

ลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร
กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน 10 แห่ง

นายนักรบ กุลพนิชย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2554
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.

CHARACTERISTICE OF CLIENT'S DEMAND AND CONDITIONS IN COMMISSIONING
BUILDING MANAGEMENT SERVICE.
A STUDY OF TEN OFFICE BUILDING IN BANGKOK.

Mr. Nokrob Kulpanich

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

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการ
	อาคาร : กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน 10 แห่ง
โดย	นายนักรบ กุลพนิชย์
สาขาวิชา	สถาปัตยกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ ไชติพานิช

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ศักดิ์ วัฒนสินธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พรรณชลัท สุริโยธิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ ไชติพานิช)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นาวาโท ไตรวัฒน์ วิริยะศิริ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อวยชัย วุฒิไชลิต)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.ยศพร ลีลารัมย์)

นักรบ กุลพนิชย์ : ลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร : กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน10แห่ง.(CHARACTERISTIC OF CLIENT'S DEMAND AND CONDITIONS IN COMMISSIONS IN MANAGEMENT SERVICE. A STUDY OF 10 OFFICE BUILDING IN BANGKOK) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ.ดร.เสริชย์ โชติพานิช, 313 หน้า.

งานจัดการอาคารมีลักษณะเป็นงานเชิงบริการ (Service Management) ที่มีความสำคัญและทำให้อาคารแสดงคุณค่าและประโยชน์ที่แท้จริงตามที่ได้รับการออกแบบและก่อสร้าง ให้เกิดเป็นจริงตามที่คุณลงทุน/เจ้าของและผู้ใช้อาคารต้องการ ในทางทฤษฎีได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จนั้น มุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจและทราบถึงลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารขอบเขตการจ้างงานเพื่อทราบความต้องการ สัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง เพื่อทราบความคาดหวังและการใช้แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบทัศนคติของผู้ว่าจ้างในเรื่องของงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มของงานที่มีความถี่พบมากกว่า 5 อาคาร เช่น งานจัดหานบุคลากร, ดูแลซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร, ควบคุม Sub-contractor ฯลฯ เป็นงานขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้ และกลุ่มของงานที่มีความถี่พบน้อยกว่า 5 อาคาร เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ, จัดทำ TOR ฯลฯ เป็นความต้องการให้ช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังในเรื่องความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ของบริษัทจัดการอาคาร ยึดมั่นในคำมั่นสัญญาเรื่องข้อตกลงที่มีร่วมกัน โดยให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมงานและระบบตรวจสอบต้องมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้คุณภาพของบุคลากรที่มาประจำหน่วยงาน ต้องผ่านการฝึกอบรมและคัดสรรมาเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน ด้านทัศนคติที่มีต่องานจัดการอาคารพบว่า การดูแลและบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้อาคาร ส่วนในเรื่องการจัดการพลังงานนั้น พบว่ามีความตื่นตัวน้อย เมื่อเทียบกับงานด้านอื่นๆ สำหรับการเปลี่ยนบุคลากรประจำหน่วยงานไม่ส่งผลกระทบต่อมากนัก เนื่องจากเห็นว่าหากยึดถือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด จะทำให้ได้คุณภาพงานที่ไม่แตกต่างกัน เงื่อนไขในการจ้างงานจัดการอาคารพบว่า สิ่งที่คุณว่าจ้างเน้นเป็นหลักคือ ราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณภาพ, บริษัทจัดการอาคารควรมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบตามที่ระบุไว้ในสัญญา

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคารนั้น สามารถดำเนินการได้โดย 4 ขั้นตอน คือรวบรวมประเด็นที่ผู้ว่าจ้างมีความต้องการ จัดลำดับความสำคัญของงานและผลสำเร็จ และรวบรวมประเด็นปัญหาหรือข้อกังวลใจของผู้ว่าจ้างมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม นำข้อสรุปที่ได้เสนอผู้ว่าจ้าง และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในส่วนความต้องการของผู้ใช้อาคารทั่วไป ว่าการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความขัดแย้งหรือสอดคล้องกับสิ่งที่เจ้าของอาคารต้องการหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการจัดการอาคารต่อไป

ภาควิชา.....สถาปัตยกรรมศาสตร์.....ลายมือชื่อ.....
 สาขาวิชา.....สถาปัตยกรรม.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
 ปีการศึกษา.....2554.....

5374260725 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORDS : CHARACTERISTICE OF CLIENT'S DEMAND, CONDITIONS IN COMMISSIONING.

NAKROB KULPANICH : CHARACTERISTICE OF CLIENT'S DEMAND AND CONDITIONS IN COMMISSIONING BUILDING MANAGEMENT SERVICE :A STUDY OF TEN OFFICE BUILDING IN BANGKOK . ADVISOR: ASSOC.PROF. SARICH CHOTIPANICH, Ph.D., 313 PP.

Building management is considered a type of service important to matching the value and utility of a facility to what it has been designed and constructed for as well as what the investors, owners, and users require. Related theories postulate that service is not a tangible item but a process resulting from the interactions between the service provider and the service user. To ensure satisfaction, service is necessarily customer-centered. This study, therefore, aimed to analyze the characteristics of customer demands and the conditions of building management contracts. The data were collected from ten office buildings in Bangkok. The terms of references (TORs) were first analyzed to create an initial understanding of customer demands. In addition, the respondents' expectations and attitudes were examined using interviews and survey questionnaires.

The results showed that the tasks carried out in more than five of the ten buildings included personnel recruitment, system maintenance, and contractor control, which constituted the necessary chores for smooth operations. In contrast, the tasks performed in fewer than five of the buildings included recreational activities and TOR preparation, which were done to respond to the customers' extra requests. In terms of customer expectation, it was found that knowledge, skills, and experience were most needed from the contractors with special emphases being placed on their adherence to the contracts as well as the standards of control and inspection. Also, the personnel in charge of the buildings were expected to be adequately trained and carefully selected since they were important mechanisms in the operations. As for the respondents' attitudes towards building management, the findings indicated that system maintenance was the most important task because it had a direct impact on the users, whereas the task that the subjects were least concerned about was energy management. It was also found that a change of personnel did not affect the operations to a considerable extent due to the greater importance of compliance with the task procedures. Regarding the conditions of building management contracts, the respondents were found to place great emphasis on whether the fee reflected the quality, the contractor was well-known, and the personnel, equipment, and tools were allocated according to the numbers and standards specified in the contracts.

It is recommended that customer satisfaction can be achieved by following these four steps. First, the demands of a customer should be collected. Then these are to be prioritized. After that, problematic issues or concerns should be taken into consideration. Finally, a plan based on the results of the previous steps needs to be proposed to the customer in order that the customer and the contractor can mutually arrive at suitable job guidelines. Further research should consider whether there is any mismatch between building owners and building users.

Department : Architecture..... Student's Signature

Field of Study : Architecture.....Advisor's Signature

Academic Year : 2011.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทาง ตลอดจนความอนุเคราะห์ต่างๆ อย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายท่านดังนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิชที่ได้ให้คำชี้แนะและช่วยเหลือเอาใจใส่จนการจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่ให้ความรู้และแนะนำแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ให้เกียรติและสละเวลาอันมีค่าในการร่วมเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ผู้บริหารอาคารสำนักงานที่เป็นกรณีศึกษาทั้ง 10 อาคาร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ร่วมไปถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่

- คุณประยุทธ์ เทพทองไพโรจน์ : บริษัท สิทธิวิกรกิจ จำกัด
- คุณปัทมา โชติมา : บริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด
- คุณอนงค์ลักษณ์ รัฐประเสริฐ : บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
- คุณบุญชัยของชัย : บริษัท ชาร์เตอร์สแควร์โฮลดิ้ง จำกัด
- คุณบรรจง สิ้นเวช : บริษัท ซี.พี. ออลส์ จำกัด
- คุณขวัญชัย ภูทอง : บริษัท สยามเฮลท์ กรุ๊ป จำกัด
- คุณสุรศักดิ์ สมศรี : บริษัท เอส.ไอ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
- คุณธรรมา ดุรงค์พิทยา : นิติบุคคลอาคารชุด เจมส์ ทาวเวอร์
- คุณพัชรินทร์ ตันติกรพันธ์ : นิติบุคคลอาคารชุด สีรินทร์ทาวน์ ทาวเวอร์
- คุณไพรัตน์ ศรีวิไลฤทธิ : นิติบุคคลอาคารชุดยมราช

คุณชาญ ศิริรัตน์ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การอนุเคราะห์โดยอนุญาตให้ใช้วันลาพักร้อนได้อย่างเต็มที่

เพื่อนๆร่วมชั้นเรียนทุกคนที่คอยช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจตลอดเวลา

บิดา มารดา ภรรยา ที่คอยเป็นกำลังใจและพื้ม น่องบุม บุตรชายทั้ง 2 ที่สร้างแรงบันดาลใจให้กลับมาศึกษาอีกครั้งและน้องหนึ่งที่ช่วยเหลือในการพิมพ์เอกสาร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฑ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 การบริหารทรัพยากรกายภาพ.....	9
2.2 ธุรกิจบริการ.....	12
2.3 ความต้องการการบริการ.....	21
2.4 ความพึงพอใจ.....	24
บทที่ 3 ความต้องการในการจ้างงานจัดการอาคาร.....	28
3.1 การศึกษาความต้องการในงานจัดการอาคาร.....	28
3.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการงานจัดการอาคาร.....	56
3.2.1 การวิเคราะห์งานจัดการอาคารทั่วไป.....	57
3.2.2 การวิเคราะห์งานจัดการระบบวิศวกรรมอาคาร.....	58
3.2.3 การวิเคราะห์งานจัดการโครงการ.....	59
3.2.4 การวิเคราะห์งานจัดการพื้นที่เช่า.....	60
3.2.5 การวิเคราะห์งานจัดการด้านบัญชีและการเงิน.....	60

3.2.6 การวิเคราะห์งานจัดการด้านบุคลากร.....	61
3.2.7 การวิเคราะห์งานจัดการพลังงาน.....	62
3.2.8 การวิเคราะห์งานจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคาร.....	63
3.2.9 การวิเคราะห์งานจัดการสิ่งแวดล้อม.....	63
3.3 ผลสรุปจากการศึกษา.....	64
บทที่ 4 ความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร.....	66
4.1 การศึกษาความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร.....	66
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร.....	88
4.2.1 ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร.....	88
4.2.2 เป้าหมายในการจัดการอาคาร.....	89
4.2.3 ขั้นตอน/วิธีการกำหนดขอบเขตงาน.....	89
4.2.4 สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร.....	89
4.2.5 ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร.....	90
4.2.6 ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร.....	91
4.2.7 จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร.....	91
4.2.8 ความกังวลใจในการจัดจ้าง บริษัทจัดการอาคาร.....	92
4.2.9 วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	93
4.2.10 ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก).....	93
4.2.11 ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ).....	94
4.2.12 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร.....	94
4.2.13 สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการ อาคาร.....	95
4.3 ผลสรุปจากการศึกษา.....	95
บทที่ 5 ทักษะคนในงานจัดการอาคาร.....	97
5.1 ผลการส่งแบบสอบถาม เรื่องทักษะคนในงานจัดการอาคาร.....	97
5.1.1 การจัดการงานดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร.....	97
5.1.2 การจัดการด้านธุรการและเอกสาร.....	99
5.1.3 การจัดการงานบริการอาคาร.....	101
5.1.4 การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร.....	102

5.1.5 การจัดการด้านงบประมาณอาคาร.....	104
5.1.6 การจัดการพลังงานอาคาร.....	105
5.1.7 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร.....	106
5.1.8 สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร.....	108
5.1.9 ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร.....	109
5.1.10 ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร.....	110
5.1.11 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร.....	112
5.1.12 สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร.....	114
5.2 ผลสรุปจากการศึกษา.....	116
บทที่ 6 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	118
6.1 สรุปผลการศึกษา.....	118
6.2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	121
6.2.1 ลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคนดี มุมมองของผู้ว่าจ้างงาน จัดการอาคาร.....	121
6.2.2 เงื่อนไขในการจ้างงานจัดการอาคาร.....	123
6.2.3 แนวทางในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างใน งานจัดการอาคาร.....	124
6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	126
รายการอ้างอิง.....	127
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....	129
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์และบทสัมภาษณ์.....	130
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	279
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	313

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1.1	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการบริหารทรัพย์สินส่วนกลางใน อาคารสำนักงาน.....	46
ตารางที่ 3.1.2	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการจัดการประชุมระหว่าง ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง.....	47
ตารางที่ 3.1.3	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการบริหารพื้นที่ส่วนกลาง.....	47
ตารางที่ 3.1.4	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านบำรุงรักษา ระบบและอุปกรณ์ประกอบอาคาร.....	48
ตารางที่ 3.1.5	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานด้านบุคลากร.....	48
ตารางที่ 3.1.6	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการจัดทำรายงาน (รายเดือนและรายปี).....	49
ตารางที่ 3.1.7	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการด้านโครงการ.....	49
ตารางที่ 3.1.8	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านพลังงาน.....	49
ตารางที่ 3.1.9	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการ คุณภาพสิ่งแวดล้อม.....	50
ตารางที่ 3.1.10	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานด้านการสนับสนุน จากส่วนกลาง.....	50
ตารางที่ 3.1.11	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการดำเนินการทางด้าน การบริหารทั่วไป.....	50
ตารางที่ 3.1.12	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงาน.....	50
ตารางที่ 3.1.13	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการบริหารอื่นๆ.....	51
ตารางที่ 3.1.14	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านธุรการ.....	51
ตารางที่ 3.1.15	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและจัดทำรายงาน.....	51
ตารางที่ 3.1.16	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการดำเนินการทางด้านบัญชี.....	52
ตารางที่ 3.1.17	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้าน กฎหมายและนิติกรรมสัญญา.....	52

ตารางที่ 3.1.18	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการ ด้านบริการและผู้เช่า.....	52
ตารางที่ 3.1.19	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านตกแต่ง ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร.....	53
ตารางที่ 3.1.20	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริการจัดการอาคาร (Building Management Service).....	53
ตารางที่ 3.1.21	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการส่งมอบพื้นที่เช่า และตกแต่งพื้นที่เช่า.....	53
ตารางที่ 3.1.22	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการรับมอบคืนพื้นที่เช่า.....	54
ตารางที่ 3.1.23	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องวางระบบ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเฉพาะทาง.....	54
ตารางที่ 3.1.24	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องบริหารจัดการที่จอดรถ.....	54
ตารางที่ 3.1.25	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องจัดกิจกรรมสันถนาการ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของอาคาร และผู้ใช้อาคาร.....	54
ตารางที่ 3.1.26	แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการซ่อมอพยพหนีไฟ.....	54
ตารางที่ 3.2.1	แสดงขอบเขตงานจัดการอาคารทั่วไปและจำนวนความถี่ที่พบ.....	58
ตารางที่ 3.2.2	แสดงขอบเขตงานจัดการระบบวิศวกรรมอาคารและจำนวนความถี่ที่พบ.....	59
ตารางที่ 3.2.3	แสดงขอบเขตงานจัดการโครงการและจำนวนความถี่ที่พบ.....	60
ตารางที่ 3.2.4	แสดงขอบเขตงานจัดการพื้นที่เช่าและจำนวนความถี่ที่พบ.....	60
ตารางที่ 3.2.5	แสดงขอบเขตงานจัดการด้านบัญชี การเงินและจำนวนความถี่ที่พบ.....	61
ตารางที่ 3.2.6	แสดงขอบเขตงานจัดการด้านบุคลากรและจำนวนความถี่ที่พบ.....	62
ตารางที่ 3.2.7	แสดงขอบเขตงานจัดการพลังงานและจำนวนความถี่ที่พบ.....	62
ตารางที่ 3.2.8	แสดงขอบเขตจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคารและจำนวน ความถี่ที่พบ.....	63
ตารางที่ 3.2.9	แสดงขอบเขตงานจัดการสิ่งแวดล้อมและจำนวนความถี่ที่พบ.....	64
ตารางที่ 4.1	ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง.....	85
ตารางที่ 4.2.1	ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร.....	88

ตารางที่ 4.2.2	เป้าหมายในการจัดการอาคาร.....	89
ตารางที่ 4.2.3	ขั้นตอน/วิธีการกำหนดขอบเขตงาน.....	89
ตารางที่ 4.2.4	สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร.....	90
ตารางที่ 4.2.5	ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร.....	90
ตารางที่ 4.2.6	ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร.....	91
ตารางที่ 4.2.7	จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร.....	92
ตารางที่ 4.2.8	ความกังวลใจในการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคาร.....	92
ตารางที่ 4.2.9	วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	93
ตารางที่ 4.2.10	ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก).....	93
ตารางที่ 4.2.11	ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ).....	94
ตารางที่ 4.2.12	หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร.....	94
ตารางที่ 4.2.13	สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการ อาคาร.....	95

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	ปฏิสัมพันธ์ของคนงาน และอาคาร.....	11
ภาพที่ 2	แสดงหมวดงานที่จำแนกออกตามลักษณะงาน.....	56

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	แสดงกระบวนการศึกษาวิจัย.....	7
แผนภูมิที่ 5.1	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเรื่อง การดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบ ประกอบอาคาร.....	98
แผนภูมิที่ 5.2	ระดับความสำคัญเรื่อง การดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบ อาคาร.....	99
แผนภูมิที่ 5.3	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านธุรการและเอกสาร.....	100
แผนภูมิที่ 5.4	ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านธุรการและเอกสาร.....	100
แผนภูมิที่ 5.5	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญในเรื่อง การจัดการงานบริการอาคาร.....	101
แผนภูมิที่ 5.6	ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการงานบริการอาคาร.....	102
แผนภูมิที่ 5.7	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านความ ปลอดภัยในอาคาร.....	103
แผนภูมิที่ 5.8	ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร	103
แผนภูมิที่ 5.9	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านงบประมาณอาคาร.....	104
แผนภูมิที่ 5.10	ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านงบประมาณอาคาร.....	105
แผนภูมิที่ 5.11	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการพลังงานในอาคาร.....	105
แผนภูมิที่ 5.12	ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการพลังงานในอาคาร.....	106
แผนภูมิที่ 5.13	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัท จัดการอาคาร.....	107
แผนภูมิที่ 5.14	ระดับความสำคัญ เรื่อง เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการจัดการอาคาร.....	107
แผนภูมิที่ 5.15	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร...	108
แผนภูมิที่ 5.16	ระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร.....	108
แผนภูมิที่ 5.17	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร	109
แผนภูมิที่ 5.18	ระดับความสำคัญ เรื่อง ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร.....	110
แผนภูมิที่ 5.19	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร.	111
แผนภูมิที่ 5.20	ระดับความสำคัญ เรื่อง ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร.....	112
แผนภูมิที่ 5.21	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัท จัดการอาคาร.....	113

แผนภูมิที่ 5.22	ระดับความสำคัญ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการ อาคาร.....	114
แผนภูมิที่ 5.23	ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการ คัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร.....	115
แผนภูมิที่ 5.24	ระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือก บริษัทจัดการอาคาร.....	116
แผนภูมิที่ 6.1	แสดงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้างใน งานจัดการอาคาร.....	125

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาคารสำนักงานได้เกิดขึ้นพร้อมกับการก่อสร้างอาคารสูงของประเทศไทย และมีการขยายตัวอยู่ตลอดเวลา ดังจะเห็นได้จากการก่อสร้างอาคารสำนักงานขึ้นใหม่ในทุก ๆ ปี ประการสำคัญอาคารเหล่านี้ เป็นอาคารขนาดใหญ่และมีระบบประกอบอาคารที่มีเทคโนโลยี ซับซ้อนแตกต่างกันไปตามช่วงระยะเวลาการก่อสร้างและศักยภาพด้านเงินลงทุนของอาคารนั้น ๆ ประกอบกับมีผู้ใช้อาคารที่หลากหลาย จึงก่อให้เกิดภาระงานที่มีรายละเอียดเฉพาะ มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก ทั้งยังต้องการทักษะ ความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้เฉพาะด้านในการดำเนินการ ดังนั้น เจ้าของอาคารหรือผู้ลงทุนที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการอาคารรวมถึงต้องการทักษะความชำนาญเฉพาะด้านหรือเพื่อแบ่งเบาภาระงาน จึงต้องจัดจ้างบริษัทจัดการอาคารเข้าดำเนินการในส่วนงานนี้ เพื่อให้อาคารสามารถสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของการครอบครองอาคารได้

งานจัดการอาคารเป็นส่วนงานที่ทำให้อาคารแสดงคุณค่าและประโยชน์ที่แท้จริงตามที่ได้รับการออกแบบและก่อสร้างให้เกิดเป็นจริงตามที่ผู้ลงทุนและผู้ใช้ต้องการ ซึ่งมีลักษณะเป็นงานเชิงบริการ (Service Management) เพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารทำงานได้เป็นอย่างดีพร้อมใช้งาน¹ ซึ่งมีขอบเขตงานที่ค่อนข้างจำกัด เน้นงานประจำวันและเป็นกิจวัตร (Operation and routine)² กล่าวคือ

- บำรุงรักษาอาคารให้คงอยู่ในสภาพดีมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน
- มีความปลอดภัยในการใช้งาน
- อำนวยความสะดวกและพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น งานจัดการอาคาร จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการงานบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้

- มีการดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วนเหมาะสม

¹ เสริชย์ โชติพานิช. การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

² เสริชย์ โชติพานิช. เอกสารการสอนวิชา 2501601: การบริหารทรัพยากรกายภาพ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มีแรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร สถานที่และผู้ใช้ของอาคารนั้น และเพียงพอต่อความต้องการ
- มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ ตัวชี้วัดคุณภาพและการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ
- การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่เป็นไปอย่างประสานสัมพันธ์ และมีการประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้
- อาคารสถานที่ตอบสนองต่อความต้องการองค์รอย่างมีประสิทธิภาพ

ในทางทฤษฎีการจัดการงานบริการได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ)หรือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ มุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น³

สมิต สัชฌุกร ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป⁴ ควรมีข้อคำนึงถึงหลักการให้บริการต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าเราจะเห็นว่าเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมกับผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า สูญเปล่า

³ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540.

⁴ สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน,2542.

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการทำงานให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณเท่านั้น เพราะคุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตาเท่านั้น

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบ (Responsibility) ให้เร็วก่อนกำหนดด้วย

ดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น การจัดการงานอาคาร (Building Management) ต้องดำเนินกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้ รวมไปถึงการจัดการกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์ของผู้ใช้อาคาร ในงานการจัดการอาคารมีลักษณะเข้าข่ายเป็นงานการจัดการงานบริการ (Service Management) ซึ่งจากแนวคิดข้างต้นนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่การจัดการงานประเภทนี้ ต้องมีความสามารถในการเข้าถึงและเข้าใจลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ลำดับความสำคัญ (Priority) ของลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง เพื่อที่จะสามารถส่งมอบงานบริการให้ตรงกับความ ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการจัดการงานบริการให้มีประสิทธิภาพยังต้องคำนึงถึงมุมมอง และประสบการณ์ของการรับบริการตามการตอบสนองในการให้บริการนั้นๆ

ดังนั้นในเรื่องของการจัดการงานอาคาร จึงเกิดคำถามขึ้นดังต่อไปนี้

- ลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคารเป็นอย่างไร
- ผู้ว่าจ้างมีเงื่อนไขในการจัดจ้างอาคารอย่างไร

- การให้บริการจัดการอาคารของ “บริษัทจัดการอาคาร” มีการตอบสนองต่อความต้องการและเงื่อนไขการจ้างของเจ้าของอาคารอย่างไร

การศึกษานี้จะนำมาซึ่งความเข้าใจในเรื่องลักษณะความต้องการของงานจัดการอาคารในมุมมองของผู้ว่าจ้าง และเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการจ้างงานจัดการอาคาร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร
2. เพื่อศึกษาเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

- เป็นการศึกษาลักษณะความต้องการเฉพาะในส่วนของเจ้าของอาคาร/ผู้ลงทุนเท่านั้น ไม่รวมถึงผู้ใช้อาคารโดยทั่วไป
- เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนของงานการจัดการ ไม่รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานบริการอาคาร

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษาและเกณฑ์การคัดเลือกอาคาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) ที่มุ่งเน้นการค้นหาคำตอบหรือความเป็นจริง เกี่ยวกับลักษณะความต้องการและเงื่อนไขงานจ้างงานจัดการอาคารของเจ้าของอาคาร ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อบ่งชี้ให้เห็นว่าสภาพการณ์เหล่านั้นเป็นอย่างไร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกรณีศึกษา จากกลุ่มอาคารที่มีข้อมูลพร้อม มีศักยภาพในการเข้าถึงข้อมูลในเชิงลึก ที่สำคัญต้องเป็นอาคารที่มีลักษณะร่วมกันเช่น จำนวนผู้ใช้อาคาร ขนาดพื้นที่และอายุการใช้งานอาคารมีความใกล้เคียงกัน งานระบบวิศวกรรมประกอบอาคารที่ใช้เทคโนโลยีในระดับเดียวกัน นอกจากนี้ต้องเป็นอาคารที่เจ้าของอาคารยินยอมให้ผู้ศึกษาเข้าไปทำการศึกษาได้โดยเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้นี้สามารถทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

จากเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์จากอาคารสำนักงานจำนวน 10 อาคาร ตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 อาคารกรณีศึกษา

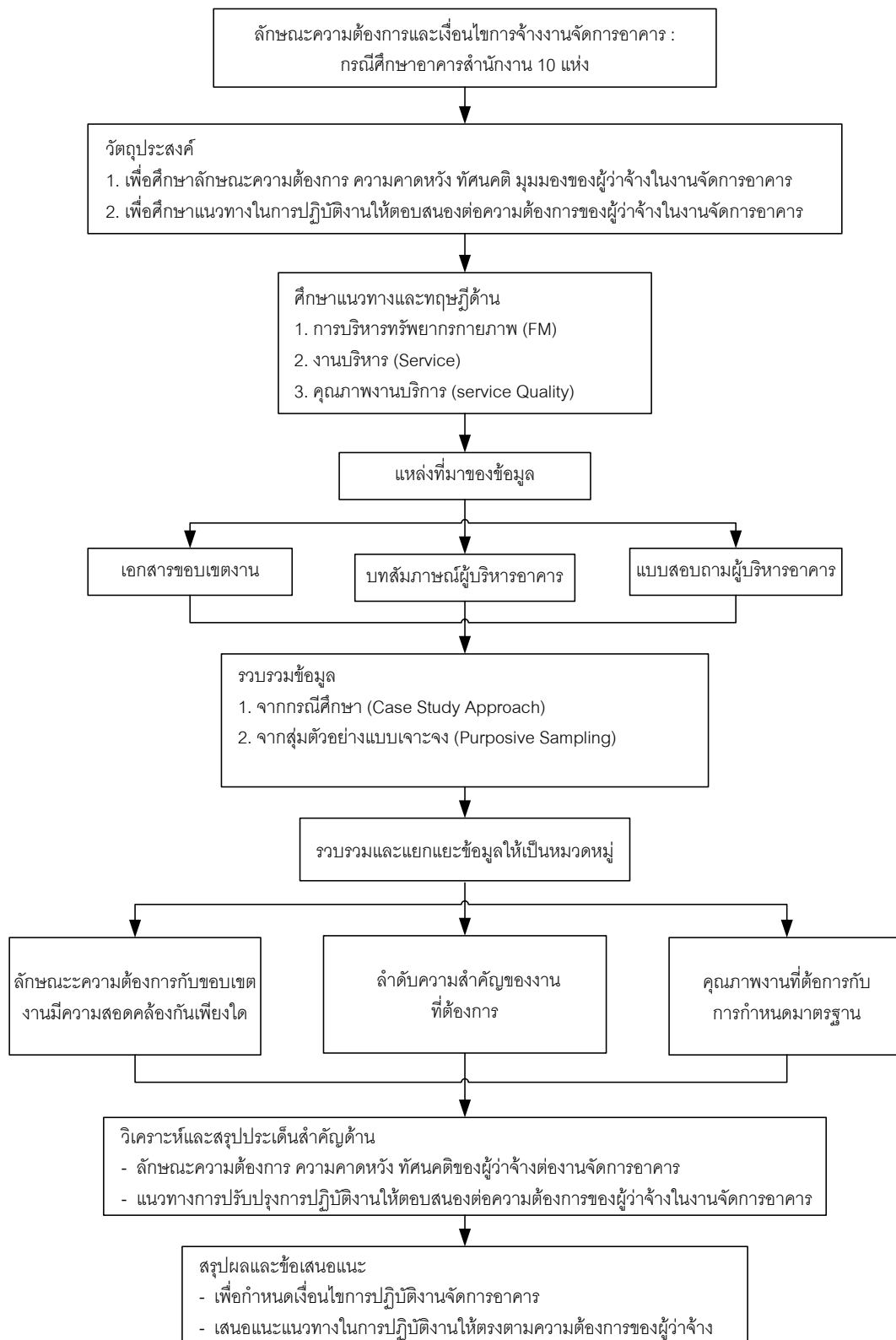
ลำดับ	อาคารสำนักงาน	ชื่อย่อโครงการ	สถานที่ตั้ง (ถนน)	ประเภทการใช้อาคาร
1	อาคารเจมส์ ทาวเวอร์	GTW	เจริญกรุง	สำนักงาน
2	อาคารลิเบอร์ตี้ พลาซ่า	LBP	ซอยทองหล่อ	สำนักงาน,ร้านค้า
3	อาคารสิรินรัตน์	SRR	ถนนพระราม 4	สำนักงาน,ร้านค้า
4	อาคารสามัคคีประกันภัย	SMA	North park	สำนักงาน
5	อาคารสิริวิญญู	SPY	พญาไท	สำนักงาน
6	อาคารชาร์เตอร์สแควร์	CTS	สาทรเหนือ	สำนักงาน,ร้านค้า
7	อาคารสมูท ทาวเวอร์	SLT	สาทรเหนือ	สำนักงาน
8	อาคารทิสโก้	TIC	สาทรเหนือ	สำนักงาน
9	อาคารธارا สาทร์	TRS	สาทรใต้	สำนักงาน
10	อาคารสิทธิวิรกิจ	STV	สีลม ซอย 3	สำนักงาน

ทั้งนี้ กระบวนการศึกษาวิจัยโดยสังเขป สามารถนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิที่ 1 ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาคาร งานจัดการบริการ ความต้องการ ความพึงพอใจ
2. กำหนดเค้าโครงการศึกษาวิจัย ประกอบด้วยความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษาวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล
3. รวบรวมข้อมูลของอาคารที่เป็นกรณีศึกษา ดังนี้
 - เอกสารขอบเขตการจ้างงานในสัญญาจ้าง
 - สัมภาษณ์ผู้บริหารอาคาร
 - ออกแบบสอบถาม

4. จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้างกับสิ่งที่บริษัทจัดการอาคารดำเนินการในหัวข้อดังต่อไปนี้
 - ลักษณะงานที่ต้องการกับขอบเขตงานมีความสอดคล้องกันเพียงใด
 - ลำดับความสำคัญของงานที่ต้องการ
 - คุณภาพงานที่ต้องการกับการกำหนดมาตรฐาน
5. ทำการสังเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ
 - ลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคนดี มุมมอง
 - เงื่อนไขในการจัดจ้างของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร
6. สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคนดีมุมมองและแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร

แผนภูมิที่ 1 แสดงกระบวนการศึกษา/วิจัย



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าของอาคารและบริษัทจัดการอาคาร มีความเข้าใจในขอบเขตงาน/บทบาทหน้าที่ของงานจัดการอาคารที่ตรงกัน
2. แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานจัดการอาคารให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ

1.6 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ของแต่ละอาคาร พื้นฐานความรู้ ความถนัดของผู้ให้สัมภาษณ์มีส่วนสำคัญที่ทำให้คำตอบนั้นมุ่งประเด็นไปในทิศทางที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความชำนาญในแขนงนั้น เช่นด้านวิศวกรรม ด้านบัญชี การบริหารจัดการหรือด้านกฎหมาย จึงอาจทำให้ข้อมูลที่ได้มีลักษณะเป็นตัวแทนของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่อาจสะท้อนภาพของความต้องการที่แท้จริงของอาคาร
2. ระยะเวลาของการสัมภาษณ์ที่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากผู้บริหารแต่ละท่านมีภารกิจที่ต้องดำเนินการทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งช่วงการให้สัมภาษณ์นั้นเป็นช่วงระยะเวลาหลังผ่านพ้นจากวิกฤตการณ์อุกภัย จึงเป็นช่วงที่แต่ละหน่วยงาน/ภาคส่วนต้องรีบเร่งดำเนินการในส่วนงานที่ชะลอโครงการต่างๆไว้ อาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมประเด็นคำถามได้อย่างครบถ้วน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอรายละเอียดแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งได้ 4 แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ (Service Management)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการการบริการ (Service Needs Management)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction Management)

โดยทั้ง 4 แนวคิดนี้จะเป็นการกล่าวถึงความหมายและหลักการทั้งในลักษณะการปฏิบัติงานทั่วไป และในลักษณะการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management: FM)

2.1 การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

2.1.1 ทรัพยากรกายภาพ

ทรัพยากรกายภาพ หมายความว่า ทรัพยากรที่ครอบคลุมทั้งอาคาร พื้นที่ภายในอาคาร ระบบประกอบอาคาร บริเวณหรือที่ดินโดยรอบ สวน และสนาม ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรกายภาพจึงเป็นกระบวนการบริหารจัดการ กำกับ ควบคุมการใช้ ดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารและระบบประกอบอาคาร ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้และเจ้าของอาคาร โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นศูนย์กลาง และอาคารเป็นเครื่องมือสนับสนุนองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547)

งานบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) ประกอบด้วยการบริหารอาคาร การจัดการอาคาร การดูแลรักษาอาคาร และการบริการอาคาร เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ ควบคู่กับอาคารและการใช้อาคาร เมื่ออาคารมีผู้ใช้อาคารจำนวนมากอยู่รวมกัน

การบริหารทรัพยากรกายภาพ ประกอบด้วยการทำงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ การทำงานเชิงบริหารจัดการ Strategic & Management และการทำงานเชิงปฏิบัติการ Operational การดำเนินงานประกอบด้วย 4 งานหลัก (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ ไซติพานิช, 2543) คือ

- 1) งานบริหาร ประกอบด้วย งานวางแผน กำหนดกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากร
- 2) งานจัดการ ประกอบด้วย งานจัดการ กำกับ ควบคุม และดูแล
- 3) งานดูแลรักษาอาคาร ประกอบด้วย งานดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร และระบบประกอบอาคาร เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย
- 4) งานบริการอาคาร ประกอบด้วย งานบริการต่างๆ ภายในอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้อาคาร

แนวคิดในการบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) คือมุ่งเน้นให้การให้บริการต่อผู้คนในอาคาร People การทำงาน Process และอาคารสถานที่ Place ให้สามารถทำงานกันได้อย่างสอดคล้อง เพื่อบรรลุผลสำเร็จขององค์กรตามที่มุ่งหมายไว้ (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ ไซติพานิช, 2547)

ปฏิสัมพันธ์ของคน งาน และอาคาร

คน (People) หมายความว่า ผู้ใช้อาคาร ได้แก่ พนักงาน ผู้มาติดต่อธุรกิจ ผู้รับรอง ชาวบ้านข้างเคียง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้สถานที่ และเกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

งาน (Process) หมายความว่า กิจกรรม ธุรกิจ หรือธุรกรรมที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ความต้องการใช้อาคารปฏิบัติงานทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงานปกติ เพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมพิเศษ และเกี่ยวข้องกับชุมชน ตลอดจนกิจกรรมของภาครัฐและเอกชน

อาคาร (Place) หมายความว่า อาคารพื้นที่ทำงาน สถานที่และบริเวณสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีบรรยากาศสดใส น่าทำงาน สะอาด มีแสงและอุณหภูมิที่พอเหมาะ การใช้งานในอาคารมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการบริการที่ดี และมีคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้ อาคารต้องส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่มีต้นทุนในการบริหารงานที่ต่ำที่สุดอีกด้วย

ภาพที่ 1 : ปฏิสัมพันธ์ของคนงาน และอาคาร



ที่มา : เสริชย์ โชติพานิช, เอกสารประกอบการสอนวิชา Facility Management, (กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550).

รูปภาพดังกล่าวแสดงปฏิสัมพันธ์ของทั้งสามองค์ประกอบ ซึ่งจะเห็นได้ว่า อาคารไม่ได้ถูกกำหนดโดยอิทธิพลจากผู้ใช้อาคารแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ถูกกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของธุรกรรมทางธุรกิจ หรือ Business ขององค์กรด้วย และแปรผันไปตามสภาวะเศรษฐกิจ ดังนั้นจะเห็นถึงความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของอาคารกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลก ซึ่งเป็นผลต่อรูปแบบ แนวความคิด ความต้องการในการใช้ และการบริหารทรัพยากรกายภาพสมัยใหม่

2.1.2 งานบริการอาคาร

แนวคิดงานบริการอาคาร (Facility Services) ตามกรอบการบริหารทรัพยากรกายภาพ Facility Management ได้ให้ความหมายของงานบริการอาคาร ว่าเป็นงานบริการธุรการทั่วไปในองค์กร และกำหนดให้มีการแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (David G. Cotts, 1998) ได้แก่

- 1) งานบริการแบบดั้งเดิม (Traditional services) อาทิ เช่น งานรักษาความปลอดภัย, งานบริการเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- 2) งานบริการแบบพิเศษ (Emerging services) อาทิ เช่น งานบริการรับเลี้ยงเด็ก งานบริการจัด/จองรถยนต์บริษัท เป็นต้น

ซึ่งสรุปได้ว่างานบริการอาคาร (Facility services) หมายความว่าถึง งานบริการแบบดั้งเดิม อันได้แก่ งานดูแลรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ และงานวิศวกรรมประกอบอาคาร (เสริชย์ โชติพานิช, 2550) และจะกล่าวถึงงานบริการในหัวข้อต่อไป

2.2 ธุรกิจบริการ (Service Management)

การบริการ (Service) หรือ ธุรกิจบริการ (Service sector) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และธุรกิจบริการมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทุกประเภท (Kotler, 2003)

American Marketing Association (1960, cited in Gronroos, 1990) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรม (Activities) ประโยชน์ (Benefits) หรือความพึงพอใจ (Satisfactions) ซึ่งผู้ให้บริการเสนอขายให้ผู้รับบริการ หรือเสนอให้เพื่อเชื่อมโยงกับการขายสินค้า

Kotler (2003) และสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้คำนิยามของการบริการไว้ว่า เป็นการกระทำ (Acts) ที่เป็นขั้นตอน (Process) และแสดงเป็นผลงาน (Performances) ออกมาจากผู้ให้บริการหรือองค์กรเสนอให้กับบุคคลโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นลักษณะที่สำคัญที่สุดคือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่สามารถที่จะเป็นเจ้าของ (Ownership) ในสิ่งนั้นได้ ซึ่งสิ่งที่เสนอนั้น อาจจะมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้หรือไม่เกี่ยวข้องก็ได้ อีกทั้งยังเป็นการให้ประสบการณ์ (Experiences) แก่ลูกค้าอีกด้วย

Gronroos (2002) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีธรรมชาติของการจับต้องได้มากหรือน้อยต่างกัน เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการ และ/หรือสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพ สามารถจับต้องได้ และ/หรือระบบที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้

Lehtinen (1983, cited in Gronroos, 1990) มีความเห็นว่าการบริการเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นตัวบุคคล หรือเครื่องจักรก็ได้ ซึ่งผลที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ คือการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction)

ส่วน Lovelock และ Wright (2002) ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้นเป็นสิ่งเฉพาะตัวของการบริการ เป็นสิ่งที่สูญสลายได้รวดเร็วไม่สามารถกักตุนได้ และก็ไม่สามารถครอบครองการบริการได้ เป้าหมายของการบริการก็คือการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction)

จากเดิมในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าการบริการจะเป็นแค่ส่วนเพิ่มเติมให้กับสินค้าเท่านั้น (Lehtinen, 1989, cited in Gronroos, 1990) แต่ในปัจจุบันการบริการแทบจะแยกไม่ออกจากการขายสินค้าทั่วไป คือไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าใด ๆ ก็ตามก็ต้องมีการบริการเข้ามาแทรกหรือส่งเสริมการขายและช่วยให้การใช้สินค้านั้น ๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2545)

ส่วน Kotler (2003) เห็นว่าการที่บริษัทต่าง ๆ พยายามที่จะทำให้สินค้าของตนเองนั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งการบริการก็เป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดความแตกต่างได้ การบริการจึงกลายเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มผลกำไรให้แก่บริษัท จึงทำให้การบริการมีความสำคัญมากขึ้น

สรุปได้ว่าการบริการ คือ การกระทำหรือการแสดงออก ซึ่งส่งจากผู้ให้บริการถึงลูกค้าที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้อง และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งเป้าหมายของการให้บริการคือความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 ความแตกต่างของการบริการและสินค้า

Love และ Wright (2002) ได้กล่าวถึงความแตกต่างไว้ดังต่อไปนี้

- ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการได้ (Rathmell, 1974, cited in Davis, Guiltinan, & Johns, 1979) ผู้ให้บริการมักจะเสนอโอกาสให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของในรูปแบบของการเช่าสินค้าที่จับต้องได้ เช่น การเช่ารถยนต์ หรือการเข้าพักในโรงแรม ลูกค้าสามารถรับรู้คุณค่าของการบริการได้โดยที่ปราศจากการเป็นเจ้าของ ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดก็ตามของส่วนที่จับต้องได้
- สินค้าบริการเป็นมูลค่าที่เพิ่มมาจากสินค้าที่จับต้องได้ ถึงแม้ว่าการบริการนั้นจะมีการรวมส่วนที่จับต้องได้เข้าไปด้วย เช่น ที่นั่งในสายการบิน ที่นั่งในร้านอาหาร ห้องพักของโรงแรม แต่พื้นฐานของการบริการนั้นก็คือสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เมื่อนำส่วนที่จับต้องได้มารวมกับการบริการก็จะทำให้เพิ่มมูลค่าและคุณค่าให้การบริการมากขึ้น การบริการบางครั้งก็มีการรวมเอาสินค้าเข้าเป็นส่วนประกอบในการบริการด้วย การจะแยกว่าสิ่งใดเป็นการบริการหรือสินค้านั้น Shostack (1977;cited in Hans et al., 1999; McColl-Kennedy, 2003; Lovelock & Wright, 2002) กล่าวว่าสามารถวัดได้จากระดับของลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้และลักษณะที่สามารถจับต้องได้ เช่น เกลีสมีลักษณะที่สามารถจับต้องได้มากก็เป็นสินค้า ในขณะที่การสนองเองก็มีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้สูงนั่นคือการสอนเป็นการบริการ แต่สำหรับร้านอาหารฟาสฟู๊ดนั้นมีส่วนของลักษณะที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ในระดับที่เท่า ๆ กัน ก็คือมีความเป็นสินค้าและการบริการในตัวเอง

- ลูกค้าต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการให้บริการ ลูกค้าก็ต้องมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีการบริการตนเองในกระบวนการด้วย เช่น การให้บริการถอนเงินสดด่วน หรือ ATM. เป็นต้น หรือมีส่วนร่วมมือหรือตัดสินใจ เช่น การเลือกทรงผม การเลือกห้องพักในโรงแรม
- ลูกค้าคนอื่นก็เป็นส่วนหนึ่งของการบริการได้ นอกจากพนักงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ ลูกค้าคนอื่น ๆ ที่เข้ามาติดต่อก็มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการด้วย เช่น การเข้าไปชมภาพยนตร์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บรรยายภาคคีติ แต่เมื่อมีเสียงโทรศัพท์รบกวนขณะที่ชมภาพยนตร์นั้นก็อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้การรับบริการครั้งนั้นไม่ได้รับความพึงพอใจซึ่งสาเหตุเกิดจากลูกค้าคนอื่น ไม่ได้เกิดจากกระบวนการให้บริการ
- ควบคุมมาตรฐานได้ยาก (Rathmell, 1974, cited in Davis et al., 1979) เนื่องจากมาตรฐานของการบริการเกิดจากหลายตัวแปร เนื่องจากการใช้คนเป็นผู้ให้บริการซึ่งการจะทำให้ทุกคนมีมาตรฐานเดียวกันก็คงเป็นสิ่งที่ยาก แม้ในแต่ละวันอารมณ์ของคนก็แตกต่างกันออกไป
- การประเมินของลูกค้าทำได้ยาก ไม่เหมือนสินค้าที่สามารถดูจากภายนอกได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง ขนาด สี ราคา แต่การบริการเป็นเรื่องของประสบการณ์มากกว่า นั่นคือต้องใช้บริการก่อนถึงจะทำการประเมินผลได้ (Fitzgerald, 1988) เช่นการผ่าตัดทำศัลยกรรม ลูกค้าต้องรอดูผลจากการผ่าตัดก่อนถึงจะสามารถทราบได้ว่าผลที่ออกมาเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ซึ่งจะไม่สามารถบอกได้ก่อนที่จะลงมือผ่าตัด และ Fitzgerald (1988) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การวัดการบริการนั้นต้องทำการเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น อาจจะเป็นผู้ให้บริการ
- ไม่สามารถทำรายงานทรัพย์สินหรือสรุปรวมได้ เนื่องจากการที่การบริการเป็นสิ่งที่สูญสลายได้รวดเร็ว ไม่สามารถกักตุนได้ จึงไม่สามารถที่จะทำการผลิตเพื่อสำรองได้ ดังนั้นการที่จะทำบัญชีทรัพย์สินหรือตรวจนับจึงไม่สามารถทำได้ สิ่งนี้เป็นสิ่งที่จำกัดการให้บริการและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจกับลูกค้าได้ เช่น ในชั่วโมงเร่งด่วนการจอดรถเป็นเวลานาน ๆ หรือการที่ต้องรออาหารเป็นเวลานาน ๆ ในช่วงพักกลางวัน เป็นต้น

- ระยะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพของการบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังกับการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการก็จะเน้นความสำคัญในเรื่องนี้มากขึ้น เช่น บริการส่งอาหาร ธนาคาร หรือแม้แต่ส่วนราชการ ที่กล่าวมานั้นเป็นระยะเวลาในการส่งผ่าน การบริการนอกจาก นี้ยังรวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในพัฒนาสินค้านั้นก็ใช้ ระยะเวลาที่นานกว่าการจัดการบริการ (Fitzgerald, 1988)
- ช่องทางการให้บริการทำได้หลากหลายช่องทาง การส่งสินค้าจากโรงงานถึง ผู้บริโภคนั้นต้องทำการส่งโดยใช้แรงงานคนเท่านั้น แต่ในปัจจุบันการ ให้บริการทำการส่งผ่านบริการถึงลูกค้าได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการใช้ พนักงาน หรือจะใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน ผ่าน ทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น และช่องทางการส่งสินค้านั้นจะเกิดหลังจากการ ผลิตได้เสร็จสิ้น แต่สำหรับบริการส่งผ่านบริการนั้นจะเกิดขึ้นพร้อมกับการ ให้บริการนั้น ๆ (Fitzgerald, 1988)

2.2.2 ลักษณะของการบริการ (Characteristics of service)

ในส่วนของลักษณะของการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่าน (Bloom, 2002; Regan, 1963, cited in Edgett & Parkinson, 1993; Berry, 1980; Lovelock, 1981; Zeithaml, 1981, cited in Cutler & Javalgy, 1993; Payne, 1993; Rathmell, 1966; Shostack, 1977; Gronroos, 1978; Bateson, 1995 cited in Chernatony & Segal-Horn, 2001; Dotchin & Oakland, 1994a; Iacobucci, 2001; Lovelock & Wright, 2002; McColl-Kennedy, 2003; Kotler, 2003; Zeithaml, Parasuraman, & Beery, 1985) ได้แบ่งลักษณะที่ทำให้การบริการ แตกต่างจากสินค้าโดยสิ้นเชิง ซึ่งมีลักษณะที่ชัดเจน คือ

1) ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการนั้นไม่สามารถที่จะมองเห็น ชิมรสชาติ สูดดม ได้ยิน จับต้อง หรือรู้สึกได้ ก่อนที่จะซื้อหรือรับบริการนั้น ๆ การบริการเป็นสิ่งที่ยากจะเข้าใจหรือตัดสินใจ (Bateson, 1977, cited in Edgett & Parkinson, 1993; McColl-Kennedy, 2003; Kotler, 2003) ยกต่อการ ประเมิน (Zeithaml, 1981, cited in Edgett & Parkinson, 1993) เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงใน การตัดสินใจลูกค้าจึงพยายามมองหาจุดเด่นในแง่ของคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถ มองคุณภาพได้จากหลายสิ่ง (Kotler, 2003) เช่น สถานที่ให้บริการ (Place) ผู้ที่ให้บริการ (People) อุปกรณ์ในการให้บริการ (Equipment) การสื่อสารทางการตลาด (Marketing

communications) ราคา (Price) ชื่อหรือสัญลักษณ์ขององค์กร (Symbols) ชื่อเสียงขององค์กร (Reputation) (Dotchin & Oakland, 1994a) และอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้การบริการสามารถจับต้องได้ก็คือ การสร้างประสบการณ์ให้กับผู้บริโภค

ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้นถือว่าเป็นลักษณะที่สำคัญ เป็นจุดเด่นที่ใช้เป็นสิ่งที่แสดงความแตกต่างระหว่างบริการและสินค้าได้อย่างชัดเจนที่สุด (Berry, 1980, Orsini, 1987, cited in Edgett & Parkinson, 1993) อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ (Lovelock & Wright, 2002)

2) ลักษณะที่ไม่สามารถแยกผู้ผลิตและการบริการออกจากกันได้ (Inseparability)

การบริการกับผู้ผลิตไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้ ก็คือการผลิตจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันกับการบริโภคหรือการใช้บริการ ซึ่งทั้งผู้ให้บริการและรับบริการเองก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และมีส่วนร่วม (Participation) ในกระบวนการของการบริการนั้น (Dotchin & Oakland, 1994a; Kotler, 2003; Davidson, 1978, Orsin, 1987 cited in Edgett & Parkinson, 1993; Hans et al., 1999) ถึงแม้ว่าจะมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการแต่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็ยังคงมีความสำคัญมากอยู่เช่นกัน (Dotchin & Oakland, 1994a) การบริการส่วนใหญ่ก็จะเกิดขึ้นเมื่อมีลูกค้า เช่น ในร้านตัดผมการให้บริการตัดผมก็จะไม่เกิดขึ้นหากไม่มีลูกค้าเข้ามาในร้าน แต่การบริการในร้านตัดผมมีข้อจำกัดในเรื่องผู้ให้บริการและเวลา จึงสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละหนึ่งรายเท่านั้น (Kotler, 2003)

การบริการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคน (Hans et al., 1999) การพัฒนา ฝึกอบรม พนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ (Kotler, 2003) รวมทั้งการจัดการกับระบบทั้งหมดของการบริการ (Dotchin & Oakland, 1994a) เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพในการบริการมากขึ้นอีกด้วย

3) ลักษณะความไม่คงที่ของการบริการ (Heterogeneity)

เนื่องจากการบริการนั้นเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัยทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น คนไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการเองหรือผู้รับบริการ (Who) ช่วงเวลา (When) สถานที่ (Where) จึงทำให้มีตัวแปรที่ทำให้การบริการนั้นมีความไม่คงที่สูงมาก และปัจจัยเหล่านั้นก็ส่งผลความชอบมากกว่า (Preference) และการรับรู้ (Perception) ของลูกค้าแต่ละราย (Dotchin & Oakland, 1994a; Hans et al., 1999; Kotler, 2003) ความไม่คงที่นี้เกิดขึ้นได้แม้ว่าผู้ให้บริการจะเป็นคนเดียวกันจากองค์กรเดียวกันก็ตาม เช่น การให้บริการของพนักงานเสิร์ฟคนหนึ่งอาจจะมีอัธยาศัยดี พูดจาไพเราะ เป็นกันเองกับลูกค้า แต่เมื่อให้บริการอีกโต๊ะหนึ่งอาจจะมีการพูดจาที่ไม่ดีกับลูกค้าก็ได้

และการให้บริการอย่างเดียวกันแต่ต่างกันที่ผู้ให้บริการ ผลที่ได้รับก็ย่อมต่างกันแน่นอน เพราะว่า เป็นไปไม่ได้โดยที่คนสองคนจะสามารถทำทุกอย่างได้เหมือนกัน

ส่วนผลที่เกิดจากการให้บริการที่ต่างกันก็ย่อมจะส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ (Perceived service quality) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าที่ต่างกันด้วย (Dotchin & Oakland, 1994a; McColl-Kennedy, 2003) ความไม่คงที่ของการบริการส่งผลทำให้การควบคุมมาตรฐานของการบริการเป็นสิ่งที่ยาก (Edgett & Parkinson, 1993; Rathmell, 1974, cited in Davis et al., 1979)

4) ลักษณะที่ไม่สามารถกักตุนได้ (Perishability)

ในการผลิตสินค้าเราสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตรอไว้ เพื่อรองรับ การซื้อที่จะมีมากขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการซื้อและขายในเวลา เดียวกัน ผลิตได้ที่ละหน่วยเท่านั้น จึงทำให้การบริการไม่สามารถจะผลิตไว้ก่อนหรือกักตุนไว้ใช้ใน วันต่อไปได้ (Edgett & Parkinson, 1993; Kotler, 2003; McColl-Kennedy, 2003) ยิ่งลักษณะ ของการบริการที่มีความไม่สามารถจับต้องได้มากเท่าไรหรือลักษณะที่ไม่สามารถกักตุนได้ก็จะมี มากขึ้นเท่านั้น (Hans et al., 1999)

เราไม่สามารถที่จะคืนการบริการได้หลังจากที่เราได้รับการบริการนั้นแล้ว ไม่ว่าจะเกิดจาก ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการก็ตาม การบริการทำได้ แค่เพียงขอโทษหรือการให้ส่วนลด เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเอาไว้ (McColl-Kennedy, 2003) การ บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะรักษามาตรฐานและรักษาลูกค้าของการบริการ

ข้อดีของการที่ไม่สามารถกักตุนได้นั้นก็เช่น ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าโกดังเก็บของ หรือการที่ต้องสั่งของล่วงหน้า (Hans et al., 1999) ส่วนข้อเสียนั้นก็อาจจะเกิดขึ้นได้เมื่ออุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) เกิดขึ้นไม่ตรงกัน (Kotler, 2003) การป้องกันปัญหาที่อาจจะ เกิดขึ้นนั้นสามารถทำได้ คือ การแสวงหาอุปสงค์ (Chasing demand) โดยการเพิ่มหรือลดจำนวน ทรัพยากร เช่น การที่ร้านแมคโดนัลด์เปิดบริการขายอาหารเช้า การควบคุมการเกิดอุปสงค์ (Influencing demand) เช่น การที่โรงภาพยนตร์ลดราคาบัตรในช่วงรอบก่อนเวลา 11.00 นาฬิกา ของทุกวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดีเหลือ 70 บาทและเพิ่มราคาบัตรในช่วงวันศุกร์-อาทิตย์ อีกที่นั่งละ 20 บาท เป็นต้น และการควบคุมจำนวนอุปทาน (Retaining excess capacity) ให้มีความ เหมาะสมกับจำนวนของอุปสงค์ที่เกิดขึ้น (Dotchin & Oakland, 1994a; Kotler, 2003)

2.2.3 การแบ่งประเภทของการบริการ (Service Classification)

นักการตลาดและนักวิชาการทางด้านการตลาดได้แบ่งประเภทสินค้าออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ก็เพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางด้านกลยุทธ์การตลาด ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดจำหน่ายตามพฤติกรรมผู้บริโภคและการซื้อที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ การแบ่งประเภทของการบริการก็ใช้แบบแผน (Schema) มาเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจและประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์เช่นกัน (Hunt, 1976, cited in Lovelock, 1983; Lovelock & Wright, 2002)

นักวิชาการได้ทำการแบ่งประเภทของการบริการไว้หลากหลาย โดยทั่ว ๆ ไปอาจจะแบ่งได้เป็นการบริการทั่วไป (Generic service) ที่ต้องการข้อมูลการตัดสินใจไม่มาก และการบริการเฉพาะทาง (Professional service) ซึ่งมีความเสี่ยงในการตัดสินใจสูงต้องมีการแสวงหาข้อมูลมาก (Hill & Neeley, 1988) ซึ่งก็มีความคล้ายกับเรื่องความเกี่ยวพันของสินค้า (Involvement) ที่มีการแบ่งออกเป็นความเกี่ยวพันสูงและต่ำนั่นเอง หรืออาจจะแบ่งการบริการโดยใช้ลักษณะ ประเภทของธุรกิจการบริการเป็นเกณฑ์ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจร้านอาหาร ธนาคาร ประกันภัยและการเงิน การคมนาคมขนส่ง และการท่องเที่ยว (Resnik & stern, 1977; Stem, Krugman, & Resnik, 1981, cited in Motimer, 2002) ซึ่งการแบ่งประเภทของการบริการในลักษณะนี้เป็นการแบ่งอย่างผิวเผิน ไม่ได้มองลงไปลึกถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการ เพราะถึงแม้การบริการบางอย่างจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกันแต่ กระบวนการการผลิต การส่งมอบบริการ (Service delivery) ก็ยังมีความแตกต่างกัน (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2546) นอกจากนี้การแบ่งลักษณะนี้ไม่ได้ให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดมากนัก (Payne, 1993)

ส่วน Chase (1978, cited in Lovelock, 1983) ได้แบ่งประเภทของการบริการโดยใช้การติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการเป็นเกณฑ์โดยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

- High contact การบริการที่มีการติดต่อระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการสูง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจดูแลสุขภาพ เป็นต้น
- Low contact การบริการที่มีการติดต่อระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการต่ำ เช่น ธุรกิจร้านค้าส่ง ธุรกิจไปรษณีย์ เป็นต้น

แต่การแบ่งการบริการลักษณะนี้ยากในการควบคุมว่าธุรกิจใดมีการติดต่อสูงหรือต่ำ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้บริโภค ผู้บริโภคทุกคนต้องการให้ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ และให้บริการกับผู้บริโภคในทุกธุรกิจการบริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ Hill และ Gandi (1992, cited in Mortimer, 2000) เสนอว่าการบริการยังอาจแบ่งประเภทโดยใช้แบบแผนเหล่านี้เป็นเกณฑ์ เช่น

- The nature of the service act คือ ลักษณะธรรมชาติของการบริการ เช่น ความไม่สามารถในการจับต้อง ความไม่คงที่ของการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นการแบ่งตามความแตกต่างของการบริการและสินค้านั้นเอง
- The type of relationship with the customer การบริการบางอย่างอาจจะมี ความเกี่ยวข้องกับลูกค้ามาก และมีการเก็บประวัติ ข้อมูลการใช้บริการไว้อย่างเป็นระบบ เช่น ธนาคาร ส่วนที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด เช่น โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน
- The level of customization on the part of the service provider คือ ระดับการมีส่วนร่วมในการบริการระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ เช่น การเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล การมีส่วนร่วมระหว่างคนไข้กับแพทย์ หรือพยาบาลนั้นย่อมมีมากกว่าการเลือกซื้อสบู่ร้านขายของชำ เป็นต้น
- Delivery of the service ลักษณะการส่งมอบบริการ เช่น อาจจะเป็นการรับบริการจากพนักงานที่ร้าน มีพนักงานมาส่งที่บ้าน หรือ การรับบริการผ่าน Kiosk ที่ตั้งอยู่ในที่ต่าง ๆ
- The nature of the demand and supply for the service อุปสงค์และอุปทานที่ต่างกัน เมื่อมีความสอดคล้องกับความต้องการที่ต่างกันก็ทำให้เกิดการบริการรูปแบบใหม่ขึ้น เช่น การที่ร้านอาหารประเภทจานด่วนพยายามคิดเมนูอาหารเข้าขึ้นมา เพื่อรองรับคนที่ออกไปทำงานและนักเรียนในช่วงเช้า เป็นต้น

Bowen (1990,cited in Mortimer, 2001) ได้แบ่งประเภทของการบริการเป็น 3 ประเภทด้วยกันโดยใช้ระดับของการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นเกณฑ์

- 1) Customized personal services ธุรกิจที่เน้นการใช้คนในการให้บริการ คือเป็นการบริการที่มุ่งการบริการบุคคล (People) การบริการที่ผู้ให้บริการจะเป็นคนที่คอยบริการลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่ต้องซักผ้า ทำความสะอาด เก็บที่นอน เพราะมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา
- 2) Semi-customized non-personal services ธุรกิจที่ไม่เน้นการให้บริการโดยใช้บุคคลเป็นการบริการที่เน้นอุปกรณ์มาช่วยในการให้บริการ คือ บริการที่ลูกค้าต้องมีส่วนร่วมในการบริการนั้น ๆ ด้วย แต่จะไม่มีพนักงานคอยให้บริการ เช่น บริการถ่ายรูปอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าต้องทำตามขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยตัวเองไม่ว่าจะเป็นการหยอดเหรียญ จัดทำ หรือ รับรูปที่ถ่ายเสร็จ หรือการล้างรถอัตโนมัติ
- 3) Semi-customized, personal services ธุรกิจบริการที่มีการใช้คนในการบริการ คือเป็นการใช้ทั้งคนและอุปกรณ์ในการบริการ การบริการประเภทนี้ลูกค้าต้องมีส่วนร่วม

และมีพนักงานคอยให้บริการด้วย เช่น ร้านอาหารประเภทจานด่วน Fast food ที่เรา
ต้องไปสั่งและยกมาเสิร์ฟด้วยตัวเอง แต่ก็มีคนปรุงอาหารและเก็บโต๊ะให้

Kotler (2003) กล่าวว่า สิ่งที่บริษัทต่าง ๆ นำเสนอนั้นส่วนใหญ่ก็มีการรวมเอาการบริการ
ไว้เป็นส่วนหนึ่งอยู่แล้ว ซึ่งการบริการนั้นจะเป็นส่วนหลัก (Major) หรือรอง (Minor) ในการนำเสนอ
นั้นก็ได้อีก และเขายังได้แบ่งการนำเสนอโดยใช้ระดับของการบริการที่ผสมอยู่ได้ 5 ประเภทดังนี้

- 1) Pure tangible good คือ สินค้าที่เป็นสินค้าทางกายภาพอย่างเดียว ไม่มีการบริการ
เกี่ยวข้องด้วย เช่น สบู่ ยาสีฟัน เป็นต้น
- 2) Tangible good accompanying services คือ สินค้าที่จับต้องได้และมีการบริการ
เป็นส่วนประกอบ เช่น รถยนต์จำเป็นต้องมีการบริการหลังการขาย และ Levitt(1972,
cited in Kotler, 2003) ได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า สินค้ายังมีส่วนประกอบที่เกี่ยวกับ
เทคโนโลยีมากเท่าไร ความจำเป็นในเรื่องของคุณภาพและการบริการลูกค้าก็จะยิ่ง
เพิ่มมากขึ้น
- 3) Hybrid คือ การบริการและสินค้านั้นมีส่วนผสมในระดับที่เท่า ๆ กัน เช่น ร้านอาหาร
เป็นที่ที่ลูกค้าจะเข้ามาเพื่อทานอาหาร (สินค้า) และรับบริการจากพนักงานไป
พร้อม ๆ กัน
- 4) Major service with accompanying minor goods and services คือ การที่การ
บริการจะเป็นส่วนหลักและมีสินค้าเป็นส่วนประกอบบริการ เช่น โรงแรม ลูกค้าจะ
ซื้อบริการห้องพัก และในการบริการนั้นก็รวมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้มากมาย
เช่น ห้องพัก สระว่ายน้ำ ผ้าเช็ดตัว เครื่องดื่ม รองเท้า เสื้อคลุมอาบน้ำ ซึ่งการบริการ
ต้องการสิ่งที่สามารถจับต้องได้มาช่วยทำให้การบริการมีความสามารถในการจับต้อง
ได้มากขึ้น
- 5) Pure service คือ การบริการล้วน ๆ ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น จิตแพทย์ บริการ
รับเลี้ยงเด็ก

ด้าน Gronroos (2002) ได้แบ่งประเภทของการบริการโดยใช้เกณฑ์ของความต่อเนื่องใน
การให้บริการ ได้แก่

- Continuously-rendered service คือ การบริการที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้
ให้บริการและลูกค้าก็มีการติดต่อ มีปฏิสัมพันธ์กันบ่อย เช่น ธนาคาร
- Discrete transactions คือ การบริการที่มีการบริการเป็นครั้งคราว เช่น ร้านทำผม ลูกค้า
อาจจะตัดผมเดือนละครั้ง ทำให้ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กันมากนัก

จะเห็นได้ว่าการบริการประเภทหลังนั้นการรักษาความสัมพันธ์ และการสร้างความภักดีของลูกค้าเป็นสิ่งที่ยาก ฉะนั้นเรื่องของคุณภาพของการบริการ และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

2.3 ความต้องการการบริการ (Service Needs)

2.3.1 ความต้องการ (Needs)

ได้มีผู้กล่าวถึงในทฤษฎีที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำเสนอไว้โดยสังเขป ดังนี้

ฟิง และแวกเนลล์ (ประเทือง สูงสุวรรณ 2534: 20; อ้างอิงจาก Funk and Wagnalls 1958: 53) ได้กล่าวถึงความต้องการต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่เราคิดไว้

แนตเลอว์ (Nadler. 1990:54) ได้กล่าวว่าลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และอายุ เป็นต้น มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติ ความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมของตน เช่น ลักษณะของผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534 : 20 ; อ้างอิงจาก Clay. 1980 : 44) กล่าวถึง ความต้องการต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดีงามเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีหวังไว้

นิวเฟลด์ (Neufeld. 1989:24) ได้ให้ความหมายของความต้องการว่าเป็นการค้นหาไปข้างหน้าคาดหมายทำก่อนผู้อื่นหรือล่วงหน้า อาจเป็นการค้นคว้าที่กำลังจะมาถึงเหมาะสมหรือจำเป็นได้รับการมองล่วงหน้าที่ตั้งตารออยู่ หรือความน่าจะเป็นเป็นสิ่งของปรากฏระยะเวลา เป็นต้น ของบางสิ่งราวกับเป็นตัวบ่งชี้โดยหลักสถิติ

ไพทูร์ย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540 : 103) ได้ให้ความจำกัดความของความต้องการว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2552: 29) กล่าวว่า ความต้องการยังอาจเป็นการทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ความต้องการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ มักจะไม่ตรงกันเสมอไป

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ลูกค้าคิดว่าจะเกิดขึ้นได้จากการคาดคะเนหรือคิดอย่างมีวิจารณญาณในการปรับปรุงการให้บริการ

2.3.2 ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎี (Expectancy Theory) หรือ (VIE Theory) ของวรูม (Vroom) มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ (ชนัญญา มหาพรหม. 2537 : 6)

- 1) ความจูงใจ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากการทำงานให้คุณค่าต่อการทำงาน ถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูง ก็จะมี ความพึงพอใจสูงมากตามด้วย
- 2) เครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง เครื่องมือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์ อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่า เป็นวิธีการที่บุคคลเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ที่น่าพอใจ (Valence) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งใจไว้
- 3) ความต้องการ (Expectancy) เป็นความต้องการภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการและมีความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามความต้องการบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็จะต้องการในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

เพชร หาลาภ (2538:12) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการว่าเป็นทฤษฎีที่จะช่วยในการตัดสินใจในการกระทำ เพราะบางครั้ง บุคคลจำเป็นต้อง ตัดสินใจเพื่อเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออันใดอันหนึ่งในกรณีที่เกิดต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ข้อพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังมี 2 ประการ คือ

- 1) พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valence)
- 2) พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่กระทำตามความต้องการให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ จะเป็นองค์ประกอบหรือตัวชี้แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคน ในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่ต้องการไว้ใน การกระทำต่าง ๆ บุคคลจะมีการตั้งจุดมุ่งหมายหรือคาดหวังเพื่อจะ ให้ไปสู่ความสำเร็จตามที่บุคคลหวังเอาไว้

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ

แนตเลอร์ (Nadler. 1990:56) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การฝึกอบรม ทักษะ และอายุ เป็นต้น มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติ ความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมของตน เช่น ลักษณะของผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541: 31) ได้ศึกษาลักษณะของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความต้องการของบุคคล ทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกันออกไป ซึ่งการศึกษาของ ชิชณุกร พรภาณวิษณุ (2540: 32) พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาของประเทือง สูงสุวรรณ (2534: 64) พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ คธา เกษรมาลา (2537: 67) ก็พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความต้องการในวิชาชีพตำรวจไม่ต่างกัน

จำนวนครั้งที่มารับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ได้รับการบริการที่ผ่านมา ซึ่งมีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการตามแนวความคิดของ จอห์นสัน และเลย์ท (Johson and Lyth. 1991:181-182) ที่กล่าวว่า ความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเกิดจากประสบการณ์ได้รับการบริการที่ผ่านมา ถ้าผู้รับบริการพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการอีก ซึ่ง นันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538: 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ถ้าผลของการบริการออกมาไม่ดี ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจและก็จะกลับมาใช้บริการอีก

ความต้องการของผู้มารับบริการก็เหมือนกับความต้องการของบุคคลทั่วไป เพราะเป็นมนุษย์มี ชีวิต จิตใจ อารมณ์ มีความรู้สึกนึกคิด และความต้องการเฉพาะตนที่แตกต่างกัน ความต้องการของผู้มารับบริการที่ร้องขอกับสิ่งที่ผู้ป่วยได้รับ และอาจรวมถึงความต้องการที่คาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกในครอบครัว

เนื่องด้วยความต้องการเป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจาร์ณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น ตามความจำเป็น ความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้น การวัดความต้องการจึงคล้ายกับการวัดความคิดเห็นโดยสามารถใช้วิธีการแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) หรือการประมาณค่าได้เช่นกัน

2.4 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.4.1 ความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 56 - 58) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ ความพึงพอใจ และทัศนะว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินการบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย 8

2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need) (สมิต สัจฉกร. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1954) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการ ในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลตาม ลำดับขั้นไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอย่างอื่นอีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคล
3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับขั้นของความ ต้องการ” เมื่อความ ต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป
4. ลำดับขั้นของความ ต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลเป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้
 - 4.1 ความต้องการทางสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความ อยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความ ต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น
 - 4.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม
 - 4.3 ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 - 4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อยากให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ
 - 4.5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่ คาดหวังให้ดีที่สุด

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจ ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

ทฤษฎีแมคเคลนแลนด์ (McClelland Motivation Theory) แมคเคลนแลนด์ ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement)
2. ความต้องการมีอำนาจ (Needs for Power)
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Needs for Affiliation)

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกกันว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและ แข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบ ผลสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว บุคคลพวกนี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร

อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน

2.4.2 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543: 27) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ค่าที่เที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เรา ต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามที่ ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้น จะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงาน มาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และ ต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

แวนฟรา (Vavra. 1992: 58) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่ากับ ความคาดหวังของลูกค้าได้ก็ต่อเมื่อมีผลประโยชน์ที่เป็นจริง (Actual Benefit) เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ปัญหาอยู่ที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการจริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงอุดมคติ เท่านั้น ส่วนปัญหาของบริษัท คือ จะสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้ อย่างไร โดยมีต้องมีการเพิ่มทุนมากจนเกินไป

ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะช่วยเป็นพื้นฐานในการศึกษา และช่วยในการวิเคราะห์ สรุปผล และอภิปรายผลการศึกษาต่อไป

บทที่ 3

ความต้องการในการจ้างงานจัดการอาคาร

จากกระบวนการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการว่าจ้างในขอบเขตงานจัดการอาคารของอาคารกรณีศึกษาทั้ง 10 อาคาร โดยจะได้แสดงผลการศึกษาและการวิเคราะห์อย่างละเอียด ดังนี้

3.1 การศึกษาความต้องการในงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาข้อมูลที่ระบุในเอกสารการว่าจ้างงานจัดการอาคารของอาคารกรณีศึกษาทั้ง 10 แห่ง พบว่ามีหัวข้อแสดงขอบเขตงานที่ผู้ว่าจ้างมีความต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการรวมทั้งสิ้น 26 หัวข้อ โดยมีการใช้ชื่อหัวข้อที่แตกต่างกันออกไป ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงหัวข้องานที่ปรากฏอยู่ในสัญญาว่าจ้างอาคารกรณีศึกษาทั้ง 10 แห่ง

ขอบเขตงานจัดการอาคาร	ขอบเขตงานจัดการอาคาร
- จัดการบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน	- งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา
- การจัดการประชุมระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง	- งานจัดการด้านบริการลูกค้า / ผู้เช่า
- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง	- งานจัดการด้านตกแต่ง / ต่อเติม / ซ่อมแซมอาคาร
- งานจัดการด้านบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ประกอบอาคาร	- งานบริหารจัดการอาคาร (Building Management Service)
- งานด้านบุคลากร	- งานจัดการส่งมอบพื้นที่เช่า และการตกแต่งพื้นที่เช่า
- งานจัดการด้านจัดทำรายงาน (รายเดือนและรายปี)	- งานจัดการรับมือคนพื้นที่เช่า
- งานบริหารจัดการด้านโครงการ	- บริหารจัดการที่จอดรถอย่างมีประสิทธิภาพ
- งานบริหารจัดการด้านพลังงาน	- งานด้านสารสนเทศสนับสนุนจากส่วนกลาง
- งานบริหารจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม	- การดำเนินการทางด้านการบริหารงานทั่วไป
- การตรวจสอบการดำเนินงาน	- งานจัดการด้านธุรการ
- การบริการอื่นๆ	- ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และจัดทำรายงาน
- จัดกิจกรรมสัมมนาการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน / เจ้าของอาคารและผู้เช่าอาคาร	- จัดการซ่อมอพยพหนีไฟและสาธิตการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดับเพลิงให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ผู้เช่าอาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- วางระบบ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเฉพาะทางทุกาย เพื่อให้อาคารปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง	- จัดการบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมของอาคารให้อยู่ในสภาพปกติพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย ถูกต้องตามหลักวิชาช่างตามมาตรฐานวิศวกรรม
- การดำเนินการทางด้านบัญชี	

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแจกแจงว่าในแต่ละหัวข้องานของแต่ละอาคารมีความต้องการอย่างไร โดยได้จำแนกออกเป็นรายอาคาร ดังแสดงในตารางที่ 3.1.1 – 3.1.26 ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 อาคารสิทธิวิกรกิจ

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 6 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกฎระเบียบการใช้อาคาร รวมไปถึงการแก้ไข ปรับปรุง โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการด้านเอกสารสัญญาควบคุมการปฏิบัติงานของ Sub-Contractor การประมูลงานต่างๆ จัดหาผู้รับเหมาทำ การจัดเตรียมด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านอาคาร เพื่อให้ผู้ว่าจ้างอนุมัติ

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงาน ปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความสะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งทีมงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร

3.1.2 อาคารสามัคคีประกันภัย

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 7 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกฎระเบียบการใช้อาคาร รวมไปถึงการแก้ไข ปรับปรุง โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการด้านเอกสารสัญญาควบคุมการปฏิบัติงานของ Sub-Contractor การประมูลงานต่างๆ จัดหาผู้รับเหมาทำ การจัดเตรียมด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านอาคาร เพื่อให้ผู้ว่าจ้างอนุมัติ

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงาน ปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่ จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความ สะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งทีมงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้า ตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง จัดทำรายงานการบริหาร อาคาร ผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งรายงานด้านการเงินด้วย

