัสดิภาพและทรัพย์สินขององค์กรและผู้ใช้อาคาร (Security) เกี่ยวข้องกับการป้องกันหรือสกัดกั้นการประทุษร้ายต่อชีวิต ความสงบ ความมั่นคง และทรัพย์สินขององค์กรและพนักงาน โดยการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้สอดรับ ส่งเสริมครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน

6.2.2 ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคาร

จากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารทำให้เข้าใจว่า ถึงแม้จะมีปัจจัยด้านลักษณะของผู้เช่าอาคารที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านขนาดพื้นที่เช่า ราคาเช่า สัญชาติ ขนาดขององค์กร และประเภทธุรกิจ และมีความต้องการและคาดหวังจากการจัดการอาคารในแต่ละงานไม่เท่ากัน แต่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าต่างมุ่งเน้นและต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารกำกับดูแลในงานด้านระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารมากที่สุดเหมือนกัน

การจัดการงานอาคารที่ดีให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าไม่ใช่แค่เพียงมุ่งเน้นกำกับดูแลงานด้านระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของผู้เช่าทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าเท่านั้น ฝ่ายบริหารอาคารยังคงมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

ตามขอบเขตงานด้านอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้จึงจะทำให้การสนองตอบความต้องการของผู้เช่าเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์

6.2.3 สิ่งที่ผู้เช่าต้องการและคาดหวังใน Building Manager ในมุมมองของฝ่ายบริหารอาคาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ทำให้เกิดความเข้าใจว่า ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำกับดูแลงานการจัดการอาคารให้เป็นไปตามขอบเขตงานที่ได้วางแผนไว้คือผู้บริหารระดับจัดการหรือที่เรียกว่า Building Manager ซึ่งจะมีหน้าที่หลักคือการวางแผน กำกับ ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานในอาคารเป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ Building Manager ยังต้องแก้ปัญหาและให้คำแนะนำที่ได้อย่างต่อเนื่องกับผู้เช่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม มีการวางแผน กำหนดทิศทางการแก้ปัญหาให้ผู้เช่าอย่างรอบคอบ มีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะสามารถลดปัญหาความผิดพลาดในการตอบสนองความต้องการของผู้เช่า ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนและตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ มีประสบการณ์ในการทำงานบริหารอาคารจริงไม่ใช่แค่ผิวเผินซึ่งจะทำให้ผู้เช่าเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจและรู้สึกปลอดภัยตลอดระยะเวลาการใช้อาคาร มีทักษะงานวิศวกรรมเป็นอย่างดีเนื่องจากระบบประกอบอาคารเป็นหัวใจสำคัญของงานบริหารอาคารและมีความซับซ้อนมาก อีกทั้งยังต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่ดีเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารกับผู้เช่าชาวต่างชาติ รู้กฎหมายอาคารเพื่อการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีทักษะของงานบริการ มี service mind สูง เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เช่ารู้สึกถึงความเป็นมิตรที่ดี

6.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาหลักการ ทฤษฎี ทักษะคิดและแนวความคิด ผลการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลจากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงานทำให้เกิดความเข้าใจดังนี้

- ขอบเขตงานการจัดการอาคารที่ฝ่ายบริหารอาคารได้วางแผนงานไว้ครอบคลุมทั้งระบบกายภาพอาคารซึ่งทำงานสอดรับส่งเสริมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน
- บุคลากรของฝ่ายบริหารอาคารทั้งระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการล้วนมีส่วนที่ช่วยผลักดันให้เกิดคุณภาพงานที่ดี ให้แผนที่วางไว้สำเร็จ ลุล่วงไม่ติดขัด บุคลากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในงานบริหารอาคารจะช่วยให้เกิดการพัฒนาทั้งในด้านการปฏิบัติงานและระบบกายภาพอาคาร
- ลักษณะของผู้เช่าส่งผลต่อระดับความต้องการในงานการจัดการอาคารแต่ละประเภท บางงานมีความต้องการมาก บางงานมีความต้องการน้อยแตกต่างกัน
- การจัดการอาคารที่ดีจะช่วยให้เป็นแรงเสริมให้ธุรกิจของผู้เช่าอาคารทุกประเภทเติบโตก้าวหน้า

6.2.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดลำดับความสำคัญในงานการจัดการอาคารรวมถึงความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารเท่านั้นเนื่องด้วยข้อจำกัดของเวลา สามารถทำการศึกษหาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน และผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าจัดลำดับความสำคัญและมีความต้องการไม่เหมือนกัน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานบริหารจัดการอาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถามประกอบวิทยานิพนธ์

แบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....

 3

สำหรับผู้ถามเป็นผู้บันทึกเท่านั้น

ชื่ออาคาร.....

ประเภทผู้เช่า สำนักงาน ร้านค้า 4

วันที่ส่งแบบสอบถาม.....วันที่นัดหมายเพื่อรับแบบสอบถาม.....

แบบสอบถามผู้เช่าอาคารสำนักงาน

โครงการวิจัย "ความต้องการ และความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน"

คำบรรยาย

ดิฉันนางสาวณวิสิณี สุวินิจวงษ์ ("ผู้วิจัย") เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขณะนี้ดิฉันกำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความต้องการ และความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน" จึงมีความประสงค์ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นของท่านในฐานะตัวแทนบริษัทผู้เช่าอาคารสำนักงานของหน่วยงานท่านตามแบบสอบถามที่นำส่งมานี้

ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะให้ประโยชน์แก่ท่านเกี่ยวกับความเห็นของผู้เช่าอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาการบริหารจัดการอาคารอย่างมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้เช่าต่อไป

คำบรรยายความ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความต้องการได้รับข้อมูลจากท่านในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนของบริษัท/องค์กร มิได้มีความต้องการข้อมูลจากท่านในลักษณะที่เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล

โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท/องค์กรของท่าน และตัวแทนในฐานะตัวแทนขององค์กร จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลำดับความสำคัญในการจัดการอาคาร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการ และความคาดหวังในการจัดการอาคาร จำนวน 31 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. การจัดการระบบประกอบอาคารและผนัง | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป | จำนวน 10 ข้อ |
| 4. การจัดการพลังงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ | จำนวน 2 ข้อ |
| 6. การจัดการความเสี่ยง | จำนวน 6 ข้อ |

1/5

แบบสอบถามความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากภาคีวิชาการอาหาร ของผู้เข้าอาลากรทำงาน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ใช้ผู้ให้บริการ และตัวแปรอื่นๆ แบบสอบถาม ขององค์กร ไปทางช่องทางออนไลน์
 ส่วน ใช้งานเว็บไซต์ของเว็บไซต์กรมและตัวแปรอื่นๆ อีกตามวิธีอื่น (ถ้ามี)

1. จำนวนขององค์กร จำนวนหน่วยงาน.....
 ชื่อ.....

2. จดการขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวันในปริมาณเท่าใด 5

<input type="checkbox"/> 100 – 100 คน	<input type="checkbox"/> 100 – 200 คน	<input type="checkbox"/> 200 – 500 คน
<input type="checkbox"/> 500 – 600 คน	<input type="checkbox"/> 600 – 1,000 คน	<input type="checkbox"/> 1,000 คน ขึ้นไป

3. ค่าเงินค่าอาหารกลางวันต่อหัวต่อวันต่อคนต่อหน่วยงาน (บาทต่อคนต่อวัน) 6

<input type="checkbox"/> 7.00 – 8.00	<input type="checkbox"/> 8.00 – 8.50	<input type="checkbox"/> 8.50 – 9.00
<input type="checkbox"/> 9.00 – 9.50	<input type="checkbox"/> 9.50 – 1,000	

4. ประเภทการขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวันในครั้งใดบ้าง 7

<input type="checkbox"/> ตามปกติ	<input type="checkbox"/> ฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/> ตามโครงการพิเศษ
<input type="checkbox"/> ตามคำสั่งกรม/จังหวัด/ส่วนราชการ	<input type="checkbox"/> ตามโครงการ	<input type="checkbox"/> ตามศูนย์พัฒนาฯ
<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/อาชีพ	<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/วิชาเกษตร/อาชีพ	<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/อาชีพ
<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/อาชีพ	<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/อาชีพ	<input type="checkbox"/> วิชาเกษตร/อาชีพ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ เช่น.....		

5. วิธีการขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวัน 8

โดย อื่นๆ เช่น.....

6. จำนวนหน่วยงานที่มีสิทธิ์ขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวัน 9

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 50 คน	<input type="checkbox"/> 50-100 คน	<input type="checkbox"/> 100 คนขึ้นไป
--	------------------------------------	---------------------------------------

7. ช่วงเวลา (วันและเวลา) ที่ขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวัน 10

<input type="checkbox"/> 7.00 – 12.00 น.	<input type="checkbox"/> 8.00 – 17.00 น.	<input type="checkbox"/> 9.00 – 16.00 น.
<input type="checkbox"/> 12.00 – 16.00 น.	<input type="checkbox"/> อื่นๆ เช่น.....	

8. ใดๆ ที่ผู้ขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวันสามารถพบปัญหาในการขอรับเงินอุดหนุนค่าอาหารกลางวัน 11

<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน
<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน
<input type="checkbox"/> ขั้นตอนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ เช่น.....	

แบบสอบถามความถี่ของกร และความสำคัญจากการจัดการจัดการของผู้นำอาคารสำนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความถี่ของกรในการจัดการอาคาร

ชี้แจง วัตถุประสงค์ของส่วนนี้คือเพื่อวัดความถี่ของการจัดการอาคารสำนักงาน โดยจะถามถึงจำนวนครั้งที่ดำเนินการในแต่ละด้านในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และวัดความสำคัญโดยให้ระดับ 1-5 โดย 1 หมายถึง ไม่สำคัญ และ 5 หมายถึง สำคัญที่สุด

หมายเหตุ

ความถี่ของกร หมายถึง สิ่งที่ทำเป็นประจำทุกวัน หรืออย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์

ลำดับ	ขอบเขตงานการจัดการอาคาร	เรียงลำดับความถี่
1.	การจัดการระบบปรับอากาศภายในอาคาร (เช่น การใช้ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง)	<input type="checkbox"/> 12
2.	การจัดการพื้นที่ภายในอาคาร (เช่น การจัดวางโต๊ะทำงาน การจัดวางเก้าอี้ การจัดวางตู้เก็บเอกสาร)	<input type="checkbox"/> 13
3.	การจัดการงานบริการอาคารทั่วไป (เช่น การทำความสะอาด การดูแลรักษาอาคาร)	<input type="checkbox"/> 14
4.	การจัดการพลังงาน (เช่น การประหยัดพลังงาน การจัดการน้ำ)	<input type="checkbox"/> 15
5.	การจัดการสิ่งแวดล้อม (เช่น การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย)	<input type="checkbox"/> 16
6.	การจัดการความปลอดภัย (เช่น การจัดการอัคคีภัย การจัดการภัยพิบัติ)	<input type="checkbox"/> 17

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความถี่ของกร และความสำคัญในการจัดการอาคาร

ชี้แจง วัตถุประสงค์ของส่วนนี้คือเพื่อวัดความถี่ของการจัดการอาคารสำนักงาน โดยจะถามถึงจำนวนครั้งที่ดำเนินการในแต่ละด้านในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และวัดความสำคัญโดยให้ระดับ 1-5 โดย 1 หมายถึง ไม่สำคัญ และ 5 หมายถึง สำคัญที่สุด

หมายเหตุ

ความถี่ของกร หมายถึง สิ่งที่ทำเป็นประจำทุกวัน หรืออย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์

ความถี่ของกร หมายถึง สิ่งที่ทำเป็นประจำทุกวัน หรืออย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อสัปดาห์

1. ด้านการจัดการระบบปรับอากาศอาคารและของมีค่า

1.1 จำนวนครั้งของการทำความสะอาดหรือดูแลรักษาอาคารสำนักงาน (เช่น การใช้ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง)

- 1 ครั้งต่อสัปดาห์หรือบ่อยกว่า (1)
- 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (2)
- 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (3)
- 6-7 ครั้งต่อสัปดาห์ (4)
- 8-9 ครั้งต่อสัปดาห์ (5)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (6)

12

1.2 จำนวนครั้งของการทำความสะอาดหรือดูแลรักษาอาคารสำนักงาน (เช่น การใช้ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง)

- 1 ครั้งต่อสัปดาห์หรือบ่อยกว่า (1)
- 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (2)
- 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (3)
- 6-7 ครั้งต่อสัปดาห์ (4)
- 8-9 ครั้งต่อสัปดาห์ (5)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (6)

13

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และผลสัมฤทธิ์จากกระบวนการจัดการเรียน สอดคล้องใช้ภาวะการดำเนินงาน

1.6 ท่านพึงทราบและสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงตามระดับชั้นเรียนได้

- สามารถ แยกแยะหาจุดให้ตรงจุด (1)
- สามารถหาจุดสนใจ (สนใจ) นอก จากจุดประสงค์ (2)
- สามารถ แยกแยะหาจุดให้ตรงจุด (3)
- ตรงไป มีข้อบกพร่องที่เห็นได้ และที่สังเกตพบ (4)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (5)

20

1.7 ท่านพึงทราบ และสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงตามระดับชั้นเรียนได้

- ตรงไป มีข้อบกพร่องที่เห็นได้ และที่สังเกตพบ (1)
- ตรงไป มีข้อบกพร่องที่เห็นได้ และที่สังเกตพบ 20 ข้อสังเกตขึ้น (2)
- สามารถหาจุดให้ตรงจุด (3) และที่สังเกตพบ (4)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (5)

21

2. ด้านการจัดการพื้นที่ภายในอาคาร

2.1 ท่านพึงทราบและสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงตามระดับชั้นเรียนได้

- มีห้องประชุมและห้องเรียน เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1)
- มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เพียงพอต่อความต้องการใช้ (2)
- มีเอกสารคู่มือ (งาน) ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ (3)
- มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ครู (4)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (5)

22

2.2 ท่านพึงทราบและสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามระดับชั้นเรียนได้

- มีงานที่เสร็จเรียบร้อย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1)
- มีงานที่เสร็จเรียบร้อย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (2)
- มีงานที่เสร็จเรียบร้อย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (3)
- มีงานที่เสร็จเรียบร้อย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (4)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (5)

23

2.3 ท่านพึงทราบและสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงตามระดับชั้นเรียนได้

- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1)
- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (2)
- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (3)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (4)

24

2.4 ท่านพึงทราบและสามารถนำในการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงตามระดับชั้นเรียนได้

- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1)
- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (2)
- จัดให้ครูสอนด้วย (งาน) เพียงพอต่อความต้องการใช้ (3)
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____ (4)

25

48

แบบสอบถามความต้องการ และความคิดเห็นจากภาคีจัดการศึกษา ของผู้สำเร็จการศึกษามัธยม

๒.๕ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 มีอยู่ในชีวิตประจำวัน (๕) ๒๕
 มีอยู่ ๑๐-๒๐% ของชีวิตประจำวัน (๑๐)
 มีอยู่ ๑๐-๒๐% ของชีวิตประจำวัน (๑๐)
 มีอยู่ ๑๐-๒๐% ของชีวิตประจำวัน (๑๐)
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

๒.๖ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

๓. ส่วนที่เรียนจบตามระดับมัธยมศึกษาหรือไม่

๓.๑ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

๓.๒ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

๓.๓ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

๓.๔ ส่วนซึ่งสามารถระบุได้ในภาคีจัดการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับสิ่งที่ผู้เรียน
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑) ๒๕
 สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ (๑)
 อื่นๆ โปรดระบุ _____ (๑)

แบบทดสอบความเข้าใจเรื่อง การดูแลสุขภาพจิตจากบทเรียนจิตวิทยาของ อรรถวิเชียรศรีนันท์

<p>3.6 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 31
<p>3.8 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ เพื่อควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 33
<p>3.7 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 37
<p>3.6 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 39
<p>3.8 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 36
<p>3.9 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 37
<p>4. การจัดการด้านพลังงาน</p>	
<p>3.1 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมอง (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า (2) สมองกลีบหลัง (1) 	<input type="checkbox"/> 38
<p>3.2 ส่วนใดของสมองที่ควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ และควบคุมการหายใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สมองใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมการเคลื่อนไหว (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหน้า ควบคุมการเคลื่อนไหวของมือ (1) <input type="checkbox"/> สมองกลีบหลัง 	<input type="checkbox"/> 36

แบบสอบถามความพึงพอใจ และความคาดหวังจากการจัดกิจกรรม โดยผู้เข้าร่วมสัมมนา

4.3 ท่านต้องการแนะนำวิธีใดบ้างที่หน่วยงาน อบจ. (โปรดระบุ) หากใช้ใบความรู้หรือคู่มือที่จัดทำมอบมาบ้าง?

ไม่ขอแนะนำ (โปรด ระบุ) หากใช้ส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด (1)

ขอแนะนำ (โปรด ระบุ) หากใช้ส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด (2)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (3)

□ 10

5. การจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ

5.1 ท่านมีความสะดวกอย่างไรในการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์สุขภาพ ในสถานการณ์โรคระบาด?

มีความสะดวกเหลือ (1)

มีความสะดวกพอสมควร (2)

มีความสะดวกน้อย (3)

มีความสะดวกน้อยมาก (4)

ไม่สะดวก (5)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (6)

□ 11

5.2 ท่านต้องการแนะนำอย่างไรในการจัด กิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาด?

มีป้ายแนะนำสถานที่ต่างๆ ที่มีความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค (1)

มีคู่มือแนะนำสถานที่ และสถานที่ที่ปลอดภัยเกี่ยวกับโรค (2)

การจัดหาสื่อโปสเตอร์ต่างๆ (3)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (4)

□ 12

6. การจัดการด้านความเสียง

6.1 ท่านต้องการแนะนำอย่างไรในการจัดการความเสียงด้านความปลอดภัย เช่น ภัยพิบัติ ภัยน้ำท่วม ภัยดินถล่ม ภัยไฟไหม้ ภัยโรคระบาด ภัยไข้ชงา/ไข้หวัดใหญ่ ภัยภัยแล้ง ภัยสารเคมี ภัยไฟไหม้

มีการตรวจดูแลความปลอดภัยจากโรคระบาด (Indoor Air Quality) และป้องกันภัยโรคระบาดอย่างถูกต้อง (1)

ไม่มีความเสี่ยงภัยด้านความปลอดภัยจากโรคระบาด (Indoor Air Quality) (2)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (3)

□ 13

6.2 ท่านมีความสะดวกอย่างไรในการจัดการด้านความปลอดภัยในกรณีเกิดภัยพิบัติ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยดินถล่ม ภัยไฟไหม้ ภัยโรคระบาด ภัยไข้ชงา/ไข้หวัดใหญ่ ภัยภัยแล้ง ภัยสารเคมี ภัยไฟไหม้

การป้องกัน ภัยพิบัติรวม ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติ การจัดการภัยพิบัติ

มีความสะดวกมาก (1) (หากมีข้ออื่นใช้จำนวนข้ออื่นได้) (1)

มีความสะดวกพอสมควร (2) (ข้ออื่น) (2)

มีความสะดวกน้อย (3) (ข้ออื่น) (3)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (4)

□ 14

6.3 ท่านต้องการแนะนำอย่างไรในการจัด กิจกรรมเกี่ยวกับภัยพิบัติ และภัยอื่นๆ เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยดินถล่ม ภัยไฟไหม้ ภัยโรคระบาด ภัยไข้ชงา/ไข้หวัดใหญ่ ภัยภัยแล้ง ภัยสารเคมี ภัยไฟไหม้

แผนรับมือ ภัยพิบัติ

จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติได้ทั้งหมด (1)

จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติได้ทั้งหมด 2 ข้อ (2)

จัดทำแผนรับมือภัยพิบัติได้บางส่วน (3)

อื่นๆ โปรดระบุ _____ (4)

□ 15

78

แบบสอบถามความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากภาคีจัดการอาชญากรรมผู้เข้าอาศรมสำนักงาน

๓.๖ ท่านมีความสะดวกอย่างไรในการจัดการเรียนการสอนรายสัปดาห์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

- มีความสะดวกดีมากและจัด จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน () 46
- มีความสะดวกพอควรแต่จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน ()
- ไม่ดีเกินสมควรสมควร ()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) ()

๓.๗ ท่านมีความสะดวกอย่างไรในการจัดการเรียนการสอนรายสัปดาห์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท

- ดีเกินสมควรสมควร และจัด จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน () 47
- ไม่ดีเกินสมควรสมควรและจัด จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน ()
- ไม่ดีเกินสมควรสมควร ()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) ()

๓.๘ ท่านมีความสะดวกอย่างไรในการจัดการเรียนการสอนรายสัปดาห์ของนักศึกษาระดับปริญญาเอก

- ดีเกินสมควรสมควร และจัด จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน () 48
- ไม่ดีเกินสมควรสมควรและจัด จำนวนผู้เข้าเรียนให้สอดคล้องกับในภาคเรียน ()
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) ()

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ โทร. ๐๒-๖๖๖-๖๖๖๖

ภาคผนวก ข
ตารางรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	บริษัท	วันที่ให้สัมภาษณ์
คุณธนัญญา จันทร	Property and Asset Management Director	บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด	27 พฤศจิกายน 2560
คุณจักรพันธ์ ภาวศรีรัตน์	Property and Asset Management Director	บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด	11 มกราคม 2561
คุณชาญ ศิริ	รองกรรมการผู้จัดการ	บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	18 มกราคม 2561

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

<p>แบบสัมภาษณ์</p> <p>หัวข้อการศึกษาความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคาร ของผู้เช่าอาคารสำนักงาน</p>	
แบบสัมภาษณ์เลขที่.....	
สำหรับผู้สำรวจเป็นผู้บันทึกเท่านั้น	
ชื่อผู้ให้ข้อมูล / ผู้ให้สัมภาษณ์.....	
ตำแหน่ง.....	
บริษัท.....	
.....	
วันที่สัมภาษณ์.....	เวลา.....
ถึง.....	