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร

- การบริการด้านอื่นๆ

ในกรณีที่มีการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการทรัพย์สินส่วนกลาง บริษัทจัดการอาคารต้องนำเสนอรายละเอียดการให้บริการนั้นๆ และค่าบริการที่เรียกเก็บ หรือผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ

3.1.3 อาคารสิทธิประโยชน์

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 6 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกระบวนการใช้อาคารรวมไปถึงการแก้ไข ปรับปรุง โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการด้านเอกสารสัญญาควบคุมการปฏิบัติงานของ Sub-Contractor การประมูลงานต่างๆ จัดหาผู้รับเหมาทำ การจัดเตรียมด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านอาคาร เพื่อให้ผู้ว่าจ้างอนุมัติ

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงานปัญหาอุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความสะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งทีมงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร

3.1.4 อาคารชาร์เตอร์สแควร์

จากการศึกษาพบว่ามีข้อกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 13 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกฎระเบียบการใช้อาคาร รวมไปถึงการแก้ไข ปรับปรุง โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการด้านเอกสารสัญญาควบคุมการปฏิบัติงานของ Sub-Contractor การประมูลงานต่างๆ จัดหาผู้รับเหมาทำ การจัดเตรียมด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านอาคาร เพื่อให้ผู้ว่าจ้างอนุมัติ

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงาน ปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่ จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความ สะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การจัดการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการด้านการจัดทำฐานข้อมูลค่าใช้จ่าย งานวิศวกรรม ควบคุมดูแลการซ่อมแซม การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและอะไหล่สำรอง ต่างๆ รวมไปถึงการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับงานวิศวกรรมโดยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่ เสมอ นอกจากนี้ยังต้องควบคุมการทำงานของผู้รับเหมาในการซ่อมแซมต่างๆด้วย

- การจัดการด้านบุคลากร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้า มาปฏิบัติงานโดยกำหนดหน้าที่ให้มีความชัดเจน จัดทำตารางปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบการ ดำเนินงานและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านจัดทำรายงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดทำรายงานด้านวิศวกรรมวิเคราะห์การใช้พลังงาน สรุปผลการดูแลรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ต่างๆ สรุปการขอใช้บริการแจ้งซ่อม ผลการใช้วัสดุคงคลัง รวมไปถึงรายงานเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในอาคาร

- การจัดการด้านโครงการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุง ซ่อมแซมอาคาร โดยกำหนดรายละเอียดใน TOR ให้ชัดเจน จัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้าง คัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำเนินการรวมถึงการควบคุมหรือการประสานงานในการทำงานของผู้รับเหมาด้วย

- การจัดการด้านพลังงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ติดตามรวบรวมและประเมินประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในด้านพลังงาน รวมไปถึงเรื่องการจัดทำแผนการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นจัดทำแผน/มาตรการจัดการคุณภาพน้ำและอากาศให้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงการเสนอแนวทางปรับปรุงระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านการสนับสนุนจากส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารจัดส่งทีมงานวิศวกรรมจากส่วนกลางเข้าให้คำปรึกษาด้านการดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักรและร่วมประชุมเป็นประจำเดือนละครั้งเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น จัดส่งเครื่องมือที่จำเป็นและจัดทำแผนฉุกเฉินด้านวิศวกรรมให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับการใช้งานของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งทีมงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง โดยรายงานผลการดำเนินการรายงานการบริหารอาคารประจำเดือนและรายงานด้านการเงิน

- การบริการด้านอื่นๆ

ในกรณีที่มีการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการทรัพย์สินส่วนกลาง บริษัทจัดการอาคารต้องนำเสนอรายละเอียดการให้บริการนั้นๆ และค่าบริการที่เรียกเก็บ หรือผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ

3.1.5 อาคารธรรมาสาร

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 11 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงานปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การจัดการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการด้านการจัดทำฐานข้อมูลงานวิศวกรรม ควบคุมดูแลการซ่อมแซม การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ติดตามตรวจสอบผลการบำรุงรักษาเพื่อให้อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

- การจัดการด้านบุคลากร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานโดยกำหนดหน้าที่ให้มีความชัดเจน จัดทำตารางปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบการดำเนินงานและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นจัดทำแผนควบคุมการจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านความสะอาดและระดับแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ภายในอาคารให้ได้มาตรฐาน

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000 นอกจากนี้ต้องรวบรวมข้อเสนอแนะ/คำติชมจากผู้ใช้อาคารเพื่อนำมาเสนอแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้คำปรึกษาด้านการจัดทำประกันภัยอาคารให้ครอบคลุมและครบถ้วน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานในอาคาร

- การจัดการด้านธุรการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารสำคัญของอาคาร เช่นแบบก่อสร้างจริงทุกระบบ คู่มือการใช้งานของทุกระบบและต้องสามารถตรวจสอบได้

- การจัดการด้านประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการจัดทำรายงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในอาคาร จัดทำคู่มือการซ่อมอพยพหนีไฟ สรุปรายงานประจำเดือน(ระบุผลงาน ปัญหา/อุปสรรคและแผนงานเดือนถัดไป) รายงานประจำปี จัดทำบันทึกทรัพย์สินทั้งหมดภายในอาคาร สมุดทะเบียนรายชื่อ เบอร์โทรศัพท์ผู้ติดต่อประสานงาน

- งานด้านการวางระบบ ควบคุม ดูแลการทำงานของผู้รับจ้าง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการทำงานของผู้รับเหมาทุกรายในอาคารด้วยการกำหนดขอบเขตหน้าที่ให้สอดคล้องกับงานภายในอาคาร ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆภายในอาคาร จัดทำตารางควบคุมการใช้งานห้องสันทนาการให้เป็นระเบียบและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อาคารได้เข้าใจ

- งานด้านการบริการที่จอดรถ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการจัดระบบที่จอดรถโดยอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้งานอาคารและจัดเก็บค่าใช้จ่ายตามนโยบายของอาคาร

- งานด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบนำเสนอประเภท/ชนิดของกิจกรรม วิธีการดำเนินการ สถานที่ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณที่ใช้ เพื่อเสนอให้ผู้ว่าจ้างพิจารณา

- งานด้านการจัดซ่อมอพยพหนีไฟ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบจัดการซ่อมอพยพหนีไฟและสถิติการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและผู้ใช้อาคาร

3.1.6 อาคารสมุท ทาวเวอร์

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 11 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สวน ภูมิทัศน์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง ดูแลให้ทรัพย์สินภายในพื้นที่รับผิดชอบใช้งานได้ตลอดเวลา ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปด้วยความประหยัด มีแผนการพัฒนาร่วมงบประมาณเสนอต่อผู้ว่าจ้าง จัดทำแผนการลงทุนเพื่อการปรับปรุงหรือเพื่อเปลี่ยนแปลงทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดพร้อมทำการคัดเลือกผู้รับเหมา ควบคุมการทำงานของ Sub-contractor ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระเบียบคู่มือการใช้อาคาร แก้ปัญหาฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายใน

ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระเบียบคู่มือการใช้อาคาร แก้ปัญหาฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในอาคารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

- การจัดการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการด้านการจัดทำฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายงานวิศวกรรม ควบคุมดูแลการซ่อมแซม การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและอะไหล่สำรองต่างๆ รวมไปถึงการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับงานวิศวกรรมโดยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องควบคุมการทำงานของผู้รับเหมาในการซ่อมแซมต่างๆด้วย วางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านบุคลากร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานโดยกำหนดหน้าที่ให้มีความชัดเจน จัดทำตารางปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบการดำเนินงานและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับงานจัดการอาคารเช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- การจัดการด้านจัดทำรายงานรายเดือนและรายปี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารอาคารและ Sub-contractors รวมทั้งรายงานในด้านอื่นๆเช่น รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคาร สรุปการใช้พื้นที่เช่าและพื้นที่จอดรถ ที่สำคัญจะระบุให้มีการออกแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเป็นรายปีอีกด้วย

- การจัดการด้านพลังงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ติดตามรวบรวมและประเมินประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในด้านพลังงาน รวมไปถึงเรื่องการจัดทำแผนการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การจัดการธุรการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค เพื่อหาแนวทางแก้ไขจัดทำเอกสาร รายงานและทะเบียนประวัติทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ สรุปค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคและการเบิกจ่ายอุปกรณ์สิ้นเปลืองในงานวิศวกรรมอาคาร จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปีสำหรับการดูแลจัดการอาคารและซ่อมบำรุงพื้นที่

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บค่าเช่า ค่าบริการในด้านอื่น ๆ รวมไปถึงการติดตามทวงถามรายการค้างชำระอย่างเป็นระบบ ดำเนินการในการชำระค่าใช้จ่ายของงานจัดการอาคารที่ได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าจ้างแล้ว จัดทำบัญชี-การเงิน ตามรูปแบบที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างและเป็นผู้ประสานงานผู้ตรวจสอบบัญชี ให้คำแนะนำกับผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในเรื่องการจ่ายเงิน เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานราชการสำหรับการเสียภาษีทุกประเภทที่เกิดจากกิจกรรมในงานอาคาร

- งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอรูปแบบสัญญาว่าจ้างมาตรฐาน และจัดทำสัญญาต่างๆ อาทิเช่น สัญญาเช่าพื้นที่ ดูแลการบริหารและจัดสรรการใช้พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอาคาร ดำเนินการเจรจาต่อรองเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่างๆจากบริษัทประกันภัย

- งานจัดการด้านการตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอแผนงานการปรับปรุงอาคาร ซ่อมแซมอาคาร โดยกำหนดรายละเอียดใน TOR ให้ชัดเจน จัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้าง คัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำเนินการรวมถึงการควบคุมหรือการประสานงานในการทำงานของผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้อาคารประการสำคัญ ต้องทำให้ผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้อาคารน้อยที่สุด

- งานจัดการด้านการส่งมอบและตกแต่งพื้นที่เช่า

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอรายชื่อผู้รับเหมาที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งตรวจสอบข้อกำหนดของการใช้วัสดุ อุปกรณ์ให้ถูกต้องตามสัญญา โดยต้องทำการตรวจสอบแบบการตกแต่งพื้นที่เช่าและเป็นผู้ควบคุมดูแลและการทำงานของผู้รับเหมา ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบในด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับอาคารและจัดเก็บแบบแปลนการตกแต่งพร้อมข้อมูลของผู้รับเหมา

- งานจัดการด้านการรับมอบคืนพื้นที่เช่า

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ตรวจสอบขอบเขตและข้อกำหนดในการรื้อถอนให้กับผู้เช่า เพื่อทำการซ่อมแซมและส่งมอบคืนพื้นที่ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม พร้อมทั้งจัดการจัดเก็บค่าสาธารณูปโภคในงวดสุดท้าย ปลอดภัยสัญญาต่าง ๆ ให้เรียบร้อย โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการรับมอบคืนพื้นที่เช่าคืน

3.1.7 อาคารลิเบอร์ตี

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 10 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- งานบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สวน ภูมิทัศน์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง ดูแลให้ทรัพย์สินภายในพื้นที่รับผิดชอบใช้งานได้ตลอดเวลา ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปด้วยความประหยัด มีแผนการพัฒนาพร้อมงบประมาณเสนอต่อผู้ว่าจ้าง จัดทำแผนการลงทุนเพื่อการปรับปรุงหรือเพื่อเปลี่ยนแปลงแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดพร้อมทำการคัดเลือกผู้รับเหมา ควบคุมการทำงานของ Sub-contractor ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระเบียบคู่มือการใช้อาคาร แก้ปัญหาฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในอาคารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งเป็นผู้ดูแลคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง ดำเนินการด้านการจัดทำประกันภัยอาคาร ประสานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับอาคาร นอกจากนี้ต้องเป็นผู้จัดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีของผู้ใช้อาคาร

- การจัดการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องทำให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการด้านงานวิศวกรรม ควบคุมดูแลและจัดทำแผนการซ่อมแซม และควบคุมการทำงานประจำวันของเครื่องจักรระบบประกอบอาคาร (Operation) จัดทำแผนการบำรุงรักษา (Preventive maintenance) การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและอะไหล่สำรองต่างๆ รวมไปถึงการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินที่เกี่ยวกับงานวิศวกรรม โดยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องควบคุมการทำงานของผู้รับเหมาในการซ่อมแซมต่างๆด้วย วางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้บริการตามคำร้องขอ (Work request)

- การจัดการด้านบุคลากร

ผู้ว่าจ้างต้องทำให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานโดยกำหนดหน้าที่ให้มีความชัดเจน จัดทำตารางปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบการดำเนินงานและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านจัดทำรายงานรายเดือนและรายปี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารอาคารและ Sub-contractors รวมทั้งรายงานในด้านอื่นๆ เช่น รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคาร สรุปการใช้พื้นที่เช่าและพื้นที่จอดรถ

- การจัดการด้านพลังงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ติดตามรวบรวมและประเมินประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในด้านพลังงาน รวมไปถึงเรื่องการจัดทำแผนการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การจัดการด้านธุรการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดการประชุม ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เพื่อรายงานผลการดำเนินการและปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุง ดูแลงานด้านเอกสาร รายงาน สัญญาต่างๆ จัดทำทะเบียนประวัติทรัพย์สินและผู้เช่าให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ต้องดำเนินการจัดทำเอกสารสื่อสารประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเพื่อขอความร่วมมือในด้านต่างๆ รวบรวมข้อเสนอนะคำติชมต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนามาตรการให้บริการที่ดีขึ้น

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร พร้อมทั้งต้องจัดทำข้อมูลการรับเงิน รายงานสรุปรายได้ ลูกหนี้ค้างชำระ จัดทำงบประมาณรายจ่ายและควบคุมตรวจสอบให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด

- งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอรูปแบบสัญญาว่าจ้างมาตรฐาน และจัดทำสัญญาต่างๆ อาทิเช่น สัญญาเช่าพื้นที่ ดูแลการบริหารและจัดสรรการใช้พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอาคาร ดำเนินการเจรจาต่อรองเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่างๆ จากบริษัทประกันภัย

- งานจัดการด้านบริการลูกค้าและผู้เช่า

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลจัดการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า (Rent service) ดูแลจัดเก็บและติดตามหนี้ รวมไปถึงการควบคุมการตกแต่งพื้นที่เช่านั้นด้วย

- งานจัดการด้านการตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอแผนงานการปรับปรุงอาคาร ซ่อมแซมอาคาร โดยกำหนดรายละเอียดใน TOR ให้ชัดเจน จัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้าง คัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำเนินการรวมไปถึงการควบคุมหรือการ ประสานงานในการทำงานของผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้อาคาร

3.1.8 อาคารเจมส์ ทาวเวอร์

จากการศึกษาพบว่ามีข้อกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 7 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการ จัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกฎระเบียบการใช้อาคาร รวมไปถึงการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารให้เกิด ประสิทธิภาพ โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทำ การควบคุมดูแลทีมงานบริหารอาคาร คู่สัญญารายอื่นๆให้ปฏิบัติตามขอบเขตที่กำหนดในสัญญา ดำเนินการด้านเอกสารสัญญา การประมูลงาน แบบฟอร์มต่างๆให้สอดคล้องกับการบริหาร จัดการอาคาร จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจริง ติดตามจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆจากผู้เช่าตามกฎระเบียบ ตรวจสอบการ ชำระค่าใช้จ่ายให้ตรงตามกำหนดเวลา นำเสนอและคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมใน การเสนองาน

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงาน ปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่ จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความ สะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งที่มงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง จัดทำรายงานการบริหารอาคาร ผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งรายงานด้านการเงินด้วย

- การบริการด้านอื่นๆ

ในกรณีที่มีการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการทรัพย์สินส่วนกลาง บริษัทจัดการอาคารต้องนำเสนอรายละเอียดการให้บริการนั้นๆ และค่าบริการที่เรียกเก็บ หรือผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร

3.1.9 อาคารสิรินรัตน์

จากการศึกษาพบว่ามีการกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 7 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้แนะนำให้ผู้เช่าเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง และทรัพย์สินส่วนบุคคลของผู้เช่าพร้อมทั้งนำเสนอกฎระเบียบการใช้อาคาร รวมไปถึงการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารให้เกิดประสิทธิภาพ โดยทั้งนี้บริษัทจัดการอาคารจะต้องจัดทีมบริหารอาคารที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทำการควบคุมดูแลทีมงานบริหารอาคาร คู่สัญญารายอื่นๆ ให้ปฏิบัติตามขอบเขตที่กำหนดในสัญญา ดำเนินการด้านเอกสารสัญญา การประชุมลงงาน แบบฟอร์มต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการอาคาร จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจริง ติดตามจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากผู้เช่าตามกฎระเบียบ ตรวจสอบการชำระค่าใช้จ่ายให้ตรงตามกำหนดเวลา นำเสนอและคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน

- การจัดการประชุม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้จัดประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรายงานปัญหา อุปสรรค และการเสนอแนะแนวทางแก้ไขงานจัดการอาคารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

- การบริหารพื้นที่ส่วนกลาง

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารพื้นที่ส่วนกลางที่จะต้องมีการจัดเก็บของสิ่งปฏิกูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความสะอาด โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาคาร

- การดำเนินการทางด้านการบริหารทั่วไป

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารบริหารงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2000

- การตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้ว่าจ้างระบุไว้ชัดเจนเรื่องต้องการให้จัดส่งทีมงานสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร โดยร่วมประชุมกับผู้ว่าจ้าง จัดทำรายงานการบริหารอาคาร ผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งรายงานด้านการเงินด้วย

- การบริการด้านอื่นๆ

ในกรณีที่มีการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากการให้บริการทรัพย์สินส่วนกลาง บริษัทจัดการอาคารต้องนำเสนอรายละเอียดการให้บริการนั้นๆ และค่าบริการที่เรียกเก็บ หรือผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร

3.1.10 อาคารที่สก็๊ ทาวเวอร์

จากการศึกษาพบว่ามีข้อกำหนดหัวข้องานจัดการอาคารในขอบเขตการจ้างรวมทั้งสิ้น 13 หัวข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

- งานบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในอาคารสำนักงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สวน ภูมิทัศน์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง ดูแลให้ทรัพย์สินภายในพื้นที่รับผิดชอบใช้งานได้ตลอดเวลา ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปด้วยความประหยัด มีแผนการพัฒนาพร้อมงบประมาณเสนอต่อผู้ว่าจ้างพร้อมทำการคัดเลือกผู้รับเหมา ควบคุมการทำงานของ Sub-contractor ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระเบียบคู่มือการใช้อาคาร แก้ปัญหาฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในอาคารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งเป็นผู้ดูแลคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง ดำเนินการด้านการจัดทำประกันภัยอาคาร ประสานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับอาคารรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนร้องเรียน การรับแจ้งเรื่องการขอใช้บริการแจ้งซ่อม การ

รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอจัดทำแผนปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ดูแลต้นกฎหมายและนิติกรรม สัญญาต่างๆที่เกี่ยวกับงานจัดการอาคาร

- การจัดการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการด้านงานวิศวกรรม ควบคุมดูแลและจัดทำแผนการซ่อมแซม และควบคุมการทำงานประจำวันของเครื่องจักรระบบประกอบอาคาร (Operation) จัดทำแผนการบำรุงรักษา (Preventive maintenance) การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและอะไหล่สำรองต่างๆ รวมไปถึงการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินที่เกี่ยวกับงานวิศวกรรม โดยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องควบคุมการทำงานของผู้รับเหมาในการซ่อมแซมต่างๆด้วย วางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้บริการตาม คำร้องขอ (Work request)

- การจัดการด้านบุคลากร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานโดยกำหนดหน้าที่ให้มีความชัดเจน จัดทำตารางปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบการดำเนินงานและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

- การจัดการด้านจัดทำรายงานรายเดือนและรายปี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารอาคารและ Sub-contractors รวมทั้งรายงานในด้านอื่นๆเช่น รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคาร สรุปการใช้พื้นที่เช่าและพื้นที่จอดรถ โดยจัดทำรายงานสรุป คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ

- การจัดการด้านพลังงาน

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ติดตามรวบรวมและประเมินประสิทธิภาพ อุปกรณ์ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในด้านพลังงาน รวมไปถึงเรื่องการจัดทำแผนการใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นจัดทำแผน/มาตรการจัดการคุณภาพน้ำและอากาศให้อยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงการเสนอแนวทางปรับปรุงระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินและค่า Parameter เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐาน

- การจัดการด้านธุรการ

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการจัดการประชุมระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เพื่อรายงานผลการดำเนินการและปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุง คู่มืองานด้านเอกสาร รายงาน สัญญาต่างๆ จัดทำทะเบียนประวัติทรัพย์สินและผู้เช่าให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ต้องดำเนินการจัดทำเอกสารสื่อสารประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเพื่อขอความร่วมมือในด้านต่างๆ รวบรวมข้อเสนอแนะคำติชมต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนามาตรการให้บริการที่ดีขึ้น และจะต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของ Sub-contractor ให้ปฏิบัติอย่างถูกต้องตามสัญญา ทำการจัดเก็บเอกสาร บันทึก แบบสถาปัตยกรรมแบบวิศวกรรม โครงสร้างและงานระบบประกอบอาคารอย่างถูกต้องเหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อย

- การดำเนินการทางด้านบัญชี

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้รับผิดชอบออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บค่าเช่า ค่าบริการในด้านอื่น ๆ รวมไปถึงการติดตามทวงถามรายการค้างชำระอย่างเป็นระบบ ดำเนินการในการชำระค่าใช้จ่ายของงานจัดการอาคารที่ได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าจ้างแล้ว จัดทำบัญชี-การเงิน ตามรูปแบบที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างและเป็นผู้ประสานงานผู้ตรวจสอบบัญชี ให้คำแนะนำกับผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในเรื่องการจ่ายเงิน เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานราชการสำหรับการเสียภาษีทุกประเภทที่เกิดจากกิจกรรมในงานอาคารและเป็นตัวแทนการว่าจ้างทนายความในการติดตามเงินค้างชำระ ดูแลรับผิดชอบเงินกองทุนของนิติบุคคลเพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและข้อบังคับของนิติบุคคล

- งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอรูปแบบสัญญาว่าจ้างมาตรฐาน และจัดทำสัญญาต่างๆ อาทิเช่น สัญญาเช่าพื้นที่ คู่มือการบริหารและจัดสรรการใช้พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมอาคารสูง ดำเนินการเจรจาต่อรองเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่างๆจากบริษัทประกันภัย

- งานจัดการด้านการตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอแผนงานการปรับปรุงอาคาร ซ่อมแซมอาคาร โดยกำหนดรายละเอียดใน TOR ให้ชัดเจน จัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้างคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำเนินการรวมถึงการควบคุมหรือการประสานงานในการทำงานของผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการใช้อาคารประการสำคัญ

ต้องทำให้ผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้อาคารน้อยที่สุดต้องทำให้ผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้อาคารน้อยที่สุด

- งานบริหารจัดการอาคาร

ผู้ว่าจ้างต้องให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สวน ภูมิทัศน์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง ดูแลให้ทรัพย์สินภายในพื้นที่รับผิดชอบใช้งานได้ตลอดเวลา ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปด้วยความประหยัด มีแผนการพัฒนาพร้อมงบประมาณเสนอต่อผู้ว่าจ้าง จัดทำแผนการลงทุนเพื่อการปรับปรุงหรือเพื่อเปลี่ยนแปลงทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดพร้อมทำการคัดเลือกผู้รับเหมา ควบคุมการทำงานของ Sub-contractor ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระเบียบคู่มือการใช้อาคาร แก้ปัญหาฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในอาคารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งเป็นผู้ดูแลคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง ดำเนินการด้านการจัดทำประกันภัยอาคาร ประสานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับอาคาร นอกจากนี้ต้องเป็นผู้จัดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีของผู้ใช้อาคาร

- งานจัดการด้านการส่งมอบและตกแต่งพื้นที่เช่า

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอรายชื่อผู้รับเหมาที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งตรวจสอบข้อกำหนดของการใช้วัสดุ อุปกรณ์ให้ถูกต้องตามสัญญา โดยต้องทำการตรวจสอบแบบการตกแต่งพื้นที่เช่าและเป็นผู้ควบคุมดูแลและการทำงานของผู้รับเหมา ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบในด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับอาคารและจัดเก็บแบบแปลนการตกแต่งพร้อมข้อมูลของผู้รับเหมา

- งานจัดการด้านการรับมอบคืนพื้นที่เช่า

ผู้ว่าจ้างต้องการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้ตรวจสอบขอบเขตและข้อกำหนดในการรื้อถอนให้กับผู้เช่า เพื่อทำการซ่อมแซมและส่งมอบคืนพื้นที่ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม พร้อมทั้งจัดการจัดเก็บค่าสาธารณูปโภคในงวดสุดท้าย ปลอดภัยสัญญาณต่างๆ ให้เรียบร้อย โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการรับมอบคืนพื้นที่เช่าคืน

ตารางที่ 3.1.4 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ประกอบอาคาร

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ประกอบอาคาร	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ประกอบอาคาร		
1	STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7	LBP	• ควบคุมดูแลบำรุงรักษา/ตรวจสอบงานระบบต่างๆ ให้อยู่ในสภาพปกติ และใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
2	SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้			• จัดทำแผนปรับปรุงซ่อมแซม เปลี่ยนแปลง ทดสอบเครื่องจักร/ระบบประกอบอาคาร
3	SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้			• ควบคุมดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักรและระบบประกอบอาคาร (Operation)
4	CTS	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ			• จัดทำแผนงานและบำรุงรักษาเครื่องจักร/ระบบประกอบอาคาร (PM)
		- Operation			• จัดวางระบบ/ควบคุมการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ
		- Preventive Maintenance			• จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ
		- Corrective Maintenance			• ควบคุม/ดูแล/บริการซ่อมแซมทั่วไป ตามการร้องขอ : Work Request
		- Predictive Maintenance			• ควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาในการปรับปรุงซ่อมแซม
		• จัดเก็บฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายในงานระบบวิศวกรรม			• ตรวจสอบ/ติดตามผลการให้บริการ และการบำรุงรักษาอาคาร/ระบบประกอบอาคารอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
		• ควบคุมดูแลและดำเนินการซ่อมแซมงานระบบภายในพื้นที่รับผิดชอบ	8	GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		• จัดวางระบบและควบคุมการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ	9	SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		• จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องจักร/เครื่องมือ/เครื่องใช้และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ	10	TIC	• ควบคุมดูแลบำรุงรักษา/ตรวจสอบงานระบบต่างๆ ให้อยู่ในสภาพปกติ และใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
		• ควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาในการปรับปรุงซ่อมแซม			• จัดทำแผนงานและบำรุงรักษาเครื่องจักร/ระบบประกอบอาคาร (PM)
5	TRS	• ตรวจสอบ ควบคุม และบำรุงรักษางานระบบวิศวกรรมอาคารต่างๆ ตามเงื่อนไขข้อกำหนดในสัญญา			• จัดวางระบบ/ควบคุมการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ
		• จัดทำแผนงานและบำรุงรักษาเครื่องจักร/ระบบประกอบอาคาร (PM)			• จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ
		• ตรวจสอบ/ติดตามผลการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนงานและมาตรฐานที่วางไว้			• ควบคุม/ดูแล/บริการซ่อมแซมทั่วไป ตามการร้องขอ : Work Request
6	SLT	• ควบคุมดูแล การบำรุงรักษา และตรวจสอบงานระบบต่าง ๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ			• ควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาในการปรับปรุงซ่อมแซม
		• จัดทำแผนงานและงบประมาณค่าใช้จ่าย และกำหนดระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง			• ควบคุมดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักรและระบบประกอบอาคาร (Operation)
		• วางแผนบำรุงรักษางานระบบประกอบอาคาร และอุปกรณ์ต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ			• จัดทำแผนปรับปรุงซ่อมแซม เปลี่ยนแปลง ทดสอบเครื่องจักร/ระบบประกอบอาคาร
		• จัดวางระบบและควบคุมการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ			• ตรวจสอบ/ติดตามผลการให้บริการ และการบำรุงรักษาอาคาร/ระบบประกอบอาคาร อยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
		• จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ และคอยปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน			• ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาภายนอก ที่เข้ามาให้บริการซ่อมแซมงานในพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามข้อตกลง หรือข้อกำหนดในสัญญา
		• ประสานงาน และให้บริการซ่อมแซมงานต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งด้วยความรวดเร็ว			
		• ควบคุมการดำเนินงานซ่อมแซม ปรับปรุงระบบ และอุปกรณ์ภายในพื้นที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด			
		• ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาภายนอก ที่เข้ามาให้บริการซ่อมแซมงานในพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามข้อตกลง หรือข้อกำหนดในสัญญา			

ตารางที่ 3.1.5 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานด้านบุคลากร

ชื่ออาคาร	งานด้านบุคลากร	ชื่ออาคาร	งานด้านบุคลากร		
1	STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7	LBP	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
2	SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้			• กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้
3	SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้			• กำหนดตารางเวลาทำงาน พร้อมตรวจสอบผลการดำเนินงาน
4	CTS	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ			• จัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
		• กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้	8	GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		• กำหนดตารางเวลาทำงาน พร้อมตรวจสอบผลการดำเนินงาน	9	SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		• จัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10	TIC	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
5	TRS	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ			• กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้
		• ทิมสนับสนุนการปฏิบัติงานจากส่วนกลางตามเงื่อนไข			• กำหนดตารางเวลาทำงาน พร้อมตรวจสอบผลการดำเนินงาน
		• จัดทำแผนการปฏิบัติงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง			• จัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
		• กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน พร้อมควบคุมดูแลและประเมินผลตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน			
6	SLT	• จัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในอาคารตามตำแหน่งที่กำหนด เพื่อดูแลพื้นที่ที่รับผิดชอบ			
		• กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนและตรวจสอบได้			
		• กำหนดตารางเวลาทำงาน และตรวจสอบผลการทำงานของพนักงานประจำอาคาร			
		• จัดให้มีกรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
		• กำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรของบริษัท รวมถึงบุคลากรในสังกัดของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารจัดการอาคาร			
		เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง			

ตารางที่ 3.1.6 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านจัดทำรายงาน (รายเดือนและรายปี)

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านจัดทำรายงาน (รายเดือนและรายปี)	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านจัดทำรายงาน (รายเดือนและรายปี)
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารอาคาร และ Sub - contractors
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคาร
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• รายงานสรุปผลการใช้พื้นที่เช่า และพื้นที่ลานจอดรถของอาคาร
4 CTS	• รายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายวิศวกรรม • รายงานการใช้พลังงานการวิเคราะห์การใช้พลังงาน • รายงานสรุปผลการดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์งานระบบต่างๆ • รายงานสรุปการให้บริการงานรับแจ้งซ่อมด้านต่างๆและวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข • รายงานสรุปผลการทำงานของคู่สัญญางานระบบเฉพาะทาง • รายงานสรุปผลการใช้อะไหล่ วัสดุอุปกรณ์ วัสดุคงคลัง • รายงานสรุปคำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับงานอาคาร • รายงานสรุปแจ้งเหตุฉุกเฉิน	7 LBP	• รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารอาคาร / Sub-contractors • รายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโครงการ • รายงานสรุปผลการใช้พื้นที่เช่า / พื้นที่จอดรถโครงการ • รายงานสรุปคำแนะนำ / ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงการ / รายงานอื่นๆ
		8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• รายงานผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารอาคาร / Sub-contractors • รายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโครงการ • รายงานสรุปผลการใช้พื้นที่เช่า / พื้นที่จอดรถโครงการ • รายงานสรุปคำแนะนำ / ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงการ / รายงานอื่นๆ

ตารางที่ 3.1.7 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการด้านโครงการ

ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านโครงการ	ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านโครงการ
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• จัดทำแผนงานปรับปรุง/ซ่อมแซม/ตกแต่งต่อเติม เสนอผู้ว่าจ้าง • ประสานงานและจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจัดซื้อ/จัดจ้าง • จัดเตรียมเอกสารสัญญาการให้บริการกับผู้รับเหมาหรือคู่สัญญา พร้อมจัดทำใบเสนอราคาเงื่อนไขค่าแนะนำ/ข้อเปรียบเทียบ เพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ • ให้คำแนะนำ/คัดเลือกผู้รับเหมาที่คุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน • ควบคุมดูแลประสานงานการทำงานของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงาน	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.8 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการด้านพลังงาน

ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านพลังงาน	ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านพลังงาน
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ติดตาม/รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของอาคาร
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบประกอบอาคาร
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดทำแผนและมาตรการ เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย
4 CTS	• ติดตาม/รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของอาคาร • ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบประกอบอาคาร • จัดทำแผนและมาตรการ เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย • นำเสนอแนวคิดและแผนปรับปรุงอาคารและระบบประกอบอาคารต่อผู้ว่าจ้างพิจารณา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		10 TIC	• ติดตาม/รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการใช้พลังงานและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของอาคาร • ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์ระบบประกอบอาคาร • จัดทำแผนและมาตรการ เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย • นำเสนอแนวคิดและแผนปรับปรุงอาคารและระบบประกอบอาคารต่อผู้ว่าจ้างพิจารณา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน
5 TRS			
6 SLT	• ติดตาม รวบรวมข้อมูล และประเมินผลการใช้พลังงาน และค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของอาคาร • วางแผน และบริหารการใช้พลังงาน ให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเกิดประโยชน์ • ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร • จัดทำแผนและมาตรการเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานในอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ • นำเสนอแนวคิดในการปรับปรุงอาคารและระบบประกอบอาคารต่อผู้ว่าจ้างพิจารณา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน		

ตารางที่ 3.1.9 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม	ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• จัดทำแผน/มาตรการการจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ,น้ำเสียของอาคารให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน • เก็บข้อมูล/ตรวจสอบ/วิเคราะห์สถานะการณอากาศ น้ำ(อุปกบริโภค-เสีย) • รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม (อากาศและน้ำ) รายไตรมาส • สรุปผล/นำเสนอแนวทางปรับปรุงระบบ/อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสิ่งแวดล้อม (อากาศและน้ำ) ภายในอาคาร(อากาศและน้ำ) ภายในอาคาร	10 TIC	• เก็บข้อมูล/ตรวจสอบ/วิเคราะห์สถานะการณอากาศ น้ำ(อุปกบริโภค-เสีย) • กำหนดเกณฑ์การประเมินและค่า Parameter เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน • จัดทำแผน/มาตรการการจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ,น้ำเสียของอาคารให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน • รายงานผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม (อากาศและน้ำ) รายไตรมาส • สรุปผล/นำเสนอแนวทางปรับปรุงระบบ/อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
5 TRS	• ควบคุมดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้งความสะอาดและระดับความสว่างในบริเวณพื้นที่ภายในอาคารให้ได้มาตรฐาน		• ควบคุมให้การทำงานของระบบประกอบอาคารเป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่กฎหมายกำหนด
6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้		

ตารางที่ 3.1.10 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานด้านการสนับสนุนจากส่วนกลาง

ชื่ออาคาร	งานด้านการสนับสนุนจากส่วนกลาง	ชื่ออาคาร	งานด้านการสนับสนุนจากส่วนกลาง
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	5 TRS	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• จัดส่งทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักรเข้าให้คำปรึกษา/สนับสนุนการทำงานตรวจสอบ/วิเคราะห์ปัญหาของระบบ กรณีมีการร้องขอ การทำงาน/ตรวจสอบ/วิเคราะห์ปัญหาของระบบ กรณีมีการร้องขอ ,ส่งผู้จัดการพื้นที่งานวิศวกรรมเข้าประชุมร่วมทุกเดือน • จัดหาเครื่องมือเฉพาะทางบางอย่างที่จำเป็นต่อการแก้ไขปัญหาทางระบบวิเคราะห์งานระบบ ตามเงื่อนไขข้อกำหนด • จัดทำแผนฉุกเฉินงานด้านวิศวกรรม ให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับการใช้งานอาคาร	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
		8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
		9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.11 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการดำเนินการทางด้านการบริหารงานทั่วไป

ชื่ออาคาร	การดำเนินการทางด้านการบริหารงานทั่วไป	ชื่ออาคาร	การดำเนินการทางด้านการบริหารงานทั่วไป
1 STV	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000	8 GTW	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
4 CTS	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000	9 SRR	• ดำเนินการบริหารจัดการ / รวมถึงการจัดการงานเอกสาร ตามมาตรฐาน ISO 9001:2000
5 TRS	• ดำเนินการบริหารอาคารสำนักงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2008 • รวบรวมข้อเสนอแนะ/คำติชมจากผู้ใช้อาคาร เพื่อเสนอแผนปรับปรุงมาตรฐานการบริการ • ดูแลบริหารจัดการด้านความปลอดภัยแก่ชีวิต และทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานในอาคาร • ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำประกันภัยอาคารสำนักงานประเภท All Risk Insurance ให้ครอบคลุมครบถ้วน และไม่ซ้ำซ้อนกับประกันภัยอื่นๆ	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.12 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงาน

ชื่ออาคาร	การตรวจสอบการดำเนินงาน	ชื่ออาคาร	การตรวจสอบการดำเนินงาน
1 STV	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง • รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยจัดส่งรายงานการบริหารอาคาร / รายงานการปฏิบัติงาน / รายงานการเงิน	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง • รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยจัดส่งรายงานการบริหารอาคาร / รายงานการปฏิบัติงาน / รายงานการเงิน
4 CTS	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง • รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยจัดส่งรายงานการบริหารอาคาร / รายงานการปฏิบัติงาน / รายงานการเงิน	9 SRR	• จัดส่งทีมสนับสนุนจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานบริหารอาคาร ประชุมร่วมกับผู้ว่าจ้าง • รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน โดยจัดส่งรายงานการบริหารอาคาร / รายงานการปฏิบัติงาน / รายงานการเงิน
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.13 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการบริหารอื่น ๆ

ชื่ออาคาร	การบริหารอื่น ๆ	ชื่ออาคาร	การบริหารอื่น ๆ
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• กรณีมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ต้องนำเสนอรายละเอียดการบริการ/ค่าบริการที่เรียกเก็บ และผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อน	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• กรณีมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ต้องนำเสนอรายละเอียดการบริการ/ค่าบริการที่เรียกเก็บ และผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อน
4 CTS	• กรณีมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ต้องนำเสนอรายละเอียดการบริการ/ค่าบริการที่เรียกเก็บ และผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อน	9 SRR	• กรณีมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ต้องนำเสนอรายละเอียดการบริการ/ค่าบริการที่เรียกเก็บ และผลประโยชน์ที่ผู้ว่าจ้างจะได้รับ เพื่อขออนุมัติก่อน
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.14 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านธุรการ

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านธุรการ	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านธุรการ
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• จัดการประชุมระหว่างคณะกรรมการนิติและผู้รับจ้าง เพื่อรับทราบถึงผลการดำเนินการ/ปัญหาอุปสรรค/การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงงานบริหารอาคาร
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้		
5 TRS	• จัดเก็บเอกสารสำคัญของอาคาร เช่น แบบก่อสร้างจริงทุกระบบ/คู่มือการใช้งานของอุปกรณ์, เครื่องจักร, ระบบต่างๆ ทั้งหมดให้อย่างเป็นระบบ ตรวจสอบได้		
6 SLT	• จัดระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ผู้เช่าพื้นที่ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ • จัดทำสรุปสถานการณ์ภาพการใช้พื้นที่ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • จัดทำรายการทรัพย์สินในพื้นที่ส่วนที่รับผิดชอบ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ • ควบคุม ดูแลการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปด้วยความประหยัด • จัดทำสรุป และควบคุมระบบการเบิกจ่ายอุปกรณ์สิ้นเปลืองงานระบบวิศวกรรมอาคาร • จัดทำสรุปปริมาณการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาของอาคาร • จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปีสำหรับการดูแลจัดการ และซ่อมบำรุงพื้นที่		• ดูแลจัดการด้านงานธุรการ, เอกสาร, รายงาน, สัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร • ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน / ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท Sub-contractors ให้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสมตามข้อตกลงในสัญญา • ตอบสนอง/ตอบคำถามข้อร้องเรียน และให้คำแนะนำซึ่งเกี่ยวข้องกับอาคารและทรัพย์สิน พร้อมนำเสนอต่อคณะกรรมการนิติฯ เพื่อปรับปรุง แก้ไขให้บันทึกไว้เป็นข้อมูล • จัดทำ/ปรับปรุงทะเบียนประวัติทรัพย์สินทะเบียนท่านเจ้าของร่วม/ผู้เช่าพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันเสมอ • ติดตามประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร
7 LBP	• จัดการประชุมระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เพื่อรับทราบถึงผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค/การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงงานบริหารอาคาร • ดูแลจัดการด้านงานธุรการ, เอกสาร, รายงาน, สัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร • จัดทำ/ปรับปรุงทะเบียนประวัติทรัพย์สินผู้เช่าพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันเสมอ • จัดทำเอกสาร (หนังสือออก) แจ้งข้อมูล ข่าวสาร การขอความร่วมมือ ประกาศ ประชาสัมพันธ์ • รวบรวมข้อเสนอแนะ คำติชมต่างๆ พร้อมจัดทำข้อมูลเป็นสถิติ เพื่อนำเสนอแผนปรับปรุงพัฒนามาตรฐานงานบริการให้ดียิ่งขึ้น		• จัดทำเอกสาร (หนังสือออก) แจ้งข้อมูล ข่าวสาร การขอความร่วมมือ ประกาศ ประชาสัมพันธ์ • จัดเก็บเอกสาร บันทึก แบบสถาปัตยกรรม แบบวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบประกอบอาคารอย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นระเบียบ • รวบรวมข้อเสนอแนะ คำติชมต่างๆ พร้อมจัดทำข้อมูลเป็นสถิติ เพื่อนำเสนอแผนปรับปรุง พัฒนามาตรฐานงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 3.1.15 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและจัดทำรายงาน

ชื่ออาคาร	งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและจัดทำรายงาน	ชื่ออาคาร	งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและจัดทำรายงาน
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• จุดสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในอาคาร • สมุดทะเบียนรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้เช่าอาคาร และผู้ติดต่อประสานงาน • เอกสารบันทึกทรัพย์สินทั้งหมดภายในอาคารสำนักงาน • คู่มือการปฏิบัติตนในการป้องกันอัคคีภัย/การหนีไฟ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในอาคาร • จัดทำรายงานประจำเดือน, รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน (ระบุผลงาน ปัญหาอุปสรรค แผนงานเดือนต่อไป) • จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี • เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารสำนักงาน	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.16 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องการดำเนินการทางด้านบัญชี

ชื่ออาคาร	การดำเนินการทางด้านบัญชี	ชื่ออาคาร	การดำเนินการทางด้านบัญชี
1 STV	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ	7 LBP	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ/ติดตามหนี้
2 SMA	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ		• จัดทำ/บันทึกข้อมูลการรับเงิน รายงานสรุปรายได้, ลูกหนี้ค้างชำระตามกำหนดเวลา
3 SPY	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ		• จัดทำงบประมาณรายจ่ายการบริหารอาคาร/ควบคุมตรวจสอบให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ
6 SLT	• ดำเนินการออกใบแจ้งหนี้เพื่อจัดเก็บค่าเช่า, ค่าระบายน้ำร้อน, ค่าสาธารณูปโภค, ค่าที่จอดรถ, ค่าเช่าพื้นที่ส่วนกลาง และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากเจ้าของร่วม/ผู้เช่า / ผู้ใช้พื้นที่ รวมทั้งติดตามทวงถามรายการค้างชำระต่างๆ ทุกรูปแบบ ผู้รับจ้างไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบในกรณีที่เจ้าของร่วม/ผู้เช่าพื้นที่ค้างชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าว	10 TIC	• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ/นำเสนอมาตรการติดตามหนี้
	• บันทึกข้อมูลเอกสารการเก็บเงิน รายได้ ค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามข้อกำหนดและหรือกฎระเบียบที่กำหนด		• จัดทำ/บันทึกข้อมูลการรับเงิน รายงานสรุปรายได้, ลูกหนี้ค้างชำระตามกำหนดเวลา
	• ดำเนินการในการจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าจ้าง		• ควบคุมดูแลการเบิกจ่าย, การบริหารการเงิน ที่ได้รับอนุมัติอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม ตรวจสอบได้
	• ประสานงานและติดต่อกับหน่วยงานราชการสำหรับการเสียภาษี ณ ที่จ่าย และภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมถึงภาษีอื่นๆ (ถ้ามี)		• เป็นตัวแทนผู้ว่าจ้างในการประสานงานว่าจ้างนายความในการติดตามเงินค้างชำระ
	• จัดทำบัญชีการเงินตามรูปแบบที่ได้ตกลงกับฝ่ายบัญชีหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง และประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับการจัดจ้างจากผู้ว่าจ้าง		• ประสานงานติดต่อกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องด้านภาษีต่างๆ : ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษี ณ ที่จ่าย ฯลฯ
	• ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานกับผู้รับเหมา และ/หรือ คู่สัญญาที่เข้ามาปฏิบัติงานในเรื่องการจ่ายเงิน ออกใบเรียกเก็บเงิน และใบรับรองผลงาน รวมทั้งให้คำแนะนำกับผู้ว่าจ้างในการชำระหนี้		• จัดทำรายงานบัญชีรายรับ-รายจ่าย, งบดุล/งบประมาณรายรับ-รายจ่ายและเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจริงเพื่อควบคุมรายจ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด
	• จัดทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย และทำรายงานสถานการณ์งบดุลของอาคาร เพื่อรายงานให้ผู้ว่าจ้างรับทราบเป็นรายเดือน พร้อมทั้งจัดทำงบประมาณรายรับ - รายจ่าย และเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจริงทุกเดือนเพื่อควบคุมรายจ่ายให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด		• ปิดบัญชีและประสานงานจัดส่งให้ผู้ตรวจสอบบัญชี
	• ประสานงานในการปิดบัญชีกับผู้ตรวจสอบบัญชี		• จัดทำระบบเรียกเก็บเงิน/ติดตามหนี้/ออกใบเสร็จรับเงิน ให้สามารถตรวจสอบได้
	• ดูแลค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะต้องจ่ายให้กับบริษัทคู่สัญญาต่างๆ		• รับผิดชอบดูแลบัญชีเงินฝาก, เงินกองทุนของนิติฯ ให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและข้อบังคับของนิติฯ

ตารางที่ 3.1.17 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านกฎหมายและนิติกรรมสัญญา
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• เตรียม/ร่างสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ดูแล/บริหาร/จัดสรรการใช้พื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎระเบียบควบคุมอาคารสูง
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ดำเนินการเจรจาต่อรองในด้านราคา/เงื่อนไขที่เหมาะสม คุ้มครองความเสียหายกับบริษัทประกันภัย
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
6 SLT	• จัดส่ง / นำเสนอรูปแบบสัญญาว่าจ้างมาตรฐาน และเตรียมร่าง/จัดทำสัญญาต่างๆ อาทิเช่น สัญญาเช่าพื้นที่ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน	10 TIC	• เตรียม/ร่างสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร
	• ดูแลการบริหารและจัดสรรพื้นที่ในแต่ละประเภทอาคารทั้งพื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอาคาร		• ดูแล/บริหาร/จัดสรรการใช้พื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎระเบียบควบคุมอาคารสูง
	• ดำเนินการเจรจา ต่อรองในเงื่อนไขด้านราคา และด้านคุ้มครองความเสียหายต่างๆ ของอาคาร เพื่อให้ได้ราคาและเงื่อนไขที่เหมาะสมจากบริษัทประกันภัย		• ดำเนินการเจรจาต่อรองในด้านราคา/เงื่อนไขที่เหมาะสม คุ้มครองความเสียหายกับบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 3.1.18 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านบริการลูกค้า / ผู้เช่า

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านบริการลูกค้า / ผู้เช่า	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านบริการลูกค้า / ผู้เช่า
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ดูแลและจัดการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการลูกค้า (Rent service)
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ส่งมอบพื้นที่เช่า
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดเก็บค่าเช่าและติดตามหนี้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ควบคุมการเข้าตกแต่งพื้นที่เช่า
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
		10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.19 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการด้านตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร

ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร	ชื่ออาคาร	งานจัดการด้านตกแต่ง/ต่อเติม/ซ่อมแซมอาคาร
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• จัดทำแผนงานปรับปรุง/ซ่อมแซม/ตกแต่งต่อเติม เสนอผู้ว่าจ้าง
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ประสานงานและจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจัดซื้อ/จัดจ้าง
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดเตรียมเอกสารสัญญาการให้บริการกับผู้รับเหมาหรือคู่สัญญา พร้อมจัดทำใบเสนอราคา/เงื่อนไขค่าแนะนำ/ข้อเปรียบเทียบ เพื่อประโยชน์
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้		ต่อการศึกษาการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ให้คำแนะนำ/คัดเลือกผู้รับเหมาที่คุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน
6 SLT	• จัดทำแผนงานการปรับปรุง/ซ่อมแซม/ดูแลรักษาสภาพเสนอต่อผู้ว่าจ้าง		• ควบคุมดูแล/ประสานงานการทำงานของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงาน
	• ประสานงานและจัดเตรียมร่าง TOR ในการว่าจ้างให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
	• จัดเตรียมเอกสารสัญญาในการให้บริการ และการบำรุงรักษา ซ่อมแซมกับผู้รับเหมาและคู่สัญญาจัดเตรียมเอกสารประกอบขั้นตอนการเสนอราคา	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
	การประกวดราคา การให้คำแนะนำ ข้อเปรียบเทียบเพื่อประโยชน์ต่ออาคารและผู้ว่าจ้างในการสั่งจัดซื้อ/จัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ	10 TIC	• จัดทำแผนงานปรับปรุง/ซ่อมแซม/ตกแต่งต่อเติม เสนอผู้ว่าจ้าง
	• ให้คำแนะนำ ในการคัดเลือกผู้รับเหมา หรือผู้ดำเนินการในการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ว่าจ้างในการเสนองานซ่อมแซม /ตกแต่ง /ต่อเติมอาคารสำนักงาน		• จัดเตรียมเอกสารสัญญาการให้บริการกับผู้รับเหมาหรือคู่สัญญา พร้อมจัดทำใบเสนอราคา/เงื่อนไขค่าแนะนำ/ข้อเปรียบเทียบ
	• ประสานงานกับผู้รับเหมา และคู่สัญญาในการเข้ามาปฏิบัติงานซ่อมแซมและบำรุงรักษางานอาคาร ระบบไฟฟ้า ระบบเครื่องกล (ลิฟท์, ปรับอากาศ, บำบัดน้ำเสีย)		เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ
	• จัดการดูแลประสานงานซ่อมแซม /ตกแต่ง /ต่อเติม อาคารเพื่อป้องกันและลดการเกิดให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้อาคารน้อยที่สุด		• ให้คำแนะนำ/คัดเลือกผู้รับเหมาที่คุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน
			• ควบคุมดูแล/ประสานงานการทำงานของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบอาคารและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้อาคารให้น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.1.20 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานบริหารจัดการอาคาร (Building Management Service)

ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการอาคาร (Building Management Service)	ชื่ออาคาร	งานบริหารจัดการอาคาร (Building Management Service)
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• ควบคุม/ดูแลทรัพย์สิน, พื้นที่ของอาคารภายในและบริเวณโดยรอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ให้บริการและอำนวยความสะดวกในการใช้ประโยชน์ในพื้นที่อาคาร
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• แก้ไขปัญหาฉุกเฉินเร่งด่วนต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดทำคู่มือระเบียบการใช้อาคารแก่ผู้เช่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงควบคุมดูแลและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตาม
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ตรวจสอบการทำงาน/ประสานงานกับ Sub-contractors ในงานบริการส่วนกลาง
6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้		• อำนวยความสะดวก/ดูแล/ตรวจสอบการใช้พื้นที่ กรณีมีการร้องขอใช้หรือเช่าพื้นที่ เพื่อประชาสัมพันธ์หรือทำกิจกรรมต่างๆ
7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดหาและคัดเลือกผู้รับเหมาช่างบริการต่างๆ แนะนำแก่ผู้ว่าจ้างและผู้เช่าอาคาร
8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ดูแลคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างและอาคาร จัดให้มีการทำประกันภัยอาคาร ฯลฯ
9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ติดตามประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร
			• ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ว่าจ้าง และผู้เช่าพื้นที่

ตารางที่ 3.1.21 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการส่งมอบพื้นที่เช่า และการตกแต่งพื้นที่เช่า

ชื่ออาคาร	งานจัดการส่งมอบพื้นที่เช่า และการตกแต่งพื้นที่เช่า	ชื่ออาคาร	งานจัดการส่งมอบพื้นที่เช่า และการตกแต่งพื้นที่เช่า
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• จัดหา และคัดสรรผู้รับเหมาตกแต่งที่มีความชำนาญ มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมให้นำเสนอคณะกรรมการฯ
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ตรวจสอบรายละเอียดการทำงาน รายการวัสดุอุปกรณ์ของผู้รับเหมาก่อนเข้าดำเนินงาน
6 SLT	• นำเสนอรายละเอียดผู้รับเหมาตกแต่งพื้นที่ในราคาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไว้ เพื่อใช้สำหรับการตกแต่งพื้นที่ก่อนให้เช่า เพื่อให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาว่าจ้าง		• ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาตกแต่งพื้นที่ ให้เป็นไปตามข้อตกลงตามสัญญา และให้ปฏิบัติตามระเบียบการตกแต่งที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
	• ตรวจสอบรายละเอียดการทำงาน รายการวัสดุอุปกรณ์ของผู้รับเหมาในงานตกแต่งพื้นที่ก่อนเช่า		• ตรวจสอบแบบการตกแต่งพื้นที่ ก่อนอนุมัติให้เช่าตกแต่งพื้นที่
	• ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาตกแต่งพื้นที่ให้เป็นไปตามข้อตกลง หรือข้อกำหนดในสัญญา		• ดูแล / ตรวจสอบด้านความปลอดภัย ความสะอาด การตกแต่งที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและงานระบบของอาคาร
	• ตรวจสอบแบบการตกแต่งพื้นที่เช่า ก่อนที่จะอนุมัติให้ผู้เช่าเข้าตกแต่งพื้นที่เช่า		• จัดเก็บแบบแปลนการตกแต่งพื้นที่เช่าทุกห้อง พร้อมข้อมูลผู้รับเหมา
	• ควบคุมการทำงานของบริษัทผู้รับเหมาตกแต่งพื้นที่เช่า ให้ปฏิบัติตามระเบียบการตกแต่งอาคารที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด		
	• ดูแล และตรวจสอบด้านความปลอดภัย และความสะอาดในการเข้าตกแต่งพื้นที่เช่า		
	• ดูแล และตรวจสอบการตกแต่งที่จะทำให้เกิดผลเสียกับโครงสร้าง หรือระบบของอาคาร		
	• ดำเนินการจัดเก็บแบบแปลนการตกแต่งของพื้นที่ให้เช่าทุกห้อง พร้อมข้อมูลผู้รับเหมา		

ตารางที่ 3.1.22 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องงานจัดการรับมอบคืนพื้นที่เช่า

ชื่ออาคาร	งานจัดการรับมอบคืนพื้นที่เช่า	ชื่ออาคาร	งานจัดการรับมอบคืนพื้นที่เช่า
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	10 TIC	• จัดทำ และตรวจสอบขอบเขต ข้อกำหนดในการรื้อถอน เพื่อส่งมอบพื้นที่คืนสภาพเดิม
5 TRS	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ตรวจสอบพื้นที่เช่าคืน
6 SLT	• จัดทำ และตรวจสอบ ขอบเขต และข้อกำหนดในการรื้อถอนให้กับผู้เช่า เพื่อทำการซ่อมแซมและส่งมอบพื้นที่เช่าให้กับคืนสู่สภาพเดิม		• ตรวจสอบโครงสร้าง, งานระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในพื้นที่เช่าที่ส่งคืน
	• ตรวจสอบโครงสร้าง, งานระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในพื้นที่เช่าที่ส่งคืน		• ตรวจสอบจุดบันทึกมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟฟ้า ครึ่งล่าสุดเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่าย
	• ตรวจสอบ จุดบันทึกมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟฟ้า ครึ่งล่าสุดเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่าย		• ตรวจสอบ และปลดสัญญาณโทรศัพท์เพื่อป้องกันการลักลอบการใช้หลังจากส่งมอบพื้นที่คืนแล้ว
	• ตรวจสอบ และปลดสัญญาณโทรศัพท์เพื่อป้องกันการลักลอบการใช้หลังจากส่งมอบพื้นที่คืนแล้ว		• ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ว่าจ้าง ในการตรวจรับพื้นที่เช่าคืน

ตารางที่ 3.1.23 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องวางระบบ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเฉพาะทางทุกราย เพื่อให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง

ชื่ออาคาร	วางระบบ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเฉพาะทางทุกราย เพื่อให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง	ชื่ออาคาร	วางระบบ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเฉพาะทางทุกราย เพื่อให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าจ้าง
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ควบคุม/ดูแลการใช้พื้นที่ เพื่อประชาสัมพันธ์/จัดกิจกรรมต่างๆ ของอาคารให้ลุล่วงไปด้วยดี
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้		• ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆของอาคารให้ลุล่วงไปด้วยดี
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้		• จัดประชุมประจำเดือนกับบริษัทผู้รับจ้างเฉพาะทาง เพื่อสรุปผลงาน/ปัญหาอุปสรรคของ การทำงานและแผนงานการทำงานต่อไป
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้		พร้อมทำบันทึกการประชุมเสนอต่อผู้ว่าจ้าง
5 TRS	• ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของบริษัทผู้รับเหมางานบริการอาคารทุกราย กำหนดขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงาน/ตารางการปฏิบัติงาน	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
	ให้เหมาะสมสอดคล้องอย่างมีประสิทธิภาพ	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
	• ตรวจสอบ ซ่อมแซม และปรับปรุงส่วนที่ชำรุดและสึกหรอของอาคาร ให้มีความสวยงามแข็งแรง ปลอดภัย และทรงคุณค่า	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
	• จัดทำตารางควบคุมการใช้ห้องสันทนาการต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบการใช้อาคาร	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
	• ควบคุมดูแล และประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าอาคารเข้าใจ และปฏิบัติตามระเบียบการใช้อาคาร	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.24 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องบริหารจัดการที่จอดรถ

ชื่ออาคาร	บริหารจัดการที่จอดรถ	ชื่ออาคาร	บริหารจัดการที่จอดรถ
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ หรือผู้ใช้อาคารสำนักงาน	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้
	• ดำเนินการจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถในอัตราตามนโยบาย และระเบียบของอาคาร		

ตารางที่ 3.1.25 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของอาคารและผู้เช่าอาคาร

ชื่ออาคาร	จัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของอาคารและผู้เช่าอาคาร	ชื่ออาคาร	จัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าของอาคารและผู้เช่าอาคาร
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• นำเสนอประเภท, ชนิด / กำหนดการ / สถานที่,วิธีการ / ผู้รับผิดชอบ / งบประมาณในการจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้ว่าจ้างพิจารณา	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ตารางที่ 3.1.26 : แสดงขอบเขตงานการจัดการอาคารเรื่องจัดการซ่อมอพยพหนีไฟ

ชื่ออาคาร	จัดการซ่อมอพยพหนีไฟ	ชื่ออาคาร	จัดการซ่อมอพยพหนีไฟ
1 STV	• ไม่ได้กล่าวไว้	6 SLT	• ไม่ได้กล่าวไว้
2 SMA	• ไม่ได้กล่าวไว้	7 LBP	• ไม่ได้กล่าวไว้
3 SPY	• ไม่ได้กล่าวไว้	8 GTW	• ไม่ได้กล่าวไว้
4 CTS	• ไม่ได้กล่าวไว้	9 SRR	• ไม่ได้กล่าวไว้
5 TRS	• จัดการซ่อมอพยพหนีไฟและสาธิตการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดับเพลิงให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ผู้ใช้อาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	10 TIC	• ไม่ได้กล่าวไว้

ข้อค้นพบจากการศึกษา

ผู้วิจัยขอรายงานผลการศึกษาที่ได้รวบรวมข้อมูลจากขอบเขตการจ้างงานที่ระบุในสัญญาจ้าง โดยสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

ขอบเขตงานจัดการอาคารมีความต้องการที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งการวางแผน การปฏิบัติงาน การรายงานผล และการเสนอแนะ รายละเอียดในขอบเขตงานที่ปรากฏเป็นการบรรยายความต้องการในลักษณะบรรยาย Quantitative เป็นสำคัญ มีลักษณะความต้องการที่ระบุนั้นมีทั้งงานที่เป็นเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

นอกจากนี้ยังพบว่าในงานที่ระบุในสัญญาจ้างนั้นมีหลายงานมีเนื้อหาของงานที่เหมือนกันแต่กลับพบว่าถูกจัดอยู่ในหัวข้องานที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งมีการใช้ถ้อยคำที่แตกต่างกันออกไปก็พบว่ามียุอยู่เป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นชื่อของหัวข้องานหรือการบรรยายภาระงาน

3.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาหัวข้องานในเอกสารขอบเขตการว่าจ้างงานจัดการอาคารข้างต้นพบว่า หัวข้องานทั้ง 27 หัวข้อนั้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของงานในแต่ละหัวข้อว่ามีส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานประเภทใด ก็พบว่าหัวข้องานทั้งหมดสามารถจำแนกออก ได้เป็น 9 หมวดงาน ดังแสดงในรูปที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงหมวดงานที่จำแนกออกตามลักษณะของงาน



จากนั้นนำรายละเอียดงานของแต่ละหัวข้องานจากขอบเขตการว่าจ้างงานจัดการอาคารใน สัญญามาทำการบันทึกลงในหมวดงานที่จัดขึ้นใหม่ พร้อมทั้งวิเคราะห์หาจำนวนความถี่ของงาน ที่พบนั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์โดยละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 การวิเคราะห์งานจัดการอาคารทั่วไป

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการอาคารทั่วไป สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.1 คือ

- งานที่พบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดการประชุมระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เพื่อรายงานผลการดำเนินการ/ ปัญหาอุปสรรค 9 อาคาร
 - ดูแลทรัพย์สิน, พื้นที่ของอาคารภายในและบริเวณโดยรอบ 9 อาคาร
 - นำเสนอข้อบังคับ กฎ ระเบียบการใช้อาคาร 9 อาคาร
 - ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน/ประสานงานกับ Sub-contractors งานบริการอาคาร 10 อาคาร
 - ดูแลจัดการด้านงานธุรการ, เอกสาร, รายงาน, สัญญาต่าง ๆ 10 อาคาร
- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - การรับเรื่องร้องเรียน 4 อาคาร
 - จัดกิจกรรมสนทนาการเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี 3 อาคาร
 - จัดทำแผนการดำเนินงาน แผนการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการให้บริการ 3 อาคาร
 - จัดการด้านกฎหมาย/นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร 3 อาคาร
 - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง 2 อาคาร
 - จัดทำแบบสำรวจและแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเป็นรายปี 1 อาคาร

ตารางที่ 3.2.1 แสดงขอบเขตงานจัดการอาคารทั่วไปและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการอาคารทั่วไป	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ดูแลทรัพย์สิน, พื้นที่ของอาคารภายในและบริเวณโดยรอบ	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
• นำเสนอข้อบังคับ กฎ ระเบียบการใช้อาคาร	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
• ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานประสานงานกับ Sub-contractors งานบริการอาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• จัดการประชุมระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง เพื่อรายงานผลการดำเนินการ/ปัญหาอุปสรรค	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
• ดูแลจัดการดำเนินงานธุรการ, เอกสาร, รายงาน, สัญญาต่าง ๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
• จัดกิจกรรมสัมพันธ์การเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี					✓		✓			✓
• จัดทำแผนการดำเนินงาน แผนการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการให้บริการ						✓	✓			✓
• จัดทำแบบสำรวจและแบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเป็นรายปี						✓				
• ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง							✓			✓
• การรับเรื่องร้องเรียน					✓	✓	✓			✓
• จัดการด้านกฎหมาย/นิติกรรมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร						✓	✓			✓

3.2.2 การวิเคราะห์งานจัดการระบบวิศวกรรมอาคาร

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการระบบวิศวกรรมอาคาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.2 คือ

- งานที่พบบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - ดูแลบำรุงรักษา/ซ่อมแซม/ปรับปรุงงานระบบต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 10 อาคาร
- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดวางระบบและควบคุมการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ 4 อาคาร
 - ควบคุมดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักรและระบบประกอบอาคาร (Operation) 4 อาคาร
 - ดูแล/จัดเก็บเอกสาร เช่น แบบก่อสร้างจริง, คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ 4 อาคาร
 - จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องจักร/เครื่องมือ/เครื่องใช้ 3 อาคาร
 - ควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมา 2 อาคาร

- ดูแล/บริการซ่อมแซมทั่วไป ตามการร้องขอ : Work Request 3 อาคาร
- จัดทำแผนงานและงบประมาณค่าใช้จ่าย และกำหนดระยะเวลาดำเนินการ เกี่ยวกับการซ่อมบำรุง 3 อาคาร
- จัดเก็บฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายในงานระบบวิศวกรรม 1 อาคาร

ตารางที่ 3.2.2 แสดงขอบเขตงานจัดการระบบวิศวกรรมอาคารและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการระบบวิศวกรรมอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ดูแลบำรุงรักษา/ซ่อมแซม/ปรับปรุงงานระบบต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
• จัดเก็บฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายในงานระบบวิศวกรรม				√						
• จัดวางระบบและควบคุมการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อะไหล่สำรองต่างๆ				√		√	√			√
• จัดทำทะเบียนทรัพย์สินเครื่องจักร/เครื่องมือ/เครื่องใช้				√			√			√
• ควบคุมดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมา				√			√			
• ควบคุมดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักร และระบบประกอบอาคาร (Operation)					√	√	√			√
• ดูแล/บริการซ่อมแซมทั่วไป ตามการร้องขอ : Work Request					√	√	√			
• ดูแล/จัดเก็บเอกสาร เช่น แบบก่อสร้างจริง, คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ					√	√	√			√
• จัดทำแผนงานและงบประมาณค่าใช้จ่าย และกำหนดระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง						√	√			√

3.2.3 การวิเคราะห์งานจัดการโครงการ

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการโครงการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.3 คือ

- งานที่พบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - ให้คำแนะนำ/คัดเลือกผู้รับเหมาที่คุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน 9 อาคาร
 - ควบคุมดูแล/ประสานงานการทำงานของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงาน 10 อาคาร
- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดทำแผนงานปรับปรุง/ซ่อมแซม/ตกแต่งต่อเติม เสนอผู้ว่าจ้าง 4 อาคาร
 - ประสานงานและจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจัดซื้อ/จัดจ้าง 4 อาคาร
 - จัดเตรียมเอกสารสัญญาการให้บริการกับผู้รับเหมาหรือคู่สัญญา 4 อาคาร

ตารางที่ 3.2.3 แสดงขอบเขตงานจัดการโครงการและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการโครงการ	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ให้คำแนะนำ/คัดเลือกผู้รับเหมาที่คุณสมบัติเหมาะสมในการเสนองาน	√	√	√	√		√	√	√	√	√
• ควบคุมดูแล/ประสานงานการทำงานของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงาน	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
• จัดทำแผนงานปรับปรุง/ซ่อมแซม/ตกแต่งต่อเติม เสนอผู้ว่าจ้าง				√		√	√			√
• ประสานงานและจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจัดซื้อ/จัดจ้าง				√		√	√			√
• จัดเตรียมเอกสารสัญญาการให้บริการกับผู้รับเหมาหรือคู่สัญญา				√		√	√			√

3.2.4 การวิเคราะห์งานจัดการพื้นที่เช่า

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการพื้นที่เช่า งานที่พบทั้งหมดน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่ ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.4

- ควบคุมดูแลและตรวจสอบการตกแต่งพื้นที่เช่า 3 อาคาร
- ควบคุมและตรวจสอบการรับพื้นที่เช่าคืน 3 อาคาร
- ดูแลจัดการการส่งมอบพื้นที่เช่า 3 อาคาร

ตารางที่ 3.2.4 แสดงขอบเขตงานจัดการพื้นที่เช่าและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการพื้นที่เช่า	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ควบคุมดูแลและตรวจสอบการตกแต่งพื้นที่เช่า						√	√			√
• ควบคุมและตรวจสอบการรับพื้นที่เช่าคืน						√	√			√
• ดูแลจัดการการส่งมอบพื้นที่เช่า						√	√			√
• ตรวจสอบค่าสาธารณูปโภค						√				

3.2.5 การวิเคราะห์งานจัดการด้านบัญชีและการเงิน

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการด้านบัญชีและการเงิน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.5 คือ

- งานที่พบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดทำแผน/ควบคุมการใช้งบประมาณ 9 อาคาร
 - ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการบริหารอาคารที่ต้องชำระให้ตรงตามกำหนดสัญญา 9 อาคาร

- ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ/ติดตามหนี้ 9 อาคาร
- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - เสนอแนะการจัดการเงินกองทุน 4 อาคาร
 - จัดทำรายงานบัญชีรายรับ-รายจ่าย/รับชำระค่าบริการ 4 อาคาร
 - จัดทำงบบัญชี-การเงิน และประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับการจัดจ้างจากผู้ว่าจ้าง 3 อาคาร
 - ประสานงานและติดต่อกับหน่วยงานราชการสำหรับการเสียภาษี 2 อาคาร

ตารางที่ 3.2.5 แสดงขอบเขตงานจัดการด้านบัญชี การเงินและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการด้านบัญชีและการเงิน	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• จัดทำแผน/ควบคุมการใช้งบประมาณ	√	√	√		√	√	√	√	√	√
• เสนอแนะการจัดการเงินกองทุน	√	√	√		√					
• ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าเช่า/ค่าบริการ/ติดตามหนี้	√	√	√	√		√	√	√	√	√
• จัดทำรายงานบัญชีรายรับ-รายจ่าย/รับชำระค่าบริการ		√				√		√		√
• ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการบริหารอาคารที่ต้องชำระให้ตรงตามกำหนดสัญญา	√	√	√		√	√	√	√	√	√
• ประสานงานและติดต่อกับหน่วยงานราชการสำหรับการเสียภาษี						√				√
• จัดทำงบบัญชี-การเงิน และประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับการจัดจ้างจากผู้ว่าจ้าง						√			√	√

3.2.6 การวิเคราะห์งานจัดการด้านบุคลากร

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการด้านบุคลากร สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.6 คือ

- งานที่พบบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงานและประเมินผลตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน 7 อาคาร
 - คู่มือแผนการปฏิบัติงาน/กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร 7 อาคาร
 - จัดหาบุคลากร 10 อาคาร

- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน 3 อาคาร

ตารางที่ 3.2.6 แสดงขอบเขตงานจัดการด้านบุคลากรและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการด้านบุคลากร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• จัดหาบุคลากร	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
• กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน และประเมินผลตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน				√	√	√	√	√	√	√
• จัดทำแผนการปฏิบัติงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร				√	√	√	√	√	√	√
• จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน						√	√			√

3.2.7 การวิเคราะห์งานจัดการพลังงาน

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการพลังงานพบว่า งานทั้งหมดที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.7 คือ

- ติดตาม/รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการใช้พลังงาน 4 อาคาร
- จัดทำแผนและมาตรการ เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงาน 4 อาคาร
- ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์/ระบบประกอบอาคาร 3 อาคาร
- นำเสนอแนวคิดและแผนปรับปรุงอาคารและระบบประกอบอาคาร 3 อาคาร

ตารางที่ 3.2.7 แสดงขอบเขตงานจัดการพลังงานและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการพลังงาน	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ติดตาม/รวบรวมข้อมูลและประเมินผลการใช้พลังงาน				√		√	√			√
• ตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพอุปกรณ์/ระบบประกอบอาคาร				√			√			√
• จัดทำแผนและมาตรการ เพื่อบริหารจัดการการใช้พลังงาน				√		√	√			√
• นำเสนอแนวคิดและแผนปรับปรุงอาคารและระบบประกอบอาคาร				√			√			√

3.2.8 การวิเคราะห์งานจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคาร

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานพบว่าในหมวดงานจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคารพบว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มงาน ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.8 คือ

- งานที่พบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - ดูแลจัดการด้านความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอาคาร 6 อาคาร
 - จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 6 อาคาร
- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - จัดการซ่อมอพยพหนีไฟและสาธิตการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดับเพลิง 1 อาคาร
 - ให้คำปรึกษา/เสนอแนะการทำประกันภัยความเสี่ยงอาคาร 1 อาคาร

ตารางที่ 3.2.8 แสดงขอบเขตจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคารและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการสุขอนามัยและความปลอดภัยอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• ดูแลจัดการด้านความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอาคาร	√	√	√	√				√	√	
• จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	√	√	√	√				√	√	
• จัดการซ่อมอพยพหนีไฟและสาธิตการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดับเพลิง					√					
• ให้คำปรึกษา/เสนอแนะการทำประกันภัยความเสี่ยงอาคาร					√					

3.2.9 การวิเคราะห์งานจัดการสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาเงื่อนไขการว่าจ้างในส่วนของขอบเขตงานที่พบว่าในหมวดงานจัดการสิ่งแวดล้อม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 3.2.9 คือ

- งานที่พบมากกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - การจัดเก็บขยะ/สิ่งปฏิกูลภายในอาคาร และการขนย้ายออกจากพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ 6 อาคาร

- งานที่พบน้อยกว่า 5 อาคาร ได้แก่
 - สรุปผล/นำเสนอแนวทางปรับปรุงระบบ/อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง 3 อาคาร
 - จัดทำแผน/มาตรการการจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ,น้ำเสียของอาคาร 2 อาคาร
 - รายงาน/นำเสนอผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมรายปี 2 อาคาร
 - ควบคุมให้การทำงานของระบบประกอบอาคารเป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม 1 อาคาร

ตารางที่ 3.2.9 แสดงขอบเขตงานจัดการสิ่งแวดล้อมและจำนวนความถี่ที่พบ

งานจัดการสิ่งแวดล้อม	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
• การจัดเก็บขยะ/สิ่งปฏิกูลภายในอาคาร และการขนย้ายออกจากพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√				√	√	
• จัดทำแผนมาตรการการจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ,น้ำเสียของอาคาร				√						√
• รายงาน/นำเสนอผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมรายปี				√						√
• สรุปผล/นำเสนอแนวทางปรับปรุงระบบ/อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง				√	√					√
• ควบคุมให้การทำงานของระบบประกอบอาคารเป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม										√

3.3 ผลสรุปจากการศึกษา

จากการศึกษาความต้องการในการจัดการอาคาร จากขอบเขตการจ้างพบว่างานที่พบอยู่ในขอบเขตการจ้างทั้ง 9 หมวดงาน ที่พบมีอยู่มากกว่า 5 อาคารขึ้นไป เช่น จัดการประชุม 9 อาคาร, ดูแลทรัพย์สิน 9 อาคาร, นำเสนอกฎระเบียบข้อบังคับ 9 อาคาร, ตรวจสอบการทำงาน Sub-Contractor 10 อาคาร, ดูแลซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร 10 อาคาร, จัดทำแผนงบประมาณ 9 อาคาร, ออกใบแจ้งหนี้ 9 อาคาร, ควบคุมค่าใช้จ่าย 9 อาคาร, จัดหาบุคลากร 10 อาคาร, กำหนดแผนการปฏิบัติงาน 7 อาคาร, ควบคุมดูแลงานรักษาความสะอาดและความปลอดภัย 9 อาคาร จึงสรุปได้ว่างานเหล่านี้เป็นงานขั้นพื้นฐานที่ทุกอาคารเห็นว่าจำเป็นและเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาคารสามารถประกอบกิจการได้ ส่วนงานที่พบอยู่ในขอบเขตการจ้างงานทั้ง 9 หมวดงาน ที่มีน้อยกว่า 5 อาคารลงมา เช่น การจัดกิจกรรมสัมมนา 3 อาคาร, จัดทำทะเบียนทรัพย์สิน 3 อาคาร, จัดทำ TOR 3 อาคาร ฯลฯ จึงอาจสรุปได้ว่า งานเหล่านี้เป็นงานที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญต่างกันออกไป ซึ่งในบางอาคารอาจเห็นว่าไม่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของอาคาร

แต่หากอาคารใดเห็นความสำคัญและมีความต้องการก็จะระบุไว้ในขอบเขตการจ้างงาน จึงทำให้พบเห็นเป็นบางสัญญาว่าจ้างเท่านั้น

ในขณะที่บางงาน เช่น การควบคุมดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักรและระบบประกอบอาคาร กลับพบว่ามิได้อยู่ในขอบเขตการจ้างเพียง 4 อาคาร โดยอาจเป็นไปได้ว่า เป็นความเข้าใจของทั้ง 2 ฝ่ายว่า เป็นหน้าที่โดยตรงของบริษัทจัดการอาคารหรือเป็นวัตถุประสงค์ของการจ้างงานจัดการอาคารอยู่แล้ว จึงไม่ได้ระบุให้เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่งยังพบว่ายังมีอีกหลายงานที่มีลักษณะเป็นเช่นนี้

สำหรับในหมวดงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่หมวดงานจัดการด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 67.50 ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างทุกอาคารให้ความสำคัญเรื่องบุคลากรเนื่องจากเห็นว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดการอาคาร ส่วนหมวดงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ หมวดงานการจัดการพื้นที่เช่า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 25 และงานทั้งหมดเป็นงานที่รับผิดชอบดูแลเฉพาะส่วนที่เป็นการอำนวยความสะดวกเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการขายพื้นที่เช่า

อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบอีกว่าหมวดงานจัดการพลังงาน ผู้ว่าจ้างยังไม่ให้ความสำคัญมากนัก ซึ่งอาจเนื่องมาจาก ผู้ว่าจ้างมุ่งเน้นไปที่การให้บริการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้อาคารมากกว่า การจัดการพลังงานจึงอาจดำเนินการเป็นโครงการเฉพาะตามแต่กรณี ประการสำคัญสัญญาจ้างงานจัดการอาคารมีอายุสัญญาเพียง 1 ปี ทำให้การนำเสนอโครงการด้านการจัดการพลังงานที่ต้องใช้ระยะเวลาการติดตามและประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ

บทที่ 4

ความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร

ในบทนี้เป็นการรายงานผลการศึกษารื่องความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร โดยผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของอาคารที่เป็นกรณีศึกษาทั้ง 10 อาคาร ในหัวข้อต่าง ๆ รวม 13 หัวข้อ ที่ปรากฏตามแบบสัมภาษณ์ในภาคผนวก ข โดยจะได้แสดงผลการศึกษาลงละเอียดดังนี้

4.1 การศึกษาความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารอาคารของอาคารกรณีศึกษาทั้ง 10 แห่ง โดยการสัมภาษณ์ ใช้คำถามแบบปลายเปิด ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในแง่มุมต่างซึ่งสะท้อนให้เห็นแนวคิดได้เป็นอย่างดี คำตอบที่ได้มีความหลากหลายดังที่ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.1 โดยผู้ศึกษาจะได้ทำการแจกแจงว่าผู้บริหารในแต่ละอาคารมีความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคารเป็นอย่างไร ซึ่งจะได้ทำการจำแนกออกเป็นรายการคำถาม โดยแยกออกเป็นอาคารซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1.1 อาคารสิทธิวิรกิจ

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าอาคารมีความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริษัทจัดการอาคารเนื่องจากบริษัทเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคารประกอบกับมีทีมงาน Outsource ที่มีความพร้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคารจะทำให้สามารถดำเนินการด้านอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การดูแลรักษาอาคารให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน คู่มากับการลงทุน ที่สำคัญต้องมีความพร้อมใช้ตลอดเวลา

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นเริ่มจากการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นการรับทราบข้อมูล

ประกอบกับการพิจารณาสัญญาจ้างที่บริษัทบริหารอาคารเป็นผู้นำเสนอเข้ามาและนำมาสรุปเป็นขอบเขตของการจ้างงาน

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือเรื่ององค์ความรู้ในการบริหารอาคารที่จะช่วยรักษาสภาพและพัฒนาอาคารให้มีมูลค่าเพิ่มตลอดเวลา โดยนำเอากระบวนการในด้านการจัดการเอกสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่ออาคารและเอกสารนั้นเป็นหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ตลอดเวลา

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจัดการอาคารจะสามารถดูแลอาคารให้มีความพร้อมใช้และมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้บริการนั้นต้องทำให้ผู้ถือหุ้นและผู้บริหารเกิดความพึงพอใจและสามารถรักษาสถาบันลูกค้าผู้เช่ารายเดิมไว้ได้นานที่สุด

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดในเรื่องเดิมๆบ่อยครั้งและยังไม่มี การแก้ไขหรือยังไม่เห็นแนวทางการป้องกันเพื่อจะไม่ให้ปัญหานั้นกลับมาเกิดขึ้นอีกได้อย่างไร

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

(ไม่มี)

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากบุคคลากรที่ส่งเข้ามาปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพซึ่งจะส่งผลเสียต่างๆ ตามมาประกอบกับระบบการทำงานที่ต้องมีมาตรฐาน

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการที่รายรับของอาคารที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆเป็นดัชนีชี้วัด โดยที่ผู้เช่ารายเดิมต้องไม่ย้ายออกและดูจากจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้อาคาร

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก คือบริษัทจัดการมีวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพดีและดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาคารได้ อีกประการหนึ่งคือการติดตามงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ คือการจัดการของบุคลากรที่ไม่โปร่งใสซึ่งเป็นประเด็นที่สร้างปัญหาอื่นๆตามมา

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากราคาที่ต้องเหมาะสมกับคุณภาพเป็นสำคัญ ส่วนชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือบริษัทผู้เสนอราคาได้ทำการศึกษาข้อมูลของอาคารมาอย่างละเอียด

4.1.2 อาคารสามัคคีประกันภัย

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกให้บริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าบริษัทจัดการอาคารเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคารประกอบเจ้าอาคารมีภาระงานด้านอื่นๆหลายเรื่องและจะมีค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรมาก

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การดูแลรักษาอาคารต่างๆไปทั้งในด้านกายภาพและบุคลากร ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาคาร

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นได้มอบหมายให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้เสนอมา

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือเป็นผู้บริหารอาคารแทนเจ้าของในทุกๆเรื่อง

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจัดการอาคารจะสามารถบริหารค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ของอาคาร

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดขึ้นจากในกรณีที่ต้องการจะเปลี่ยนบริษัทจัดการอาคารแล้วเกรงว่าจะเกิดผลกระทบต่อการใช้บริการ

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือการเปลี่ยนแปลงบุคลากรประจำหน่วยงานบ่อย ซึ่งในกรณีที่บุคลากรขาดก็มักไม่สามารถส่งมาทดแทนได้

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากความซื่อสัตย์ในการบริหารจัดการของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเวลาการมาปฏิบัติงานและการประสานงานจัดซื้อจัดจ้าง

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการตรวจสอบรายงานผลการปฏิบัติงานทุกเดือนและดูจากการปฏิบัติงานว่าสามารถเป็นไปตามแผนหรือไม่

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือบริษัทจัดการให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการหลายๆเรื่องโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ บุคลากรไม่มีความเป็นเจ้าของ(Ownership) ไม่รักองค์กร

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากราคาที่ต้องเหมาะสมกับคุณภาพเป็นสำคัญ ส่วนชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือบริษัทผู้เสนอราคาได้ทำการศึกษาข้อมูลของอาคารมาอย่างละเอียดสามารถนำเสนอการบริหารงานให้บริษัทมีความก้าวหน้าและเห็นถึงความต้องการของเจ้าของอาคารได้เป็นอย่างดี

4.1.3 อาคารสีเขียว

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าเพื่อให้การบริหารจัดการอาคารที่เป็นระบบ

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่ ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีความทันสมัย บริหารจัดการในด้านต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพเช่นการจัดเก็บรายได้ที่ตรงเวลา การบำรุงรักษาเครื่องจักรที่มีคุณภาพ

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารถนั้นได้มอบหมายให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้เสนอมาและเป็นไปตามความต้องการที่เปลี่ยนไป

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพ

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจะส่งบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการอาคารที่สำคัญเป็นเรื่องการปฏิบัติงานในเชิงรุก

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดขึ้นจากบุคลากรที่มาประจำอาคารไม่ผ่านการฝึกอบรมและไม่ทราบข้อมูลของอาคารหรืองานที่ต้องดำเนินการต่อ การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือบุคลากรประจำหน่วยงานมีประสบการณ์น้อย เปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ควรจัดส่งบุคลากรอย่างน้อย 2-3 คน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้พิจารณาคัดเลือก

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากการสื่อสารข้อมูลของทีมงานส่งผลให้การจัดการไม่มีคุณภาพ

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการตรวจสอบรายงานผลการปฏิบัติงานทุกเดือนและดูจากการปฏิบัติงานว่าสามารถเป็นไปตามแผนหรือไม่

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือบริษัทจัดการให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบคือการรอปฏิบัติงานตามคำสั่ง ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับมีความน่าเชื่อถือ แนวทางการบริหารที่สามารถเป็นไปได้

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือต้องการรู้จักทีมบริหารก่อน กระบวนการการทำงานที่มีอยู่ดี วิธีการคัดสรรบุคลากร

4.1.4 อาคารชาร์เตอร์สแควร์

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าบริษัทจัดการอาคารเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร ประกอบกับมีทีมงาน Outsource ที่มีความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร ทำให้สามารถดำเนินการด้านอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เป็นอาคารสำนักระดับ 5 ดาว

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นที่ทีมงานด้านการจัดการอาคารของเจ้าของอาคารเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือคุณภาพของพนักงานที่มีความเหมาะสมทั้งด้านการศึกษา อายุ ประสบการณ์ จัดส่งบุคลากรครบตามจำนวน มีระบบการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะเจาะจงที่ตรงกับอาคาร ปฏิบัติงานครบตามสัญญา มีทีมงานจากส่วนกลางเข้าร่วมวิเคราะห์ปัญหาพร้อมเสนอแนวทางการแก้ไข รวมถึงอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องครบและเพียงพอ

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจะสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้เช่าในอาคาร โดยปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด รวมไปถึงสามารถสร้างมูลค่าในงานจัดการอาคารและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้กับเจ้าของอาคาร

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดขึ้นจากบุคลากรที่มาประจำอาคารไม่ผ่านการฝึกอบรมและทำให้การให้บริการกับผู้เช่าไม่มีคุณภาพ

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือระบบมาตรฐานที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพไม่สอดคล้องกับระบบของเจ้าของอาคาร หากเป็นไปได้ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้งานรวดเร็วขึ้น

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากการจัดการความเสี่ยงของอาคารที่ไม่ทราบว่าบริษัทจัดการอาคารดำเนินการอย่างไร คุณภาพงานที่ไม่มีการตรวจสอบ

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากมาตรฐานของอาคารที่กำหนดไว้เป็นหลัก

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือคุณภาพของทีมงานที่ได้ประสิทธิภาพ

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบคือการย้ายบุคลากรที่มีคุณภาพออกจากหน่วยงานไปอยู่ที่อื่น

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับ Top 5 และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือกรณีศึกษาของอาคารที่ตรงตามลักษณะของอาคารตนเองและตัวอย่างการบริหารอาคารที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

4.1.5 อาคารธรรมาสาร

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคารเนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร ซึ่งจะสามารถควบคุมค่าและคุณภาพในการบริหารอาคารได้

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การดูแลเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัย ความสะอาด สวยงาม การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เช่าและเป็นอาคารประหยัดพลังงาน

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นที่งานด้านการจัดการอาคารของเจ้าของอาคารเป็นผู้กำหนดขึ้นเองและมีการปรับปรุง/ขยายขอบเขตงานให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปี

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือการให้บริการที่นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในขอบเขตงานและการดูแลอาคารให้เทียบเคียงหรือทันสมัยไม่ด้าหลังกว่าอาคารอื่น

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจะนำเสนอนวัตกรรมจากการใช้ประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาอาคาร

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดขึ้นจากการขาดการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี มีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีการรายงานความสำเร็จของงาน

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคาร คือการบริหารจัดการที่มีความล่าช้า ไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในการประเมินงานผิดพลาด แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด มาให้เสียค่าใช้จ่ายมากโดยไม่จำเป็น

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากมาตรฐานของอาคารที่กำหนดไว้เป็นหลักและเสียงตอบรับจากผู้ใช้อาคาร

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก คือคุณภาพของทีมงานที่ได้ประสิทธิภาพมีการทำงานเป็น Team Work ที่ดี

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ คือการที่บุคลากรไม่มี Service mind หรือในบางกรณีมีความเป็นกันเองกับผู้ว่าจ้างมากเกินไป

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ มีผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหลายอาคารอยู่ในเกณฑ์ดี และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือมีรูปแบบการบริหารอาคารอย่างมืออาชีพ ทำการศึกษารายละเอียดของอาคารมาเป็นอย่างดี สามารถมองเห็นความต้องการและมีแผนการปรับปรุงอาคารมานำเสนอ

4.1.6 อาคารสมุท ทาวเวอร์

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าบริษัทจัดการอาคารเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร ประกอบกับมีทีมงาน Outsource ที่มีความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร ทำให้สามารถดำเนินการด้านอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การเป็นอาคารชั้นนำในกรุงเทพฯ ที่มีชื่อเสียงแข่งขันกับอาคารอื่นได้

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้เสนอเข้ามา

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีทีมงานจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอเจ้าของอาคารเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ทำการบำรุงรักษาอาคารให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่อบริษัทจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจะสามารถทำในสิ่งที่ต้องการบริหารจัดการให้มีความเป็นเลิศในทุกๆด้านและทำให้มีผู้เช่าในอาคารมากขึ้น

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดขึ้นจากการที่บริษัทส่งบุคลากรที่ไม่มีความสามารถหรือประสบการณ์ในการทำงานน้อยเข้ามาปฏิบัติงาน

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือการบริหารจัดการที่มีความล่าช้า

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากเวลาที่บุคลากรขาดงานแล้วไม่มีการส่งเข้ามาทดแทน ความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานและความซื่อสัตย์โดยเฉพาะเรื่องเวลาการเข้าปฏิบัติงาน

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลงานทุก 1 เดือน โดยใช้แบบฟอร์มซึ่งมีการให้คะแนนเพื่อวัดการทำงาน ผลตอบรับจากผู้ใช้อาคาร

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก คือได้รับคำแนะนำในการบริหารจัดการที่ดี มีข้อมูลเชิงลึก เช่น ด้านบัญชี การเงิน การให้เช่าพื้นที่

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ คือมุมมองความต้องการที่แท้จริงไม่ตรงกัน

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียง ประวัติและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับมีผลงานที่ผ่านมา โปรแกรมหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดีและมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือมีแผนการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรวมถึงแนวคิดในการพัฒนา

4.1.7 อาคารลิเบอร์ตี พลาซ่า

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคารเกิดขึ้นจากเจ้าของอาคารไม่มีประสบการณ์และความรู้ความชำนาญในงานจัดการอาคาร

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การเป็นอาคารสำนักงานที่มีผู้เช่าและมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีความสะดวก/ปลอดภัย เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้อาคาร

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของที่อาคารนั้นให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้เสนอรายละเอียดเข้ามาก่อนจากนั้นอาคารจึงทำการพิจารณาอีกครั้ง

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีทีมงานจากส่วนกลางเข้าตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอเจ้าของอาคารเพื่อการปรับปรุงแก้ไข สามารถคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีความสามารถที่สุดเข้าดำเนินการในอาคาร มีการแสดงกระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ชัดเจน

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่อบริษัทจัดการอาคารโดยหวังว่าบริษัทจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เสมือนเป็นเจ้าของอาคารโดยบริหารจัดการอาคารให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

(ไม่มี)

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือการตัดสินใจของทีมงานที่ผิดพลาดโดยเฉพาะเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทีมงานประจำอาคารขาดความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

(ไม่มี)

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือบริษัทจัดการอาคารจะสามารถดูแลผลประโยชน์ให้กับเจ้าของอาคาร

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

(ไม่มี)

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ที่จะส่งเข้ามาปฏิบัติงานโดยเฉพาะในตำแหน่งผู้จัดการนิติบุคคลและจะดูจากทัศนคติของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน

- สิ่งที่ต้องการ/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือมีแผนการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอาคาร

4.1.8 อาคารเจมส์ ทาวเวอร์

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคารเนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร และมีความพร้อมมากกว่าอีกประการหนึ่งคือเจ้าอาคารไม่มีเวลา

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การดูแลอาคารให้มีความพร้อมในการใช้งานและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของอาคารคือการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอ

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือการดูแลจัดการอาคาร ณ สถานะปัจจุบันให้ดีที่สุดในทุกๆด้าน การเสนอนวัตกรรมให้เจ้าของอาคารได้รับทราบข้อมูล ทำการคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับราคาเพื่อเข้าดำเนินการ

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าการเปลี่ยนตัวบุคลากรใหม่นั้นต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาอันรวดเร็ว

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้นคือการปรับขึ้นราคาในแต่ละครั้งไม่ค่อยได้รับทราบถึงเหตุผลและหากเป็นไปได้ราคาที่ปรับใหม่นั้นต้องสมเหตุสมผล

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาของงานจัดการอาคารคือผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานแทนนั้นต้องมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษางานในหลายๆด้านเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบกับการให้บริการ

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากความโปร่งใสของการดำเนินการและความสามารถของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานและวัดผลจากภาพรวมของงานที่เกิดขึ้นต้องไม่สะดุดติดขัด

- ประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือคุณภาพของทีมงานที่มีความกระตือรือร้นในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ มีการรายงานที่ดี

- ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบคือในบางสถานการณ์ก็มีการปฏิบัติงานที่ล่าช้า

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ บุคลากรต้องมีความสามารถและมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

- สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือการแนะนำทีมงานที่จะมาปฏิบัติงานให้เจ้าของอาคารได้ทำความรู้จักและเป็นผู้พิจารณาคัดเลือก

4.1.9 อาคารสิรินรัตน์

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริษัทจัดการอาคารเนื่องจากบริษัทจัดการอาคารเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะและมีความพร้อมมากกว่าเจ้าของอาคาร อีกประการหนึ่งคือเจ้าอาคารไม่มีเวลาอีกทั้งต้องการให้การจัดการมีคุณภาพ

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นอยู่ที่การดูแลอาคารให้มีความพร้อมในการใช้งานและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของอาคารคือการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอโดยดูจากสัญญาจ้างงาน

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือการคัดเลือก Outsource ที่มีคุณภาพและนำเสนอการปรับปรุงสภาพลักษณะของอาคาร

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าจะสามารถดูแลให้อาคารมีความพร้อมใช้และมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้นคือการโยกย้ายบุคลากรบ่อย

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร
- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากเจ้าของอาคารไม่ทราบว่าคุณภาพงานที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมสอดคล้องกับอัตราค่าบริหารหรือไม่อย่างไร

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการตรวจสอบจากสัญญาจ้างงานและแผนการปฏิบัติงาน

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือการทำงานในเชิงรุก สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องสั่งการ

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบคือการปล่อยปละละเลยต่อกฎระเบียบซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออื่นๆตามมา

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ ต้องมีความโปร่งใสในกานนำเสนอมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

4.1.10 อาคารที่สีกู้ ทาวเวอร์

- ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยให้ความเห็นว่าความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคารเนื่องจากบริษัทจัดการอาคารเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะและมีความพร้อมมากกว่ามากกว่าเจ้าของอาคาร อีกประการหนึ่งคือ ต้องการแสดงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร

- เป้าหมายในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายโดยได้ชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายในงานจัดการอาคารนั้นคือการที่ต้องส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจสถาบันการเงิน เป็นอาคารที่มีความสะอาดปลอดภัย ระบบประกอบอาคารใช้งานได้โดยตลอดโดยไม่หยุดชะงัก

- ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงขั้นตอนและการกำหนดขอบเขตงานของอาคารคือการให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอเข้ามาและมีการปรับปรุง/ขยายขอบเขตงานให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปีและแก้ไขใหม่ช่วงต่อสัญญา

- สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือการปฏิบัติงานให้ได้ตามสัญญา ให้ความช่วยเหลือเฉพาะด้านเช่นการติดตามหนี้ค้างเร่งรัดหนี้สิน ให้คำปรึกษาคิดความต่าง ๆ รวมไปถึงเรื่องกระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาด

- ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคารโดยหวังว่าจะสามารถดูแลให้อาคารมีความพร้อมใช้และมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

- ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารนั้นคือเรื่องрсนิยม ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน

- จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารคือการตรวจสอบระบบการทำงานภายในควรมีทีมตรวจสอบคุณภาพของบริษัทรายงานผลให้ผู้ว่าจ้างได้รับทราบ

- ความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายให้เห็นว่าความกังวลใจในการจ้างงานจัดการอาคารนั้น เกิดจากการ Turn Over ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ความซื่อสัตย์และความจริงใจในการนำเสนองาน กับปัญหาที่เกิดขึ้นควรมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

- วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงวิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะประเมินผลจากการตรวจสอบจากสัญญาจ้างงานและแผนการปฏิบัติงาน

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวก

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงบวกคือมีทีมงานที่ดี

- ประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารในเชิงลบคือการทุจริตของพนักงานและบริษัทไม่รับผิดชอบต่อการกระทำนั้น ปล່อยให้มีความผิดพลาดในเรื่องเดิมบ่อยครั้ง

- หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารจะพิจารณาจากชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ มีอาคารที่บริหารอยู่มีคุณสมบัติเหมือนอาคารตนเองให้ดูเป็นตัวอย่าง มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ

- สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็น(Desirability)ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและอธิบายถึงสิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือบริษัทสามารถมองเห็นความต้องการของอาคารได้ มีข้อเสนอในการปรับปรุงอาคาร

ตารางที่ 4.1 : สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง

No.	1 STV	2 SMA	3 SPY	4 CTS	5 TRS	6 SLT	7 LBP	8 GTW	9 SRR	10 TIC
1	ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร									
	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้และผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร บริษัท Outsource มีทีมงานและบุคลากรที่มีความพร้อมมากกว่า มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา มากกว่าเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของบริหารเอง มีความยุ่งยากหลายเรื่อง เช่น ค่าใช้จ่ายและบุคลากร มีความรู้และความชำนาญด้านบริหารจัดการมากกว่าเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการบริหารจัดการที่ดีมีระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้และผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเจ้าของอาคาร มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา มากกว่าเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ใช่ธุรกิจหลักของเจ้าของกรรมสิทธิ์ เจ้าของอาคารไม่มีประสบการณ์และ ไม่มีความรู้ ความชำนาญ บริษัท Outsource มีระบบการจัดการที่ดีและทีมงานส่วนกลางที่พร้อมให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารไม่มีประสบการณ์และ ไม่มีความรู้ ความชำนาญ บริษัท Outsource มีระบบการจัดการที่ดีและทีมงานส่วนกลางที่พร้อมให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารไม่มีประสบการณ์และ ไม่มีความรู้ ความชำนาญ 	<ul style="list-style-type: none"> จากการแนะนำของกรรมการของ เจ้าของร่วม เจ้าของอาคารไม่มีความชำนาญทุกด้าน บริษัท Outsource มีระบบการจัดการที่ดี และประสบการณ์มากกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ บริษัท Outsource มีทีมงานและบุคลากรที่มีความพร้อมมากกว่า เจ้าของร่วมไม่มีเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางไม่ต้องการให้เจ้าของกรรมสิทธิ์รายใด รายหนึ่งเป็นผู้บริหารแต่เพียงรายเดียว เจ้าของกรรมสิทธิ์ไม่มีประสบการณ์ เจ้าของกรรมสิทธิ์ไม่มีเวลา ลักษณะการใช้งานของอาคารต้องให้บริการบุคคลทั่วไป จึงต้องการผู้มีความชำนาญเฉพาะด้าน ไม่ใช่ธุรกิจหลักของเจ้าของกรรมสิทธิ์
2	เป้าหมายในการจัดการอาคาร									
	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลอาคารที่มีอายุการใช้งานเป็นเวลานาน ให้มีความพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลอาคารทั่ว ๆ ทั่วด้านกายภาพและบุคลากรสร้างภาพลักษณ์ที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ของอาคารให้อยู่ในสภาพดี มีความทันสมัย การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดเก็บรายได้ตรงเวลา การบำรุงรักษาเครื่องจักรที่มีคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระดับคุณภาพให้เป็นอาคารสำนักงานให้ระดับ 5 ดาว 	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัย สบายงาม สะอาดและเป็นอาคารที่ประหยัดพลังงาน บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและผู้ใช้อาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นอาคารชั้นนำในกรุงเทพฯ และมีชื่อเสียงสามารถแข่งขันกับอาคารอื่นๆ ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นอาคารที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เป็นอาคารสำนักงานที่มีผู้เช่าจำนวนมาก เป็นอาคารที่มีความสะดวก / ปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลจัดการอาคารให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดในเรื่องของเครื่องไม้เครื่องมือ เครื่องจักรหรือบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลอาคารที่มีอายุการใช้งานเป็นเวลานาน ให้มีความพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ต้องมีภาพลักษณ์ที่ดี ต้องเสริมสร้างภาพพจน์ที่ส่งเสริมธุรกิจของสถาบันการเงิน เป็นอาคารที่มีความสะอาดและปลอดภัย เป็นอาคารที่มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ระบบประกอบอาคารใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่หยุดชะงัก
3	ขั้นตอนวิธีการกำหนดขอบเขตงาน									
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถือหุ้นเข้าประชุมร่วม ปรึกษาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ดูจากสัญญาจ้างงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการเป็นผู้นำเสนอเข้ามา จากสัญญาจ้างงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ตามความต้องการที่เปลี่ยนไป 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารเป็นผู้กำหนดเอง 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารเป็นผู้กำหนดขอบเขตงาน โดยระบุความต้องการไว้ในสัญญาจ้าง ปรับปรุงขยายขอบเขตงานให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการเป็นผู้นำเสนอเข้ามา 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการเป็นผู้นำเสนอเข้ามา เจ้าของอาคารเปิดโอกาสให้เข้ามาศึกษารายละเอียดของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการเป็นผู้นำเสนอเข้ามา ระบุความต้องการไว้ในสัญญาจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ดูจากสัญญาจ้างงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการเป็นผู้นำเสนอเข้ามา ปรับปรุงขยายขอบเขตงานให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปี แก้ไขขอบเขตงานในช่วงสิ้นสุดสัญญาและต่อสัญญาใหม่
4	สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร									
	<ul style="list-style-type: none"> องค์ความรู้ในการบริหารอาคาร การสื่อสารข้อมูลโดยเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นผู้บริหารจัดการแทนเจ้าของอาคารในทุก ๆ เรื่อง เช่น งานอาคาร ภูมิทัศน์ แม่บ้าน รปภ. รวมถึงค่าเช่า 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของพนักงานทั้งการศึกษา อายุ และประสบการณ์ อัตราพนักงานปฏิบัติงานครบตามสัญญาทุกวัน ต้องมีระบบการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงให้ตรงตามลักษณะอุปกรณ์ของอาคาร การปฏิบัติงานให้ได้ตาม Contract และขอบเขตงาน ต้องการทีมสนับสนุนจากส่วนกลางช่วยวิเคราะห์ หาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องครบและเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> บริการที่นอกเหนือจากข้อกำหนดหรือขอบเขตในสัญญาจ้างที่สามารถปฏิบัติได้ ดูแลอาคารให้สามารถเทียบเคียงหรือทันสมัยกว่าไม่ล้าหลังอาคารอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจากทีมส่วนกลาง มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการนำเสนอให้เจ้าของอาคารได้ปรับปรุงแก้ไข การบำรุงรักษาเพื่อให้อาคารมีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานจากทีมส่วนกลาง สามารถคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีความสามารถที่สุดให้เหมาะสมกับราคา กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการตรวจ 	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลจัดการอาคาร ณ สถานะปัจจุบันให้ดีขึ้นในหลาย ๆ ด้าน การนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับเจ้าของอาคารได้รับทราบข้อมูล สามารถคัดเลือกผู้รับเหมาที่มีความสามารถที่สุดให้เหมาะสมกับราคา 	<ul style="list-style-type: none"> การคัดเลือก Outsource ที่มีคุณภาพ นำเสนอการปรับปรุงภาพลักษณ์ของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานให้ได้ตาม Contract ความช่วยเหลือในปัญหาเฉพาะด้าน เช่น การติดตั้งลิฟต์ รั้วรั้วที่สิ้นประสิทธิภาพดี กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการตรวจ QC
5	ความคาดหวัง (Expectation) ที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร									
	<ul style="list-style-type: none"> สามารถดูแลให้อาคารมีความพร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ถือหุ้นและผู้บริหารมีความพึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทจัดการค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรที่เข้ามาบริหารจัดการ มีความรู้และประสบการณ์ด้านจัดการอาคาร การปฏิบัติงานเชิงรุก 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้เช่าภายในอาคาร สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนด สามารถสร้างมูลค่าทางด้านบริการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายให้กับเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> การนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ จากประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถทำในสิ่งที่ต้องการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจริงๆ ในทุก ๆ ด้าน สามารถเพิ่มจำนวนผู้เช่าพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัท Outsource สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนเหมือนเจ้าของอาคาร บริหารจัดการด้านอาคารให้เกิดมูลค่า 	<ul style="list-style-type: none"> กรณีเปลี่ยนบุคลากรใหม่ ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องในระยะเวลานานขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถดูแลให้อาคารมีความพร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการได้ตรงเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ มีแนวคิดและการนำเสนอแบบใหม่ ๆ นำเสนองานบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่างานไม่ใช่ให้ผู้ว่าจ้างจำกัด หรือกำหนดงานตาม Scope การนำเสนอการบริหารอาคารที่ศึกษาโดยมีคำแนะนำอะไรดี ๆ ที่เสนอกลับ การปรับปรุงคุณภาพอาคารทั้งการบริการและลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.1 : สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง

No.	1 STV	2 SMA	3 SPY	4 CTS	5 TRS	6 SLT	7 LBP	8 GTW	9 SRR	10 TIC
6 ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร										
	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดซ้ำๆ ซาก 	<ul style="list-style-type: none"> บางครั้งอยากเปลี่ยนบริษัทบริหาร แต่เกรงว่าจะเกิดผลกระทบต่อการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรไม่ผ่านการฝึกอบรมหรือทรีนนิ่ง พนักงานไม่ทราบข้อมูลของอาคารหรือปัญหาที่ต้องปฏิบัติต่อไป การเตรียมความพร้อมของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> มีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง ติดขัด บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานขาดการฝึกอบรมจากบริษัท การให้บริการกับผู้เช่าไม่ได้ไม่มีคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายใน ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ไม่รายงานผลสำเร็จของงานให้ลูกค้ารับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดส่งพนักงานที่ไม่มีความสามารถมาทำงานหรือประสบการณ์น้อย 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี 	<ul style="list-style-type: none"> การปรับราคาในการจ้างงานต้องสมเหตุสมผล 	<ul style="list-style-type: none"> โยกย้ายบุคลากรบ่อย 	<ul style="list-style-type: none"> เรื่องระดมความคิดเห็นไม่ตรงกัน
7 จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการ										
	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี 	<ul style="list-style-type: none"> การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ๆ และไม่สามารถหาทดแทนได้ทันที 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรมีประสบการณ์น้อย การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ควรมีการนำเสนอบุคลากรที่มีประสบการณ์ 2 - 3 คน ให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาคุณสมบัติก่อนปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบมาตรฐานที่ใช้ควบคุมคุณภาพงานระหว่าง outsource กับเจ้าของอาคารไม่สอดคล้องกัน การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> บริหารจัดการเรื่องเวลาที่ล่าช้า ไม่มีมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการจัดการที่ล่าช้า บริหารจัดการเรื่องเวลาที่ล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> การตัดสินใจของทีมงาน ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจและแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาทดแทน ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาของอาคาร ไม่ให้มีปัญหาและการบริการเจ้าของร่วม, ผู้เช่า และผู้ใช้อาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี 	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบการทำงานภายใน ควรมีทีมตรวจสอบ QC ของบริษัทเอง หรือ Audit
8 ความกังวลใจในการจ้างบริษัทจัดการอาคาร										
	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน รวมถึงระบบการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ความซื่อสัตย์ของการบริหารจัดการ เช่น เรื่องบุคลากรและเวลาในการปฏิบัติงาน การประสานงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในทีม การบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการด้านความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน รวมถึงระบบการทำงาน คุณภาพของงานที่ไม่มีตรวจสอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงาน การประเมินงานผิดพลาด แก้ไขปัญหาตรงจุด ทำให้เสียค่าใช้จ่ายมาก 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการด้านบุคลากร ไม่มีคนมาทดแทนกรณีการขาดงาน ความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ของการบริหารจัดการ เช่น เรื่องบุคลากรและเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี 	<ul style="list-style-type: none"> ความโปร่งใส ความสามารถของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าของอาคารไม่ทราบว่าคุณภาพ และราคามีความเหมาะสม สอดคล้องกับอัตราค่าบริการหรือไม่ 	<ul style="list-style-type: none"> การ Turn Over ของพนักงานระดับล่าง ความซื่อสัตย์และความจริงใจในการนำเสนอ การเปิดเผยข้อมูลนั้น ๆ ในการจัดการปัญหาที่จะเกิดขึ้น
9 วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน										
	<ul style="list-style-type: none"> จากรายได้ของอาคารที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยที่ผู้เช่าอาคารไม่ได้ย้ายออก จากข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ไม่มีการ complain แต่อย่างไรก็ตาม 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานทุก ๆ เดือน ตรวจสอบจากแผนการทำงานเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติงานได้ตามแผนและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> จากมาตรฐานของอาคารกำหนดไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> จากมาตรฐานอาคารกำหนดไว้ จากเสียงตอบรับของผู้เช่าอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ประเมินผลงานทุกสิ้นเดือน มีแบบฟอร์มในการตรวจวัดการทำงาน โดยการให้คะแนน ผลตอบรับที่ได้จากผู้ใช้อาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา 	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบจากแผนการปฏิบัติงาน วัดจากภาพรวมของงานที่เกิดขึ้น ต้องไม่สะดุดติดขัด 	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบจากสัญญาการจ้างงานเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบจากสัญญาการจ้างงานเป็นหลัก
10 ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก)										
	<ul style="list-style-type: none"> มีการประชาสัมพันธ์หรือข้อมูล ข่าวสารของอาคารอย่างต่อเนื่อง ทำให้อาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี ติดตามงานได้รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการต่างๆ เร็ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายบางกรณี 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานของทีมงานเป็น Team Work มีการประสานงานที่ดีภายในหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับคำแนะนำที่ดีในการบริหารจัดการ ข้อมูลเชิงลึก เช่น ด้านบัญชี, การเงิน การเช่าและบริหารจัดการทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> ดูแลผลประโยชน์ให้กับเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ความกระตือรือร้นของบุคลากรกับสถานะการณ์ฉุกเฉินต่างๆ การรายงานผลการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้ยุ่งเหยิง ไม่ใช้ราคาทำตามคำสั่ง ไม่สั่งกักทำ 	<ul style="list-style-type: none"> มีทีมงานที่ดี
11 ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ)										
	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการของบุคลากรไม่โปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีความเป็น ownership ไม่รักองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ลาออกหรือย้ายหน่วยงานไปที่อื่น การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี Service mind ให้ความเป็นกันเองกับผู้ว่าจ้างเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> มุมมองความต้องการที่แท้จริงไม่ตรงกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มี 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานล่าช้าและการได้ไม่เต็มที่บางกรณี 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการควบคุมที่ย่อนยานรวมทั้งเรื่อง ไม่ได้เฉพาะเจาะจง 	<ul style="list-style-type: none"> การทุจริตของพนักงาน บริษัทไม่รับผิดชอบต่อการกระทำของพนักงาน การปฏิบัติงานผิดพลาด ซ้ำๆ บ่อยๆ
12 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร										
	<ul style="list-style-type: none"> ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ ชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ ชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัท ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหลาย ๆ อาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ประวัติของบริษัท ประสบการณ์ทีมงานบริหาร ความน่าเชื่อถือ แนวทางการบริหารงาน 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทบริหารอาคารที่มีชื่อเสียง TOP 5 ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัท ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหลาย ๆ อาคาร ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ประวัติและชื่อเสียงของบริษัท ประสบการณ์ที่ผ่านมามีหลายอาคาร โปรแกรมหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการที่ดี ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาจากคุณสมบัติผู้จัดการนิติบุคคลและผู้จัดการอาคาร สัมภาษณ์บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงาน พิจารณาจากทัศนคติของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> ราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับระบบการจัดการ บุคลากรหรือผู้จัดการที่มีความสามารถ 	<ul style="list-style-type: none"> ชื่อเสียงและมาตรฐานของบริษัท ความโปร่งใสในการนำเสนอ งบประมาณการจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพการให้บริการตามที่ต้องการ ราคาพิจารณาตามความเหมาะสม ตัวอย่างอาคารที่บริหารอยู่
13 สิ่งที่น่าปรารถนาต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร										
	<ul style="list-style-type: none"> ศึกษารายละเอียดของอาคารในด้านต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> นำเสนอการบริหารงานให้บริษัทมีความเจริญรุ่งเรือง สามารถมองเห็นความต้องการของเจ้าของอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องรู้จักบริษัทก่อน ต้องรู้จักทีมบริหาร กระบวนการทำงานที่มีอยู่ ข้อดี ข้อเด่น วิธีการคิดสรรบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> กรณีศึกษาของอาคารที่มีความต้องการตรงกัน และตัวอย่างอาคารที่บริหารอยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> รูปแบบการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ ศึกษารายละเอียดของอาคารในด้านต่างๆ สามารถมองเห็นความต้องการของเจ้าของอาคาร มีแผนการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอาคาร มีแนวคิดในการพัฒนาอาคาร ไม่ใช่ปรับปรุงอย่างเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนการบริหารจัดการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> แนะนำบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานให้เจ้าของอาคารได้พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> ความพร้อมของทีมงานด้านบุคลากร Credit term 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถมองเห็นความต้องการของอาคาร สามารถมองเห็นปัญหา ข้อเสนอปรับปรุงแก้ไขของอาคาร

ข้อค้นพบจากการศึกษา

ผู้วิจัยขอรายงานผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง โดยสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังจากบริษัทจัดการอาคารว่าเป็นผู้มีประสบการณ์โดยตรงและจะทำให้สามารถดำเนินการบริหารจัดการอาคารได้เป็นอย่างดี เป้าหมายในการจัดการอาคารมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันคือดูแลอาคารให้มีสภาพความพร้อมใช้และยืดอายุการใช้งาน อุปกรณ์ระบบประกอบอาคารให้ยาวนาน สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ธุรกิจ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้อาคาร การบริหารจัดการในด้านต่างๆบรรลุและเป็นไปตามที่ตกลงไว้ พร้อมกับอยากเห็นนวัตกรรมในการบริหารจัดการอาคารเพื่อให้ผู้ใช้อาคารเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการจัดการอาคารมีประสบการณ์ในด้านบวกมากกว่าด้านที่เป็นลบ ผู้ว่าจ้างคำนึงถึงเรื่องราคาค่าจ้างที่ต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับคุณภาพของงานได้รับ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ต้องทำงานประสานควบคู่กับระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร

จากผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างในเรื่องความคาดหวังที่จะได้รับจากบริษัทบริหารจัดการอาคาร ที่เป็นกรณีศึกษาทั้ง 10 อาคาร ในหัวข้อต่างๆ รวม 13 หัวข้อ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1 ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร คือ ต้องการผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านโดยตรง 6 อาคาร รองลงมาคือ งานจัดการอาคาร ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร 5 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังในประสบการณ์ด้านการจัดการอาคาร จากบริษัทจัดการอาคาร ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.1

ตารางที่ 4.2.1 ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร

ความจำเป็นและเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร/ไม่มีเวลา		√			√		√		√	√
- เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบ และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ			√						√	
- เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร										√
- ต้องการผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านโดยตรง	√	√		√		√		√		√

4.2.2 เป้าหมายในการจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า เป้าหมายในการจัดการอาคาร คือ ระบบประกอบอาคารใช้งานได้ตลอดเวลา/มีอายุการใช้งานยาวนาน 5 อาคาร รองลงมาคือ ต้องการภาพลักษณ์ของอาคารที่ดี และเป็นอาคารที่มีความสะอาดปลอดภัย 4 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังว่า บริษัทจัดการอาคารจะต้องดำเนินการในเรื่องระบบประกอบอาคาร ที่ทำให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาไม่หยุดชะงักและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน รองลงมาเป็นเรื่องความปลอดภัยและภาพลักษณ์ที่ดีของอาคารเป็นหลัก ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.2

ตารางที่ 4.2.2 เป้าหมายในการจัดการอาคาร

เป้าหมายในงานจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ต้องการภาพลักษณ์ของอาคารที่ดี		√	√				√			√
- เป็นอาคารที่มีความสะอาดปลอดภัย		√			√		√			√
- เป็นอาคารที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี					√					√
- ระบบประกอบอาคารใช้งานได้ตลอดเวลา/ มีอายุการใช้งานยาวนาน	√		√					√	√	√
- เป็นอาคารสำนักงานเช่าระดับ 5 ดาว				√						
- การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ			√							
- เป็นอาคารสำนักงานที่มีผู้เช่าให้ความสนใจ							√			
- มีชื่อเสียงสามารถแข่งขันกับอาคารอื่น ๆ ได้						√				

4.2.3 ขั้นตอน/วิธีการกำหนดขอบเขตงาน

จากการศึกษาพบว่า ขั้นตอน/วิธีการกำหนดขอบเขตงาน ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มอบหมายให้บริษัทเป็นผู้เสนอเข้ามาและระบุไว้ในสัญญาจ้าง 8 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างมีความไว้วางใจว่า ขอบเขตงานที่บริษัทนำเสนอสามารถตอบสนองต่อความต้องการและครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้อง ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.3

ตารางที่ 4.2.3 ขั้นตอน/วิธีการกำหนดขอบเขตงาน

ขั้นตอนและวิธีการกำหนดขอบเขตงาน	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- บริษัทเป็นผู้เสนอเข้ามาและระบุไว้ในสัญญาจ้าง	√	√			√	√	√	√	√	√
- เจ้าของอาคารเป็นผู้กำหนดขอบเขตงาน	√	√		√						
- ปรับปรุงขยายขอบเขตงานในระหว่างสัญญา(เมื่อเกิดปัญหา)			√							

4.2.4 สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารคือ ระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพสามารถตรวจสอบได้และนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับเจ้าของอาคาร 3 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังในเรื่องนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะทำให้อาคารมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังคาดหวังในเรื่องคุณภาพงานที่ได้มาตรฐาน ดังจะเห็นได้จากการให้ความสำคัญในเรื่องระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.4

4.2.6 ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารคือ บุคลากรที่มาประจำหน่วยงานไม่ทราบข้อมูล/ขาดการฝึกอบรม 3 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างคาดหวังในเรื่องบุคลากรที่มาประจำหน่วยงาน ต้องได้รับการอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมไปถึงเรื่อง การเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้ง อาจทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง 2 อาคาร ดังจะเห็นได้จากผู้ว่าจ้างเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานจัดการอาคาร เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร ยกเว้นเรื่องเกรงจะเกิดผลกระทบต่อเวลาเปลี่ยนบริษัทและเรื่อง การปรับราคาที่ต้องสมเหตุสมผลดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.6

ตารางที่ 4.2.6 ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร

ปัญหา/อุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- สลับ/เปลี่ยนบุคลากรที่มีความสามารถออกจากอาคารบ่อยครั้ง				√					√	
- บุคลากรที่มาประจำหน่วยงานไม่ทราบข้อมูล/ขาดการฝึกอบรม			√	√		√				
- รสนิยมและแนวคิดของบุคลากรประจำหน่วยงาน ไม่ตรงกับผู้ดูแล/เจ้าของอาคาร										√
- ปฏิบัติงานผิดพลาดในเรื่องเดิม ๆ	√									
- เวลาเปลี่ยนบริษัทจะเกิดผลกระทบต่อ		√								
- การเตรียมความพร้อมของบุคลากร	√									
- ไม่รายงานผลสำเร็จของงาน					√					
- ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน					√					
- ระบบการสื่อสารไม่มีคุณภาพ					√					
- การปรับราคาต้องสมเหตุสมผล								√		

4.2.7 จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคารคือ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเห็นว่างานจัดการอาคารมีขั้นตอนที่อาจทำให้ล่าช้า และเห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคาร ยังคงเป็นเรื่องของบุคลากร จึงอาจสรุปได้ว่าบริษัทจัดการอาคาร ควรพัฒนาใน 2 สิ่งนี้พร้อมๆ กัน ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.7

ตารางที่ 4.2.7 จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร

จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง				√						
- ระบบตรวจสอบการปฏิบัติงาน/QC										√
- ไม่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันทั้งที่							√			
- บุคลากรประจำหน่วยงานขาดองค์ความรู้ในงานจัดการอาคาร							√			
- การจัดส่งบุคลากรทดแทนงานไม่มีคุณภาพ								√		
- เปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย		√	√							
- ควรเสนอบุคลากรให้พิจารณาคัดเลือกก่อนการปฏิบัติงาน	√									
- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				√	√	√				
- ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน					√					
- ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน								√		

4.2.8 ความกังวลใจในการจัดจ้าง บริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ความกังวลใจในการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคารคือ เรื่องคุณภาพของระบบ/บุคลากร 5 อาคาร ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจของบุคลากรในส่วนงานจัดการอาคารและการตรวจสอบคุณภาพงาน 4 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างยังคงให้ความสำคัญในเรื่องของระบบงานและบุคลากรเป็นหลัก จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ว่าจ้างคาดหวังในระดับคุณภาพของบุคลากร ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.8

ตารางที่ 4.2.8 ความกังวลใจในการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคาร

ความกังวลใจในการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจของบุคลากรในส่วนงานจัดการอาคาร	√	√				√				√
- ความเหมาะสมของคุณภาพงานที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับราคา									√	
- การตรวจสอบคุณภาพงาน		√	√	√				√		
- ขบวนการในการสื่อสารของทีมงาน			√							
- การจัดการด้านความเสี่ยง				√						
- คุณภาพของระบบงาน/บุคลากร	√			√	√	√		√		

4.2.9 วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานคือ ตรวจสอบจากมาตรฐานที่อาคารกำหนดไว้ 6 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่กำหนดผลการปฏิบัติที่แล้วเสร็จ ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.9 ตารางที่ 4.2.9 วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ตรวจสอบจากสัญญาจ้างเป็นหลัก									√	√
- ตรวจสอบจากมาตรฐานที่อาคารกำหนดไว้		√	√	√	√	√		√		
- ตรวจสอบจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา	√	√					√	√		
- ผลตอบรับที่ได้ของผู้ใช้อาคารและผู้ให้บริการ	√				√	√				

4.2.10 ประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก)

จากการศึกษาประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก) คือ การทำงานเป็น Team Work/ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว 6 อาคาร มีการปฏิบัติงานเชิงรุก 3 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ประสพการณ์ที่ดีเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของบุคลากร ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.10

ตารางที่ 4.2.10 ประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงบวก)

ประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร(เชิงบวก)	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- การทำงานที่เป็น Team Work/ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	√	√	√	√	√					√
- การดูแลรักษาผลประโยชน์ให้กับเจ้าของอาคาร							√			
- มีการปฏิบัติงานเชิงรุก	√							√	√	
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้อาคาร	√									
- ได้รับคำแนะนำที่ดี						√				

4.2.11 ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ)

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ) คือ ปฏิบัติงานผิดพลาดซ้ำ ๆ ในเรื่องเดิมหรือปฏิบัติงานล่าช้า รอปฏิบัติงานตามคำสั่ง ไม่รัดกุมรัดกุม 2 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ประสิทธิภาพที่ไม่ดีก็เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรได้เช่นกัน ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.11

ตารางที่ 4.2.11 ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร (เชิงลบ)

ประสพการณ์ที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร(เชิงลบ)	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- การทุจริตของพนักงาน	√									√
- ปฏิบัติงานผิดพลาดซ้ำ ๆ ในเรื่องเดิมหรือปฏิบัติงานล่าช้า								√		√
- ย้ายบุคลากรออกจากอาคาร				√						
- รอปฏิบัติงานตามคำสั่ง			√					√		
- ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย			√							
- ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ									√	
- ไม่รัดกุมรัดกุม		√			√					
- มุมมองความต้องการไม่ตรงกัน						√				

4.2.12 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ 8 อาคาร ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จัก 7 อาคาร จากข้อมูลแสดงนัยว่า ในความคาดหวังว่าบริษัทจัดการอาคาร ควรยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ส่วนแนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงกับที่อาคารต้องการอยู่ในลำดับท้ายสุดคือ 2 อาคารดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.12

ตารางที่ 4.2.12 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	√	√		√	√	√		√	√	√
- Site Referance (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)		√				√				√
- ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จัก	√	√	√	√	√	√			√	
- คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน			√				√	√		
- แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้ และตรงตามที่ต้องการ			√			√				

4.2.13 สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารคือ สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคารพร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงาน/แนวทางการแก้ไขที่เป็นรูปธรรม 6 อาคาร การแนะนำทีมงานประจำอาคาร 3 อาคาร ซึ่งแสดงนัยที่สำคัญคือ บริษัทจัดการอาคารควรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในอาคารที่จะเข้ามาทำการบริหารจัดการ ดังที่แสดงในตารางที่ 4.2.13

ตารางที่ 4.2.13 สิ่งที่น่าปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือก บริษัทจัดการอาคาร	อาคาร									
	STV	SMA	SPY	CTS	TRS	SLT	LBP	GTW	SRR	TIC
- สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคารพร้อม นำเสนอแผนปฏิบัติงาน/แนวทางการแก้ไขที่เป็นรูปธรรม	√	√			√	√	√			√
- นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน		√		√						
- การแนะนำทีมงานประจำอาคาร			√					√	√	
- วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท			√							
- Credit Term									√	

4.3 ผลสรุปจากการศึกษา

เนื่องจากคำถามที่ใช้เป็นคำถามแบบปลายเปิดในการจากการศึกษาพบว่าคำตอบที่ได้มีความหลากหลายจึงอาจเป็นไปได้ว่าสิ่งใดที่ผู้ว่าจ้างกำลังคิดถึงหรือเน้นเป็นสำคัญกำลังเผชิญอยู่กับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งก็จะแสดงทัศนคติในประเด็นนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งจะสังเกตได้จากประเด็นสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารที่ได้คำตอบออกมามากถึง 17 เรื่อง ส่วนการกำหนดขอบเขตงานผู้ว่าจ้าง 8 อาคาร ให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอเข้ามาเพื่อการพิจารณา แต่มีเพียง 1 อาคาร ที่กล่าวถึงการปรับปรุงขยายขอบเขตงานในระหว่างสัญญา ซึ่งแสดงนัยว่าผู้ว่าจ้างมีความเชื่อมั่นว่า บริษัทจัดการอาคารซึ่งมีประสบการณ์โดยตรง จะสามารถนำเสนอขอบเขตงานที่มีความเหมาะสมกับอาคาร ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร 7 อาคารเกิดจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเช่นเดียวกันกับจุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคารก็พบว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานถึง 7 อาคาร เช่นกัน

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนรวมของประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารเท่ากับร้อยละ 24 ซึ่งสูงกว่าประสบการณ์ในเชิงลบที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 15 ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างยังคงมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทจัดการอาคารและหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

บริษัทจัดการอาคารเน้นที่มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ 8 อาคาร และความมีชื่อเสียงของบริษัท 7 อาคาร โดยประเด็นการเสนอแนวทางการบริหารที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการอยู่ในลำดับท้ายสุด 2 อาคาร ซึ่งตรงกันข้ามกับที่สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร สิ่งที่ถูกว่าจ้างให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ เรื่องที่บริษัทจัดการอาคารต้องสามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแนวทางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม 6 อาคาร นอกจากนี้ลำดับรองลงมาคือ ต้องการเห็นทีมงานประจำอาคาร 3 อาคาร

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร 6 อาคารระบุต้องการผู้มีประสบการณ์โดยตรง ซึ่งแสดงนัยว่าประสบการณ์ของบริษัทจะสามารถทำให้งานจัดการอาคาร สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แม้กระทั่งการกำหนดขอบเขตงานที่ได้มอบหมายให้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการในส่วนนี้ด้วย ผู้ว่าจ้างคาดหวังให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาคาร เช่น ระบบประกอบอาคาร, งานรักษาความปลอดภัย, รักษาความสะอาด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาคาร ดังแสดงให้เห็นได้จากการได้กำหนดเรื่องต่างๆ เหล่านี้เป็นเป้าหมายในการจัดการอาคาร รวมไปถึงเรื่องการบริหารค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ให้กับอาคาร โดยผ่านกระบวนการในการจัดการของบริษัท บุคลากรที่มาประจำหน่วยงาน ต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริต

ประสบการณ์ทั้งในแง่บวกและลบ ล้วนเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของบุคลากรประจำโครงการ

บทที่ 5

ทัศนคติในงานจัดการอาคาร

จากกระบวนการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการว่าจ้างในขอบเขตงานจัดการอาคารของอาคารกรณีศึกษาทั้ง 10 อาคาร ในบทที่ 3 และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เรื่องความคาดหวังและมุมมองในงานจัดการอาคาร รวม 13 หัวข้อ ในบทที่ 4 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาจัดเรียงและจัดทำเป็นแบบสอบถามขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของงานจัดการอาคารรวม 12 หัวข้อ ที่ปรากฏตามแบบสอบถามในภาคผนวก ค ซึ่งจากการเก็บข้อมูลนี้ สามารถแสดงผลและวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

5.1 ผลการส่งแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติในงานจัดการอาคาร

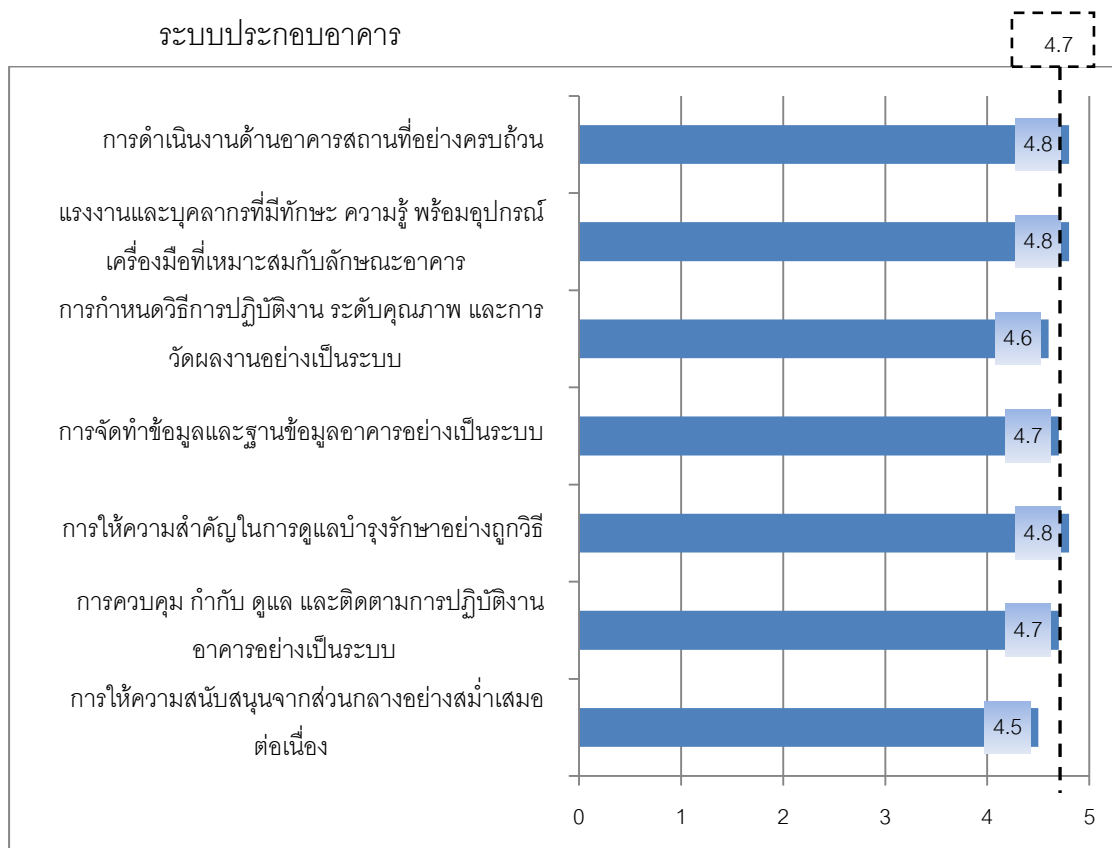
5.1.1 การจัดการงานดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนของการจัดการงานดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้าง เห็นว่ามีความสำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่

- การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน (4.8) และ
- แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร (4.8) และ
- การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี (4.8) ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกัน

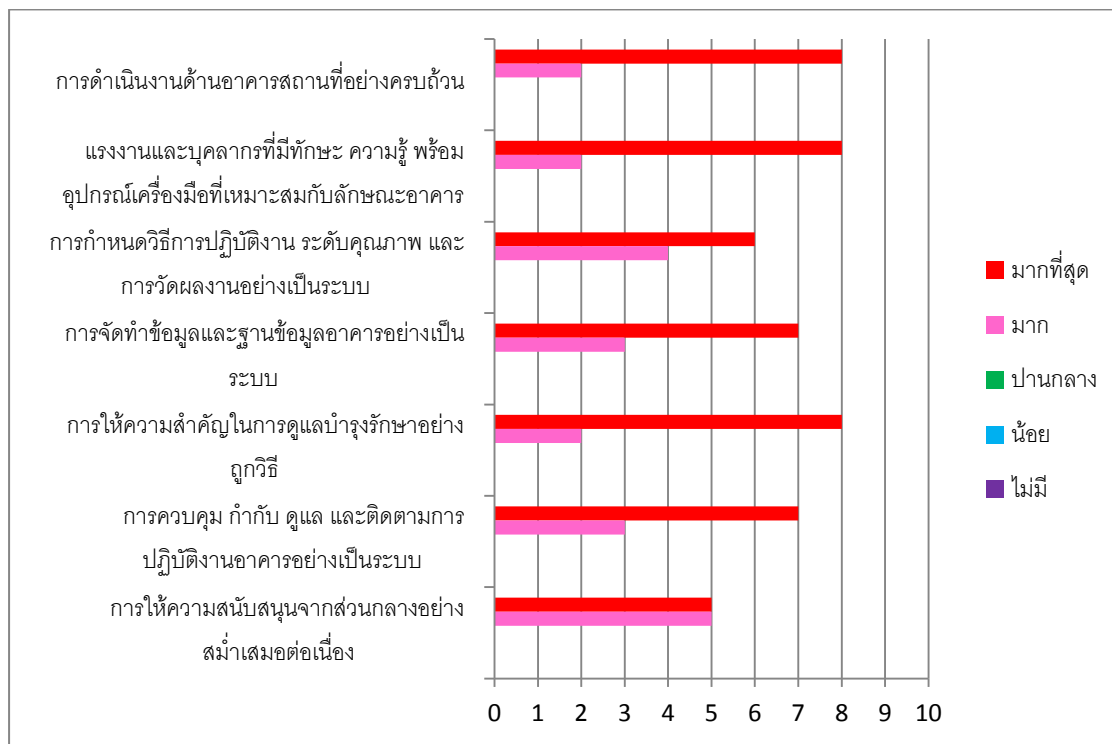
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ได้แก่เรื่องการให้การสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง (4.5) โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.7 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.1

แผนภูมิที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการงานดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ประเด็นเรื่อง การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคารและการให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 8 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่อง การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 รวม 5 อาคาร และให้ความสำคัญระดับ 4 รวม 5 อาคาร ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5.2

แผนภูมิที่ 5.2 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการงานดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร



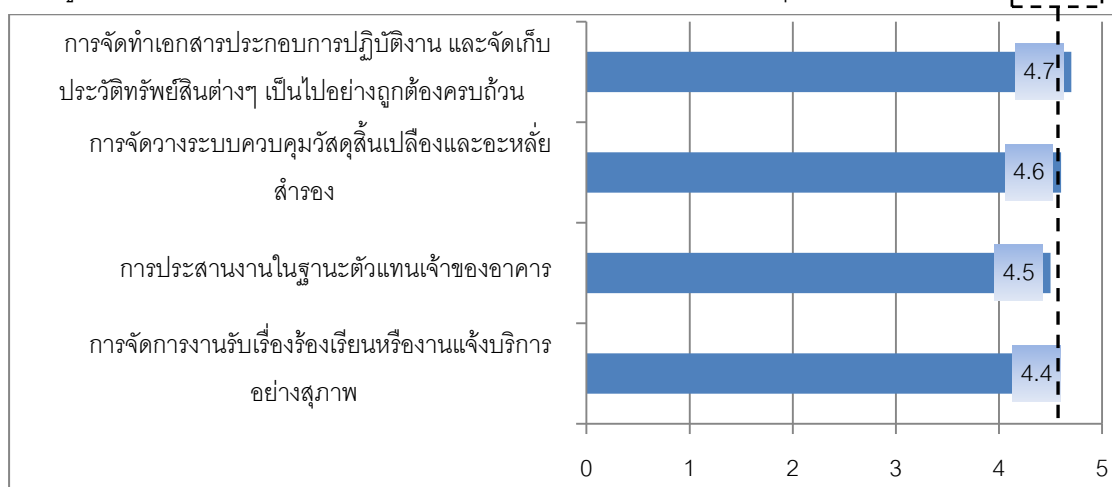
5.1.2 การจัดการด้านธุรการและเอกสาร

จากการศึกษาพบว่า ในเรื่องการจัดการด้านธุรการและเอกสาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามี ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

- การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน (4.7)
- การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง (4.7)
- การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร (4.5)

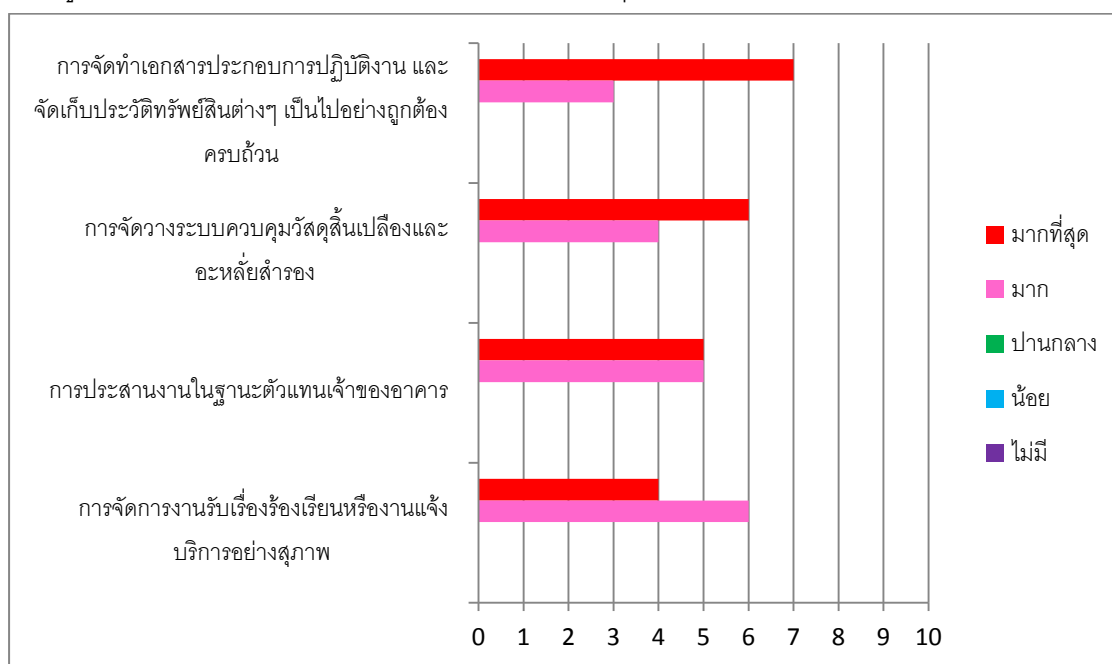
เรื่องที่ ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุดได้แก่ เรื่อง การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ (4.4) โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.55 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.3

แผนภูมิที่ 5.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญในเรื่อง การจัดการด้านธุรการและเอกสาร



จากการศึกษา หากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็น พบว่า ในประเด็นเรื่อง การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 7 อาคาร ในขณะที่เรื่อง การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 มีเพียง 4 อาคาร ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5.4

แผนภูมิที่ 5.4 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านธุรการและเอกสาร



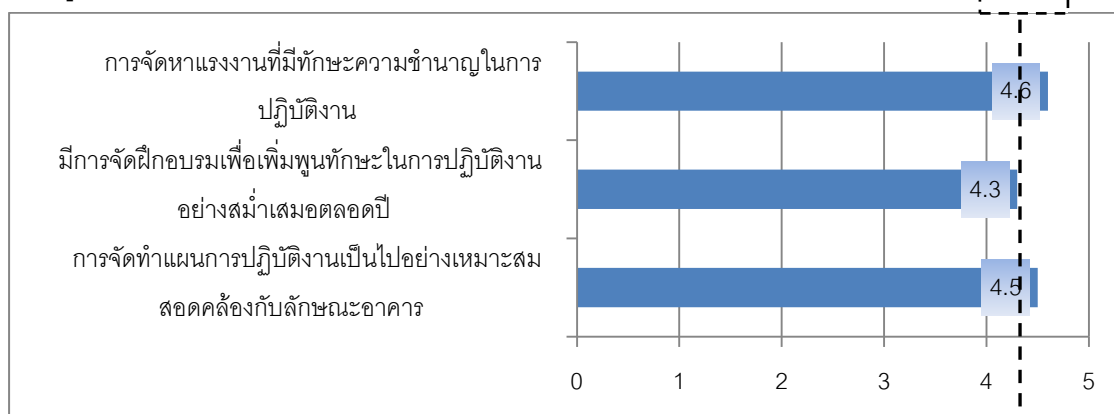
5.1.3 การจัดการงานบริการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนการจัดการอาคารงานบริการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามี ความสำคัญ 2 อันดับแรกได้แก่

- การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน (4.6)
- การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร (4.5)

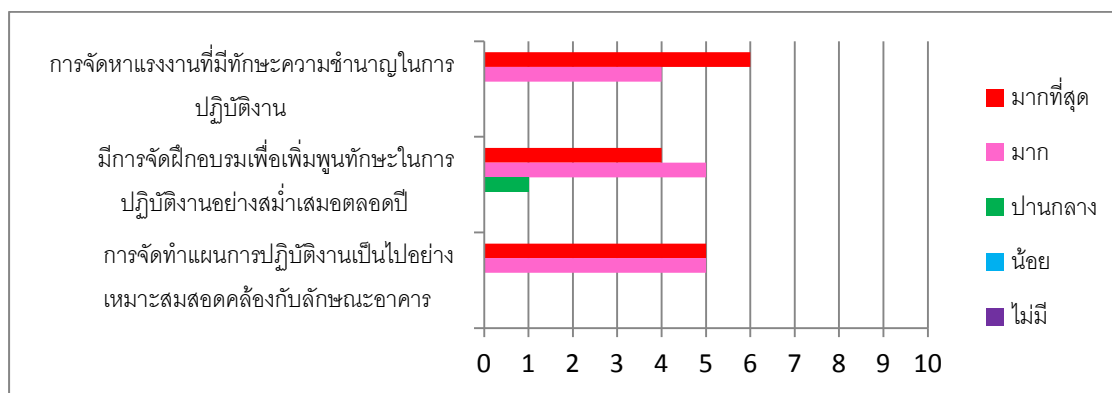
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ เรื่อง มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี (4.3) โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.46 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.5

แผนภูมิที่ 5.5 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญในเรื่อง การจัดการงานบริการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ในประเด็นเรื่อง การจัดหา แรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 6 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอด ปี มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 3 อยู่ 1 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.6

แผนภูมิที่ 5.6 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการงานบริการอาคาร



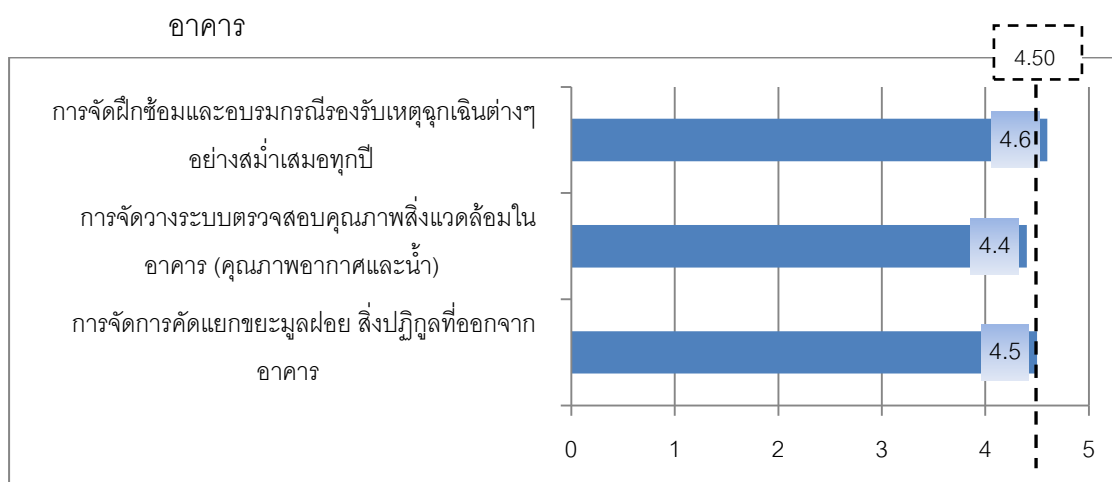
5.1.4 การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนงานจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความสำคัญ 2 อันดับแรก ได้แก่

- การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี (4.6)
- การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร (4.5)

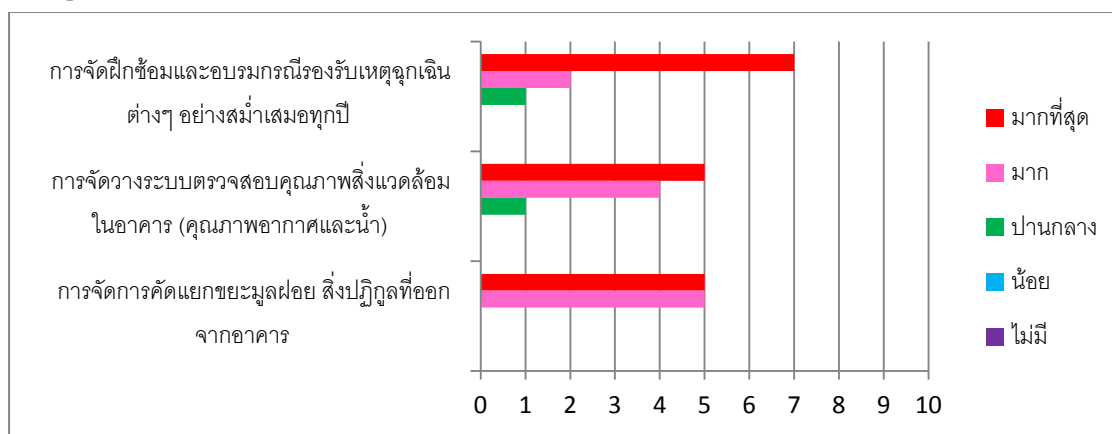
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ เรื่อง การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ) (4.4) โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.50 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.7

แผนภูมิที่ 5.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเรื่องการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยใน



จากการศึกษา หากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ประเด็นเรื่อง การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 7 อาคาร และในระดับความสำคัญระดับ 4 อยู่ 1 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่อง การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 เพียง 5 อาคาร และให้ระดับความสำคัญระดับ 3 อยู่ 1 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.8

แผนภูมิที่ 5.8 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร

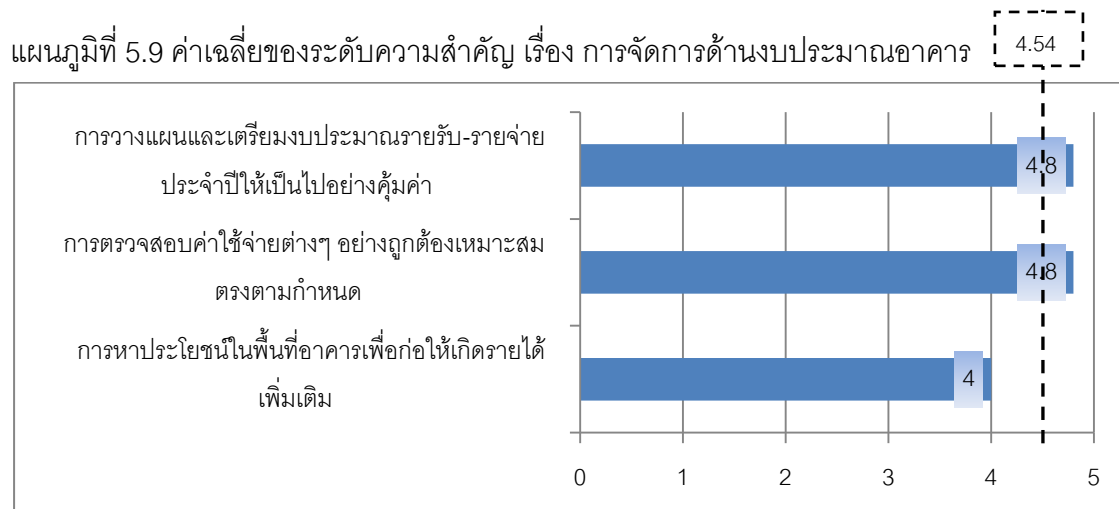


5.1.5 การจัดการด้านงบประมาณอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนการจัดการด้านงบประมาณอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญ 2 อันดับแรกได้แก่