โครงสร้างของการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาทัศนคติ แนวคิดของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท
บริหารอาคารสำนักงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังในงานการจัดการอาคารของผู้เช่า
อาคารสำนักงาน

คำถามที่ 1 เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวคิดในการบริหารจัดการอาคารเป็นอย่างไร

คำถามที่ 2 การกำหนดมาตรฐาน และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร

ข้อความที่ 3 สิ่งที่คุณบริหารองค์กรให้ยั่งยืน และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ

คำถามที่ 4 Management Service ครอบคลุมเรื่องอะไรบ้าง

คำถามที่ 5 งานบริหารทรัพยากรกายภาพมีเรื่องใดบ้าง

คำถามที่ 6 สิ่งที่คุณคิดว่าผู้เช่าต้องการและคาดหวังจากการทำงานของ Building Management มีเรื่องใดบ้าง

ข้อความที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน/บริหารจัดการ

ส่วนที่ 8 งานบริการอาคาร (Building service) มีเรื่องต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลรักษาระบบที่พบมีเรื่องใดบ้าง

ส่วนที่ 10 สิ่งที่คุณต้องการหรือคาดหวังในการใช้ระบบประกอบอาคาร

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณจักรพันธ์ ภาวิงครัตน์,
ตำแหน่ง : Property and Asset Management Director
บริษัท เจแอลแอล (ประเทศไทย) จำกัด,
วันที่ : 11 มกราคม 2561

คุณณวัตรินี : เนื่องจากทางบริษัท JLL เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานบริหารอาคาร วันนี้จึงขออนุญาตมาขอความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี เพื่อที่จะนำไปพัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวังในการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน โดยคำถามจะมีในส่วนของระดับบริหาร ระดับการจัดการ และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับระบบประกอบอาคาร และงาน Soft Service เริ่มจากคำถามแรกในระดับบริหาร ทาง JLL มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หรือว่ากลยุทธ์ แนวคิดในการบริหารจัดการอย่างไรบ้างคะ

คุณจักรพันธ์ : จริงๆแล้วถ้ามองแล้วในแต่ละอาคารเนี่ยมันไม่เหมือนกันนะครับ จริงๆแล้วมันต้องคุยกับทางคนที่เป็นเจ้าของอาคารว่าวัตถุประสงค์ของอาคารนั้นๆเนี่ยมันมีเป้าหมายยังไง เพราะแต่ละอาคารมันจะมีความต่างกันอยู่ด้วย ยกตัวอย่างเช่นงานส่วนใหญ่ที่เราทำมันจะเป็น Commercial Property เป็นพวก Rental ทั้งหมดเป็นพวก Property ที่ให้เช่านะครับ เพราะฉะนั้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของอาคารกลุ่มเนี่ยก็จะมีเป้าหมายในเชิงว่ามันเป็น Investment ของเขาเพราะฉะนั้นมันก็จะเป็เป้าหมายในเชิงของการลงทุนว่าอาคารที่เขาสร้างแล้วเนี่ยมันจะต้องทำ Property Management เนี่ยให้เกิดผลตามความคาดหวังของการลงทุนของเขาเนอะครับ ก็คือเขาต้องได้รายรับตามเป้าเขา มีรายจ่ายตามเป้า และก็มีกำไรตามเป้าหมายเขาเนอะครับ อันนี้ก็เป็นพื้นฐานของการลงทุนก่อน ที่นี้ไอ้ตัวนี้เองมันก็จะสะท้อนต่อไปอีกว่าแล้วเราจะทำให้ได้อย่างนี้ได้อย่างไร การที่จะทำให้ได้รายได้ตามเป้าเนี่ยก็แสดงว่าผู้เช่ายังอยู่กับเรา พื้นที่เช่าเต็ม ราคาเช่าดี แล้วก็ถ้าเป็น

ด้านรายได้ก็ต้องแน่นอนว่าต้องควบคุมรายจ่ายให้อยู่ในเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลนะครับ แต่ก็ไม่ใช่ว่ารายจ่ายต่ำที่สุดแล้วดี เพราะว่ารายจ่ายต่ำที่สุดเนี่ยมันอาจจะทำไปสู่อะไรให้เกิดสภาพอาคารที่ไม่ดีก็ได้ผู้เช่าอาจจะไม่ชอบ และในที่สุดค่าเช่าอาจจะต่ำลงซึ่งมันก็ไม่คุ้มกัน เพราะฉะนั้นเราก็ต้องทำรายจ่ายให้คุ้มค่าที่สุดนะครับ โดยการรักษาระดับความพึงพอใจ กับความต้องการของลูกค้าไว้ให้ได้ ซึ่งผมคิดว่าตรงเนี่ยไ้ระดับความพอใจของลูกค้าเนี่ยมันเลย Varrie ตามเกรดของ Property ด้วยนะครับแล้วก็ต้องตามเป้าหมายของ Property ด้วย เพราะฉะนั้นเนี่ยถ้าเป็น Property ราคาถูกเนี่ยความคาดหวังของลูกค้าก็น้อยไปด้วยเหมือนเราไปกินอาหารริมทางแบบเนี่ยเราก็ไม่ได้ต้องการ Service จากร้านอาหารริมทางมากเหมือนกับที่เราไปกินตามโรงแรมมันก็จะมีความแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นไอ้เรื่องเป้าหมาย วัตถุประสงค์เนี่ยจริงๆแล้วถ้าหากตอบให้มันครอบคลุมทุกกรณีคือวันต้องสอดคล้องกับการลงทุนของเจ้าของอาคารของ Property นั้นว่าเขามี Property นั้นไว้เพื่ออะไร หรือ Property บางประเภทที่เราทำเนี่ย เป็น Residential Property ซึ่งไม่ได้เป็นประเภทให้เช่าก็คือคอนโดเนี่ย พวกนั้นเนี่ยไปบริหารเนี่ยไม่ได้มีเป้าหมายในเรื่องของการปล่อยเช่าเลย มันก็จะเป็นอย่าง Operation นะครับเป็นหลัก เรื่องของ Expense แต่พวกนี้ก็ต้องมีเป้าหมายในการรักษาระดับคุณภาพของทรัพย์สินเอาไว้ให้เป็นไปตามตอนที่ผู้ซื้อเขาซื้อกันไว้ อันนั้นก็จะเป้าหมายของการบริหาร เพราะฉะนั้นเป้าหมายของแต่ละที่เนี่ยมันก็จะมีความแตกต่างกันอยู่

- คุณวัลลภ : แสดงว่าจริงๆแล้วกลับไปกับนโยบายของเจ้าของอาคารด้วยใช่ไหมคะ ว่าเจ้าของอาคารเขาต้องการให้ทรัพย์สินของเขาเนี่ยไปในทางไหน
- คุณจักรพันธ์ : ใช่เพราะบางเจ้าของเนี่ยบอกว่าเขาไม่สนใจเรื่องค่าเช่า เขาสนใจแต่การควบคุมรายจ่ายให้ต่ำที่สุด สมมุติว่ามีเจ้าของ Property ที่ถึงแต่ไม่มีตั้งค้เพราะฉะนั้นคุณภาพอะไรไม่สนใจเอาราคาถูกสุดอย่างเดียว ตัดทุกอย่างอันนั้นก็บริหารแบบหนึ่ง หรืออีกพวกหนึ่งก็คือว่าฉันเป็นเจ้าของ Property เนี่ยอยู่เองใช้เองรายจ่ายไม่สนยินดีจ่ายหมดเลยขอให้ผู้ใช้อาคารเนี่ยเกิดความพึงพอใจ อันนั้นก็จะจ่ายได้แบบเยอะแยะเลยไม่อัน
- คุณวัลลภ : แล้วถ้าเป็นเกรดเอ ถ้าเป็นอาคารที่อยู่ในระดับเกรดเอเนี่ยส่วนใหญ่เขาจะ

กำหนดเป้าหมายให้เราไปในแนวไหนคะ

- คุณจักรพันธ์ : ก็ส่วนใหญ่มันก็ไม่มีเป้าหมายถึงชัดเจนแบบที่บอกได้ว่าต้องทำอะไร ต้องทำอะไร Benchmark กับตลาด ก็ต้องมองว่าเกรดเอด้วยกันเขาทำกันอย่างไร เพราะฉะนั้นเป้าหมายถ้าจะลงไปรายละเอียดก็คือถ้าเป็นออฟฟิศ ประเภทเกรดเอเนี่ยก็ต้อง Benchmark กับตลาด วันนี้ใครคือเกรดเอในตลาด ถ้าเราบอกว่า Park Venture คือเกรดเอในตลาด ก็ต้องไป Benchmark กับ Park Venture แต่ถ้าบอกว่า AIA ทั้ง 2 ตึก เป็นตึกเกรดเอในตลาดก็ต้อง Benchmark กับตึก AIA ว่าที่นี้เขามีอะไรให้แล้วตึกที่เราจะกำลังบริหารอยู่เนี่ยมันมีอะไรให้ในทำนองเดียวกันหรือเปล่าเพราะฉะนั้นไอ้เรื่องเป้าหมายเนี่ยมัน Varry นะครับ และถ้าตอบให้สอดคล้องคลอบคลุมได้ทุกกรณีก็ต้องบอกว่าเป็นไปตามการลงทุนของเจ้าของ Property นั้นนะครับ เพราะแต่ละมีมันมีความแตกต่างกัน
- คุณฉวีวรรณ : แต่ถ้าเรามองถึงตึกเกรดเออย่างเดียว การกำหนดมาตรฐานและการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับบริหารมองว่ามีอะไรที่ต้องประเมินบ้าง หรือว่าทางระดับบริหารมองว่า KPI ที่จะให้ระดับจัดการทำเนี่ยจะมีเป็นแบบไหนบ้างที่สอดคล้องกับการบริหารอาคารเกรดเอ
- คุณจักรพันธ์ : สมมุติว่าเรา Target ในเชิงของ Hi level หน่อย อย่างเช่นเรื่อง Revenue มันต้องได้เท่าเนี่ยปีเนี่ย เพราะฉะนั้นมันก็ต้องไปวางแผนว่าทำอย่างไรให้มีผู้เช่าให้ได้ตามนั้น ถ้าผู้เช่ายังไม่เข้าเราจะประสานกับเอเจนซี่ทำ Marketing ทำอย่างไรให้ผู้เช่าเช่าให้ได้ตามนั้นให้ได้ แล้วก็ขบวนการที่ล่าช้าคือขบวนการที่มันปล่อยเช่าเนี่ยซึ่งมันก็มีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การออก Offer Letter การทำสัญญา การทำ Fitout ต่างๆ เนี่ย เราจะเร่งรัดให้ได้ตามแผนไหม มันก็จะไปไปจับกับตัว Occupancy กับราคาค่าเช่า ในบาง Property มันลงรายละเอียดขนาดที่เราจำแนกประเภทผู้เช่าด้วย เช่น ในตึกเราเนี่ยจะมีผู้เช่าประเภทนี้ที่เปอร์เซ็นต์ และประเภทนี้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์แล้วก็จะกระจายเอาไว้เนาะครับ เพราะว่าถ้าให้เชิงของการลงทุนแล้วเนี่ยความเสี่ยงก็คือว่าผู้เช่าในประเภทธุรกิจเดียวกันเนี่ยเวลาธุรกิจนั้นมันเจ๊งเนี่ยมันเจ๊งพร้อมกันหมดมันย้ายออกจากตึกพร้อมกันหมดด้วย เพราะฉะนั้นใน

Investor ที่เค้าซีเรียสเรื่องพวกนี้จริงๆ เขาจะมี KPI ไปถึงระดับนั้นเลยนะ ครับไม่ใช่แค่ Occupancy กับค่าเช่าเท่านั้นแต่จะเป็นประเภทธุรกิจด้วยอัน นั้นคือ High Level หน่อย แต่ถ้ารองลงมาในระดับการทำงานทั่วไปก็จะ เป็นเรื่องของ Operation ว่า ถ้าเราทำ Survey เรื่อง Satisfaction ค่า KPI คือค่าความคาดหวังของเราที่จะได้ rating กับตัวแทนผู้เช่าหรือกับผู้ใช้งาน อาคารคะแนนมันควรจะออกมาเท่าไรหรืออาจจะตั้งกัน 70% หรือ 75%, 80% ก็แล้วแต่แล้วเราก็ดูกันว่าในแต่ละงวดที่เราทำเนี่ยเราคาดหวังว่าค่า ความคาดหวังมันจะเพิ่มขึ้นไหม เพราะว่าตัวเลข 70 – 80% จะขึ้นอยู่กับ วิธีการตั้งคำถามด้วย แต่ถ้าคำถามเป็นชุดเดียวกันเราจะดูว่าเราจะสามารถ Improve ได้ไหมในแต่ละช่วงเวลาก็เป็นเรื่องของ Satisfaction เป็นภาพ ใหญ่ ที่นี้ถ้าเป็นภาพในระดับปฏิบัติการลงไปจะเป็นเรื่องของเรามี Break down ในเรื่องของอะไรบ้างไหม Machinery break down เราตั้งค่าเอาไว้ อย่่างไรกัน หรือพวกระบบที่กระทบกับคนเยอะๆ ระบบลิฟท์ ระบบ Turnstile ระบบที่จอดรถยนต์ พวกนี้เวลาที่ break down จะมีผลกระทบ กับคนจำนวนมากซึ่งการ break down เนี่ยก็จะมาจากการที่ไม่ได้ บำรุงรักษามันอย่างครบถ้วนซึ่งมันอาจจะเกิดมาจากการ cut cost จาก เจ้าของอาคารก็ได้ เกิดจากความที่มองไม่ถึงก็ได้ว่าเราต้อง Maintenance มันให้เต็มทีกว่านี้ คือบางที Vendor เค้าก็แนะนำแล้วแต่เรามีความรู้สึกว่า ไม่จริงหรือกลัวโดน Vendor เค้าหลอก

คุณฉวีวรรณ : เคยเกิดกรณีที่ได้ทำ PM ตามระบบที่ Vendor เค้าวางไว้แต่มันก็ยังมี error break down แล้วเรากลับไปตรวจสอบอย่างไรบ้างว่าเกิดจากอะไร ในเมื่อ การ PM เนี่ยก็ครบถ้วนแล้ว

คุณจักรพันธ์ : ก็ต้องไปดูในรายละเอียดเพิ่มเติมแล้วละที่เนี่ย ว่าไอ้การที่บอกว่าครบเนี่ย มันครบในมุมมองของใคร ถ้า vendor เค้าทำครบเราก็ต้องไปวัดกันที่ vendor ว่าทำไมคุณทำครบแล้วยังมี break down อีก แต่ถ้าเกิดจริงๆแล้ว ถ้าเราไปจำกัดงบประมาณเอาไว้มากๆ หรือว่าไปกำหนด TOR ให้ Vendor เขาทำเท่าเนี่ย ถึงเขาทำครบแต่มันก็ยังไม่พอ อย่างเช่นเรื่องลิฟต์เป็น ตัวอย่างสำคัญเพราะว่ามันจะเป็นข้อถกเถียงอย่างมากกว่าถ้าเกิดเราทำ Maintenance ครบแล้วทำไมบางทีลิฟต์ยังค้างอยู่เลย ก็ต้องลงไป

รายละเอียดเพิ่มขึ้นเพราะว่าลิฟต์เนียบางที่ vendor เขาก็ส่งช่างที่ไม่มีคุณภาพมาก็ได้เพราะฉะนั้นเราก็ต้องมี KPI จับพวก Incident ของลิฟต์ว่าลิฟต์ค้างกี่ครั้งต่อตัวต่อปี Benchmark เทียบกับตึกอื่นที่มันแย่กว่าเขาหรือเปล่า Benchmark เทียบกับ Industry อันเนี่ยเป็นตัวอย่าง นอกนั้นก็เป็นเรื่อง Break down ที่เราก็ตั่ง KPI และก็ต้องพยายาม Maintain เอาไว้ให้ได้ว่าเราจะไม่มี unplan หรือ break down ของระบบขนาดใหญ่เลย ซึ่งถ้าเกิดขึ้นแสดงว่ามันต้องมีข้อบกพร่องอะไรสักอย่างเกิดขึ้น เราก็ต้องมานั่งไล่สอบสวนกัน

- คุณฉวีวรรณ : แล้วถ้าเป็นเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับระบบประกอบอาคาร จะมีการดู KPI อะไรบ้าง เช่น งานธุรการมี KPI ที่จะ Support ลูกค้าย่างไร
- คุณจักรพันธ์ : ก็ต้องดูเกี่ยวกับลักษณะงาน ส่วนหนึ่งเช่นเวลามีผู้เช่าเข้ามาใหม่ มี Offer Letter มา มันก็จะมีขบวนการในการส่งมอบพื้นที่ซึ่งเราก็จะมี KPI จับอยู่แล้วว่าในแต่ละเรื่องมันต้องใช้เวลาแค่ไหน การตรวจแบบ Fitout มันต้องใช้เวลาแค่ไหน เวลาไม่เกินเท่าไร แล้วเป็นไปตามนั้นไหม ในการส่งมอบพื้นที่ต่างๆเนี่ยมันมีขั้นตอนมันมีแบบฟอร์มเช็คคิสนี้ได้ทำครบถ้วนหรือเปล่า เพราะพวกเนี่ยปกติมันมีขั้นตอนรอไว้อยู่แล้วเพราะปัญหามันเกิดเหมือนกันทุกตึกแหละ แต่บางทีคนเนี่ยทำตามขั้นตอนที่เราได้วางไว้ใหม่นี้คือการประสานงานกับผู้เช่าในระดับแรกเลย ตั้งแต่ผู้เช่าเริ่มเข้าเลย เพราะถ้าหากขั้นตอนนี้มันหลุดเนียบางที่มันมีผลต่อรายรับรายจ่ายต่อไปในอนาคตค่อนข้างเยอะเหมือนกัน
- คุณฉวีวรรณ : แล้วถ้าเกิดเป็นในส่วนของเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้อาคารเรียบร้อยแล้วในระหว่างสัญญาจะมีการดูแลในการที่จะบริการลูกค้าอย่างไรบ้าง มีการวาง KPI ให้ฝ่ายบริหารอาคารอย่างไร มีการประเมินใหม่ว่าดูแลลูกค้าต้องอยู่ในระดับนี้ แบบไหน อย่งไร
- ผู้ให้สัมภาษณ์ : ต้องถามว่าแล้วเค้าต้องการ Service อะไรจากฝ่ายบริหารอาคารบ้าง คือ

Service ที่เค้านต้องการจากบริหารอาคาร เช่น Service จากการใช้ชีวิตประจำวันของเขาก็คือว่า น้ำไหล ไฟสว่าง เขาทำงานได้ซึ่งจริงๆแล้วเขาพอใจแล้วส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นไอ้พวก break down ต่างๆเหล่านี้มันจะต้องไม่เกิดขึ้น หรือถ้ามันเกิดขึ้นแล้วมันก็ต้องมี SLA กำหนดว่าเรื่องการแจ้งอันเนี่ยจะต้องไปแก้ไขให้เขาภายในเวลาเท่าไร หรืออย่างน้อยต้องขึ้นไปพบลูกค้า คุยกับลูกค้าภายในเวลาเท่าไรที่นั่น อันนี้ก็คือ Service ที่เขาต้องการขั้นพื้นฐาน ที่นี่รองลงมาเนี่ยมันก็เป็น Service ที่เขาต้องการติดต่อกับฝ่ายบริหาร เช่น ลูกค้ามีพนักงานเข้าใหม่ต้องการออกบัตร access card ขึ้นตึก ขบวนการตรงเนี่ยมันมีขบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอนที่เหมาะสม ไม่ใช่เข้ามาแล้วก็ใช้เวลายาวนานเกินไปหรือว่าไม่รู้จะอะไรแบบนี้มันก็ไม่ได้ เพราะฉะนั้น Service ที่เขามาเจอที่ฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่ก็จะมีเนี่ย ออกบัตรพนักงานใหม่ ออกบัตรที่จอดรถยนต์ใหม่ เขามี event พิเศษต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลพิเศษ เช่นต้องการใช้ลิฟต์ของของเป็นกรณีพิเศษ พวกนี้ก็จะขอเป็นครั้งต่อครั้งไป ซึ่ง Service พวกเนี่ยถ้าเราทำได้ดีเค้าก็พอใจ ถ้าทำไม่ได้เค้าก็จะไม่พอใจ แต่พวกนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องประจำวัน มันจะเป็นเรื่องของนานๆเกิดที เรื่องประจำวันก็จะเป็นเรื่องความสะอาด แม่บ้านรปภ. Engineering ที่มันอยู่ในตึกต่างๆ

- คุณฉวีวรรณ : ถ้าจะมองในเรื่องของความสำคัญในเรื่องของการบริหารทรัพยากรอาคารทาง JLL มองว่า zero break down เป็นเรื่องที่สำคัญใช้ใหม่
- คุณจักรพันธ์ : คืออันเนี่ยเป็นเรื่องขั้นพื้นฐานที่เค้ามาเช่าตึก หรือเขามาอยู่ในตึกเราเนี่ย เพราะว่าเขาต้องการที่จะใช้พื้นที่ได้ เพราะฉะนั้นมันต้องไม่มี break down ที่จะมาเป็นอุปสรรคต่อการใช้พื้นที่ของเขา
- คุณฉวีวรรณ : แสดงว่าสิ่งที่ JLL มองว่าสำคัญที่สุดก็คือความต้องการขั้นพื้นฐาน น้ำไหล ไฟสว่าง แล้วก็ zero break down งานระบบประกอบอาคารสามารถใช้ได้ตามปกติ
- คุณจักรพันธ์ : ใช่ คือเป็น Service ที่เขาสามารถเข้ามาใช้พื้นที่เขาได้แล้วก็เปิดให้บริการลูกค้าเขาได้