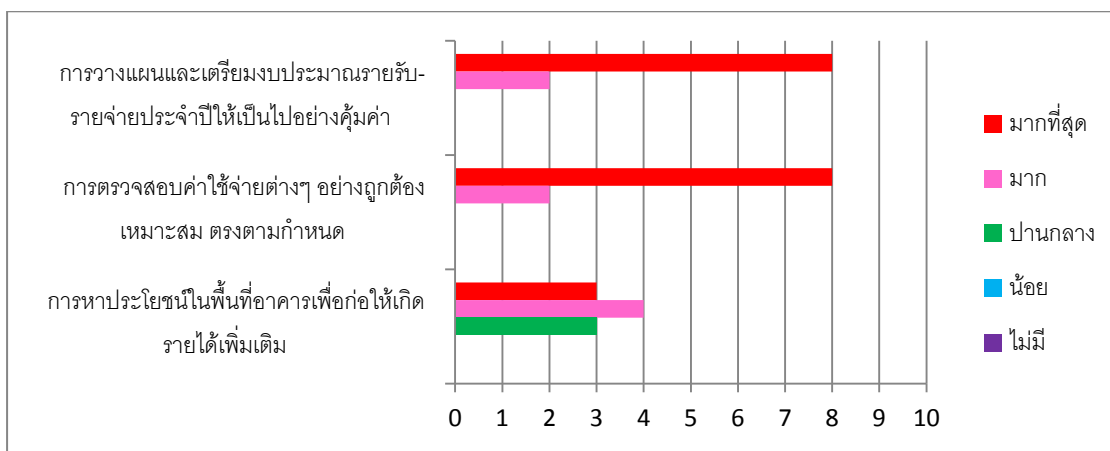
- การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า (4.8) และ
- การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด (4.8) ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกัน

เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่องการหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติมโดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.54 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.9



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ในประเด็น เรื่อง การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า และ การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 8 อาคาร และมีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 4 อยู่ 2 อาคาร โดยมีสัดส่วนการให้ระดับความสำคัญที่เหมือนกันทั้งสองประเด็น ส่วนประเด็นเรื่อง การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติมมีผู้ให้ความสำคัญปานกลาง 3 อาคารดังแสดงในแผนภูมิที่ 5.10

แผนภูมิที่ 5.10 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการด้านงบประมาณอาคาร

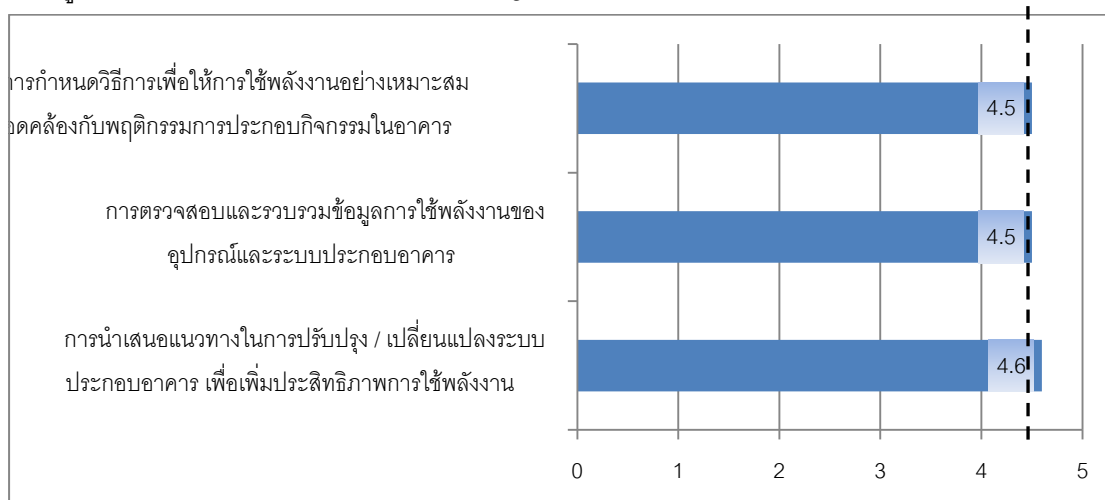


5.1.6 การจัดการพลังงานในอาคาร

จากการศึกษาพบว่าในส่วนของการจัดการพลังงานในอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามี ความสำคัญอันดับแรกคือ การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (4.6)

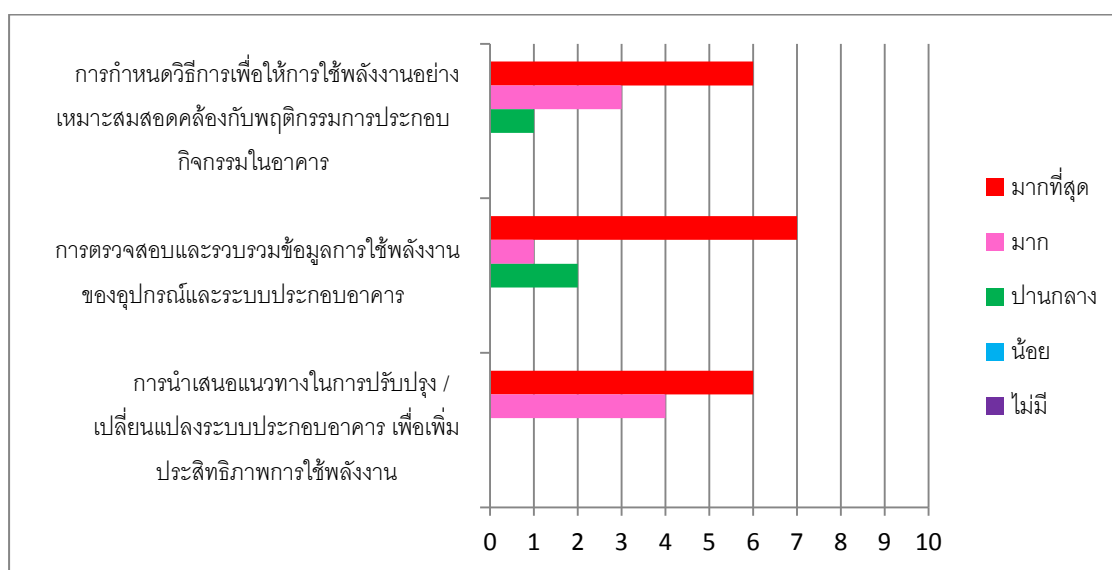
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าความสำคัญของลงมาได้แก่เรื่อง การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล การใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร และ การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้ พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการประกอบกิจกรรมในอาคาร มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญของทั้ง 2 เรื่อง อยู่ที่ 4.5 อยู่ในลำดับเดียวกัน โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.53 ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.11

แผนภูมิที่ 5.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการพลังงานในอาคาร



จากการศึกษา หากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ในประเด็นเรื่อง การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 7 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.12

แผนภูมิที่ 5.12 ระดับความสำคัญ เรื่อง การจัดการพลังงานในอาคาร



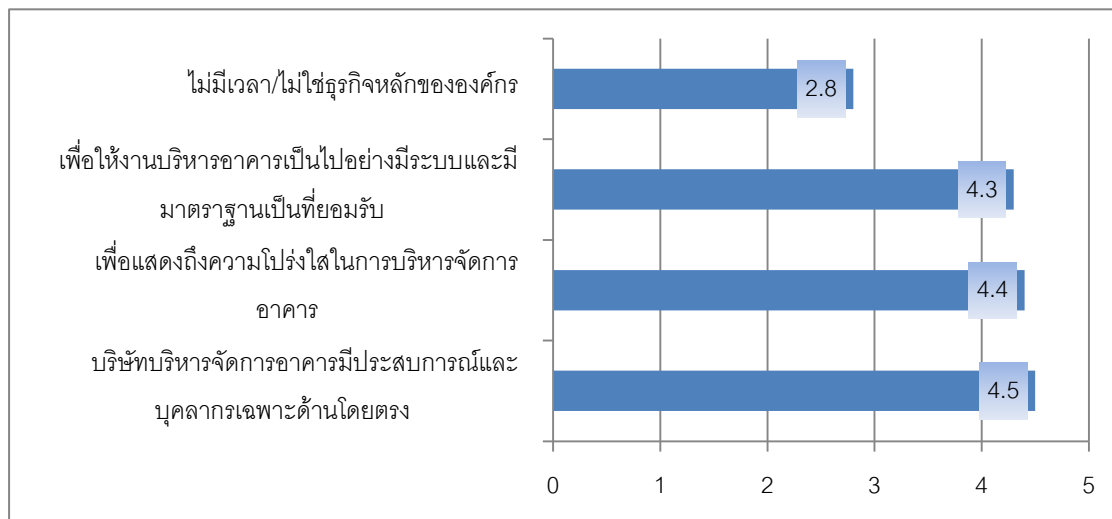
5.1.7 เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในเรื่องเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญ 2 อันดับแรก ได้แก่

- บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง (4.5)
- เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร (4.4)

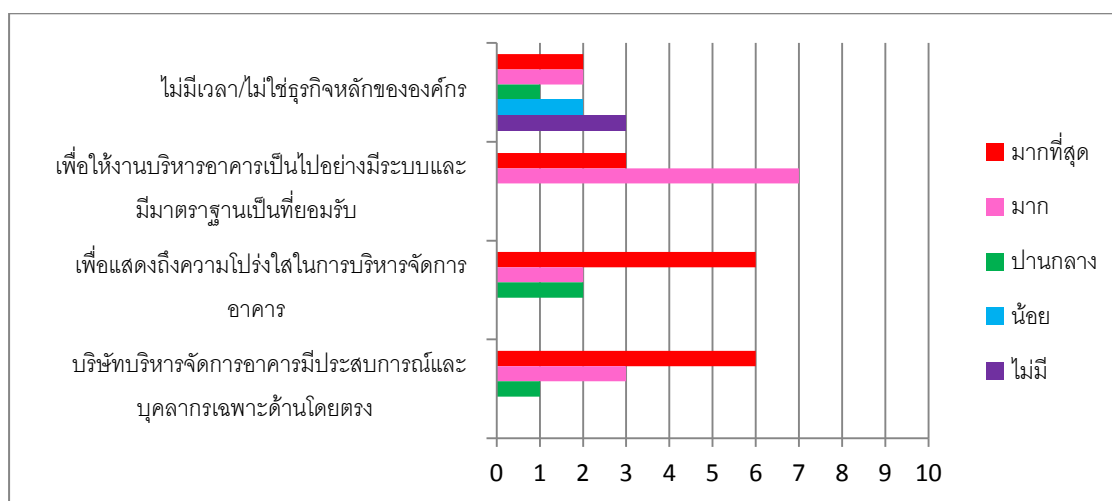
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร (2.8) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.13

แผนภูมิที่ 5.13 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการ
อาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ในประเด็นเรื่อง เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และ บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 6 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่อง ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 1 ถึง 3 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.14

แผนภูมิที่ 5.14 ระดับความสำคัญ เรื่อง เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร

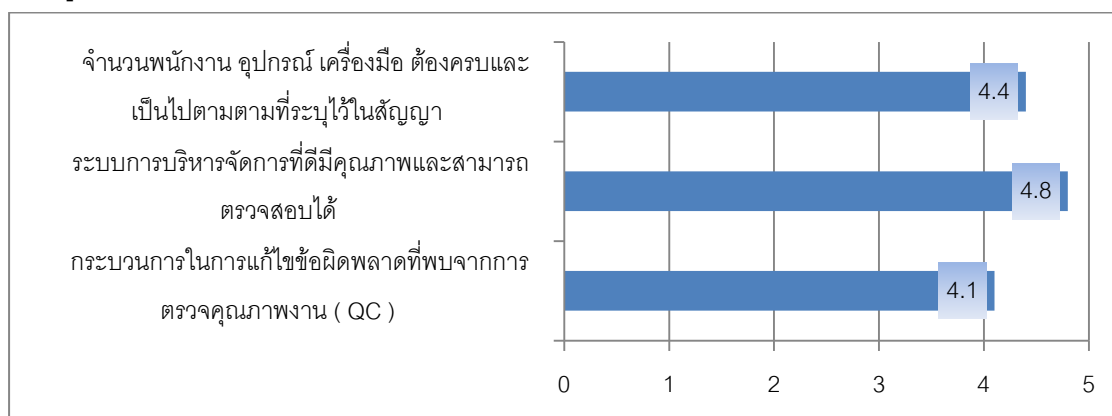


5.1.8 สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนเรื่องสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญอันดับแรกได้แก่ ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้ (4.8)

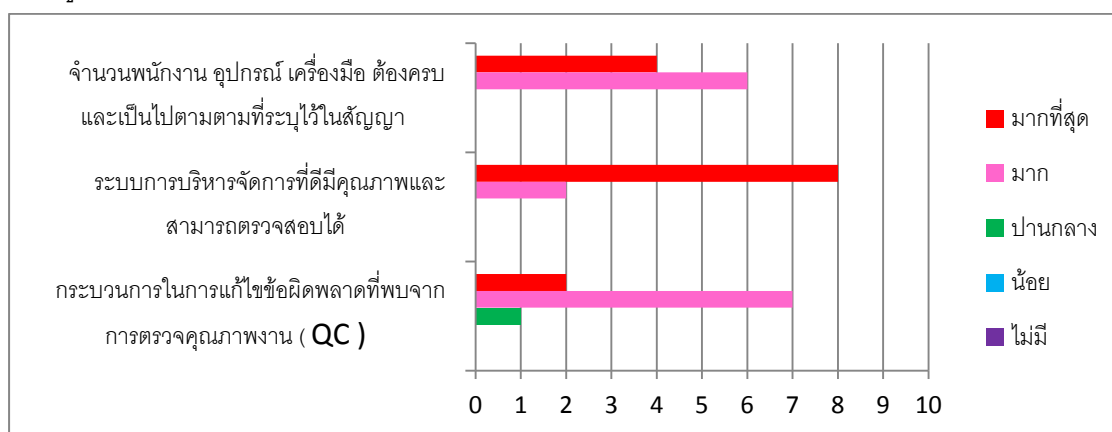
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีค่าความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC) (4.1) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.15

แผนภูมิที่ 5.15 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความความคิดเห็นพบว่า ในประเด็นเรื่อง ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้ มีผู้ให้ความสำคัญระดับ 5 ถึง 8 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่อง กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC) มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 3 อยู่ 1 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.16

แผนภูมิที่ 5.16 ระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร

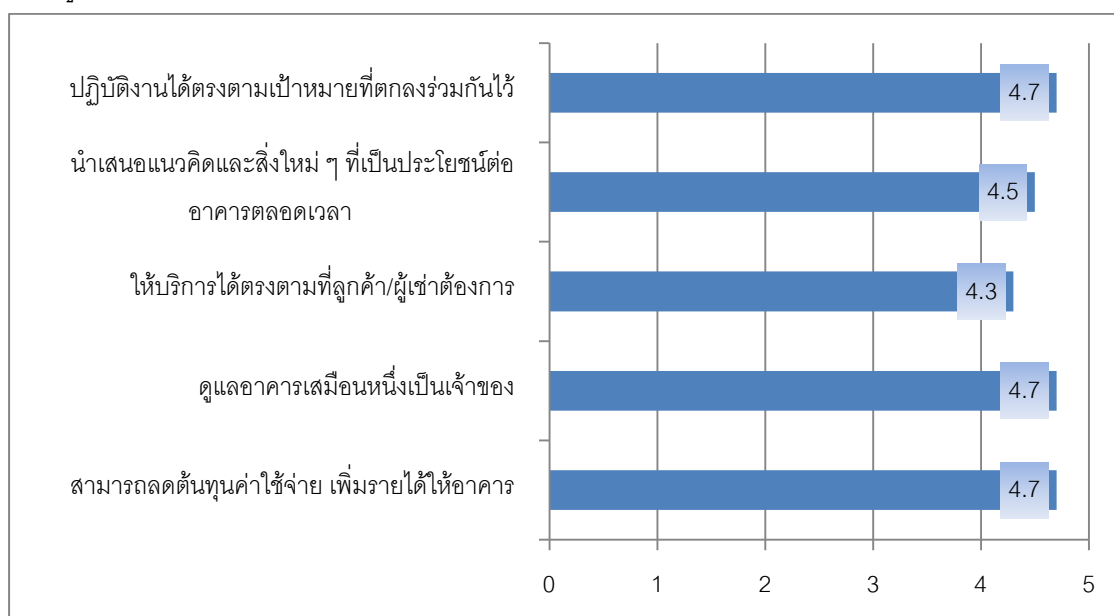


5.1.9 ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในเรื่องความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ เรื่อง ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของและสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร ซึ่งได้ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.7 อยู่ในลำดับเดียวกันทั้ง 3 เรื่อง

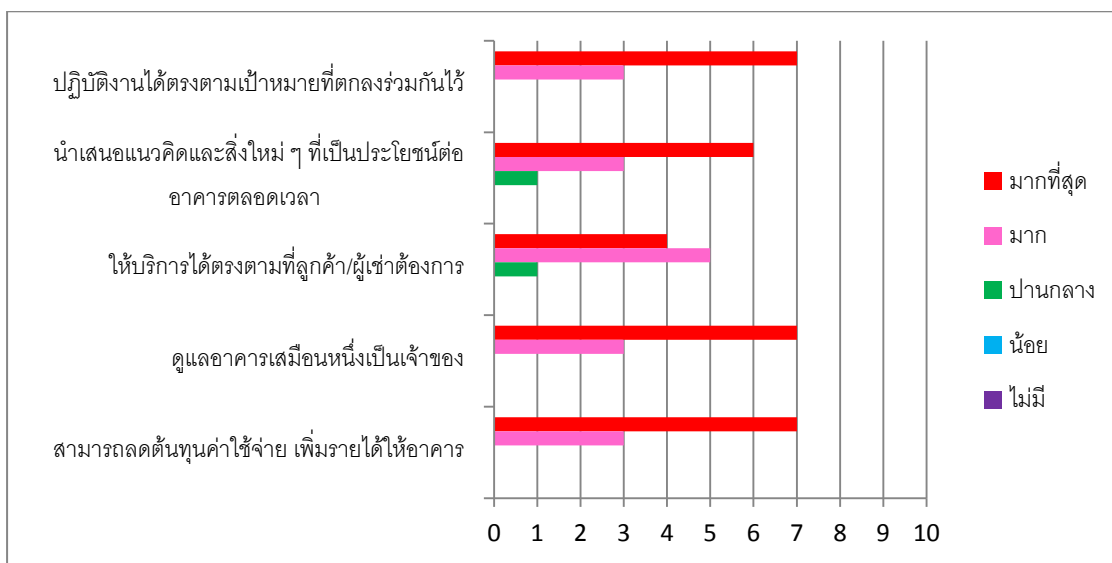
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ ให้บริการได้ตรงตามที่ถูกค้า/ผู้เช่าต้องการ (4.3) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.17

แผนภูมิที่ 5.17 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ประเด็นเรื่อง ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของและสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ของทั้ง 3 เรื่อง ถึง 7 อาคาร และให้ระดับความสำคัญระดับ 4 ของทั้ง 3 เรื่อง 3 อาคาร ที่เท่ากัน ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.18

แผนภูมิที่ 5.18 ระดับความสำคัญ เรื่อง ความคาดหวังที่มีต่องานจัดการอาคาร



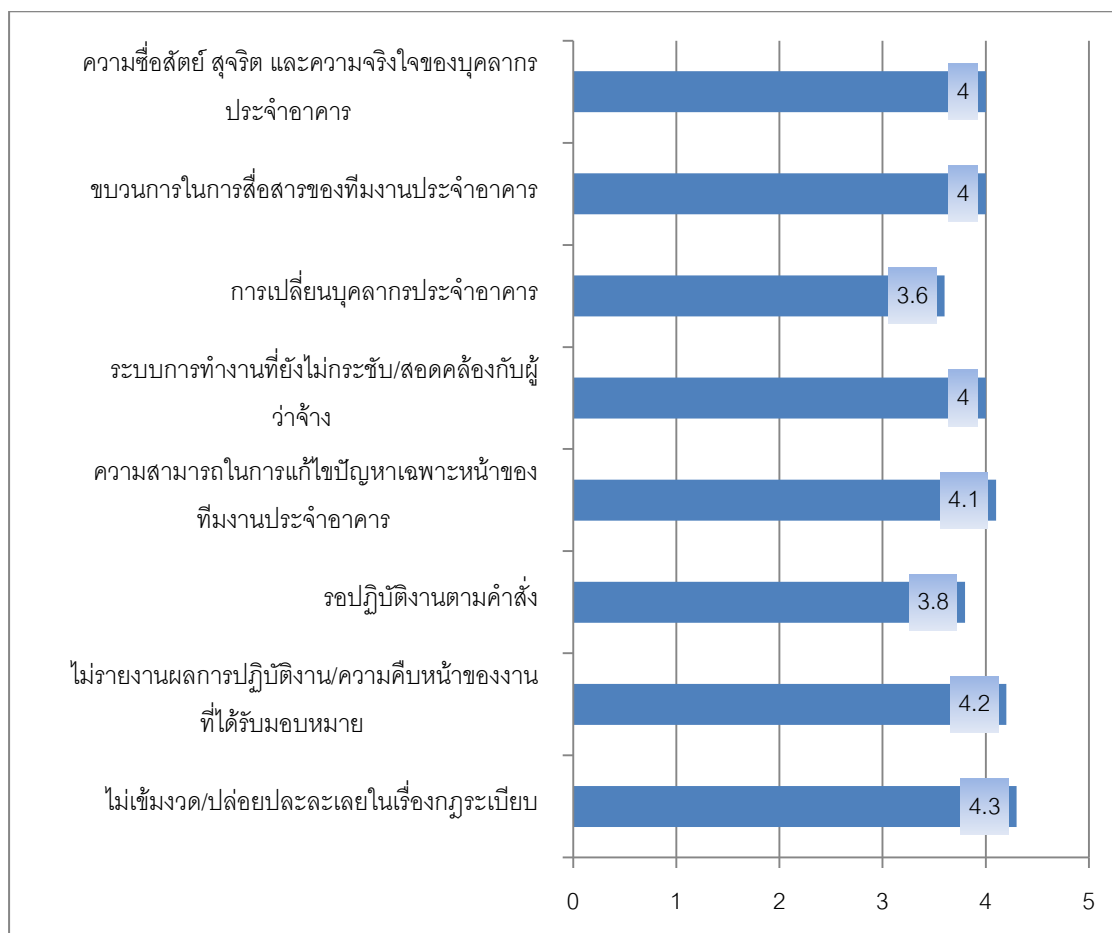
5.1.10 ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ในส่วนความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

- ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ (4.3)
- ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย (4.2)
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร (4.1)

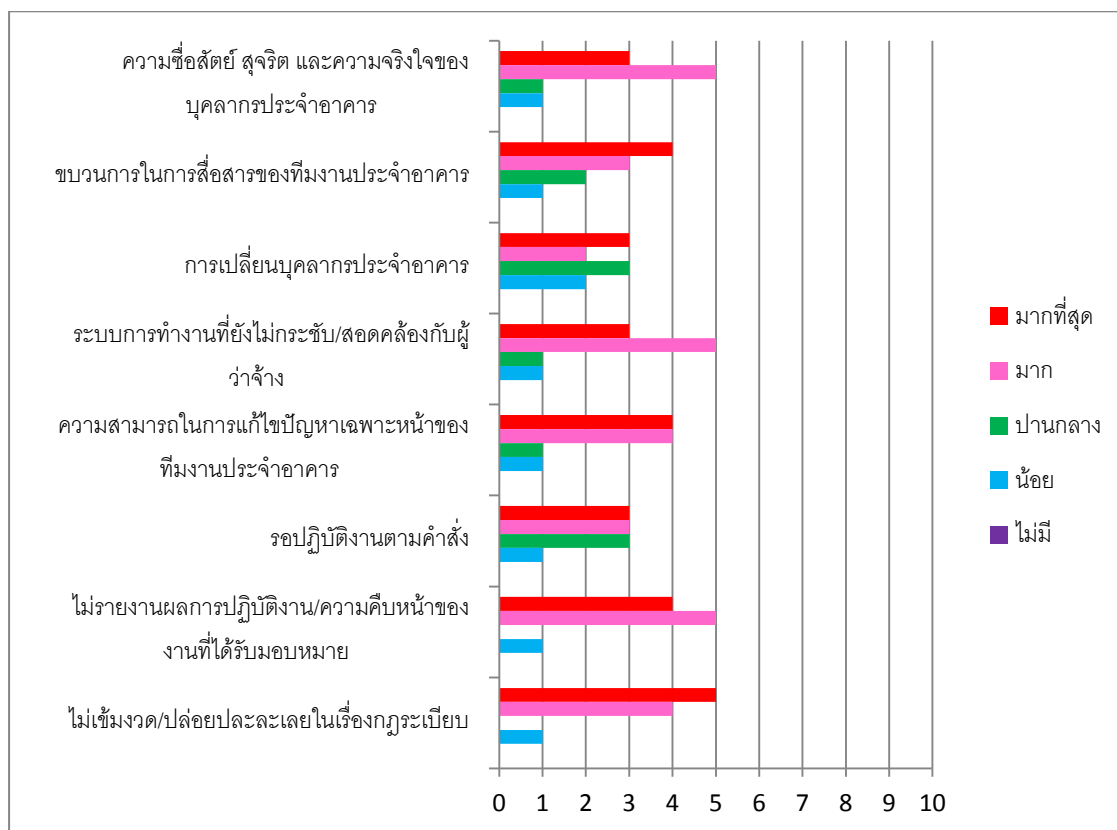
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร (3.6) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.19

แผนภูมิที่ 5.19 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็น พบว่าในประเด็นเรื่องไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 5 อาคาร ระดับ 4 และระดับ 2 อยู่ที่ 4 อาคารและ 1 อาคาร ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็น การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 2 รวม 2 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.20

แผนภูมิที่ 5.20 ระดับความสำคัญ เรื่อง ความกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคาร



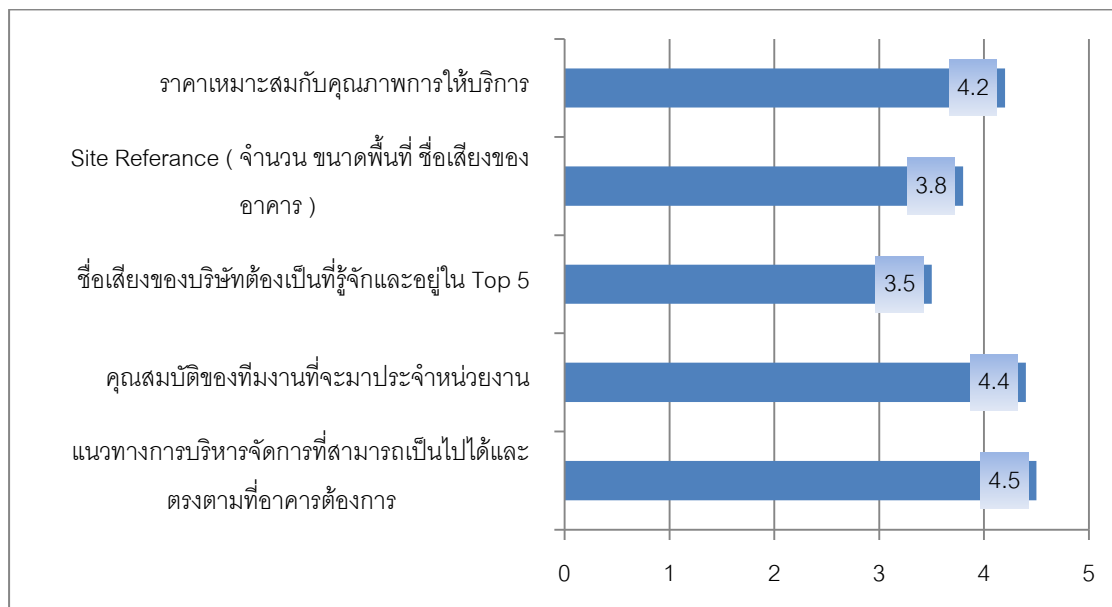
5.1.11 หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่าในเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่

- แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่ต้องการ (4.5)
- คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน (4.4)
- ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ (4.2)

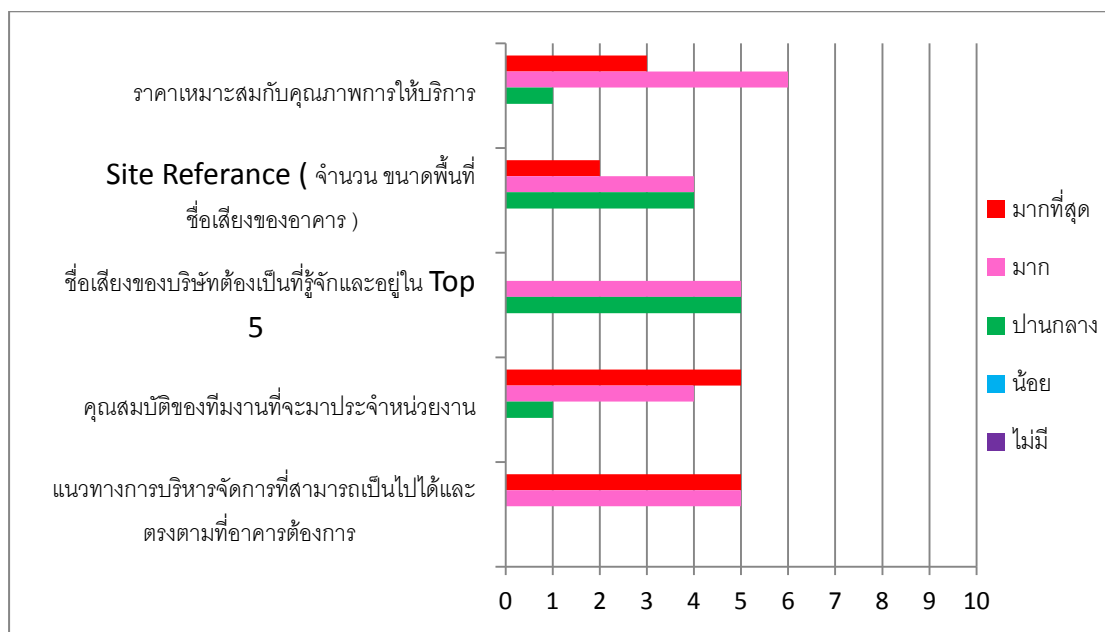
เรื่องที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง ชื่อเสียงบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5 (3.5) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.21

แผนภูมิที่ 5.21 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัท
จัดการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็น พบว่า ในประเด็นเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ มีผู้ให้ระดับความสำคัญ 5 ถึง 5 อาคาร และระดับ 4 ถึง 5 อาคาร ในขณะที่ประเด็นเรื่อง ชื่อเสียงบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5 มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 3 ถึง 5 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.22

แผนภูมิที่ 5.22 ระดับความสำคัญ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร



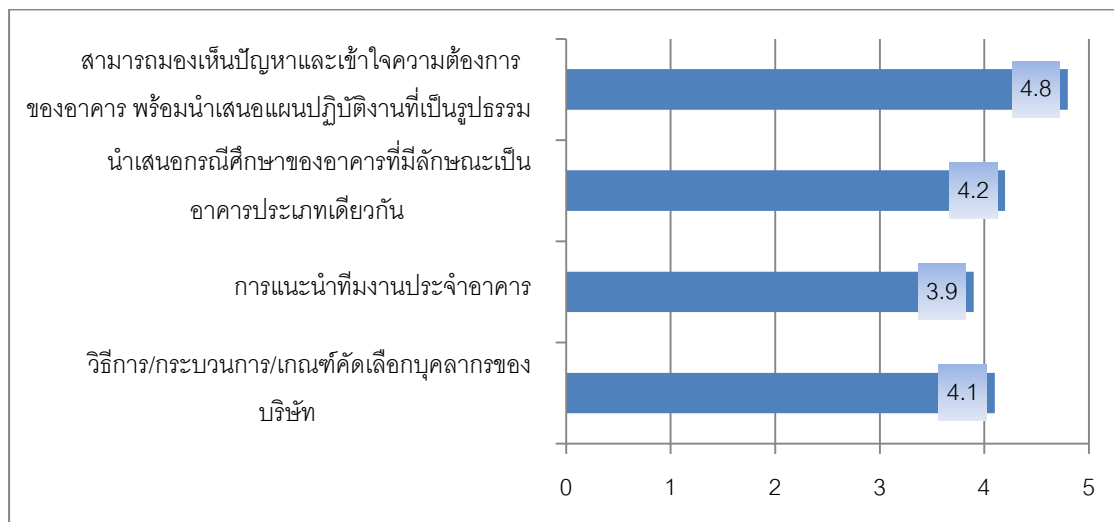
5.1.12 สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร

จากการพิจารณาพบว่า ในส่วนของสิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารเรื่องที่ว่าจ้างให้ความสำคัญ 2 อันดับแรกได้แก่

- สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม (4.8)
- นำเสนอกรณศึกษาศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน (4.2)

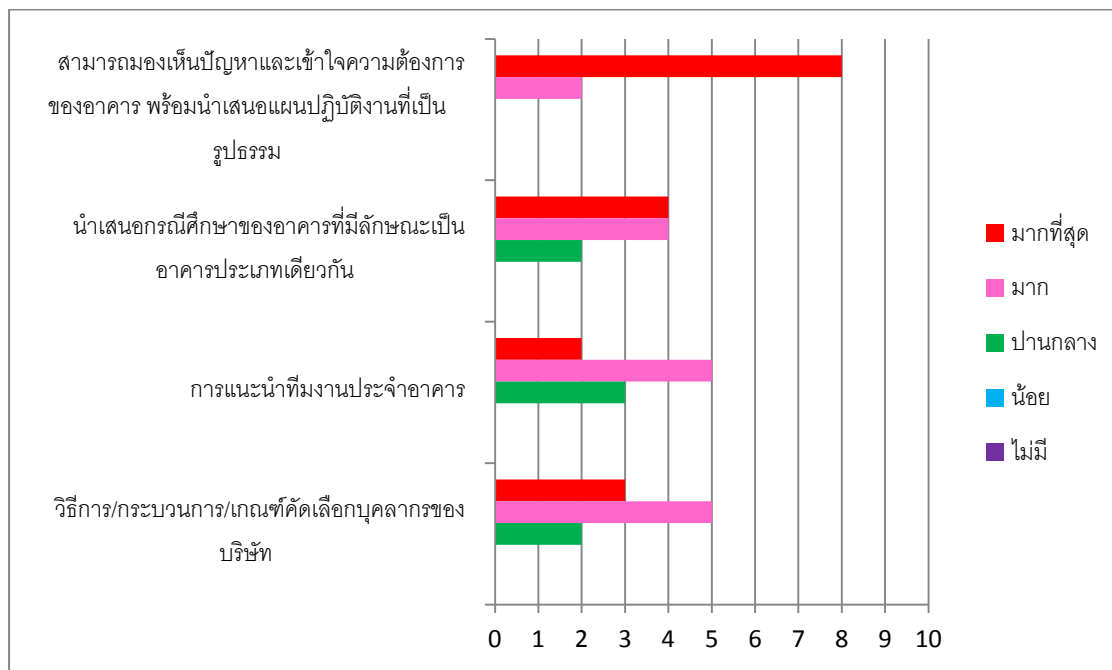
เรื่องที่ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง การแนะนำทีมงานประจำอาคาร (3.9) ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.23

แผนภูมิที่ 5.23 ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการ
คัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร



จากการศึกษาหากพิจารณาในส่วนผู้แสดงความคิดเห็น พบว่า ในประเด็นเรื่อง สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 5 ถึง 8 อาคาร และระดับ 4 อีก 2 อาคาร ในขณะที่ประเด็น การแนะนำที่มงานประจำอาคาร มีผู้ให้ระดับความสำคัญระดับ 3 ถึง 3 อาคาร ดังที่แสดงในแผนภูมิที่ 5.24

แผนภูมิที่ 5.24 ระดับความสำคัญ เรื่อง สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัท
จัดการอาคาร



จากการศึกษาดังข้างต้นนี้ จะสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา รวมทั้งมีข้อเสนอแนะ ซึ่งจะได้กล่าวโดยรายละเอียดในบทที่ 6 ต่อไป

5.2 ผลสรุปจากการศึกษา

การจัดการดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคารมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.7 ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ว่าจ้างคำนึงถึงเรื่องงานระบบประกอบอาคารเนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อการใช้งานอาคารโดยตรง หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าได้ให้ความสำคัญทั้งเรื่องระบบการควบคุมและความสามารถของบุคลากรรวมไปถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ ในงานจัดการด้านธุรการและเอกสารมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.55 และการจัดการงานบริหารอาคารมีค่าอยู่ที่ 4.46 เนื่องจากเป็นงานที่มีลักษณะเป็นงานสนับสนุนและเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านแผนงานและบุคลากรซึ่งผู้ว่าจ้างเห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาคารสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่จัดการด้านงบประมาณอาคาร มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.54 โดยมุ่งเน้นที่งานการตรวจสอบค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม และการจัดเตรียมงบประมาณในขณะที่การหารายได้จากพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติมนั้น ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจัดการอาคารควรมีระบบการจัดการงบประมาณที่มี

ประสิทธิภาพเพื่อรองรับงานในส่วนนี้และเพื่อเป็นการสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง การจัดการพลังงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.53 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของงานบริการอาคาร (4.3) และการจัดการด้านความเสี่ยงและความปลอดภัยในอาคาร (4.50) เนื่องจากการจัดการด้านพลังงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อค่าใช้จ่ายของอาคาร โดยค่าพลังงานนั้นเป็นค่าใช้จ่ายหลักของอาคาร

ส่วนเหตุผลสำคัญที่ผู้ว่าจ้างเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร ส่วนใหญ่ต้องการประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้านโดยตรงของบริษัทจัดการอาคาร ในขณะที่สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารนั้น ผู้ว่าจ้างต้องการระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้ (4.8) และจำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต้องครบตามที่ระบุไว้ในสัญญา (4.4) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทั้ง 2 ส่วนนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและส่งผลโดยตรงต่อระดับคุณภาพของงานจัดการอาคาร

สำหรับกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคารนั้น ผู้ว่าจ้างมีความกังวลเรื่องการไม่เข้มงวด และปล่อยปละละเลยเรื่องกฎระเบียบที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ในขณะที่ความกังวลในการเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.6 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญที่ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบโดยยึดถือระบบการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งไม่ว่าจะเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้งเพียงใด หากได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและระบบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน

บทที่ 6

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ 6 จะได้กล่าวถึง บทสรุปของการศึกษา ซึ่งเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ผล การศึกษาลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคารจากบทที่ 3 – 5 พร้อมทั้ง อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา รวมไปถึงข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากความเป็นมาและสาระสำคัญของปัญหาทำให้ทราบถึงงานจัดการอาคาร เป็นงานที่ ต้องการทักษะและความชำนาญเฉพาะด้านที่ครอบคลุมอยู่ในหลายหมวดงาน เพื่อให้อาคารมี ความพร้อมสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจในเรื่องความต้องการในงานจัดการอาคาร ผู้วิจัยจึงสรุปได้พอสังเขปดังต่อไปนี้

จากการศึกษาความต้องการในการจัดการอาคาร จากขอบเขตการจ้างพบว่างานที่พบอยู่ ในขอบเขตการจ้างทั้ง 9 หมวดงาน ที่พบมีอยู่มากกว่า 5 อาคารขึ้นไป เช่น จัดการประชุม 9 อาคาร, ดูแลทรัพย์สิน 9 อาคาร, นำเสนอกฎระเบียบข้อบังคับ 9 อาคาร, ตรวจสอบการทำงาน Sub-Contractor 10 อาคาร, ดูแลซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร 10 อาคาร, จัดทำแผน งบประมาณ 9 อาคาร, ออกใบแจ้งหนี้ 9 อาคาร, ควบคุมค่าใช้จ่าย 9 อาคาร, จัดหาบุคลากร 10 อาคาร, กำหนดแผนการปฏิบัติงาน 7 อาคาร, ควบคุมดูแลงานรักษาความสะอาดและความ ปลอดภัย 9 อาคาร จึงอาจสรุปได้ว่างานเหล่านี้เป็นงานขั้นพื้นฐานที่ทุกอาคารเห็นว่าจำเป็นและ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาคารสามารถประกอบกิจกรรมได้ ส่วนงานที่พบอยู่ในขอบเขตการจ้างงาน ทั้ง 9 หมวดงาน ที่มีน้อยกว่า 5 อาคารลงมา เช่น การจัดกิจกรรมสัมมนา 3 อาคาร, จัดทำ ทะเบียนทรัพย์สิน 3 อาคาร, จัดทำ TOR 3 อาคาร ฯลฯ ซึ่งสรุปได้ว่า งานเหล่านี้เป็นงานที่ผู้ว่าจ้าง ให้ความสำคัญต่างกันออกไป ซึ่งในบางอาคารอาจเห็นว่าไม่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของ อาคาร แต่หากอาคารใดเห็นความสำคัญและมีความต้องการก็จะระบุไว้ในขอบเขตการจ้างงาน จึงทำให้พบเห็นเป็นบางสัญญาว่าจ้างเท่านั้น ในขณะที่บางงาน เช่น การควบคุมดูแลการทำงาน ประจำวันของเครื่องจักรและระบบประกอบอาคาร กลับพบว่ามีอยู่ในขอบเขตการจ้างเพียง 4 อาคาร ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เป็นความเข้าใจของทั้ง 2 ฝ่ายว่า เป็นหน้าที่โดยตรงของบริษัทจัดการ อาคารหรือเป็นวัตถุประสงค์ของการจ้างงานจัดการอาคาร จึงไม่ได้ระบุให้เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่ง ยังพบว่ายังมีอีกหลายงานที่มีลักษณะเป็นเช่นนี้

สำหรับในหมวดงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่หมวดงานจัดการด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 67.50 ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างทุกอาคารให้ความสำคัญเรื่องบุคลากรเนื่องจากเห็นว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดการอาคาร ส่วนหมวดงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ หมวดงานการจัดการพื้นที่เช่า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 25 และงานทั้งหมดเป็นงานที่รับผิดชอบดูแลเฉพาะส่วนที่เป็นการอำนวยความสะดวกเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการขายพื้นที่เช่า

อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบอีกว่าหมวดงานจัดการพลังงาน ผู้ว่าจ้างยังไม่ให้ความสำคัญมากนัก ซึ่งอาจเนื่องมาจาก ผู้ว่าจ้างมุ่งเน้นไปที่การให้บริการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้อาคารมากกว่า การจัดการพลังงานจึงอาจดำเนินการเป็นโครงการเฉพาะตามแต่กรณี ประการสำคัญสัญญาจ้างงานจัดการอาคารมีอายุสัญญาเพียง 1 ปี ทำให้การนำเสนอโครงการด้านการจัดการพลังงานที่ต้องใช้ระยะเวลาการติดตามและประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ

จากการศึกษาความคาดหวังในงานจัดการอาคาร จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง สรุปว่า

เนื่องจากคำถามที่ใช้เป็นคำถามแบบปลายเปิดในการจากการศึกษาพบว่าคำตอบที่ได้มีความหลากหลายจึงอาจเป็นไปได้ได้ว่าสิ่งใดที่ผู้ว่าจ้างกำลังคิดถึงหรือเน้นเป็นสำคัญกำลังเผชิญอยู่กับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งก็จะแสดงทัศนคติในประเด็นนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งจะสังเกตได้จากประเด็นสิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารที่ได้คำตอบออกมามากถึง 17 เรื่อง ส่วนการกำหนดขอบเขตงานผู้ว่าจ้าง 8 อาคาร ให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้นำเสนอเข้ามาเพื่อการศึกษา แต่มีเพียง 1 อาคาร ที่กล่าวถึงการปรับปรุงขยายขอบเขตงานในระหว่างสัญญา ซึ่งแสดงนัยว่าผู้ว่าจ้างมีความเชื่อมั่นว่า บริษัทจัดการอาคารซึ่งมีประสบการณ์โดยตรง จะสามารถนำเสนอขอบเขตงานที่มีความเหมาะสมกับอาคาร ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคาร 7 อาคารเกิดจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเช่นเดียวกันกับจุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในงานจัดการอาคารก็พบว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานถึง 7 อาคาร เช่นกัน

สำหรับค่าเฉลี่ยคะแนนรวมของประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับจากการจ้างงานจัดการอาคารเท่ากับร้อยละ 24 ซึ่งสูงกว่าประสบการณ์ในเชิงลบที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 15 ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างยังคงมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทจัดการอาคารและหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารเน้นที่มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ 8 อาคาร และความมีชื่อเสียงของบริษัท 7 อาคาร โดยประเด็นการเสนอแนวทางการบริหารที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่ต้องการอยู่ในลำดับท้ายสุด 2 อาคาร ซึ่งตรงกันข้ามกับที่สิ่งที่ปรารถนา/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร สิ่งที่ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

คือ เรื่องที่บริษัทจัดการอาคารต้องสามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแนวทางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม 6 อาคาร นอกจากนี้ลำดับรองลงมาคือ ต้องการเห็นทีมงานประจำอาคาร 3 อาคาร

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร 6 อาคารระบุต้องการผู้มีประสบการณ์โดยตรง ซึ่งแสดงนัยว่าประสบการณ์ของบริษัทจะสามารถทำให้งานจัดการอาคาร สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แม้กระทั่งการกำหนดขอบเขตงานที่ได้มอบหมายให้บริษัทเป็นผู้ดำเนินการในส่วนนี้ด้วย ผู้ว่าจ้างคาดหวังให้บริษัทจัดการอาคารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาคาร เช่น ระบบประกอบอาคาร, งานรักษาความปลอดภัย, รักษาความสะอาด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอาคาร ดังแสดงให้เห็นได้จากการได้กำหนดเรื่องต่างๆ เหล่านี้เป็นเป้าหมายในการจัดการอาคาร รวมไปถึงเรื่องการบริหารค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ให้กับอาคาร โดยผ่านกระบวนการในการจัดการของบริษัท บุคลากรที่มาประจำหน่วยงาน ต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริต ประสบการณ์ทั้งในแง่บวกและลบ ล้วนเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของบุคลากรประจำโครงการ

จากการศึกษาทัศนคติในงานจัดการอาคาร จากแบบสอบถามการจ้างงานฯ สรุปว่า

การจัดการดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคารมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.7 ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ว่าจ้างคำนึงถึงเรื่องงานระบบประกอบอาคารเนื่องจากจะส่งผลต่อการใช้งานอาคารโดยตรง หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าได้ให้ความสำคัญทั้งเรื่องระบบการควบคุมและความสามารถของบุคลากรรวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ ในงานจัดการด้านธุรการและเอกสารมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.55 และการจัดการงานบริหารอาคารมีค่าอยู่ที่ 4.46 เนื่องจากเป็นงานที่มีลักษณะเป็นงานสนับสนุนและเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านแผนงานและบุคลากรซึ่งผู้ว่าจ้างเห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาคารสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่จัดการด้านงบประมาณอาคาร มีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.54 โดยมุ่งเน้นที่งานการตรวจสอบค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม และการจัดเตรียมงบประมาณในขณะที่การหารายได้จากพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติมนั้น ผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจัดการอาคารควรมีระบบการจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับงานในส่วนนี้และเพื่อเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง การจัดการพลังงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมอยู่ที่ 4.53 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของงานบริการอาคาร (4.3) และการจัดการด้านความเสี่ยงและความปลอดภัยในอาคาร (4.50) เนื่องจากการจัดการด้านพลังงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อค่าใช้จ่ายของอาคาร โดยค่าพลังงานนั้นเป็น

พลังงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อค่าใช้จ่ายของอาคาร โดยค่าพลังงานนั้นเป็นค่าใช้จ่ายหลักของอาคาร

ส่วนเหตุผลสำคัญที่ผู้ว่าจ้างเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร ส่วนใหญ่ต้องการประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้านโดยตรงของบริษัทจัดการอาคาร ในขณะที่สิ่งที่ต้องการจากบริษัทจัดการอาคารนั้น ผู้ว่าจ้างต้องการระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้ (4.8) และจำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต้องครบตามที่ระบุไว้ในสัญญา (4.4) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทั้ง 2 ส่วนนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและส่งผลโดยตรงต่อระดับคุณภาพของงานจัดการอาคาร

สำหรับกังวลใจที่มีต่องานจัดการอาคารนั้น ผู้ว่าจ้างมีความกังวลเรื่องการไม่เข้มงวด และปล่อยปละละเลยเรื่องกฎระเบียบที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ในขณะที่ความกังวลในการเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.6 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญที่ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานที่ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบโดยยึดถือระบบการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งไม่ว่าจะเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้งเพียงใด หากได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและระบบการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน

6.2 การอภิปรายผลการศึกษา

6.2.1 ลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาในเรื่องลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างงานจัดการอาคาร โดยผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งประกอบไปด้วย

- เอกสารขอบเขตการจ้างงาน
- สัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง
- ออกแบบสอบถาม

จากขั้นตอนดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

6.2.1.1 ลักษณะความต้องการงานจัดการอาคาร

จากการศึกษาพบว่าลักษณะความต้องการงานจัดการอาคารนั้น เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละอาคาร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ว่าจ้างจะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใด มีความคล้ายคลึงกันในภาระงาน อีกทั้งยังเป็นการผสมผสานกัน ทั้งงานระดับปฏิบัติการและระดับจัดการ มีความต้องการทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตามงานที่พบเป็นส่วนมากในเกือบทุกขอบเขตการจ้างงานของอาคารกรณีศึกษา เช่น การจัดประชุม การดูแลทรัพย์สิน การนำเสนอกฎระเบียบ

ข้อบังคับ ตรวจสอบการทำงานของ Sub-contractor การดูแลซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร ฯลฯ แสดงว่างานเหล่านี้ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นงานขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการที่จะทำให้ให้อาคารสามารถใช้งานได้ ส่วนงานที่พบในบางอาคาร เช่น การจัดกิจกรรมสันถนาการ การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ฯลฯ เป็นงานที่ผู้ว่าจ้างในบางรายมีความต้องการให้บริษัทจัดการอาคารช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งสามารถระบุอยู่ในขอบเขตการจ้างงานเป็นการเพิ่มเติมจากงานขั้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตามยังพบประเด็นที่น่าสนใจในเรื่องการกำหนดขอบเขตการจ้างงาน ผู้ว่าจ้างจำนวน 8 อาคาร มอบหมายให้บริษัทจัดการอาคารเป็นผู้กำหนด

นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีงานอีกกลุ่มหนึ่งที่ต้องดำเนินการเป็นกิจวัตรประจำวัน เช่น เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน การควบคุม/ดูแลการทำงานประจำวันของเครื่องจักร การให้บริการซ่อมแซมทั่วไปตามการร้องขอฯ งานเหล่านี้ไม่ปรากฏอยู่ในขอบเขตการจ้างครบทุกสัญญา ทว่ากลับพบอยู่เพียงบางสัญญาเท่านั้น ในทัศนของผู้วิจัยเห็นว่างานเหล่านี้มีลักษณะเป็นงานขั้นพื้นฐานเช่นกัน แต่อาจเป็นไปได้ที่ทั้งผู้ว่าจ้างและบริษัทจัดการอาคารทราบดีว่าเป็นงานที่ต้องอยู่ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของบริษัทจัดการอาคาร จึงไม่ได้ระบุขอบเขตงานในเรื่องดังกล่าวไว้

ดังนั้นจึงไม่ได้หมายความว่างานที่ไม่พบอยู่ในขอบเขตงานในสัญญาจ้างครบทุกสัญญาจะเป็นงานที่ผู้ว่าจ้างไม่ต้องการหรือไม่ให้ความสำคัญเสียทั้งหมดดังเช่นกรณีที่กำลังกล่าวถึงข้างต้น

หากพิจารณาในประเด็นเปรียบเทียบระหว่างอาคารที่ใช้เป็นสำนักงานใหญ่ของเจ้าของอาคาร เช่นอาคารทีเอสโก้(สำนักงานใหญ่ธนาคารทีเอสโก้)และอาคารธาราสาทร(สำนักงานกลุ่มบริษัท Seven Eleven) อาคารสิริวิญญู(สำนักงานใหญ่กลุ่มบริษัท แอสเสท) ก็จะมีความต้องการในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจขององค์กร และมุ่งเน้นด้านความสวยงามของสภาพอาคารโดยรอบ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด ในขณะที่กลุ่มอาคารที่เปิดให้เช่าโดยทั่วไปเช่นอาคารชาร์เตอร์สแควร์, อาคารสมูท ทาวเวอร์ ก็จะมีสร้างศักยภาพในการแข่งขัน มุ่งเน้นด้านการให้บริการ ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผู้เช่าอาคาร เพื่อเป็นแรงดึงดูดสำคัญในการเพิ่มจำนวนผู้เช่าในอาคาร

ในขณะที่กลุ่มอาคารที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลอาคารชุดเช่น อาคารสิรินรัตน์, อาคารเจมส์ ทาวเวอร์, อาคารลิเบอร์ตี้ ก็จะมีความต้องการด้านการบริหารจัดการและการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เจ้าของร่วมได้รับทราบตลอดเวลา

6.2.1.2 ความคาดหวัง ทักษะ และมุมมอง

จากกรณีศึกษาพบว่า ในอาคารที่เป็นกรณีศึกษาผู้ว่าจ้างคาดหวังในเรื่องความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ของบริษัทจัดการอาคาร ว่าเมื่อเข้ามาบริหารแล้วจะสามารถบริหารต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ ทำให้อาคารมีความพร้อมใช้งาน รวมไปถึงเรื่องการจัดบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ จัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดูแลอาคารเสมือนเป็นเจ้าของ นอกจากนี้ยังพบว่าการปฏิบัติงานควรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้บริษัทจัดการอาคารต้องมีระบบตรวจสอบและควบคุมที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ประกอบกับกระบวนการแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจพบ พร้อมรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบ อีกทั้งเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน บริษัทจัดการอาคารควรส่งบุคลากรจากส่วนกลางเข้าร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ว่าจ้างยังได้คำนึงถึงระบบปฏิบัติงานที่ยังไม่สอดคล้องและหากเป็นไปได้บริษัทจัดการอาคารควรลดขั้นตอน เพื่อให้มีความกระชับและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

ในด้านทักษะที่มีต่องานบริษัทจัดการอาคาร พบว่า ผู้ว่าจ้างมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทจัดการอาคาร ดังจะเห็นได้จากการให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการดูแล บำรุงรักษางานระบบ ประกอบอาคาร การจัดการด้านธุรการ การจัดการงานบริการอาคาร การจัดการด้านความเสี่ยงและความปลอดภัยในอาคาร การจัดการด้านงบประมาณ การจัดการพลังงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญรวมของแต่ละเรื่องอยู่ระหว่าง 4.4 – 5 โดยงานทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นงานที่ดำเนินการโดยบริษัทจัดการอาคารทั้งสิ้น ประการสำคัญพบว่าประสบการณ์ที่ได้รับจากบริษัทจัดการอาคารในด้านที่เป็นบวกสูงกว่าด้านที่เป็นลบ

เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างทุกอาคารมีความคาดหวัง ทักษะ และมุมมองไปในทิศทางเดียวกันตามที่กล่าวถึงข้างต้น

6.2.2 เงื่อนไขในการจ้างงานจัดการอาคาร

จากผลการศึกษาพบว่า เงื่อนไขในการจ้างงานจัดการอาคารประกอบไปด้วย

- ราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณภาพ
- บุคลากรที่มีคุณภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบตามจำนวนที่ระบุในสัญญา
- ชื่อเสียงบริษัทผู้รับจ้างควรเป็นที่รู้จัก
- ระบบงานที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ฯ

ในประเด็นเรื่องเงื่อนไขของระดับคุณภาพงานที่ต้องดำเนินการนั้น ในทุกสัญญาจ้างของอาคารที่เป็นกรณีศึกษาไม่มีการระบุเป็น KPI ที่ชัดเจน แต่จะใช้วิธีการบรรยายด้วยถ้อยคำ เช่น

อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม ซึ่งในลักษณะที่ใช้การบรรยายด้วยถ้อยคำเช่นนี้ เป็นการยากที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างและบริษัทจัดการอาคารมีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของระดับคุณภาพงานที่ต้องการ เพราะทั้ง 2 ฝ่าย อาจใช้ความรู้สึกหรือประสบการณ์ส่วนตัวเป็นเกณฑ์กำหนดและนำมาซึ่งข้อขัดแย้งในการตรวจสอบคุณภาพงาน

ดังนั้นในทัศนของผู้วิจัยจึงเห็นว่าในสัญญาจ้างงานควรระบุระดับคุณภาพที่ต้องการให้มีความชัดเจนโดยจะใช้ KPI หรือ SLA ซึ่งจะทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลง

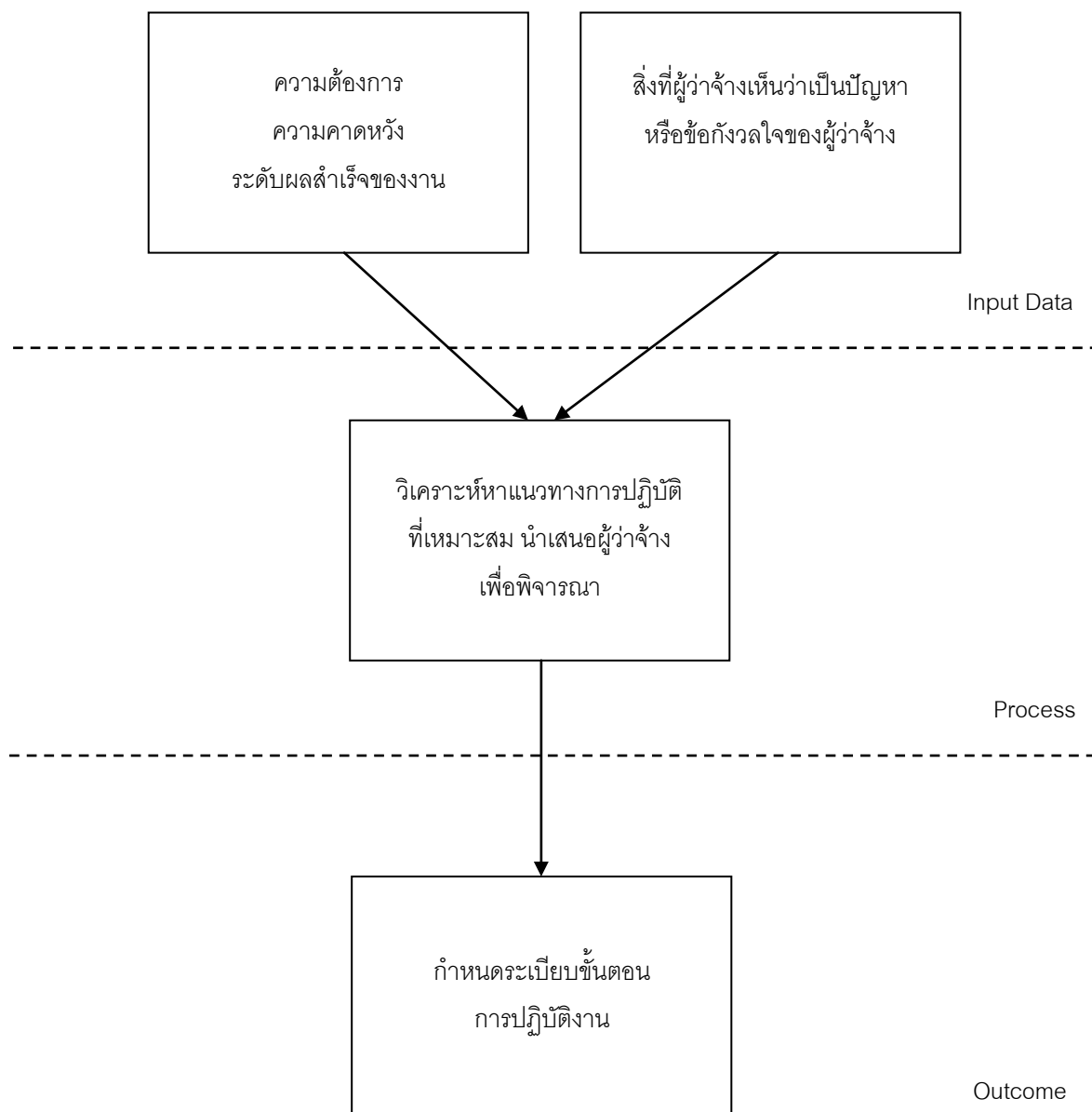
6.2.3 แนวทางในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร

จากข้อค้นพบในบทที่ 3 - 4 - 5 ทำให้ทราบว่าผู้ว่าจ้างมีความต้องการในงานจัดการอาคารเรื่องใดและทราบถึงความคาดหวังที่มีต่อผลสำเร็จของงานนั้น ๆ อย่างไร รวมไปถึงมีความเข้าใจในเรื่องทัศนคติและมุมมองในแง่ต่างๆ ว่า ผู้ว่าจ้างได้ให้น้ำหนัก ความสำคัญกับงานจัดการอาคารเช่นใด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีความกังวลหรือเห็นว่าจุดอ่อนของงานจัดการอาคารเกิดขึ้นจากอะไร ที่สำคัญผู้ว่าจ้างยังได้เปิดเผยให้ทราบว่า มีสิ่งใดบ้างที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพงานจัดการอาคารให้ดียิ่งขึ้นไป

ดังนั้น ในมุมมองของผู้วิจัยจึงเห็นว่า การสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างนั้น ควรดำเนินการตามกระบวนการดังต่อไปนี้

1. ทำการรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่ผู้ว่าจ้างมีความต้องการ โดยจัดลำดับจาก ความสำคัญของงาน และความคาดหวังในผลสำเร็จของงานนั้นอยู่ในลำดับใด
2. ทำการรวบรวมข้อมูลที่ผู้ว่าจ้างมีความเห็นว่าเป็นปัญหาหรือข้อกังวลใจของผู้ว่าจ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบงานหรือความสามารถของบุคลากร
3. นำข้อมูลจาก (1) และ (2) มาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสม รวมไปถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ตรวจวัด เกณฑ์การวัดคุณภาพงาน เสนอต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณา
4. นำข้อสรุปที่ได้มากำหนดเป็นระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน

แผนภูมิที่ 6.1 แสดงแนวทางในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างในงาน
จัดการอาคาร



6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งนี้ที่ทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของผู้ว่าจ้างงานจัดการอาคารเท่านั้น และไม่รวมถึงผู้ใช้อาคารทั่วไป จึงเสนอแนะให้การศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในส่วนของบริษัทจัดการอาคาร ว่ามีการตอบสนองต่อความต้องการ และเงื่อนไขการจ้างอย่างไร จึงจะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอาคารทั้งผู้ใช้อาคารทั่วไปและเจ้าของอาคารเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการจัดการอาคารต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.

บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช. (2547) การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management), พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: พี ซี พรินท์เทค.

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

ภาษาอังกฤษ

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	บริษัท - อาคาร	วันที่ให้สัมภาษณ์
คุณประยุทธ์ เทพทองไพโรจน์	กรรมการผู้จัดการ	บริษัท สิทธิวิรกิจ จำกัด อาคารสิทธิวิรกิจ	13 มกราคม 2555
คุณปัทมา ไชติมา	ผู้จัดการธุรการ	บริษัทไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย อาคารไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย	24 มกราคม 2555
คุณอนงค์ลักษณ์ รัฐประเสริฐ	ผู้อำนวยการอาวุโส	บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) อาคารสิริวิบูลย์	30 มกราคม 2555
คุณบุญ ชัยองชัย	ผู้จัดการทั่วไป	ชาร์เตอร์สแควร์โฮลดิ้ง อาคารชาร์เตอร์สแควร์	18 ธันวาคม 2554
คุณบรรจง สีนเวช	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม	บริษัท ซี.พี ออลล์ อาคารธราสา สาร	31 มกราคม 2555
คุณขวัญชัย ภูทอง	Property Manager	บริษัท สยามเฮลท์กรุ๊ป จำกัด อาคาร สมูทไลฟ์ ทาวเวอร์	9 กุมภาพันธ์ 2555
คุณสุรศักดิ์ สมศรี	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	บริษัท เอส.ไอ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด อาคารลิเบอร์ตี้ พลาซ่า	13 มกราคม 2555
คุณธรา ดุรงค์พิทยา	กรรมการนิติบุคคลอาคารชุดเจมส์ ทาวเวอร์	อาคารชุดเจมส์ทาวเวอร์	25 มกราคม 2555
คุณพัชรินทร์ ตันติกรพันธ์	ประธานกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด	อาคารสิรินรัตน์ ทาวเวอร์	12 มกราคม 2555
คุณไพรัตน์ ศรีวิไลฤทธิ	รองประธานกรรมการบริหารนิติบุคคล อาคารชุดยมราช อาคารทีสโก้	อาคารทีสโก้	27 ธันวาคม 2554

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

<p>แบบสัมภาษณ์</p> <p>หัวข้อการศึกษาลักษณะความต้องการ และเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคาร</p> <p>ของอาคารสำนักงาน จำนวน 10 อาคาร ในกรุงเทพมหานคร</p>
--

แบบสอบถามเลขที่
สำหรับผู้สัมภาษณ์เป็นผู้บันทึกเท่านั้น
ชื่อผู้ให้ข้อมูล / ผู้ให้สัมภาษณ์ : ตำแหน่ง :
อาคาร : สถานที่ตั้ง :
วันที่สัมภาษณ์ : เวลา ถึง

โครงสร้างแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาความเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่องานจัดการอาคาร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวัง

คำถามที่ 2 อยากทราบว่าสิ่งที่ท่านต้องการ (Requirements) จากบริษัทบริหารอาคาร มีอะไรบ้าง รบกวนช่วยอธิบาย

กระบวนการ/ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตงาน

การระบุความต้องการไว้ในขอบเขตงานจ้าง ?

ตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้างมีการตรวจสอบขอบเขตงานจ้างอย่างไร/ยึดถือเป็นแนวทาง

คำถามที่ 3 นอกเหนือจากสิ่งที่ท่านต้องการแล้ว ยังมีสิ่งใดที่ท่านมีความคาดหวัง (Expectation) จากบริษัท
รับบริหารอาคารบ้าง รบกวนท่านอธิบาย

คำถามที่ 4 ถ้าเป็นเช่นนั้น (ตามเหตุผลที่ระบุมาทั้งหมด) อยากทราบในความเห็นของท่านที่มีต่อการบริหารอาคารที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน

2.1 ความสามารถของบุคลากรที่อยู่ประจำหน่วยงานมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

2.2 กระบวนการ / ขั้นตอน ในการทำงาน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการ (ISO, Other Standard)

2.4 จุดอ่อน และสิ่งที่ต้องพัฒนา

คำถามที่ 5 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคาร ท่านมีความกังวลในเรื่องใดบ้าง และความกังวลนั้น มีมากน้อยเพียงใด และอย่างไร รบกวนท่านช่วยอธิบาย

คำถามที่ 6 ตามความเห็นของท่าน ท่านเห็นว่าสิ่งใดเป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทบริหารอาคาร

คำถามที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้รับจากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารเป็นอย่างไร

คำถามที่ 8 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารของท่าน เหตุการณ์ใด / สิ่งใด ที่จัดได้ว่า

- เป็นสิ่งที่ประทับใจที่สุด (+)

- เป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกไม่ดี (-)

คำถามที่ 9 ท่านมีวิธี/กระบวนการจัดการ และ/หรือ ประเมินผลสำเร็จจากการทำงานของบริษัทบริหารอาคารอย่างไร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการ
ที่สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวัง (มี 3 คำถาม)

คำถามที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นเจ้าของ/ตัวแทน เจ้าของอาคาร จึงอยากทราบว่าองค์กรของท่านมีกระบวนการ
และ/หรือ หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการบริหารการคัดเลือกบริษัทรับบริหารอย่างไร (คุณภาพ / ชื่อเสียง / มาตรฐาน)

คำถามที่ 2 สิ่งที่ท่านปรารถนาที่จะได้/ต้องการเห็น (Desirability) ในช่วงการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคาร

2.1 รูปแบบการนำเสนอก่อนเริ่มบริหาร ควรต้องมีรูปแบบเป็นอย่างไร

2.2 แผนการปฏิบัติงานอย่างที่ต้องการ

2.3 รูปแบบการรายงาน-สิ่งที่ต้องการให้รายงาน

คำถามที่ 3 เมื่อท่านได้จัดจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วท่านมีความต้องการให้บริษัทบริหารอาคารเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องใดบ้าง (หน้าที่ / การแก้ปัญหา / การเก็บรวบรวมข้อมูล)

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณประยุทธ เทพทองไพโรจน์
 ตำแหน่ง : กรรมการผู้จัดการ บริษัทสิทธิวิรภกิจ จำกัด
 วันที่ : 13 มกราคม 2555

คุณนักรบ : คือตอนนี้อยู่ที่ทราบอยู่แล้วนะครับว่าที่อาคารสิทธิวิรภกิจนี่เป็นการบริหารอาคารโดยที่จ้างบริษัทเข้ามาบริหารจัดการอาคารให้ ที่นี้เบื้องต้นย้อนกลับไปนิดหนึ่งคืออยากทราบว่าที่ไปที่มาของอาคารนี้มีที่ไปที่มาอย่างไร ประวัติความเป็นมาของอาคารนี้คร่าวๆครับเรื่องการก่อสร้าง วัตถุประสงค์ การก่อสร้าง อะไรพวกนี้ครับ

คุณประยุทธ : คือเริ่มตั้งแต่ปี 27 อาคารสร้างเสร็จ เป้าหมายที่สร้างอาคารนี้เพื่อเป็นอาคารพาณิชย์ให้เช่า แล้วก็มีเนื้อที่ไม่มาก ที่ไม่มากนักเราจัดอยู่ในระเบียบระบบว่าเล็กแต่ให้แจ๋วๆ ให้แจ๋ว ราคาาก็ให้อยู่ในปานกลาง ไม่ใช่ A ไม่ใช่ C ก็จะจัดอยู่ในระหว่าง B ระหว่างทำตึกนี้เวลาบริหารเนี่ยมันก็ต้องมีความเสื่อม ความหลากหลายเราไม่ได้โอกาสพนักงานฝึกฝนมาในการบริหารตึก เช่น ฝึกฝนมาทำความสะอาด ดูแลความปลอดภัย การตลาดนิดหน่อย เราไม่ได้เป็นบริษัทตึกใหญ่มีเป็นหมื่นๆ ตารางเมตรลงทุนมหาศาลของเราลงทุนไม่ถึงร้อยล้าน ก็คิดว่าบริหารไประหว่าง 10 ปีระหว่างนั้นความต้องการของตลาดสูงมากเราก็ easy การ sale การเช่าเช่าแล้วเราก็ค่อยๆขึ้นค่าเช่าโดยความต้องการของเราพอในจังหวะหนึ่งเศรษฐกิจไม่ดี บริษัทมันก็หาอาคารที่ถูกกว่า คมนาคมอยู่นอกเมืองกว่ามันก็ขยายหนีไป โดยไปหาแหล่งใหม่ ที่นี้ความสะอาดของเราไม่มาก เพราะว่าเราเป็นตึกเล็กก็มาเรื่อยๆบริหารตึกไปความโหมมความเสื่อมเราก็ค่อยมีพนักงานอยู่ไม่กี่คนมันซ้าๆซากๆมันไม่มีการศึกษาการจัดการตึกว่า

มาถึงออฟฟิศจะต้องดูอะไรบ้าง ทำอะไรบ้าง ผลสุดท้ายแม้แต่ตัวผมมาทุกวันนี้ผมก็มองอะไรไม่ค่อยออก บริษัทก็ประชุมตัดสินใจว่าสั่งบริษัทที่จัดการดีกว่าคุณแลทำไมถึงมีความคิดอย่างนั้น เพราะตลาดต้องการมากเราจะได้ไม่ต้องไปเพิ่มพนักงานเพื่อจะประคองกิจการอย่างน้อยที่สุดให้อยู่เหมือนเดิมไม่ให้เสื่อมลงหรือทำให้ดีขึ้นจะได้มีโอกาสปกครองในเรื่องรายได้อื่นก็ตัดสินใจว่าจ้างพลัสมา เพราะระหว่างบริหารกิจการมา 8 ปี ผมก็พบกับบริหารกิจการก็คุยอยู่เรื่อยผมก็มีความรู้สึกว่าจะต้องเอาความรู้ของกิจการใหญ่มาใช้หรือเอาความรู้ที่คุณเคยบริหารกิจการอื่นมาเทียบดูว่าเราควรจะแก้ไขอย่างไร ควรจะทำให้ดีขึ้นอย่างไรแล้วก็เรื่องซ้ำๆ ซากๆ ก็ให้ใช้วิธีว่าอย่าซ้ำซากให้มองวิธีว่ามันเสื่อมลงต้องเปลี่ยนต้องทำสิ ต้องทำโน่นนี่ ไม่ใช่วันๆ มองผ่านไปแล้วไม่รู้เลย อันนี้พอมาปุ๊บก็ปรับปรุงกิจการต่ออะไรตามที่พลัสมีวิชาการบริหารกิจการนี้เราก็เห็นด้วยเพราะวิชาการบริหารกิจการ paper work มัน work มาก ผู้ถือหุ้นมีโอกาสเข้าใจอันนี้สำคัญ แต่ถ้าบริหารกิจการแล้ว paper work ไม่ถึง ผู้ถือหุ้นมถามเรา เราก็งงเหมือนกัน เพราะเรื่องปลีกย่อยรายละเอียด มันต้องมี record เพราะเราบริหารเริ่มมาเนี่ยทำไปแบบรายชั่วย่อยๆ ซื้อมาขายไปอย่างเนี่ย สมัยนี้พอสังคมมันหลากหลายก็ต้องพัฒนาตามก็เลยตัดสินใจแต่ระหว่างแปดปีนี่มาเราก็ตกแต่งซ่อมแซมไปเยอะก็หามาตกแต่งซ่อมแซมไปถ้าไม่ซ่อมแซมเงินเหลือเยอะเลย แต่ประคองเรื่องเล็กๆ แจ๋วและจิว อันนี้ดีขึ้น มองดูแล้วส่ง่างามได้มากล้าลงทุนแล้วให้ผู้ถือหุ้นทุกคนมีความเข้าใจการบริหาร รายละเอียดอะไร ทำอะไร มี record ที่งาม มีรายได้ รายละเอียดมากกว่าเก่าเยอะเลย รู้มากกว่าเก่าเยอะเลย เราก็พอใจคุ้มค่าการจ้างบริหารจัดการนี้มาแล้วถามว่าคาดหวังทุกคนก็คาดหวังว่าจะให้มันดีขึ้น ครั้นคาดหวังดีก็ให้ดีขึ้นมันต้องมีเศรษฐกิจมาอยู่ในข้อหนึ่งด้วย ถ้าเศรษฐกิจไม่ดีคุณคาดหวังอย่างไร มันก็โอกาสมันน้อย

คุณนักรบ : คาดหวังในตัวมูมของอาคารที่จะทำให้อาคารคือในความคาดหวังของงานบริการอาคารที่บริษัททำให้เนี่ยครับ คือความคาดหวังที่อยากได้จากบริษัทจะครับเป็นความคาดหวังที่มีต่อบริษัท

คุณประยูร : คาดหวังกับผู้บริหารจัดการเรื่องอาคาร

- คุณนักรบ : ใช้ครับ คือคาดหวังกับตัวบริษัทตอนนี้ที่บริหารโดยบริษัทพลัส ทางสิทธิวิกรกิจคาดหวังอย่างไรกับบริษัทพลัสที่จะให้เข้ามาทำอะไรเกี่ยวกับอาคารนี้ คือเรามีความคาดหวังอะไรกับบริษัทนี้บ้างจากบริษัทพลัส
- คุณประยุทธ์ : ผมคาดหวังข้อหนึ่ง ข้อสอง คาดหวังข้อหนึ่งว่าผมต้องการให้บริษัทมาบริหารตึกเราให้ดีขึ้น ให้ผู้ถือหุ้น พอใจ เข้าใจดี เพราะมันเป็นบริษัทจำกัด
- คุณนักรบ : คือเข้าใจในข้อมูลของบริษัทกำลังทำอยู่
- คุณประยุทธ์ : ละเอียดดี อะไรดี ที่เมื่อก็เล่าให้ฟัง แล้วข้อสองก็คือทำดีอย่างนี้เราก็ต้องคาดหวังว่าตึกเราดีงามแล้วคาดหวังเศรษฐกิจที่เราทำเพื่อ 1.ดูดีใช้ได้ ราคาเหมาะสม ก็คาดหวังว่าคนที่มาเช่าตึกจะต้องมาดูว่าตึกเราดีมีัย ทุกอย่างดีมีัย อย่างตามที่เราคาดหวังไว้ เราก็คาดหวังว่าเราต้องการให้มีลูกค้ามาติดเราบ้าง แต่ระหว่าง 8 ปีมาลูกค้าเราซงๆแต่เราก็ไม่ได้ว่ามันจะด้อยลงนะ แต่โอกาสที่เราจะใหญ่ขึ้นมันยากเพราะว่าเราเป็นตึกเล็กแล้วก็จะคาดหวังต่อไปว่าให้บริษัทจัดการตึกเราเนี่ยจัดการไปเรื่อยๆจนกว่า บางเป้าหมายมันก็ไม่มากนัก ที่คุยเราคุยว่าตึกเรามันเล็ก รายรับเราก็จำกัด รายจ่ายเราก็จำกัด แต่ที่คาดหวังสองอย่างนี้ก็เหมือนกับเราของซงอยู่อย่างทชุดเศรษฐกิจดีเราจะได้ตามเค้าไปทัน
- คุณนักรบ : อันนี้คือคาดหวังในอาคารแต่ว่าพอกลับมาในมุมมองที่บอกว่าคาดหวังกับตัวบริษัทบริหารอาคารคือคาดหวังในเรื่องการทำข้อมูลข่าวสารการทำข้อมูลที่โปร่งใสที่ทำแล้วสื่อสารให้กรรมการหรือผู้ถือหุ้นรับทราบที่ผ่านมามีค่าใช้จ่ายรายได้รายรับเป็นอย่างไร และพัฒนาไปในรูปแบบไหนอันนี้มันเป็นคำตอบหรือเปล่า
- คุณประยุทธ์ : อย่างที่ผมตอบ ดีขึ้นระหว่างแปดปีมานี้ ดีกว่าตอนที่เราไม่ได้จ้างมาบริหารจัดการตึก
- คุณนักรบ : แล้วที่นี้ในการลงนามในสัญญาจ้าง ในสัญญาจ้างมันจะมีกำหนดขอบเขตงานที่ระบุไว้ว่ามีอะไรบ้าง ที่นี้ผมอยากทราบว่ากระบวนการในการกำหนดขอบเขตงานทางสิทธิวิกรกิจเป็นผู้กำหนดหรือบริษัทที่บริหารอาคารเป็นผู้กำหนดเข้ามามีขั้นตอนกระบวนการกำหนด
- คุณประยุทธ์ : ประชุมร่วมกัน ฟังข้อมูลแล้วก็ประชุมร่วมกันแล้วให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจว่าควรหรือจะไม่ควรให้บริษัทจัดการเนี่ยตัดสินใจว่าจำเป็นต้องทำเพราะถ้าผู้ถือหุ้น

- ผู้จัดการเจ้าของตึกจะต้อง follow กับบริษัทจัดการอาคาร คือเราต้องมี ความมั่นใจแต่ผมเชื่อว่าระหว่าง 8 ปีนี้เราก็มีความมั่นใจว่าใช้บริษัทนี้โอเค นะแต่จะคาดหวังอะไรมากกว่านี้มันต้องไปเรื่อยๆตึกเนี่ยซ่อมไปเรื่อยๆทำ ไปเรื่อยๆแต่อีกมุมหนึ่งเรามองว่าทำดีมัยๆ ทำไม่ดีเวลาเราประชุมเราก็โจมตี ได้แต่ถ้าถ้าส่วนมากเราไว้ใจ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นในสัญญาจ้าง ขอบเขตการจ้างก็จะมีการระบุไว้เลยใช้มัยๆรับ ว่าต้องการให้บริษัทจัดการอาคารทำอะไรบ้าง คืออยู่ในขอบเขตงานเลย ถูกมัยๆครับ
- คุณประยุทธ์ : มีระบุ
- คุณนักรบ : แล้วที่นี้ตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้างตลอดระยะเวลาที่สัญญายังมีผล บังคับกันอยู่ทางสิทธิวิกรกิจเคยเข้าไปตรวจสอบขอบเขตการจ้างนั้นมัยๆครับ ว่า บริษัทผู้ให้บริการได้ทำงานครบถ้วนตามขอบเขตของงานในสัญญาจ้าง มัยๆ
- คุณประยุทธ์ : ตรวจประจำ
- คุณนักรบ : แล้วเค้าใช้เป็นกรอบ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเลยใช้มัยๆครับ
- คุณประยุทธ์ : ตรวจประจำ เรียกมาถามข่าวสารประจำ แล้วทางจัดการนี่ก็ คือเราตรวจ ประจำเค้าจะขยันขึ้น การขยันขึ้นคือจะได้แก้ไขหลากหลายได้ ไม่ ซ้ำๆซากๆผมกลัวที่สุดเรื่องซ้ำๆซากๆ เหมือนกับเราเดินผ่านไปไม่มองเห็น อะไร อันนี้มันเกี่ยวกับการจัดการมัยๆ
- คุณนักรบ : ที่นี้ได้คำตอบมาในสองส่วนคือได้ทั้งเรื่องความต้องการแล้วความคาดหวัง แล้วเมื่อที่ทางพีตอปเรื่องความคาดหวัง ที่นี้ตั้งแต่คุยมาตั้งแต่ต้นก็เลย อยากทราบว่าในปัจจุบันความเห็นที่มีต่อการบริหารอาคารที่ได้รับอยู่ใน ปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้างครับ ความสามารถของบุคลากรที่ประจำอยู่ที่ หน่วยงานภาพรวมๆกระบวนการ ขั้นตอนในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ใน การบริหารจัดการพวก standard ต่างๆมาตรฐาน ISO อะไรแบบนี้ครับ คือภาพรวมๆของสิ่งที่ได้รับจากบริษัทบริหารอาคารปัจจุบันนี้เป็นอย่างไร
- คุณประยุทธ์ : คือภาพรวมเนี่ยเราว่ามัน เราก็เคยเปลี่ยนแปลงผู้บริหารคืออันนี้ทำไม่ ถูกต้องเราวางงานทันทีแจ้กับสำนักงานทันที ผ่านมา 8 เราไว้ใจกันโดย

- งานเราต้องสัมพันธ์กัน ทุกอย่างนี้พูดเรื่องความจริงสมัยนี้ความจริงจะ
มาใช้ในองค์กรพวกเรามันลำบาก แล้วก็เคยปฏิบัติแบบนี้
- คุณนักรบ : คือตอนที่เปลี่ยนตอนนั้นเกิดจากอะไรครับ ความสามารถเค้าไม่ดีหรือ..
- คุณประยุทธ์ : ความสามารถในการจัดการไม่โปร่งใส
- คุณนักรบ : คือความสามารถของบุคคลากร
- คุณประยุทธ์ : ใช้ความไม่โปร่งใสเรื่องการโลาะของ เค้าทำไม่โปร่งใสเพราะฉะนั้นไม่
โปร่งใสก็เกิดเช็คความจริงไม่ได้ ทางออฟฟิศผมก็มีอยู่เนี่ย 3-4 คน เรายัง
สอนอยู่เรื่อยๆ นี่เหมือนชีวิตจิตใจเลี้ยงมาเหมือนลูกหลาน คอยดูแล
ผู้บริหารจัดการด้วยว่าไม่ดีก็เอามาพิจารณาได้ อันนี้ถึงได้อยู่ได้จิวและแจ้ว
แจ้วและจิว ต้องอย่างนี้
- คุณนักรบ : กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้างครับ รู้สึกว่า
กระบวนการขั้นตอนมันมากเกินไปมั้ย ขั้นตอนมันไม่เหมาะสมไม่ถูกต้อง
อย่างไร
- คุณประยุทธ์ : ไม่ พอดีๆ
- คุณนักรบ : พอดีๆนะครับ ปัจจุบันนี้มีกระบวนการที่เหมาะสมสอดคล้องกับตัวอาคารนี้
แล้ว รวมไปถึงเรื่องของ standard มาตรฐานต่างๆที่ใช้เรื่อง ISO อะไรพวก
นี้ก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่.....
- คุณประยุทธ์ : อยู่ในเกณฑ์เราพอใจมาก
- คุณนักรบ : จุดอ่อนละครับ จุดอ่อนและก็มีสิ่งที่ต้องพัฒนาที่เห็นเรื่องของจุดอ่อนที่ยัง
มองเห็นอยู่ในทีม
- คุณประยุทธ์ : ที่เห็นตึกผมเล็กนี่นะ จุดอ่อนก็ไม่ค่อยมีอะไรนะ แต่ว่าความขยันจะต้อง
ประคองอยู่อย่างนี้ จะมาแบบว่าผมอยู่เห็นหน้า ผมไม่อยู่คุณก็ไม่เห็นหน้า
อย่างนี้ไม่ได้ เค้าทำงานเค้าต้องรักองค์กร ระหว่าง 8 ชั่วโมงทำการต้อง
สม่ำเสมอ แต่ว่าตอนนี้ยังไม่มีจุดอ่อนอะไรเลย
- คุณนักรบ : อันนี้ถือเป็นข้อกังวลมั๊ยครับ เพราะมันจะมีอีกอันหนึ่งก็คือข้อกังวลที่เราจัดจำ
งบริษัทจัดการอาคารแล้วเนี่ยเรามีความกังวลใจอะไรบ้างเกี่ยวกับสิ่งที่เรา
จ้าง
- คุณประยุทธ์ : กังวลก็คือผู้มาประจำบริหาร
- คุณนักรบ : ครับ กังวลในตัวบุคคลากร กังวลว่าขอคำอธิบายเพิ่มเติมครับ

- คุณประยุทธ์ : ว่าหนึ่ง ค่าต้องขยันขันแข็ง ต้องสัมผัสกับลูกค้าเยอะๆ แล้วต้องติดตามเรื่องข่าวสารต่างๆ เวลาประชุมจะได้รู้
- คุณนักรบ : แล้วก็ความกังวลอื่นๆ นอกจากเรื่องของตัวบุคคลากร
- คุณประยุทธ์ : ตัวผู้มาประจำคนเดียวเลย อย่างมาบริหารไม่ดีเราก็รายงานทันที เราจ้างมาเรามีสิทธิรายงาน เราเท่ากับเราดูแลด้านะใช้มีัย human resource รายงานผู้จัดการได้ ผู้จัดการรายงาน human resource ได้
- คุณนักรบ : ตามความเห็นเนี่ย ยังเห็นว่ามีสิ่งใดที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทจัดการอาคารมีัยครับ
- คุณประยุทธ์ : บริษัทจัดการอาคาร
- คุณนักรบ : สิ่งที่เราเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ สิ่งที่เราเห็นว่าเป็นปัญหาจากการจ้างงาน คือถ้าไม่จ้าง ถ้าทำเองปัญหาเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้น แต่พอจ้างปุ๊บนี่ก็คือปัญหาจากการให้บริการของ...
- คุณประยุทธ์ : อย่างที่เล่าให้ฟังว่าเราแปดปีมานี้เราพอใจ เฟอร์เซนต์พอใจมากกว่าระหว่างที่เราเปลี่ยนบริหารเราก็ทำมาแล้ว ระหว่างแปดปีเราก็ทำมาแล้ว เพราะฉะนั้นเราก็ใกล้ชิดกับผู้บริหารดีแล้วคาดหวังว่าประคองความดีอันนี้ให้อยู่ก่อนแล้วที่ค่อยพัฒนาจะจับได้อันไหนก็เราขอเปลี่ยนทันที อันนี้กลายเป็นว่าเราเชื่อถือตัวบริษัทจัดการอยู่ที่ส่งคนมาดูแลดีก็ต้องเป็นคนที่มีมาตรฐาน มาตรฐานในนี้ก็ให้เหมาะกับมาตรฐานที่เราบริษัทเล็กอย่างดูแลดีมาตรฐานดีใหญ่มาตรฐานต้องสูงมากผมไปศึกษาดูบุคลากร 10 คน 20 คนนี้ ค่าจ้างมันก็สูง เพราะฉะนั้นนี้เปรียบเทียบกัน เพราะฉะนั้นเราก็พอใจกับสิ่งที่เราปัจจุบันมีอยู่ แต่จะมีน้อยกว่านี้เราก็รายงานได้
- คุณนักรบ : แล้วปัญหาอุปสรรคที่ท่านได้รับการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคารนี้ เมื่อมีปัญหาที่เกิดจากการทำงาน คราวนี้ปัญหาที่เกิดจากการจัดจ้างมีัยครับ
- คุณประยุทธ์ : คือเราต้องการบริษัทจัดการช่วยคำนวณรายได้แล้วก็การขึ้นค่าจ้างก็ให้เหมาะสม
- คุณนักรบ : คือหมายถึงค่าจ้างของบริษัทบริหารอาคารที่สิทธิวิกริจต้องจ้าง
- คุณประยุทธ์ : ใช่ ต้องเหมาะสม ขึ้นก็ขึ้นได้ตามเศรษฐกิจ แต่ให้เหมาะสม เพราะว่าตัวบริษัทเรามันเล็ก

- คุณนักรบ : อันนี้ก็ถือถือว่าเป็นปัญหาในการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคาร แล้วก็จะม
เรื่องของค่าบริหารที่เพิ่มมากขึ้น แต่ก็เพิ่มมากขึ้นได้ ไม่ได้มีประเด็นอะไร
ต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับ....
- คุณประยุทธ์ : เหมาะสมกับรายรับของตัวตึกเรา สมมติว่าตึกเราเนี่ยบริหารสมมติปีนี้ได้
80% ปีหน้า 90% หรือ 100% อย่างเนี้ยมันก็เหมาะสม แต่ไม่ใช่ 70% ปี
หน้าเหลือ 50-60% อันนี้คุณต้องหยุดขึ้นค่าบริการแล้ว ให้มันสอดคล้องกับ
รายรับของตึก ทั่วไปก็คงจะใช้ระบบแบบนี้ ถ้าเราเ็นระบบตายตัวมัน
อันตรายยืดหยุ่นไม่ได้
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาสัญญาที่เราใช้บริษัทบริหารอาคารมาเนี่ยครับสิ่งใดที่เห็น
ว่าเราประทับใจมากที่สุดมีมั๊ยครับ ในการทำงานที่ผ่านมาจากการจ้างงาน
จัดการอาคารสิ่ง ที่เราประทับใจที่สุด
- คุณประยุทธ์ : มีเยอะ พูดครั้งที่สองแล้วครั้งแรกผมพุดไปเยอะเลยระหว่างแปดปีมานี้
เราพอใจมากทำให้ตึกเราเนี่ยดูดีขึ้น การดูดีขึ้น การดูดีขึ้นมีรายละเอียดว่า
สะอาดขึ้นบริการดีขึ้น การบริการมีอะไรบ้างในตึก ลิฟต์เสียซ่อมทันที
ติดตามงานทันที เกิดจากไฟ เกิดจากน้ำ เกิดจากความสะอาด เกิดจากฝน
ตก น้ำรั่ว ติดตามได้ทันที ซ่อมได้ทันที ชาวสารอะไรเนี่ยติดอยู่ในลิฟต์ให้
ชาวบ้านขึ้นลงเนี่ยเข้าใจว่าตึกนี้มีกิจกรรมทำ เพราะว่าอันนี้คนที่เข้ามาอยู่
ในตึกก็มีความอุ่นใจไม่ใช่เข้ามาแล้วไม่รู้เรื่องอะไรเลย
- คุณนักรบ : ดูเหมือนว่าตึกนี้จะเน้นที่ให้ความสำคัญกับเรื่องข่าวสารมากพอสมควร
การที่จะสื่อสารกันระหว่างผู้ใช้อาคารกับผู้ที่อยู่ในอาคารผู้บริหารอาคารกับ
เจ้าของอาคารก็จะเน้นเรื่องของระดับความสำคัญการสื่อสารข้อมูลเป็น
สำคัญ
- คุณประยุทธ์ : ใช่ แล้วเรารู้สึกว่าเปิดมา 27 ปี ลูกค้าอยู่กับเราแต่ละรายนานพอสมควร
ลูกค้าอยู่กับเรานานได้แสดงว่าตึกเราไม่มีอะไรขาดตกบกพร่องค่าเช่าก็มี
คุณธรรม บริหารจัดการก็พอไหว ดีขึ้น สะอาด
- คุณนักรบ : กลับกัน เมื่อกี้เรามองในแง่บวก เมื่อกี้เราพุดด้านดีแล้วคราวนี้ด้านไม่ดีบ้าง
ที่รู้สึกว่าย่นในความรู้สึกมากๆ

- คุณประยุทธ์ : ก็ยังไม่เคยมี มีกังวลบางอย่างก็เรียบร้อยแล้ว การเนี้ยกังวลบริษัทที่จะไม่พอใจเราอะไรพวกนี้ก็แก้ไขเรียบร้อย เราฟังพอใจมาก ฟังพอใจว่าจัดการแล้วทำให้ตึกเราไม่เกิดปัญหา
- คุณนักรบ : ที่นี้ในวิธีการหรือกระบวนการประเมินผลสำเร็จของงานหรือประเมินคุณภาพงานที่บริษัทจัดการอาคารทำให้เนี้ย เรามีวิธีประเมินอย่างไรครับ การวัดผลสำเร็จ การประเมินผลงาน
- คุณประยุทธ์ : วัดผลสำเร็จนี้ ข้อใหญ่ๆคือวัดผลสำเร็จจากรายได้ ลูกค้าอยู่กับเราดี ไม่มี complain ไม่หนีไปอยู่ตึกอื่น ไม่พอใจเรื่องนั้นเรื่องนี้บ่อยมากเลยนะ นี่นั่งอยู่กับผมผมเรียกมาฟังให้รู้ว่าผมพูดด้วยความจริง 8 ปีมานี้เราจ้างบริหารจัดการตึกเนี้ยถูกต้องแล้วนะบางที่บางตึกสู้เราไม่ได้ แต่ราคาเราไม่ได้ถามเลยแต่ที่เรามองดูสภาพแล้วก็มองดูสิ่งต่างๆนะ สู้เราไม่ได้ ผมอยู่ตึกนี้นานนะ 20 ปีนะ ผมกลัวที่สุดเรื่องของข้าๆซากๆ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเรื่องของวิธีการกระบวนการที่ใช้ประเมินผลการทำงานของการจัดการอาคารก็จะวัดที่ตัวรายได้เป็นหลักถูกมั๊ยครับ
- คุณประยุทธ์ : วัดรายได้ ถ้ารายได้ไม่ตกแสดงว่าตัวร้องเรียนหรือตัวที่ให้รายได้เราเนี้ยนะไม่มีการร้องใจ
- คุณนักรบ : คือสะท้อนไปทุกมิติพอรายได้ไม่ตกมันก็สะท้อนไปถึงคุณภาพการจัดการที่ดี งานรักษาความปลอดภัยดี ความสะอาดดี อะไรดี ผู้เช่าคงอยู่กับเรา เพราะฉะนั้นมันก็สะท้อนในสิ่งต่างๆ
- คุณประยุทธ์ : หลากหลายหลายอย่างนี้เกี่ยวกับเค้าอยู่กับเรานาน การบริหารจัดการเราได้มาตรฐานเค้าจะอยู่กับเราได้นาน
- คุณนักรบ : ที่นี้มาถึงขั้นตอนก็เลยอยากทราบว่าขั้นตอนหรือกระบวนการที่ใช้พิจารณาในการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคาร มีหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนในการพิจารณาอย่างไรบ้างครับ
- คุณประยุทธ์ : เริ่มตั้งแต่ปีที่ผู้ถือหุ้นประชุมเสร็จก็ คัดเอาก็....
- คุณนักรบ : ดูจากอะไรครับ
- คุณประยุทธ์ : ดูจากหุ้นส่วนเรา แชนสิริก็มีความสัมพันธ์กัน ก็ไม่เลว เริ่มต้นเราศึกษาว่าควรจะมีแล้วไม่เคยไปศึกษาบริษัทอื่นว่าให้มาเสนอราคาไม่มี ก็เริ่มต้น

- ทดสอบที่นี้ อันนี้คุยกมาเสร็จแล้วผมก็มีความรู้สึกส่วนตัวว่าพัทยามภัก
บริษัทนี้อีกแล้วหรือ หลายปีมาแล้วนะตึกที่คอนโด
- คุณนักรบ : เรื่องราคามีผลมั้ยครับ
- คุณประยุทธ์ : เรื่องราคากับบริษัทจัดการ
- คุณนักรบ : ใช่ครับ ราคาค่าบริการครับถือว่าเป็นประเด็นสำคัญในการนำมาพิจารณา
คัดเลือกมั้ยครับ
- คุณประยุทธ์ : คือเริ่มในตอนแรกเราไม่มีข้อเปรียบเทียบพอเริ่มแต่ละปีพลัสขึ้นราคาเรื่อย
แต่ขึ้นบางที่ถ้าเศรษฐกิจไม่ดีก็ต่อรองหน่อย เศรษฐกิจดีไม่ดีก็ดูจากรายได้
รายได้เราตกหน่อยก็บอกปีนี้ต่อหน่อยปีหน้าค่อยขึ้นอย่างนี้ ก็ผมเคยปีหนึ่ง
ไม่ขึ้นไง ก็ต้องให้มันเหมาะสมกัน คุณบริหารจัดการดีผม คุณรู้รายได้ผม
คุณรู้ว่าอะไรรายได้อะไรตกมั้ยอะไรมั้ยอันนี้ถึงจะไปกันได้ว่าค่าขายโดยมี
คุณธรรมกัน
- คุณนักรบ : แล้วหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอีกอันคือชื่อเสียงของบริษัทอันนี้คำนึงมั้ย
ครับ เช่น ยกตัวอย่างเช่น ตอนนีใช้พลัส โอเคชื่อเสียงบริษัทดี ชื่อเสียงเป็นที่
รู้จัก กับอีกบริษัทหนึ่ง บริษัท A, B, C อย่างนี้ครับ คำนึงถึงชื่อเสียงบริษัทที่
จะเข้ามาเสนองานด้วยมั้ยครับ
- คุณประยุทธ์ : ความเข้าใจและความรู้สึกผมนี้ผมก็ไม่รู้ว่ามึกับบริษัทที่บริหารจัดการดีใน
กรุงเทพแต่ระหว่างสัมผัสกับพลัสมานี้เราศึกษาแนวทางอะไรต่างๆที่ไม่
เลว เราก็เดินถูกทางแล้ว ยังไม่เคยคิดเลยนะ แต่เค้าก็ไม่ได้ทำให้เค้าต้องไป
คิดง คือบุคคลที่เรา่วมกันทำงานโดยไม่ให้เราเสียหายเนี่ย เรายังจะมอง
ไปทางเรื่องดีหมด ถ้าทำให้เราต้องเสียหายบ้างก็ตรงนี้ต้องคิดแล้วว่าเรา
ควรจะต้องหาบริษัทอื่นมาเทียบมั้ย
- คุณนักรบ : แล้วถ้าสมมติว่าเราต้องมีการเปรียบเทียบจริงๆอยากเห็นรูปแบบการ
นำเสนอในการเปรียบเทียบอย่างไร ถ้าจำเป็นต้องเปรียบเทียบเราอยาก
เห็นบริษัทบริหารอาคารเค้าเสนออะไรให้เราดูบ้าง ที่อยากเห็นในวันที่มีการ
present งาน
- คุณประยุทธ์ : คืออันนี้เราไม่ใช่ซ่อมแอร์ ซ่อมลิฟต์ บริหารจัดการดีกว้างขวางมาก เราไป
เปรียบเทียบผมตัดสินใจให้คุณบริหารแล้วผมเปรียบเทียบรายได้ของผม
ก่อนว่าตกมั้ย แต่อย่างเปรียบเทียบบริษัทซ่อมแอร์ ไม่ได้เรื่องเลย เสนอมา

- 30 บริษัทเราเลือกได้ บริหารตึกทำอย่างนั้นไม่ได้ บริหารตึกมันระยะยาว ปีสองปี
- คุณนักรบ : แล้วเราอยากเห็นอะไรในตอนที่เราเข้ามาเสนองานอยากที่บอกเมื่อกี้ว่าแรกๆเราไม่ได้คิดว่าจะเปลี่ยนบริษัทแต่ถ้าหากว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนอยากเห็นการนำเสนอรูปแบบที่เค้าจะได้ถูกคัดเลือกอะครับ เราอยากเห็นอะไรจากการนำเสนอวิธีการของเค้า
- คุณประยุทธ์ : ข้อ 1 ผมอยากให้พลัสเนี่ยใช้ราคาคุณธรรมกับสิทธิก่อนแล้วเราจะไม่คิดไปเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ถ้าจะไม่มองเรื่องคุณธรรมราคาขึ้นไม่สูงสุดเนี่ยผมก็ต้องเปรียบเทียบแล้วว่าบริษัทมันถูกกว่านี้มั้ยแต่ในการเปรียบเทียบเนี่ยเค้าต้องมา survey นะ ไม่ใช่ฟังแต่ผมพูดมันไม่ได้เพราะฉะนั้นคิดว่าเรื่องนี้จะเกิดขึ้นก็ต้องอยู่ที่พลัสว่าเค้าต้องคิด
- คุณนักรบ : ผมเข้าใจในประเด็นนั้น แต่ในประเด็นที่ในฐานะที่เป็น landlord ก่อนที่จะคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารเราอยากเห็นอะไรในการนำเสนอของเค้าบ้างรูปแบบ วิธีการ รายงาน อยากเห็นอะไรครับ
- คุณประยุทธ์ : ผมว่าให้พลัสเสนอมาว่าตึกเราควรจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไร เราจะได้มาพิจารณาว่าสมควรมั๊ย เราก็ขอให้พลัสเนี่ยให้ idea ความเห็น เค้าไม่ได้จัดการตึกเราตึกเดียวเค้าจัดการทั่วไปเป็นอาชีพของเค้า เค้าจะได้มีการเปรียบเทียบว่าเราควรจะต้องเหมือนกับตึกโน้นนะ ดีแล้วหรืออะไร เราจะได้เลือกได้ แต่ที่คำถามคุณจะให้ผมมาเลือกบริษัทผมว่ายากนะนอกจากว่าพลัสขึ้นราคาโดยเราสู้ไม่ไหวแล้ว เราจะได้คิดว่ามีถูกกว่ามั๊ย
- คุณนักรบ : สรุปแล้วนัยของมันคือว่าถ้าหากว่าเราต้องมีการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารสิ่งที่ landlord อยากเห็นก็คือการนำเสนอสิ่งใหม่ๆให้กับอาคาร วิธีการปรับปรุงคุณภาพอาคาร อะไรอย่างนี้ใช้มั๊ยครับคืออยากเห็นในมุมนั้นว่าผู้ที่จะเข้ามาบริหารอาคารนี้รู้จักอาคารเรามากน้อยแค่ไหน ประมาณอย่างนั้น นัยของมันคืออันนั้นใช้มั๊ยครับ
- คุณประยุทธ์ : คำถามนี้คือคำตอบนั้นแหละ สำคัญมากเลย
- คุณนักรบ : มันจะมีอยู่อันหนึ่งในลักษณะที่มีมาตรฐานของบริษัทอยู่แล้ว มาตรฐานการทำงานเช่น ISO อะไรต่างๆพวกนี้เนี่ยทาง landlord สนใจกับมาตรฐาน

- นั่นอย่างน้อยแค่ไหน เช่น อยากเห็นรายงานของตัวควบคุมคุณภาพงานของ
บริษัทบริหารที่ผ่านมามีได้เห็น...
- คุณประยุทธ์ : ที่ผ่านมามีผลสแก๊สเข้ามาเรื่อยๆ ให้ของดีๆ มาเรื่อยๆ เราจะต้องทำเครื่องดับเพลิง
เรื่องอะไรต่ออะไรเราก็ได้มาเรื่อยๆ ก็เลือกแต่สิ่งดีๆ ปฏิบัติตามบริหารจัดการ
ของอาคารถึงจะร่วมมือกันดี เราถึงพอใจที่เรามองไม่เห็นในสิ่งนี้แต่บริษัท
บริหารจัดการจะเห็นในสิ่งนี้ สิ่งต่างๆ เนี่ยจะทำให้ตึกเราดีขึ้น งามขึ้น สวย
ขึ้น แข็งแรงขึ้น สะอาดขึ้น ปลอดภัยขึ้น สิ่งพวกนี้ landlord ต้องรับและ
ร่วมมือกันทำ ถ้าเราไม่จ้างเราจะด้อยมากเลยที่ไม่เห็นเพราะว่าเราลูกน้อง
3-4 คน หนึ่งไม่ใช่พนักงานในทางนี้มันอยู่กับเรา 27 ปี มันเข้ามาเย็น
กลับ มันก็อย่างเนี่ย เสียก็ให้ช่างมาซ่อมคือไม่พัฒนาว่าถ้าเราใช้อย่างอื่น
จะไม่เสียมัย เนี่ยคือพัฒนา
- คุณนักรบ : ก็คืออยากได้ know how ของบริษัทบริหารจัดการเข้ามาช่วยดูแลให้
- คุณประยุทธ์ : อันนี้สำคัญ เราต้องเป็น landlord ที่พัฒนาด้วยนะ landlord ที่เก่าๆ อย่าง
first Generation ของเราพูดคำว่าอย่างนี้ไม่ได้ ความจริงผมก็รุ่นเก่านะแต่
ผมก็พัฒนาตัวผมเอง รุ่นผมเนี่ยนะจะเก่าแต่รับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ หลาย
หลายได้ บางคนไม่ได้เลยนะ มันไม่พัฒนา เงินรับมาไว้ธนาคารแต่ไม่เอา
มาใช้ คำว่าพัฒนาเงินรับมาต้องมาใช้
- คุณนักรบ : ก็เลยต้องการให้ outsource มาช่วยดูมุมมองในการพัฒนาอาคารอะไร
ประมาณนั้น
- คุณประยุทธ์ : ผมชอบคนเทคโนโลยีรุ่นใหม่ นะ แต่ผมไม่ใช่คนดีจ้ะรุ่นนะ รุ่นใหม่บางคน
มากไปก็มี ถ้าค่อยที่ค่อยไปเนี่ยมันจะเห็นของดี ลงทุนไปรอความเจริญเนี่ย
ขาดทุน ถนนนี้ยังไม่ทันเปิดคุณไปสร้างตึก รอความเจริญ โห่กว่าถนนจะ
เข้าไปตึกคุณก็เก่าแล้วความขาดทุนทั้งนั้น ค่อยๆ เจริญไปมันจะไม่ขาดทุน
- คุณนักรบ : จากที่สัมภาษณ์มาทั้งหมดก็ได้ข้อมูลที่น่าจะครบถ้วนนะครับ

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณปัทมา โชติมา
 ตำแหน่ง : ผู้จัดการธุรกิจการบริษัทไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย อาคารไทยพาณิชย์สามัคคี
 ประภักดิ์
 วันที่ : 24 มกราคม 2555

- คุณนักรบ : ขออนุญาตแนะนำตัวนะครับ ผมนักรบ กุลพนิชย์ เป็นนิสิตปริญญาโท ภาควิชาสถาปัตยกรรม สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรกายภาพ วันนี้ที่เข้ามาสัมภาษณ์ก็เพื่อศึกษาความคิดเห็นเรื่องของความคาดหวังและความต้องการในงานจัดการอาคาร ผมขออนุญาตเริ่มต้นที่คำถามแรกเลยนะ ครับสำหรับอาคารไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัยเนี่ยครับ อยากทราบ ประวัติดูๆของอาคารว่ามีความเป็นมาอะไรอย่างไร
- คุณปัทมา : เราย้ายมาอยู่ที่นี่ตั้งแต่ปี 2538 นะคะ จนถึงปัจจุบันนี้ ย้ายจากอาคารสีลม
- คุณนักรบ : ย้ายจากที่สีลมมาเมื่อ 2538
- คุณปัทมา : ซ้ายคะ แล้วก็มาอยู่ที่นี่ตั้งแต่ปี 38 มาถึงปัจจุบันนี้ สร้างตึกเอง
- คุณนักรบ : ก็เป็นการสร้างตึกเองเพื่อดำเนินการตรงนี้โดยเฉพาะเลย ใช่มั๊ยครับ
- คุณปัทมา : คือบริษัทเดิมของเราอยู่ที่สีลมซึ่งเจ้าของเป็นท่านวิรัตน์ ณ สงขลา ตระกูล ณ สงขลาเป็นเจ้าของคร่าวหลังก็แบ่งมาร่วมทุนด้วย เราก็ย้ายมาอยู่ที่ ถนนวิบูลย์แล้วก็สร้างตึกที่นี่
- คุณนักรบ : ก็เป็นที่ทราบดีว่าสำหรับอาคารแห่งนี้ใช้ out source ที่จะเข้ามาให้บริการ ด้านงานดูแลอาคาร ที่นี้ก็อยากจะทราบแนวความคิดนะครับว่าเพราะอะไร ถึงไปจ้าง outsource แทนที่จะดำเนินการเอง
- คุณปัทมา : คือถ้าเราดำเนินการเองมันเป็นการยุ่งยาก หนึ่งในเรื่องของค่าใช้จ่าย ใน เรื่องของกำลังคนนะคะ ถึงได้จ้าง outsource ซึ่งเค้าน่าจะบริหารงานได้ดี แล้วก็ save cost ในเรื่องของบุคลากร
- คุณนักรบ : มีเรื่องอื่นอีกมั๊ยครับหลักๆเลย ตอนนี้อยู่รูปก็คือว่าเป็นเรื่องของความ ซ้ำกันเรื่องค่าใช้จ่าย แล้วมีอย่างอื่นอีกมั๊ยครับที่เป็นปัจจัยสำคัญในการ ที่เราตัดสินใจเลือกใช้ outsource แทนที่เราจะบริหารเอง

- คุณปัทมา : น่าจะไม่มีนะ
- คุณนักรบ : ก็จะมีประมาณนี้ ทีนี้สำหรับ concept ในการจัดการอาคารแห่งนี้เป็นอย่างใบบ้างครับมี การวาง concept ใบบ้าง
- คุณปัทมา : คือโดยปกติการดูแลงานอาคารก็คือดูแลทั่วๆไปก็ไม่ได้มี concept อะไร
- คุณนักรบ : ทั่วๆไปหมายถึง
- คุณปัทมา : ก็คือพวก outsource ก็จะมีดูแลอาคารเหมือนอาคารอื่น เรื่องการบริหารตึกดูแลคน ดูแลภูมิทัศน์อะไรต่างๆความสะอาด ความสวยงาม
- คุณนักรบ : ไม่ได้วาง concept อะไรเป็นพิเศษ
- คุณปัทมา : ไม่มีค่ะ
- คุณนักรบ : ในขณะที่อีกมุมหนึ่งคือว่า อาคารเนี่ยถือเป็นอาคารสำนักงานใหญ่ของ สามีคือประกันภัยไม่ได้วาง concept อะไรไว้ ว่าต้องการอะไรอย่างไร
- คุณปัทมา : ยังไม่มี คือจริงๆแล้วตึกเราไม่ได้อยู่ในเมืองด้วย ก็เลยไม่ได้มีเป้าหมายอะไรเป็นพิเศษ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเป้าหมายในการจัดการของอาคารแห่งนี้ก็ไม่ได้มีอะไรเป็นเงื่อนไขพิเศษ
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : ทีนี้เหตุผลที่จ้าง outsource โอเคเราทราบแล้ว คำถามถัดไปคือว่าอยากจะทราบว่าสิ่งที่ทางคุณปัทมา ในฐานะผู้ดูแลรับผิดชอบงานอาคารเนี่ยก็อยากทราบว่าสิ่งที่ทางสามีคือประกันภัยต้องการจาก outsource ที่เข้ามาดูแลงานจัดการอาคารมันมีอะไรบ้างครับในสิ่งที่ต้องการจากเค้า
- คุณปัทมา : ก็คือบริหารงานแทนเราทั้งหมด หนึ่งคือดูแลทุกสิ่งทุกอย่าง งานอาคาร ภูมิทัศน์ ดูแลแม่บ้าน รปภ ทำให้แบ่งเบาภาระของเราไป
- คุณนักรบ : ทำงานแทน
- คุณปัทมา : ใช่ ในทุกเรื่องในเรื่องของงานอาคารเช่นค่าเช่า ค่าบริหารตึก อะไรอย่างเนี่ย
- คุณนักรบ : ค่าเช่าด้วย
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : ค่าเช่าเนี่ยยังงัยครับ

- คุณปัทมา : ก็งานอาคารต้องเป็นผู้ดำเนินการแทนเราอะคือดูแลเรื่องปัจจุบันราคาค่าเช่าเป็นอย่างไร
- คุณนักรบ : ที่นี้มีผู้เช่ารายอื่นด้วยหรือครับ
- คุณปัทมา : มีตึกเราให้เช่าด้วยค่ะ ถึงต้องจ้างตรงนี่ไงคะ
- คุณนักรบ : ที่นี้ในเรื่องของการจ้างงานก็จะมีข้อกำหนดขอบเขตงานที่จะเป็นเรื่องของขอบเขตการจ้างอยู่ในสัญญา ก็เลยอยากทราบว่าในกระบวนการหรือขั้นตอนการกำหนดขอบเขตงานนั้นมีกระบวนการหรืออะไรยังไงครับ ทางสามัคคีประกันภัยเข้าไปดำเนินการกำหนดขอบเขตงานเองหรือมีวิธีการได้มาซึ่งขอบเขตงานนั้นอย่างไร
- คุณปัทมา : ขอบเขตงานของเค้าก็คือโดยปกติบริษัทก็ไม่ได้ไปตั้งขอบเขตอะไรมาก
- คุณนักรบ : ทางสามัคคีประกันภัยไม่ได้ตั้งขอบเขต
- คุณปัทมา : ถูกค่ะ ก็คือมันเป็นการดูแลอย่างทั่วๆไปค่ะ
- คุณนักรบ : หมายความว่าขอบเขตงานนั้นๆที่ปรากฏอยู่ในสัญญาการจ้างงานเนี่ยทาง outsource เป็นผู้เสนอมา แล้วสามัคคีมาดู แล้วมีการแก้ไขเพิ่มเติมมั้ยครับ
- คุณปัทมา : เนื่องจากว่าเราใช้ outsource มานานมาก
- คุณนักรบ : เป็นสัญญามาตรฐานคือดูไปแล้วก็เห็นขอบ
- คุณปัทมา : ไซ้ค่ะ เพราะว่าเดิมที่ก่อนหน้านี้ก็เซ็นสัญญากันมาหลายปีแล้วค่ะกับบริษัทนี้ เนื่องจากว่าหนึ่งการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆมันก็การดูแลมันยากอะส่วนมากเท่าที่บริหารมาก็ต่อมาเรื่อยๆขอบเขตก็ไม่ได้มีอะไรมันก็เป็นพื้นที่ๆอย่างทั่วๆไป
- คุณนักรบ : จั๊นขอบเขตงานทั้งหมดก็ระบุความต้องการทั้งหมดไว้ในสัญญาไปเลย แล้วความต้องการตรงนั้นเรื่องของการจ้างก็ให้ทาง outsource เป็นผู้ดำเนินการไปเลย
- คุณปัทมา : ไซ้ นำเสนอมาถ้าเรามีการแก้ไขหรือมีอะไรเพิ่มเติมที่ดูแล้วมันไม่ชัดเจนเราก็จะแจ้ง
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่สัญญามีผลบังคับใช้เนี่ยมีการตรวจสอบโดยขอบเขตงานจ้างนั้นมั้ยครับว่าทาง outsource ให้บริการครบมั๊ย
- คุณปัทมา : มีค่ะเค้าต้องรายงาน จริงๆแล้วต้องรายงานทุกเดือน
- คุณนักรบ : ใช้การตรวจสอบจากการรายงานคือต้องให้ outsource ทำรายงานขึ้นมา

- คุณปัทมา : คือเค้าต้องมีรายงานขึ้นมาด้วยทุกเรื่องว่าเดือนนึงเค้าทำอะไรไปบ้าง
- คุณนักรบ : แล้วเรายึดถือขอบเขตงานนั้นเป็นกรอบในการให้เค้าดำเนินการมั๊ยครับ
- คุณปัทมา : ใช่ค่ะ เดือนนึงเค้าดำเนินการอะไรไปบ้างหรือมีอะไรเพิ่มเติมก็ต้องแจ้งทำรายงานขึ้นมา
- คุณนักรบ : ทีนี้เมื่อกี้คุยกันเรื่องความต้องการต่างๆไปแล้วเท่าที่คุณปัทมาแจ้งก็คืองานบริหารอาคารต่างๆไป งานรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย ดูแลภูมิทัศน์ นอกเหนือจากความต้องการที่นี้ถ้านอกเหนือจากความต้องการเรามีความคาดหวังว่าเราจะได้อะไรจากเค้าอีกครับคือเมื่อกี้ความต้องการคือจ้างแล้วอยากให้ทำ แต่อันนี้เป็นความคาดหวัง
- คุณปัทมา : ก็คือคาดหวังเรื่องการดูแลผู้เช่า เรื่องค่าใช้จ่ายการบริหารเรื่องค่าใช้จ่ายที่การที่จะมีรายรับเข้ามาให้มันเพิ่มขึ้น
- คุณนักรบ : อันนี้คือความคาดหวัง
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : อยากให้มันอย่างไรครับ
- คุณปัทมา : ให้มันมีรายได้มาจากทางด้านนี้ ความคาดหวังตรงนี้น่าจะ
- คุณนักรบ : เรื่องเดียวเลย
- คุณปัทมา : ก็เรื่องอื่นๆก็ทั่วไปนะคะ
- คุณนักรบ : อยากให้ขยายความให้ชัดเจนนึงครับคือนอกเหนือจากคาดหวังด้านรายได้แล้วมีด้านอื่นอีกมั๊ยครับที่เป็นความคาดหวังที่อยากเห็น outsource ทำให้กับเรา พอมีอีกมั๊ยครับ
- คุณปัทมา : ก็ยังไม่มีอะไร
- คุณนักรบ : จากทั้งหมดที่เรื่องความต้องการ ความคาดหวัง ทราบว่าที่นี้ใช้บริการมานานแล้วที่นี้อยากจะทราบต่อไปว่าสภาพปัจจุบันที่เราได้รับจาก outsource ปัจจุบันนี้เป็นอย่างไรบ้างครับ เรื่องความสามารถของบุคลากรที่ประจำอยู่ที่หน่วยงานมีความเหมาะสมอะไรยังไงบ้างครับ
- คุณปัทมา : อยู่ในเกณฑ์ดี
- คุณนักรบ : อยู่ในเกณฑ์อยู่ในขอบเขตงานสามารถสนองตอบความต้องการนั้นๆได้ แล้วกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของเค้า หมายถึงของบริษัท

- outsource หมายถึงว่ากระบวนการและขั้นตอนการทำงานของเค้ารู้สึกมัน fix กับที่นี้มัย มันสอดคล้องมัย
- คุณปัทมา : สอดคล้อง
- คุณนักรบ : ถ้าวการให้บริการกระบวนการทำงานของ outsource สามารถที่จะตอบ โจทย์
- คุณปัทมา : ตอบโจทย์ได้ ก็มีติดขัดเรื่องของบุคลากรซึ่งบางที่มีการเปลี่ยนตัว ทำให้งาน สะดุดไปบ้าง
- คุณนักรบ : เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการเค้าใช้อะไรครับ แล้วรู้สึกอย่างไรกับ เครื่องมือตัวนั้นเครื่องมือที่ว่ามันหมายถึงพวก standard ต่างๆ
- คุณปัทมา : ก็มีบริษัทเค้าเข้ามาตรวจ ดูแลอยู่ เค้าก็จะมารายงานอีกทีหนึ่ง
- คุณนักรบ : แล้วอยากเห็นผลการรายงานนั้นเป็นอย่างไรครับ
- คุณปัทมา : ก็โอเค ถ้าเจอข้ออะไรที่มันต้องมีการแก้ไขเราก็จะแจ้งให้เค้าทราบ
- คุณนักรบ : เราเป็นคนแจ้งเค้าก็คือหมายถึงว่าพอเค้าตรวจเสร็จเรียบร้อยแล้วผลการ ตรวจมาให้ทางคุณปัทมาทราบคุณปัทมาจะเป็นคนบอกเค้าเลยว่าต้อง ปรับปรุงอะไรบ้างใช้มัยครับคือคุณรายงานผลขึ้นมา เราจะบอกให้คุณ แก้อะไรเป็นอย่างไรนั้นเลยใช้มัยครับ
- คุณปัทมา : ใช่ค่ะ ทุกเดือนต้องมีการคุยกัน
- คุณนักรบ : แล้วจุดอ่อนหรือสิ่งที่ outsource ต้องพัฒนาต่อหมายถึงที่นั้นะครับ
- คุณปัทมา : จะเป็นปัญหาเรื่องคนที่มีการเปลี่ยนอยู่เรื่อยๆโดยเฉพาะเรื่องแม่บ้าน รมภ. จะมีการเปลี่ยนอยู่เรื่อยๆและก็คนจะขาด นี่ก็เป็นจุดอ่อนที่เราจ้าง outsource บางทีอาจจะหามาทดแทนไม่ทัน
- คุณนักรบ : นี่ก็เป็นจุดอ่อนที่มองว่าเรื่องคนไม่นิ่ง ระบบงานมีปัญหา มัยครับ
- คุณปัทมา : ก็มีเวลาเจ้าหน้าที่ขาดแล้วหาคนมาแทนไม่ได้
- คุณนักรบ : ก็เป็นปัญหาต่อเนื่องไป
- คุณปัทมา : เป็นปัญหาเนื่องจากสมัยนี้คนทำงานเยอะ ก็จะเปลี่ยนแล้วก็ทำให้ติดขัด เรื่องการ บริหารงานด้านนี้
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาการจ้างที่ผ่านมาเนี่ย เราใช้บริการ outsource มาตลอด เลยมัย
- คุณปัทมา : ใช้ outsource มาตลอดเลยค่ะ

- คุณนักรบ : ตั้งแต่เริ่มตีกลุ่ยมั้ยครับ
- คุณปัทมา : ตั้งแต่เริ่มตีกลุ่
- คุณนักรบ : มีความกังวลมั้ยครับ คืออยากทราบว่ามีความกังวลในเรื่องอะไรบ้างที่เรา outsource งานไปแล้ว หลังจากการจ้างงานไปแล้วจ่ายเงินเราไปแล้วเรามี ความกังวลกับการจ้างงานนั้นมั้ยครับ
- คุณปัทมา : ไม่น่ามี ถามว่าความกังวล เรื่องความซื่อสัตย์จริงๆสำคัญ
- คุณนักรบ : ใช่ อันนั้นถือเป็นความกังวลเพราะถ้าไม่มีเลยจริงๆน่าแปลกมากคือ จ่ายเงินไปผมเข้าใจว่าเดือนๆนึงเยอะก็เลยอยากจะทำว่ามันมีความ กังวลอะไร จ้างไปแล้วไม่เหมือนกับเราทำเองอะ
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : ก็เป็นเรื่องของความซื่อสัตย์
- คุณปัทมา : สำคัญ
- คุณนักรบ : ขยายความ
- คุณปัทมา : ก็จะมีปัญหาเรื่องนี้ด้วยก็คืออย่าง outsource บางทีก็จะมีเรื่องคน เรื่อง ความซื่อสัตย์
- คุณนักรบ : ซื่อสัตย์เรื่องอะไรครับ เรื่องเวลา.....
- คุณปัทมา : เรื่องเวลา
- คุณนักรบ : เวลาในการปฏิบัติงาน
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : เรื่องการเงินหมายถึงว่ามันมีทุจริตบ้างแต่หลังๆก็น้อยลง เท่าที่ผ่านมาเคย เจออะนะ
- คุณปัทมา : ปัญหาที่เราสงสัย
- คุณนักรบ : เรื่องของกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้าง
- คุณปัทมา : จัดซื้อจัดจ้างเราจะเป็นคนจัดซื้อก็จะมีกังวลเพราะว่าหนึ่งเราจ้างเค้ามา บริหารงานการจัดซื้อจัดจ้างก็มีที่เค้าต้องดำเนินการให้เราด้วยอันนี้เราก็ ต้องมีความกังวลอยู่มากก็ต้องดูแลแต่ถามว่าได้เต็มร้อยมั้ยก็คงไม่ใช่แต่ก็ ต้องเป็นเรื่องที่กังวลมาก
- คุณนักรบ : ที่นี้นอกจากเรื่องที่ต้องกังวลในเรื่องของความซื่อสัตย์แล้วความกังวล เกี่ยวกับคุณภาพความกังวลเกี่ยวกับ.....

- คุณปัทมา : คือเรื่องคุณภาพเราก็ต้องคอยดูด้วยนะคะในเรื่องนี้ ไม่ใช่เราจ้างเค้ามาแล้ว เราไม่ดูเลยต้องดูแลเรื่องนี้เหมือนกัน ในเรื่องคุณภาพต้องดูแลเรื่องนี้มากๆ
- คุณนักรบ : ก็เป็นเรื่องคุณภาพที่เรากังวลแล้วเราลงไปควบคุมคุณภาพเอง
- คุณปัทมา : ก็ต้องเข้าไปเหมือนกัน
- คุณนักรบ : กับการที่จะให้ฝ่ายที่ควบคุมคุณภาพโดย outsource เองนั้นเรารู้สึก
- คุณปัทมา : ของเค้าก็มีของเค้า ก็ดูห่างๆเหมือนกันเราก็ดูเป็นระยะ คือไม่ใช่เราปล่อยเลย
- คุณนักรบ : ที่นี้ในความเห็นคิดว่ามีปัญหามั้ยครับ ปัญหาที่เกิดจากการจ้างงานจัดการ อาคาร
- คุณปัทมา : ก็มีคะ คือการจ้างเนี่ยนะคะเนื่องจากว่าหนึ่งบางที่เราอยากจะทำเปลี่ยนก็ เปลี่ยนยากนะคะในเรื่องของการดูแลมันต้องดูแลกันต่อเนื่อง
- คุณนักรบ : เรื่องการจ้างงานปัญหาที่เกิดขึ้นคือเรื่องเวลาจะเปลี่ยน
- คุณปัทมา : ใช่ เรื่องการเปลี่ยนบริษัทคือปัญหาเหมือนกัน และถ้าใครจะเข้ามาก็มัน ต้อง มันก็ยากนะ
- คุณนักรบ : ก็เป็นปัญหาที่เกิดจากการจ้างรู้สึกว่าเป็นแล้วไม่สามารถเปลี่ยนได้ในทันที
- คุณปัทมา : ใช่ คือจริงๆไม่ได้เป็นปัญหาใหญ่ส่วนมากก็เป็นปัญหาเรื่องคน
- คุณนักรบ : มีอุปสรรคมั้ยครับ อุปสรรคที่ได้รับจากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคาร
- คุณปัทมา : ไม่มี เพราะว่าเราจ้างเค้ามาหลายปีแล้ว พี่ก็เพิ่งมาทำไม่กี่ปีเอง 6-7 ปีนี้
- คุณนักรบ : ที่นี้ในตลอดที่เราใช้ outsource มากก็เลยอยากจะทราบว่าที่ผ่านมามันมี ลักษณะของสิ่งที่รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ประทับใจที่สุดในการให้บริการของเค้า ทั้งหมด ที่เป็นบวก ความรู้สึกที่เค้าทำอันนี้ให้เราแล้วเรารู้สึกดีกับสิ่งที่เค้า ทำกับเหตุการณ์นั้นๆ
- คุณปัทมา : หนึ่งคือเวลาที่ขอความช่วยเหลืออะไรเค้าก็จะให้ความช่วยเหลือดี
- คุณนักรบ : ตอบสนองต่อการเรียกร้อง
- คุณปัทมา : ใช่ คือถ้าเรามีอะไรที่ขอความช่วยเหลือเค้าหรือให้เค้ามาดูแลเค้าจะเข้ามาทันทีหรือส่งอัตรากำลังเข้ามาช่วยงานเราโดยที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย
- คุณนักรบ : อันนี้เรารู้สึกว่าดีนะที่จ้าง outsource ถ้าเราทำเองเราทำไม่ได้แน่ๆเลย

- คุณปัทมา : เราก็ต้องไปจ้างคนมาเพิ่มถูกมั้ย ถ้าตรงนี้เค้าดูแลแทนเราแล้วถ้ามีอะไรที่
 เค้าให้ความช่วยเหลือเราได้เค้าก็จะช่วยหมายถึงว่าส่งคนมาช่วยอย่างนี้
 แต่ถ้าเราทำเราเองเนี่ยมันไม่ได้อยู่แล้ว แล้วก็ในเรื่องของอัตราทดแทนมัน
 จะง่ายกว่าการที่เราจ้างเองด้วย เค้าสามารถส่งอัตรามาทดแทนได้คือตรงนี้
 เป็นสิ่งที่รู้สึกที่ดี
- คุณนักรบ : ที่นี้กลับกันที่ไม่ดีละครับ
- คุณปัทมา : ที่ไม่ดีก็ในเรื่องของคนเนี่ยแหละ คือหนึ่งเค้าไม่ใช่คนของเรา ไม่มีความรู้สึก
 ว่ารักองค์กรอะไรอย่างนี้
- คุณนักรบ : คือไม่มีความเป็น ownership
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : อันนั้นคือรู้สึกไม่ดีเลย
- คุณปัทมา : คือไม่ใช่เฉพาะ outsource ที่เนี่ยนะ เราจ้างเค้าความผูกพันก็มีน้อย ถามว่า
 ถ้าจะให้ใจถึงเต็มร้อยมันก็ไม่ใช่
- คุณนักรบ : เรามีการประเมินผลสำเร็จของการทำงานของเค้ามั้ยครับ
- คุณปัทมา : มีค่ะ ก็มีแบบฟอร์มประเมิน
- คุณนักรบ : ทางนี้ใช้แบบฟอร์มประเมินเลย
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : เป็นไงครับประเมินแบบ ถ้าขออนุญาตดูหน่อยได้มั้ยครับแบบฟอร์ม
 ประเมินนั้น นี่เป็นแบบประเมินที่ทาง outsource เป็นคนทำ แต่ว่าที่
 สามีคือประเมินบริษัทพลัสมีมั้ยครับ
- คุณปัทมา : ก็คล้ายๆกัน
- คุณนักรบ : แล้วการควบคุมการทำงานของ outsource มีกระบวนการมั้ยครับสามีคือ
 ใช้วิธีอะไรในการควบคุมการทำงานของ outsource ในที่นี้หมายถึงบริษัท
 จัดการอาคารก่อนนะครับยังไม่ลงลึกไปถึงของ รปภ แม่บ้าน ยังไม่ต้องเอา
 ที่สามีคือควบคุมพลัส เราควบคุมการปฏิบัติงานของเค้าอย่างไรครับ คือ
 วิธีการควบคุมการทำงานของพลัสของทางสามีประกันภัยควบคุมการ
 ทำงานของคนของพลัสอย่างไรครับ
- คุณปัทมา : ก็เค้าก็ทำงานตามแผนงานที่เค้าเสนอมา

- คุณนักรบ : สรุปว่าใช้แผนงานที่เค้านำเสนอขึ้นมาเป็นตัวควบคุมการทำงานของเค้าเอง เราจะตรวจสอบแผนการทำงานนั้นๆย้อนกลับไปว่าเค้าได้ทำตามแผนหรือไม่
- คุณปัทมา : ใช่ค่ะ
- คุณนักรบ : ที่นี้เข้ามาถึงกระบวนการคัดเลือกกว่ากระบวนการในการคัดเลือกหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้
- ในการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารเรามีหลักเกณฑ์อะไรยังไงพิจารณาเวลาจะเปลี่ยนสัญญา จะต่อสัญญา หรือคัดเลือกใหม่
- คุณปัทมา : หนึ่งผลงานอยู่ในตลาดหรือเปล่านั้นก็ต้องมีใบรับรองส่งมาให้ แล้วก็เรื่องราคา
- คุณนักรบ : เรื่องของผลงาน คุณภาพ คำว่าอยู่ในตลาดหรือไม่นี้ขอคำอธิบายซักนิดนึงครับ
- คุณปัทมา : ก็หนึ่งเรื่องการรับรองของบริษัท
- คุณนักรบ : มีชื่อเสียง
- คุณปัทมา : ใช่ค่ะ เคยบริหารงานที่ไหนมาบ้าง
- คุณนักรบ : ผลงานในอดีต
- คุณปัทมา : ใช่ ต้องมีส่งมาให้เราดู
- คุณนักรบ : เรื่องราคา
- คุณปัทมา : ใช่
- คุณนักรบ : ก็จะเป็นสามเรื่องหลักๆตรงนี้ใช่ไหมครับ
- คุณปัทมา : ใช่ค่ะ
- คุณนักรบ : แล้วสิ่งที่ยากจะเห็นในช่วงเวลาคัดเลือกบริษัทเราอยากเห็นอะไรครับ เวลาเค้านำเสนอมา
- คุณปัทมา : เค้าจะส่งคู่มือมาให้ค่ะ
- คุณนักรบ : อยากเห็นอะไรในคู่มือนั้นๆครับ
- คุณปัทมา : การบริหารงาน การนำเสนอ ก็นำเสนอมาเบื้องต้นนะ เบื้องต้นในการนำเสนอว่าเค้าจะนำเสนอบริหารงานบริษัทเราให้เจริญรุ่งเรือง
- คุณนักรบ : เค้าจะบอกทิศทางของอาคารเราว่าอาคารเราเค้าจะบริหารให้เป็น...อนาคตของอาคารเราแล้วกัน ประมาณนั้นใช่ไหมครับ ความหมายคือเค้า

- มองเห็นในสิ่งที่เค้าอยากทำให้เรา เราอยากให้เห็นในมิติของเค้า ในมุมมองของเค้า จะพาอาคารของเราไปยังไงอย่างนั้นไหม้ยัยครับ
- คุณปัทมา : รูปแบบหรือรายงานที่อยากเห็นในรายงานที่เค้าจะต้องนำเสนอเรา เค้ามีการนำเสนอรูปแบบการรายงานมั้ยครับ
- คุณปัทมา : มีค่ะ
- คุณนักรบ : ในรายงานฉบับนี้ทางคุณปัทมาอยากเห็นอะไรที่ปรากฏอยู่ในรายงานนี้บ้างตัวContent ของมันอะครับอยากเห็นเรื่องอะไรบ้างที่ปรากฏอยู่ในรายงาน
- คุณปัทมา : ก็ในเรื่องของการบริหารงานไหม้ยัยค่ะ
- คุณนักรบ : คือเรานั่งดูรายงานฉบับนี้แล้วเราสบายใจได้เลย ประมาณนั้นครับ
- คุณปัทมา : หนึ่งดูแลเรื่องตึก ดูความสะอาด บุคคลากร
- คุณนักรบ : ต้องมีรายงานพวกนี้ปรากฏ
- คุณปัทมา : มีค่ะ เค้าก็จะประเมินดูว่าอย่าง รปภ แม่บ้าน มีข้อที่บกพร่องหรือข้อที่ต้องปรับปรุง
อย่างไร ดูภูมิทัศน์ เหล่านี้ก็เป็นเรื่องพื้นฐานอยู่แล้ว
- คุณนักรบ : เมื่อมีการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วความต้องการของสามัคคีประกันภัย ต้องการให้บริษัทดำเนินการอะไรบ้างที่ทำหน้าที่แทนเรา มันจะลงลึกแล้วว่าจ้างแล้วเนี่ยอยากให้เค้าทำอะไรหลักๆในความรู้สึกของเราเลย เรื่องการเก็บข้อมูล เรื่อง.....
- คุณปัทมา : เรื่องการเก็บข้อมูล เรื่องค่าเช่า เรื่องรายได้ที่เข้ามาให้คุ้มกับค่าเช่า ดูแลตึกให้เจริญรุ่งเรืองให้เหมือนตึกอื่นๆเพราะจริงๆแล้วตึกเราก็ไม่ได้อยู่ในเมืองด้วย
- คุณนักรบ : ฟังดูเหมือนทั้งหมดตัว expectation ของสามัคคีประกันภัยเนี่ยจะต่างจากอาคารที่อยู่ในเมืองนั้นเป็นเพราะอะไรครับปัจจัยที่เกิดขึ้นเป็นเพราะว่า
- คุณปัทมา : หนึ่งนะความเข้มงวดอะไรมันก็ไม่เทียบเท่าในเมือง
- คุณนักรบ : ทำไมเราไม่อยากได้แบบนั้นครับ
- คุณปัทมา : คือจริงๆแล้วถามว่าเราต้องเข้มงวดขนาดนั้นมั้ยอย่างเสาร์อาทิตย์ถ้าเป็นตึกอื่นๆที่รถเข้ามาปั๊บเก็บตังค์หมดเลยนะแต่ของเรายืดหยุ่น

- คุณนักรบ : นั่นเป็นเรื่องของที่จอดรถแต่เรื่องอื่นๆเช่นเรื่องระเบียบวินัย เรื่องการกำกับดูแลอาคารคือฟังดูแล้วเหมือนอาคารแห่งนี้เนี่ย เหมือนกับว่าพอใจในสิ่งที่มันประมาณนี้แหละเพราะด้วย context ของตึกอยู่นอกเมืองคงทำอะไรดีไปกว่านี้ไม่ได้ เรามีความรู้สึกพอใจกับสิ่งที่ปรากฏอยู่ แต่ที่ฟังปัจเจกเดี่ยวเลยคือเหตุเพราะว่าอยู่นอกเมืองมันไม่อยู่ในย่านธุรกิจ
- คุณปัทมา : ไม่ได้อยู่ในย่านธุรกิจที่เราจะต้องไป.....เหมือนกับตึกในเมือง
- คุณนักรบ : ผู้ใช้อาคารก็ไม่มี complain
- คุณปัทมา : มีบ้างส่วนมากเป็นเรื่องที่จอดรถน้อยแล้วก็อยู่นอกเมือง เข้าออกลำบากก็อันนี้ก็เป็นส่วนหนึ่ง
- คุณนักรบ : ทำให้ระดับความต้องการก็จะ เข้าใจระดับความเป็นขานเมืองของตัวเองอย่างนั้นป่าว
- คุณปัทมา : ประมาณนั้น
- คุณนักรบ : ประมาณที่เราอยู่ขานเมืองจะไปเหมือนตึกที่อยู่ในเมืองไม่ได้
- คุณปัทมา : บางทีค่าเช่าอย่างเนี่ย อย่างเช่นค่าเช่าจะเรียกกรังสูงๆมากคือมันก็ต้องเทียบเท่ากับแถวๆนี้ก็ต้องไม่สูงมาก แล้วตึกเราเข้ามาลึกด้วยก็เป็นส่วนหนึ่งซึ่งอาจจะแบบว่าความต้องการก็ได้มากมาย
- คุณนักรบ : คือเหมือน maintain ไปเรื่อยๆ
- คุณปัทมา : ใช้อ้อยู่ได้อยู่ แล้วอีกอย่างเราให้เช่าตึกก็ไม่ได้มีพื้นที่ให้เช่าเยอะ
- คุณนักรบ : ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ที่ใช้สำหรับประกอบธุรกิจของสามัคคีประกันภัยมากกว่า
- คุณปัทมา : ใช่มั้ยอยู่ 4 บริษัทเองที่เช่าพื้นที่เรา
- คุณนักรบ : สัดส่วนประมาณเท่าไรครับ
- คุณปัทมา : ก็ตึกเรามี 14-15 ชั้นก็มีให้เช่าพื้นที่ 3-4 ชั้น นิดเดียวเอง น้อยมาก
- คุณนักรบ : ก็เลยเห็นว่าเป็นสถานที่ประกอบธุรกิจของสามัคคีประกันภัยก็ maintain อาคารอยู่ไป
- คุณปัทมา : ก็อยู่ได้อยู่เราก็ไม่ได้ต้องการอะไรที่มันอลังการงานสร้างมากนัก
- คุณนักรบ : ก็ปัจเจกเดี่ยวเลยคือทางสามัคคีประกันภัยเข้าไปใน context ของตัวเองว่าอยู่ขานเมือง ถือว่าอยู่ตรงนี้ก็โอเคแล้วเพียงพอสภาพที่เป็นอยู่

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณอนงค์ลักษณ์ รัฐประเสริฐ
 ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการอาวุโส บริษัท แอสเสท เคมรอส จำกัด (มหาชน) อาคารสิริภิญโญ
 วันที่ : 30 มกราคม 2554

คุณอนงค์ลักษณ์ : ก็ในฐานะเป็นผู้บริหาร asset ละกันนะคะ เรื่องของตัวอาคารสิริภิญโญเนี่ย เวลาเราดูเราจะดูสามเรื่องหลักๆเรื่องแรกเป็นเรื่อง finance เรื่องของการเงิน ซึ่งเราก็จะมีนโยบายให้ไปเลยว่าในค่าเช่าของแต่ละปีเราจะมีค่าเช่าที่เท่าไร สัญญาของเราจะเซ็นต์ 3 ปี ก็จะมีค่าเช่าที่กำหนดไว้เลย ตัวที่สองก็จะเป็นเรื่องของค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายจะเป็นค่าใช้จ่ายประจำที่เป็น fixed cost เช่น ค่าไฟ ค่าน้ำ ก็จะต้อง control อย่างไรให้สามารถที่ไม่มีต้นทุนที่สูงเกินไป ส่วนอีกตัวหนึ่งเนื่องจากตึกเรามีอายุประมาณ 10 กว่าปี มาแล้วเพราะฉะนั้นก็จะมีต้นทุนในการที่จะต้องปรับปรุงให้ตึกเนี่ยอยู่ในอาคารชั้นนำได้ ก็ต้องมีค่า maintenance ค่าบำรุงรักษา ค่าเปลี่ยน fixed ช่อมแซมอะไรอย่างนี้ก็ต้องมี เพราะฉะนั้นเนี่ยสิ่งที่ทีมงานบริหารต้องบริหารให้ได้คือว่าจะต้องมีการจัดตารางเวลาของการซ่อมบำรุง ของการเปลี่ยนแปลง เพื่อคุม cost ค่าใช้จ่ายแล้วในเรื่องของตัว ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าน้ำกับค่าไฟก็จะต้องมีการบริหารจัดการแล้วว่าช่วงไหน เพราะว่าค่าไฟฟ้าเค้าจะมีกำหนดราคาไว้ช่วงเวลานี้จะราคาเท่านี้ ช่วงนี้ราคาเท่านี้ เราก็จะต้องมาบริหาร ทีมบริหารก็ต้องมาดูว่าจะทำอย่างไร ให้มันเกลี่ยเรื่องการใช้ไฟให้มันสอดคล้องเพื่อไม่ให้ต้นทุนสูง นั่นคือในเรื่องของ main หลักๆของเรื่องของการบริหารจัดการในเรื่องของสภาพตึก ให้ตึกอยู่ในสภาพที่ดี มีความทันสมัยเท่าที่จะสามารถทำได้ เพราะว่าเราไปเปลี่ยนรูปร่าง design ของตึกให้มันยังงั้นมันคงทำไม่ได้แล้วเพราะฉะนั้นเราก็ต้องมาเปลี่ยนสิ่งที่สามารถทำได้ให้มีความทันสมัย เพราะว่าตึกของเราในย่านถนนศรีอยุธยาเนี่ยถือว่าเราเป็นอันดับหนึ่งเลย เพราะฉะนั้นค่าเช่าของเราก็จะสูงกว่าในระดับนี้ เพราะฉะนั้นเนี่ยเราก็ต้องทำอะไรที่เหนือกว่าตึกว่านั่น

คือตัวเลขของ finance นะคะ ต้องทำให้ออกมาแล้วมีผลกำไรที่ดีสภาพดีก็อยู่ในสภาพที่ดีด้วยนั่นคือตัวแรก ตัวที่สองจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการ การบริหารจัดการเราก็จะให้นโยบายกับผู้ที่มาบริหารจัดการของเรา ซึ่งตอนนี้เป็นบริษัทปลัส หรือเพอร์ตี ก็จะต้องให้บริหารเหมือนกับว่าคุณจะต้องมีวิธีการบริหาร ดูแลลูกค้าในเรื่องของการจัดเก็บค่าเช่า การจัดเก็บค่าเช่าจ่ายต่างๆให้ลูกค้าจ่ายเงินตรงตามเวลาไม่มียอดค้างชำระแต่ถ้าสมมติว่าอันนั้นเค้าจ่ายช้าก็ต้องมีเหตุผลอธิบายได้ว่าเค้าจ่ายช้าเพราะอะไร นั่นคือเรื่องของบริหารจัดการการเก็บค่าเช่า ส่วนที่สองก็เป็นเรื่องของบริหารจัดการในเรื่องของการดูแลบำรุงรักษาเพื่อที่ว่าให้การบำรุงรักษาของคุณไม่ไปขัดช่วงจังหวะหรือรบกวนการทำงานของตู้เช่าตึกหรือคนทำงานภายในตึก อันดับที่สามก็เป็นเรื่องการบริหารที่จอดรถให้เพียงพอกับการใช้งานเพราะถึงแม้ว่าตึกเราจะใกล้เคียงกับ BTS ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะใช้บริการของ BTS เพราะฉะนั้นก็จะมีคนหมุนเวียนเข้ามาบางทีเนื่องจากตู้เช่าในตึกก็จะมีทั้งส่วนที่ทำ developer ด้วย ก็จะมีการเอาอุปกรณ์หรือวัสดุมาโชว์มันก็ทำให้ต้องใช้ปริมาณที่จอดรถด้วย นั่นคือเรื่องของบริหารที่จอดรถ อีกตัวหนึ่งก็คือบริหารความสัมพันธ์กับผู้เช่าตึก ทำอย่างไรที่จะให้ผู้เช่าตึกเค้าพึงพอใจในตัวการตอบคำถามในเรื่องของการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับอาคารในการที่จะให้เรื่องของความต้องการของลูกค้าในเรื่องของการพักอาศัยของเค้า เค้ามีปัญหาอุปสรรคอะไรมีการรบกวนของสัตว์ที่เป็นประเภทมด แมลง หนู สัตว์รบกวนอะไรอย่างนี้หรือเปล่า เพราะว่าจริงๆแล้วนโยบายของตึกคือเราไม่ได้ให้ผู้เช่าเอาอาหารเข้ามารับประทานในสำนักงานแต่ก็อย่างที่ทราบกันคนไทยก็ต้องมีโน้นนี่นั่นติดเข้ามาเพราะฉะนั้นเราต้องบริหารจัดการตัวนี้ นอกจากเรื่องของการมีสัตว์มีอะไรมารบกวนรีเปล่า ในเรื่องของเครื่องปรับอากาศ ในเรื่องของตัวจุดรั่วไหลมีอะไรมั๊ยก็จะให้ทางนี้ไปเข้าบริเวณทำความสะอาด เพราะเราจะให้นโยบายการทำงานแบบเชิงรุกมากกว่าไม่อย่างแบบว่าตั้งรับนะคะว่าเฮ้ยให้ผู้เช่าแจ้งมาหรือมีกิจกรรมอะไรต่างๆของตึกก็จะให้แจ้งกับทางผู้เช่าเค้ารับทราบ อันนี้จะเป็นเรื่องของบริหารความสัมพันธ์ในเรื่องของตัวนี้คืออยากให้ผู้เช่าคนที่ deal ติดต่อกันการต่อสัญญาหรือ contract เนี่ยเวลา

คำมีอะไรแบบนี้ถึงตัวผู้บริหารที่ของอาคารเลยว่าคุณนั้นจะช่วยให้ คนนี้จะช่วยให้งานสำเร็จ นะคะนั่นคือเรื่องของการบริหารจัดการ ตัวที่สามคือเรื่องของการบริการ การบริการเนี่ยจะมีบอกไว้เลยว่าทำอย่างไรจะให้ผู้เช่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการของตึกนี้ ทั้งในหลายๆด้านเลยไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบริการของทีมทำงาน การบริการของ รปภ การบริการของแม่บ้าน หรือในเรื่องกายภาพของตึกในเรื่องของที่จอดรถ จะทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งโดยปกติแล้วเราจะตั้งมาตรฐานอยู่ที่ประมาณ 80 -85 % จริงๆแล้วเราก็มีนโยบายว่าทำอย่างไรถึงจะให้ได้ถึง 90 แต่มันก็มีข้อจำกัดบางอย่างของทีมบริหารของเราที่ทำให้ยังไม่สามารถทำได้ถึงตรงนั้น อันนั้นก็จะเป็นเรื่องของบริการ การบริการเนี่ยเราขอให้ทางทีมของเราบริการเป็นแบบเชิงรุกคือมีอะไรไปถามเลย แวะเข้าไปเยี่ยมเค้ว่า มีปัญหาอะไรมั๊ยจากการพักอาศัยในเดือนนี้หรือว่าเค้ามียข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติม จุดประสงค์คือให้แวะไปทักทายเค้ามั่นจะไม่สร้างความสนิมสนมกมลมเกลียว เราอยากใช้การบริการแบบไทยๆมากกว่าเจอหน้าสวัสดิ์ ยิ้ม ทักทาย ไปแวะเยี่ยมเยียนเค้ คำมีอะไรหรือไม่มีอะไร เราก็จะบอกว่าเราก็เตรียมข่าวคราวของเราไปเพราะว่า activity ของตึกนี้ก็จะ มี เดี่ยวจะมีสิ่งที่ supplier ต่างๆของเรานำมาเสนอให้ตัวพนักงานในอาคารซึ่งก็ได้รับการตอบรับที่ค่อนข้างดีคือเดี๋ยวมีอาหารพิเศษมา มีเครื่องสำอางมา หรือมีอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า มาจำหน่ายราคาพิเศษกับพนักงาน เราก็มองว่าตัวนี้ก็เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ทำให้ทางผู้จัดการอาคารสามารถเข้าไปเชื่อมโยงข้อมูลได้ เนี่ยคะก็จะเป็นเรื่องของบริการ ที่ให้เมื่อก็เป็นการบริการเชิงรุกใช้มั๊ยคะ คือให้ผู้จัดการอาคารเป็นฝ่ายรุกเข้าไปหาลูกค้า การที่เรารุกเข้าไปมันทำให้ช่วยคลายแนวกันระหว่างผู้บริหารอาคารกับตัวผู้เช่าด้วย นั่นคือตัวที่หนึ่ง อันที่สองบริการแนวรุกก็คือในเรื่องของเราไม่ใช่เราขอให้อะไรเสียแล้วเราค่อยเข้าไปแก้ไข แต่เราบริการแบบว่าเดือนนี้สมควรที่จะทำอะไรให้ดีขึ้น หรือถ้าอันนี้มันถึงกำหนดแล้วเราเริ่มทำก่อนที่จะให้ไปเขียนว่าติดตั้งเพราะว่าลิฟต์ขัดข้องนะ หรืออยู่ในช่วงบำรุงรักษาแต่ถ้าเรารู้อยู่แล้วเราไปติดตั้งว่าช่วงนี้อยู่ในการ maintenance บำรุงรักษามันก็จะมีคามรู้สึกที่ดีกว่าหรือช่วงนี้