- คุณฉวีลรีณี : ทาง JLL มองว่า Key issue ของฝ่ายบริหารอาคารคืออะไร
- คุณจักรพันธ์ : ถ้ามองไปในระดับยอดเลยก็คือการทำให้ Investor เขามีรายรับรายจ่าย ตามที่เขาต้องการได้ จะมี net operating ตามที่เขาต้องการ
- คุณฉวีลรีณี : แล้วถ้าเป็น Key issue ของฝั่งผู้เช่า
- คุณจักรพันธ์ : ก็อย่างที่บอก คือเขาใช้พื้นที่เขาได้ตามมาตรฐานโดยทั่วไปจริงๆ มันไม่มีข้อ อะไรพิเศษเลยก็คือ แอร์ก็ได้อุณหภูมิตามเกณฑ์ ความสว่างได้ตามที่ตกลงกัน แล้วก็แม่บ้าน รปภ. ได้ตามนั้น
- คุณฉวีลรีณี : เรื่องของ Service Management ทาง JLL มองว่าเราต้องนำเสนออะไรให้ผู้ เช่าบ้าง คือ Service Management ที่ดีเราต้องให้ผู้เช่าพึงพอใจหรือมอง ว่ามันคือความต้องการของผู้เช่า
- คุณจักรพันธ์ : หากผู้เช่ามาเช่าสำนักงาน คือเขาก็ต้องการใช้สำนักงานของเขาได้ และการ นำส่ง Service Management ที่ดีก็จะเป็นไปตามที่ตกลงกัน แล้วที่ตกลง กันมันมีอะไรบ้าง ในกรณีเป็นสำนักงานมันก็จะมีการกำหนดแล้วว่า Normal Operating Hour ของเราก็คือกี่โมงถึงกี่โมง เราต้องเปิดแอร์ให้เขา กี่โมงถึงกี่โมง เราต้องเปิดไฟให้ค่ากี่โมงถึงกี่โมง สำหรับพื้นที่ส่วนกลาง เรา ต้องทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางให้เขาให้สะอาด เราจะมีระบบรักษา ความปลอดภัยให้เขาที่เทียบเท่ากับอาคารเกรดเอทั่วไป แล้วความปลอดภัย ที่ว่านี่มันคืออะไร เช่น บางตึก security ก็อาจจะมียามยืนหน้าตึกก็พอแล้ว บางตึกต้องมีระบบ turnstile บางตึกมีระบบควบคุมหลังบังที่เข้มงวดขึ้น ด้วยอันนี้ก็เป็นเกรดของตึกที่จำเป็นต้องมีในแต่ละที่ ส่วนการควบคุม ด้านหลังบ้านเนี่ย ไอ้พวกลิฟต์ขนของพวกเนี่ยมันก็ต้องมีความเข้มงวด ใคร จะขึ้นขึ้นลงต้องมีระเบียบในการขึ้นขึ้นลง ไอ้พวกเนี่ยมันสะท้อนใน เรื่องของความปลอดภัยของเขา เพราะบางตึกเนี่ยมันมีอาชญากรรมเกิดขึ้น ในตึก บางตึกเนี่ยมีคนขึ้นไปขโมยของในออฟฟิศได้ บางตึกมีคนไปทำร้าย ร่างกายกันได้ บางตึกมีคนขึ้นไปตามทงหนึ่นอกระบบกันไม่ได้แบบนี้มันไม่

ปลอดภัย ผมมองว่าสิ่งที่ส่งมอบให้ผู้เช่าคือสิ่งพื้นฐานเหล่านี้เท่านั้นเอง มันไม่มีอะไรที่หวือหวา จะเป็นเรื่องที่ทำให้เขาใช้ชีวิตทำให้เขาจ่ายค่าเช่าได้ แต่เราจะทำอย่างไรให้สม่ำเสมอ มันพูดง่ายถ้าบอกให้แอร์เย็นสบาย แต่จริงๆแล้วมันเย็นสบายจริงหรือเปล่านั้นมีบางวันร้อนไปหนาวไปไหมแล้วมันเพราะอะไรซึ่งมันอาจจะเกิดจากงานทางวิศวกรรมมันเริ่มเสื่อมสภาพ อุปกรณ์บางตัวในระบบมันเริ่มเสื่อมสภาพ ซึ่งบางตัวเรา Maintenance ได้ เห็นก็จะรู้ล่วงหน้าได้ก็จะ Maintenance ได้ เช่นเครื่อง AHU เรารู้แล้วว่า จะต้องล้างทำความสะอาดเป็นประจำ มีการปรับนู่นปรับนี่ต้องล้าง filter นี้คือการ Maintenance เป็นประจำ แต่บางเรื่องมันอาจจะจะเป็นอุปกรณ์ที่มันจะเสียแบบไม่รู้ล่วงหน้า พวกนี้พอได้รับการแจ้งจากลูกค้า เช่น แอร์ร้อนก็ต้องมีขบวนการที่ต้องเข้าไปจัดการแก้ปัญหาโดยเร็วให้เขา แต่มันก็สะท้อนกลับไปเรื่องเดิมก็คือว่าเขาต้องมีแอร์ใช้แค่นั้นเอง มันไม่ได้เป็นเรื่องพิเศษอะไรขึ้นมา

คุณณวัชรินดี : งานบริหารทรัพยากรอาคารมีเรื่องใดบ้าง

คุณจักรพันธ์ : เยอะแยะไปหมดเลย จริงๆแล้วทรัพยากรอาคารมันก็คือ Hardware รวมถึงขยายรวมผลไปถึง Software แค่นั้น แต่มันก็คือตัวอาคารนั้นแหละ ชั้นพื้นฐานมันก็คือคงสภาพเดิมให้ได้ก่อน ถ้ามองภาพใหญ่มันอาจรวมถึงการเปลี่ยนสภาพการใช้ด้วยเข้าไปถ้ามันถึงช่วงเวลาเหมาะสม แต่ว่าชั้นพื้นฐานโดยทั่วไปเราต้อง maintain มันให้ได้แม้กระทั่งพื้นฐานทางเดินทุกอย่างมันคือต้อง maintenance หมด คำว่า maintenance ไม่ใช่เครื่องจักรเพียงอย่างเดียว แต่ maintenance มันคือทุกเรื่องในอาคารให้เหมือนกันเขาสร้างมา หรือให้มันเสื่อมสภาพตามเวลาอย่างที่ยังควรจะเป็นของมัน เช่น งานวิศวกรรมเครื่องจักร ระบบไฟฟ้า แอร์ ลิฟต์ หากไม่ใช่งานวิศวกรรมก็จะมีเรื่องสภาพความเรียบร้อยของอาคาร เช่น กระงก พื้น วัสดุต่างๆ เรื่องความสะอาดโดยทั่วไปในทุกๆพื้นที่ ต้นไม้ หากเป็นระบบความปลอดภัยที่เป็น Hardware ก็ต้อง maintenance เช่นกัน ซึ่งเรื่องพวกนี้วิธีการมันก็ต้องทำ List เรื่องพวกนี้มาให้หมดซึ่งตึกหนึ่งเนี่ยมีเป็นพันรายการปกติพวกเราจะต้อง List ขึ้นมา และต้องบอกได้ว่าแต่ละรายการต้อง maintenance ถึงแค่ไหน บางเรื่องต้อง maintenance กันทุกสัปดาห์ บาง

เรื่องต้อง maintenance กันทุกเดือน บางเรื่อง maintenance กันทุก 3 เดือน บางเรื่องทุก 6 เดือน บางเรื่องปีละครั้ง บางเรื่องอาจจะ 5 ปีครั้ง พวกนี้ต้องทำเป็นแผน master maintenance schedule ซึ่งทุกอาคาร ต้องมีการทำ maintenance ด้วยความถี่เท่าไร ดังนั้น ต้องแจกแจงเป็นเรื่องๆ เช่น การทำความสะอาดห้องน้ำไม่ใช้ทำกันทุกวันแต่ต้องทำทุกๆ 3 ชั่วโมง แต่บางพื้นที่อาจจะทุกสัปดาห์หรือทุกเดือน เช่น ล้างลานจอดรถ หรือการล้างทำความสะอาดหลังคาคาบูนูปีหลังคาใสเพราะถ้าฝุ่นเยอะ ใบบไม่ปลิวมาตกจึงต้องทำความสะอาดกันบ่อยๆ งานพวกนี้ก็ต้องตั้ง schedule เหมือนกัน

- คุณฉวีวรรณ : จริงๆแล้วมันก็จะครอบคลุมถึงเรื่องกายภาพคือสภาพโครงสร้างของอาคาร และระบบประกอบอาคารภายใน แล้วก็เรื่องของการทำความสะอาด
- คุณจักรพันธ์ : การทำความสะอาดก็คือการทำ maintenance ชนิดหนึ่ง
- คุณฉวีวรรณ : ดังนั้น ก็ต้องจัดการให้เรื่องพวกนี้อยู่ในสรุปที่ดีกระเบื้องไม่หลุดร่อน
- คุณจักรพันธ์ : หรือให้เขา maintenance นอกจากความสะอาดแล้วมันอาจขยายไปจนถึงเรื่อง 1 ต้องเคลือบผิว 1 ครั้ง
- คุณฉวีวรรณ : แล้วงานภูมิทัศน์ งานสวน ถือว่าเป็นว่า maintenance อย่างหนึ่งไหม
- คุณจักรพันธ์ : ใช่ เป็นด้วย และหากเป็นเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัยจะมีเรื่อง computer อุปกรณ์ต่างๆ จะต้อง maintenance ด้วย
- คุณฉวีวรรณ : พูดได้ว่าเรื่องการวางแผนงานการทำ maintenance ทาง JLL ได้วางแผนให้ service provider เข้ามาทำ PM อย่างดีอยู่แล้ว
- คุณจักรพันธ์ : ใช่ แต่ก็จะมีงานบางส่วนที่ฝ่ายอาคารดำเนินการเองเพราะงานบางเรื่องเป็น

งานประจำเราก็ต้องจ้างพนักงานมาประจำที่ตึก เช่น งานทำความสะอาด หรืองาน maintenance เรื่องง่ายๆ ก็ใช้ช่างประจำอาคารทำได้ แต่อะไรที่มันซับซ้อนเกินไปไม่คุ้มที่จะจ้างผู้เชี่ยวชาญมาประจำตึกเช่นกัน maintenance ระบบลิฟต์ซึ่งจะไม่มีที่ไหนจ้างช่างลิฟต์เป็นของตัวเองก็จะใช้จ้างบริษัทลิฟต์มาทำ เพราะฉะนั้นงาน maintenance ก็จะมี 2 ลักษณะที่จะใช้พนักงานประจำตึกทำ หรือมีการจ้างมาเป็นครั้งๆไป ซึ่งการจ้างเป็นครั้งๆก็จะเป็นทำสัญญาต่อปีเข้ามาทำงาน 12 ครั้งหรือทำสัญญา 3 ปีเลยก็ได้ 36 ครั้ง

- คุณฉวีวรรณ : หรือจะเป็นไตรมาส แล้วแต่ความสำคัญของระบบนั้นๆ
- คุณจักรพันธ์ : ใช่ บางงานมาแค่ปีละครั้งก็มี เช่นเราทำ maintenance ระบบไฟฟ้าระบบใหญ่ก็จะให้เข้ามาแค่ปีละครั้ง แต่ว่าเราจะทำสัญญาเหมาตลอดปีไว้ เพราะว่าถ้าเกิดมีเหตุฉุกเฉินมีเหตุเล็กน้อยเขาก็ต้องมีหน้าที่เข้ามา service ให้ตลอดปี
- คุณฉวีวรรณ : พอเรามีการวางแผนเรียบร้อยแล้ว เรามีการกำกับดูแล 2 ส่วนนี้อย่างไร ทั้งส่วนที่เป็น supplier เข้ามาดูแล และส่วนที่เป็นพนักงานอาคารดูแลเอง ทาง JLL มีการควบคุมติดตามผลในการทำงานของ 2 กลุ่มนี้อย่างไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : JLL จะมีระบบ audit จาก head office เป็น operating instruction & audit อย่างน้อยปีละครั้ง และจะมีตัวแทน audit คือหัวหน้าของผู้จัดการอาคารจะมีสุ่ม audit เป็นเรื่องๆ เป็นครั้งๆไป อย่างเช่น maintenance schedule ก็จะเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการ audit อย่างงาน engineering งานล้าง AHU ก็จะมีตารางออกมาเลยว่า AHU หมายเลข 1 จะต้องเข้าทำ maintenance ในสัปดาห์ไหนของปีเพื่อให้ช่างสามารถ manage ได้ คือช่างเขาต้องไปบริหารเวลาของเขาว่าจะ maintenance เครื่องนี้สัปดาห์ไหนบ้างเวียนกันไปทั้งปี และเวลาที่ช่างไปทำงานจะมี work order ในระบบ computer โดยจะมี software เพื่อจัดตารางการทำ maintenance ต่อปีออกมา
- คุณฉวีวรรณ : Software ตัวนี้จะใช้จับ KPI ได้หรือไม่

- คุณจักรพันธ์ : ได้ ตัวนี้เป็นตัวจับ KPI ของงานวิศวกรรมโดยเฉพาะและสามารถนำไปทำ
 อย่างอื่นได้เยอะมาก แต่ช่างก็ยังคงต้องใน log sheet นำเดินไปจนตัวเลขของ
 ค่าบางอย่างที่ตัวเครื่องจักร ช่างจำเป็นจะต้องไปเจอเครื่องจักรทุกวันเพราะ
 มีขนาดใหญ่ เช่น เครื่อง chiller หรือปั๊มน้ำที่มีความสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่า
 เครื่องมันยังทำงานอยู่ตามปกติของมัน เพราะเครื่องจักรพวกนี้สำคัญมาก
 จะไปเจอกันเดือนละหนมันห่างไป จึงต้องทำ log sheet ประจำวัน ช่าง
 ต้องเดินถือเอกสาร log sheet ไปที่เครื่องแล้วก็จดค่าประจำเดือนออกมา
 ว่าปัจจุบันค่ากระแสไฟฟ้ามันเท่าไรแล้วมันเกินปกติไหม ถึงมันจะเป็นวิธี
 โบราณแต่ช่างก็คุ้นเคยมันมีประโยชน์หลายอย่าง จริงๆพวกนี้ดูจาก
 computer ก็ได้
- คุณฉวีวรรณ : มาถึงความถามเกี่ยวกับผู้เช่า ความต้องการของผู้เช่า ทาง JLL คิดว่าลูกค้า
 มีความต้องการและความคาดหวังในงานของ BM อย่างไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : ผู้เช่าคาดหวังว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติแล้ว BM จะช่วยเขาได้ เพราะถ้า
 โดยทั่วไปหากเหตุการณ์ปกติไม่มีเหตุอะไรเลยเขาขึ้นออฟฟิศทำงานเขาได้
 เขาพอใจแล้ว น้ำไหล ไฟสว่าง แอร์เย็น ห้องน้ำสะอาด รปภ.เป็นระเบียบ
 เรียบร้อยเขาพอใจแล้ว แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ เช่น ช่วงนี้มีเหตุการณ์
 จลาจลเกิดมีผู้มาชุมนุมประท้วงตึกข้างๆ แล้วเราจะต้องทำให้คนในตึกนี้
 เกิดความรู้สึกปลอดภัย BM มีมาตรการเหล่านั้นได้ทันที่ที่ได้ตามเวลา
 สามารถสื่อสารกับผู้เช่าได้อย่างเข้าใจและทันเวลาไหมคิดว่าตัวนี้คือความ
 คาดหวังต้องให้เยอะๆ หากทางอาคารจะจนดำเนินส่วนมากจะโดยดำเนินใน
 เรื่องเหตุผิดปกติ เหตุปกติเป็นเรื่องที่รู้อยู่แล้ว และเราทำกันเป็นประจำ
 แอร์ต้องได้ ไฟต้องได้ น้ำต้องไหล
- คุณฉวีวรรณ : ถ้าเป็นความต้องการพื้นฐานในการใช้อาคารเราต้องมีอยู่แล้วซึ่งคาดว่าผู้เช่า
 ต้องการ แต่การจัดการในความผิดปกติต่างหากที่ทาง JLL มองว่ามันคือ
 ความต้องการและความคาดหวังจริงๆของผู้เช่าทั้ง incident ที่เกิดจาก
 ปัจจัยภายนอกและภายในอาคาร
- คุณจักรพันธ์ : สมมุติว่าเกิดเหตุการณ์ break down ลิฟต์ทุกตัวเสียหายหมดจะอย่างไรให้

ลูกค้าขึ้นไปใช้ตึกได้บ้าง การปัญหาอย่างไรให้เร็วที่สุด เราอาจจะต้องอำนวยความสะดวกเปิดบันไดหนีไฟให้เขาเดินขึ้นได้ในชั้นที่มันไม่สูงเกินไป เราอาจจะต้องเปิดลิฟต์ขนของแล้วก็ตั้งคิวตั้งป้ายอำนวยความสะดวกบอก ว่ามาขึ้นลิฟต์ขนของในช่วงเวลานี้ นะ เราจะต้องเอา vender เข้ามาแก้ไข ให้เร็วที่สุด ถ้า vender ปกติยังใช้ไม่ได้เราอาจจะต้องใช้อำนาจของ head office ของเรา ไปไล่จาก head office ของ vender พวกนี้มาหรือแม้กระทั่งบางกรณี head office ของ vender ในเมืองไทยยังช้าอยู่อีกเราต้องลุยไปถึงระบบ regional office ที่ต่างประเทศเพื่อสั่งให้เข้ามาแก้ไขให้เร็วที่สุด ให้ได้ การแก้ไขสถานการณ์เป็นความคาดหวังของผู้เช่าในอาคาร หรือว่า อะไรที่ไม่ใช่งาน lutein ของเขาเช่น เขามีพนักงานเข้าใหม่ และมีพนักงาน ออกไปจะต้องขอบัตรเพิ่มพวกนี้ต้องทำให้ได้ตาม SLA อาจจะต้องทำให้ได้ ภายใน 1 วันหลังจากลูกค้าแจ้งมาแล้ว

- คุณวัลลภ : หมายถึงหากผู้เช่าเข้าพื้นที่แล้ว หรือแจ้งขอบัตรมาแล้วภายใน 24 ชม. ต้องได้รับบัตร
- คุณจักรพันธ์ : แล้วแต่ตกลงกันว่าระยะเวลาควรเป็นเท่าไร แต่อะไรที่ตกลงกันแล้วก็ต้องทำให้ได้ตามนั้น แต่ของที่ไม่ได้เป็นประจำมันจะมีโอกาสพลาดได้สูงเหมือนกัน เพราะพนักงานก็ไม่ได้ทำเรื่องนี้เป็นประจำวัน อย่างที่สมมุติผู้มาชุมนุมประท้วงตึกข้างๆมาปิดที่หน้าตึกเราด้วย ทำอย่างไรให้ไม่กระทบผู้เช่าหรือกระทบน้อยที่สุด ซึ่งคนของเราก็ไม่ได้ทำเรื่องนี้กันทุกวันโอกาสที่เขาจะทำได้ไม่ดีหรือผิดพลาดไม่สมบูรณ์แบบมันก็มีสูง พวกนี้มันก็เกิดจากการที่เราจะต้องฝึกซ้อม มีแบบแผนซักซ้อม
- คุณวัลลภ : แล้วเรามีแผนฉุกเฉินอะไรรองรับไหม
- คุณจักรพันธ์ : แผนฉุกเฉินนะมี เพราะเราจะพอนึกภาพเหตุการณ์ออก น้ำไม่ไหล ไฟดับ เกิดเหตุจลาจล แต่บางเหตุการณ์จะเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่เราจะมีขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น หากเกิดเหตุอาชญากรรมในตึกเราต้องทำอย่างไร แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างไร แต่เท่าที่เจอมาก็เชื่อว่าทำได้ตามแผน และบางเรื่องเราก็ควบคุมไม่ได้ เช่น เราห้ามไม่ให้เผยแพร่ภาพจาก

CCTV เราออกไปซึ่งจะเขียนชัดในนโยบาย แต่ถึงเวลาเกิดเหตุแล้วตำรวจเข้ามาขอดู CCTV ตำรวจเอากล้องมือถือถ่ายจ่อ CCTV เราไป เราห้ามไม่ได้ ซึ่งตำรวจก็ส่งภาพต่อไปให้เพื่อนตำรวจด้วยกัน และส่งต่อไปถึงนักข่าวด้วย และได้นำภาพออก TV ด้วยซึ่งเรื่องนี้เราก็คเคยเจอ บางครั้งก็ไม่ได้ออกมาจากคนของเราแต่เป็นกรณีที่ตำรวจมาขอภาพไปแล้วเอาไปเผยแพร่ต่อ เพราะฉะนั้นแผนมีได้แต่ความสมบูรณ์แบบมันก็อาจจะไม่ได้สมบูรณ์แบบที่เราต้องมีให้แ่งบริหารอาคารมันไม่มีไม่ได้

- คุณวัลลภ : ฝ่ายจัดการอาคารจับประเด็นได้หรือไม่ว่าสิ่งที่ผู้เช่าภายในอาคารชอบในการจัดการอาคารของผู้บริหารอาคารมีอะไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : เราทราบจากสิ่งที่ผู้เช่า complain หากผู้เช่า complain เยอะแสดงว่าเขาไม่ชอบในการจัดการแต่มีในทางตรงกันข้ามเมื่อผู้เช่า complain เยอะแสดงว่าเขาต้องการหรือคาดหวังเยอะ เช่น ความสะอาดจะเป็นเรื่องที่ถูก complain เยอะเพราะเป็นสิ่งที่เขาเห็นได้ด้วยตา พิสูจน์ได้ด้วยตัว และมันเป็นความคาดหวังของเขามันต้องสะอาดมันเป็นเรื่อง basic เพราะหากสอบตกลสิ่งนี้มันจะตกหมดแค่ความสะอาดยังทำไม่ได้ ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานประจำอาคาร พูดจารู้เรื่องพนักงานประจำอาคารทุกฝ่ายเลย ทั้งแม่บ้าน รปภ. ช่าง ฝ่ายสำนักงานบริหารอาคาร ต้องพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม สื่อสารได้ดีนี่คือความคาดหวัง
- คุณวัลลภ : แล้วเรื่องการแต่งกายของพนักงานประจำอาคาร
- คุณจักรพันธ์ : เรื่องการแต่งกายอาจจะไม่ได้ถูก complain ชัดๆ เพราะว่ามันไม่ได้หลุดไปเลย มีชุดฟอร์มให้และพนักงานก็รู้อยู่แล้วว่าถ้าพลาดโดนแน่นอน แต่ว่าก็มีหลุดมาบ้างในบางกรณีอันนี้อาจจะเกิดจากคนที่ไม่มีระเบียบวินัยในทีมของพนักงานอาคาร แต่ว่าพวกนั้นมันยังตรวจได้ ตรวจเห็นตรวจเจอ แต่สิ่งที่ตรวจแล้วบังคับได้ยากคือเรื่องการพูดจาให้สุภาพและสื่อสารได้ดีเรื่องนี้จะเป็นเรื่องที่ complain เยอะ
- คุณวัลลภ : แล้วเมื่อมีสิ่งที่ผู้เช่า complain ก็ต้องมีสิ่งที่ผู้เช่าชื่นชม เคยมีลูกค้าชื่นชม