เราจะมีกรปิดไฟหรือดับไฟอะไรอย่างนี้คะมันก็จะช่วยให้อุณหภูมิสูงขึ้น ก็จะเป็นเรื่องของการบริการแนวรุกในเรื่องของการซ่อมแซมอาคาร เพราะว่าเนื่องจากตอนที่เรากำลังทำ finance อันแรกที่เราพูดถึงเราจะมีข้อกำหนดเลยว่าเราจะ maintain อะไร จะดูแลอย่างไร แล้วก็ปรับปรุงอะไรบ้าง เพราะฉะนั้นเมื่อเราได้ finance ตรงนั้นมาเราก็สามารถมาทำตาราง เมื่อทำตารางเราก็สามารถเอาตัวนี้ไปจะเป็นบริการแนวรุกได้ จะไม่ค่อยชอบการบริการแบบตั้งรับ เพราะว่ามันเกิดปัญหาขึ้นมาแล้ว แล้วเราก็อยกไปแก้ไขบางอย่างมันก็ต้องรอเวลา รออะไร รอช่าง รออะไรอย่างนี้ถึงแม้ว่าเรามีช่างอยู่ประจำตึกแล้วมันก็ต้องมีอะไรที่แบบต้องใช้ผู้ชำนาญการของทาง supplier ของแต่ละรายด้วย บริการตัวที่สามในเรื่องของแนวรุกก็เหมือนกันก็อย่างที่เป็นบริการที่เรามีในเรื่องของไปรษณีย์ของตึก บริการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการแลกบัตรเข้าออกคือเราก็จะบอกเค้าว่าอย่างตัวไปรษณีย์เราเนี่ยจะทำอย่างไรให้ชัดเจนว่าพนักงานเราจะให้บริการตั้งแต่เวลาเท่าไรถึงเวลาเท่าไร หรือตัวที่แลกบัตรเข้าออกจะต้องทำอย่างไร หรือบริการที่จอดรถมาจอดรถแล้วแนะนำเค้าว่าต้องจอดรถได้ที่ชั่วโมง ต้องให้ใครสแตมป์อะไรอย่างนี้ ก็คือเหมือนเป็นบริการตัวนี้เข้ามาไม่ใช่แบบว่าลูกค้าที่เข้ามาในตึกแล้ว ไม่ได้รับรู้ข้อมูลอะไรอย่างนี้คะ นี่ก็จะเป็นการบริการเพราะเป็นสิ่งที่ค่อนข้างที่ให้ความสำคัญด้วยการสื่อสาร การให้ข้อมูล การให้ information เพราะว่าแต่ละตึกมันก็จะมีความที่จอดรถ เรื่องของการเข้ามาแล้วไม่รู้ติดต่อตรงไหนอะไรอย่างนี้ เรื่องของไปรษณีย์ซึ่งตึกเราก็อำนวยความสะดวกให้แทนที่ให้ลูกค้าไปไปรษณีย์อื่นๆที่ไกลๆเพราะฉะนั้นสามารถมาส่งเอกสารได้ที่นี้เพื่อเป็นที่ชื่นชอบของผู้เช่า เราก็เลยอยากให้มีเวลาตั้งให้ชัดเจน และก็แนะนำกับลูกค้าว่าเราบริการอะไรได้บ้างอันนี้ก็จะ เป็น main หลักใหญ่ๆ เรียกว่าเป็นหัวใจหลักในการบริหารอาคารเลยอะคะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของตัว finance เรื่องของการบริหารจัดการ และก็เรื่องของการบริการ

คุณนักรบ : จากทั้งหมดที่ให้สัมภาษณ์มานะครับ จากการบอกเล่ามาคือมันก็จะครอบคลุมในหลายๆคำถามเลย ทีนี้จะรบกวนถามต่อนะครับว่าความเห็น

ปัจจุบันที่ได้รับอยู่ในขณะนี้ในเรื่องของความสามารถของบุคคลากรที่อยู่ประจำหน่วยงานเป็นอย่างไรบ้างครับ

คุณอนงค์ลักษณ์ : อ่า ถือว่ายังน้อยอยู่ หนึ่งเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทีมงานค่อนข้างบ่อย การส่งต่อข้อมูลเชื่อมต่อข้อมูลก็ไม่ครบถ้วนไม่ถึงกัน อันที่สามเนี่ยคาดหวังว่าน่าจะ得人ที่มีประสบการณ์มาดูแล แต่เราได้เป็นเหมือนกับ Manager ฝึกหัดนะ ซึ่งเค้าต้องมาเหมือนกับให้เราเป็นคนคิดให้แล้วเค้าก็เอาไปดำเนินการตามที่บอกยังไม่ได้เป็นในเรื่องของที่เป็นบริการแนวรุก คือแทนที่หนึ่งเค้าจะทำอะไรเค้าต้องนำมานำเสนอเราว่าเค้าจะมีแผนทำแบบนี้ๆนะ แล้วเมื่อเค้าทำแบบนี้ปุ๊บเราเห็นด้วย แล้วเค้าก็เอาไปทำได้เลย แต่บางอย่างเค้าต้องรอให้เราบอกว่าควรจะทำเรื่องนี้ซี ซ้ายมะ ก็เอาไปทำ ซึ่งถ้าถามความคาดหวังมันยังไม่ได้ สองเนี่ยการที่เป็นทีมงานฝึกหัดก็เลยทำให้การเข้าไปพบกับผู้เช่าก็ลำบากลวกๆเนื่องจากข้อมูลก็ยังไม่ครบถ้วน ความที่ยังไม่เคยปะทะรับมือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าก็อาจจะยังน้อยอยู่ แล้วเวลานั่งตอบปัญหาอะไรกับตัวผู้เช่าไม่ได้ เค้าก็จะมองว่าอันนี้แค่เป็นเหมือนคนมารับเรื่องมากกว่า เพราะฉะนั้นถ้าถามจากความคาดหวังคิดว่ายังน้อยอยู่

คุณนักรบ : ในเรื่องของกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่เป็นปัจจุบันละครับที่ใช้กันอยู่หมายถึงทีมบริหารอาคารที่เป็นปัจจุบันในเรื่องกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน

คุณอนงค์ลักษณ์ : ถ้าขั้นตอนหรือกระบวนการเนี่ยไม่เห็นชัดเจนเพราะว่าไม่ได้ลงไป detail ในเรื่องของกระบวนการทำงานของเค้า แต่สิ่งที่เห็นก็คือว่าเราต้องคอยตามว่าเรื่องนี้เราจะได้เมื่อไหร่เรื่องปรับปรุง budget ของตึกซึ่งจริงๆเนี่ยมัน 30 ธันวาคมแล้ว เราควรรู้แล้วว่าปีหน้าเนี่ยเราจะต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุงตึกเท่าไร จนนึง ณ วันนี้เราก็ตกยังไม่ได้ ในเรื่องของงบประมาณการบริหารตึกปีหน้าเราก็ตกยังไม่ได้ เพราะฉะนั้นมันก็เลยทำให้สะท้อนว่าเค้าต้องมีปัญหาอะไรในการทำงานในเรื่องของการสืบต่อ เนื่องจากที่บอกว่าทีมนี้เป็นทีมฝึกหัด เพราะฉะนั้นทีมฝึกหัดที่มา support ก็ไม่สามารถ support ได้อย่างรวดเร็ว ไม่สามารถให้ information หรือข้อมูล คือถึงแม้ว่าข้อมูลเนี่ยมัน deal เรื่องนี้กันมานานแล้วอย่างน้อยมัน

ควรมีตุ๊กตาคำว่าๆแล้วว่ามันได้เท่าไรแต่อันนี้มันออกมาแบบ อันโน้นก็ยังไม่ครบ อันนี้ก็ยังไม่ครบ คือไม่ใช่ไม่มีแต่มันไม่ครบจนไม่สามารถส่งเรื่องขออนุมัติได้ว่าปีหน้าเราจะใช้งบในการปรับปรุงเท่าไรแต่ในแง่หลักการนี้เราโอเคกันไปแล้วนะคะ

คุณนักรบ : ที่นี้ได้สองคำตอบ ประเด็นเรื่องของจุดอ่อนและสิ่งที่ต้องพัฒนาในทีมปัจจุบันที่มีอยู่ จุดอ่อนก็น่าจะเป็นเรื่องของ

คุณอนงค์ลักษณ์ : ประสบการณ์ยังน้อย

คุณนักรบ : ประสบการณ์ยังน้อย

คุณอนงค์ลักษณ์ : ซ้ายค่ะ ทีมที่มาเทรนให้เค้าก็ไม่ได้มีแบบจริงจังทำให้เค้าเหมือนกับต้องเป็น on the Job training อะ ทำงานไปเรียนรู้ไป ซึ่งกว่าเค้าจะได้เรียนรู้ได้เยอะ เค้าคงต้องอยู่ที่นี้อีกหลายปีกว่าเค้าจะเป็นตัวผู้จัดการที่เก่ง อีกข้อหนึ่งข้อเสียของอันนี้คือเวลาเปลี่ยนแปลงคนหรือเวลาทำอะไรเนี่ยไม่มีการแจ้งมาให้ทางเจ้าของทีกรับทราบก็จะแบบเปลี่ยนแปลงกันไปซึ่งจริงๆแล้วในแง่ของการบริหารทีก็ควรจะมี profile มาเสนอเรา 2-3 คน แล้วให้เราเป็นคนตัดสินใจว่าจะเลือกคนไหน แต่ที่นี่ผ่านมาก็แบบเหมือนส่งมาให้เราส่งมาให้เรา คนนี้ไม่โอเคก็เปลี่ยนคนใหม่มา คนนี้ปะทะรับเรื่องไม่ไหวก็เปลี่ยนคนใหม่มาอะไรอย่างนี้ค่ะ

คุณนักรบ : ไม่ได้ส่งมาให้ทำการคัดเลือกก่อน

คุณอนงค์ลักษณ์ : ใช่ ส่งมาเลย เลยมองว่าเพราะกระบวนการทำงานของทางทีมบริหารเนี่ยไม่ชัดเจนเลยทำให้เหมือนกับว่าคุณจะส่งใครคุณก็ส่งมาเลยนั่นคือเรื่องหนึ่ง อันที่สองมองว่ากระบวนการบริหารงานไม่ดีไม่เก่งก็เพราะว่าเหมือนกับคุณส่งมอบเค้ามามากก็ไม่มีพีเคี่เลี้ยง ที่จะมาส่งว่า scope หน้าทีของเค้าต้องทำอะไรบ้าง คนที่แล้วเค้าทำอะไรไว้ เค้ามารับอะไรใหม่ คืออย่างน้อยมันควรจะมีเอกสารแล้วมีการอธิบายกันชัดเจนแต่ไม่ใช่ให้เค้ามารเรียนรู้เอานั่นคือเลยมองว่ากระบวนการบริหารยังไม่ชัดเจน แต่ถามว่ารู้ detail ลึกของเค้ามั้ย ไม่รู้ ถามว่าคุณมีตารางละว่าคุณมีการตรวจเช็คช่วงต้องไปตรวจเช็คที่ไหนบ้างแต่ไม่เคยเห็นวิธีการตรวจเช็คของเค้าว่าตรวจเช็คแล้วมีข้อเสนอแนะอย่างไร มีการปรับปรุงอย่างไร เพราะที่เห็นก็คือว่าๆไฟขาด ไฟดับ ก็ยังต้องให้พนักงาน หรือให้ใครเนี่ยเป็นคนไปโทรแจ้ง

คือกระบวนการคุณเดินอยู่แล้วแต่ไอเคโนเขตของผู้เช่าเองเราอาจจะไม่ได้เข้าไปแต่ที่เป็นทาง public ส่วนกลางเช่น ทางเดิน ลิฟต์ หรือว่าอาคารจอดรถอะไรอย่างเนี่ยเป็นสิ่งที่ช่างหรือผู้จัดการอาคารต้องเดินอยู่แล้วหรือเรื่องของความสะอาดส่วนกลางเราก็จะเห็นว่าหลายๆส่วนที่เราจะต้องเป็นคนโทรไปบอก คือจุดหนึ่งอาจจะมองว่าถูกสอนมาให้มองแต่กระบวนการว่าเค้ามี job หน้าที่ความรับผิดชอบเท่านี้แต่เค้าไม่ได้ถูกสอนมาว่าถ้าคุณเป็นเจ้าของตึก หรือเป็นเจ้าของ area นี้คุณจะทำอย่างไรให้อันนี้เป็นเหมือนบ้านของคุณ สำนักงานของคุณ เดินไปเนี่ยสมมติเห็นเศษผงตกอยู่ คุณอาจจะไปช่าง คุณไม่เก็บก็ได้นะ แต่คุณโทรบอกแม่บ้านว่าเอ้ยแม่บ้านคุณมาเก็บตรงนี้น้อยมันสกปรกหรืออะไรอย่างเนี่ย แต่เนี่ยจะมองว่านี่ไม่ใช่งานของฉัน ก็รอแม่บ้านมาเห็น หรือแม่บ้านพอเข้ากวาดของเค้าเสร็จเรียบร้อย พอช่วงคนเริ่มเข้าทำงานแล้ว ก็จะหายไปหมดเลย คือถ้าถามเราเป็นเจ้าของเนี่ย เราก็คงอยากจะเดิน ดูตึก ดูโน้น ดูนี้ ดูงาน ทำให้ส่วนของเราดูแล้วมันน่าอยู่ มันได้รับคำชมเชย เออแม่บ้านคนนี้นะดูแล้วอะไรอย่างนี้ อันนี้คือเหมือนกันเค้าถูกขีตมาว่า job เค้ามีเท่านี้ เค้าก็ทำงานตาม job ถ้าใส่เนี่ยมันต้องใส่ในเรื่องของจิตใจดูอย่างของชีนา มีญี่ปุ่นที่โดนไปเมื่อวันที่ 11 มีนาจะเห็นเลยใน youtube ในอะไร คนญี่ปุ่นเวลาเค้าทำงานสมมติว่าแผ่นดินไหว อะไรอย่างเนี่ยใน shop ร้านค้าเนี่ยถ้าดูตรงนี้จะไม่เห็นแต่ขายอีกด้านจะเห็นเลยนะพนักงานของเค้ายืนค้าชิ้นไม่ให้ชิ้นมันล้ม คือความเป็น ownership ของแต่ละ job งานยังไม่มีถ้าถามเนี่ยอยากปลุกฝั่งให้เค้ารักองค์กรของพลัสหรือเพอร์ตี ทำอย่างไรที่บริหารแล้วได้รับการชื่นชมอะไรอย่างนี้ คือบางตึกเท่าที่ทราบก็ได้ แต่บางตึกก็ไม่ได้ ตึกเนี่ยยังไม่ได้

คุณนักรบ : เรื่องของความกังวลในการจัดจ้างบริหารอาคารเนี่ย มันมีความกังวลอะไรอยู่บ้างมั๊ยครับ

คุณอนงค์ลักษณ์ : ถามว่ามีความกังวลมั๊ย กังวลมาก กังวลมากก็คือว่ากลัวว่างานที่เค้าทำจะตกหล่นแล้วก็มีทำให้เกิดปัญหาขึ้นมา ซึ่งพอเกิดปัญหาขึ้นมาแล้วการแก้มันจะใช้เวลาทุกอย่างอย่างเช่นห้องผู้บริหารมีการปรับปรุงเรื่องของห้องน้ำ ซึ่งก็แจ้งที่อาคารไปแล้วว่าจะมีการปรับปรุงเวลาเท่านี้ๆแต่เวลาคนที่ลง

มาดูแลคือน้องช่าง แค้ก็ไม่วู้แบบที่ทําไปแล้วมันมีปัญหหรืออะไร แล้ว ข้อมูลมันสื่อสารไม่ไปถึงระดับบน มันก็เลยทําให้ตอนนี้ต้องลงมาแก้ไขมาปรับปรุง ซึ่งทางผู้บริหารทางพลัสก็บอกว่าเวลาปรับปรุงไม่ได้แจ้ง ทางที่มงานก็บอกว่าแจ้งทางอาคารรับทราบอยู่แล้วแต่แค้ไม่ทราบว่แค้ต้องเป็นคนแจ้งเองต้องไปถึงระดับสองระดับสาม เพราะแค้มองว่แค้เป็นเหมือนผู้เช่าคนหนึ่งที่แจ้งผู้บริหารตึก ผู้บริหารตึกก็ต้องมีหน้าที่จะไปเชื่อมกันภายใน ไปขอคูแบบ ไปขอคูอะไร ตอนนี้มันก็เลยกลายเป็น fix มา นั่นคือสิ่งที่บอกว่ยังไม่ค่อยมั่นใจกลัวว่ปัญหาต่างๆจะเกิดขึ้นมาอีก อันดับที่สองเนี่ยทางนี้เวลาทําอะไรแล้วก็ไม่ได้มีการมาคุย มาเกริ่นนํ้า หรือมี report กันมาก่อน เราจะรู้ก็เมื่อหรือผู้เช่าหรือคนในตึกบอกว่มันเกิดปัญหาแบบนี้ๆมานะ ทําไมเราเปลี่ยนแปลงโดยไม่บอกแค้ล่วงหน้าหรือบางอย่างมีการอนุมัติไปแล้วว่จะเปลี่ยนแปลงแต่เราไม่เห็น timing ว่คุณ จะเสร็จเมื่อไหร่ คือคุยๆกันอยู่แหละแต่เวลามันเดินหน้าไปเรื่อยๆเราก็ไม่รู้ว่คุณจะสามารถทําอะไรคืออย่างน้อยมันน่าจะมีการมาบอกหรือว่อาทิตย์หนึ่ง เดือนหนึ่งขอมาอัปเดตงาน มาคุยกัน อะไรอย่างเนี่ย คือเราต้องเป็นฝ่ายไปตามถามอะ ซึ่งเราในฐานะเจ้าของตึกเราก็ไม่มีเวลาขนาดที่ จะต้องไปเดินตามถามคุณ นั่นคือถามว่มีข้อกังวลมัย มีอย่างมากเลยเท่าที่บอกว่เนี่ย

คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นพอมันมีข้อกังวลนี้ก็ทําให้เราเข้าไป involve ในงานเกือบทุกเรื่อง

คุณอนงค์ลักษณ์ : ใช่ เกือบทุกเรื่องคือเรียกว่าความไม่ไว้วางใจดีกว่าว่พอภาพที่มีปัญหาทาง owner เองแค้ต้องคุยกับ owner อยู่แล้วว่ทําไมตึกมันเป็นแบบนี้ เป็นแบบนี้

คุณนักรบ : แล้วเราในฐานะที่เป็นผู้บริหารของอาคารก็ยังคงมองว่ในความกังวลนั้นผู้ให้บริการก็ยังไม่ได้สร้างระบบอะไรขึ้นมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่จะไม่หลุด

คุณอนงค์ลักษณ์ : นั่นคือสิ่งที่ทําไมเราต้องลงไปเอง เพราะว่คุณไม่ได้ให้เราไว้วางใจว่ทางคุณทําได้ดี เรื่องนี้ไม่ต้องห่วง เรื่องนี้ไม่มีปัญหาอะไรอย่างนี้แล้วก็เหมือนกับว่าสมมติว่เจ็อนไซมันจะมีอยู่แล้วว่คุณต่อสัญญาตรงนี้สมมติว่สิ้นสุด

สัญญาปุ๊ปภายในหนึ่งเดือนเค้าต้องรู้คือพื้นที่ที่เรา คือเหมือนกับว่าเราก็ต้องมาตามถามว่าตกลงเค้าคืนพื้นที่หรือยัง คืออันดับแรกหน้าที่ของเนี่ย ต้องบอกไว้ก่อนเลยว่าคุณหมดสัญญาปุ๊ปต้องภายใน 15 วันหรือคืนพื้นที่ให้ ถ้าพื้นที่เค้าเล็กแต่ไม่ใช่ standard จะพื้นที่เล็กพื้นที่ใหญ่หนึ่งเดือนคือมันไม่ใช่ ถ้าพื้นที่เล็ก 15 วัน คุณดูคุณก็รู้เสร็จแล้ว 15 วันคุณก็บอกส่งคืนพื้นที่ให้ถูกมั้ยคะ ถ้าอันนี้จะต้องหนึ่งเดือนอะไรอย่างนี้ แล้วก็พยายามเร่งรัดให้เค้าพยายามทำตามมาตรฐานไม่ใช่พอหนึ่งเดือนแล้วบอกว่าเค้ายังหาผู้รับเหมาไม่ได้ งั้นเราคิดค่าเช่าต่อได้มั้ย อะไรอย่างเนี่ยมันก็ทำให้เราสูญเสียโอกาสในการหาผู้เช่า ก็กลับมายังที่บอก job หรือ scope หน้าที่ หรือการส่งมอบงาน มันไม่ชัดเจนทำให้เราต้องเกิดความกังวลจนเราต้องลงไปดูเอง ไปตรวจตึกเองอะไรอย่างนี้

คุณนักรบ : แล้วสิ่งที่เห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการในปัจจุบัน

คุณอนงค์ลักษณ์ : ปัญหาคือเค้าไม่ได้เทรนคนให้พร้อม คุณเหมือนกับว่าเสียไปแล้วเค้าน่าจะทำได้ แต่คุณไม่ได้ติดต่ออวูธให้เค้าก่อน อวูธนี้หมายถึงหนึ่งข้อมูล information ว่าข้อมูลการเช่าเค้าเป็นอย่างไร มีงานค้างอย่างไรตึกนี้แต่ละบริษัทเช่ามีใครเป็น main หลักในการติดต่อประสานงานเรื่องของ contract แล้วคุณต้องเข้าไปแนะนำตัวเดยนะ วันแรกหรืออาทิตย์แรกที่คุณเข้ามาช่วงที่สมมติว่ายังมีคนมาทับทาบเกี่ยวกับคุณต้องให้คนเก่าพาคนใหม่เข้าไปเลยว่าจะเป็นคนนี้มาบริหารต่อเพราะมีประสบการณ์ด้านไหนๆ แล้วก็ถ้ามีอะไรช่วงนี้ติดต่อคนนี้ได้เลยผมยังอยู่ช่วย support ข้อมูลอันนี้ๆ ให้อยู่ เพราะเห็นที่เปลี่ยนมาเค้าก็ยังก้ำกึ่งๆอยู่ยังไม่กล้าเข้าไปพบ เพราะว่าตัวข้อมูล อะไรของเค้าก็ยังไม่มีความมองในเรื่องของการเตรียมพร้อมข้อมูลมันยังไม่เพียงพอสำหรับ สร้างความมั่นใจให้คนใหม่มาว่ามาถึงแล้วรับได้ทุกเรื่อง เออเรื่องนี้ตอบไม่ได้นะจะไปเช็คข้อมูลก่อนเดี๋ยวลีก 15 นาทีอีก ครึ่งชั่วโมงจะตอบกลับมาเลย คือไหวพริบในการรับเรื่องหรือในการตอบเพราะว่าถ้าคุณเข้าไปแล้วคุณ อืมยังไม่แน่ใจ คำถามทุกคำถามยังไม่แน่ใจหมดเนี่ย คนที่ deal ด้วยก็เออคุณรู้เรื่องอะไรบ้าง แต่ถ้าโอเคถามมาแล้ว 10 เรื่อง ตอบได้ 7 เรื่อง สามเรื่องนี้เดี๋ยวมขของไปลง

detail ก่อนนะครับ ผมยังไม่แน่ใจในรายละเอียด อะไรอย่างเนี้ยก็คือโอเค เพราะฉะนั้นถามว่าในตัวของตัวเองบริษัทที่เป็นผู้จัดการเรื่องการบริหารไม่ได้ เปรียบบุคลากรให้มีความพร้อมในการที่มารับมือกับตึกที่มีระดับราคาที่สูงกว่า ค่อนข้างถือว่าเป็นเกรด B+ แล้วกัน กับอันที่สองคือกับลูกค้าที่มีสายสัมพันธ์กับตึกค่อนข้างยาวนานเพราะฉะนั้นตัวผู้เช่าเองก็ค่อนข้างจะมี power จุดหนึ่ง ที่ทำให้เหมือนกับว่าฉันอยู่กับคุณมานานแล้วทำไมคุณยังบริการไม่ได้ เพราะฉะนั้นถ้าคนของเราไม่พร้อมแล้วเข้าไปปะทะมันก็จะมี รัศมีมาก่อนเลยมันก็จะข่ม นั่นคือเรื่องของความพร้อมของบุคลากร ในเรื่องของตัว process การทำงานเหมือนกันมันเหมือนกับว่าคุณมี ขั้นตอนการทำงาน 20 ขั้นตอนแต่คุณเปลี่ยนคนใหม่มา อันนี้ก็อาจจะเหลือ สิบแปด เหลือสิบห้า คือขั้นตอนมันไม่ได้แบบคุณสามเดือนเข้ามาทบทวนรี เพอร์ซว่าทุกคนทำตามขั้นตอนนี้อยู่ นะ เหตุผลที่ต้องถามทุกสามเดือน เพราะคุณเปลี่ยนคนบ่อยมาก ไหนจะช่าง ไหนจะแม่บ้าน ยกเว้นตัวธุรการ ที่จะอยู่นานหน่อย แต่จริงๆธุรการเนี้ย ในเมื่อเค้าอยู่นาน เค้าน่าจะเป็นตัว ชี้มซับ เก็บข้อมูลเพื่อที่จะแบบเรื่องไหนไม่รู้ เอออันนี้พีเรื่องมันเป็นแบบนี้ๆ แต่ไม่ได้บอกว่าเค้าเป็นคนมีอำนาจหรือตัดสินใจนะ แต่เค้าควรจะมี information ของทุกเรื่องของตึกเพื่อ support คนที่มา

คุณนักรบ : ฟังดูเหมือนกับว่าสิ่งที่เห็นเรื่องของกระบวนการหรือการตรวจสอบ เรื่อง ระบบอะไรก็ตามเนี้ย คือระบบมีอยู่แต่ยังไม่เคยเห็นการเข้ามาตรวจสอบว่า ได้ปฏิบัติตามกระบวนการนั้นหรือไม่

คุณอนงค์ลักษณ์ : แล้วกระบวนการที่คุณทำอยู่มันครบทั้งกระบวนการที่คุณ สมมติคุณบอกว่าช่างต้องมี procedure ในการทำงาน 10 procedure ตรวจสอบเช็คอันนี้ๆ นอกจากตรวจเช็คแล้วคุณจะต้องทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ข้อเสนอแนะที่เหมือนกับสอนให้เค้าเป็นมากกว่า คือพีลักษณะชอบไปเวลา ไปญี่ปุ่นเวลาช่างของเค้า เวลาทำงานหรือธุรการของเค้า เค้าจะมีสมุด เล็กๆหรือปากกาจดเลยอันนั้นนะมีปัญหาแบบนี้ๆเรื่องเล็กๆน้อยๆเค้าจด หมดเลยแต่พีลักษณะไม่เห็นช่างของเรามีปากกาหรืออะไรเลย ครับๆ พอ ครับตรงนี้ ไปเจอตรงนั้น สมองเรามันมีเนื้อที่จำกัดมันก็จำได้บ้าง จำไม่ได้ บ้าง ก็เป็นที่มาที่ไปว่าจ้างช่างแล้วไม่เห็นมาทำ กลายเป็นเรื่องปกติ

สามัญอะ คืออันนี้เป็นสิ่งเหมือนกับว่าเราไม่รู้ใจว่า detail ของคุณ คุณมีกระบวนการหรือวิธีการสอนยังไง สมมติธุรการเนี่ย ที่ตึกนี้จะมีประมาณสองคนมั้ง ธุรการสองคนเนี่ยถ้าเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องของเค้าเค้าก็จะไม่รู้ไม่ทราบนะ ซึ่งจริงๆแล้วคือทีมเดียวกันถามเรื่องเนี่ย คุณควรจะรู้ตอบได้บางส่วนแน่ๆชัดๆ เดียวอันนี้ให้คนนี้โทรมาตอบนะ อะไรอย่างนี้ สองคนเนี่ยยังรู้ไม่เท่ากันเลย

คุณนักรบ : แล้วก็ยังไม่เคยเห็นเรื่องของกระบวนการ พอระบบเนี่ยยังไม่เคยเห็นการวิเคราะห์ที่เค้าได้ใช้ระบบ แล้วก็รายงานเรื่อง

คุณอนงค์ลักษณ์ : คือถามว่ารายงานเรื่องของการเปลี่ยนสมมติว่าเดือนนี้คุณต้องบริการช่องลิฟต์ อันนั้นเค้าส่ง report มาว่าเค้าบริการอะไรบ้าง แต่สิ่งที่เราดูเราดูอยู่ แล้วว่าทุกเดือนคุณต้องบริการนี้ เราไม่อยากจะเห็นอันนั้นหรอกแต่เราอยากเห็นว่าคุณทำลิฟต์มาแล้ว คุณพบอะไร ผลการวิเคราะห์เป็นอย่างไรอีกสามเดือนตัวนี้จะมีปัญหา คือสิ่งที่เราอยากดูเราอยากดูหัวใจตัวนี้มากกว่า เราดูอยู่แล้วคุณบริการลิฟต์ทุกเดือน รู้อยู่แล้วว่าบันไดเลื่อนทุกเดือน คุณมีเรื่องของการตรวจเช็คระบบแอร์อะไรอย่างนี้ อันนี้เรารู้อยู่แล้วแต่สิ่งที่เราอยากที่จะเห็นก็คือว่าอันนี้จะทำอย่างไรให้มันดีขึ้น

คุณนักรบ : พูดย่างๆว่าเป็น monthly report กับสิ่งที่มันต้องเกิดขึ้นเป็นประจำก็ report มาสั้นๆก็พอแต่สิ่งที่อยากเห็นจริงๆคือในเรื่องของ inside ที่บอกว่าเกิดเป็นอะไรยังไงในวันข้างหน้าคือผลของการนำข้อมูลปัจจุบันไปวิเคราะห์สิ่งที่มันจะเกิด

คุณอนงค์ลักษณ์ : ใช่ อย่างสมมติว่าลิฟต์นะคะ เดือนหน้าผมคิดว่าต้องเปลี่ยนลวดสลิงแล้วนะครับ ตอนนี้นั้นมันเริ่มจะมีปัญหาแล้วอะไรอย่างเนี่ย คือการที่เราดูอย่างนี้ก่อนเวลามันเกิดปัญหาขึ้นมา อ้อเดี๋ยวเดือนหน้าจะเปลี่ยนลิฟต์แล้วเปลี่ยนนั้นมาแล้ว รอสั่งอะไรๆ เราก็สามารถจะเลื่อนไหลในการตอบคำถามหรือในการบอกกับนายเราไปได้ก่อน คือ monthly report ที่ส่งมาทุกเดือนเนี่ยยังคิดในใจเลย ถึงภาพมันซ้ำกันเราก็ไม่รู้หรอกเพราะมันเห็นช่องลิฟต์และมันเห็นหลังคนแค่นั้นนะ

คุณนักรบ : ที่ผ่านมาจากกรจ้งบริษัทบริหารอาคารในสิงคโปร์หรือเหตุใดก็ตามในมุมมองสิ่งที่

- ประทับใจที่สุดในมุมมองที่เรามองไป
- คุณอนงค์ลักษณ์ : สิ่งที่น่าประทับใจที่สุดก็คือว่าเวลาเราออกไปก็คือจะรีบทำ ทำได้ไม่ได้เนี่ยรีบเข้ามาก่อนเลย response ดีแต่ได้ระดับไหนนั่นอีกเรื่องหนึ่งนะ คืออย่างน้อยเนี่ยออกไปปุ๊บจะรีบทำเลยแต่จะดียิ่งขึ้น ไม่ต้องรอให้เราบอกคุณทำก่อน
- คุณนักรบ : แล้วถ้าในแง่ที่ไม่ดีล่ะครับพี่
- คุณอนงค์ลักษณ์ : ในแง่ที่ไม่ดีคือต้องบอกอะแล้วถึงจะไปทำ แล้วไปทำแล้วจบไม่จบก็ไม่มาบอกคือจะต้องมาถามว่าอันนี้มันยังไม่เสร็จหรือ คือจริงๆแล้วสมมติเราบอกงานนี้ไป คุณไปทำเสร็จไม่เสร็จคุณต้องมาบอก พี่ครับอันนี้เสร็จเรียบร้อยแล้วนะครับ เมลล์มาก็ได้ไม่ต้องมาคอยเจอ บอกกับผู้จัดการอาคารว่าที่แจ้งเปลี่ยนอันนี้ๆไปมาทำให้เรียบร้อยแล้วหรืออันนี้ไม่เสร็จต้องขอสิ่งอะไหล่ ต้องอะไรอย่างเนี่ยคือเราต้องมานึกได้เองว่าตกลงเรื่องนี้มันเสร็จหรือยังซึ่งไม่ควรจะเป็นแบบนี้
- คุณนักรบ : ที่นี้มาถึงขั้นตอนในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการที่ทางผู้ว่าจ้างใช้ประเมินผลสำเร็จของบริษัทบริหารอาคารคือมีวิธีการหรือกระบวนการในการประเมินผลงานของบริษัทบริหารอาคารที่อาคารสิริวิญญูใช้อยู่
- คุณอนงค์ลักษณ์ : ก็ที่สิริวิญญูใช้อยู่ก็จะมี 3 เรื่องที่เราให้ไปเป็น main หลักก่อน คือเรื่องของตัว Finance สิ่งที่เราดู finance เนี่ยเป็นตัวกำหนดในเรื่องของตัว revenue ว่าเราจะมีรายได้เท่าไรอะไรยังไง แต่สิ่งที่ทางคุณต้องทำประสิทธิภาพให้เราคือคุณเก็บหนี้ได้ไม่มียอดค้างชำระ อย่างที่สองคือการ maintenance งบประมาณที่จะใช้ต้องมีประสิทธิภาพดีแต่อยู่ใน cost ที่เหมาะสมไม่ได้ใช้ว่าต่ำนะคะ อยู่ใน cost ที่เหมาะสม นั่นคือเรื่องแรกที่เราจะดูว่าคุณบริหารแล้วได้เป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งสำหรับสิริวิญญูเนี่ยถือว่าได้ค่อนข้างดีมากเลยคะ แต่ในเรื่องของการบริหารจัดการเนี่ย กับเรื่องของตัวบริการเนี่ย บริหารจัดการเนี่ยขึ้นอยู่กับช่วงของคนมากกว่าที่มาดูแล บางช่วงก็จะได้ดี แต่ถ้าถามตอนนี้คือยังได้พอใช้อยู่สำหรับเรื่องของการบริหารจัดการรวมถึงเรื่องงบประมาณที่ยังไม่มาซักที่ยังถือว่าพอใช้อยู่ เรื่องของการบริการก็ถือว่าดีคะ ก็อย่างที่บอกได้ไม่ได้ feedback มาก่อนเลย วิ่งเข้าชนปัญหา ก่อน ดูแลปรับปรุง คืออย่างบางเรื่องทีบอกไปอย่างตึกไม่ค่อยสะอาด คือเหมือนกับ

คนเรากล้าทำอะไรอยู่เรื่อยๆบ่อยๆมันจะเกิดอาการชินแม่บ้านก็จะมีอาการชินว่าแค่นี้ฉันสะอาดแล้ว หรือตัวช่างก็จะบอกว่าอันนี้เหมาะสมแล้ว แก้ไขแล้วอะไรอย่างนี้ ตอนนั้นทางพลัสบอกว่าจะมีทีมส่วนกลางเข้ามาตรวจสอบดูแล เช่นมีทีมแม่บ้านมา มีตัวของทีม PM มา ซึ่ง PM จริงๆก็อยู่ที่ตึกนี้แต่เราก็ไม่ได้เห็น report เลยว่าที่คุณมาแล้ว comment ว่าจะทำอย่างไรในอย่างนี้ อย่างแม่บ้านบอกว่าจะปรับอันนี้ๆเนี่ยแล้วคุณตกลงได้ทำมัย แล้วผลของการทำอันนั้นมันเป็นอย่างนี้เราก็ไม่เห็นเราก็มีความรู้สึกว่ามันก็ยังเหมือนเดิม หรือตัว PM คุณมาอยู่ตึกนี้ด้วย คุณบอกว่าคุณมี Maintenance มีตรวจสอบ เราก็ไม่เคยเห็นสิ่งๆอันนี้เป็นสาระ เป็นหัวใจใน report ของทางเรา เพราะคุณบอกว่าทางพลัสมีหน่วยกลางที่จะมา support เรื่องพวกนี้ๆแต่ในแง่ของในรายงานเราไม่เห็นเลย ซึ่งจริงๆแล้วอย่างที่บอกฐาน Maintenance บำรุงลิฟต์ทุกเดือนมันไม่ได้สาระ หัวใจมันอยู่ที่ว่าคุณ proactive คุณทำอะไร สำหรับเรื่องของอันนี้ถ้าเป็นบริการก็ยิ่งถือว่ายากยิ่งโง่ยิ่งถึงจุดที่พอใจ

คุณนักรบ : หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก ถ้าหากว่าต้องคัดเลือกบริษัทบริหารอาคาร มีหลักเกณฑ์ที่จะคัดเลือกบริษัท

คุณอนงค์ลักษณ์ : อันดับแรกก็ต้องดู profile ของบริษัทก่อนว่าบริษัทคุณมีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ในการบริหารอาคารอย่างไรมาบ้าง อันที่สองจะต้องดูทีมบริหารว่าทีมที่บริหารเนี่ยเป็นทีมใคร มีแนวทางการบริหารงานอย่างไร มีการดูแลลูกค้าแบบไหนก็ต้องมาอธิบายว่าคนนี้ทำอะไรให้กับทางเราบ้าง แล้วก็ต้องมาเป็นตัวตัดสินอีกตัวหนึ่งเพราะว่ากระบวนการต่างๆที่จะสะท้อนให้เกิดการบริการที่ดี กระบวนการหรือระบบมันต้องดีแล้วคุณก็ต้องใส่ใจจิตวิญญาณที่เข้าไปในคนเพื่อให้เค้าอินไปกับระบบ ดูไปกับระบบ

คุณนักรบ : รูปแบบการทำ presentation ถ้าหากต้องพิจารณาบริษัทที่เข้ามานำเสนอเนี่ย รูปแบบการ present มันควรจะมีในลักษณะเป็นแบบไหนที่อยากเห็น

คุณอนงค์ลักษณ์ : ที่อยากเห็นคือหนึ่งอยากเห็นบริษัทเคื่อก่อนว่าบริษัทเคื่อดำเนินธุรกิจตรงนี้มานานแค่ไหนแล้วเคยดูอะไรบ้าง อย่างน้อยอันดับแรกคือต้องรู้จักบริษัทก่อน อันที่สองต้องรู้จักทีมบริหาร ทีมบริหารเป็นใครแล้วก็กระบวนการทำงานของคุณมีอะไรบ้างในการดูแลบริหารจัดการมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้

เหมือนกับทั่วไปเค้าก็มีแต่คุณทำได้ดีกว่าคือเหมือนกับบอกว่าข้อดี ข้อเด่นของคุณมียังไงในกระบวนการทำนั้นๆ ใช่มั้ยคะ อันที่สามคุณมีวิธีการคัดสรรคัดเลือกคนที่จะมาลงได้เหมาะสมอย่างไร ทำไมคุณถึงมั่นใจว่าคนคนนั้นมาอยู่ที่ตึกเราแล้วเนี่ยคุณมีอะไรมา support จุดหนึ่งเราคงไม่ได้มองผู้ไปที่คน เรามองผู้ที่ระบบ มองผู้ที่กระบวนการ support ต่างๆมากกว่า เพราะคนเนี่ยเรามองว่าถ้าคุณมีระบบที่แข่งแกร่งคุณสามารถที่จะเทรนคนได้แล้วถ้ามีทีมที่เข้ามาแล้วสามารถที่จะสร้างสรรค์ activity ใหม่ๆ มี creative งานใหม่ๆออกมา มันก็จะเป็นตัวเสริมเข้ามา เพราะเรามองว่าคนคนเดียวมันไม่สามารถทำอะไรได้สำเร็จมันต้องเป็นทีมงาน

คุณนักรบ : ก็คือฟรีเซ็นตีให้เห็นถึงภาพของบริษัท กระบวนการทำงาน และการ support

คุณอนงค์ลักษณ์ : ใช่มั้ย

คุณนักรบ : ที่นี้ในมุมมองของอาคารเราว่าเค้าควรจะฟรีเซ็นตีอะไรเกี่ยวกับอาคารของเราบ้าง เพื่อที่แสดงให้เห็นว่าเค้า

คุณอนงค์ลักษณ์ : ถ้าในส่วนอันเมื่อก็คือเรื่องของบริษัทเค้าก่อนที่เข้ามา อันที่สองเนี่ยเราก็อยากจะรู้ว่าถ้าคุณจะมาแนะนำเสนอในตึกเราคุณทำการศึกษาอะไรมาบ้างเราอยากเห็นมุมมองของคุณว่าคุณศึกษาอะไรมาบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องกายภาพของตึกก่อน ข้อดี ข้อเสียของตึกเราในแง่ของกายภาพ ข้อดี ข้อเสีย ของตึกในเรื่องของ location ข้อดีข้อเสียของการบริการของ service อะไรอย่างเนี่ยที่คุณจะมาทำให้ว่าปัจจุบันนี้คุณมาแอบๆดูแล้วบริการมันเป็นแบบนี้แล้วคุณจะมาทำอย่างไรให้มันดีกว่า คือเวลาที่ลักษณะทำอะไรจะชอบแยกเป็นเรื่องๆเพราะว่ากายภาพ มุมมองของแต่ละคนก็มองกายภาพตึกนี้ไม่เหมือนกันบางที่มันอาจจะมีแต่ละเทรนของแต่ละปี อันนี้เป็น ECO มา อันนี้เป็นยังไงมาเราก็อยากจะฟังว่าคุณมีมุมมองอย่างไร เพราะว่าการทำงานที่บริหารอาคารมันไม่ใช่แค่การบริหารตึกเฉยๆมันเป็นการบริหารตัว environment ด้วย บริหารตัวศักยภาพของตึก เพราะถ้าบริหารตึกเฉยๆตึกมันไม่มีชีวิต ถ้าบริหารศักยภาพของตึกตึกมันเป็นแบบนี้แต่คุณสามารถทำศักยภาพของตึกนี้ให้เป็นได้มากกว่าตึก

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณบุญชัยของชัย
 ตำแหน่ง : ผู้จัดการทั่วไป ชาร์เตอร์สแควร์โฮลดิ้ง (อาคารชาร์เตอร์สแควร์)
 วันที่ : 18 ธันวาคม 2554

- คุณนักรบ : ก็เป็นที่ทราบกันดีนะครับว่าอาคาร Charter Square เป็นประเภทอาคารสำนักงานให้เช่าที่นี้ผมขอทราบเบื้องต้นประวัติคร่าวๆของอาคารแห่งนี้ครับว่ามีที่มาที่ไปอย่างไร มีอายุการใช้งานประมาณกี่ปีแล้วครับ
- คุณบุญชัยของชัย : มีอายุการใช้งานประมาณ 13 ปีแล้วครับ
- คุณนักรบ : ความเป็นมาของอาคารแห่งนี้ครับ ได้มาอย่างไร หรือเจตนาสร้างมาเป็นอาคารสำนักงานให้เช่าเลยทีเดียว
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ครับ ตึก Charter Square ก็สร้างขึ้นเพื่อจุดประสงค์คือเป็นสำนักงานให้เช่าก็ตึกออกแบบเป็นแบบนี้เฉพาะแล้วตึกก็เป็นโครงสร้างเหล็กตึกแรกในกรุงเทพแล้วก็ก่อสร้างเสร็จก็ประมาณ 13 ปีที่แล้ว
- คุณนักรบ : ลักษณะการครอบครองก็เป็นเจ้าของรายเดียว
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ครับ ก็เป็น single owner เจ้าของรายเดียวตั้งแต่ต้นครับ
- คุณนักรบ : ที่นี้อย่างที่ทราบว่าอาคาร Charter Square เป็นอาคารสำนักงานให้เช่าแล้ว ก็มีการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารเข้ามาดำเนินการแทน ที่นี้ก็เลยอยากจะทราบว่าในฐานะที่คุณบุญเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารก็อยากจะทราบว่าเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางในการบริหารอาคารโดยการจ้างบริษัทบริหารอาคารเข้ามาดำเนินการแทนที่ Charter Square Holding จะเป็นผู้ดำเนินการเอง
- คุณบุญชัยของชัย : คำถามก็คือว่า ทำไมเลือกเป็น outsource ใช่มั๊ยครับ
- คุณนักรบ : ใช่ครับ ทำไมเลือกที่จะ outsource ทำไมไม่คิดทำในส่วนนี้เอง
- คุณบุญชัยของชัย : ก็คือว่าเราคิดว่าบริษัท outsource อย่างเช่นที่เป็น property management ก็มีความรู้ มีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมากกว่าเรา เพราะฉะนั้นมีประสบการณ์ที่มากกว่าเจ้าของตึก เพราะฉะนั้นเราก็คิดว่า

- จะให้ผู้เชี่ยวชาญมาบริหารดีกว่าเพราะว่าอย่างเช่นบริษัทพลัสก็มีการดูแล
หลายๆตึกเพราะฉะนั้นประสบการณ์ก็ต้องเจออุปสรรคหรือเจอปัญหา
มากกว่าเจ้าของตึกแค่ตึกเดียวเพราะฉะนั้นก็คิดว่าให้คนที่ประสบการณ์
และผู้เชี่ยวชาญมาดูแลดีกว่าจะมีบริการที่ดีกว่า แต่ว่าถ้าเจ้าของไหนที่มี
หลายๆตึกก็อาจจะมีมุมมองไม่เหมือนกันเพราะว่าเค้ามีประสบการณ์ตั้ง
หลายตึกเพราะฉะนั้นอาจไม่จ้าง outsource ที่จะมาบริหารให้
- คุณนักรบ : มีเป้าหมาย หลังจากที่เราจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วเรามีเป้าหมายของ
เรามั้ยครับว่าเราต้องบริหารอาคารแห่งนี้ให้เป็นไปในลักษณะไหน
- คุณบุญชัยของชัย : มีครับ มีแน่นอนก็คือต้องมี KPI ของที่ต้อง set ให้ไว้กับ outsource เพื่อให้
ทำ KPI ได้
- คุณนักรบ : KPI ตัวนี้ทาง Charter Square เป็นผู้กำหนดเอง
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : แล้วก็จะกำหนดโดยใช้ KPI เป็นเป้าหมายในการทำงาน
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : ที่นี้คำถามถัดไปก็คือว่าอยากทราบว่าสิ่งที่ทางเจ้าของอาคารทางผู้ว่าจ้าง
ต้องการจากบริษัทบริหารอาคารมันมีอะไรบ้างครับ คือในฐานะที่คุณบุญ
ชัยเป็นผู้บริหาร เป็นเจ้าของอาคารมี requirements อะไรจากบริษัทบริหาร
อาคารที่เค้าบริหารอาคารให้อยู่
- คุณบุญชัยของชัย : แน่นนอนอย่างแรกคือ ที่นี้เราจ้าง ES จากพลัสก็มาดูแลระบบ M&E ทั้งหมด
เพราะฉะนั้นเรื่องคุณภาพของคนและอัตรากำลังของทุกวันต้องครบตาม
สัญญา คุณภาพของคนก็คือว่าเรามีระบบการศึกษา อายุ ประสบการณ์ อัน
นั้นเราก็ต้องได้ตามสัญญา อันนี้ก็คือของช่างของคน ที่นี้หลังจากนั้นเราก็
ต้องการช่างมาใหม่ๆคงไม่รู้จักระบบของตึก เพราะฉะนั้นควรต้องมี
training ให้ช่างใหม่ๆโดยส่วนกลางพลัสก็ตาม หรือหัวหน้าช่างหรือว่า
Engineer มาสอนก็ได้ แต่ว่าบางครั้งอาจจะยังไม่มีหรือยังยุ่งก็เลยไม่มี
เพราะฉะนั้นก็ต้องมี training เรื่อยๆเฉพาะของอาคารเลยเพราะเข้าใจ
ว่าพลัสมีการให้ training แบบทั่วไป ระบบแอร์ต้อง maintain อย่างไร
ระบบประปาต้อง maintain อย่างไร แต่ว่าแต่ละตึกใช้ระบบแตกต่าง
ต่างกันนิดนึงเพราะฉะนั้นต้องเฉพาะตึก แต่ตอนนี้ยังไม่มีเยอะ

- คุณนักรบ : ฉันสรุปว่าสิ่งที่คุณบุญต้องการคืออยากให้บริษัทเข้ามาทำการ training แล้วทำการให้ความรู้อาคารโดยเฉพาะเจาะจงว่าเป็นอาคารนี้เลย
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ครับ เพราะว่าแต่ละช่างที่มาเค้าก็มี background กับประสบการณ์ไม่เหมือนกันบางคนมาจากคอนโด บางคนก็มาจากโรงแรม บางคนก็มาจากออฟฟิตแต่ออฟฟิตก็หลายๆเกรดไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นแน่นอนเวลาใหม่ที่ใหม่ก็ต้องจูนใหม่ ก็บริษัท outsource ก็ควรจะช่วยเจ้าของตึกจูนด้วยไม่ใช่ปล่อยให้ห้องเป็นอย่างนั้น
- คุณนักรบ : หรือถ้าเทรนนิ่งทั่วไปที่ใช้อยู่ปัจจุบันเช่นเทรนนิ่งตามระบบแล้วก็อยากได้เพิ่มอีกให้เฉพาะด้านไปเลย
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ๆเฉพาะด้านไปเลย อันนั้นคือของบุคคลที่นี้เรื่องของเครื่องมืออุปกรณ์ที่พลัสต้อง support ก็ต้องครบอย่างเช่น คีม สว่าน พวกนั้น ถ้าใช้แล้วมีไม่ดีก็ต้องมาเปลี่ยน ซื่อแทนมา อันนี้ต้องครบ แล้วก็ต้องมีการเปลี่ยนถ้าสมมติชำรุดไปแล้ว แล้วจุดที่สามคืออะไรที่ต้องเห็นจากความรู้อะไรของช่างที่มีอยู่ ก็ต้องการ support จากส่วนกลาง มาช่วยวิเคราะห์หรือมาช่วยหา solutions แต่สมมติหา solution ได้แล้ว วิธี แนวทางแก้ไขปัญหาเราก็ไปจ้างผู้รับเหมาอื่น เพราะว่าพลัสก็คือแค่ PM เฉยๆ
- คุณนักรบ : อยากได้ know how อยากได้ข้อคิดของทีม support เข้ามา
- บุญชัยของชัย : ใช่เราก็หวังว่าทีม onsite ก็สามารถแก้ปัญหาให้ได้แต่ว่านอกเหนือจากความรู้หรือประสบการณ์ที่เค้าแก้ไม่ได้ก็ส่วนกลางต้องมา support
- คุณนักรบ : ถัดมานะครับ คือลักษณะของการจ้างงานก็มีการกำหนดขอบเขตงาน ที่นี้อยากทราบว่ากระบวนการของ Charter Square ในการกำหนดขอบเขตงานนั้นๆ กำหนดขึ้นจากการใช้อะไรเป็นปัจจัยการกำหนดขอบเขตงานในสัญญาจ้างว่างานจ้างจะต้องมีขอบเขตดังต่อไปนี้
- คุณบุญชัยของชัย : ขอบเขตงานก็มาจาก KPI หลังจากที่เรารู้ KPI เสร็จเราก็ต้อง ทำอย่างไรเพื่อให้ได้ KPI เพราะฉะนั้นทำอย่างไร ก็คือขอบเขตงาน ก็คือว่ามาจาก KPI เนี่ยแหละ

- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่สัญญาให้มีผลบังคับใช้อยู่ ทาง Charter Square มีการตรวจสอบขอบเขตงานจ้างบ้างมั้ยครับ ว่าการให้บริการนั้นครบหรือไม่ครบอย่างไร แล้วยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานมั้ย
- คุณบุญชัยของชัย : ก็คือว่าเราจะมี review ทุกๆปีก่อนที่จะมีการต่อสัญญา แล้วก็ยิ่งสมัยนี้เราก็ต้องหาวิธีที่จะลดต้นทุน เพราะฉะนั้นถ้า outsource มีการขึ้นราคาเราก็จะดูว่าขอบเขต เรายินดีจะให้ outsource ขึ้นราคาแต่เราก็ต้องถาม Out source บริษัทว่ามี service อะไรที่เพิ่มเติมที่จะ justify ว่าสิ่งที่เพิ่มเติมมี value added ให้เราอย่างไร หรือว่ามีเพิ่มเติมขอบเขตการทำงาน สมมติเมื่อก่อน compressor เราต้องหาผู้รับเหมาที่อื่นมาเปลี่ยนแต่ถ้าสมมติมีการเพิ่มค่าบริการ เราก็คิดว่าอย่างนั้นแทนที่จะจ่ายตรงนั้นไปเราก็จ่าย outsource บริษัทแต่ว่าช่างมีประสบการณ์ที่จะเปลี่ยน compressor
- คุณนักรบ : ก็คือว่าไม่ติดขัด
- คุณบุญชัยของชัย : ก็คือลูกค้าก็อยากจะรู้ว่าโอเคจ่ายเพิ่มได้ แต่มีได้อะไรที่เป็นประโยชน์กลับมา ก็คือช่วยเราไปลดค่าใช้จ่ายที่อื่น ไม่ได้เป็นแค่ดูแลแต่ที่ว่าผมว่าหลายๆธุรกิจก็เหมือนกัน
- คุณนักรบ : นอกเหนือจากเมื่อกี้ที่เราพูดถึง requirement มันจะมี expectation อะไรมั้ยครับจากบริษัทบริหารอาคารคือเมื่อกี้เป็นเรื่องของ requirement ที่นี้ถัดมาเป็นเรื่องของ expectation
- คุณบุญชัยของชัย : ก็แน่นอน KPI ต้องได้หมด
- คุณนักรบ : คือถ้าเรามีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนแล้ว ก็คาดหวังว่าต้องได้ตามที่กำหนดขึ้น
- คุณบุญชัยของชัย : KPI จริงๆก็คลุมหมดแต่ highlight จริงๆคือการลดต้นทุน จะช่วยเราลดต้นทุนอย่างไร
- คุณนักรบ : เน้นเรื่องของการบริหารตัวต้นทุน จากที่ได้คุยกันมาทั้งหมด 3-4 ประเด็นตรงนั้นก็เลยอยากทราบความเห็นของคุณบุญชัยที่มีต่อการบริหารอาคารที่ได้รับอยู่เป็นอย่างไรบ้าง คือเอาละผมทราบแล้วว่าเพราะอะไรถึงจ้างบริษัทมาทำ มีความต้องการอย่างไร มีความคาดหวังอย่างไร ที่นี้เลยถามที่เป็นปัจจุบันแล้วที่ว่าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันเรื่องของงานบริการ เรื่องของงาน

- อาคารที่ได้รับอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้าง เรื่องความสามารถของบุคลากรที่ประจำอยู่หน่วยงานมีความเหมาะสมมั้ยครับ
- คุณบุญชัยของชัย : ผมคิดว่าได้มาตรฐานอยู่ปานกลาง แต่ว่าก็อยากจะ แต่คาดหวังว่าเนื่องจากว่าถ้าเราใช้ outsource คนหมุนเวียนจะบ่อยตรงนี้ก็เลยเกิดข้อมูลขาด คนเก่าออก คนใหม่มา ประเด็นหนึ่งที่เราใช้ outsource มากก็คือว่าคนหมุนเวียนเยอะ ลาออกก็ตาม หรือไปที่ไซค์อื่นก็ตาม ก็เลยมีการหมุนเวียนเยอะถ้าหมุนเวียนเยอะข้อมูลก็เลยไม่ต่อเนื่องอันนี้ก็เห็นตลอดเวลา ก็คือตรงนี้ที่ยังไม่มีระบบที่ดีที่จะควบคุมเรื่องของข้อมูลไม่ต่อเนื่องและประสบการณ์ไม่ต่อเนื่อง
- คุณนักรบ : แล้วขั้นตอน กระบวนการต่างๆในการทำงานในปัจจุบันที่ได้รับมันเป็นอย่างไบบ้างครับ
- คุณบุญชัยของชัย : ก็ได้ระดับหนึ่งแต่ว่าน่าจะพัฒนาต่อเรื่อง ลดขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น แต่ว่าการควบคุมคุณภาพของบริการก็ต้องมีสมมติเร็วมาก ขั้นตอนน้อยมาก แต่คุณภาพออกมาไม่ดี ไม่ถูก QC ต่างๆก็ไม่ได้แต่ว่าถ้า QC ทุกขั้นตอนก็ไม่ได้จะซ้ำ เพราะฉะนั้นต้องหา balance ตรงนั้นไป เพราะฉะนั้นต้องพยายามพัฒนาอย่างต่อเนื่องเรื่องของการจูน
- คุณนักรบ : ที่นี้เราพูดถึง tools บ้าง เมื่อเป็น tools เรื่องของงานวิศวกรรม เครื่องไม้เครื่องมือจริงๆ แต่นี้เป็น tools ที่ใช้ในการบริหารจัดการอย่างเช่นพวก ISO, SQG ต่างๆที่บริษัทเอาเข้ามาใช้หรือ standard อื่นๆเป็นอย่างไรบ้างครับ มีความเหมาะสมมั้ย
- คุณบุญชัยของชัย : มีอยู่ประเด็นหนึ่งคือว่าของ outsource เค้าก็มี ISO ที่ได้มาเสร็จแล้ว เจ้าของตึกก็มี ISO ของตัวเอง ที่นี้จะมีประเด็นว่าจะใช้ ISO ของใคร ISO ของ outsource เราก็ต้องใช้เพราะว่าการปฏิบัติทุกอย่าง ก็คือใช้บริการแน่นอนต้องมี ISO working procedure, working instructions ทั้งหมดแล้วก็มาปฏิบัติแต่ละตึกๆแต่ตรงที่แต่ละตึกก็ไม่เหมือนกันทีเดียว เพราะฉะนั้นสมมติว่าพลัสก็อาจจะต้องเปลี่ยนแปลงหรือเข้าหากับ ISO ตึกนั้นๆที่บริหารอยู่ เช่น ISO ของ Charter Square ก็อาจจะไม่เหมือนกับ Empire เพราะฉะนั้นก็น้ำที่ของ outsource จะต้องทำอย่างไรเพื่อให้ตอบสนองทั้งสองตึกที่คนละ style คนละ management

- คุณนักรบ : มีอะไรที่เป็นจุดอ่อน หรือที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมมั๊ยครับ
- คุณบุญชัยของชัย : ทุกวันนี้ถึงแม้พัสมี ISO แต่ว่าต้องยึดตามของเจ้าของตึกเพราะว่าเวลาเจ้าของบริษัทโดน audit ISO เค้าก็ต้องรวมเรื่องของ outsource เข้ามาด้วย เค้าก็ต้องถามว่าตึกนี้มีบริการที่ดีหรือเปล่าเวลาปล่อยเช่าให้ผู้เช่า เพราะฉะนั้นตรงนี้ยังเป็นจุดอ่อนที่ว่า จะเข้าหากันอย่างไร
- คุณนักรบ : คือยังไม่สามารถจะปรับเข้าหากันได้ในส่วนของ standard หรือ tools ตรงนี้ใช้มั๊ยครับ
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ๆ
- คุณนักรบ : ถัดไปก็คือ ย้อนกลับไปตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารทาง Charter Square มีความรู้สึกกังวลในเรื่องอะไรบ้างครับ
- คุณบุญชัยของชัย : ก็เรื่องของ risk management ก็มีอยู่ภายในกับภายนอก ภายนอกก็ อย่างเช่นน้ำท่วม เลื้อยแดง เลื้อยเหลือง ก็คือว่าที่ปัจจัยภายนอกทำให้มีความเสียหายกับตึก ก็กังวลเรื่องนี้และก็ภายในก็คือว่าเรื่องระบบ เรื่องคุณภาพของ outsource ไม่ว่าจะเป็น hardware หรือ people ware สองอันนี้ก็คือถ้าเมื่อไหร่ต่อความเสียหายเกิดขึ้น ถ้าเมื่อไหร่แข็งแกร่งความเสี่ยงจะสามารถควบคุมได้
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นในเรื่องของความกังวลตรงนี้ผมใช้คำนี้ได้มั๊ยครับว่า ความกังวลของ Charter Square คือเรื่องของคุณภาพของคนเพราะคุณภาพของคนมันจะกระทบส่งผลโดยตรงต่อความเสี่ยงของอาคาร สรุปก็คือเป็นเรื่องความกังวลของคุณภาพคน คุณภาพระบบงานซึ่งมันจะส่งผลโดยตรงกับงานที่ทำ ในความเห็นของคุณบุญชัยคุณบุญยังเห็นว่ายังมีสิ่งไหนมั๊ยครับ ที่ยังเป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทบริหารอาคาร
- คุณบุญชัยของชัย : หมายถึงจาก outsource ให้บริการนะ ไม่ใช่ผู้เช่านะ
- คุณนักรบ : มันอาจจะเป็นอย่างนั้นก็ได้ ที่เป็นปัญหาจากการให้บริการของอาคารมัน อาจจะเป็นอย่างที่คุณบุญว่าก็คือ outsource ให้บริการกับผู้เช่าไม่ดี อันนั้นก็ถือว่าเป็นสิ่งที่เป็นปัญหาจากการให้บริการของ Outsource ด้วยก็ได้
- คุณบุญชัยของชัย : ก็มีอยู่นานแล้วก็คือว่าความพอใจของพนักงาน outsource คือเค้ารู้ว่าเค้าเป็นพนักงาน outsource แต่จะทำให้เค้าคิดยังไงว่าโอเค ถึงเค้าจะรับเงินเดือนของพัสเค้าให้บริการตึกนี้แต่เค้าก็ต้องคิดว่าเค้าก็เหมือน

- คุณบุญชัยของชัย : ก็คือที่ดูมาประทับใจก็เรื่องของ ถ้าสมมติทั้งหมดที่ได้รับบริการมาถ้าจะบอกว่าอันไหนชอบที่สุดก็คือยังสามารถควบคุมเรื่องของคุณภาพ ผมของให้เครดิตที่คุณภาพของช่างก็ยังไม่แบบแยะมาก
- คุณนักรบ : คือการควบคุมคุณภาพโดยรวมก็ถือว่ายังโอเคอยู่ กลับกันครับแล้วสิ่งที่คิดว่าไม่ดีเลย
- คุณบุญชัยของชัย : ไม่ดีเลยก็คือว่าหลังจากที่ช่างอยู่ On site แล้วก็อยู่นานๆทำงานได้ดี ประสิทธิภาพได้ดีแต่ว่าเค้าต้องลาออกแล้วไปทำงานที่อื่นบริษัทอื่น เนื่องจากเงินเดือนสูงหรืออยู่ใกล้บ้านปัจจัยพวกนี้ก็ทำให้มีสูญเสียเพราะว่าคนมีการเปลี่ยนแปลง turn over มีเยอะ หลังจากที่ถูกเทรนเรียบร้อยแล้วก็ต้องไปอีกน่าจะเป็นเรื่องปวดหัวที่สุดสำหรับOutsource เพราะว่าส่งผลต่อเจ้าของตึกโดยตรง
- คุณนักรบ : ข้อสุดท้ายในส่วนนี้นะครับก็เป็นการจัดการกระบวนการประเมินผลสำเร็จของงาน ซึ่งที่นี้ก็ชัดเจนอยู่แล้วว่าใช้ KPI ประเมินผลสำเร็จของงาน ที่นี้เหลือสามข้อเป็นส่วนที่สองคือเรื่องของก่อนเมื่อกี้เป็นช่วงระหว่างที่ให้บริการที่นี้จะเป็นเรื่องของก่อนที่จะเข้ามาสู่การคัดเลือกทาง Charter Square มีวิธีการหรือหลักเกณฑ์ในการที่จะใช้คัดเลือกบริษัทบริหารอาคารอย่างไรครับ
- คุณบุญชัยของชัย : เนื่องจากเรามีเป้าหมายที่ว่าเราต้องเป็นสำนักงานให้เข้า 5 ดาว เพราะฉะนั้นเราก็ต้องใช้ outsource ที่มีคุณภาพเพราะฉะนั้นบริษัทที่เราเลือกก็ต้องอยู่ใน Top 5 ของตลาด เพราะว่าอยากได้ service ดี ต้องยอมจ่ายค่าบริการ แต่ว่าเงื่อนไขที่สองก็คือต้องมี value ด้วยและค่าบริการว่าเหมาะสมกับธุรกิจเรา
- คุณนักรบ : สิ่งที่ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทนะครับ สิ่งที่ต้องการเห็นรูปแบบการนำเสนออยากให้เป็นอย่างไรครับ มีการกำหนดเป้าหมาย มีการโชว์อะไรให้เห็นบ้าง
- คุณบุญชัยของชัย : อยากจะเห็น case study ที่ตรงกับ nature ของตึกที่ไปฟรีเซ็นต์ให้ สมมติตึกเป็นSingle owner เพราะฉะนั้นต้องเอาประสิทธิภาพที่บอกว่าปัจจุบันบริหารตึกนี้ที่เหมือนตึกที่ไปฟรีเซ็นต์ เป็น single owner เหมือนกัน size ใกล้เคียงกันแล้วก็เอา case ที่บอกว่าจะไปบริหารอย่างไรตึกแบบนี้แล้วก็

- ปัจจุบันก็บริหารแบบนี้อยู่ เพราะฉะนั้นฟังแล้วสามารถเข้าใจได้มากขึ้น
สมมติไปฟรีเซ็นต์ตึกอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องก็ไม่สนใจเท่าไร
- คุณนักรบ : ก็เช่นเดียวกันแผนการปฏิบัติการที่ต้องการเห็นที่เป็น case study ที่ตรงกับ nature เรามากที่สุด ก็จะได้เห็นได้ถึงแผนการปฏิบัติงานอะไรต่างๆที่ตรง แล้ว
ที่นี้มาถึงรูปแบบการรายงานสิ่งที่ต้องรายงาน อย่างที่บอกคือศึกษาจาก case study แล้วก็เห็นเลยอย่างนั้นซ้ำๆมายังรูปแบบการรายงาน
- คุณบุญชัยของชัย : ใช้ รูปแบบการรายงานก็คือต้องเอา case study จริงมาดูว่าโอเคเรา
รายงานแบบไหนถ้าสมมติ Charter Square ไม่ชอบก็บอกว่าไม่ชอบ ก็คือ
ต้องเอาของจริงมาโชว์โดยที่ปัจจุบันทำกับตึกอื่นอยู่หรือว่าเคยบริหารตึก
อื่นที่เหมือนกัน
- คุณนักรบ : ก็จะได้เห็นเลย คือต้องเห็นก่อนที่จะตอบได้
- คุณบุญชัยของชัย : ใช่ เพราะอันนี้คือการให้บริการ ไม่ใช่การซื้อมือถือมันจับต้องได้ เพราะ
บริการคือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ไม่สามารถ evaluate ตรงนั้นเลยว่าสินนี้สวยมี
ฟังก์ชันอะไรต่างๆสมมติเป็นแค่มือถือ แต่อันนี้ไม่ได้เพราะฉะนั้นต้องทำ
อย่างไรให้ลูกค้าเห็นภาพง่ายที่สุดในหนึ่งชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมง
- คุณนักรบ : คำถามสุดท้ายแล้วครับ คือเมื่อทาง Charter Square จัดจ้างบริษัทบริหาร
อาคารแล้ว มีความต้องการให้บริษัททำอะไรอีกบ้างครับหมายถึงผู้
ให้บริการ พอจ้างแล้วก็อยากให้บริษัทบริหารอาคารเนี่ยดำเนินการอะไรใน
เรื่องใดบ้าง เช่น หน้าที่การทำงาน เรื่องของการแก้ปัญหาหรือการเก็บ
รวบรวมข้อมูล คืออยากให้ผู้ใช้บริการทำอะไรแทนเราบ้างครับ
- คุณบุญชัยของชัย : จริงๆคำถามนี้ก็คงต้องจบที่สัญญา เค้าต้องทำตามทุกอย่างในสัญญา
เพราะฉะนั้นขอบเขตที่ระบุไว้ในสัญญาก็คือต้องทำได้ทุกอย่าง
เพราะฉะนั้นถ้าถามผมก็คือต้องทำตามทุกอย่างตามในสัญญา
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นตรงนี้ก็คือตอบได้ว่าคือทั้งหมดกระบวนการแล้วคือเริ่มจาก
การเขียนขอบเขตงานก่อนกำหนด KPI เสร็จเรียบร้อยแล้วมีสิ่งใดที่ต้องทำให้
คืออันนั้นเป็นการบอกเล่าความต้องการทั้งหมดไปแล้วซ้ำๆมายังครับว่า
ต้องการให้ทำอะไร ต้องการให้ทำแทนในเรื่องไหนบ้างบอกเล่าทั้งหมด
ไปแล้ว พอถึงเวลาการทำสัญญาก็ให้คุณทำตามอันนั้นแหละ ก็ถือว่า
ครบถ้วน

คุณบุญชัยของชัย: ไช้ครับ
คุณนักรบ : ก็เป็นคำถามสุดท้ายนะครับ

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณบรรจง สีนเวช
 ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม บริษัท ซี.พี ออลล์ อาคารธาวา สาทร
 วันที่ : 31 มกราคม 2555

คุณนักรบ : ก่อนอื่นผมขออนุญาตแนะนำตัวผมนักรบ กุลพนิชย์เป็นนิสิตปริญญาโท ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ วันนี้ก็จะเข้ามาขอสัมภาษณ์เพื่อประกอบเป็น เอกสารข้อมูลวิทยานิพนธ์เรื่องลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้าง งานจัดการอาคารจากที่ได้เรียนให้ทราบทางโทรศัพท์ก่อนหน้านี้แล้วนะ ครับ ผมขออนุญาตขึ้นที่คำถามแรกเลยนะครับ พอจะเล่าประวัติคร่าวๆ ของอาคารแห่งนี้ได้มั๊ยครับอาคารธาวา สาทรนั้ยครับ

คุณบรรจง : ก็เป็นอาคารที่มีการใช้งานก่อนหน้าที่เราจะมาอยู่ก็คือเป็นอาคารที่ใช้งาน แล้วนะครับเป็นอาคาร fin one เมื่อก่อนเค้าจะใช้คำว่าสาทร CP ALL นะ ครับก็ได้มีการเช่ากับที่ของทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ต่อก็คือขึ้นไปซัก ประมาณซัก 6 ปีเรารับตัวอาคารมาเราก็ทำการปรับปรุงก่อสร้าง renovate ต่างๆจนมาเป็นปัจจุบันนี้ครับ

คุณนักรบ : ของ CP ALL ใช้งานมาก็ปีแล้วครับ

คุณบรรจง : 6 ปี

คุณนักรบ : 6 ปีนี้ ที่นี้ก็เป็นทีที่ทราบดีกว่าอาคารแห่งนี้ใช้ในเรื่องของการบริหารจัดการ อาคาร CP ALL เลือกที่จะใช้บริการ outsource ไม่บริหารเอง ที่นี้ก็ อยากจะทราบว่าเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางจัดจ้างบริษัทบริหารอาคาร เข้ามาดำเนินการแทนที่ CP จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารอาคารเอง

คุณบรรจง : ก็เป็นเป้าหมายของผู้บริหารของ CP ALL นะครับว่านโยบายต่อไปเราจะ เน้นเรื่องของ outsource ที่มาของการใช้ outsource ก็คือค่าใช้จ่าย เรื่อง ของคุณภาพ และก็เรื่องของตรงตรงต่อเวลาอะไรต่างๆก็ประกอบกันก็ คือผู้บริหารเรียกว่า QCD Quality Cost Delivery เามาเป็นตัวกำหนดว่า ทำไม่ถึงไม่ใช่คนของเราเอง เราก็มองว่าเราเองก็อยากจะได้ผู้บริหารของ

อาคารในระดับมืออาชีพเข้ามาในการดูเพราะว่าธุรกิจหลักเราไม่ได้เป็นเรื่องการบริหารอาคาร ประกอบกับว่าอาคารตอนนี้ก็ใช้คำว่าธรรมาสน์นี่เป็นอาคารที่เราค่อนข้างจะดูแลหมดนะครับเมื่อเทียบกับอาคารที่เราเคยอยู่กับสำนักงานก็จะเป็นอาคารเช่า เราก็เช่าเป็นบางชั้นนะครับตึกนี้เราก็อาจจะได้ชั้นมากหน่อยบางตึกก็ได้ไม่กี่ชั้น อะไรอย่างนี้ครับ จนเราขยายออกมาหลายตึกเข้าคนก็เยอะขึ้นมันก็ไม่เพียงพอก็เลยมาได้อาคารนี้ นะครับ อาคารธรรมา สาน์ ก็เป็นจุดหนึ่งที่มองว่าตึกใหญ่ขนาดนี้เราจะไปบริหารอย่างไรถ้าไม่ใช่คนที่มีประสบการณ์ทางด้านนี้ เราก็เลยต้อง.....

โจทย์แรกเลยต้องหา Outsourcing เข้ามาดูแล

- คุณนักรบ : ก็เริ่มต้นจากตรงนั้นไม่ใช่ธุรกิจหลักของ CP ALL เอง และก็ประกอบกับทาง CP ALL ก็ไม่ได้ชำนาญการทางด้านนี้เพราะว่าไม่ใช่ ก็เลย outsource ออกไป มี concept ในการจัดการอาคารวางไว้ด้วยมั๊ยครับ
- คุณบรรจง : คือถ้าในเรื่องของ concept แนวคิดต่างๆ ผู้บริหารนะครับก็คงจะเหมือนอาคารทั่วไปเราก็ต้องการเรื่องอาคารที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เรื่องของความปลอดภัย ความสวยงามแล้วก็การประหยัดพลังงาน สามส่วนนี้สำคัญ
- คุณนักรบ : นั่นก็คือ Concept ที่วางไว้สำหรับการจัดการอาคารก็คือ สะอาด สวยงาม ปลอดภัย และก็เรื่องของการจัดการพลังงานด้วย อันนี้คือ concept ที่วางไว้เลยนะครับ เป้าหมายในการจัดการอาคารละครับ มีการกำหนดเป้าหมายไว้มั๊ยครับว่าอาคารแห่งนี้ต้องเป็นอย่างไร
- คุณบรรจง : คือถ้าเป็นเป้าหมายในเชิงของการวัดผลเนี่ยเรามีอยู่แล้วนะครับ อย่างเช่น เป็น KPI เป้าหมายของเราก็คือเช่นว่าการบริการ ความพึงพอใจของคนที่อยู่ในอาคารแม้แต่เรื่องพลังงานเราก็มีเป้าหมายว่าต้องประหยัดได้เท่าไร และก็เรื่องของการซ่อมในเรื่องของการ breakdown ต่างๆนะครับอาคารก็ต้องให้น้อยลง วัดได้มากก็เช่นว่าเรื่องของ cost ว่าอาคารขนาดนี้เราใช้ cost ที่เหมาะสมมั๊ย ซึ่ง outsource เนี่ยแหละจะเป็นกลไกในการที่จะเป็นคนดำเนินการและให้ผลนั้นออกมาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้
- คุณนักรบ : อยากทราบว่าสิ่งที่ทางคุณบรรจงต้องการ หรือทาง CP เนี่ยจากบริษัทบริหารจัดการอาคารมีอะไรบ้างครับ

- คุณบรรจง : เราก็ต้องการอย่างน้อยๆ คือเรื่องของ benchmarking เราต้องสามารถไปเทียบเคียงกับคนอื่นเค้าได้ในระดับเดียวกัน ประเภทเดียวกัน ตึกเราต้องไม่ดูแล้วตามหลังเค้าจะอย่างน้อยก็ต้องอยู่เท่าเค้าหรือเหนือกว่าเค้า
- คุณนักรบ : นอกเหนือจากนี้ล่ะครับที่เป็น requirement ที่อยากได้จากบริษัทบริหารอาคาร
- คุณบรรจง : ก็อย่างที่ว่านะ QCD คุณภาพ การที่จะได้คุณภาพมาแน่นอนเราต้องมีการวัดพอถึงเวลารอบหนึ่งทีอะไรที่เรามีการประเมินผลจากความพึงพอใจจากผู้ใช้ในอาคาร เนื่องจากว่าเราไม่ได้ปล่อยให้ทางบริษัท Outsource ถ้าพึ่งเราก็จะมีคนของเรามาดูประจำอยู่ด้วยเจ้าหน้าที่ประจำด้วยเหล่านี้ก็จะเป็นตัวแทนบริษัทแล้วคอยดูส่วนหนึ่งก็คิดว่าน่าจะเป็นลักษณะมาทำงานเสริมกันเราก็รอดูการทำงานเค้า เรามีการปรับเปลี่ยนตลอด มีการวัดผลในเรื่องของคน เรื่องของงาน ถ้ามันถึงคราวที่ต้องเปลี่ยนแปลงเราก็จะเปลี่ยน
- คุณนักรบ : ที่นี้แน่นอนเมื่อเราจ้าง outsource แล้วก็ต้องมีการทำสัญญาและการทำสัญญานั้นก็ต้องมีการระบุขอบเขตงานจ้างไว้ด้วย ก็เลยอยากทราบว่าขั้นตอนหรือกระบวนการกำหนดขอบเขตงานอันนั้นมันเริ่มต้นจากอะไรครับที่มีการระบุขอบเขตงานไว้ในแนบท้ายสัญญา
- คุณบรรจง : เราก็ต้องไปอ้างอิงของที่ทำมานะครับ สิ่งที่เราทำไปเนี่ย เราก็ต้องเรียนรู้มันว่าที่เราทำแล้วเรายังขาดอะไรเพิ่มอะไรนะครับ หลายอย่างอย่างเช่นงานซ่อมบำรุงอย่างเนี้ยบางทีไม่ได้พูดถึงในเรื่องเครื่องมือไม่ได้พูดถึงขอบเขตงานที่ชัดเจนบางตัวคราวนี้เราก็ระบุไปซะหรือแม้แต่เรื่องพลังงานที่ว่านะครับครั้งนี้แล้วก็ให้ระบุในสัญญาด้วยว่าคุณจะทำอะไรให้พลังงานลดลง
- คุณนักรบ : ฟังดูแล้วก็คือทาง CP ALL เป็นผู้กำหนดขอบเขตงานเองเลยใช่มั้ยครับ คือตั้งใจขี้นมาแล้วก็โดยใช้ประสบการณ์จากที่ผ่านๆมาว่ามีอะไรที่ขาดตกบกพร่องไปบ้าง ถ้าขาดตกบกพร่องไปก็จะแอดเข้าไปในสัญญาในถัดๆไปเป็นอย่างนั้นนะครับ
- คุณบรรจง : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : ทั้งหมดก็คือการระบุความต้องการไว้ในสัญญาจ้างแล้ว เพราะฉะนั้นสิ่งที่ต้องการที่ปรากฏชัดเจนในสัญญาจ้างเนี่ยแน่นอน outsource ก็ต้อง

ดำเนินการที่นี้ตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้างนะครับ ตลอดระยะเวลาที่สัญญายังมีผลมีการตรวจสอบขอบเขตงานจ้างมั้ยครับว่าเค้าทำได้มากน้อยแค่ไหนแล้วก็ใช้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือการควบคุมของ outsource เลย มีการใช้สัญญาฉบับนั้นมั้ยครับ

คุณบรรจง : คือเราทำงานคือเราต้องบอกว่าส่วนใหญ่จะไม่อิงสัญญานะเพราะเรามีสัญญาใจกัน เพราะว่าถ้าพูดเรื่องสัญญาแล้วมันจะเกิดเหมือนว่าในใจจะว่ามันมีอะไรมาบังคับเราไว้อยู่ ก็เลยจะไม่เน้นเรื่องสัญญาแต่ต้องรู้นะเพราะหลายครั้งเราก็รู้ว่าสัญญามันไม่ได้ครอบคลุมไปถึงจุดนั้นแต่เนื่องจากว่าการที่เราจะได้ outsource ที่ดีส่วนหนึ่งเราก็มาวัดกันว่าเล็กๆน้อยๆอะไรที่เป็นส่วนที่เพิ่มเติมมาและช่วยกันได้เราก็จะช่วย เป็นส่วนหนึ่งนะเราก็เอามาร่วมพิจารณา ไม่ใช่ว่าพอมันมีข้อ ข้อไม่อยู่ใน scope ไม่อยู่ในสัญญา อย่างเนี้ย ซึ่งหลายครั้งเราเคยเจอเราก็เรียกมาคุยกันแล้วก็มาปรับกันบางครั้งก็ไม่ได้ลง detail มากเพราะสัญญาไม่ได้มาเขียนหมดทุกตัวเราก็ต้องบอกมาตัวนี้ถึงขนาดนี้เค้ามีให้เลือกอะถ้าคุณไม่ทำผมก็ทำ แล้วคุณคิดดูผมจ้างคุณมาแล้วผมต้องลงมือทำอะ แสดงว่าผมไม่ก็สามารถที่จะให้คุณได้เต็ม 100% โอเคแล้วเราเอาบทเรียนนี้ไปปรับปรุงแล้วเมื่อมีการต่อสัญญาใหม่ก็ว่าไป

คุณนักรบ : ที่นี้นอกเหนือจากสิ่งที่ต้องการ หวังไปข้างหน้าเลย ลึกลงไปอีกว่านอกจากสิ่งที่ต้องการแล้วยังมีสิ่งที่คาดหวังจากบริษัทจัดการอาคารมั้ยครับ คือเมื่อก็เป็นสิ่งที่ต้องการก็คือตรงหน้า ที่นี้สิ่งที่คาดหวังก็คือสิ่งที่ไกลไปอีก

คุณบรรจง : คือเพราะว่าเราต้องการมากอย่างน้อยก็ควรมีเรื่องของ innovation คือคุณต้องเอา knowhow ที่คุณมีประสบการณ์มาใช้กับเราได้ซึ่งส่วนใหญ่เราก็จะพูดอย่างเนี้ย เฮ้ยที่โน้นมีโปรเจ็คอะไรแล้วคุณเอามาประยุกต์ใช้ในที่นี่ได้มั้ย ซึ่งเป็นสิ่งที่เราเรียกร้องมาตลอดอยู่ที่ว่าจะได้มากได้น้อยนะครับหรือแม้แต่ที่บอกว่าคุณต้องดู best practice นิดนึงนะว่าที่อื่นเค้าทำอะไร แล้วคุณก็เอามาใช้หน่อยนะครับไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดการที่จอดรถ การวางระบบ เรื่องของการทำ preventive maintenance การวัดมันว่าวัดอย่างไร อาคารอื่นๆเค้าทำอย่างไร ก็จะมีฝากไปหรือแม้แต่เรื่องอะไรที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายนี่นะทำให้เราประหยัดได้ก็ควรที่จะเอามาใช้นะครับ

- คุณนักรบ : อันนี้ก็คือความคาดหวังก็คือหวังว่าถ้าจ้างบริษัทจัดการอาคารแล้วเค้าจะนำสิ่งต่างๆเหล่านี้มา
- คุณบรรจง : Innovation เลย มีอะไรมาใช้กับเราได้บ้าง แต่ถามตรงๆถ้าตอบตรงๆนั้นก็คือเรายังไม่เห็น
- คุณนักรบ : ทีนี้จากเหตุผลตามที่ทราบมาที่ระบุมาแล้ววนะครับ ก็เลยอยากจะทราบว่าเรื่องของความเห็นของท่านในปัจจุบันที่มีต่อบริษัทจัดการอาคารเป็นอย่างไรครับ ความสามารถของบุคลากรที่ประจำหน่วยงาน เป็นความเห็นครับ
- คุณบรรจง : คือถ้ามองแบบกว้างๆแล้วเราก็มีประสบการณ์เรื่อง outsource เราก็มีความพอใจระดับหนึ่งนะ ยังไม่ถึงสุด ปัจจัยหลักของเราคือเรื่องคนจริงๆ บางทีได้คนมาคุณภาพหรือว่าความสามารถต่างๆคือเรามักจะเจอว่าเอาคนมาเรียนรู้กับเรา พอเก่งก็ย้ายไซค์ ก็จะเจออย่างนี้มาตลอด
- คุณนักรบ : แล้วอย่างไรอีกครับเรื่องของความสามารถของบุคลากร
- คุณบรรจง : เรื่องของกำลังคนสำคัญนะความสามารถอย่างเดียวไม่พอนะ เรื่องของจำนวนอย่าให้ขาดอะสำคัญ เพราะว่าเราเจอปัญหาคือไม่มีคนทดแทน พอคนขาดก็เป็นปัญหาที่เราไม่อยากจะเจอเท่าไร
- คุณนักรบ : แล้วกระบวนการขั้นตอนในการทำงานของเค้าละครับ
- คุณบรรจง : กระบวนการ ขั้นตอนการทำงานเนี่ยนะ
- คุณนักรบ : ของเค้าละครับที่ใช้กับเรา
- คุณบรรจง : ถ้าเป็นบริษัทที่ผมใช้อยู่ผมว่าเค้ามีระบบการจัดการมีอะไรที่ดีอยู่ที่ว่าคนที่จะมาแนะนำเสนอเค้าละครับ ก็คือบุคลากรอีกแหละ ก็ต้องย้อนกลับไปทีบุคลากร ตั้งแต่คนนำเค้าเองครับ
- คุณนักรบ : ก็คือกระบวนการและขั้นตอนที่เค้าใช้อยู่ปัจจุบันนี้ที่ใช้กับ CP ก็ถือว่า
- กระบวนการ : สอดคล้อง สามารถที่จะตอบโจทย์ทาง CP ได้
- คุณบรรจง : ได้ครับได้
- คุณนักรบ : เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการเป็นอย่างไรบ้างครับ
- คุณบรรจง : ก็ยังไม่เห็นนะครับ เนื่องจากเค้าอยากทำเป็นภายในเค้าเองรีเปลา เคยถามในเรื่องของอย่างเช่นว่า ISO อย่างเนี่ยก็จะเป็น ISO ในทีมเค้า แต่ไม่ได้เอามาใช้กับอาคารนะครับที่เห็น ส่วนตัวอื่นยังไม่เห็นเลย

- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้น tools ตัวนี้ทางคุณบรรจงเองยังไม่ทราบว่าเค้ามีอะไรบ้าง
- คุณบรรจง : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : ทางทีมที่เค้าบริหารอยู่เค้าไม่ได้นำเสนอ
- คุณบรรจง : ไม่มีเลย ผมเข้าใจว่าเค้าเห็นของบริษัทเราแล้วคิดว่าบริษัทเราดีกว่าเค้าเห็นว่าบริษัท owner มีระบบที่รองรับอยู่แล้วเค้าก็เลยอาจจะมองว่าเอาระบบของเราไปใช้ดีกว่า
- คุณนักรบ : ก็เลยไม่ได้นำเสนอในเรื่องของ ISO ของเค้าเองที่เรื่องการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อะไร ไม่เคยนำเสนอเลย
- คุณบรรจง : แต่เคยได้ยินคือเค้าใช้กันภายในเค้าแต่ไม่ได้เอามาใช้กับลูกค้า
- คุณนักรบ : แล้วจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องพัฒนาของทีม outsource
- คุณบรรจง : ถ้าเอาทีมที่นี้นะครับผมก็มองว่าน่าจะเป็นเรื่องของเวลา เรื่องของการทำงานยังต้องจู้จู้
- คุณนักรบ : Response ช้า ใช่มั๊ยครับ
- คุณบรรจง : ใช่ ทั้ง response ทั้งจบงานอะไรต่างๆ
- คุณนักรบ : ก็เป็นเรื่องของเวลาที่ใช้ทำงาน ที่นี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นะครับจากการจัดจ้าง บริษัทบริหารอาคารมีความกังวลใจเรื่องอะไรบ้างมั๊ยครับ จ้างแล้วมีความกังวลใจในการจ้างนั้นมั๊ยครับมา
- คุณบรรจง : คือที่เราห่วงคือเรื่องคนมากกว่าเพราะว่าคือมักจะเจอปัญหาที่ว่าแก้ไขโดยใช้วิธีเหมือนท่านรองอะ ถ้าเค้ามีความรู้แล้วมาใช้แล้วก็ทำเนี่ยมันก็ทุกอย่างก็จบเร็วอะไรเร็ว เราเจอปัญหาหลายครั้งก็คือประเมินงานผิด งานบางอย่างเป็นการแก้ปัญหาอีกแบบหนึ่งแต่ไปตีเป็นอีกแบบหนึ่งก็เจอทำให้เรามีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายเหมือนกัน
- คุณนักรบ : อันนี้ก็กังวล กังวลในเรื่องของตัวการวิเคราะห์ปัญหาของเค้าใช่มั๊ยครับ
- คุณบรรจง : คือเรื่องคนอะครับมันหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการแก้ปัญหา เรื่องของความสามารถ บางทีอย่างทีบอกว่าเหมือนเอาคนมาเรียนกับเรา เรียนรู้อะไรอย่างเนี้ย บางทีก็เอาเด็กใหม่มาหรือเอาคนที่สายอื่นไม่เอาอย่างเนี้ยเอามาไว้ก่อนมาพัก พอเราขาดตำแหน่งนี้ก็เอามาแทนที่
- คุณนักรบ : ทีนี้ตามความเห็นนะครับ ท่านเห็นว่าสิ่งใดเป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทจัดการอาคารมั๊ยครับ ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ

- คุณบรรจง : ถ้าจากการให้บริการก็ถ้าดูจาก compliant นะส่วนใหญ่ที่ผมบอกคือ ความล่าช้า สองคือเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าเพราะว่าไปทำเสร็จไม่เสร็จ เสร็จเมื่อไหร่ไม่บอกนะครบรวมถึงเรื่องประชาสัมพันธ์ไปด้วยนะ ครบ เพราะว่าขาดการประชาสัมพันธ์ภายในอาคารที่เค้า
- คุณนักรบ : แล้วอย่างอื่นละครับ อันนั้นคล้ายๆว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการก็คือตรงนี้ใช้มั้ยครับ เรื่องของการล่าช้า สื่อสารไม่ดี ไม่ PR เลยอย่างนั้นใช้มั้ยครับ
- คุณบรรจง : ก็ส่วนใหญ่ก็เป็นอย่างนี้นะส่วนอื่นยังไม่เห็นที่ complain ดูแล้วก็ลูกค้าก็ถ้า จะโทรมาก็คงส่วนใหญ่ ถามว่าเมื่อไหร่มาทำ ทำเสร็จจริง รออะไร อะไรอย่าง นี้ครับ
- คุณนักรบ : ในส่วนถัดไปปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการจัดจ้างงานบริหารอาคาร
- คุณบรรจง : หมายถึงว่าการว่าจ้างใช้มั้ยครับ ถ้าจะเป็นอุปสรรคก็น่าจะเป็นเรื่องของ ราคาเพราะว่าหนึ่งบอกว่าเรื่องราคาสองคือเรื่องของค่านวน load ให้ woke load มันเปลี่ยนไปแล้วอะไรอย่างเนี่ย งั้นต้องการเพิ่มคนเข้ามาอะไร อย่างเนี่ยแล้วก็พอเพิ่มคนก็เพิ่มเงิน แล้วก็อาจจะมีเรื่องของสวัสดิการอะไรที่ ตามมา
- คุณนักรบ : อันนี้ก็คิดว่าเป็นปัญหาเป็นอุปสรรคที่ได้รับจากการจัดจ้างบริษัทใช้มั้ยครับ
- คุณบรรจง : นี่คืออุปสรรคนะครับ แต่ถ้าถามว่าปัจจัยที่ทำให้เราเลือกหรือไม่เลือกมันก็มีต่างหาก
- คุณนักรบ : ปัจจัยก็คือต้องประเมินผลออกมาครับ ก็คือคุณภาพของเค้า
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาที่จัดจ้างบริษัทบริหารอาคารเนี่ยครับสิ่งใดที่ถือ ว่าเป็นสิ่งที่
- คุณบรรจง : ถ้าประทับใจก็น่าจะเป็นลักษณะที่ทีมเวิร์คของ outsource เค้าค่อนข้างจะ คุยกัน แล้วเป็นเรื่องสำคัญด้วยถ้าทีมเวิร์คไม่ได้ก็จะมีปัญหา แต่ไม่ได้ หมายความว่าร้อยเปอร์เซ็นต์นะ
- คุณนักรบ : แต่ถือว่ามองแล้วประทับใจที่สุดดูแล้วโอเคที่สุดก็เป็นเรื่องของทีมเวิร์ค เรื่องผลงาน
- คุณบรรจง : ผลงานก็ปานกลางนะ
- คุณนักรบ : ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่รู้สึกไม่ดีเลยละครับ
- คุณบรรจง : รู้สึกไม่ดีมันก็ไม่มากนะผมว่า service mind นะ

- คุณนักรบ : ownership มีความเป็นเจ้าของ
- คุณบรรจง : ผมว่าเฉยๆนะ
- คุณนักรบ : ถ้าเป็นลบก็คือ outsource service mind น้อยประมาณนั้นในสมัยครับ
- คุณบรรจง : เนื่องจากว่าตึกนี้เราดูแลกันเอง อะไรกันเอง มันก็เลยอาจทำให้เค้ารู้สึกว่าเป็นกันเองเกินไป เราไม่มีลูกค้าภายนอกเลย
- คุณนักรบ : มีวิธีหรือกระบวนการจัดการในเรื่องของการประเมินผลสำเร็จจากการทำงานของ outsource อย่างไรครับ
- คุณบรรจง : ก็อย่างที่บอกครับมันมีตัวชี้วัดมี KPI ค่ะ ถ้าตัวนี้เค้าผ่านก็โอเคแล้ว
- คุณนักรบ : ก็คือตั้งกฎเกณฑ์ KPI เอาไว้ในการประเมินผลสำเร็จจากการทำงานเลย
- คุณบรรจง : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : KPI นั้นเป็นการตกลงร่วมกันมั๊ยครับระหว่าง outsource กับ CP ALL หรือ CP เป็นคนกำหนดเองเลย
- คุณบรรจง : ผมเป็นคนกำหนดเองเลย
- คุณนักรบ : ว่า outsource จะต้องได้คุณภาพงานระดับนี้เพราะฉะนั้นก็คือไปทำ KPI แล้วเอา KPI ตัวนั้นไปประเมินผลสำเร็จของงานประเมินกันทุกเดือนมั๊ยครับ
- คุณบรรจง : 3 เดือนครับ
- คุณนักรบ : 3 เดือนครั้ง แล้วก็เอาผลการประเมินนั้นไปพิจารณาเรื่องของสัญญา
- คุณบรรจง : ก็มีส่วนครับ แต่ลึกๆแล้วเนี่ยก็อย่างที่บอกครับเรามีทีมที่ดูแล ทีมที่ดูแลเค้าก็ประเมินได้ว่าเราจ้าง outsource มาแล้วมันทำให้เราเห็นดีขึ้นมั๊ยเราทำงานหนักขึ้นมั๊ย เสียงตอบรับมาจากคนในอาคารเป็นอย่างไรบ้าง
- คุณนักรบ : ก็คือนอกเหนือจากการใช้ KPI เป็นตัวประเมินแล้วเนี่ย ยังอาศัยมวลดชนด้วย เสียงตอบรับจากผู้ใช้อาคารด้วยอันนั้นก็เอาไปอยู่ในเรื่องของการประเมินผลด้วยเหมือนกัน
- คุณบรรจง : แต่จริงๆเราก็มีการประเมินเรื่องของความพึงพอใจของทีมบริหาร
- คุณนักรบ : เมื่อกี้เป็นส่วนที่หนึ่ง นี่เป็นส่วนที่สองเป็นเรื่องของเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการส่วนที่หนึ่งจบไปเรียบร้อยแล้ว ทีนี้พอมาถึงส่วนที่สองก็เลยอยากจะทราบว่าในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนหรือเป็นเจ้าของอาคารเนี่ย จึงอยากทราบว่ามีการบวนการหรือ

- หลักเกณฑ์อย่างไร ในการที่จะพิจารณาคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารเข้ามา
ใช้หลักเกณฑ์อย่างไรครับ คือคุณภาพชื่อเสียงมาตรฐานราคามีกฎเกณฑ์
อะไรบ้าง
- คุณบรรจง : ก็คือผลงานก็ต้องมี ไซค์ reference แล้วก็ต้องดูว่าชื่อเสียงอยู่ในระดับไหน
เราก็จะมีในใจเราอยู่นะครับ เกรด A เกรด B แล้วก็กรณีที่จะต่อสัญญา
อย่างที่บอกนะครับก็ต้องดูผลงานในอดีตที่ผ่านมา
- คุณนักรบ : ย้อนกลับมานิดหนึ่งที่บอกว่าดูว่าบริษัทเป็นเกรด A เกรด B นั้นนะครับใช้
อะไรวัดละครับว่าบริษัทนี้เป็นเกรด A บริษัทนี้เป็นเกรด B ใช้อะไรประเมิน
- คุณบรรจง : คือถ้าจะประเมินบางที่ไม่ได้ระบุมา แต่เราใช้น่าจะเป็นเรื่องของผลงาน
ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงนะครับ ผลงานเค้าเป็นอย่างไรในตลาดน่าจะรู้กัน
ว่าใครบ้างถ้าอีกประเภทหนึ่งก็คือประเภทแบบไม่ค่อยเปิดตัวหรือไม่มี
ชื่อเสียงก็อยู่อีกระดับหนึ่ง หรือพวกนี้อาจจะเป็นลักษณะผลิตคนมาให้
บริษัทเกรด A ด้วยก็ได้ แต่ไม่ได้มาทำเอง
- คุณนักรบ : ราคา
- คุณบรรจง : ราคาก็อย่างที่บอกว่าเวลาแข่งขันถ้าเอา A ไปแข่งกับ B มันก็รู้อยู่แล้วว่า
ราคามันไม่ได้
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นราคาไม่ได้เป็นปัจจัยหลัก ราคาต้องสอดคล้องกับคุณภาพ
ชื่อเสียง
- คุณบรรจง : คุณภาพต้องมาก่อน คุณภาพเราก็ต้องดูไงว่าเราเลือก A เพราะฉะนั้น A
แข่งกับ A ก็ต้องไปวัดกันที่ราคาก็คือวัดอย่างนั้นใช่ไหมครับ
- คุณนักรบ : แล้วกระบวนการในการจัดการของเค้าละครับดูมั้ยครับ
- คุณบรรจง : ก็ก่อนที่เค้าจะเข้ามาเราก็ไปดูถึงไซค์งานเค้า นะครับ อาจจะไม่ใช่ไซค์เดียว
ก็ไปดู ไปฟังการจัดการต่างๆแล้วดูว่าเค้ามีการดูแลคนเค้าอย่างไร มีการจัด
ฝึกอบรมมั้ยแล้วก็ดูแลสวัสดิการ สวัสดิภาพเค้าอย่างไร ถ้าคนเค้าดี งาน
เราก็ดี
- คุณนักรบ : ในช่วงของการคัดเลือกบริษัท สิ่งที่ต้องการเห็นหรืออยากเห็นในการทำฟรี
เซ็นต์ในช่วงคัดเลือกเนี่ยครับ อยากเห็นแบบไหน อะไรยังไงครับ เช่น
รูปแบบการนำเสนอก่อนเริ่มบริหารควรมีรูปแบบอย่างไร

- คุณบรรจง : อันนี้แน่นอนอยู่แล้วการเริ่มต้น เริ่มต้นที่ดีเค้าก็ต้องสร้างความเชื่อถือให้เราก่อนตั้งแต่ presentation เลย แล้วก็การลำดับเนื้อหาอะไรต่างๆ แล้วก็การที่จะแสดงผลงานตัวเองออกมา ถ้าเค้าพูดผลงานเค้ามาได้อะไรได้ที่เป็นรูปธรรมนะอย่างน้อยเราก็ได้ความมั่นใจขึ้นมาบ้าง ตรงกันข้ามถ้าใครมาแล้วฟรีเซ็นต์อะไรก็ไม่รู้แล้วไม่ดูเป็นมืออาชีพ ไม่เป็นอินเตอร์ มันก็บ่งบอกเหมือนกันขนาดแค่นี้คุณยังทำไม่ได้
- คุณนักรบ : เค้าต้องไปสำรวจอาคารก่อนมั๊ยครับ
- คุณบรรจง : แน่แน่นอน สำรวจ ต้องรู้ไซค์
- คุณนักรบ : คือก่อนที่เค้ามาทำฟรีเซ็นต์ เค้าต้องเข้ามาสำรวจอาคารก่อนใช้มั๊ยครับ แล้วทีนี้สิ่งที่เค้ามาฟรีเซ็นต์ สิ่งที่เราเห็นอย่างไรครับตอนที่เค้าเข้ามาสำรวจเราแล้ว
- คุณบรรจง : ก็คือต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้เค้าก็ต้องทำการบ้านนิดนึงว่าตึกเราต้องการอะไรยังขาดอะไรแล้วเค้าจะมีวิธีการอย่างไรที่จะมาทำให้เราเค้าก็ต้องเสนอมาด้วย รวมถึงผลงานของเค้าเค้าทำที่นี้มีอะไรโดดเด่นทำที่โน้นมาได้อะไรมาบ้างก็เป็นเรื่องของผลงานเค้าจะ
- คุณนักรบ : ทีนี้แผนการปฏิบัติงานอย่างที่ต้องการเนี่ยเป็นไงบ้างครับ
- คุณบรรจง : ก็ดีครับเรื่องแผน ถ้ามีก็ดีครับคือแผนงานผมก็ไม่ระบุนะครับว่าต้องทำอะไรยังไงแต่ถ้าเค้าสามารถที่จะเสนออะไรใหม่ๆ ให้เราได้แล้วก็ทำออกมาเป็นแผนให้เราได้เนี่ยก็โอเค สำคัญก็คือบางครั้งพอลถามความพร้อมว่าคุณพร้อมจะเริ่มงานกับเราได้เมื่อไหร่เนี่ยต้องขอไปเซ็ด มันก็มีผลนะในการตัดสินใจว่าผมพร้อมแต่ขอเวลา 2 เดือน 3 เดือน อย่างเนี่ย แสดงว่าไม่ใช่แล้ว ไม่พร้อมจริง
- คุณนักรบ : ทีนี้เรื่องรูปแบบรายงานและสิ่งที่อยากเห็นในเล่มรายงาน สิ่งที่ต้องการให้รายงานมันควรจะเป็นอย่างไรในเรื่องของการรายงานผล
- คุณบรรจง : ถ้าจะให้ดีมันก็ต้องดูง่าย กระชับ ครบถ้วนทุกอย่างต้องอยู่ในเล่มเดียวกันบางทีส่งมาหนาเลยแต่อ่านใจความจริงๆ อยู่ไม่กี่บรรทัด
- คุณนักรบ : สิ่งที่ต้องการให้รายงานมันควรประกอบไปด้วยอะไรบ้างครับในสิ่งที่
- คุณบรรจง : ก็ต้องครบหมดนะ งานเค้าเค้าต้องแบ่งแยกให้ถูกนะ เค้าดูแลเรื่องอะไรบ้างเค้าบริหารอาคารเค้าต้องดูหมด เรื่องของแม่บ้าน รมภ. ซ่อมบำรุง นะครับ

- หรือมีอะไรอีก อื่นๆ คนสวนก็ต้องสามารถแยกออกมาแล้วต้องสามารถชี้ชัดออกมาด้วยว่าเป็นเชิงตัวเลขเชิงกราฟอะไรก็แล้วแต่ออกมาให้ได้ว่าเรา status เป็นอย่างไร เพื่อเอาข้อมูลนั้น
- คุณนักรบ : ตอนที่ตั้งใจในเรื่องของการจัดจ้างบริษัทจัดการอาคาร เราอยากให้เค้าเป็นผู้ดำเนินการอะไรบางอย่างที่แทนเราอะครับ
- คุณบรรจง : ที่มีก็ต้องบอกเลยนะว่าทุกเรื่อง ทำทุกเรื่องนะครับ ถ้าจะบอกว่าทำอะไรบางอย่างก็ทั่วไปอะครับ
- คุณนักรบ : ก็คือจะเป็นการแก้ไขปัญหา การเก็บข้อมูลอะไรพวกนี้ก็คือว่าง่าย ๆ ว่า outsource ต้องทำแทนผู้ว่าจ้างในหลายประเด็น
- คุณบรรจง : database ต่างๆครับ ตัวนี้ก็อยู่ในแผนของเราอยู่แล้วเรื่องของการเก็บข้อมูล มักจะเจอปัญหาก็คือเปลี่ยนคนที่ ข้อมูลหายที่ พอผู้จัดการใหม่มาก็บอกว่าขอตั้งต้นนับหนึ่งใหม่เราก็จะเจออย่างนี้ จั้นในเรื่องของข้อมูล เนื่องจากว่าเค้าไม่ได้เป็นเจ้าของตึก เค้าก็อาจจะไม่เต็มร้อย แต่ความคาดหวังเรา เราอยากให้เค้า
- คุณนักรบ : ข้อมูลไม่ต่อเนื่อง
- คุณบรรจง : ประมาณนั้นครับ เรียบร้อยครับ มีอะไรที่คุณสาธิตอยากจะเสริมอีกมั้ยครับ ในเรื่องของที่เป็นความเห็นอะไร ใช่มั้ย
- คุณสาธิ : ผมอยากจะรู้ว่าหัวข้อลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานอาคารตรงเนี่ยมันน่าสนใจตรงไหน
- คุณบรรจง : บริหารอาคารอย่างเดียวนะ คือเราต้องการให้เค้าไปบริหารบริษัท Outsource อีกส่วนหนึ่ง ก็คือพวกแม่บ้าน รปภ ก็คือเค้าบริหารอย่างไร ความคาดหวังของเรานะ เพราะว่าถ้าเค้าบริหารดี อะไรดี ก็อย่างที่บอกเมื่อกี้เนี่ย มันอยู่ที่คนคุมเพราะเราไม่ได้ลงไปคุมเองในบางทีนะ คนพวกนี้เป็นคนบริหาร แล้วเป็นสิ่งที่ใครเข้ามาก็เห็น แม่บ้านเป็นอย่างไร รปภ เป็นอย่างไร มองปุ๊บก็รู้แล้ว เพราะฉะนั้นถ้าเค้าบริหารมีเครื่องมือ เครื่องมือ อย่าง tools ที่ว่านั่นนะ หรือแม้แต่ระเบียบ กฎเกณฑ์ แล้วก็เอามาใช้ที่นั่นมันก็จะบ่งบอกได้ เราจะพึงพอใจมากถ้าคนเหล่านี้อยู่ใน มองปุ๊บเรื่องของคุณภาพมันมองออกนะเรื่องของ รปภ เนี่ย ความแข็งแกร่ง ความเอาใจใส่ การเทคแคร์ คนมาใช้อาคาร ก็คือความคาดหวังของผมก็คือการที่เค้า

จะบริหารคนเหล่านี้ คนบริหารอย่างไร ส่วนที่อาจจะเน้นหน่อยคือเรื่องของ know how innovation อะไรอย่างนี้ อันนี้สำคัญนะครับ เพราะว่าเหมือนเราจ้างมาแล้วเราก็ควรมีสิ่งใหม่ๆมาใช้กับเราบ้าง

คุณสาธิต : ที่คุณบรรยายพูดเนี่ยถูกต้องหมดเลย

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณขวัญชัย ภูทอง
 ตำแหน่ง : Property manager. บริษัทสยามเฮลท์กรุ๊ป จำกัด อาคาร สมูทไลฟ์ ทาวเวอร์
 วันที่ : 9 กุมภาพันธ์ 2555

คุณนักรบ : ขออนุญาตแนะนำตัวนะครับ ผมนักรบ กุลพนิชย์ เป็นนิสิตปริญญาโทที่ คณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยในการเข้ามาสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ของลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคารก็จะเป็น แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาความเห็น ความต้องการ และความคาดหวังใน สถานะที่ท่านเป็นผู้ดูแล ผู้กำกับ ในเรื่องของงานจัดการอาคาร ผมขอ อนุญาตเริ่มที่คำถามแรกเลยนะครับ สำหรับอาคาร smooth life ผมขอ ทราบประวัติคร่าวๆซักนิดนึงได้มั๊ยครับว่าที่มาที่ไปของอาคารมีความ เป็นมาอย่างไรครับ แห่งนี้ครับ

คุณขวัญชัย : อาคาร smooth life ก่อนหน้านี่เป็นอาคารไทยธนาอาคาร ไทธนาอาคารได้มีการขายตึกทางบริษัท Siam health group ก็ได้ซื้อตึกนี้มา 2-3 ปีเพื่อ ประกอบกิจการในการเป็นสำนักงานให้เช่า ตอนนี้มีผู้เช่าพื้นที่ในอาคารไม่ ถึง 20%

คุณนักรบ : ก็เป็นการลงทุนของ Siam health group ส่วนหนึ่ง คือขยายงานมาเรื่อง ของเป็นอาคารสำนักงานให้เช่าเป็น property ของ siam health group

คุณขวัญชัย : ครับ ส่วนหนึ่งเนี่ยเนื่องจากสำนักงานของ Siam health group อยู่ที่ตลิ่ง ชัน ส่วนเรื่องนโยบายของเราคือต้องการขยายบริษัทเพื่อให้อยู่ในเมือง ส่วน หนึ่งเป็นให้เช่า ส่วนหนึ่งเพื่อใช้เอง

คุณนักรบ : ก็คือในพื้นที่ของอาคารก็จะประกอบไปด้วยใช้เองส่วนหนึ่ง แล้วก็ให้เช่า ส่วนหนึ่ง

คุณขวัญชัย : ใช่ครับ เราจะอยู่ใช้เองที่ชั้น 12,25 และ 26 ส่วนที่เหลือเราจะให้เช่า

- คุณนักรบ : ที่นี่ก็เป็นที่ทราบนะครับว่าอาคารแห่งนี้ smooth tower เนี่ย ทาง Siam health group คือเจ้าของใช้มั้ยครับ Siam health group ไม่ได้บริหารจัดการเอง จ้าง outsource มาโดยตลอด ที่นี่ก็เลยอยากจะทราบว่าในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนเจ้าของอาคาร เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกแนวทางการบริหารอาคารโดยการจ้าง outsource แทนที่จะบริหารเอง
- คุณขวัญชัย : อันที่หนึ่งเราพูดถึงความเชี่ยวชาญ เรามองว่าบริษัท outsource หลายๆ บริษัทมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ เราเองอาจจะบอกว่าเราอาจจะไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริหารจัดการทั้งหมดในภาพรวม เนื่องจากการบริหารจัดการของอาคารไม่ได้หมายความว่าดูแลเรื่องการขายอย่างเดียวแต่ดูแลโดยภาพรวมอย่างเช่นเรื่องวิศวกรรม เรื่องบัญชีการเงิน เรื่องของบุคลากร เรื่องการบริการ และอื่นๆ เช่นรักษาความปลอดภัย เรื่องตกแต่ง เรื่องของการ renovate และความสะอาด เราไม่ได้มีความเชี่ยวชาญทั้งหมดแต่มองว่าบริษัทที่ดูแลบริหารจัดการเรื่องนี้โดยตรงสามารถกระทำได้ดีกว่า และก็คาดหวังว่าเราว่าจ้างบริษัท outsource มาแล้วเค้าสามารถทำแทนเราได้ อันที่สองกรณีที่มีปัญหาในการบริหารจัดการเราสามารถขอคำปรึกษาจากบริษัท outsource ผู้ให้บริการได้อย่างเช่นมีการจัดประชุมประจำเดือน รายงานผลความคืบหน้า มีการทำรายงานประจำเดือนเพื่อชี้แจงความเป็นไปของอาคารข้อดีข้อเสียซึ่งมีข้ออาชีวะจะมองได้ดีกว่าเรา ซึ่งอาจจะมองได้กว้างกว่าจากประสบการณ์และความสามารถ แล้วอันที่สามผมมองว่านอกจากทีมที่ทำหน้างานแล้วเนี่ยบริษัท outsource มีการ support จากส่วนกลาง เรื่องของ know how ไม่ใช่แค่เด็กทำงานหน้างาน know how ตัวนี้จะประกอบด้วยแนะนำการซื้อการขายแนวทางการบริหารจัดการ ตลาดของการบริหารจัดการตัวนี้เป็นอย่างไรเราก็จะเอามาปรับปรุงพัฒนาอาคารให้อยู่ในตลาดให้ได้
- คุณนักรบ : นี่ก็เป็นเหตุผลหลักๆที่ตัดสินใจที่จะเลือกแนวทางให้ outsource เข้ามาทำแทนที่จะบริหารจัดการด้วย Siam health group เองนะครับ ก็เป็นหลักๆอ่ามี concept ในการจัดการอาคารแห่งนี้มั้ยครับ concept ที่ใช้ที่วางไว้สำหรับอาคารแห่งนี้

- คุณขวัญชัย : คือจริงๆพูดตรงๆก็คืออยากเป็นอาคารแนวหน้าเหมือนกัน concept คือให้ตึกเรามีชื่อเสียงและอยู่ในตลาดให้อยู่ในประมาณว่าถ้าคู่แข่งเก่ง เราก็ต้องเก่ง ถ้าคู่แข่งดี เราก็ต้องดีจนถึงได้บอกว่า concept นี้เรามีอยู่เราก็ต้องการเป็นอาคารชั้นนำในกรุงเทพถึงได้จ้างบริษัทมีอาชีพมาบริหารจัดการ
- คุณนักรบ : เพราะด้วย location ของถนนสาทรใต้มั้ยครับ
- คุณขวัญชัย : ด้วย location ด้วยศักยภาพของอาคาร อาคารนี้ไม่ได้ใหญ่เกินไปไม่ได้เล็กเกินไป เป็นอาคารขนาดกลางที่เหมาะสมแปลว่าหนึ่งอาจจะเป็นด้วยเรื่องของพื้นที่ เรื่องของตัวเองอาคารเอง อันที่สองผมมองว่าอาคารไม่ได้ใหญ่เกินไปที่บริหารจัดการยากและไม่ได้เล็กเกินไปที่มองว่าเราจะทำธุรกิจของอสังหาริมทรัพย์ไม่ได้ ส่วน Location ผมว่าตัวนี้ไม่ได้ไกลเกินไป เรื่องของการเดินทาง เรื่องของรถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน แล้วตอนนี้สาทรก็เป็นโซนของศูนย์กลางของธุรกิจก็ได้ เพราะอาคารใหญ่ๆมีที่สาทรแล้วก็แนวๆนี้ก็มีสาทร สีลม พระราม 4 เราอยู่ในแนวเดียวกับเค้า ก็ถือเป็น location ที่ดี
- คุณนักรบ : แล้วเป้าหมายที่เราวางไว้สำหรับการจัดการอาคารนี้ได้กำหนดเป้าหมายไว้มั้ยครับเพราะเมื่อก็เป็น concept แต่ว่าคำตอบของ concept ก็ฟังดูคล้ายๆกับว่าเป็นเป้าหมายด้วยส่วนหนึ่งว่าจะทำให้อาคารแห่งนี้เป็นอาคารชั้นนำ
- คุณขวัญชัย : ใช่ วาง concept ไว้โดยจ้างการบริหารจัดการมืออาชีพเข้ามาบริหารจัดการเพื่อให้นำพาตึกเราไปสู่เป้าหมายให้ได้
- คุณนักรบ : อยากทราบว่าสิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทบริหารอาคารมีอะไรบ้างครับ รบกวนช่วยอธิบาย
- คุณขวัญชัย : สิ่งแรกเลยที่ต้องการคือความรู้ประสบการณ์ที่บริษัทมีเอามาบริหารจัดการ ที่นี้ที่ผมจ้างอยู่ตอนนี้มีระบบเหมือน ISO ซึ่งเรามองว่าจริงๆแล้วระบบ ISO เป็นเหมือนตำราตัวหนึ่งที่เขียนให้คนเดินตามแปลว่าใครก็แล้วแต่ที่หนึ่งตรงนี้แล้วแปลว่าจะต้องเดินตามคัมภีร์นี้แปลว่าถ้าระบบเขียน 1,2,3 คนต้องทำงานต้องเดิน 1,2,3 แปลว่าเรามองว่ามันมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ถ้าตัวปฏิบัติชัดเจนแล้วผลก็ออกมาในแนวที่ชัดเจนยกเว้นว่าการควบคุมการบริหารจัดการไม่ดี สองบอกว่าการตรวจสอบของบริษัทบริหาร
- คุณนักรบ : อันนี้คือความต้องการนะ

- คุณขวัญชัย : ความต้องการ ต้องการคือผมไม่ต้องให้เค้าตรวจสอบ ให้ผมตรวจสอบเอง
 ใจแปลว่าถ้าระบบ ISO มี มันก็จะบังคับให้คนทำงาน ทำงานไปแล้วต้องมี
 คนตรวจสอบ ในบางรายการเขียนว่าจะต้องตรวจสอบอย่างน้อยเดือนละ 1
 ครั้ง ทำระบบโน้นเดือนละ 3 ครั้ง มีการตรวจสอบที่เช็คจากสำนักงานใหญ่
 คือต้องการการตรวจสอบโดยที่ผมไม่ต้องทำอะไร
- คุณนักรบ : ง่ายก็คือต้องการให้ส่วนกลางเข้ามาร่วมตรวจสอบ
- คุณขวัญชัย : ถูกต้อง ๆ แปลว่าผู้ว่าจ้างยกอาคารให้กับผู้บริหาร ผู้บริหารก็ทำงาน
 ตรวจสอบโดยที่มงานจากสำนักงานใหญ่โดยที่ผู้ว่าจ้างไม่ต้องไปทำอะไร
- คุณนักรบ : เหมือนยกตึกให้เลย
- คุณขวัญชัย : ยกตึกให้เลย ผมไม่ต้องทำงาน อันที่สามก็คือต้องการวิเคราะห์การบริหาร
 จัดการด้วยบริษัทตัวเอง แล้วก็แนะนำในส่วนที่ทางผมต้องปรับปรุง
 ต้องการให้แนะนำนะ ว่าถึงเวลาแล้วอย่างเช่น ตึกต้องทำ renovate ใหม่
 ตึกต้อง ทำความสะอาดอาคารแล้วจะต้องปรับปรุงระบบอะไรบ้าง
 เนื่องจากเวลาผ่านไปแล้วการที่ทำให้ตึกไปสู่เป้าหมายแล้วไปสู่อาคารชั้น
 นำได้ต้องปรับปรุงอะไรบ้าง อยากได้ข้อคิดเห็นอยากให้เค้ามาเป็นเหมือน
 consult ว่าอยากให้ตึกเป็นตึกชั้นนำนั้นจะต้องเพิ่มระบบ 1,2,3,4 ปัจจุบัน
 นี้การตลาดของสำนักงานไปถึงไหนแล้วเราก็อยากได้ อันที่สามเนี่ย
 ต้องการ maintain ตึกให้ตึกมีอายุการใช้งานที่ยืดออกไป แปลว่าผมจ้าง
 บริษัทบริหารแล้วแล้วที่ผมไม่ได้แค่บริหารอย่างเดียวก็ต้องยืดอายุการใ้
 งานแปลว่าตึกมีอายุมากขึ้นผมถือว่าผมมีรายได้มากขึ้นอันต่อไปคือผม
 ต้องการให้ดูแลเรื่องควบคุมค่าใช้จ่ายแปลว่าผลกำไรที่ได้มาจากรายรับ
 ผมรับมาตรงนี้สมมติ 1 ล้าน แต่ cost ซ่อมทุกอย่างไป 9 แสน ผมไม่เหลือ
 อะไรเลย แปลว่า budget ตัวนี้ทางบริษัทบริหารก็ต้องแจ้งให้ผมฟังว่า หนึ่ง
 ปีควรจะมียารับเท่าไรแล้วรับจากอะไรบ้าง แล้วถ้าผมจะจ่าย จ่าย
 อะไรบ้าง ควรจะมีรายรับเท่าไร รับจากอะไรบ้าง แปลว่าต้องแนะนำ
 ผมอย่างเช่นหนึ่งเรื่องของการอนุรักษ์พลังงาน ปกติผมจ่ายเดือนละแสน
 วันหนึ่งบริษัทบริหารอาคารบอก “พี่ ถ้าปรับลดโน้น นี้นั้น แล้วเหลือแปด
 หมื่น” คือสิ่งที่ผมต้องการ ที่ผมบอกว่าอยากได้ know how คือสิ่งที่ผมพูด
 ทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเรื่องคน เรื่องข้อมูล เรื่องการสนับสนุน เรื่องเอกสาร ผม

ว่านั่นคือความต้องการของเราผมว่าวันนี้เราให้เกียรติเค้าในการดูแลรวมทั้งเรื่องบริษัทประกันภัยจะต้องแนะนำผม เรื่อง supplier ต่างๆว่าจะทำบริษัทไหนดีหรือไม่ดี คือต้องการที่ปรึกษาบางครั้งเราต้องเรียนว่าเราไม่มีความถนัดในด้านนี้เราคิดว่ามันจะเบ็ดเสร็จในตัวของเราของบริษัทบริหาร แปลว่าถ้าผมจ้างบริษัทบริหารมาแล้วเนี่ย เค้าสามารถทำได้อย่างที่ ต้องการโดยวิชาชีพของเค้า

คุณนักรบ : คราวนี้อย่างที่ทราบทั่วๆไปก็คือในสัญญาจ้างก็จะมีกำหนดขอบเขตงานไว้ในสัญญาจ้างที่นี้กระบวนการในการกำหนดขอบเขตงานไว้ในสัญญาจ้างเนี่ยไม่ทราบว่าโดยหลักของ smooth life ใช้อะไรเป็นขั้นตอนหรือเป็นตัวกำหนดขอบเขตงานที่ระบุไว้ว่าขอบเขตการจ้างมีอะไรบ้างที่จะต้องทำให้ทักษะของทาง smooth health หรือให้บริษัท outsource เป็นผู้นำเสนอขอบเขตงานเข้ามา

คุณขวัญชัย : เรื่องตรงนี้ก่อนที่มาตรังนี้ต้องเรียนก่อนว่าเราไม่รู้เนื่องจากประสบการณ์เนื่องจากเราอยู่ตึกอื่นมาก่อน เราจะเรียกผู้มาประกวดราคามาคุยกับเรา แปลว่าเค้าต้องอธิบายให้เราในฐานะมีอาชีพในการบริหารจัดการเค้าต้องบอกว่าตำแหน่งผู้จัดการประกอบด้วยความรับผิดชอบ 10 รายการ ตำแหน่งหัวหน้าช่างประกอบด้วยความรับผิดชอบ 15 รายการ ช่าง 10 รายการ ก็คือบริษัทบริหารอาคารเป็นคนแนะนำเรา ซึ่งเราเองผู้จัดการทำอะไรเองเราไม่รู้ scope งานด้านบริหารจัดการทั้งหมด เพราะฉะนั้นเราจะกำหนดเองไม่ได้ ยกเว้นเป็นการเสนอเพิ่มเติมนอกจากที่บริษัทบริหารอาคารเป็นคนกำหนดมาเราเห็นว่าควรที่จะเพิ่ม เราอาจจะขอเพิ่มเติมหรือขอคำชี้แนะถ้าเป็นไปได้ก็ใส่เข้าไปตามที่เรามองเห็นว่าใช่แต่เรื่องขอบเขตการทำงานเป็นบริษัทที่นำเสนอเข้ามา

คุณนักรบ : เช่นเรื่องการดูแลระบบไฟฟ้าอะไรพวกนี้ใช่มั๊ยครับ

คุณขวัญชัย : ครับ

คุณนักรบ : ที่นี้เราก็ได้ระบุความต้องการอะไรพวกเนี่ย ความต้องการในลักษณะงานที่เค้าให้ทำก็ระบุไว้ในสัญญาจ้างเลยใช่มั๊ยครับ

คุณขวัญชัย : ครับ

- คุณนักรบ : ที่นี้ระยะเวลาของสัญญาจ้างได้มีการตรวจสอบขอบเขตงานจ้างนั้นมั้ยครับ ว่าทำครบมั้ยอะไรยังไง
- คุณขวัญชัย : โดยหลักการแล้วเนี่ยเราจะตรวจสอบปกติตรวจสอบการทำงานประจำวันก็ ตรวจสอบจากแผนงานที่บริษัทบริหารส่งมาให้ก็จะมีเป็น yearly plan, monthly plan และก็ เป็น weekly เป็น daily แล้วก็ตรวจสอบหนึ่งดูจาก หน่วยงานจริง สองดูจากเอกสารที่เด็กได้ปฏิบัติงานบริษัทผู้รับจ้างได้ ดำเนินการให้ สามดูจากรายงานประจำเดือนที่เค้าได้จัดส่งมาให้ การ ตรวจสอบตรวจสอบจากเอกสารแปลว่าหนึ่งขอคู่มือเอกสารที่ทำรายงาน ประจำเดือนแล้ว feedback กลับไปดูหน่วยงาน สองคือเดินดูหน่วยงานจริง อย่างเช่นคู่มือเครื่อง ขอคู่มือบัญชีการเงิน ขอคู่มืออื่นๆปกติก็จะทำ ประมาณเดือนละครั้ง
- คุณนักรบ : เมื่อก็เป็นเรื่องของความต้องการคราวนี้นอกเหนือจากความต้องการเนี่ย เรื่องของความคาดหวัง expectation มันอยู่เหนือความต้องการเรื่องความ คาดหวังเราก็อยากทราบว่ามีสิ่งที่คาดหวังบริษัทบริหารอาคารบ้างมั้ยครับ
- คุณขวัญชัย : เราคาดหวังนะ วันนึงถ้าบริษัทบริหารทำดีแปลว่ามันจะเป็นการสรุปการ ขาย วันนี้อย่าสมมติว่าผมมีตึกการบริหารจัดการก็ปกติแต่ไม่ได้สนับสนุนการ ขายแปลว่าไม่ได้ทำให้ตึกผมมีชื่อเสียง ไม่ได้ทำให้ผมติดอยู่แนวหน้า แต่ถ้า เค้าทำได้แล้วตึกขายได้เพราะบริษัทบริหารทำแล้วดูตัวอย่างเช่น บริหาร จัดการเป็นเลิศเลย การบริการเป็นหนึ่งเลย ลูกค้าเข้ามาติดใจเลยคน บริหารจัดการดีมากเด็กนิยบดีมาก มารยาทดีมาก พอลูกค้าเข้ามารู้สึก ประทับใจ ในการที่คิดที่จะเช่าพื้นที่นี้เราเกิดความคาดหวังอย่างเช่นเข้ามา ตึกแอร์เย็น ต้นไม้หน้าบ้านดูแล้วเรื่องความสะดวกสบายมาก รปภ.มา ทำงานดูดีมาก คนเข้ามารู้สึกประทับใจทำให้เราขายพื้นที่เช่าได้แสดงว่า มันเกินกว่าที่บริษัทบริหารทำได้แล้ว
- คุณนักรบ : คือคล้ายๆกับว่าความคาดหวังก็คืออยากให้อาคารเราเนี่ย สิ่งที่เราคาดหวัง จากบริษัทจัดการอาคารคือสามารถทำในสิ่งที่ต้องการได้แล้วก็เหนือไปกว่า นั้นคือบริหารจัดการที่เป็นเลิศจริงๆในทุกๆด้าน นำไปสู่เรื่องของ การเพิ่ม ปริมาณพื้นที่ผู้เช่า การใช้อาคาร การใช้พื้นที่ในอาคารประมาณนี้มั้ย ครับ

- คุณขวัญชัย : ครับ
- คุณนักรบ : ที่นี้จากเหตุผลที่เราได้คุยกันมาทั้งหมดเนี่ย ก็เลยอยากจะทราบว่าในความเห็นของท่านที่มีต่อบริษัทบริหารอาคารที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไร เป็นความเห็นนะครับ เป็นความเห็นที่มีต่อบริษัทบริหารอาคารในปัจจุบัน เรื่องแรกก็คือเรื่องความสามารถของบุคลากรที่ประจำหน่วยงานมีความเหมาะสมหรือไม่ ณ ปัจจุบัน
- คุณขวัญชัย : ก็เหมาะสมนะครับเค้าก็ทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ตาม scope งานที่เค้ามี
- คุณนักรบ : เรื่องของกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานละครับ เร็วไป ซ้ำไป ไม่สอดคล้องกับเรา
- คุณขวัญชัย : คือทุกอย่างค่อนข้างสอดคล้องแต่เนื่องจากว่าที่ผ่านมาระบบของบริษัทในปัจจุบันยังไม่ได้ไปใช้เต็มที่ 100 % อาจเป็นเพราะลูกค้าผมอาจไม่เยอะเท่าที่ควรหรือยังไม่มีพนักงานเต็มทีม 100 % ทำให้การบริหารจัดการที่เป็นรูปแบบจริงๆยังไม่มี
- คุณนักรบ : แล้วเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการเมื่อกี้เราพูดถึงแต่ตอนต้นแล้วเรื่อง ISO อะไร พวกนี้ครับ
- คุณขวัญชัย : ตอนนี่ที่ผมเรียนว่ายังไม่ได้ 100% เต็มคือเป็นเครื่องมือระบบบริหารปัจจุบันเคย Present ให้ฟังว่ามีระบบตรวจสอบในเรื่องของงานวิศวกรรมก็ผู้ว่าจ้างสามารถเข้าตรวจสอบได้แต่เราก็อยู่ขั้นตอนของการติดตามดำเนินการ คาดว่าในเดือนกุมภาพันธ์นี้น่าจะใช้งานได้
- คุณนักรบ : จุดอ่อน สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน
- คุณขวัญชัย : จุดอ่อนอาจจะมีบ้างเนื่องจากว่าเรามองว่าวันที่เราเข้ามาบริหารจัดการปั๊บทุกอย่างจะต้องได้ 100% เต็ม สมมติวันนี้ผมจ่ายเงินไปเดือนละแสนวันนี้หนึ่งแสนผมยังได้ option ไม่ครบอย่างเช่นงานวิศวกรรมที่เป็นระบบทุกวันนี้ยังใช้งานไม่ได้แปลว่า ผมต้องจ่ายหนึ่งแสน อีกสองเดือนข้างหน้าผมก็ต้องจ่ายหนึ่งแสนทั้งๆที่สองเดือนที่ผ่านมาผมยังใช้ระบบตัวนี้ไม่ได้
- คุณนักรบ : คือจ่ายเต็มตั้งแต่แรก
- คุณขวัญชัย : จ่ายเต็มตั้งแต่แรก ตั้งแต่ผมยังไม่ใช้เครื่องมือการทำงานที่บริษัทเคยชี้แจงให้ฟังว่าบริษัทมีแต่ผมต้องจ่ายเต็มร้อยตั้งแต่วันแรก

- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นตรงนี้ฟังแล้วเหมือนกับว่า เพราะประเด็นคำถามอยู่ตรงที่ว่า เรื่องของสิ่งที่ต้องพัฒนาเพราะฉะนั้นประเด็นตรงนี้ก็น่าจะเป็นเรื่อง เหมือนกับว่าเมื่อไหร่ที่คุณเข้ามาบริหารปั๊บ ระบบคุณลงสมบรูณ์พร้อมใช้ เลย
- คุณขวัญชัย : ครับ ผมยกตัวอย่าง
- คุณนักรบ : ต้องพร้อมใช้ใช่ไหมครับในวันที่เริ่มบริหาร
- คุณขวัญชัย : ถูกครับ ไม่พร้อมใช้ก็ควรใช้เวลาให้น้อยที่สุด ไม่ควรใช้เวลามากกว่า 2 เดือน โทษที่ไม่ควรใช้มากกว่าหนึ่งเดือน หนึ่งเดือนแรกอาจจะเป็นเรื่องของ ข้อมูล ตัวที่สองผมมองว่าเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง แปลว่าในช่วงหนึ่งเดือน แรกที่งานอาคารเนี่ยวิศวกรรมของสำนักงานใหญ่ควรจะมาดูข้อมูล ลงโปรแกรม คีย์ให้จบภายในหนึ่งเดือนแล้วเดือนที่สองสามารถใช้ โปรแกรมได้ ไม่ควรใช้เวลาถึงสองเดือน มันจะได้เหมือนว่าถ้าเกิด ถ้า สมมติวันนี้มีคู่แข่ง คู่แข่งอาจจะเร็วกว่าก็ได้ วันนี้กลายเป็นว่าเราช้า ระบบ มีแต่เราเอามาใช้งานได้ช้า อันนี้คือจุดอ่อน ผมยกตัวอย่างสมมติว่าถ้าผม ไปร้านแม็คโดนัลด์ น้องที่แม็คโดนัลด์เพิ่งมาทำงานวันนี้ ถ้าผมสั่งซามูไร ผมต้องได้ซามูไร จะต้องไม่ได้คำตอบว่าพี่หนูเพิ่งมาได้หนึ่งวันหนูยังทำไม่ เป็นที่ต้องรอซัก 2 วันนะ และพี่จะได้แม็คโดนัลด์ ซามูไร ที่ผมสั่ง เหมือนถ้า บริษัทเค้าบอกว่าพี่รอไม่เกิน 15 วันพี่ได้เพราะเหตุผลเพราะว่าเราต้องลง โปรแกรม แต่ว่าผมมองว่าถ้าสองเดือนมันนานเกินไป
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจากการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารมีความกังวล เรื่องใดบ้างและความกังวลนั้นจะมีมากน้อยอย่างไรครับ เอาที่เป็นความ กังวลจากการจัดจ้างงานอาคารเลย
- คุณขวัญชัย : โดยปกติถามว่าเวลาว่าจ้างใครก็ต้องใช้คำว่าไว้ใจก่อนแต่ที่เป็นห่วง เนื่องจากว่าเราต้องใช้เวลาพิสูจน์อย่างเช่นฝีมือ การทำงานของพนักงาน เราไม่รู้ว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถขนาดไหน จะทำได้ดีขนาดไหน เพราะสิ่งเหล่านั้นอย่างเช่นการบริหารจัดการด้านงานเซอร์วิส ด้านงาน วิศวกรรม งานบัญชี เราคาดหวังว่าเค้าทำงานได้แต่ลึกๆเรายังห่วงว่าเค้า ทำได้ดีอย่างที่เราร้องการหรือเปล่า ถ้ากังวลว่าถ้าจ้างแล้วมันไม่ประสบ ความสำเร็จลูกค้ำก็จะไม่มาอยู่กับเราอย่างเช่นบริษัทบริหารจัดการ

ไม่ดี ลูกค้าก็ด่าไป บ่นไป สุดท้ายภาพลักษณ์อาคาร ชื่อเสียงอาคารก็จะหายไปด้วยลูกค้ามาอยู่แล้วแอร์ไม่เย็น เด็กเปิดแอร์ไม่ได้เราก็กังวลว่าจะทำได้อย่างที่ต้องการหรือเปล่า แล้วลูกค้าจะ happy มั้ย ถ้าระบบมีปัญหาอยู่เรื่อยๆการบริหารจัดการ ส่วนประเด็นอื่นผมว่าผมไม่ได้กังวลอะไรของเรื่องบริหารจัดการเพียงแต่ผมคำนึงว่าเด็กจะทำงานได้หรือไม่ได้ ถ้าทำงานได้ผมไม่ยุ่ง เพราะว่าเรื่องอื่นเป็นเรื่องของความซื่อสัตย์มันก็อีกส่วนหนึ่งที่เราต้องคุยแปลว่าเราก็ต้องไว้ใจให้ทำงาน แต่ว่าผมมั่นใจว่า ทางบริษัทบริหารเค้ามี่การตรวจสอบที่ดีแล้วก็ป้องกันปัญหาพวกนี้ได้

คุณนักรบ : ตามความเห็นของท่านท่านเห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทบริหารอาคารครับ

คุณขวัญชัย : ปัญหาเรื่องของการจัดพนักงานที่ไม่มีความสามารถมาทำงานหรือประสบการณ์น้อยปัญหาที่สองเรื่องของจำนวนบุคคลากรกรณีที่พักงานขาด พนักงานลา และไม่มีคนทดแทน ทำให้เป็นปัญหาว่าเราไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างเช่นวันนี้พนักงาน reception ลาพักร้อนไม่มีใครมาแทนแต่ที่ผมขาดพนักงานไปหนึ่งคนและไม่มีคนคอยบริการลูกค้า พนักงาน reception ลาป่วยก็ไม่มีใครนั่งแทนพนักงาน reception นั้นได้ อันนี้คือสิ่งที่ผมก็เป็นกังวลเหมือนกันว่าแล้วใครจะดูแลการบริหารจัดการแบบนี้ได้ ปัญหาเรื่องบุคลากร

คุณนักรบ : อันนั้นเป็นปัญหาด้านการให้บริการที่ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดจ้างละครับที่เกิดในแง่ของการจัดจ้างเมื่อก็เป็นเรื่องของการให้บริการแล้วว่าส่งคนมาไม่ครบแต่ตอนนี้เป็นปัญหาในการจัดจ้าง

คุณขวัญชัย : ผมว่าปัญหาในการจัดจ้างก็ไม่ได้มีปัญหาเพราะว่าเท่าที่คุยในเรื่องของสัญญาในเรื่องของระเบียบอะไรต่างๆมันเป็นเรื่องของเค้าเรียกเหมือนประมาณว่าเป็นตลาดก็เป็นอย่างนี้ มาตรฐานก็เป็นอย่างนี้เพราะฉะนั้นการเขียน TOR ขึ้นมาแล้วควบคุมมาตรฐานในการจัดจ้างผมว่าไม่น่าจะมีผลกระทบต่อสัญญา

คุณนักรบ : ที่นี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจากการบริหารจัดการอาคารก็เลยอยากจะทำทราบว่าสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดที่จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่รู้สึกประทับใจที่สุดตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้บริการทุกบริษัทจะเป็นรุ่นไหนก็ได้

- คุณขวัญชัย : คือทุกบริษัทจะมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันข้อดีคือเราได้คำแนะนำที่ดีจากบริษัทบริหารแปลว่าถ้าไม่มีเค้าเราก็กลำบาก แปลว่าหนึ่งคือเค้าได้ให้ข้อมูลในเชิงบริหารจัดการของ property management ถือว่าเป็นประโยชน์ เพราะว่าเราเองไม่มีประสบการณ์ เพราะว่าถือเป็นเรื่องของตัวบัญชีการเงิน เรื่องการขาย เรื่องการเช่า เรื่องการบริหารจัดการทั้งหมด ถือว่านั่นเป็นสิ่งที่เราได้ก็ happy นะ
- คุณนักรบ : ตรงกันข้ามในทางลบละครับ
- คุณขวัญชัย : คือบางเรื่องบางราวมุมมองของบริษัทบริหารจะไม่เหมือนกันคือวันหนึ่งถ้าเรามองไปทางทิศทางเดียวกันมันจะเดินไปด้วยกันได้แต่บางเรื่องบริษัทบริหารอาจจะไม่เข้าใจความต้องการ อย่างเช่น nature ของบริษัทบริหารเป็นเรื่องของการใช้เงิน ซ่อม ปรับปรุง ซื่อ ตกแต่ง เป็นการใช้จ่ายเงินแต่ในมุมมองว่าจ้างต้องการมุมมองของการที่ทำธุรกิจเพื่อให้ได้กำไรมันก็เลยกลายเป็นว่าอันนี้ผู้ว่าจ้างเนี่ยต้องนั่งแล้วจูนให้ตรงกันว่าความต้องการผู้ว่าจ้างแท้จริงคืออะไรอันที่หนึ่งแล้วความต้องการที่ว่ามันจะให้ success ได้ แปลว่ามันต้องมาคุยกันแล้วจูนว่าเมื่อไหร่ควรทำอะไรแล้ววันนั้นเราจะมองว่าเออใช่ เราต้องทำนี่ก่อนแล้วได้แบบนี้
- คุณนักรบ : มันคล้ายๆกับว่าในขณะที่บริษัทบริหารอาคารมองแต่เรื่องของกายภาพมองแต่ตัวอาคารจะดูแลอาคารอย่างไร คือดูเรื่องการใช้เงินเพื่อรักษาสภาพอาคารแต่ไม่ได้ดูเรื่องการหาเงินเพื่อผลประโยชน์ของอาคาร
- คุณขวัญชัย : คือมุมมองหนึ่งผมอยากให้บริษัทดูครับว่าถ้าเราดูในแง่บริหารจัดการแปลว่าเราต้องmaintenance อาคารแล้วก็ปรุงให้มันดูดีตลอดเวลา ถ้าดูภาพรวมต้องบอกว่าเงินที่ปรับปรุงมาจากไหนวันนี้ผมไม่มีผู้เช่าแต่อยากปรับปรุง 100% เต็ม แปลว่าทั้ง 2 ส่วนต้องมองภาพให้ออก
- คุณนักรบ : ใช้เงินต้องหาเงินด้วย
- คุณขวัญชัย : ใช้เงินเป็นต้องหาเงินเป็น ถ้าใช้เงินเก่งต้องหาเงินเก่งเพราะฉะนั้นบริษัทบริหารต้องเข้าใจ nature ของผู้ว่าจ้างว่าวันนี้ถ้าผมไม่มีลูกค้า มันก็ไม่ใช่วิสัยผู้ว่าจ้างมันผู้รับจ้างต้องเข้าใจว่าการใช้เงินเก่งต้องหาเงินเก่งด้วยอันนี้เราต้องนั่งคุยกันแล้วออก concept เดียวกันแล้วเดินไปทิศทางเดียวกันให้ได้

- คุณนักรบ : มีวิธีหรือกระบวนการที่จะประเมินผลสำเร็จของบริษัทบริหารอย่างไรครับ
ตอนนี้
- คุณขวัญชัย : ผมประเมินทุกหนึ่งเดือนครับ
- คุณนักรบ : ใช้ประเมินจากอะไรครับจาก KPI หรือ
- คุณขวัญชัย : เอ่อ ผมจะมีแบบฟอร์มในการตรวจวัดการทำงานของพนักงานลักษณะ
เหมือนคล้าย KPI มีการให้คะแนน 5 4 3 2 1 ประเมินผลด้วยอย่างเช่น
เรื่องของบุคลากร ความรู้ความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการ
บริหารจัดการและก็สามารถในสิ่งที่ได้รับมอบหมายการตอบสนอง
การบริการลูกค้า feedback ที่ได้รับจากลูกค้าเอามาประเมินผลการทำงาน
- คุณนักรบ : คือมีการกำหนดว่าจะวัดผลในเรื่องอะไรบ้างที่ชัดเจนแล้วก็ประเมินกันทุก
เดือนใช่มั๊ยครับ
- คุณขวัญชัย : ครับ
- คุณนักรบ : อันนั้นในส่วน part ที่หนึ่งก็เรียบร้อยแล้วครับ เป็นเรื่องการศึกษาทัศนคติ
ในการทำงานชัดเจนนะครับเอามาประเมินผลเพื่อศึกษาทัศนคติและ
มุมมองที่นี้ในส่วน part ที่ 2 จะมี 2 ข้อหลักคือเรื่องของการสัมภาษณ์เพื่อ
ศึกษาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ อยากจะทราบว่าใน
ฐานะท่านเป็นตัวแทนเจ้าของอาคารเนี่ยมีกระบวนการหรือหลักเกณฑ์
อย่างไรในการพิจารณาคัดเลือกบริษัทบริหารจัดการอาคารที่จะเข้ามา
- คุณขวัญชัย : คือการคัดเลือกบริษัทบริหารจัดการอาคารหนึ่งคือเราต้องรู้จักบริษัทบริหาร
หนึ่งมีความมั่นคง มีชื่อเสียงในตลาด ถ้ามีชื่อเสียงในตลาดเวลาเราขาย
สินค้าให้ใครเค้าก็จะถามว่าบริษัทอะไรบริหาร ถ้าผมตอบอย่างความมั่นใจ
ว่าบริษัทนี้บริหารก็จะมีชื่อเสียง ถ้าคุณมาอยู่ตึกนี้แล้วหนึ่งจะได้รับ
การบริการที่ดีจากบริษัทบริหาร อันที่สองเนี่ยเราดูจากประสบการณ์และก็
ผลงานการทำงานของบริษัทบริหารดูได้จากจำนวนอาคารที่บริหาร แล้ว
สองขอคุณผลงานที่เค้าบริหารจัดการ เราไปดูเค้าบริหารจัดการตึกไหนขอคุณ
ตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ นอกจากนี้มีชื่อเสียง สองมี
reference ดี สามมีโปรแกรมหรือเครื่องมือเครื่องมือในการบริหารจัดการที่
ดีเนื่องจากบางบริษัทเนี่ยไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการก็บอกว่าถ้าคน
ที่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการมากกว่าย่อมได้เปรียบมากกว่า

- คุณนักรบ : มันวัดผลได้ง่ายถูกต้องมั๊ยครับ
- คุณขวัญชัย : ถูกต้องครับ มีแบบฟอร์มแล้วเด็กทำงานไม่สเปสเปสแล้วก็อีกเรื่องหนึ่งคือ เรื่องของตัวเลข ตรงๆว่าถ้าจ้างแพงเกินไปผมก็บอกว่าจะไม่สอดคล้องด้วยงบประมาณที่เรามีอยู่ก็ไม่เอาโดยหลักการ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นราคาที่ถูกก็ไม่ใช้เสมอไปที่จะได้งาน
- คุณขวัญชัย : ไม่ใช่ แปลว่ารูปแบบขั้นต้นเนี่ยถ้าไม่ได้มีชื่อเสียง ไม่มีใครรู้จักผมก็ไม่เอา แต่ถ้าอยู่ในตลาดก็จริงแต่แพงเกินไปผมก็ไม่เอาแปลว่าบริษัทนั้นหนึ่งต้องประกอบด้วยชื่อเสียง ประกอบด้วยเครื่องมือบริหารจัดการที่ดี มีเครื่องมือ เครื่องมือที่ดีและเหมาะสมกับระบบการบริหารจัดการที่ดีเพราะส่วนใหญ่ คนต้องเดินด้วยระบบ คนออกระบบยังอยู่
- คุณนักรบ : คำนี้ดี ต้องเดินด้วยระบบ ออกก็ออกไปแต่ระบบต้องยังอยู่
- คุณขวัญชัย : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : สิ่งที่ปรารถนาหรือต้องการจะเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทบริหารในการ present ของเค้าในการที่เค้าต้องมานำเสนอเราเนี่ยสิ่งที่ปรารถนาหรือ ต้องการจะเห็นมีอะไรบ้างครับในช่วงการคัดเลือก รูปแบบการนำเสนอ
- คุณขวัญชัย : คือสิ่งที่ต้องการคือหนึ่งคือเค้าต้องเดินมาบอกผมว่าดีที่คุณทำการปรับปรุง ระบบอะไรบ้างพอ present เสร็จบอกว่าดีก็จากการตรวจสอบเห็นว่าควร จะปรับ 1 2 3 4 เพื่อปรับปรุงพัฒนา ปรับปรุงอาคารให้มีภาพลักษณ์ที่ดี หรือปรับปรุงแล้วมีลูกค้าสนใจมากขึ้นเป็นจุดสนใจมากขึ้น อันนี้จะนำพา ไปสู่ดีขั้นนำอันที่สองบริษัทบริหารจะต้องเป็นคน guild line ในเชิงบริหาร การจัดการให้กับผมได้ คือเวลามาพรีเซนต์จะต้องบอกว่าเค้าเนี่ยมีแนวคิดใน การบริหารจัดการไม่ใช่แค่ปรับปรุงอย่างเดียว ในเชิงบริหารจัดการแปลว่า จะต้องมีการพัฒนา ไม่ใช่ว่าพัฒนาเรื่องของอาคาร จะต้องพัฒนาเรื่องของ บุคลากร การจัดจ้างบุคลากรการพัฒนาบุคลากรมีขั้นตอนอย่างไรทำให้ เด็กมีความรู้ความสามารถ และดูแลอาคารได้ดีอย่างไร นี่คือส่วนหนึ่งแต่ ถ้าปรับปรุงอาคารก็ส่วนหนึ่งเป็นตัวกลางแต่เรื่องบุคลากรก็สำคัญแปลว่า บริษัทบริหารจะต้องให้ความสำคัญกับคน
- คุณนักรบ : ให้ความสำคัญกับบุคลากรของบริษัทที่จะเข้ามาบริหารด้วย

- คุณขวัญชัย : ใช่ครับเพราะนั่นคือคนที่ทำงานให้เรา ถ้าเค้ามีความรู้ความสามารถทางเราเองก็มองว่าเราก็ได้คนที่มีความรู้ความสามารถมาทำงานให้เราแล้วเราก็คาดหวังว่าเค้าที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถเนี่ยจะทำงานได้ ส่วนรูปแบบของการฟรีเซ็นต์เรื่องอันนั้นเป็นส่วนประกอบ
- คุณนักรบ : จริงๆก็คือจะถามว่าเนื้อหาที่อยากเห็นจะเป็นแบบนี้ พูดถึงรูปแบบการรายงานหรือรายงานที่อยากเห็นในแต่ละเดือนเพื่อเอามาอะไรก็แล้วแต่ ในรูปแบบการรายงานนั้นอยากให้เห็นเป็นอย่างไรครับ สิ่งที่ต้องการเลยปรารถนาในรูปแบบรายงาน
- คุณขวัญชัย : คือโดยรายงานเนี่ยทั่วไปก็จะมีงานที่อยู่ในขอบเขตของผู้รับจ้างจริงๆผมต้องการมีข้อมูลอยู่ในนั้นอย่างเช่นเรื่องของค่าบริการ งานวิศวกรรม เรื่องของกฎหมาย เรื่องของบุคคลากร ระบบต่างๆที่อยู่ในส่วนที่เป็นรายงาน รวมถึงถ้าพูดแยกย่อยไปเรื่องของการใช้ค่าน้ำค่าไฟ รายรับรายจ่าย บทสรุปทางบัญชีก็อยู่ในนั้นแล้วที่ต้องมากกว่านั้นคือจะต้องเพิ่มเติมเรื่องของผู้เช่า status ของผู้เช่า แล้วก็อาจจะแนะนำผมเรื่องของการปรับปรุงในแต่ละเดือน ในแต่ละ period ว่านอกจากการ maintenance แต่ละเดือนแต่ละปีแล้วเนี่ย เราควรทำอะไรเพื่อให้ทันต่อการพัฒนาอาคารให้อยู่ในอาคาร แปลว่าถ้ารายงานหนึ่งเล่มแล้วผมสามารถเอารายงานมาอ่านแล้วไปพัฒนาตึกได้ นอกจากฟังรายงานแล้วควรพัฒนาได้ด้วยครับความต้องการมีแค่นี้ ส่วนผู้รับจ้างจะใส่อะไรเพิ่มเติมแล้วผมก็ยินดี แต่ใส่แล้วผมก็เอาข้อมูลเสร็จแล้วไปวิเคราะห์แล้วก็พัฒนาการได้
- คุณนักรบ : ที่นี้นอกเหนือจากคำถามที่ได้ถามทั้งหมดแล้ว ไม่ทราบว่าคุณขวัญชัยมีอะไรที่อยากจะบอกเกี่ยวกับเรื่องการจัดการอาคารในมุมมองที่คุณขวัญชัยมองเห็นบริษัทจัดการอาคาร
- คุณขวัญชัย : โดยทั่วไปแล้วผมแทบจะไม่มีข้อคิดเห็นอะไรแต่ว่าสิ่งที่ผมอยากได้หนึ่งคือบริษัทบริหารอันดับแรกคือทำตาม scope งานที่ตัวเองรับผิดชอบทั้งหมด แปลว่าผมไม่ได้คาดหวังมากกว่าเอกสารหรืองานที่คุยกันก่อนว่าจ้าง
- คุณนักรบ : คือคล้ายๆกับว่าตกลงกันตั้งแต่แรก ตกลงกันว่าอย่างไรก็ขอให้ยึดมั่นในสัญญาเนี่ย

คุณขวัญชัย : เหมือนประมาณว่าถ้าเราเป็นผู้ใหญ่หรือคนทำงานต้องรู้ว่าเราควรทำอะไร
ไม่ต้องรอให้ผมไปตรวจสอบแปลว่าถ้าสัญญาเขียนไว้อย่างไรก็ควรทำ
อย่างนั้นผมต้องการแค่นี้