ใหม่ว่าเรื่องนี้พนักงานอาคารคนนี้ทำดีแล้ว

- คุณจักรพันธ์ : ก็มีมาเป็นระยะๆ แต่ก็มีเปอร์เซ็นต์น้อย เพราะคนส่วนใหญ่ไม่ค่อยชม ส่วนใหญ่ถ้าพอใจก็จะขอบคุณแล้วก็เลิกกันไป แต่ตอนที่ต่อว่าเนี่ยแรงมาก ส่วนใหญ่ที่ชื่นชมก็จะเป็นเรื่องของการที่พนักงานอาคารเข้าไปช่วยเหลือในเหตุการณ์ที่ผิดปกติ เช่น ของหายแล้วเก็บได้ทุกคนก็จะชื่นชม เพราะไม่คิดว่าจะได้คืน แต่ก็ เป็นสิ่งที่พนักงานอาคารเขาทำในสิ่งที่ไม่คาดหวังหรือคาดคิด หรือเรื่องการอำนวยความสะดวกในบางเรื่องเช่นเขาเดือดร้อนต้องใช้บริการอะไรบางอย่างซึ่งปกติแล้วอาคารไม่อนุญาตแล้ววันนี้เราเกิดทำให้เขาเป็นพิเศษ หรือเขาอาจจะนัดหมายตอน 4 โมงเย็นแต่มีเหตุฉุกเฉินให้เขาจำเป็นต้องเข้ามาตอน 2 ทุ่มแล้วทีมเรา support เค้าได้ตอน 2 ทุ่มไม่ว่าจะช่วยขนของหรือจัดอะไรก็ได้แล้วแต่ อย่างพวก extra work พวกนี้แหละ แล้วก็การพูดจาที่ดี การสื่อสารที่ดี การอำนวยความสะดวก พวกนี้จะได้รับค่าชม แต่มันต้องเป็น extra work ที่ให้ผู้ใช้มากกว่าปกติแบบเกินความคาดหวังของเขาด้วย ถ้าปฏิบัติโดยทั่วไปก็จะมีค่าชม
- คุณฉวีลรีณี : แสดงว่าผู้เช่าคาดหวังในสิ่งที่ฝ่ายบริหารอาคารดูแลมากกว่าปกติ
- คุณจักรพันธ์ : ใช่ ส่วนใหญ่จะเป็นอย่างนั้น ซึ่งมันก็จะ เป็นบุคลิกส่วนบุคคลของพนักงานของคน แต่บางเรื่องเราก็ set ขึ้นเองได้ เช่น service บางอย่างที่เรามีให้กับผู้เช่า อย่างบริการให้ผู้เช่าเยี่ยมชมใช้ในวันฝนตกซึ่งในต่างประเทศเขามี service ในลักษณะนี้ว่าฝ่ายบริหารอาคารมีร่มให้ยืมใช้ในวันที่ฝนตก แต่เมืองไทยยังไม่มีตึกไหนให้บริการลักษณะนี้เลย
- คุณฉวีลรีณี : ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานของ BM ในการจัดการอาคารมีอะไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : หากมองปัญหาจากด้านในก่อนก็คือตัว BM ปัจจุบันการ train BM ของ

ประเทศไทยมันยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ยังไม่มีหลักสูตรสอนให้เป็นผู้จัดการอาคาร เพราะฉะนั้นคนที่ทำงานอยู่ทุกวันนี้มีน้อยคนที่ผ่าน training เรื่องนี้มาเพราะฉะนั้นมันก็คือเรื่องของความรู้ความเข้าใจในแง่ของการบริหารอาคาร มีบางคนจบ FM จากเมืองนอกที่อยู่กับ JLL ซึ่งก็ได้ผ่าน Former training แต่ก็มีน้อยคนมาก ทำให้ผู้จัดการที่เรามีเนี่ยบางคนก็มีประสบการณ์ในด้านนี้ เก่งในด้านนี้ หรือเขาเคยทำตึกแบบหนึ่งเขาก็เก่งในตึกแบบนั้นแต่เขาจะไม่เห็นภาพรวม เขาจะไม่สามารถเข้าใจเรื่องภาพใหญ่ทั้งหมดได้ ดังนั้น บริษัทที่ทำธุรกิจประเภทนี้จึงมีหน้าที่ train คนขึ้นมาเราก็ต้อง train ผู้จัดการอาคารให้เขาเข้าใจเรื่องนี้ให้ได้ เช่น พวกทำแผน PM ทำ Master schedule อะไรพวกนี้ อันนี้มันก็เป็น Internal training อย่าง JLL เราก็มีการ train ผู้จัดการที่ใหม่ อย่าง Occ. Rate มันเป็นตัวราวิชาการมีตั้ง 70 ข้ออยู่ในนั้นก็จะเป็นงานประจำวันทั้งนั้น เขาก็มีหน้าที่ไป monitor ให้ได้ตามนั้น หน้าที่ของ BM ไม่ใช่แค่ทำให้สะอาดแล้วจบ หน้าที่ของ BM คือทำให้ผู้เช่ามีความอยากจะอยู่ เวลาต่อสัญญาเช่าก็จะได้ราคาที่ดีเขาไม่ย้ายออกนั่นคือเป้าหมายสูงสุด Owner ต้องมีกำไร

คุณณวัตรธิณี : แล้วปัญหาและอุปสรรคอย่างอื่นมีอีกไหม

คุณจักรพันธ์ : จะมีจากฝั่งของ Owner ถ้าเรา contract ถึงผู้บริหารระดับสูงได้และเข้าใจเป้าหมายก็จะไปในทางเดียวกัน แต่บางอาคารระดับเจ้าของตึกไม่ได้เข้ามาดูแลเองจะมอบหมายให้พนักงานหรือตัวแทน owner มากำกับการทำงานของเรา ซึ่งถ้าพนักงานของ owner มีความเข้าใจอย่างที่เราเข้าใจมันก็จะทำงานกันได้ดี แต่ถ้าเขาคนนั้นมองงานบริหารอาคารเป็นแค่งานแม่บ้าน รปภ. ไม่ได้มองว่างานบริหารอาคารเป็นงาน Property Management เราก็จะยิ่งทำงานยากไปใหญ่ เพราะทุกอย่างจะไปมุ่งเน้นที่ Paper work ต้องได้ KPI ต้องผ่าน หากเอา Paper work มาเป็น KPI จะทำให้งานไม่มีคุณภาพเพราะจะไม่สเถียร ใน paper work มีให้ตึกอะไรเราสามารถตึกได้หมด เพราะฉะนั้น KPI มันเป็นแค่ reminder ที่เป็นตัวช่วย แต่ถ้าเราไม่สนใจภาพใหญ่แล้วเราเอาคนที่ไม่ได้มี skill management ก็เหมือนเอาคนที่ทำงานแบบ day-to-day มากำกับการทำงาน มันก็จะมุ่งเน้นแต่

ตัวหนังสือ แล้วก็ที่ทำมัน reasonable ไหม ไม่ใช่ว่า budget มีเท่านี้แต่ให้
ทำมากเท่านี้ซึ่งมันทำไม่ได้

- คุณฉวีริณี : แล้วปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับผู้เช่าในอาคาร
- คุณจักรพันธ์ : คือตัวแทนผู้เช่า บางคนก็ไม่ reasonable ทำให้สื่อสารกันไม่เข้าใจ อย่าง
ของบางอย่างไม่ควรจะมาเรียกร้องก็จะมาเรียกร้องไม่รู้จบ
- คุณฉวีริณี : เช่นอะไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : เช่น แสงสะท้อนมาจากตึกอื่นที่อยู่ไกล แล้วสะท้อนมาที่กระจกห้องของผู้
เช่า แล้วผู้เช่าก็เรียกร้องให้ฝ่ายอาคารไปแก้ไข และผู้เช่าไม่เข้าใจในสิ่งที่
ฝ่ายบริหารอาคารต้องการจะมอบให้
- คุณฉวีริณี : งาน Building Service ที่ทาง JLL ดูแลมีเรื่องอะไรบ้าง
- คุณจักรพันธ์ : ในส่วนของ JLL ทำจะดูแลพื้นที่ส่วนกลางเพราะเราอยู่ฝั่งเจ้าของอาคาร
ไม่ได้อยู่ฝั่งผู้เช่าในอาคาร เช่น งานความสะอาด ความปลอดภัย กำจัด
แมลง ดูแลสวน งานสื่อสารกับผู้เช่า งานประชาสัมพันธ์ งานพนักงาน
ต้อนรับ ที่เราจะต้องดูแล งานอะไรที่อยู่ในพื้นที่ส่วนกลางเราดูแลหมด การ
จัดการจราจรในพื้นที่ส่วนกลาง รวมถึงการ
- คุณฉวีริณี : งาน Building Service มีความสำคัญอย่างไร
- คุณจักรพันธ์ : ความสะอาด ความปลอดภัยพวกนี้จริงๆมันถือเป็นงานขั้นพื้นฐานอย่าง
ที่เคยย้ำ ตึกถ้าความไม่สะอาดไม่ได้ถือว่าสอปตกแบบไม่มีข้อแก้ตัวใดๆทั้งสิ้น
เรื่องของความปลอดภัยต้องมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยด้วย ไม่ใช่แค่มี
ยามมายืนแล้วพอ มันต้องทำให้ผู้เช่ารู้สึกถึงความปลอดภัยซึ่งมันอาจจะมี
องค์ประกอบหลายอย่าง เช่น แสงสว่างต้องได้ เราอาจจะต้องสำรวจว่า
ตรงไหนมันมืดไปหรือเปล่า มันมีสภาพแวดล้อมเข้ามาทำให้คนรู้สึก
ปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยด้วย ไม่มีมุมอับไม่มีชอกหลืบในตึกของเราอันนี้

มันคือความรู้สึกของความปลอดภัย ลานจอดรถถูกล็อกกลับซับซ้อนใหม่ ในตึกเรามี service ให้พนักงานรปภ.เดินไปส่งถึงรถได้ในเวลากลางคืนเพราะพนักงานผู้หญิงอาจจะรู้สึกไม่ปลอดภัยหากทำงานเลิกตึกสามารถให้พนักงานรปภ.ผู้หญิงเดินไปส่งถึงรถได้ เรื่องนี้ก็แล้วแต่ที่เพราะมันจะมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นที่ทาง owner ก็ต้องยินดีที่จะจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

- คุณฉวีลณี : แล้วตึกเกรดเอที่ทาง JLL ดูแลมีบ้างไหมที่มีบริการแบบนี้
- คุณจักรพันธ์ : น้อยที่จะมีบริการเรื่องคนเพิ่ม แต่ว่าส่วนใหญ่จะเป็นบริการเรื่องรปภ.มีแน่นอนในชั้นพื้นฐานที่ประจำที่ต่างๆ แล้วก็เดินตรวจซึ่งเราก็จะมีเทคโนโลยีมาช่วย พวก CCTV หรือโทรศัพท์ฉุกเฉินในส่วนที่เป็นมุมอับที่ไม่ค่อยมีคนซึ่งเขาอาจจะต้องการความช่วยเหลือขึ้นมาก็ใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยหรือตึกสมัยใหม่ที่มี turnstile ก่อนขึ้นตึกไม่ว่าใครก็ได้ที่มากดลิฟต์แล้วขึ้นไปได้เลย เดี่ยวนี้ตึกทุกตึกถ้าจะขึ้นลิฟต์ได้ต้องผ่านการ screen ก่อนต้องมีการยืนยันตัวตนด้วยการเอาบัตรประชาชนมาแสดงให้เราดูว่าเขาคือใครแล้วจึงขึ้นไป ถ้าตึกที่มีความสำคัญมากๆอาจจะต้องมีการยืนยันตัวตนจากผู้เช่าในตึกด้วยว่ายอมให้นายคนนี้ขึ้นตึกได้
- คุณฉวีลณี : ทาง JLL มองว่าเทคโนโลยีต่างๆในงานแม่บ้าน รปภ.จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้หรือไม่
- คุณจักรพันธ์ : เทคโนโลยีที่จะเอามาช่วย ตอนนี้อยู่ไม่เห็นสิ่งไหนที่จะแทนที่ได้อย่างรวดเร็ว จริงๆคงจะมีมาแทนตามธรรมชาติของมันเพราะทุกวันนี้ค่าจ้างแรงงานสูงขึ้นเรื่อยๆ ต่อไปก็จะพยายามลด headcount ของแม่บ้านรปภ.ลงเพราะค่าใช้จ่ายมันสูง พอลด headcount แล้วก็ต้องหาตัวช่วย เช่น ลด headcount แม่บ้านลงเราจะใช้เครื่องมืออะไรทดแทน ซึ่งมันอาจจะต้องเป็นเครื่องมือที่ทำงานได้เร็วขึ้นกว่าเดิม ซึ่งอาจจะไม่ใช่ของหรือหาไฮเทคอะไรแต่เป็นเครื่องมือที่ทำให้ 1 คนทำงานได้พื้นที่มากขึ้น รปภ.ก็เหมือนกันต่อไปก็อาจจะต้องติดไฟจราจรแทนการโบกรถของรปภ. หรืออาจจะต้องติดไฟให้สว่างขึ้นมีกระจกสะท้อนในคนดูมากขึ้น หรือระบบแลกบัตรที่ล๊อบบี้แทนที่จะใช้พนักงานต้อนรับ 2 คน เราอาจจะใช้คนเดียวแล้วเอาอุปกรณ์

แบบ Self Check-in kiosk มาช่วยเหมือนสนามบิน ระบบลาดตระเวนของรปภ.อาจจะใช้กล้อง CCTV ติดตามจุดให้มากขึ้นเพื่อทดแทนรปภ. เพราะฉะนั้นเทคโนโลยีช่วยลดจำนวนคนได้ ข้อดีคือการบันทึกข้อมูลย้อนหลัง

- คุณณวัตรีณี : ปัญหาและอุปสรรคของงาน Building Service
- คุณจักรพันธ์ : ถ้าเป็นขั้นพื้นที่ก็เช่น พนักงานต้อนรับถูก complain ว่าทำไมไม่ยิ้มเลย ทำไมกิริยามารยาทไม่เป็นไปอย่างที่คิด เช่น ทำไมไม่คอยยื่นบัตรให้ หรือยื่นให้แล้ววางแรงๆ แล้วก็พนักงานรปภ. ปัจจุบันพนักงานรปภ.ทำหน้าที่เหมือนเป็นพนักงานต้อนรับเหมือนเป็น service ของตึกไปด้วย เพราะบางคนก็ถามทางรปภ.ว่าจะไหนตรงนั้นตรงนี้ไปอย่างไร จะแลกบัตรตรงไหนจะไปติดต่อฝ่ายบริหารอาคารไปอย่างไร พวกนี้ถ้าพนักงานรปภ.ไม่ได้ผ่านการ train มาดี หรือไม่มี personality หรือมีบุคลิกที่เหมาะสมกับการทำงาน บางที่เขาอาจจะพูดจาไม่ไพเราะหรือดูจาดูไปหัวนไป พูดไม่ชัด ไม่เข้าใจ สื่อสารไม่เก่ง หรือแม้กระทั่งบุคลิกภาพไม่ดีก็จะโดยลูกค้า complain เพราะฉะนั้นจุด touchpoint รปภ.ที่หน้าตึกก็คิดว่าเป็นจุดที่มีความสำคัญ ถ้ามองในสายตากันทั่วไป แล้วก็สิ่งที่ตรวจสอบได้ยากไม่เหมือนเครื่องจักรที่มี checklist ตรวจสอบ แต่เรื่องนี้ตรวจสอบไม่ได้บางทีดูหน้ากันก็ไม่รู้ว่าจะทำได้อย่างที่เราต้องการหรือเปล่า หรือบางทีพนักงานพวกนี้ก็มี turnover สูงซึ่งเป็นปัญหาของตลาด PM พนักงานเปลี่ยนแปลงกันบ่อย ถ้าพนักงานทำงานดี ๆ เดียวก็จะมีลูกค้าดึงไปทำงานด้วย พนักงานรปภ.เก่งๆบางทีโดนผู้เช่าดึงตัวเข้าไปเป็นพนักงานของตัวเอง
- คุณณวัตรีณี : เป้าหมายของงาน Building Service ที่จะบริการผู้เช่าในอาคารเพื่อให้เขาเกิดความพึงพอใจ
- คุณจักรพันธ์ : คำว่าความสะอาดจะเป็นนามธรรม ทุกคนต้องการห้องน้ำสะอาด อะไรคือความสะอาดที่เราทำได้ เรื่องนี้เป็นเทคนิคที่ทาง FM ต้องลงรายละเอียดมากขึ้น ซึ่งพวกเราหาวิธีกันมาเยอะแล้วซึ่งก็จบลงด้วยเราต้องมี KPI เป็นตัวชี้วัดว่าอะไรที่บอกได้ว่าห้องน้ำสะอาด และ KPI แต่ละที่ก็ไม่ได้เหมือนกัน

ทะเลย์ที่เดียวส่วนใหญ่เป็น paper work ซะหมดแล้วก็เสียเวลาเพราะไม่มีใครตรวจอยู่ดี ถ้าเอากระดาษมาเป็นตัวส่งงานอย่างเดียบบางทีก็ Make กัน ได้หมดแล้วก็จะเริ่มเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน ถ้าพูดถึงความรู้สึกจริงๆแล้ว ความเป็นทีมของทีมบริหารอาคารมีความสำคัญสูงมากอันนี้ให้ความสำคัญ อันดับ 1 เลย ทีมหมายถึงทีมบริหารอาคารทั้งหมดรวมทั้ง owner ด้วย ทีมต้องทำงานเข้าหากันจะต่อว่ากันจะตำหนิกันอะไรมันทำได้ แต่ว่ามันต้องเป็นทีม ถ้าทำให้ทุกคนรู้สึกอยากร่วมงานกัน ถ้าเริ่มไม่อยากทำงานร่วมกัน มันจะเริ่มผลงานไม่ดีซึ่งดูได้จากหลายตึกที่ JLL บริหาร ถ้าทีมใหม่ทีมงานไม่เป็นทีมมันจะละระหว่าง owner กับฝ่ายบริหารอาคาร หรือฝ่ายบริหารอาคารกับทีมฝ่ายวิศวกรรมถ้าเกิดมันไม่เป็นทีมที่ดีต่อกันมันก็จะเริ่มกลั่นแกล้งกันก็มี โยนความผิดใส่กันก็มี งานแทนที่จะช่วยกันได้ก็ไม่ช่วย หรือฝ่ายบริหารอาคารกับรปภ.ก็เหมือนกันถ้าประสานงานกันไม่ดีรปภ.เขาก็ไม่ยอมทำ เขาก็อยากทำตามหน้าที่เขาหรือบางทีก็ทะเลาะกัน ตัวนี้สำคัญถ้ามันเป็นทีมได้ประสิทธิภาพของงานจะดีขึ้นเยอะ

- คุณณวัตริณี : แล้วเป้าหมายจริงๆของงานบริการอาคารจริงๆคืออะไร
- คุณจักรพันธ์ : คือความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้เช่าอาคาร ไม่ใช่ KPI ที่นำมาวัดผลกัน อย่างเช่นหากเราไปสนามบินเวลาใช้บริการห้องน้ำก็จะมีปุ่มให้กดว่าพึงพอใจหรือไม่ การทำ survey ความพึงพอใจผู้เช่าจะช่วยให้รู้ถึงความต้องการของผู้เช่าได้ อย่างแม่บ้านเข้างาน 8.00 – 18.00 น. แต่เวลา 19.00 ยังไม่ activity กันอยู่ มีขยะ กระดาษทิชชู พื้นห้องน้ำเปียก แล้วคนที่มาเข้าห้องน้ำตอน 20.00 น. ก็จะรู้สึกไม่พอใจและ เพราะฉะนั้นบางทีเราต้องลงทุนจ้างแม่บ้านขยายเวลาจาก 18.00 น. ไปเป็น 21.00 น. ส่วน KPI เราต้องปรับจนให้ลูกค้าพอใจให้ได้ ลูกค้าไม่พอใจเรื่องอะไร ใน survey เราอาจจะมึว่าถึงขยะเต็มตลอดเลยนี่ก็เป็นข้อหนึ่งที่เจอบ่อยๆ
- คุณณวัตริณี : ทาง JLL มองว่าความต้องการหรือความคาดหวังในคุณภาพการจัดการของ BM ลูกค้าต้องการอะไรบ้าง

- คุณจักรพันธ์ : จะสะท้อนกลับมาเรื่องการสื่อสารหมดเลยว่า BM คนนั้น communicate ได้ดีไหม เพราะดูจากหลายตึกจะเห็นได้ว่าผู้จัดการคนไหนสื่อสารเก่งก็จะปัญหาน้อย จะทำให้สามารถ deliver สิ่งที่ตกลงได้ อย่างเช่นลูกค้า complain เรื่องความสะอาดในชั้นนั้นสมมุติว่าไปคุยกับแล้ว BM ขึ้นไปเห็นปัญหาแล้วลงมาสั่งการลูกน้องเรียบร้อยหลังจากนั้นไม่มีปัญหาอีกเลย แสดงว่ารับปากงานที่ทำได้แล้วทำสำเร็จด้วยอันนี้มันก็จบ มี Service Quality เกิดขึ้น รับปากแล้วทำได้ใหม่ พูดยากันรู้เรื่องใหม่ ให้เหตุผลที่เหมาะสมหรือเปล่า บางทีมันอาจจะทำไม่ได้ทุกเรื่องแต่เราจะสามารถอธิบายเหตุผลได้ใหม่ว่าทำไมไม่ได้ หรือจำเป็นต้องเป็นแบบนี้เพราะอะไร
- คุณฉวีวรรณ : ความรวดเร็ว และคุณภาพของงานก็สำคัญ แต่ทาง JLL มองว่าการสื่อสารสำคัญที่สุด
- คุณจักรพันธ์ : เรื่องความรวดเร็วขึ้นอยู่กับว่าเรื่องนั้นมันต้องเร็วแค่ไหน บางเรื่องมันต้องเสร็จใน 1 ชม. แล้วมันอาจจะเลื่อนเป็นเสร็จใน 7 วันก็ได้ แต่ขอให้เสร็จตามที่ตกลงกันก็ถือว่าเร็วแล้ว มันก็คือการสื่อสาร การรับสารมา แต่กว่าจะไป communicate แบบนั้นได้มันต้องมีความรอบรู้หลายอย่างต้องเข้าใจในการบริหารอาคารโดยรวมทั้งหมด ต้องมีประสบการณ์การทำงานจริง ต้องอ่านสัญญาเข้าใจเข้าใจ
- คุณฉวีวรรณ : ความสำคัญของระบบประกอบอาคาร
- คุณจักรพันธ์ : จริงๆแล้วสำคัญใกล้เคียงกันหมด เช่น ระบบไฟฟ้าเป็นระบบใหญ่หากมีปัญหามาต้องแก้ไขทันที อย่างอื่นจะใช้ไม่ได้เลยถ้าไฟฟ้ามันล้มเหลวระบบประกอบอาคาร แล้วเขาจะเคลมกลับเป็นค่าใช้จ่ายทันที อันที่ 1 คือเขาจะไม่จ่ายค่าเช่าซึ่งเราก็จะเสียรายได้ไปตามจำนวนชม.ที่หายไป อันที่ 2 คือ บางทีทรัพย์สินเค้าเสียหายเช่นร้านอาหารแล้วเขาเก็บ stock ไวท์หรือของบางอย่างเอาไว้ แล้วทำให้ของเขาเสียหายบางที่เขาเคลมกลับเป็นค่าเสียหายด้วย ซึ่งบางทีพนักงานอาคารเองขาดความรู้ในระบบนั้นๆ หรืออาจจะขาดงบประมาณด้วยเหตุผลที่ว่า owner ไม่เข้าใจ owner ไม่เชื่อถือในข้อมูล หรือ owner จริงๆถึงแต่ไม่มีเงิน จริงๆแล้วไม่บอกว่าระบบไฟฟ้า

สำคัญที่สุดเนี่ย ถ้ามองกับจริงๆ แล้วสิ่งที่สำคัญกว่าไฟฟ้าคือเรื่องความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดเพราะอะไรที่ relate กับความปลอดภัยสำคัญว่าเรื่องอื่นเสมอ เพราะไฟดับไม่ได้ทำให้ใครเป็นอะไรแต่สมมุติเครื่องสูบน้ำดับเพลิงเสียเนี่ยอันนี้สำคัญมากเพราะมันเป็นเรื่องของความปลอดภัย แล้วก็ถ้าเกิดในระหว่างที่เครื่องสูบน้ำดับเพลิงเสียแล้วต้อง Maintenance ต้องซ่อมแล้วไม่มีใครยอมดำเนินการซ่อมไม่ว่าฝ่ายช่างไม่ได้เสนอ หรือเสนอแล้วไม่ได้รับอนุมัติงบหรือโดนใครดึงเรื่องก็แล้วแต่ ระหว่างนั้นเกิดเหตุไฟไหม้มีคนตายขึ้นมาต้องมีคนรับผิดชอบ ความปลอดภัยสำคัญที่สุดเพราะบางเรื่องต้องทำทันทีรอไม่ได้ แล้วถัดมาก็เป็นเรื่องของการบริการลูกค้าก็เป็นเรื่องของไฟฟ้าถ้าไฟฟ้าดับมันจะบริการลูกค้าไม่ได้

คุณวัลลภ : ความคาดหวังในการใช้งานระบบประกอบอาคารของผู้เช่า

คุณจักรพันธ์ : คือการใช้ชีวิตประจำวันเขาได้ ไฟสว่างแอร์เย็นพอแล้ว แต่ถ้ามีลูกค้าที่ advance หน่อยเช่นสถาบันการเงินเขาอาจจะต้องการ generator backup เพิ่มเติม แล้วปัจจุบันลูกค้าให้ความสำคัญกับกฎหมายคุ้มครองด้านความปลอดภัยของพนักงานสูงขึ้นเนื่องจากกฎหมายมันแรงมาก กฎหมายเนี่ยเล่นเจ้าของกิจการหนักมาก เพราะฉะนั้นคนที่เป็ MD แต่ละบริษัทหากเขามีความรู้หรือว่ามีทีม Safety ของเขาเนี่ยเขาก็จะเอาทีม Safety เข้ามาตรวจงานในตึก

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณธันญา จันทร
 ตำแหน่ง : Property and Asset Management Director
 บริษัท ซีพีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด
 วันที่ : 27 พฤศจิกายน 2560

คุณณวัตริณี : งานบริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีเรื่องอะไรบ้าง

คุณธันญา : ถ้าพูดถึงระดับจัดการ ก็จะหมายถึงพนักงานอาคารที่จะดูแลในภาพรวมของอาคาร แต่ถ้ามองด้านกายภาพยังไม่มองเรื่อง Service ก็จะแบ่งเป็น 2 ส่วนหลักๆ ส่วนแรกก็จะเป็นส่วนงานวิศวกรรมก็จะเป็นเรื่องเครื่องจักรที่เป็นองค์ประกอบของอาคารนั้นๆ และโครงการอาคารพวก Infrastructure ส่วนที่ 2 เป็นเรื่องกายภาพเหมือนกันแต่ไม่เกี่ยวกับงานวิศวกรรม คือการจัดการเรื่องสุขอนามัยต่างๆ ความสะอาดของห้องน้ำ การให้บริหารอุปกรณ์ในห้องน้ำที่ครบถ้วน บางที่อาจจะมีถึงอนามัยหรือมีที่เช็ดผ้ารองนั่งชักโครกรวมไปถึงระบบการจัดการต่างๆ เช่น แม่บ้านจะนำขยะไปทิ้งก็โหมงการเดินรถเป็นอย่างไร รอบการทิ้งเป็นอย่างไร มีการควบคุมรอบต่างๆไหม อันนี้เพนนิมองว่าเป็นเรื่องกายภาพ เพราะถ้าเราไม่ควบคุมสิ่งต่างๆเหล่านี้เนี่ยมันมีผลกับอาคารเรา ถ้าเกิดแม่บ้านภายในอยากจะไปทิ้งขยะตอนไหนก็ได้บางที่ห้องขยะเราอาจจะไม่เพียงพอ และการที่เขาลากขยะมาแล้วฝ่ายอาคารไม่ได้ aware พื้นที่ส่วนกลางก็จะไม่สะอาด หรือว่าลิฟต์หากเราไม่ได้ลือคลิฟต์ถึงแม้จะเป็นลิฟต์ขนของแต่ว่าขนขยะเนี่ยบางครั้งบางที่เราบริหารจัดการด้วยการลือคลือเฉย เฉพาะช่วงที่ขนขยะ เราก็บอกว่าใครจะเข้าก็ได้แต่

ช่วงเวลานี้แม่บ้านจะขงขะนี้ก็เป็นส่วนที่ไม่ใช่วิศวกรรมก็จะมี 2 ส่วนหลักๆที่จะเป็นการบริหารทางกายภาพ

- คุณวัลลภ : ซึ่งเป็นเรื่องที่เราจะดูแลให้กับผู้เช่า
- คุณนันทยา : ใช่ค่ะ มันก็จะ Impact กับผู้เช่า แต่สุดท้ายมันก็คือการประชาสัมพันธ์ว่าเราจะให้เขาทำได้หรือทำไม่ได้
- คุณวัลลภ : แล้วทางคุณเพนนี่แยก scope งานนี้ออกมาแล้ว มีการวางแผนอย่างไรบ้าง
- คุณนันทยา : เราจะวางแผนด้านงบประมาณก่อน เราบริหารตึกเราก็วางแผนงบประมาณให้สอดคล้องแล้วก็ครอบคลุมและเหมาะสมกับกายรูปที่มันจะเกิดขึ้นกับกิจกรรมที่มันจะเกิดขึ้นในอาคาร เรามองว่าเรื่องของการบริหารตึกที่ใครๆพูดกันว่ามี 3P คือ People Process Place
- คุณวัลลภ : ตอนนี้มี Technology เข้ามาแล้วค่ะ
- คุณนันทยา : อีกหน่อยถ้ามี Technology เข้ามามากๆ จะไม่มีงานทำ จริงๆเพนนี่มองว่าในตึกมันมี Activity ด้วยเพราะฉะนั้นเนี่ยอันแรกเลยเราก็วางแผนงบประมาณให้สอดคล้องกัน ถัดมาเนี่ยเป็นเรื่องของงานวิศวกรรม เราต้องวางแผนการซ่อมบำรุง และปรับปรุงที่เหมาะสม การซ่อมบำรุงมันต้องมีแผนอยู่แล้ว ส่วน reactive มันไม่ใช่แผนเพราะมัน break down ว่าเราซ่อม อีกอันการปรับปรุงที่เหมาะสม การที่ถึงรอบที่ควรจะปรับปรุงเขาทำเป็น small project อาจจะไม่ใช่ renovate ใหญ่ ขนาดตึกใหม่ๆมันยังต้องมีเรื่อยๆ ปรับพื้นที่ให้สอดคล้องเหมาะสม อันสุดท้ายเรื่องของการวางกำลังคนให้เหมาะสม สอดคล้องและกำหนดผู้รับผิดชอบ การวางแผนก็จะมีหลักๆ 3 อย่างก็ทั้งเรื่องของทรัพยากร เรื่องของงบประมาณ แล้วก็เรื่องแผนงานที่จะดำเนินไป
- คุณวัลลภ : ตอนนี้เรามีการวางแผนแล้ว และเรามีการกำกับดูแลติดตามผลอย่างไรบ้าง

คุณธนัญญา : ในการติดตามผลทาง CBRE เราแบ่งเป็น 3 ระดับ การเดินตรวจหรือ Floor walk กับผู้เกี่ยวข้องแล้วเดินไปด้วยกัน แล้วเห็นอะไรไหม เช่น จุดนี้มันไม่น่าจะตั้งถึงขยชนะ หรือตรงนี้มีมันเคยมีกรวยมากันไม่ให้รถมาจอดแล้วตอนนี้มันไปไหน การเดินตรวจเราจะเห็นว่าอันนี้มันเป็น defect ตึกหรือเปล่า เรียกผู้รับเหมามาดูซิ การทดสอบระบบ floor walk เป็นการเห็นโดย miscibility จะเห็นว่างานไหนยังไม่จบตาม time frame มันต้องจบไปแล้ว เป็นการทวนสอบความคืบหน้าของงานในแต่ละฟังก์ชัน ตอนนี้ตึกที่เพนนี่เดินด้วยเลยจะมีตึก The ninth เราแบ่งเดินเพราะตึกมันใหญ่ วันนี้เดินลานจอด ลานจอด 2 ตึกเลยเพราะมันเชื่อมกัน วันนี้เราเดินฝั่งออฟฟิศ วันนี้เราเดินพลาซ่า เพราะฉะนั้นในสัปดาห์หนึ่งก็จะเดิน 3 วัน อันที่สองคือการจัดทำ report monthly เป็นการรวบรวมว่าในเดือนนั้นๆ เนี่ยไม่เฉพาะฟังก์ชันของการบริหารอาคาร ฟังก์ชันของงานอื่นๆ ที่เราไม่ได้ทำเองโดยใช้ vendor แม่บ้าน เช็ดกระจก เป็นหรือเปล่า มาล้างพื้น pet control เข้ามาวันที่เท่าไร แล้วเขาทำอะไรไปบ้าง เขารมควัน เขาฉีดพ่น หรือวางเหยื่อล่อหรือเปล่า ก็จะเป็นการทวนสอบไปว่าในเดือนนั้นๆ มี activity อะไรก็จะอยู่ใน monthly การติดตามผลการบริหารจัดการอันสุดท้ายคือเรื่องของการสุ่มตรวจสอบอาคารภายในกันเองไม่เกี่ยวกับลูกค้า feedback ปัจจุบันที่วางเอาไว้จะสุ่มเป็น annual โดยจะมีทีม engineer เป็นหลักพร้อมทำ report กับ recommendation

คุณฉวีลรีณี : พอสุ่มแล้วก็มีตรวจสอบผล

คุณธนัญญา : พอสุ่มแล้วเนี่ยก็จะทำ report ส่งกลับมาทีม BM และในการสุ่มเราจะไม่บอกตึกเราจะแอบเข้า แล้วจะส่ง report finding มาให้อาคารว่าเราตรวจเจอให้คุณไปปรับซะ เคยเจอว่าเราไปสุ่ม check sheet ช่างก็จดค่า อุณหภูมิสมมติว่า 23 ตลอดช่างเขาก็กรอกทุกวัน แต่มันมีว่าถ้าเมื่อไหร่มันต่ำกว่าเท่าเนี่ยต้องตรวจสอบ คืออุณหภูมิมันควรจะอยู่ระหว่างเท่านี้ถึงเท่านี้ ช่างจดไปถึง 20 แล้วก็ไม่รู้สึกร เราก็บอกอ้าวแล้วจดถึง 20 แล้ว Senior Tech ทำอย่างไร หรือกระทั่งว่าเราจดๆ มามันมีอยู่ตึกหนึ่งที่ไม่มีความกลางช่างก็จด 23, 24, 25 ไปตามยถากรรมแล้วไง แล้วจริงๆ ค่ากลางเนี่ย

มันควรจะเป็นเท่าไรไม่สูงไม่ต่ำก็มีเหมือนกันที่เราไปสุ่มดู check sheet แล้วเจอว่าเด็กทำงานแค่ตามสั่ง หลายครั้งที่เราเจอช่างที่ไม่ค่อยมีเซ็นให้จดก็คือจด

- คุณวัลลภ : มันก็คือประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอาคาร
- คุณนันทยา : แต่มันเป็นแค่ช่วงแรกๆ ตอนนี่ก็มีการพัฒนาดีขึ้น
- คุณวัลลภ : มาถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้เช่าในอาคาร คุณเพนนี่ทราบหรือไม่ว่าผู้เช่ามีความคาดหวังอะไรในงานของ BM
- คุณนันทยา : ถ้าเอาแค่กับตัว BM เอง เพนนี่คิดว่าความคาดหวังของเขาคือความสามารถในการตลอดสนอง เร็วคือเรื่องหนึ่งแต่ต้องตอบสนองได้ เขาคาดหวังแบบนั้น
- คุณวัลลภ : ตอบสนองได้หมายถึงต้องทำให้เสร็จ ให้พอใจ พาช่างขึ้นไปแล้ว done งานได้ใช่ไหมคะ
- คุณนันทยา : ตอบสนองคือ respond ไม่ต้องถึงขั้นทำเสร็จ แค่แจ้งว่ารับทราบแล้วคะ อะไรแบบนั้น คือเขาต้องฝากผีฝากไข้ได้ถ้าพูดกันภาษาง่ายคือไม่รู้แหละ มันจะเกี่ยวกับ BM หรือไม่เกี่ยวกับ BM ก็ตาม บางทีผู้เช่าต้องการแค่ one contact person เขาไม่ได้สนใจหรือกว่าคนเนี่ยสั่งการ แต่เมื่อเขาติดต่อคนเนี่ยไม่ว่างานใดๆมันจะ done ได้ เขาคาดหวังแบบนี้ ไม่ใช่ว่าเขาติดต่อ BM แล้ว BM แจ้งว่าพีค่อนนี่ไม่ได้อยู่ใน scope ที่หนูดูคะ แต่ถ้าแจ้งผู้เช่าว่าจริงๆอันนี้หนูไม่ได้รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรงถ้ายังไงแล้วจะประสานงานต่อให้คะ ซึ่งความรู้สึกมันคนละเรื่องกันเลยและความหมายเดียวกันแหละว่าฉันไม่ได้ดู เพราะฉะนั้นเนี่ยสิ่งที่ผู้เช่าคาดหวังคงไม่ใช่แค่คำว่าตอบสนองคือเขาเป็นทุกอย่างของผู้เช่า ไม่ใช่ว่าโทรหาคนนี่แล้วบ๊ายบาย บ๊ายขวา บ๊ายสุดท้ายก็ต้องทำ
- คุณวัลลภ : แล้วถ้ามองถึงเรื่องความรู้ความสามารถของ BM ว่าต้องมีความรู้

ความสามารถในการทำงาน พี่เพนนี มองว่าผู้เข้าต้องการไปมคะ

คุณธนัญญา : อันนี้เพนนีมอง nature ของตึกกะคะ ตึกนี้เน้นอะไร เองง่ายๆเลยบางตึกที่มันเก่าแล้วก็ไม่มี engineer onsite แล้วงานค่อนข้างเปาะบาง Project มันเยอะ เพนนีมองว่า BM ต้องมี Technical skill ที่เยอะ มันไม่มี BM Ideally คนที่ fit กับตึกนี้อาจจะไม่ได้ติดกับตึกนี้ ขึ้นอยู่กับ character ของคนและ character ของตึกด้วย อย่างตึก uniliver ผู้เช่าเป็น single และเซ็นต์สัญญาไป 30 ปี ตั้งแต่ชั้น 2 ขึ้นไปเป็น uniliver ข้างล่าง retail นี่หล่อมแหล่มมากแล้ว retail เนี่ยไม่มีอันไหนเป็นระเบียบเลย retail โดยทั่วไปหากว่าของเกินเขาต้องทำจดหมายขอและแจ้งฝ่าย marketing แล้วว่าจะว่าเพื่อทำ promotion ช่วงหนึ่ง เราต้องควบคุมเพราะมันคือหน้าบ้าน ให้เข้ามาเนี่ยมันเห็น retail ก่อนเลยทำไมเขาเอาขยะมากองไว้ข้างหน้า หรือ McDonald ลากขยะออกมาด้านหลังเป็นทางดำเลย แต่พอตรวจสอบแล้วเป็นเพื่อนกับฝั่ง Owner ซึ่งสรุปว่าแทบจะทุกร้านแต่ไม่ได้ก็เลยสงสัยว่าตึกเนี่ย Owner เขาเน้นอะไรก็กลายเป็นว่าเขาเน้นคนที่ตอบสนอง uniliver ได้คนที่คุยกันภาษา FM รู้เรื่อง คนที่มี level ของ safety สูงๆ คนที่ report เน้น

คุณฉวีลณี : แล้วถ้าเป็นตึกเกรตเอ ละคะ

คุณธนัญญา : พื้นฐานต้องได้ภาษาอังกฤษ รู้กฎหมายอาคาร มีความเข้าใจระบบประกอบอาคาร ซ่อมไม่ได้แต่ต้องเข้าใจภาษาช่าง เช่น ถ้าลูกน้องพูดว่า Colling tower พัง BM จะต้องเข้าใจว่าผลกระทบมันคืออะไร คงไม่สามารถที่จะรู้ได้หมด แต่เขารู้ Impact เป็นคนที่ service mind สูง เพนนีเคยสังเกต character ของผู้จัดการอาคารที่ประสบความสำเร็จ และ owner กับผู้เช่าชอบจะต้องเป็นคนที่ชอบเจออะแจะ มาพูดคุยกับลูกค้าไม่ค่อยนั่งโต๊ะ สอบถามสารทุกข์สุกดิบของลูกค้า เช่น ไปยืนอยู่ที่เคาเตอร์หรือ turnstile แล้วชวนลูกค้าพูดคุย วันนี้ซื้ออะไรมาเยอะแยะเลยให้เด็กช่วยถือไหมแล้วก็คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าแต่ละคน คือเป็น character ที่เป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์แบบเนี่ยจะขอความร่วมมือคนง่ายแต่ก็ต้องแบบพอดีๆ

- คุณฉวีวรรณ : แล้วแบบนี้พอจะคาดเดาได้ไหมว่าผู้เช่าต้องการอะไร
- คุณฉวีวรรณ : เพนนี่เคยเดาเอาว่า BM ตึก SJ เนี่ยเอกสารต้องแน่น เพราะเห็นตอน BM คนเก่าออกแล้ว BM ค่อนข้างหมุน แล้วก็มาสอบถาม PM ว่าทำไมคนนี้ทำงานไม่ได้ละ ทาง PM ก็จะทำให้เหตุผลมาโดยเพนนี่เข้าใจไปเองว่าถ้าเอกสารไม่แน่นจะอยู่ที่นี้ไม่ได้ อันนี้คือเดาเอาเอง แต่พอเพนนี่เข้ามาสัมผัสเองมันไม่ใช่อย่างที่คิด เด็กแอดมินตั้งเยอะที่จัดการเรื่องเอกสารได้ เพราะฉะนั้น BM ของ SJ ต้องมีความเป็น Readership ที่จะส่งงานแล้วให้เด็กทำ SJ ต้องการคนที่ Service ลูกค้าเยอะๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่เพนนี่ observe เอง
- คุณฉวีวรรณ : แล้วคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ผู้เช่าไม่ชอบในการบริหารจัดการของ BM
- คุณฉวีวรรณ : คือเรื่องของการ Ignore คือการทำให้ผู้เช่ารู้สึกที่ไม่มีตัวตน ฉันท้าอะไรไปก็เงียบทั้งความคืบหน้าไม่มีกำหนดแน่นอน ถ้าเป็นด้านงานบริการนี่จะเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบ
- คุณฉวีวรรณ : แล้วปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของ BM ละคะ
- คุณฉวีวรรณ : อันแรกเลยคือเรื่องข้อจำกัดของอาคารเอง ต้องบอกว่า complain หรือข้อร้องเรียนของผู้เช่าหลายครั้งมันเป็นปัจเจกบุคคล มันอาจจะไปสอดคล้องความรู้สึกซึ่งมันทำไม่ได้ อย่างเช่นผู้เช่าจะประชุมไม่ยากให้ on alarm แล้วเราก็ off alarm เฉพาะชั้นเขาไม่ได้ ด้วยระบบของอาคาร บางอย่างเป็น automate หมดบางที่ผู้เช่าอยากจะทำ manual มันไม่ได้ หรือกลุ่มอาคารนี้มีการบำบัดน้ำเสียอย่างหนึ่งซึ่ง design มาแบบนี้ แต่ผู้เช่าบอกว่าเขาจะต้องเอาน้ำไปตรวจเพราะเขาทำ 14000 แต่เราให้เขาไม่ได้ เพราะว่าข้อจำกัดของตัวอาคารที่วางโครงสร้างมาตั้งแต่ต้น อันที่สองก็คือผู้

เช่าบางรายอาจจะไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือเขาอาจจะทำอะไรที่มันสร้างความรำคาญให้ผู้เช่ารายอื่นคือการควบคุมดูแลผู้เช่าซึ่งเขาก็อาจจะอยู่ในพื้นที่เขาแต่มันไปกระทบกระเทือนผู้เช่ารายอื่นๆ อันถัดมาอาจจะเป็นเรื่องของขั้นตอนภายในการเสนอต่างๆที่บางทีอาจจะช้าหรืออะไรก็ตามที่อีกอันหนึ่งที่มองว่าเป็นอุปสรรคคืออำนาจการตัดสินใจ อันสุดท้ายก็จะเป็นเรื่องความร่วมมือจากผู้เช่าอาจจะเป็นอุปสรรคบางในบางกรณีเราไม่ได้รับความร่วมมือ

- คุณวัลริณี : ทาง CBRE ทฤษฎีและแนวความคิดในการบริหารจัดการอะไรบ้าง
- คุณนันทญา : วัตถุประสงค์จริงๆของงานบริหารอาคาร คือต้องการรักษาสภาพของอาคารสถานที่ องค์ประกอบต่างๆของอาคารให้อยู่ในสภาวะที่ดี ลดความเสียหาย ยืดอายุการใช้งาน ประหยัดต้นทุนของเจ้าของอาคารเอง ทั้งนี้ จะส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อม ส่งเสริมภาพ อิมเมจ ของตัวอาคารเองให้ดีมีความปลอดภัยและเพิ่มมูลค่าทรัพย์สิน อันนี้ก็เป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักๆในการจะบริหารไม่ว่าจะเป็น Residential หรือ commercial building
- คุณวัลริณี : มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานหรือ KPI อย่างไร
- คุณนันทญา : การกำหนด KPI เริ่มต้นจากการกำหนด SLA ก่อน คือตัว Service Level Agreement เพราะเป็นการกำหนดกันเบื้องต้นก่อนว่าลูกค้าต้องการเห็นเซอร์วิสแบบไหน มีความพึงพอใจแบบไหน เพราะว่าเรื่องของการรับบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม เลยต้องเป็นการวางไม้บรรทัดไว้ก่อนและ SLA ก็จะมาจากเนื้อหาในสัญญาว่าสิ่งที่เรารับปากกันมันครอบคลุมแค่ไหน แล้วค่อยเอามาทำเป็น KPI การทำแบบนี้จะทำให้สิ่งที่ป็นนามธรรมจับต้องและวัดผลได้ เช่น ในแต่ละพื้นที่ของลูกค้าจะมีวัตถุประสงค์ไม่เหมือนกัน บางทีให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยมากๆ เพราะฉะนั้นการวาง KPI ก็จะไปขึ้นกับ respond time ของผู้รับบริการว่าหลังจากแจ้งเรื่องไปแล้ว หลังจากเรื่องนั้นเราคิดว่ามันมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยสูง เพราะฉะนั้นระยะเวลาการตอบกลับของการให้บริการก็ต้องรวดเร็ว

และสั้น จึงทำให้นำมาเป็นตัวชี้วัดได้ หรือบางที่อาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญ ของความปลอดภัยมาเป็นอันดับหนึ่งและให้ความสำคัญเกี่ยวกับ customer satisfaction ก็อาจจะใช้วิธีการคือกล่องรับ customer complain ต่างๆเพื่อมาเป็นตัวชี้วัดการให้บริการ อันนี้ก็เป็นอย่าง แต่ ต้องมีการ set ขึ้นมาก่อนว่าแต่ละอาคารเน้นเรื่องไหนมาเป็นอันดับหนึ่ง แล้วค่อยเอาตัวนั้นมาเป็นตัวชี้วัด

- คุณวัลลภ : หมายถึงเป็นการตกลงกับ owner ใช้ไหมคะว่าต้องการส่วนไหนมากส่วน ไหนน้อย
- คุณนันทยา : ใช่ค่ะ จริงๆถ้า owner ต้องการตัวไหนมากตัวไหนน้อยเนี่ย ตัวนั้นจะมาเป็น indicator ก่อน ถ้า owner บอกว่าต้องการเน้นที่ผู้เช่าเลย เพราะฉะนั้นเราก็ต้องฟัง customer feedback เอามาเป็นตัวจับ เพราะฉะนั้นตัวนี้ก็จะมาเป็น indicator ส่วนน้ำหนักที่จะให้ว่าถ้า feedback ก็ feedback ได้คะแนนเท่าไรอันนี้ก็จะมาตกลงร่วมกัน แต่ เราจะเอาตัวที่ owner ให้ความสำคัญขึ้นมาเป็นตัวชี้วัด
- คุณวัลลภ : แล้วเรามองไปถึงตัวผู้เช่าไหมคะ เรามองหรือว่าอ่านใจผู้เช่าไหมคะว่าผู้เช่า ต้องการให้เราบริหารอาคารในรูปแบบไหน
- คุณนันทยา : จริงๆแล้วก็มีการมองค่ะ แต่ว่าแต่ละที่การมองผู้เช่าหรือลูกค้าค่อนข้าง ต่างกันเพราะผู้เช่าในตึกจะเป็น multiple tenant มันไม่ได้เป็นเจ้าเดียว แล้วก็เช่าเป็น majority เพราะฉะนั้นการมองความต้องการผู้เช่าใหม่เรามอง แต่ความต้องการค่อนข้างหลากหลาย ยกตัวอย่างบริหารข้ามชาติจะมี ตัว set ของเขาที่มาจากเมืองนอก มีการทำ building audit เราคงต้องดู ภาพกว้างมันเจาะลึบมาก เช่นเราเช่าอยู่ในตึก interchange แล้วพื้นที่เกิน 50% Occupied โดย City Bank ความต้องการก็จะเปลี่ยนไป อย่างตึก RHU ตรงซอยสวัสดิ์ ตึกนั้นมีผู้เช่าที่มาจากอเมริกาชื่อ DHT ตึกนั้นค่อนข้าง ให้ความสำคัญกับอาคารสถานที่มากแล้วเขาเป็นผู้เช่ารายใหญ่ที่สุดของ อาคาร ปกติแล้วเราดูแลอาคารเป็นไปตามกฎหมาย เช่น เราซ่อมหม้อไอน้ำปี ละ 1 ครั้ง แต่เนื่องจากผู้เช่ารายนี้มี requirement ให้ซ่อมปีละ 2 ครั้ง เรา

ก็ต้องจัด 2 ครั้ง โดยครั้งหนึ่งเนี่ยเราจะจัดเฉพาะ DHT เท่านั้น คือเราก็ดูความต้องการลูกค้าด้วย แต่ทั้งนี้ความต้องการมันก็ค่อนข้างหลากหลาย การซ่อม 2 ครั้งมันก็ค่อนข้างเสี่ยงที่จะไปรบกวนผู้เช่าข้างเคียงใหม่ ซึ่งเราก็เอาใจลูกค้าทุกรายไม่ได้แต่ก็พยายามดึงลูกค้ารายหลักๆ ขึ้นมาแล้วก็ประเมินความต้องการของเขา

- คุณฉวีลณี : เช่น ถ้าในตึกนั้นมีลูกค้าที่เป็นบริหารพลังงานเยอะเราก็จะเน้นเรื่องความปลอดภัยใช้ไหมคะ
- คุณนันทญา : ใช่ค่ะ เราจะดู culture ขององค์กร ส่วนใหญ่บริษัทข้ามชาติจะให้ ความสำคัญตรงนี้ค่อนข้างมาก อย่างพวกอาคารที่มีสถานทูตก็จะมี culture อีกแบบนึง ก็จะไม่ใช้เรื่องของ safety อย่างเดียวแล้วก็จะ เป็น เรื่องของ security ด้วยที่จะเข้มข้นกว่า หรืออาจจะมี requirement บางอย่างเช่น standard เรื่องของไฟ สายดิน ที่เขาจะมี requirement
- คุณฉวีลณี : แล้วแบบนี้เราจะนำมาเป็นตัวกำหนด KPI ได้อย่างไรบ้าง
- คุณนันทญา : จริงๆแล้วบริษัทบริหารอาคารเนี่ยเราไม่ได้ถูกจ้างโดยผู้เช่าพื้นที่ เราถูกจ้าง โดย owner เพราะฉะนั้นเนี่ยเราจะกำหนด KPI ร่วมกันกับ owner ก่อน โดยตรงบอกตามตรงว่าทาง owner เองจะรู้ดีอยู่แล้วว่าใครเป็นผู้เช่ารายหลัก หรือใครเป็นผู้เช่าที่มีความสำคัญมาก เขาอาจจะไม่ได้มีพื้นที่ที่ใหญ่ มากสุด แต่ราคาต่อตารางเมตรสูงที่สุดหรือมีการทำเป็น co-owner หรือ long-lease ที่สุด บางตึกก็จะมีบริษัทที่เหมือนเป็น co-owner
- คุณฉวีลณี : อย่างนั้นก็สรุปได้ว่า KPI ที่ทางฝ่ายบริหารอาคารจะกำหนดให้กับเจ้าหน้าที่ อาคารในแต่ละส่วนงานเนี่ย หลักๆเลยส่วนใหญ่ก็จะมาจาก owner เพราะ owner จะรู้ว่าลูกค้ารายไหนเป็นอย่างไรใช้ไหมคะ
- คุณนันทญา : การกำหนด KPI ต้องมองภาพใหญ่ก่อนว่าในระดับบริษัทเราสัญญาอะไรกับ ลูกค้า แล้วเราเอาคำสัญญานั้นมากำหนดเป็นข้อตกลงกัน เช่น การตอบรับ การปิดบัญชีจะต้อง on time ส่งใบแจ้งหนี้จะต้องไม่เกินเท่าไรต่างๆ

- เหล่านี้ ซึ่งมีเป็น detail ก่อน แล้วก็เอาสิ่งต่างๆเหล่านี้เนี่ยมาเป็น KPI ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละส่วนส่วนงาน เช่น บัญชี ธุรการ วิศวกร
- คุณฉวีลณี : แล้วพอจะบอกคร่าวๆ ได้ไหมคะว่าอย่างผู้จัดการอาคารเนี่ยเรากำหนด KPI เป็นแบบไหน ที่เคยหารือกันกับทาง owner
- คุณนันทญา : ของผู้จัดการที่เรากำหนด KPI คือความพึงพอใจของลูกค้า คือ feedback อันนี้ที่เราดูก็คือเรื่อง document ต่างๆ ที่ on time ทำความ document ต่างๆก็จะหมายรวมถึงรายงานประจำเดือน การวางใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า ต่างๆ แบบ on time อีกตัวหนึ่งที่เราวางตัวก็คือเรื่องของ Staff turn over เนื่องจากมันเป็นงานบริการมันไม่ใช่ deliver สินค้า พอมันเป็นงานบริการ ปัจจัยหลักที่จะมีผลก็คือคน ค่ะคนที่มีความคุ้นเคยกับพื้นที่ ค่ะคุ้นเคยกับผู้เช่า หรือกระทั่งจะไม่เคยคุ้นเคยกับใครเลยเป็นแค่พนักงานบัญชีไม่เคยเจอหน้าใครเลยแต่ถ้าเขาอยู่นานเขามีความเข้าใจลูกค้า ก็จะมี consistent ในการให้บริการ service มันจะไม่ interrupt แล้วไม่ต้องมานับหนึ่งใหม่ เพราะฉะนั้นในเรื่องของ turn over การเข้าการออกของพนักงานเนี่ยเราก้ วางเป็น KPI ของ BM เหมือนกัน
- คุณฉวีลณี : เพราะฉะนั้น KPI ส่วนใหญ่ของอาคาร ก็จะเป็น KPI ของ BM เลย
- คุณนันทญา : ใช่ค่ะ เพราะเราถือว่า BM เขาคุณภาพรวมทั้งหมด ตั้งแต่ vendor management
- คุณฉวีลณี : แล้วในส่วนอื่นๆเช่นงานบริการ soft service เราจะมีกำหนด KPI ให้ BM อะไรบ้าง
- คุณนันทญา : คืองาน soft service เราแบ่งส่วนหลักๆออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเนี่ยเรา ไม่ได้ทำเองเรา manage vendor เพราะฉะนั้น KPI เนี่ยมันก็ถูกกำหนด ตั้งแต่เราออก RFP ให้กับ vendor แล้วว่าเราต้องการเห็นอะไรบ้าง ความคาดหวังกับรปภ.อย่างไร มด หนู แมลงสาบต้องไม่มี เพราะฉะนั้น KPI ของผู้จัดการก็คือการที่เขาจะ enforce ให้ vendor ทำงานตามสัญญาที่ได้

ให้กับเราไว้ เข้ามาให้บริการเดือนละครั้งตรงเวลา มีการแจ้งล่วงหน้า มี error น้อยที่สุด คือมีความคลาดเคลื่อนน้อย อย่าง pest control เราต้องแจ้งผู้เช่า โดยเฉพาะถ้าเรามีร้านอาหารอยู่ข้างล่างแล้วเราต้องให้เขารับทราบไว้ก่อน เตรียมเก็บข้าวเก็บของเพราะว่ามันจะไปเกี่ยวเนื่องกับเขา เพราะฉะนั้นเนี่ยต้องให้มันเกิดการ error หรือการขยับเวลาน้อยที่สุด อย่างบางที่บางอาคาร location ของเขาเนี่ยมีปัญหาเรื่องสัตว์เลื้อยคลานมากๆ แล้วชั้นล่างเป็น retail เล็กๆ มีร้านกาแฟ ร้านอาหาร หรือมี 7-eleven พวกนี้ถ้าเป็นร้านอาหารเขาจะมี pest control ของเขาเองคือเขาก็ไม่ได้พึ่งแต่อาคาร เพราะฉะนั้นเนี่ยประสบการณ์ที่เราเคยทำมา เรามักจะคุยกับผู้เช่าว่าเราควรจะทำ pest control พร้อมกัน เพราะไม่ใช่ที่เราคิดในตึก แล้วหนูก็วิ่งเข้าไปหลบอยู่ในร้านเขา พอมันจางหนูก็จะออกมาเดินเล่น เราต้องพยายามให้มันสอดคล้องกัน พอเป็นอย่างนี้เราก็ต้อง manage vendor ให้ตรงนี้มัน error น้อยที่สุด

- คุณฉวีลณี : แล้วให้เรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ หรือคุณภาพงานทั่วไป มีการกำหนด KPI อย่างไรบ้าง
- คุณนันทญา : ก็มีค่ะ ความรวดเร็วในการให้บริการก็จะเป็นหนึ่งใน KPI ที่หลายๆ owner ที่ให้ความสำคัญกับผู้เช่ามากก็วางไว้ก็มีเหมือนกันที่มันเป็น respond time โดยก็จะกำหนดไว้ที่ P1 – P5 คือ priority ที่ 1 – 5 เช่น priority ที่ 1 คือ ต้องเป็นลูกค้ารายใหญ่ เป็นเรื่องสำคัญ เป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่รุนแรง เช่น รู้สึกว่า smoke detector จะไม่ทำงาน
- คุณฉวีลณี : แล้วอย่างเรื่องคุณภาพงานบริการล่ะคะ
- คุณนันทญา : โดยมากเนี่ยคุณภาพงานบริการเราจะวัดอยู่ 2 แบบ คือเราจะส่งแบบสอบถามแล้วก็ทำเป็น score แล้วก็มาคุยร่วมกันว่า score เท่าไหร่ถึงจะผ่านซึ่งต้องทำ customer survey อีกอันนึงคือเรื่องของรับใบร้องเรียนก็จะวัด KPI
- คุณฉวีลณี : ส่วนใหญ่ลูกค้าจะร้องเรียนเรื่องอะไรมากที่สุดคะ

- คุณธนัญญา : สิ่งที่เจอมากที่สุดคือร้องเรียนเรื่องการให้บริการของพนักงานรายบุคคล เช่น รปภ.พูดไม่สุภาพ หรือวิธีการพูดของรปภ.อาจจะไม่เหมาะสม แต่ถ้าร้องเรียนเรื่องงานระบบจะไม่ค่อยมีผู้เข้าจะรู้สึกน้อยมากเกี่ยวกับงานระบบ หากจะมีการร้องเรียนเรื่องงานระบบแต่ละบริษัทจะมีตัวแทนแค่ 1 คน เขาอาจจะได้รับการร้องเรียนมาจากเพื่อนร่วมงานอีกที เช่น แอร์ไม่เย็น หรือแอร์หนาวไป แล้วก็ส่งต่อ complain มายังฝ่ายอาคาร แต่ถ้าเราแจ้งเหตุผลไปว่ากำลังทำระบบอยู่เขาก็อาจจะไม่ส่ง complain
- คุณฉวีลริณี : ถ้าอย่างนั้นการกำหนด KPI ของฝ่ายช่างจะเป็นเรื่องอะไรคะ ความรวดเร็วหรือคะ
- คุณธนัญญา : KPI ของช่างจะไม่ค่อยถูกกำหนดด้วย respond time แต่จะถูกกำหนดด้วย 52 weeks plan ว่ามีการ plan ล่วงหน้าหรือไม่แล้วมีการปฏิบัติตามที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ แล้วก็มีการจับด้วยเรื่องของ break down ซึ่งมันเกิดจากที่เขาไม่ได้ดูแลหรือเปล่า vendor ไม่ได้มาให้บริการแล้วเขาไม่ได้ตามหรือเปล่า หรือบางทีเจออุบัติเหตุมีรถหลังคาสูงวิ่งเข้ามาให้อาคารไปจนท่อน้ำเย็น น้ำไหลลงมาทั่วลานจอด พอเข้าขึ้นมาก็ไม่มีน้ำเย็น แอร์ก็ใช้การไม่ได้ การให้บริการอาคารกับผู้เช่าในอาคารส่วนมากแล้วเราจะไม่ได้กำหนดเป็น KPI เนื่องจากผู้เช่ารับมอบพื้นที่ไปแล้ว fit out ไปแล้ว พื้นที่ของคุณ หลอดไฟของคุณ
- คุณฉวีลริณี : KPI ของช่างที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องกับผู้เช่า ที่เป็นการทำให้ผู้เช่าไม่ได้รับความพึงพอใจ
- คุณธนัญญา : ถ้าเราให้บริการรายหนึ่งเราก็ต้องให้บริการในระดับเดียวกับกับผู้เช่ารายอื่นๆ ซึ่งกำลังพลฝ่ายช่างที่เรามีค่อนข้างจำกัด เรากำหนดให้ช่างทำงานและจัดงานในงานระบบส่วนกลาง แต่ไม่ได้ให้เข้าไปบริการภายในพื้นที่ของผู้เช่า

- คุณณวัตรีณี : แล้วถ้าพูดถึงคุณภาพงานบริการของฝ่ายช่าง จะนึกถึงเรื่องใดบ้าง
- คุณธนัญญา : เรื่องการแต่งกาย แต่งตัวเรียบร้อย สะอาด พุดจาสุภาพ
- คุณณวัตรีณี : แล้วเรื่องความชำนาญของช่างเคยถูก complain บางไหมคะ
- คุณธนัญญา : จริงๆแล้วความชำนาญของช่างมี complain แต่ไม่ได้รับการ complain จากผู้เช่า ช่างมีหลายสาขาวิชา แต่ละคนของอาคารจะต้องมีความชำนาญในงานระบบแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นไปได้ที่ช่างของอาคารจะมีความรู้ไม่เท่ากัน หรือไม่เหมือนกัน ส่วนใหญ่จะวัดที่การมี sense (ความสามารถในการพินิจ พิเคราะห์) เด็กที่ไม่ค่อยมี sense ก็จะทำให้งานล่าช้า
- คุณณวัตรีณี : มาถึงเรื่อง Building Service มีเรื่องอะไรบ้าง
- คุณธนัญญา : แบ่งงาน soft service ไว้ทั้งหมดเป็น 4 ส่วน อันแรกคือ vendor management การบริหารคู่สัญญาต่างๆ อันที่สองคือ customer service ก็จะหมายถึง reception แล้วก็การ mail เพนนี่เคยมีเคสว่าบริษัท หน่วยงานอยู่ในตึก ปกติห้อง mail เราไม่ได้ดูแลแล้วหมายศาลมาแต่ไปไม่ถึง เขาทำให้ไม่ได้ไปตามนัดศาล อันที่สามคือ tenancy management สุดท้ายเป็นเรื่อง finance & accounting
- คุณณวัตรีณี : แล้วความสำคัญของงาน building service
- คุณธนัญญา : ถ้าในมุมมองของผู้เช่าเพนนีมองว่าสำคัญมาก กลายเป็นมากกว่ากลุ่มประกอบอาคารถ้ารอบของการทำ PM มันปกติ เช่น emergency แบตเตอรี่ที่มัน last long 2 ปี เรารู้แล้วว่าแบตเตอรี่ปีเนี้ยหมดอายุเราต้องเปลี่ยนแล้วทั้งตึกเราก็แค่ทำเรื่องของ budget ไป แต่ในขณะยังไม่ได้ approve มาถามว่า แบตเตอรี่มันเสื่อมมันเสื่อมพร้อมกันหรือไม่ สมมุติว่ามี 200 จุดมันไม่ได้หมายความว่ามันจะเสื่อมพร้อมกัน 200 จุด และเนื่องจากไฟยังไม่ดับจะไม่มีผู้เช่ารายไหนรู้ว่าแบตเตอรี่มันถึงเวลาเปลี่ยน งาน building service จะ

เป็น 3 เรื่อง อันแรกคือเป็น direct customer experience มันจะเป็น impact นำไปสู่ attitude ของเขาที่มีต่อตึกของเรา อันที่สองมันเป็น daily impact มันไม่ใช่แค่อลิฟต์เสีย ลิฟต์ใช้ไม่ได้เพราะมันคงไม่ได้เป็นทุกวัน แต่ถ้ามีผู้บริหารคนหนึ่งมาแล้วมี door man เป็นประตูให้แต่ทำหน้าที่เหมือนเมียที่บ้านด่ามาเมื่อเช้าอันนี้เป็นอะไรที่ผู้บริหารเห็นทุกวันก็เลยคิดว่ามันเป็น daily impact ที่จะถึงทุกคนในอาคาร อันสุดท้ายเนี่ยมันสามารถส่งไปถึงลูกค้าของลูกค้าได้อีก มันไม่ได้ impact และผู้ใช้ประจำแต่ impact ไปถึงผู้ทีนานๆมาติดต่อที่ด้วยมันเป็นภาพลักษณ์ของอาคาร

- คุณฉวีลณี : งานระบบประกอบอาคารที่ฝ่ายบริหารจัดการดูแลมีอะไรบ้าง
- คุณนันทยา : ทั้งหมดค่ะ เราดูแลทั้งหมดแต่เราไม่ได้ซ่อมเอง ระบบประกอบอาคาร หมายถึงเครื่องจักรในอาคารทั้ง Hard ware และ Software ปัจจุบันนี้อย่างเช่นระบบ CCTV Access Control พวกนี้มันเป็น Software ด้วย ซึ่งมันก็อยู่ใน scope ที่เราจะต้องรู้ แต่คำว่ารู้ของเรา เราอาจจะไม่ได้เป็น specialist ที่จะไปซ่อมมันได้ เช่น ตัวตะบัตร์เสียเราไม่สามารถไปซ่อมมันได้ แต่เราก็ต้อง control คนที่ซ่อมได้ให้มี service contact เข้ามาดูแล เพราะฉะนั้นมันจะอยู่ในความรับผิดชอบของเราทั้งหมดยกเว้นแต่ทรัพย์สินของผู้เช่า คือมีบางกรณีที่ผู้เช่าขอตั้ง Generator ของเขาเองในตึกเราแต่เราก็ไม่ได้ดูแลแต่เราก็สอดส่องให้ กับอีกประเภทหนึ่งผู้เช่าที่แม้จะมี Access ข้างล่างแล้วก็มี Access ส่วนตัวบางอัน แต่โดยปกติแล้ว scope ของเราก็จะเป็นระบบประกอบอาคารทั้งหมด
- คุณฉวีลณี : แล้วมองถึงความสำคัญอย่างไรที่เราต้องดูแล
- คุณนันทยา : จริงๆแล้วเนี่ยมันสำคัญมากมันเป็นหัวใจหลักที่เราดูมองหมายให้ดูแล เพราะว่ามันเป็นส่วนสำคัญที่จะมีผลกระทบโดยตรงทั้งต่อ Owner แล้วผู้เช่า ถ้ามันไม่ได้อยู่ในสภาวะที่ดี เช่น อยู่ๆแอร์ก็ดับไป อยู่ๆลิฟต์ก็ค้างหรือตะแล้วประตูไม่เปิดมันเป็นผลกระทบโดยตรงถ้าเราไม่ได้ควบคุมดูแล
- คุณฉวีลณี : ปัญหาและอุปสรรคในงานดูแลระบบประกอบอาคารที่พบ

- คุณธนัญญา : อันแรกที่เราพบก็คือเรื่องของอัตรากำลังพล เช่น เวลาที่มีงานระบบเข้ามาพร้อมๆกัน คืองานบางงานช่วงเราทำได้เอง แต่เนื่องจากช่วงเข้ากะทำให้อัตราในช่วงเวลานั้นๆไม่พอ ทำให้ช่างไม่สามารถแก้ปัญหาหน้างานได้เลย ทั้งๆที่เรามองว่ามันก็แค่นี้เองก็อาจจะมีส่งผล อันที่สองก็คือระยะเวลาการทำงานแล้วก็ช่วงเวลาการทำงาน คืองานระบบเนี่ยเราต้องรอเวลาที่ service ตอนที่ไม่มีคน หรือตอนที่ traffic มันเป่า เพราะฉะนั้นมันอาจจะไม่ service ได้ทันที ในบางอาคารเราไม่ได้ดู contract ของ Third Party ทำให้ไม่ทราบ scope เคยพบว่า contract ของ Third Party ไม่ได้ระบุไว้ เรื่อง emergency response เกิดขึ้นที่โรงงานซึ่งมี chiller 3 ตัว เราเห็นแล้วว่า chiller 2 ตัวที่ run อยู่มันดูไม่ดีแล้วเราก็เรียกเจ้าของผลิตภัณฑ์เข้ามาวันอาทิตย์ไม่เข้า เพราะไม่มี emergency response ระบุใน contract และ owner เป็นคนทำ contract แล้วเคสนี้เป็นเคสที่เราทำงานต่อแล้ว contract ก็เป็นมรดกต่อมาก็จะไม่ได้ดูตั้งแต่แรก ทำให้เราไม่สามารถทำให้ Third Party เข้ามา In charge ในงานได้ทันท่วงที ปัญหาอีกอันหนึ่งก็คืออาคารที่เก่ามากๆเราไม่สามารถหา spare part ได้เพราะตกรุ่นแล้ว บางที spare part ไม่ได้มีกลไกที่มีผลเยอะๆ อย่างเช่น ประตูดึงไฟที่ผลักออกไปก็ตกรุ่นไปแล้วก็มี ทำให้ช่างอาคารต้องซื้ออะไหล่มานั่ง modified ใหม่หากมีหลายชิ้นก็จะทำให้เสียเวลามาก
- คุณฉวีลรีณี : แล้วก็มองถึงเป้าหมายการดูแลระบบประอบอาคารมีอะไรบ้าง
- คุณธนัญญา : เราร่างเป้าหมายของงาน engineer ไว้ว่า minimum breakdown และ Maximum use full Life ให้ก็ safety Insperity ก็คือ breakdown ให้น้อยที่สุด นั่นก็คือเขาต้องทำ PM อย่างต่อเนื่อง ส่วน Maximum use full life ก็คือถ้าดูแลดีตามรอบก็จะยืดอายุการใช้งาน สุดท้ายก็คืออยากให้อะไรทุกอย่างที่เราดูแลมันมีความปลอดภัย
- คุณฉวีลรีณี : ทางคุณเพนนี่คิดว่าสิ่งที่ผู้เช่าต้องการหรือคาดหวังในการใช้งานระบบ

ประกอบอาคารคืออะไร

คุณธนัญญา : เพนนิมองผู้เช่าเป็น 3 ส่วน อันแรกคือทุกอย่างพร้อมใช้ ไม่สะดุด ไม่ติดขัด อันที่สองคือใช้แล้วปลอดภัย เช่น ลิฟต์มันพร้อมใช้ไหมกดเรียกแล้วมันมา แต่ระหว่างที่ขึ้นไปมันสั่นตลอดคนใช้ก็จะรู้สึกไม่ปลอดภัย อันที่สามก็คือเมื่อเขาต้องการเอกสาร support ต่างๆเราก็มีพร้อมที่จะให้เขา เช่นมีหลายบริษัทมากที่ขอตัว safety

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณชาญ ศิริ
 ตำแหน่ง : รองกรรมการผู้จัดการ
 บริษัท พลัส พล็อพเพอร์ตี้ จำกัด
 วันที่ : 18 มกราคม 2561

คุณณวัตริณี : ทาง Plus มีการวางเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ แนวคิดการบริหารจัดการ อาคาร อย่างไรคะ

คุณชาญ : การวางเป้าหมายในการจัดการอาคาร สิ่งแรกที่จะพูดก็คือตั้งแต่แรกที่เราเข้าไป approach การงาน a เสนองาน และสิ่งแรกที่เราจะดูคือแผนนโยบาย ความต้องการ ของ owner ก่อนว่าต้องการให้บริการแบบไหนอันนั้นเป็นประเด็นที่ต้องไปดูเพื่อให้ ตอบรับกับกิจกรรมของเขา เพราะว่าอาคารเนี่ย เป็นสถานที่รองรับการทำงาน แล้ว งานอาคารเองก็ไม่ใช่ core business ของธุรกิจเพราะฉะนั้นเราต้องตอบสนองเขา ให้ได้ทีนี้ให้ประเด็นหลักที่เราจะต้องดูก็คือว่า หนึ่งกิจกรรมที่เราใส่ไปเรา ตั้งเป้าหมายไว้เราจะตอบสนอง ความต้องการของผู้เช่า แน่นนอนเรื่องระบบการ ให้บริการต่างๆในอาคาร ไม่ว่าจะเป็นระบบวิศวกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่อยู่ภายในอาคาร สามารถที่จะใช้งานได้ตลอดเวลาตามขอบเขตที่กำหนดของ อาคาร ส่วนที่ 2 ก็คือการให้บริการเกี่ยวกับ soft service มันก็ต้องแสดงให้เห็นถึง สภาพอาคารที่อยู่ในสภาพที่ดี สวย สะอาด สะดวก พร้อมใช้ ส่วนสำคัญอีก อันหนึ่งที่ เราเน้นย้ำคือเรื่องความปลอดภัยภายในอาคาร เพราะฉะนั้น ลูกค้าเองต้องรู้สึกถึง ความปลอดภัยในการเข้ามาใช้อาคาร ส่วนสาระสำคัญอีกอันหนึ่งที่คิดว่าจำเป็น มากๆ กับเราก็คือสร้าง value added ให้กับอาคารซึ่งจะทำให้อาคารดูมีมูลค่าที่ สูงขึ้น เพราะมันจะส่งผลถึงผู้เช่า ราคาเช่า ซึ่งจริงๆแล้วไอ้ส่วนตรวจเนี่ยมันก็ ประกอบหลายส่วน

ที่กลางเบื้องต้นก็เป็นส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งก็เป็นภาพลักษณ์ของ การดูแล งานสถาปัตยกรรมต่างๆให้ดูทันสมัยแล้วก็สวยตลอดเวลา

- คุณฉวีลณี : จากแนวทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่พูดมาเมื่อสักครู่นี้ ทางพลัสเองมีการกำหนด มาตรฐานและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือทีม BM อย่างไรบ้างที่เป็น KPI ในเรื่องการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- คุณชาญ : ในเรื่องการทำงาน มาตรฐานการทำงาน และพลัสเองมีระบบปฏิบัติการในการ ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เรื่องของด้านงานระบบวิศวกรรมเราก็จะใช้ตัววางแผนผ่านระบบที่เราเรียกว่า BOS หรือ Building Automation System ซึ่งอันนี้ก็มีเรื่องของ การวางแผนซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร มีการจัดแผนวางแผน แล้วก็การบันทึก ข้อมูลสามารถตรวจสอบได้ ว่ามีการดำเนินการจริงไหม มีการดำเนินการตามเวลา หรือแผนที่กำหนดหรือเปล่า อันที่สองเป็นเรื่องของตัวระบบที่เราจะใช้ที่เรียกว่า Help Desk คือการแจ้งซ่อมหรือการแจ้งขอใช้บริการต่างๆเพื่อไม่ให้เกิดการ ผิดพลาดหลุด ไม่ได้เข้าดำเนินการแก้ไข หรือสามารถติดตามดูการปฏิบัติงานว่ามี การแจ้งเข้าไหม มีปัญหาเรื่องเดิมเกิดขึ้นหรือเปล่านั้นเป็นเรื่องที่เราวางเอาไว้ ส่วน ระบบอื่นที่เรามีก็เป็นเรื่องที่เราใช้ก็คือเรื่องระบบของการท างานด้านงานเอกสาร เราใช้ ISO9001 Version 2008 เข้ามาในการปฏิบัติงานซึ่งเรามีขั้นตอนและวิธี ปฏิบัติในการท างานที่เป็นมาตรฐานของเราเพื่อไม่ให้ผิดพลาดในการปฏิบัติซึ่งจะมี ขั้นตอนชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และในส่วนการท างานของ plus เองอีกส่วน หนึ่งที่เราเน้นย้ำก็คือเรื่องของ การให้บริการซึ่งตรงนี้เนี่ยในส่วนของเราจะมีระบบ การฝึกอบรมจากส่วนกลางที่เข้ามาช่วยสนับสนุนที่เราเรียกว่า PQAS อันนี้จะอบรม ตัวพนักงานพูดถึงการให้บริการ วิธีการให้บริการให้เกิดภาพความพึงพอใจต่อการใช้ งานอาคารของลูกค้าที่ต้องมาติดต่อเรา หรือว่าสิ่งที่ดีเวลาที่เจอกัน อันนี้หมายถึง รวมถึงการที่เราอบรมให้กับทาง sub-contactor ด้วยให้เห็นในภาพผืนเดียวกัน ที่นี้ ในส่วนของการปฏิบัติการพวกเนี่ยเราเองก็จะมีระบบการติดตามในแต่ละส่วนโดย เราพยายามจะใส่ทั้งหมดเข้าไปอยู่ในระบบของการติดตามที่มีตั้งแต่ third party จากส่วนกลางเข้าไป

ตรวจสอบ ISO เรื่องการปฏิบัติงานที่เป็น BOS หรือเป็นระบบ อันนั้นก็ สามารถเรคคอร์ด หรือแทร็คออกมาได้กับ OM ที่มีหน้าที่ที่จะต้อง ตรวจสอบ third party ที่จะต้องเข้าไปตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการ ปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมาย และก็ถูกปฏิบัติตามกรอบของงานที่เรา วางเอาไว้ ในส่วน KPI ที่กำหนด อันนี้เป็นเรื่องที่ต้องตกลงกับ owner ของ แต่ละอาคารที่เข้าไปดูแล้วสิ่งที่เขา คาดหวังอยากให้เกิดขึ้นในการตรวจ วัดผลเนี่ยซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วก็จะมาจากสิ่งที่ เราปฏิบัติอยู่แล้ว เช่น จะต้องไม่เกิด call ชั่วไม่เกิด break down ของอาคาร ไม่ เกิดสิ่งที่ทำให้ เกิดอุบัติเหตุ แล้วก็เรื่องสภาวะแวดล้อมของอาคารอยู่ในสภาพที่ดีแล้ว ก็ พร้อมใช้งานหรือว่าเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด โดยส่วนใหญ่ก็จะออกมา ใน รูปแบบประมาณพวกนี้ หรือว่า speed ของการแจ้งซ่อมว่ามันควรจะ เร็วเท่าไรใน การเข้าไปแล้วการแก้ต้องจบ

- คุณวัลลภ : มันคือความรวดเร็วใช่ไหมคะ
- คุณชาญ : ครับ เน้นความรวดเร็ว การไม่เกิด break down ไม่เกิดอุบัติเหตุ
- คุณวัลลภ : รบกวนขยายคำว่า break down ให้ฟังนิดนึงค่ะคำว่า break down ของทาง คุณชาญเนี่ยหมายถึง break down ในเรื่องของงานระบบ หรือ break down ใน เรื่องของการจัดการ หรือในเรื่องของการบริการด้วย
- คุณชาญ : ในเรื่องของ break down โดยส่วนใหญ่แล้วเราจะพูดถึงเรื่องการสะดุด ติดขัด ไม่ สามารถใช้งานอาคารได้เราจะเรียกว่า break down แต่เวลา focus ในบ้านเราส่วนใหญ่จะพูดถึงเรื่องงานระบบเป็นหลัก เพราะว่ามัน จะพูดกันได้ชัดและง่ายขึ้น เพราะฉะนั้นในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น soft service หรือ hard service มันก็ ต้องไม่เกิด break down ขึ้นใน การปฏิบัติงาน แต่ว่าในเรื่อง soft service มัน ค่อนข้างง่ายหน่อยที่จะ บอกว่า ส่วนใหญ่ที่เราเผชิญเนี่ยมันคือการสไตรท์มัน ค่อนข้างน้อยที่จะทำ ให้เกิดปัญหาในภาวะขณะนั้น ส่วนใหญ่ก็จะเป็นลักษณะของ การขาดอัตรา ในบางจังหวัดที่เกิดรายละเอียดเล็กๆบางคนหรือ 2-3 คนซึ่งตรงนั้นเรา สามารถที่จะปรับแผนการท างานเพื่อให้อาคารใช้งานได้ เพราะฉะนั้น

ภาระหลักก็ อย่างที่บอกเบื้องต้นก็คือว่า อาคารมันต้องพร้อมใช้ เพราะฉะนั้น KPI มันก็ต้องไม่ เกิดการสะดุดติดขัดในการใช้อาคาร อันนี้เป็นเรื่องส่วนใหญ่ที่จะพูดกันที่อื่นก็อาจจะ มีเรื่องแต่ว่ามีเรื่อง energy saving อะไรพวกเนี่ย ผมว่าเป็นเรื่องระดับรองของทาง อาคารเกรดเอ ส่วนใหญ่ก็จะพูดความสะดวก สบายของการใช้อาคาร ความสวย value added เพราะอาคารเกรดเอส่วนใหญ่เป็นอาคารที่ design และออกแบบ มา ให้มีการประหยัดอยู่แล้วในระดับหนึ่ง

คุณวัลลภ : พอจะเจาะจงเรื่องของ Key Issue ในการบริหารจัดการอาคารได้หรือไม่ว่า เราให้ ความสำคัญในเรื่องอะไรบ้างคะ

คุณชาญ : จริงๆเรื่องของความสำคัญในการบริหารจัดการก็คือว่า หนึ่งการทำงาน อาคารเนี่ย จริงๆมันใช้ โดยหลักการแล้วจะใช้คนในการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นตัวหลักของเรา เวลาเรามองคือก็คือว่า เราจะสามารถทำให้ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจุดเนี่ยหรือแต่ละ พื้นที่ที่เราออกแบบไว้เนี่ยปฏิบัติใน ตามมาตรฐานของวิธีปฏิบัติงานที่เราออกแบบไว้ใหม่ และในเวลาที่เรา กำหนดไว้ใหม่ เพราะถ้าเขาสามารถทำอย่างนั้นได้ปัญหามัน จะไม่เกิดขึ้น

คุณวัลลภ : แล้วถ้ามองถึงการตอบสนองความต้องการของผู้เช่าในอาคาร อะไรเป็นสิ่งที่ สำคัญ ที่สุดสำหรับผู้เช่าอาคารเกรดเอคะ

คุณชาญ : อันที่หนึ่งถ้าเป็นผู้เช่าเนี่ยเราต้อง respond เร็ว ตั้งแต่แจ้งเรื่องมาเราต้อง respond เข้าไปดู และสอบถามปัญหาของเขาแล้วก็มีแผน แนวทางในการแก้ไขพร้อม แผนงานที่มีความชัดเจนพร้อมทั้งประมาณการ ของการแล้วเสร็จ คือจริงๆแล้วเขา ต้องการความรวดเร็วและต้องการ รายละเอียดเพื่อให้เห็นว่างานของเขาหรือปัญหา ของเขาจบลงเมื่อไหร่ จบ อย่างไม่รู้ ซึ่งตรงนั้นเนี่ยเป็นเรื่องที่เจรจาได้ ถ้าทราบตรงนี้ แล้วในการเจรจา ก็จะเกิดความเข้าใจที่ตรงกันแล้วเรื่องมันก็จะจบได้แล้วเขาก็จะ รู้สึกว่าเขา ถูก respond

คุณวัลลภ : แล้วในเรื่องของการสื่อสารละคะ คุณชาญมองว่าสำคัญไหมคะ การสื่อสาร

กับทางผู้เช่า ความแม่นยำในการส่งสาร รับสาร

- คุณชาญ : จริงๆต้องเข้าใจใน character ผู้เช่าในอาคารเกรดเอก่อน จริงๆแล้วเนี่ย ส่วนใหญ่ เป็นการทำธุรกิจเพราะฉะนั้นประเด็นก็คือว่าวิถีคิดของเขาก็คือว่าเป็นธุรกิจ เพราะฉะนั้นไม่ว่ามีเรื่องอะไร หรือเราต้องการทำอะไรเนี่ยมัน ต้องมีการแจ้งให้ ชัดเจนว่าเราจะทำอะไร ทำเมื่อไหร่ ทำอย่างไร เพราะฉะนั้นประเด็นหลักก็คือมัน ต้องมีแผนที่ชัดเจนบอกเขา บอกว่าแผน หรือวัตถุประสงค์ที่จะทำและผลกระทบ ต่างๆ เพราะว่ามันคือ business เพราะเวลาบริหารพวกเนี่ยต้องมอบในรูปของ business ผลกำไร ขาดทุน ผลกระทบ ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น แล้วก็ระยะเวลา คือ เราใช้กรอบ ความคิดของลูกค้าเราเป็นแปลงสิ่งที่ลูกค้าอยากได้เอาออกมาเป็น ขั้นตอน ขบวนการหรืออะไรก็ตามแต่มันจะใช้กรอบความต้องการหรือ requirement ของลูกค้าในแต่ละงาน คือหลักคิดของเขา วิถีคิดของเขา พยายามที่ จะทำนะตรงบ้างไม่ตรงบ้าง เพราะถ้าเราไม่คิดแบบเขาเวลาที่ เราพูดเราก็จะไม่พูดใน สิ่งที่เขาอยากฟังผลออกมามันก็จะไม่ตรงกัน แล้ว เราเป็นคนตรงการระหว่างที่นำเสนอ ไม่ว่าจะ เป็น sup ที่อยู่ under เรา
- คุณณวัลลภ : Management Service ของการจัดการอาคารครอบคลุมเรื่องอะไรบ้างคะ
- คุณชาญ : งาน Building Service งาน M&E งานอาคารหรือการดูแลอาคาร ซึ่งงาน ดูแล อาคารจะประกอบไปด้วย Soft Service แล้วก็จะมีงาน Engineer งานบัญชีการเงิน งานที่เกี่ยวกับ energy งาน environment พวกนี้ แล้ว เรื่อง Service ที่พูดเนี่ยก็จะ เป็น Service Extra ที่จะใส่เข้าไปในแต่ละตึก ซึ่งตรงนั้นเนี่ยถามว่าในแต่ละตึก เหมือนกันไหม ไม่ได้เหมือน หรือเป็นตึก เดียวกันแต่เป็นแต่ละช่วงเวลา เช่น ถ้ามีงาน project renovate ทั้งตึกก็ จะเกิดหมวดงานที่เรียกว่า project management แต่ ต้องเข้าใจว่า ขอบเขตงานพวกเนี่ยประเด็นหลักเลยต้อง link กับงาน service มันก็ จะ ขึ้นอยู่กับการคุยกันว่าถ้ามีหมวดงานเพิ่มค่าบริหารจัดการก็ต้องเพิ่ม
- คุณณวัลลภ : จากที่กล่าวมาแล้วว่างาน Management Service มันจะครอบคลุมถึง

เรื่อง Soft Service, Hard Service แล้วก็อะไรต่างๆที่เกี่ยวกับการจัดการอาคารทั้งหมด เราจะ ส่งงานบริการให้กับผู้เช่าได้อย่างไรคะ

คุณชาญ : เราส่งต่อได้แค่งาน end result คือลูกค้าเดินมาลูกค้าเห็นผลของงานที่เกิดขึ้นเห็น งานปฏิบัติงานดี ลูกค้าไม่ recognize ผู้บริหารอาคารนะเพราะเขาไม่เห็นเราและ เราก็ไม่มีหน้าที่ตรงนั้นด้วยแต่เห็นผล end result ที่เราเป็นคนทำ process ทั้งหมด ให้เกิดขึ้น เราจะสัมผัสลูกค้าเมื่อเกิด complain ไฟทั้งตึกติดลูกค้าไม่รู้สึกรอกว่า เราทำอย่างไรให้แอร์ติดจริงๆมันกลับไปตั้งแต่ต้นที่บอกก็คือว่า เราสามารถทำให้ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน วิธีการ เวลา ที่เราจะให้เขาดำเนินการ เพราะฉะนั้นถ้าทำได้หมายความว่า end result มันจะออกไปในจุดที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะฉะนั้นหลักการสำคัญคือมันต้องออกแบบระบบตรงนี้ได้ว่าจริงๆแล้วเราอยาก ได้ความสะอาดขนาดไหน เราอยากให้อากาศปลอดภัยขนาดไหน เพราะฉะนั้น ความรู้สึกปลอดภัยมันต้องให้รปภ.ดำ าแหน่งไหน วางตรงไหน ปฏิบัติอย่างไรเขาถึง จะรู้สึกปลอดภัย หรือว่าเขารู้สึกว่าได้รับความสะดวก หรือเขารู้สึกว่าที่นี้อาคารนี้ ดีมีคนคอยเซอร์วิส เทคแคร์ เพราะฉะนั้นสิ่งต่างๆเนี่ยเราต้องดู กลับมาดูเรื่อง พฤติกรรมของเขาว่าจริงๆแล้ว route การใช้ชีวิตหรือกิจกรรมของลูกค้าแต่ละราย เนี่ยภาพรวมแล้วเราจะออกแบบหรือ design ระบบเซอร์วิสที่ให้กับเขาอย่างไรนั้น คือวัตถุประสงค์ที่เราจะตอบโจทย์ก็คือให้อาคารพร้อมตอบสนองการใช้อาคารของลูกค้า เพราะฉะนั้นตอบค าถามเมื่อกี้ว่าแล้วเราต้องมีอะไร เช่น ถ้าเราต้องมีไปรษณีย์ค าดถามว่าไปรษณีย์สิ่งส าคัญก็คือว่าผมก็ต้องให้ลูกค้าได้รับไปรษณีย์ที่ถูกส่งมาหาเขา อย่างนี้มันขึ้นกับเราถ้าเราก หนดว่าเราต้องการให้มันเร็วแค่ไหน เราก็ต้องไปหาวิธี ว่าถ้าถึงเราแล้วเราต้องส่งภายใน 1 ชม. 2 ชม. อันนี้คือ KPI หรือเกณฑ์ที่ก หนด ความส าคัญ ซึ่งจริงแล้วโดยหลักพวกเนี่ยมันก็ผนวกไปสู่การขายพื้นที่นี่ก็ออกใหม่ การ declare การให้เซอร์วิสที่อาคารจะตอบโจทย์ลูกค้าเพราะฉะนั้นทั้งหมดมันก็ จะเชื่อมโยงกัน แต่ทั้งหมดเราต้องส่งตัว output หรือ end result ให้ลูกค้าทุกอัน อยู่แล้วเพราะไม่เช่นนั้นลูกค้าก็จะรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับ บางอย่างเป็นแค่ภาพ บางอย่าง เป็นสิ่งที่เขาได้จับต้อง ความสะอาดมันก็เป็นแค่ความรู้สึกที่เขา รู้สึก เช่น ไซลิฟต์แล้ว รู้สึกดี นิ่ง ค าดถามก็คือถ้าเราจะท ำให้ลิฟต์ดีนี้ เรา

ต้องไปคุยกับบริษัทที่ดูแลเนินการ ซ่อมบำรุงหรือ maintenance หรือเรา
ต้องมีการตรวจสอบว่าไอ้ลิปต์ที่มันว่าวิ่งดีมัน ต้องอย่างนี้ เพราะไม่มันมันก็
จะ deliver ไม่ได้ เพราะฉะนั้นขึ้นอยู่กับลูกค้าที่เรา จะต้องตั้งใจทยี่ให้ออก
ว่าจริงๆแล้วเขาเป็นคนแบบไหน คิดอะไร เขาอย่างได้อะไร คลาสเขา
ประมาณไหน

คุณณวัตรณี : สิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ หรือสิ่งที่ลูกค้าชอบในการบริหารจัดการเป็นอย่างไรคะ

คุณชาญ : ถ้าความพึงพอใจหมายถึงแบบสอบถามลูกค้าจะมีความพึงพอใจเป็นเรื่องๆ
แล้วเราก็ บังคับให้เขาตอบตามค าทอบที่เราريدไปแล้วด้วย ตัวอย่างใน
แบบสอบถามเช่น การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารเป็นอย่างไร การ
ให้บริการสุขภาพ การ deliver งาน การส่งงานให้เขาหรือการติดต่อ
ประสานงานเป็นอย่างไร สิ่งที่ผมถามผมถาม end result ว่าพื้นที่แต่ละ
พื้นที่แม่บ้าน รปภ. เป็นอย่างไร ผมไม่ได้ถามว่าแม่บ้าน เป็นอย่างไร ผมจะ
ถามว่าพื้นที่ lobby เป็นอย่างไร พื้นที่ห้องนี้ ะเป็นอย่างไร เพราะฉะนั้นค าท
ถามของแบบสอบถามของเราคืออยากรู้ว่าเขาไปใช้พื้นที่หรือใช้ บริการตาม
พื้นที่ที่เราดูแลเนี่ยผลมันเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับการออกแบบการ
ปฏิบัติงาน อยากรู้ว่าผลของการใช้ชีวิตในอาคารเป็นอย่างไร เราไม่ได้สนใจ
ว่าคน ของเราจะพอใจไหม ตั้งแต่ต้นเรากลับมาเราเอานโยบายเราเอา
กิจกรรม และ พฤติกรรมของเขามาออกแบบเซอร์วิสที่ให้แก่เขาและผลที่มัน
ออก end result คือหนึ่ง พื้นที่สะอาดไหม สวยไหม ปลอดภัยไหม งาน
ระบบอาคารใช้ได้สมบูรณ์ไหม และนั่น คือสิ่งที่เราจะถามเขา เพราะว่า
อะไรเพราะว่าเราท าทหน้าที่ดู facility ตรงนี้เพื่อให้ เขาเข้ามาใช้แล้วพร้อม
ใช้ แล้วถ้าอาคารจะพร้อมใช้ต้องถามเรื่องอะไร อุณหภูมิของ แอร์เป็น
อย่างไรบ้าง ความสะอาดในห้องนี้ ะเป็นอย่างไร พื้นที่ส่วนกลางเป็นเช่นไร
ลานจอดรถเป็นอย่างไรเราจะถาม end result ที่เขาเข้าไปใช้ เราจะถาม
เนื้องาน ถ้า

ภาคผนวก จ

ราคาเช่าอาคารสำนักงาน ย่านธุรกิจการค้าในกรุงเทพมหานคร

CBRE

MARKETVIEW BANGKOK OFFICE

As of Q4 2017, the total amount of occupied office space in Bangkok was 8.09 million sq.m., up by 0.7% Q-o-Q and 2.5% Y-o-Y. The vacant space in this quarter was 683,800 sq.m., dropping from 736,900 sq. m. in Q3 2017.

The total occupancy rate for the Bangkok office market increased to 92.2%, from 91.6% from the previous quarter.

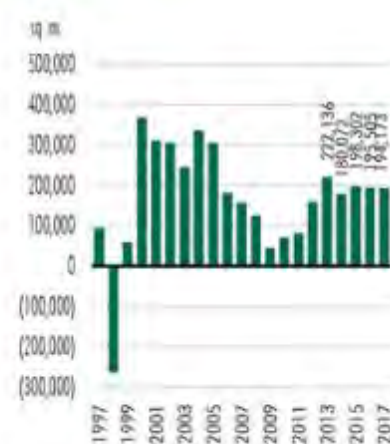
The occupancy rate of all Grade A offices increased to 93.0% from 91.2% in the previous quarter while the occupancy rate of all Grade B offices increased to 92.0% from 91.7%.

In Q4 2017, grade A CBD office rents rose by 1.2% Q-o-Q and 4.3% Y-o-Y to THB 994/sq. m./month. Gaysorn Tower become the most expensive building in Bangkok with a record rent of THB 1,400 per sq. m. per month.

The highest rental growth Y-o-Y was Grade A offices in the non CBD area due to higher achieved rents at new office buildings. The average rent of Grade A offices in non CBD locations was THB 810 per sq. m. per month, rising by 0.9% Q-o-Q and by 5.2% Y-o-Y.

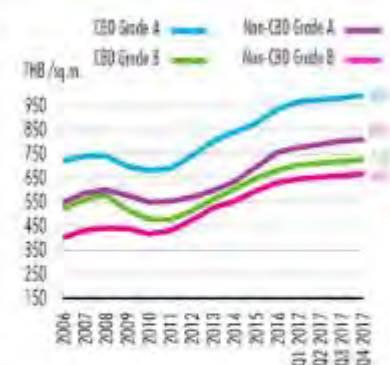
Grade B CBD rents increased to THB 728 per sq. m. per month, an increase of 1.5% Q-o-Q and 4.0% Y-o-Y. Rents for Grade B non CBD buildings increased by 1.2% Q-o-Q and 3.9% Y-o-Y to THB 667/sq. m./month.

Figure 3: Net Take-ns



Source: CBRE Research, Q4 2017


Figure 4: Rental Rates



Note: Based on 200-300 sq. m. Intermediary

Source: CBRE Research, Q4 2017

Area Classification & Estimate Rental



● CBA Area Sathorn, Silom, Rajdamri, Rama IV between Sathorn to Sirapaya rd), RamaI (around Siam district) Ploenchit, Chidlom, Sukhumvit (to Esakamai) Asok, Thonglor

Grade A : Appx. THB 750 - 1,300 /sq.m./month
 Grade B : Appx. THB 550 - 750 /sq.m./month
 Grade C : Appx. THB 400 - 575 /sq.m./month

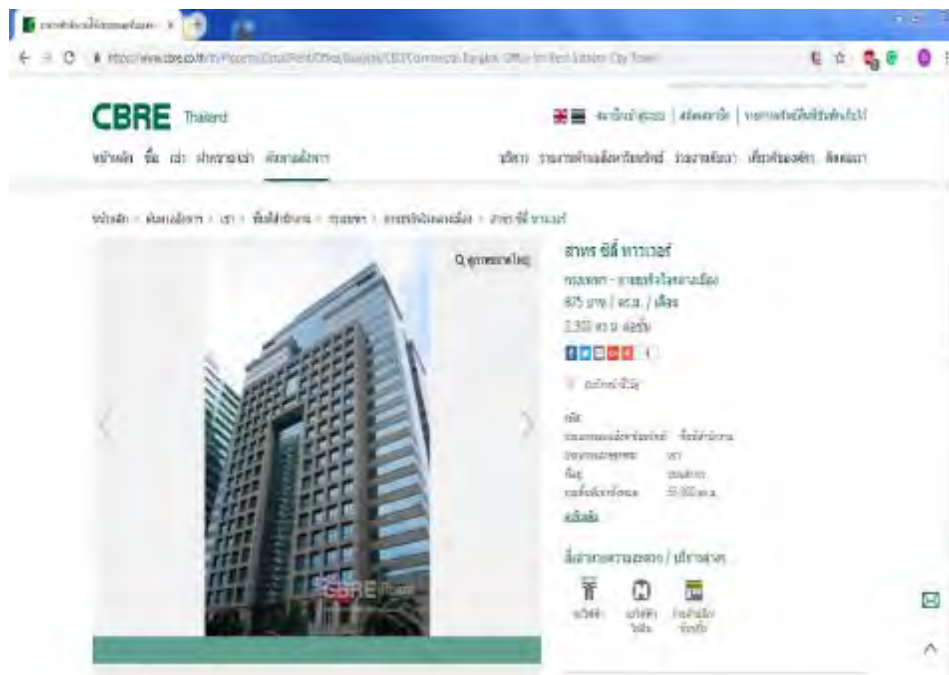
○ Northern Area Vibhavadi-Rangsit, Ratchadapisek, Pakoyothin, Petchburi

Grade A : Appx. THB 700 - 900 /sq.m./month
 Grade B : Appx. THB 500 - 750 /sq.m./month
 Grade C : Appx. THB 350 - 550 /sq.m./month

○ Southern Area Bangna-Trad

Grade A : Appx. THB 600 - 850 /sq.m./month
 Grade B : Appx. THB 400 - 550 /sq.m./month
 Grade C : Appx. THB 280 - 400 /sq.m./month

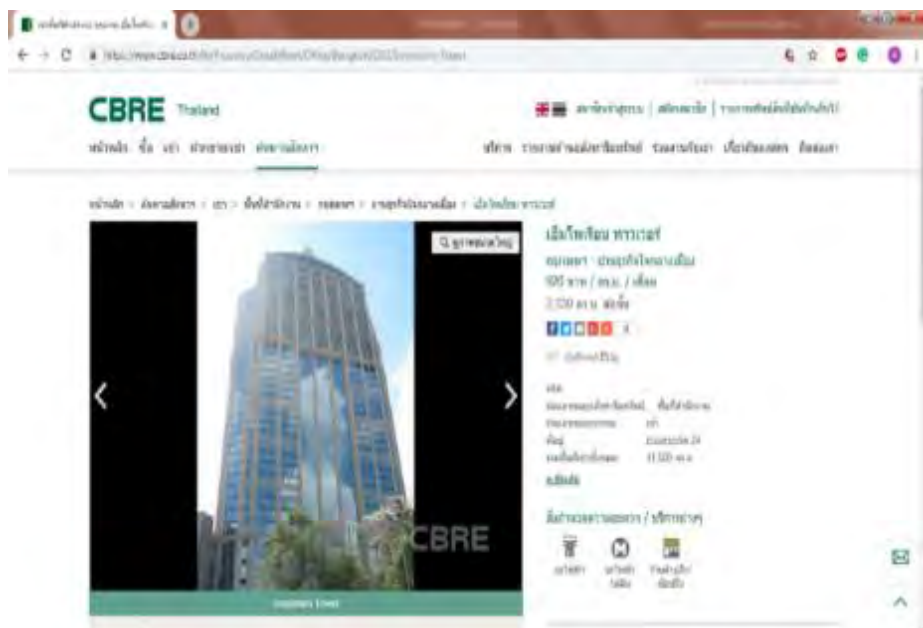
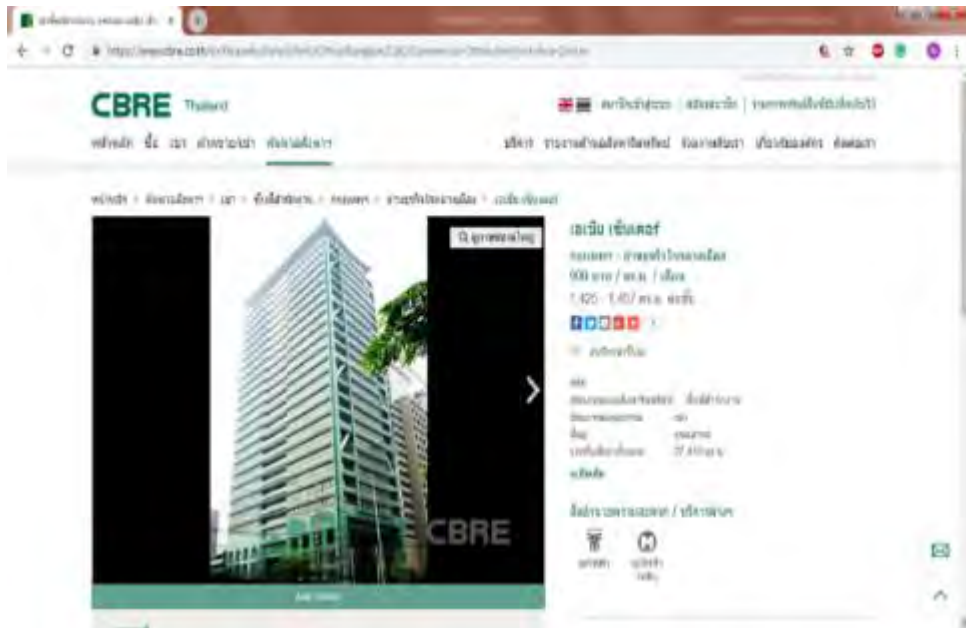
* The rents rate given in the presentation is based on approx. 500 - 600 sq.m. space from JLL's experience and database, subject to change according to availability and market situation at the point of time.



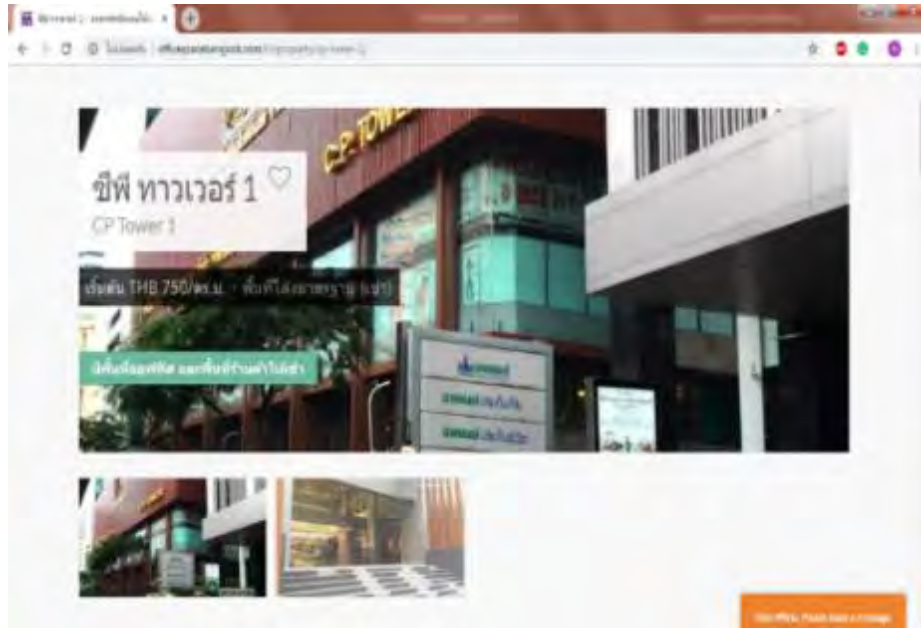
The screenshot shows a web browser displaying the CBRE Thailand website. The main content is a listing for a property named "Q Tower" (Q ทาวเวอร์). The listing includes a large photograph of the building, a title "Q ทาวเวอร์", and several key details:

- Location:** กรุงเทพฯ - เขตสาทร (Bangkok - Sathorn District)
- Size:** 875 บวก / ตร.ก. / พื้น (875 plus sq.m. / floor)
- Area:** 2.300 ตร.ก. (2,300 sq.m.)
- Facilities:** ลิฟต์ (ลิฟต์) (Elevator (Lift))
- Address:** ถนนพระรามที่ 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ (Rama 4 Road, Khlong Toei Sub-district, Khlong Toei District, Bangkok)
- Price:** 15,000,000 บาท (15,000,000 Baht)
- Call to Action:** ติดต่อเรา (Contact Us)

The website header includes the CBRE Thailand logo and navigation links for Thai, English, and Chinese. The breadcrumb trail indicates the user is viewing a listing under "อสังหาริมทรัพย์" (Real Estate).







บรรณานุกรม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวณวัลริณี สุวินิจวงษ์
วัน เดือน ปี เกิด	17 ตุลาคม 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การตลาด ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทั่วไป มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดรุณพิทยา พนังชยการ สาขาวิชา การบัญชี มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

- ตุลา มหภาพสุธานนท์. (2555). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2560). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรู๊ป จำกัด.
- ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2556). การจัดการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- มุกมณี มีโชคชูสกุล. (2555). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ทริปเพิ้ล กรู๊ป จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *The Secret of Service Marketing*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท พี ซี พริ้นท์เทค จำกัด.
- สมิต สัมภูกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). การบริหารทรัพยากรกายภาพ : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). การตลาดบริการ. สงขลา: โรงพิมพ์บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด.
- Burt, N. (2012). *Facilities Management Good Practice Guide*. Australia: Facility Management Association of Australia Ltd.
- CBRE. (2019). Research. Retrieved from <https://www.cbre.co.th/th/ResearchCentre/Research/Thailand-Real-Estate-Market-Outlook-2019>.
- Peter Barrett and Edward Finch. (2003). *Facility Management The Dynamics of Excellence*. United of Kingdom: Blackwell Publishing Ltd.