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณสุรศักดิ์ สมศรี
 ตำแหน่ง : ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัท เอส.ไอ พร็อพเพอร์ตี้จำกัด อาคารลิเบอร์ตี้
 พลาซ่า
 วันที่ : 13 มกราคม 2555

คุณนักรบ : สำหรับเบื้องต้นก็อนุญาตแนะนำตัวนะคะ ผมนักรบ กุลพนิชย์ เป็นนิสิตปริญญาโทภาควิชาสถาปัตยกรรม เข้ามาสัมภาษณ์เพื่อทราบวัตถุประสงค์ว่าลักษณะความต้องการงานจัดการอาคารมีเงื่อนไขการจ้างอย่างไร อย่างที่เรียนให้ทราบเมื่อสักครู่นี้ ฉันขอเริ่มที่คำถามแรกเลยว่าเป็นประวัติคร่าวๆของอาคารลิเบอร์ตี้ พลาซ่านี้มันมีประวัติความเป็นมาอย่างไรครับ

คุณสุรศักดิ์ : ก็อาคารนี้ก็สร้างมีตั้งแต่ปี 2535 ผู้ก่อตั้งคือบริษัทคาร์เดียแคร์เป็นกลุ่มของ CTI Group นะครับ เป็นอาคารสูง 22 ชั้น แบ่งเป็น Zone คือเป็น Zone Tower กับ Plaza, Zone Tower มี 3 ชั้น คือ ชั้น 1,2,3 และที่ 4-22 นี่คือ Zone Tower สำหรับตัวอาคาร อาคารนี้กลุ่มเราคือกลุ่มน้ำตาลไทย เอกลักษณ์ปัจจุบันเป็นผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เราได้ take over มาจากกลุ่มบริษัทลิเบอร์ตี้ประกันภัยเมื่อปี 2552 เรา take มาในส่วนชั้น 4 - 22 มีทั้งหมด 37 ห้องชุดและที่บางส่วนของพลาซ่าเราก็ซื้อไว้ ในอดีตอาคารนี้ถูกทิ้งไว้ หมายถึงว่าขาดการบำรุงรักษาในทุกๆระบบเลย ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับเรื่องการดูแลรักษาอาคาร พวกเครื่องจักร หรือว่าระบบไฟฟ้า ระบบเครื่องปรับอากาศในอาคารถูกปล่อยทิ้งไว้หมดเลย เราก็เข้ามา take ที่นี้ เราก็มองว่าอาคารถูกปล่อยประละเลยมานานเราก็ต้องหาคนมาบริหารอาคารนี้

คุณนักรบ : ที่นี้อาคารแห่งนี้เป็นอาคารที่มีรูปแบบการบริหารอาคารเป็นนิติบุคคลอาคารชุดที่เป็นสำนักงาน

- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ เป็นนิติบุคคลอาคารชุด ที่นี้เจ้าของเดิมเค้าบริหารเองคือหมายถึงว่าเจ้าของที่เป็นผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เค้าเข้ามาบริหารเป็นคณะกรรมการของนิติบุคคลและก็บริหารงานนิติบุคคลเอง
- คุณนักรบ : อดีตเป็นบริหารด้วยนิติบุคคลเอง โดยผู้ถือหุ้น
- คุณสุรศักดิ์ : ส่วนใหญ่ครับ พอเราเข้ามาซื้อบู๊ปเราก็มาเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานใหม่ซึ่งเราก็มองว่าในส่วนตัวเราเองซึ่งทำธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตพวกน้ำตาลอะไรพวกนี้ เราไม่มีความสามารถ ไม่มีความรู้ในการบริหารจัดการอาคารเราก็มองว่าเราจะหาคนที่ เป็นมืออาชีพในด้านนี้มาบริหารงานในอาคารนี้แล้วก็ทำการคัดเลือกเข้ามา
- คุณนักรบ : อันนี้ก็คือนิติบุคคลอาคารชุด มีรูปแบบการบริหารที่เป็นนิติบุคคลอาคารชุดแล้วก็เหตุที่เลือกแนวทางในการใช้บริษัทบริหารจัดการอาคารเนี่ย ที่เป็น outsource เนื่องจากว่าปัจจุบันนี้กลุ่มน้ำตาลไทยเอกลักษณ์ไม่มีความรู้ความชำนาญทางด้านงานบริหารอาคารเลย ก็เลยต้องจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารเข้ามา ที่นี้มี concept ในการจัดการอาคารมั้ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : คือตัวอาคารเองเนี่ย เราเองก็คุยกับเค้าแล้วว่าอาคารก่อนที่เราจะเข้ามามันเจียบเหงาไม่มีอะไรเลย พอเราเข้ามาบู๊ปเราก็อยากจะให้ตัวอาคารของเรามีคนเข้าออกเยอะๆคือวัตถุประสงค์เราก็อยากให้มีคนเข้าออกเยอะๆมีคนเช่าสถานที่เราเยอะๆ นี่คือจุดมุ่งหมายของเรา แต่ภาพลักษณ์ของอาคารหมายถึง concept ของตัวอาคารเราเองก็ยังไม่คิดกันว่า concept ของอาคารจะให้ในรูปแบบไหน ซึ่งเราเคยมีการคุยกันแล้ว คือต้องเรียนว่าเราเองในฐานะที่เป็นผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เราเข้าไปเป็นคณะกรรมการบริหารของอาคารที่นี้เราก็อ้างแล้วที่เราอยากได้อาคารนี้เป็นแบบนี้ซึ่งมีหลายความคิดเห็นเจ้าของส่วนใหญ่เราก็ไม่ได้ปิดโอกาสกับรายย่อยเราให้ทางรายย่อยเสนอมาเหมือนกันว่าเค้าอยากได้หน้าตาเป็นอย่างไร ซึ่งในอดีตภาพของอาคารเนี่ยคือสถานบันเทิงเลยนะ แต่เราเองเนี่ยคนละด้านกับสถานบันเทิงเลยนะ เพราะเราเองมีมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นของเราเองอยู่ที่นครสวรรค์คือเราจะส่งเสริมด้านการศึกษาซะส่วนใหญ่เราก็ยังไม่มีทางไปเลยว่าตกลงจะไปทางไหนดี

- คุณนักรบ : ที่นี้พอเราจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วก็เลยอยากจะทราบว่าสิ่งที่ต้องการจากบริษัทรับบริหารอาคารมีอะไรบ้าง
- คุณสุรศักดิ์ : แน่นอนเราก็ต้องการให้เค้าบริหารงานอาคารเราให้ดีขึ้นกว่าเดิมทั้งด้านตัวอาคารเองภาพลักษณ์ของอาคารให้ดีขึ้นระบบความปลอดภัยในอาคารให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพราะว่าเราเห็นภาพเดิมของอาคารต้องบอกว่าแย่มากๆ ระบบความปลอดภัยแทบจะไม่เหลือเลย เราคิดว่าเราจ้างบริษัทบริหารงานเข้ามาเพื่อที่เค้าจะมาพัฒนาตัวนี้ให้เรา คืออันดับแรกเรามองถึงความปลอดภัยของอาคารเป็นหลักแรกๆเข้ามาเค้าก็ต้องตรวจเช็คเรื่องปั้มน้ำ ระบบเพลิงไหม้ระบบไฟฟ้าในอาคารทำการปรับปรุงซึ่งเราก็หมดไป เราก็ให้เค้าดำเนินการตัวนี้
- คุณนักรบ : ก็คืออันนี้ที่อยากได้จากบริษัทบริหารอาคาร
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ อันดับแรกเลยครับเพราะว่าเราต้องมองว่าอาคารนี้ไม่ใช่อาคารใหม่ เป็นอาคารเก่าเราก็ต้องมองเรื่องความปลอดภัย อันดับแรกเลยเราอยากให้บริษัทบริหารงานเข้ามาปั้บเข้ามาวางแผนสิ่งที่เค้าจะทำ
- คุณนักรบ : คิดแผนแทนเรา
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ เค้าต้องทำแผนให้เราว่า คือพอเค้าเข้ามาปั้บ 1 เดือน 2 เดือน 3 เดือน แผนงานเค้าเป็นอย่างไรบ้าง เค้าจะดูแลเรื่องอะไรให้เราบ้าง
- คุณนักรบ : ที่นี้อันนั้นในเรื่องความต้องการ ในสัญญาจ้างที่เวลาเราจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วแน่อนเราต้องทำสัญญาจ้างที่นี้เลยอยากทราบว่ากระบวนการและขั้นตอนที่เราใช้กำหนดขอบเขตงาน อยากทราบว่ากระบวนการหรือขั้นตอนที่เราใช้กำหนดขอบเขตงานเราเอาขอบเขตงานนั้นมาจากไหน
- คุณสุรศักดิ์ : คืออันดับแรกเลยต้องบอกก่อนว่าก่อนที่เราจะตกลงจ้างกันเค้าต้องเข้ามาสำรวจแล้วสมมติเราเปิดโอกาสให้บริษัทบริหารงานเข้ามาเค้าก็เข้ามาดูเข้ามาอะไรนะคือในขั้นตอนแรกเค้าต้องสำรวจแล้ว ในโปรไฟล์ที่เค้ามาให้เรา เราก็ต้องดูด้วยว่าของแต่ละรายที่มาสำรวจมันครอบคลุมมั้ยเราจะใช้ตัวนี้เป็นหลักเอามา approve แล้วในส่วนของเราเนี่ยเราเองพอเข้าซื้ออาคารปั้บเราก็ให้ทีมของเราเข้ามาสำรวจเรามีทีมวิศวกรจากทางโรงงาน เค้าเข้ามาดูพอเข้ามาดูปั้บเจอโน้นเจอนี้เราก็คุยกัน comment กันว่ามีราย

- ไหน approve มีส่วนไหนบ้างที่ต้องทำการปรับปรุงเราใช้พวกนั้นเอามา
รวบรวมแล้วมาดู แล้วมาให้เค้าใส่ในขอบเขตของงาน
- คุณนักรบ : ก็คือเป็นการร่วมกันระหว่าง out source ที่เข้ามาสำรวจอาคารกับทางเรา
ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมอยู่แล้วเนี่ยก็มาผสมผสานกันว่าขอบเขตงาน
นั้นครบถ้วนหรือไม่
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นก็คือเราก็จะระบุความต้องการนั้นไว้ในสัญญาแล้วที่นี้ใน
ระหว่างสัญญาที่มีการจ้างงานกันย้อนกลับไปว่าเรามีกระบวนการในการ
กำหนดขอบเขตงานแล้ว และขอบเขตงานนั้นก็ไปปรากฏในสัญญา ที่นี้ใน
ระหว่างสัญญาเรามีการตรวจสอบมั้ยครับว่าบริษัทบริหารอาคารเนี่ย
ทำงานได้ครบถ้วนตามขอบเขตการจ้างงานหรือไม่ และที่สำคัญคือใช้
ยึดถือเป็นแนวทาง เป็นเกราะในการทำงานกันมั้ย
- คุณสุรศักดิ์ : ครับ ต้องเรียนว่าสำหรับของผมในที่ผ่านมาเนี่ยคือเรายังไม่มีการตรวจสอบ
แบบจริงๆจังๆ แต่เพียงแต่คือเราบริหารอยู่ในคณะกรรมการนิติบุคคลอะ
เราดูตามแผนงานที่เค้านำเสนอเข้ามาเท่านั้นเอง หมายถึงว่าแผนงานที่เค้า
ทำไว้เดินไปตามสัญญานะเค้าจะถูกส่งมาให้เราทุกเดือน คือทางบริษัท
บริหารงานเค้าส่งมาให้เราดูว่าเค้าทำนี้ไปแล้วนะ แล้วมีแผนอย่างไรเราดู
จากตัวนี้ ไม่มีการตรวจสอบครับ
- คุณนักรบ : ทำไมเราไม่ตรวจสอบครับ
- คุณสุรศักดิ์ : คือว่าอย่างที่เรียนครับเพราะเราไม่มีประสบการณ์ตัวนี้คือเรายังไม่เคยทำ
ด้านนี้เลยและอีกอย่างคือเรามองว่า ถ้าที่ผ่านมาสำหรับผมนะมองว่า
อาคารตัวนี้มันดีขึ้นกว่าเดิมคือหมายถึงว่าจากหน้ามือเป็นหลังมือ จากลบ
เป็นบวกขึ้นมาหมายถึงว่า facility ต่างๆมันดีขึ้น ระบบไฟฟ้ามันดีขึ้น ระบบ
ความปลอดภัยมันดีขึ้นเราก็คิดว่าเค้าได้มีผลงานตรงนี้สำหรับบริษัทบริหาร
อาคารที่เค้าจ้างมา ตอนเนี่ยเราก็ไม่ได้ตรวจสอบเค้า
- คุณนักรบ : ที่นี้เมื่อกี้คือสิ่งที่ต้องการก็เลยอยากจะทราบต่อไปอีกว่านอกจากความ
ต้องการแล้วยังมีสิ่งที่คุณคาดหวังมั้ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : เราในฐานะที่เป็นผู้ว่าจ้างบริษัทบริหารงานเข้ามาปุ๊บเราต้องหวังว่าเค้าต้อง
ทำหน้าที่แทนเรา หมายถึงว่าในฐานะที่เค้าเป็นลูกจ้างเราเนี่ยเค้าต้อง

- บริหารงานเหมือนเราบริหารเองคือดูแลทุกอย่างรักษาผลประโยชน์ให้
อะไรให้ ทุกอย่าง
- คุณนักรบ : คือหมายความว่าเราคาดหวังว่าบริษัทบริหารอาคารจะต้องทำงานเนี้ยแทน
เราเลย
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ
- คุณนักรบ : มีประเด็นย่อยมั๊ยครับเป็นหัวข้อย่อยๆว่าสิ่งที่เราบอกว่ายากให้เค้าทำ
แทนมีเรื่องอะไรบ้าง
- คุณสุรศักดิ์ : ก็อย่างเช่นบริหารเรื่องที่จอตฤคือเราเองเข้ามาปั๊บเราไม่รู้หรือว่าต้องทำ
อย่างไร เรายังต้องนำเสนอเราว่าถ้าเราจะมีพื้นที่ว่างเราเคลียร์ให้ถูกต้อง
ตามกรรมสิทธิ์แล้วยังมีพื้นที่ว่างเราก็ต้องหาผู้เข้ามา อะไรอย่างเนี้ย แล้ว
อีกอย่างคือเรื่องการจัดบริหารทรัพย์สินส่วนกลางนะครับ ที่มีประโยชน์
หมายถึงว่าสามารถทำประโยชน์ได้ หารายได้ตรงนี้ตรงนั้น แล้วเงินก็เข้ามา
ในส่วนกลางเนี้ยเพื่อให้กองกลางของอาคารมีเพิ่มมากขึ้นเพื่อเอาไว้ใช้ใน
กิจการของอาคารซึ่งบางอย่างอาจจะใช้เงินเยอะโดนที่เจ้าของร่วมไม่ต้อง
ควักเงินลงมา คือดูแลรักษาผลประโยชน์ให้
- คุณนักรบ : ทำแทน คิดแทน
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับแต่ในที่นี้คืออย่างที่ผมบอกไปแต่เราก็วางระบบไว้กับเค้าหมายถึงว่า
อำนาจและขอบเขตในการตัดสินใจเค้ามีแค่ไหนแต่เค้ามีสิทธิ์เสนอ
เหมือนว่าเสนอผ่านมาทางเราแต่เค้ามีขอบเขตในการอนุมัติเราครอบคลุม
เค้าไว้แค่นั้น
- คุณนักรบ : มีอย่างอื่นอีกมั๊ยครับ เรื่องของทำแทน เรื่องของรายได้ จะมีประเด็นอื่น
อีกมั๊ยครับที่ยากให้ทำแทน
- คุณสุรศักดิ์ : ก็อีกประเด็นหนึ่งก็อย่างพอระบบความปลอดภัยในอาคาร เค้าต้องคิด
แทนเราว่าเนี้ยมันควรจะเปลี่ยนบ้างแล้วนะมันไม่ปลอดภัย อะไรอย่างเนี้ย
คือให้เค้าใส่ใจเหมือนเค้าเป็นเจ้าของอาคารไง คล้ายๆเป็นเจ้าของอาคาร
ถ้าทำได้อย่างนี้ผมว่าเยี่ยม
- คุณนักรบ : ที่นี้จากทั้งหมดแล้วเนี้ยก็เลยอยากทราบว่าความเห็นของคุณสุรศักดิ์ที่มีต่อ
งานบริการอาคารที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเนี้ยเป็นอย่างไรบ้างครับ ณ ปัจจุบัน
ที่ได้รับ

- คุณสุรศักดิ์ : ถ้ามองในภาพรวมผมว่าก็มีความพอใจในระดับหนึ่งหมายถึงว่าจากสภาพอาคารที่มันแย่ชุดเนี้ยที่เข้ามาบริหารงาน 2 ปีแล้วผมก็มองเห็นการเปลี่ยนแปลงสภาพอาคารในทางที่ดีนะ การจัดระบบ ความปลอดภัย มีการจัดระเบียบต่างๆได้ดีขึ้นมีการแสวงหารายได้หมายถึงว่าเอาพื้นที่ส่วนกลางมาแสวงหาประโยชน์เข้ามาทำนิติ ปล่อยเช่า หรือว่าดูแลเจ้าของร่วมเนี้ยในภาพรวมผมว่าก็โอเค เพียงแต่สภาพปัญหาของอาคารมันอาจจะทำให้บริษัทบริหารอาคารที่เราจ้างมาปัจจุบันยังทำอะไรไม่เต็มที่ ยังเป็นปัญหาภายในของอาคารเรา
- คุณนักรบ : ความสามารถของบุคลากรเป็นอย่างไรบ้างครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ผมว่าสำหรับทีมที่ผมจ้างมาปัจจุบันผมว่าโอเคนะ ต้องเรียนก่อนว่าปัจจุบันนี้บริษัทบริหารงานที่เราจ้างมาพนักงานของเค้ามี 2 ส่วนหมายถึงว่าชุดบริหารงานของนิติเดิมเราก็คงเค้าไว้เหมือนเดิมแล้วเราจ้างบริษัทบริหารงานเข้ามาเสริม เค้าก็เอาที่มงานเข้ามาเสริม เค้าสามารถปรับรวมกันมาทำงานให้เราได้
- คุณนักรบ : แล้วเรื่องของกระบวนการขั้นตอนในการทำงานต่างๆที่ได้รับจากการบริหารอาคารตอนนี้ครับหมายถึงกระบวนการที่เค้าเอามาใช้กับเรา มีกระบวนการมีขั้นตอนที่เหมาะสมมั้ยหรือเย็นเยือกมากเกินไป
- คุณสุรศักดิ์ : บางเรื่องครับ ต้องเรียนอย่างนี้มาถ้าเป็นกระบวนการที่เค้าเอาเข้ามาใช้ผมว่ายังไม่ดีเท่าที่ควร เพราะว่าประเด็นหนึ่งก็คือปัญหาที่เกิดขึ้นหรือว่าการประสานงานกับพนักงานอย่างเนี้ยเค้าไม่สามารถแก้ปัญหากับเราได้ ทันท่วงทีคือบางเรื่องเค้าต้องมีการไปปรึกษากับที่ปรึกษาเค้าก่อน อย่างเนี้ย อีกอย่างคือเรื่องการจัดการประชุมคือเวลาที่มีการประชุมคณะกรรมการเรามีปัญหาอะไรเข้ามาถก ทางทีมงานที่เข้าร่วมประชุม เป็นบริษัทบริหารงาน ไม่สามารถที่จะตอบได้เลยว่าต้องทำอย่างนี้ 1,2,3 ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลไปถามที่ปรึกษาก่อน แล้วถึงจะมาตอบเราอีกทีนึงหรือว่ามาแก้ปัญหาเราอีกทีนึงซึ่งเป็นแบบนี้ก็จะทำให้การบริหารงานมันล่าช้าไปก็จะไม่ทัน และก็อีกอย่างหนึ่งคือเรื่องระบบงานของนิติบุคคลซึ่งตัวผมเองหรือว่ากลุ่มผมเนี้ยไม่เคยจับธุรกิจด้านนี้มาเลย เรายังไม่รู้ระบบเป็นอย่างไร แต่ผมมองว่าการบริหารงานของชุดเนี้ย ระบบการวางยังไม่ดีเท่าที่ควร คือผม

- เข้าใจว่าสภาพอาคารแต่ละอาคารมันคงไม่เหมือนกันเจ้าของร่วมแต่ละอาคารไม่เหมือนกันอยู่แล้ว
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นระบบอาคารก็ควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่มันเกิดขึ้น ธรรมชาติของที่นี่แล้วเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการ หมายถึง ISO พวก standard อะไรต่างๆคิดว่ามันมีผลกับคุณภาพงานมั้ยครับทางนี้ให้ความสนใจมั้ย
- คุณสุรศักดิ์ : ตอนนีเท่าที่ผมรู้มาสำหรับเครื่องมือที่ได้นำมาใช้ไม่ค่อยมีเลยนะ ที่ผมรู้จักคือเรื่องการประเมินผลงานพนักงานแค่นั้นเองที่ได้นำมาใช้กับทางผมแล้วก็เรื่องแผนงานเกี่ยวกับวิศวกรรมทั้งหมดอะหมายถึงว่าเค้าก็มีสิ่งที่วิศวที่ปรึกษาเข้ามาดู สำหรับเรื่อง ISO ก็ไม่ทราบ
- คุณนักรบ : คือโดยลักษณะของบริษัทบริหารอาคารเค้าก็จะมี Tool ของเค้า มี system ของเค้า เช่น ระบบ ISO ระบบอะไรต่างๆเค้าก็จะใส่เข้ามาเพื่อให้การบริหารงานโดยภาพรวมมันดีขึ้น แต่ทางคุณสุรศักดิ์ไม่ทราบว่าเค้าเอาอะไรใส่เข้ามาเลย ใช่มั้ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่มั้ยครับ
- คุณนักรบ : ที่นี้เมื่อไม่ทราบเรารู้สึกอะไรยังไงกับมันมั้ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ผมมองเป็นภาพรวมมากกว่าครับ ก็คือถ้าถ้าเค้าบริหารงานแล้วสามารถทำให้ดีก็มันเคลื่อนไปได้ ก้าวไปข้างหน้าได้และก็อาคารดูดีขึ้นกว่าเดิม เจ้าของร่วมไม่มีปัญหา การใช้พื้นที่ไม่มีปัญหา ผมมองตรงนี้มากกว่า
- คุณนักรบ : เค้าเคยมีรายงานชิ้นม้ามั้ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : เค้ามีอย่างนี้ครับ เค้ามีรายงานประจำเดือนส่งขึ้นมาว่าในรอบเดือนที่ผ่านมา เค้าทำอะไรไปบ้าง ประมาณว่ารายงานผลงานที่เค้าได้ทำได้
- คุณนักรบ : จุดอ่อนหรือสิ่งที่ทางคุณสุรศักดิ์มองว่าอันนี้เป็นจุดอ่อนของบริษัทบริหารอาคารอยู่
- คุณสุรศักดิ์ : แล้วก็น่าจะเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไป
- คุณสุรศักดิ์ : สำหรับที่นี้ครับผมมองว่ามีจุดอ่อนคือเรื่องการตัดสินใจของทีมงานที่นี้ผมว่าการตัดสินใจเค้ายังไม่ค่อยดีแล้วก็เรื่องความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลไม่แม่น เรื่องการตัดสินใจเฉพาะหน้าหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ายังไม่ดี ภาพรวมนะในหลายๆเรื่อง

- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทางคุณสุรศักดิ์มีความกังวลใจเรื่องเกี่ยวกับการบริหารอาคารอะไรบ้างมั้ย์ครับมันเป็นความรู้สึกว่ากังวลใจในการที่ใช้บริการบริหารอาคารแล้วความกังวลนั้นมีมากมีน้อย
- คุณสุรศักดิ์ : สำหรับทีมบริหารผมกับชุดเนี้ยผมไม่มีปัญหา ผมมีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องเจ้าของร่วมมากกว่าทีมบริหารงานของเค้า
- คุณนักรบ : ในฐานะที่เป็น landlord ไม่ได้มีความกังวลกับงานจัดการอาคารเลย
- คุณสุรศักดิ์ : ไม่มีครับเพราะว่าอย่างที่ผมเรียนตั้งแต่แรกก่อนที่ผมจะจ้างเค้ามาบริหารงานเราคิดกันแล้วว่าเราจะควบคุมบริษัทบริหารงานให้เดินไปตามที่เราต้องการคือทีมคณะกรรมการต้องการอย่างไร และก็อำนาจในการตัดสินใจของเค้า อำนาจในการอนุมัติของเค้ามีแค่ไหน ขอบเขตเป็นอย่างไรคือเราเอาตัวนี้มาคุมเค้าไว้ซึ่งเราก็ไม่ได้มีความกังวลใจอะไรกับเค้า
- คุณนักรบ : ทีนี้ในความเห็นยังเห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการขอบริษัทจัดการอาคารมั้ย์ครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ผมยังมองไม่เห็นนะ ปัญหาหมายถึงว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
- คุณนักรบ : ใช่ครับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
- คุณสุรศักดิ์ : ถ้ามองในฐานะเจ้าของร่วมรายหนึ่งผมว่าอาจจะมึบ้างบางคนที่มองว่าบริษัทในฐานะที่บริหารอาคารที่นี้ไม่มีความเป็นกลางเกี่ยวกับการบริหารงานคือต้องบอกว่ามุมมองของเจ้าของร่วมในอาคารเค้ามองนิติบุคคลเหมือนกับเป็นเครื่องมือที่ให้ความช่วยเหลือเค้าได้ในทุกๆเรื่องเกี่ยวกับในอาคาร อย่างห้องนี้ไฟดับอะ ให้นิติมาเปลี่ยนไฟให้หน่อยนะอะไรอย่างเนี้ย ซึ่งผมมองว่าปัจจุบันนี้เค้ามองว่าพอบอกไปแล้วทางบริหารอาคารก็ไม่ได้มาทำอะไรให้เค้าอะไรอย่างเนี้ย แต่สำหรับตัวผมเองยังไม่เห็น
- คุณนักรบ : ยังไม่เห็นสิ่งที่ปัญหาในการให้บริการ ยังไม่มีเลย
- คุณสุรศักดิ์ : ยังไม่เห็น
- คุณนักรบ : ปัญหา อุปสรรคที่ได้รับจากการจัดจ้างมีบ้างมั้ย์ครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ปัจจุบันยังไม่มี ผมยังไม่เจอปัญหา ในทุกเรื่องเลยนะยังไม่เจอ ผมว่าในการจ้างบริษัทบริหารอาคารปัจจุบันเค้าก็โอเคนะ ในทุกๆเรื่องเลย

- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการจ้างงานจัดการอาคารในความเห็นไม่ว่าจะ เป็นเหตุการณ์ใดๆหรืออะไรก็ตามเนี่ยที่รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ประทับใจที่สุดใน การบริหารงานที่ผ่านมา
- คุณสุรศักดิ์ : ก็ยกตัวอย่างนะครับก็คือบริษัทบริหารอาคารที่จ้างมาปัจจุบันก็เหมือนว่า เค้าก็ช่วยดูแลผลประโยชน์ให้กับเจ้าของอาคารในส่วนใหญ่ในภาพรวมม นะครับมากพอสมควรเช่นอย่างที่ผมบอกพี่ว่าพื้นที่ส่วนกลางที่ทำ ประโยชน์ได้สามารถที่จะหารายได้เข้ามาได้เค้าก็จัดการให้เราซึ่งก็เกือบจะ อย่างที่ผมบอกคือเกือบจะเป็นเจ้าของอาคารเองอะ เนี่ยคือสิ่งที่เรา ประทับใจเค้า ผมว่าตรงนี้ผมประทับใจเค้า
- คุณนักรบ : ในตรงกันข้าม ในทางกลับกันสิ่งที่รู้สึกว่าจะไม่ดีเลย
- คุณสุรศักดิ์ : ผมยังไม่เจอครับ
- คุณนักรบ : เรามีวิธีหรือกระบวนการที่จะประเมินผลสำเร็จการทำงานของบริษัทบริหาร อาคารมั๊ยครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ปัจจุบันนี้ถ้าเป็น paper หรือเอกสารมาเนี่ย เรายังไม่ได้มีการจัดทำกัน แต่ เรามีการคุยกันในคณะผู้บริหาร ก่อนที่จะมีการต่อสัญญาเราก็มีการคุยกัน ว่าในรอบปีที่ผ่านมาเราพบอะไรกันบ้าง ได้ทำอะไรบ้าง ก็เอาเล่มที่เค้าให้ มานะมานั่งคุยกัน
- คุณนักรบ : มีดัชนีอะไรที่จะชี้วัดมั๊ยครับเช่นหยิบมาซัก 5 เรื่องที่จะมาดูว่าเค้าทำให้เรา ได้ดีมั๊ย
- คุณสุรศักดิ์ : ก็อย่างที่ผมบอก อันดับแรกคือเรื่องความปลอดภัยของอาคาร เรื่องที่สอง คือเรื่องการจัดการการบริหารอาคาร ภาพรวมทั้งหมดว่าเค้าเป็นอย่างไร ตัวที่สามคือเรื่องการบริหารงานของเค้าเอง ตัวนิติบุคคลว่าที่ผ่านมาเค้า บริหารงานกันอย่างไรมีอยู่ 3 ตัวหลักๆแค่นั้นเอง
- คุณนักรบ : ถ้าหากว่ามีการเปลี่ยนแปลงบริษัทแล้วต้องมีการนำเสนอราคากันใหม่ สิ่ง ที่ทางคุณสุรศักดิ์คิดว่าอยากเห็นในตอนบริษัทที่จะเข้ามาเสนองานในแต่ ละบริษัท สิ่งที่คุณสุรศักดิ์คิดว่าอยากเห็นเนี่ย อยากเห็นอะไรยังไงในช่วง การนำเสนอ
- คุณสุรศักดิ์ : ผมต้องมอของย้อนกลับไปเลยว่าอันดับแรกที่เราตัดสินใจเลือกทีมบริหารมา เนี่ยคือสิ่งที่เราคุยกันอันดับแรกคือเราต้องการเห็นตัวผู้จัดการนิติบุคคล

- เพราะว่าตอนที่เราจ้างบริษัทบริหารอาคารเนี่ย เราคุยก่อนเลยว่าต้องมีผู้จัดการให้เราด้วยนะ คือเราต้องการให้บริษัทที่รับบริหารงานมีผู้จัดการนิติบุคคลให้เราด้วยเราก็ต้องการเห็นผู้จัดการนิติบุคคลกับผู้จัดการอาคารที่เค้ายกมาที่ site เรา แล้วก็ไปรฟโพลบริษัทเค้านำมาเสนอว่าผลงานเค้าเป็นอย่างไร อะไรยังไงบ้างแต่หลักๆเลยทางผู้ใหญ่มมเค้าจะสัมภาษณ์ตัวผู้จัดการนิติกับผู้จัดการอาคารว่ามมมมมเค้าเป็นอย่างไรบ้างประมาณอย่างนี้ครับ
- คุณนักรบ : อันนี้จะมองแค่ 2 ส่วนเท่านั้น อันนี้มองเป็นหลักเลยเรื่องคุณภาพ ชื่อเสียง ราคาอะไรยังไงก็
- คุณสุรศักดิ์ : ก็อันดับแรกอย่างที่บอกครับ คือเรื่องชื่อเสียง เรื่องคุณภาพก็ต้องมีการคัดเลือกอยู่แล้วหมายถึงว่าสมมติมีบริษัทบริหารงาน 10 ที่เราก็ดูก่อนเลยว่าบริษัทไหนมีความชำนาญมากเป็นอันดับหนึ่ง แล้วก็รอง แต่การตัดสินใจทั้งหมดนี้จะเอาอะไรมาวัดว่าแต่ละรายมีชื่อเสียงมากแค่ไหนอันนี้ไม่มีตัวชี้วัด เพียงแต่ในวงการของเรื่องพวกนี้ก็มีผู้ใหญ่มมบางท่านเค้ามีอยู่หลายที่ครับ เค้าก็แนะนำมาบ้าง บริษัทนี้ๆ เราก็ดูติดต่อเค้าไป
- คุณนักรบ : แล้วอย่างด้านอื่นๆละครับ เรากำลังพูดถึงประเด็นที่ว่าสิ่งที่อยากเห็นในช่วงของการพิจารณาคัดเลือกบริษัทบริหารอาคาร ก็หนึ่งก็คือดูที่ตัวผู้จัดการนิติบุคคล ตัวผู้จัดการอาคาร แล้วรูปแบบอื่นๆในช่วงการนำเสนออยากเห็นอะไรอีกมัยเช่นเรื่องของแผนการปฏิบัติงานของเค้า
- คุณสุรศักดิ์ : คือเราเรียกเค้ามานี๊บเนี่ย เราก็ต้องพาเค้าไปดูอาคาร พอเค้าเห็นอาคารเรา เค้าก็ต้องทำแผนให้เราว่าเค้าจะทำอย่างไรกับการบริหารอาคารเราต้องดูตัวนั้นด้วยนะครับอย่างที่ผมเรียนตั้งแต่ต้น
- คุณนักรบ : คือเมื่อเค้าเข้ามาดูอาคารเสร็จแล้วเค้ากลับไปแล้วเค้าก็เขียนมาคืออยากเห็นแผนงานตั้งแต่ในช่วงต้นนั้นเลย
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ ไม่ได้ลง detail ให้เราก็ได้ แต่เขาเข้ามาดูปุ๊บเค้าต้องบอกว่าเค้าต้องทำอย่างนี้ 1, 2 3 สมมติบอกว่าลิฟต์มันไม่ดี ต้องเปลี่ยนอะไรอย่างเนี่ย มีแผนงานที่ชัดเจนอะครับ
- คุณนักรบ : เหตุผลที่อยากเห็นอย่างนั้นเพราะว่า

- คุณสุรศักดิ์ : เราเองเป็นเจ้าของอาคารก็จริงแต่เราไม่รู้หรือกว่าอาคารนี้ต้องทำอะไรบ้าง คือในฐานะที่เราจ้างบริษัทบริหารงานมาแล้วเนี่ย เค้าต้องรู้ให้เราลึกๆ ประมาณอย่างนั้น
- คุณนักรบ : ก็เลยอยากจะทำว่า คุณมาดูแล้วคุณมีมุมมองอย่างไรเนี่ย
- คุณสุรศักดิ์ : ต้องทำยังไงกับอาคารนี้ อะไรอย่างเนี่ย สิ่งแม้ขนาดตอนนี้ครั้งแรกที่เราเลือกมีเปลี่ยนแปลงลักษณะของตึกเลยนะว่าอาคารนี้ควรจะเดินไปอย่างไร เป็น concept แบบไหนอะไรยังไง
- คุณนักรบ : แล้วส่วนรูปแบบการรายงาน
- คุณสุรศักดิ์ : ถ้าเป็น present ธรรมดาครับ เป็นเอกสารแล้วก็ present กัน
- คุณนักรบ : มันมีสิ่งที่ต้องการให้รายงานเพิ่มเติมมั๊ยครับ คือปัจจุบันผมไม่แน่ใจว่าเค้ารายงานกันมากน้อยแค่ไหนแต่สิ่งที่ยากเห็นในเล่มรายงานหรือสิ่งที่ยากให้รายงานเพื่อที่เราจะได้เหมือนกับนั่งอยู่แล้วอ่านรายงานเสร็จเราก็รู้เลยว่ามันมีอะไรบ้าง
- คุณสุรศักดิ์ : เท่าที่ผมเจอমনะครับคือในแต่ละรายพอเค้าเข้ามาเสนอเค้าก็ต้องมีราคาเข้ามา พอเค้ารู้รายละเอียดของเราเค้าก็ต้องมีราคาให้เราตัดสินใจเพราะเสนอราคามาปุ๊บในราคาที่เค้าให้เราเค้าต้องบอกเราว่าเค้าได้อะไรจากเค้าบ้าง สมมติเค้าบอกว่าราคาเท่านี้เนี่ย เค้าจะมีคนมาบริหารให้เราเรื่องอะไรบ้าง บัญชี การเงิน ช่าง อะไรอย่างเนี่ยต้องบอกเรามา แล้วขอบเขตในการบริหารงานเค้า เค้าบริหารงานได้แค่ไหน เค้ามีอำนาจในการบริหารงานแค่ไหน หมายถึงว่าเค้าเป็นคนนำเสนอเข้ามาก่อน
- คุณนักรบ : คือเสนอมาแล้วเนี่ย อันนี้ตรงกับสิ่งที่เรารู้สึกว่าน่าจะจับได้กับการบริหาร ลักษณะแบบนี้
- คุณสุรศักดิ์ : เราก็ต้องดูด้วย สมมติบอกว่าแสนนึงนะ มีคนมาสิบคนอย่างเนี่ยเราก็บอกว่าเราไม่ต้องการขนาดนี้หรอก
- คุณนักรบ : จริงๆแล้วภาพรวมทั้งหมดในการที่ต้องจ้างบริษัทจัดการอาคาร โดยหลักใหญ่ๆเลยก็คือเรายังไม่มีความชำนาญ
- คุณสุรศักดิ์ : ใช่ครับ ก็บอกเลยว่าทางเราเจ้านายก็มานุกเบิก แล้วที่นี่เป็นที่แรกที่เรามาจับตอนนี้มีที่ที่สองแล้ว

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณธรรมา ดุรงค์พิทยา
ตำแหน่ง : กรรมการนิติบุคคลอาคารชุดเจมส์ ทาวเวอร์
วันที่ : 25 มกราคม 2555

- คุณนักรบ : ขออนุญาตเริ่มที่คำถามแรกเลยนะคะ ประวัติของอาคารเจมส์ ความ
เป็นมาของอาคารนี้การก่อสร้าง หรือการเริ่มใช้งานของอาคารนี้ พอทราบ
ประวัติมั๊ยครับ
- คุณธรรมา : ประวัตินี้คือเป็นตั้งแต่สมัยคุณพ่อร่วมกับกลุ่มผู้ถือหุ้นอีก 3 ท่านรวม
ทั้งหมดเป็น 4 ท่านเป็นผู้เริ่มก่อการแล้วก็เป็นผู้เริ่มสร้างอาคารช่วงนั้นผม
ยังไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย
- คุณนักรบ : ทำไมเลือกจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลอาคารชุดแทนที่จะเป็นอาคาร
สำนักงานทั่วไป
- คุณธรรมา : เพราะว่าช่วงนั้นเป็นเรื่องของการทำพวกคอนโดแล้วก็นิติบุคคลอาคารชุดที่
จะต้องมีเจ้าของหลายคนที่จะเข้ามาอยู่อาศัยในตึก
- คุณนักรบ : คือเห็นว่าเป็นอาคารสำนักงานก็จะมีลักษณะสร้างเป็นอาคารสำนักงาน
และก็มีบริษัทรองรับแล้วอาคารแห่งนี้ก็เป็น ยกตัวอย่างเช่นอาคารไกล์ๆ
เช่นอาคารชาร์เตอร์ สแควร์ ก็สร้างเป็นอาคารสำนักงาน
- คุณธรรมา : ก็อันนี้ความเห็นส่วนตัวนะคะคิดว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องเงินลงทุนที่
สร้างอาคารนี้ขึ้นมาสมมติว่าเราเซ็ตบริษัทแล้วก็มาปล่อยเช่าสำนักงานมัน
ก็จะเป็นอีก concept หนึ่ง แต่ทางผู้ถือหุ้นก็คงมองแล้วว่าอาคารสำนักงาน
ตอนนั้นที่ทำการก่อสร้างแล้วเนี่ยยังไม่มีตึกออฟฟิตสำหรับธุรกิจเจมส์ จิว
เวลอรี่ ของเราจะเป็นตึกแรกที่ทำขึ้นมาเพราะฉะนั้นนโยบายก็คือมีการขาย
เพื่อที่จะต้องระดมเงินเข้ามาในการหมุนเวียนอะไรประมาณนี้
- คุณนักรบ : ก็เป็นการขายขาดไปเลย
- คุณธรรมา : เป็นการขายขาด ใช่ครับ

- คุณนักรบ : ที่นี้ทราบแล้วว่าอาคารแห่งนี้เป็นนิติบุคคลอาคารชุดที่เป็นประเภทอาคารสำนักงานก็เลยอยากทราบว่าเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางในการบริหารจัดการอาคารแห่งนี้ แนนอนพอมีอาคารขึ้นมาก็ต้องมีการบริหารจัดการอาคารก็เลยอยากจะทำทราบว่าเพราะอะไรจึงเลือกแนวทางที่จะใช้ outsource แทนที่จะบริหารจัดการเอง
- คุณธรา : ถ้าเริ่มต้นเลยก็จะเป็นกลุ่มของคุณพ่อแล้วกลุ่มผู้ถือหุ้นทั้งหมด 4 ท่านที่จะเป็นผู้บริหารอาคารแล้วเมื่อมีการจดนิติบุคคลอาคารชุดแล้วก็จ้างบุคคลที่รู้เรื่องความเป็นมาของตึกมาเป็นผู้บริหารเบื้องต้นนะครับ หลังจากนั้นทางกรรมการก็ได้มีการแนะนำ outsource ซึ่ง ณ ขนาดนั้นก็บริษัทของคุณนครที่ตอนนั้นมีชื่อเสียงในด้านการบริหารอาคารให้เข้ามาบริหารอาคารที่นี่คือเริ่มต้นจากกรรมการแนะนำ ที่นี้พอจะทราบมั้ยเอาเป็นปัจจุบันก็ได้ครับว่าเพราะอะไรจึงยังยึดแนวทางนี้อยู่ ก็คือว่าใช้บริษัท outsource แทนที่จะบริหารเอง
- คุณธรา : ก็เพราะว่ากรรมการทุกท่านมีหน้าที่ส่วนตัวอยู่แล้ว แล้วก็น่าจะไม่มีเวลาชำนาญทุกด้านในการบริหารอาคารดังนั้นก็มองว่าการบริหารอาคารก็เป็นงานที่สำคัญถ้าเราว่าจ้าง outsource ที่มีประสบการณ์แล้วก็จะมีระบบการจัดการก็ทำให้การใช้อาคารการบริหารอะไรต่างๆเนี่ยน่าจะมีความสะดวกแล้วก็คล่องตัว
- คุณนักรบ : มีปัจจัยอื่นอีกมั๊ยครับ คือบางอาคารว่าในลักษณะการบริหารงานเนี่ยก็คำนึงถึงเรื่องความโปร่งใสด้วย อันนี้มีส่วนเกี่ยวมั๊ยครับของอาคารแห่งนี้จะมีปัจจัยนี้เข้ามาเกี่ยวมั๊ย
- คุณธรา : ปัจจัยตรงนี้ก็อยู่ที่สำนึกของคนทำงาน แล้วก็...แต่ในขณะเดียวกันทางคณะกรรมการก็ควรมีส่วนในการพิจารณาเรื่องแต่ละเรื่องว่ามีความเหมาะสม สมเหตุสมผลแล้วก็จริงเท็จประการใด
- คุณนักรบ : เพราะว่าอาคารที่เป็นประเภทนิติบุคคลแบบนี้เค้าก็จะกังวลว่าถ้าให้กรรมการที่เป็นเจ้าของร่วมท่านใดท่านหนึ่งบริหารไปแล้วหรือกลุ่มที่บริหารกันเองเกรงว่าจะมีเรื่องของความโปร่งใสในการบริหารจัดการก็เลยคิดว่าจ้าง outsource ไปเลยเพื่อเชื่อมั่นในระบบที่ outsource มีอยู่
- คุณธรา : ของอาคารเราไม่น่าจะใช้

- คุณนักรบ : คำถามถัดไปคือเรื่อง concept ของการจัดการอาคารทางคุณธรรมาได้วาง concept ไว้มั้ยครับว่ามันควรเป็น concept แบบไหน
- คุณธรรมา : การจัดการอาคารเนื่องจากว่าอาคารเจมส์ ทาวเวอร์ ณ ปัจจุบันมีเจ้าของร่วมเยอะแล้วก็มีที่มาใช้อาคารในลักษณะของบริษัทที่ค่อนข้างใหญ่พอสมควรแล้วก็ในขณะเดียวกันเจ้าของร่วมก็มีการปล่อยเช่าด้วยเหมือนกัน เพราะฉะนั้นอาคารเจมส์ ทาวเวอร์จะมีทั้งเจ้าของร่วมใช้เอง มีทั้งผู้เช่า ที่นี้ concept ถ้าพูดถึงเกี่ยวกับเรื่องของอาคารก็ต้องมีการบริหารจัดการดูแลอาคารให้สามารถที่จะรองรับงาน daily operation ของบริษัทต่างๆแล้วก็ทุกอย่างให้เป็นไปด้วยดี คือไม่ติดขัดไม่ขัดข้อง ไม่หยุดชะงัก อันนี้ก็น่าจะเป็น concept หลัก คือดีก็ต้องพร้อมทุกสถานการณ์
- คุณนักรบ : แล้วเป้าหมายในการจัดการอาคารละครับ เรามีมั้ยว่าเราจะกำหนดทิศทางอาคารไปอะไรยังไง ยกตัวอย่างเช่นถ้าหากปล่อยเช่าต้องตารางเมตรละ 600 บาท 500 บาท อะไรอย่างนี้ เคยเป้าหมายอะไรอย่างนี้มั้ยครับ
- คุณธรรมา : จริงๆคือถ้าเป้าหมายเนี่ยน่าจะมีช่วงต้นๆนะครับ ตอนที่เราบริษัทของเราเข้ามาที่นี้ตอนนั้นรู้สึกทั้งเจ้าของร่วม ทั้งการใช้อาคารยังค่อนข้างน้อย ณ ตอนนั้นเป้าหมายคือการทำอย่างไรให้อาคารมีคนเข้ามาใช้ประโยชน์ เพื่อให้มันได้ generate ในเรื่องของการใช้อาคาร ซึ่งตอนนั้นเป้าหมายก็คือตรงนี้ซึ่งตรงนี้ก็ต้องมีความร่วมมือจากหลายๆฝ่าย แต่ถ้า ณ ตอนนี้เป้าหมายก็เนื่องจากว่าคนที่มาใช้อาคารค่อนข้างมากพอสมควรแล้วดังนั้นเป้าหมายตรงนี้ก็จะต้องดูแลจัดการอาคารให้สามารถที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดในเรื่องของเครื่องมือ เครื่องมือ เครื่องจักร หรือบุคลากร หรือสิ่งต่างๆพวกนี้ให้มีประสิทธิภาพที่สุด
- คุณนักรบ : ในด้านงบประมาณ เรื่องค่าใช้จ่าย
- คุณธรรมา : ทั้งงบประมาณด้วยเพราะตรงนี้คณะกรรมการก็ช่วยกันดูค่อนข้างเยอะ
- คุณนักรบ : ที่นี้ก็อยากจะทราบว่าในเมื่อจ้างแล้ว สิ่งที่ต้องการจากบริษัท outsource เราอยากให้เค้าทำอะไรให้เราบ้างครับ
- คุณสุรศักดิ์ : ถ้าหลักๆเลยก็คือมีสองจุด จุดแรกคือให้เค้าช่วยดูแลจัดการอาคาร ณ สถานะปัจจุบันให้ดีที่สุดในทุกๆด้านทั้งเรื่องของงบประมาณ ทั้งเรื่อง

ของคน เรื่องของเครื่องไม้เครื่องจักรอะไรต่างๆหลายด้านมากที่เค้าควรจะมีความสามารถในการดูแลจัดการตัวนี้ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อีกประเด็นหนึ่งก็คืออาจจะประเด็นกรณีที่ว่าหากจะต้องมีการบำรุงปรับปรุงหรืออาจจะมีบางสิ่งบางอย่างที่ในตลาดมันมีอะไรใหม่ๆนวัตกรรมใหม่ๆซึ่งบางทีตรงนี้เราไม่ได้อยู่ในวงการเราก็จะไม่ทราบเพราะฉะนั้น outsource อาจจะมีประเด็นหรือมีเรื่องหรือมีอะไรบางอย่างที่น่าเสนอเพื่อการปรับปรุงการใช้งานของอาคารให้ดีขึ้น

- คุณนักรบ : อันนี้คือสิ่งที่เราต้องการจากบริษัท outsource
- คุณธรา : อันนี้ถ้ามองในแง่ของตึกกับการจัดการตึก
- คุณนักรบ : มีแง่อื่นมั้ยครับคือในฐานะที่เป็นผู้ว่าจ้างเสียตั้งค้ไปแล้วอยากได้อะไรจากสิ่งที่เป็นเรื่องของความต้องการอยากได้อะไรนอกเหนือจากนี้บ้างมั๊ยครับ
- คุณธรา : คืออยากได้อะไรตรงนี้เป็นคือถ้าจะพูดไปแล้วเนี่ยที่มากที่สุดคืออย่างกรณีที่ต้องมีการบำรุงรักษาหรือว่าซ่อมแซมอุปกรณ์ซึ่งต้องใช้งบประมาณพอสมควรก็อยากให้ outsource เค้ามีความสามารถในการที่จะเลือก supplier หรือว่าเลือก contractor ที่มีความสามารถทำได้ดีที่สุดในขณะที่งบประมาณการเสนองบประมาณในการทำสมเหตุสมผล
- คุณนักรบ : ที่นี้แน่นอนในเรื่องของการจ้างงาน ต้องมีสัญญาจ้างและในสัญญาจ้างก็จะมีการระบุขอบเขตงานไว้ที่นี้ก็อยากจะทราบว่ากระบวนการหรือขั้นตอนในการกำหนดขอบเขตงานนั้น ไม่ทราบเคยเห็นมั๊ยครับว่าในสัญญาจ้างจะมีการระบุขอบเขตงานไว้ อยากทราบว่าตัวขอบเขตงานนั้นหรือขั้นตอนในการกำหนดขอบเขตงานอันนั้นทางองค์กร ทางเจมส์ ทาวเวอร์ เป็นคนกำหนดหรือ outsource เป็นผู้กำหนดเข้ามา
- คุณธรา : คือ outsource น่าจะมีมาตรฐานส่งเข้ามา แล้วทางคณะกรรมการก็จะช่วยกันดูว่า อาจจะมีการเปรียบเทียบในกรณีที่ว่ารายอื่นมีอะไร ทาง outsource ไม่มีอะไรคือหมายความว่า outsource ที่จะเข้ามาจัดการ เค้ามีแต่ในกรณีที่อีกเจ้าหนึ่งมีแต่ทางนี้ไม่มี อะไรประมาณนี้
- คุณนักรบ : คือลักษณะใช้เป็นการให้ outsource ส่งเข้ามาแล้วเราไปดูเปรียบเทียบเอง
- คุณธรา : ก็ดูเปรียบเทียบ ใช่มั๊ยครับ

- คุณนักรบ : แต่ไม่ได้เริ่มต้นจากการเขียน TOR โดยไปว่าจ้างผู้ชำนาญการเขียน TOR มาให้แล้วเอา TOR นั้นเปิดประมูล
- คุณธรา : ไม่ใช่ เพราะว่าส่วนใหญ่แล้วสัญญาตรงนี้ค่อนข้างมีแบบฟอร์มที่ใช้ตามปกติอยู่แต่ถ้าถ้าเราจะมีอะไรที่มันใหม่ๆ เจ๋งๆ สำคัญที่เรามองว่ามันเป็นประเด็นสำคัญเราก็จะแจ้งให้เพิ่ม ก็เฉพาะพวกหลักๆ
- คุณนักรบ : การระบุความต้องการตรงนี้ก็ใส่ไว้ในสัญญาจ้าง
- คุณธรา : ครับ ส่วนใหญ่ก็จะมีครอบคลุมไว้ทั้งหมดอยู่แล้วในการดูแลอาคาร
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง ได้มีการตรวจสอบขอบเขตงานจ้างมั้ยครับว่าทาง Outsource ทำครบหรือไม่ครบเราได้มีการตรวจสอบอย่างนี้มั้ยครับเอาสัญญาจ้างมาเป็นตัวตั้งในการตรวจสอบ
- คุณธรา : คือตรวจสอบเราคงไม่ได้ตรวจสอบกับตัวสัญญาจ้าง เพราะว่าเนื่องจากว่าพวกรายงานหรือว่าปัญหาการแก้ไขปัญหานี้ outsource แต่ละรายก็จะต่างกันแล้วก็อาจจะมีส่วนอย่าง that outsource ไม่มีแต่ทางคณะกรรมการต้องการให้ทำในสิ่งนี้ก็จะมีประสานงานตรงส่วนนี้ซึ่งจะว่าไปแล้วเนี่ยระยะเวลาในการจัดการบริหารอาคารเนี่ยมันอยู่ที่ case by case บางทีมีเรื่องบางเรื่องเกิดขึ้นมาก็มีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของระบบงานให้มันดีขึ้น อะไรประมาณนี้ครับ
- คุณนักรบ : เมื่อสักครู่นี้เป็นเรื่องของความต้องการแล้วทีนี้เมื่อมีความต้องการ เรามีความคาดหวังในคือคำถามนี้เป็นเรื่องของความคาดหวังว่า เราคาดหวังอะไรจากบริษัทจัดการอาคารครับ มันจะใกล้เคียงกับความต้องการ อันนั้นคือความต้องการคือสิ่งที่เราอยากให้เค้าทำอะไรทีนี้เราคาดหวังว่า เป็น expectation มีอะไรที่เราคาดหวังจากบริษัทจัดการอาคารบ้าง
- คุณธรา : สิ่งที่คาดหวังคือเรื่องของขั้นตอนการทำงาน ความรับผิดชอบต่างๆ หากมีกรณีทาง outsource จำเป็นต้องเปลี่ยนผู้จัดการอาคารหรือต้องมีการจ้างเพิ่มพนักงานหรือมีพนักงานลาออกหรืออะไรต่างๆ อย่างนี้ครับเราก็คาดหวังว่าเค้าจะต้องมีมาตรการรองรับกรณีของคนใหม่ๆ เข้ามารับผิดชอบสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ได้ต่อเนื่องในระยะเวลาอันสั้น
- คุณนักรบ : แล้วความคาดหวังในเชิงที่เกี่ยวข้องกับตัวอาคาร เมื่อสักครู่นี้เป็นเรื่องของความคาดหวังเกี่ยวกับตัวระบบ

- คุณธารา : อีกอันหนึ่งที่สำคัญที่สุดก็คือมันก็จะย้อนไปเรื่องความต้องการก็คือเรื่องที่ว่า หากมีกรณีที่มีปัญหาจะต้องแก้ไขจัดการปรับปรุงอะไรต่างๆ คาดหวังจะได้ contractor หรือ supplier ที่ดี
- คุณนักรบ : เราคาดหวังว่าเค้าควรเป็นธุระในการจัดตรงนี้มาให้เรา อันนี้เราคาดหวังว่า เราจ้างแล้วก็เป็นหน้าที่ของคุณที่จะต้องไปสรรหา มีกระบวนการอะไรที่จะให้ มาซึ่งตรงนี้
- คุณธารา : แล้วควรจะเป็นที่ดีที่สุด อย่างยกตัวอย่างว่าถ้าในเรื่องของงบประมาณ ถ้า เค้าทำดีที่สุดได้เท่านี้ ในขณะที่กรรมการต้องเข้าไปดูเองแล้วทำได้ดีกว่า เค้าก็ควรจะทำให้ดีที่สุดเนื่องจากว่าทุกสิ่งทุกอย่างมันก็มี sense ในการ พิจารณาคือบางอย่างเนี่ยมัน สมมติว่าตีราคาออกมาแล้วไม่มีการ negotiate หรือไม่มีการที่มาพยายามในการจัดการอันนี้ก็ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพ
- คุณนักรบ : ที่นี้จากทั้งหมดที่คุยกันมาก็เลยอยากจะทำความเห็นในปัจจุบันนี้ว่า ความเห็นที่มีกับทีมงานปัจจุบันกับทีมงานที่บริหารอยู่ได้รับในปัจจุบันเป็น อย่างไรบ้างครับในเรื่องของความสามารถของบุคลากรที่ประจำอยู่ที่ หน่วยงาน
- คุณธารา : ส่วนใหญ่แล้วก็อยู่กับนานนะครับก็จะมีเฉพาะพนักงานทั่วไปที่อาจจะมีการหมุนเวียนบ้าง แล้วก็ถ้าพูดถึง outsource ของแสนสิริเนี่ยตอนนี้ก็ น่าจะเปลี่ยนผู้จัดการมา 3-4 คน ส่วนใหญ่ก็เป็นบุคลากรที่ค่อนข้างดี คือ หมายถึงว่าทำงานก็ค่อนข้างมีประสิทธิภาพเนื่องจากว่าตรงนี้ก็เชื่อว่า ระบบในการจัดการ ในการสรรหาคนหรืออะไรต่างๆของของทางพลัสก็ ค่อนข้างดีอยู่
- คุณนักรบ : กระบวนการขั้นตอนที่ใช้ในการทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างไรบ้างครับในเรื่องของกระบวนการขั้นตอนการทำงานของเค้าไม่ว่าเป็นเรื่องการนำเสนอ หรือการที่เค้า operate ทุกๆวันเนี่ยครับ ที่ทำให้สามารถตีกัน run ไปได้
- คุณธารา : คือส่วนใหญ่ก็มีการประชุมกรรมการเดือนละหนึ่งครั้งในขณะเดียวกันก็ถ้า เกิดกรณีว่ามีเรื่องเร่งด่วนที่จะต้องนำเสนอก็จะเสนอผ่านทางนิติบุคคล อาคารชุดซึ่งจะเป็นหนึ่งในคณะกรรมการ ทางผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ก็เป็นคนที่ไม่ใช่เป็นทั่วไปนะครับ ไม่ใช่จะมีการแต่งตั้งหรืออะไรแต่จะ

เป็นเจ้าของร่วมโดยตรงแล้วก็ดูแลด้วยคือดูแลโดยตรงเพราะฉะนั้น
กรรมการนิติบุคคลเนี่ยก็กรรมการทุกคนก็มีความไว้วางใจในการให้ช่วย
ดูแลและช่วยตัดสินใจบางเรื่องที่มีความเร่งด่วน ซึ่งพอผู้จัดการนิติอนุมัติ
แล้วก็มีจุดหนึ่งก็คือกรณีถ้าเกิดว่างประมาณเกินสามหมื่นก็ต้องมี
กรรมการอีก 2 ท่านรับทราบแล้วก็อนุมัติในเรื่องนั้น

- คุณนักรบ : concept แบบนี้เป็นที่ทีมงานกำหนดไว้หรือคณะกรรมการเป็นคนกำหนด
- คุณธารา : คณะกรรมการ
- คุณนักรบ : แล้วการทำงานร่วมกันระหว่างกระบวนการในการทำงานของพลัสกับสิ่งที่
ได้ปัจจุบันมัน match กันมั้ยครับกับสิ่งที่ทางคณะกรรมการต้องการ
- คุณธารา : ส่วนใหญ่ก็ match ครับจะมีก็เฉพาะเรื่องบางเรื่องที่มีงบประมาณสูง
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นข้อนี้อาจจะกล่าวได้ว่ากระบวนการขั้นตอนในการทำงานเป็น
การผสมผสานกันระหว่างวัฒนธรรมการทำงานของที่นี้ระเบียบวิธีปฏิบัติที่
นี้กับสิ่งที่ เป็น outsource เข้ามาผสมผสานกันจนกระทั่งได้กระบวนการ
ทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของนิติบุคคลมั้ยครับ เราไม่ได้ใช้
กระบวนการของเค้าทั้งหมด อย่างนั้นใช่มั้ยครับ
- คุณธารา : ครับ ซึ่งตรงนี้เกิดขึ้นก็ตั้งแต่แรกเริ่มเลยนะครับไม่ใช่เฉพาะกับพลัส
กระบวนการที่ทางผู้จัดการอาคาร พนักงานของอาคาร ทางพวกช่างของ
อาคาร อย่างนี้ครับ มันจะมีกระบวนการตรงนี้ในการประสานงานกัน
- คุณนักรบ : คราวนี้เรื่อง tools ต่างๆที่บริษัท outsource เอาเข้ามาใช้ ทางคุณธาราได้
เห็น ได้มีการติดตาม ได้ดูจากอะไรตรงนั้นบ้างมั้ยครับ
- คุณธารา : ไม่ค่อยได้ไปตรวจสอบมากนัก
- คุณนักรบ : เพราะว่า
- คุณธารา : ก็เหตุผลเพราะว่าคุณภาพรวมก็อย่างหนึ่ง แล้วก็มีความมั่นใจว่าระบบตรงนี้เค้า
เพราะระบบ ISO ต้องมีคล้ายๆบุคคลที่ 3 ในการตรวจสอบ ในการดู ก็คิด
ว่าตรงนั้นก็น่าจะไม่มีปัญหาอะไร ที่สำคัญก็คือพอระบบเอกสารซึ่งตั้งแต่
เริ่มต้นก็มีการจัดเก็บอยู่แต่อาจจะเป็นคนละแบบ คนละ style ในการ
จัดเก็บ เพราะฉะนั้นพอทางพลัสเข้ามาจัดการมี ISO เนี่ยก็น่าจะมั่นใจได้
ว่าระบบการจัดการตรงนี้น่าจะเข้ามามาตรฐานของ ISO
- คุณนักรบ : จุดอ่อน สิ่งที่ต้องพัฒนาที่เห็นอยู่ตอนนี้ครับ

- คุณธรรมา : จุดอ่อนคือในเรื่องของค่าบริหารจัดการ ซึ่งบางทีอาจจะปรับสูงขึ้นๆอะไรประมาณนั้นซึ่งอันนี้ก็อาจจะทำให้มันถึงจุดที่มันไม่ค่อยแพร่หรือไม่ค่อยยุติธรรมเท่าไรหนึ่งเนื่องจากว่างานในอาคารก็ค่อนข้างมีระบบการจัดการในอาคารที่มันชัดเจนอยู่แล้วเพราะฉะนั้นสำคัญก็คือคนที่จะเป็นคนใหม่เข้ามา ก็ขอว่าอย่างน้อยเค้าต้องรู้วิธี รู้คือหมายถึงว่าตั้งใจมุ่งมั่นในการศึกษา งานของอาคารและก็สามารถดูแลให้อาคารใช้งานได้ต่อเนื่องและก็ไม่มีปัญหาและก็เรื่องบริการของเจ้าของร่วมหรือว่าผู้เช่าก็ตามใครก็ตามที่เค้ามาใช้อาคารเค้าก็จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- คุณนักรบ : ในตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาที่เราจ้าง outsource มีความกังวลมั้ยครับ มีความกังวลอะไรบ้างในการที่ต้องจ้าง outsource
- คุณธรรมา : จะบอกว่าไม่มีก็คงไม่ได้นะครับก็คงมีบ้างคือถ้ามีก็ประเด็นใหญ่ๆก็จะเป็นสองประเด็นก็คือในเรื่องของความโปร่งใสแล้วก็อีกประเด็นหนึ่งก็คือการปฏิบัติงานมีแค่สองประเด็นนี้
- คุณนักรบ : คือความโปร่งใสโอเคกระจ่าง เคลียร์ในคำตอบมันเอง แต่การปฏิบัติงานนี้ขอคำอธิบาย
- คุณธรรมา : การปฏิบัติงานก็ยกตัวอย่างสมมติว่าถ้าไม่ใช่ของพลัสบางทีบุคลากรที่ส่งเข้ามาคือยังไม่ได้มาตรฐานการทำงาน การดูแล การติดตาม คือการปฏิบัติงานตรงนี้ค่อนข้างล่าช้าบ้าง หรือ ไม่รู้เรื่องหรือบางคนก็ไม่รู้จะจัดการอย่างไรต้องให้กรรมการบอกไปว่าคุณต้องไปอย่างนี้นะ ต้องไปอย่างนั้นนะ อะไรประมาณนี้
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นมันจะโยงกลับไปในคำถามเมื่อกึ่งนี้ในเรื่องของระบบการตรวจสอบ อันนี้เรากังวลเรื่องของการปฏิบัติงานใช้มั้ยครับ แต่ถ้าเรามั่นใจว่าเรามีระบบการตรวจสอบที่ดีความกังวลตรงนี้จะหายไปมั้ยครับ
- คุณธรรมา : ไม่คลาย เพราะว่าเราจะไม่ทราบว่าจะส่งใครมา เราจะไม่ทราบว่าบางทีเค้ารับงานเยอะ มีงานเยอะบุคลากรก็ไม่พอ บางทีก็ไปเอาคนไหนคนนี้มา
- คุณนักรบ : แต่ถ้าเค้ามีระบบตรวจสอบที่ดีเราจะคลายอย่างที่บอกว่าคุณว่าการปฏิบัติ
- คุณธรรมา : เราจะคลายได้ก็ต่อเมื่อเค้าแสดงความสามารถให้เราดู

- คุณนักรบ : แล้วยังไงครับตัวรายงานนั้น การที่มี third party เข้ามาควบคุมคุณภาพในการทำงาน
- คุณธรรมา : ไม่ ยังไม่ใช่อันนี้ก็อยู่ที่ว่าเรา ลักษณะการจ้าง outsource จ้างมาทั้งหมดหรือว่าของอาคารมีพนักงานประจำอยู่แล้วที่มานี้คือเป็นผู้จัดการแล้วก็มาควบคุมดูแลอีกทีหนึ่ง
- คุณนักรบ : แล้วก็ตามความเห็นที่เห็นว่า สิ่งใดเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการอาคาร ที่เกิดจากการให้บริการก็ได้ครับ
- คุณธรรมา : เกิดจากการให้บริการ
- คุณนักรบ : ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทจัดการอาคาร
- คุณธรรมา : มันไม่มีอะไรที่แบบว่าเป็นชัดๆคือมันจะเป็น case by case บอกว่าตรงนี้เป็นปัญหามันไม่น่าจะใช้เพราะว่าบางเรื่องก็อาจจะทำได้ดี บางเรื่องก็อาจจะไม่เต็มที่ไม่สมบูรณ์
- คุณนักรบ : อุปสรรคที่ได้รับจากการจัดจ้าง เมื่อก็เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ outsource ให้บริการไม่ดีหรืออะไรก็แล้วแต่ แต่ที่นี้ปัญหาที่เกิดจากการจ้างงาน
- คุณธรรมา : ส่วนใหญ่ก็มีในเรื่องของ rate ในการจ้างงานคือเรื่องของค่าบริหารจัดการ ตรงนี้ครับก็ต้องสมเหตุสมผล
- คุณนักรบ : ก็เป็นเรื่องราคานะครับ
- คุณธรรมา : ก็มีตรงนี้ก็มีส่วน อย่างยกตัวอย่างว่างานแต่ละเดือนมันก็มีระบบการจัดการอะไรทุกอย่างก็ชัดเจนตัวผู้จัดการที่ทำอยู่ก็มีความสามารถแต่พอคนนี้ออกไปคนใหม่เข้ามาอาจจะไม่มีความสามารถเท่ากับคนเดิมในขณะที่ค่าบริหารก็จะขอขึ้นอะไรประมาณนี้ ถ้าเป็นลักษณะอย่างนี้ก็ไม่สมเหตุสมผล
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นถ้าหากว่า เราจะเห็นว่าเค้าขอขึ้นราคามาเนี่ย
- คุณธรรมา : ปกติเราก็จะมีปรับให้ก็เพราะว่าคนที่มาทำงานเนี่ยก็ควรจะได้มากขึ้น
- คุณนักรบ : ถ้าเค้าเสนอปรับราคาในการบริหารมา คุณขึ้นราคาแล้วคุณจะให้อะไรเราเพิ่มมั้ง ประมาณนั้น ว่าถ้าคุณจะขึ้นราคาจากเท่านี้เป็นเท่านี้เพราะฉะนั้นแน่นอนเราคงไม่ได้อยากได้สินค้าในแพคเกจเดิมเราก็อยากได้อะไรที่เพิ่มมากขึ้นเพราะว่าเราจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้น

- คุณธารา : ถูกต้อง
- คุณนักรบ : จากเดิมจ่ายแสนหนึ่งแล้วปีนี้จ่ายแสนสอง แล้วสองหมื่นที่เพิ่มขึ้นมาเราจะได้อะไรเพิ่มใช้มั้ยครับ ประมาณนั้น
- คุณธารา : ครับ
- คุณนักรบ : ในช่วงของระยะเวลาการจ้างที่ผ่านมามันทั้งหมดนั้น มันรู้สึกว่ามีเหตุการณ์หรืออะไรก็ได้ที่รู้สึกว่าจะประทับใจในการทำงานของการบริหารอาคาร
- คุณธารา : ก็มีหลายอย่างยกตัวอย่างเช่น ช่วงที่มีความเป็นห่วงเรื่องน้ำท่วมก็มีการที่กระตือรือร้นในการดูแล ก็สมัยก่อนเวลามีเกิดเหตุบางอย่างที่กระทบกับตัวอาคารกระทบกับการใช้งานวันหยุดราชการอย่างเนี่ย เค้าก็โทรรายงานทางมือถือ ถึงแม้เป็นวันหยุดราชการอย่างเนี่ย แล้วก็คือว่า take action ทันทีในการเข้ามาในการที่จะประสานงานเรียก supplier หรือ contractor เช่นเรื่องไฟ เรื่องอะไรต่างๆอย่างเนี่ยก็เรียกเข้ามาเร่งด่วน
- คุณนักรบ : กลับกันในทางที่รู้สึกแย่ ไม่ดีเลย
- คุณธารา : คือถ้าของทางพลัสจะไม่ค่อยมี มีน้อยคือไม่ถึงขนาดที่ว่าทำให้เรารู้สึกแย่มากๆ อาจจะมีบ้างก็บางกรณีที่งานล่าช้าไปนิดหนึ่งหรือว่าการจัดการไม่เต็มที่เท่าที่ควร
- คุณนักรบ : ก็จะเป็นประเด็นเรื่องงานล่าช้าใช้มั้ยครับ เรื่องการจัดการ....
- คุณธารา : ที่ไม่เต็มที่ ก็คล้ายๆว่าควรจะทำสิ่งนี้แต่ไม่ได้ทำ อย่างยกตัวอย่างว่าสมมติว่ามีงานชิ้นหนึ่งเนี่ยปกติต้องมีคล้ายๆว่า 3 รายมาประมูล ทีนี้บางที่อาจจะมีเส้นผมบังภูเขาเช่นว่าถ้าไม่ทำวิธีนี้ ทำอีกวิธีนี้จะ save กว่าอะไรอย่างนี้นะครับ อันนี้พูดถึงเฉพาะบางกรณี ไม่ใช่ทุกกรณี บางกรณีเค้าก็ทำได้เต็มที่ก็ได้ดี แต่บางกรณีก็ไม่ถึง ซึ่งตรงนี้จะว่าไปคนเราก็ไม่ได้เก่งกันทุกคนบางเรื่องกรรมการก็มองไม่ถึงเหมือนกัน บางที่ outsource เค้ามีประสบการณ์เค้าก็ทำมาซึ่งบางทีคณะกรรมการก็มองไม่ถึงเออ มันมีแบบนี้ด้วย อย่างเนี่ยมันก็ผลดีก็มี มัน case by case
- คุณนักรบ : มีการตรวจสอบหรือกระบวนการอะไรก็แล้วแต่ที่จะประเมินผลสำเร็จของการจัดการอาคารมั้ยครับ ใช้วิธีอะไรในการประเมินการตรวจสอบการทำงานของ outsource

- คุณธารา : ก็น่าจะดูว่า คือเนื่องจากว่าตึกเราทำมานานแล้วคนก็ค่อนข้างเยอะ มันอาจจะมีส่วน Case อาจจะเกิดเหตุบางกรณีที่ทำให้การใช้อาคารอาจจะหยุดชงักชั่วคราว อย่างเช่นกรณีมีน้ำไหลลงไปลิฟต์หรือกรณีน้ำมันรั่ว วันหยุดอะไรประมาณนี้นะครับ อาจจะมีพวกนี้บ้างแล้วก็โดยทั่วไปเนี่ยการจัดการบริการแล้วก็การใช้ประโยชน์อาคารก็ไม่ค่อยมีความติดขัดก็ค่อนข้างโอเค
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเราประเมินผลสำเร็จของงานจากอะไรครับ
- คุณธารา : ผลสำเร็จก็อยู่ที่ case by case อีกว่ามันอยู่ที่ case ไหน ปัญหาเกิดแล้วมันใช้เวลานานในการที่จะตัดสินใจในการที่จะตัดสินใจในจะครับว่าจะ go for ตรงไหนจะเลือกวิธีที่หนึ่ง หรือเลือกวิธีที่สองหรือจะทำอย่างไรตรงนี้บางกรณีอาจจะไม่คล่องตัว ไม่เร็วเท่าที่ควร บางที่มันอาจจะมียุทธวิธีที่สามารถจะจัดการได้เร็วกว่านี้
- คุณนักรบ : ไม่มีลักษณะเป็น KPI ตายตัวว่าจะต้องทำได้เท่านั้นเท่านี้ เราไม่ได้วัดผล outsource อย่างนั้นไหม้ยครับ การประเมินผล outsource คือเราก็ดัดเป็น case ไปเลย
- คุณธารา : สมมติถ้าเดือนนี้มันไม่มีอะไร เราก็ไม่มีอะไรที่จะต้อง
- คุณนักรบ : ถือว่าได้ตามวัตถุประสงค์ในการจ้างงาน
- คุณธารา : แต่พอมันมีอะไรขึ้นมา คือจากตอนที่มันมีอะไรกับผลสำเร็จของงานเนี่ยมันอาจจะใช้เวลาสมมติถ้าบอกว่าเรื่องแบบนี้ถ้าเกิดว่าเป็นเจ้าของสามารถตัดสินใจได้มันก็น่าจะเสร็จภายในสมมติว่าสองอาทิตย์แต่ในรูปของคณะกรรมการในรูปของการบริหารจัดการตรงนี้นั้นต้องทำทุกอย่างให้มีรายนี้ รายนี้มาเสนอ รายนี้เสนอแบบนี้ รายนั้นเสนอแบบนี้ แต่บางทีเนี่ยคณะกรรมการเค้าไม่ได้รับทราบในรายละเอียด บางทีก็มองถึงเวลาก็บอกว่าอาจจะมองไม่ได้ชัดเจนว่ามันควรจะอย่างไรซึ่งตรงนี้แทนที่ว่าจะเสร็จ 2 อาทิตย์มันไปเสร็จเดือนกว่า สมมตินะครับ ตรงนี้ก็อาจจะผมก็เคยชี้แจงไปว่าบางเรื่องถ้ามีความจำเป็นก็อาจจะต้องมีการประสานงานล่วงหน้า คือหมายถึงว่าแทนที่จะเดือนครึ่งก็หาวิธีที่จะย่นตรงนี้ให้มัน เพราะว่าเนื่องจากว่าตัดสินใจเองไม่ได้อย่างน้อยๆก็ตั้งว่าตรงนี้ถ้าปรึกษาท่านนี้ คุณ

- กับท่านนี้ รูปแบบจะอย่างนี้ๆออกมารายละเอียดเป็นอย่างนี้ บางที่แทนที่จะเสร็จเดือนครึ่งมันเสร็จได้แค่เดือนหนึ่ง
- คุณนักรบ : เรื่องของกระบวนการจัดการหรือการประเมินผลสำเร็จจากการทำงานของ outsource ก็ะวัดกันที่ภาพรวมของงานที่เกิดขึ้น หนึ่งคืองานอาคารต้องไม่สะดุดติดขัด แล้วพอเวลาเกิด case มาแล้ว กระบวนการในการแก้ไขปัญหาของเค้ามียุทธวิธีมากน้อยแค่ไหน สามารถทำให้ระยะเวลาของงานมันเสร็จได้เร็วขึ้น ถ้าทำได้เช่นนี้เนี่ยในทุก case ที่เกิดอะไรขึ้นมาที่ว่าเนี้ยก็ถือว่าการทำงานทั้งหมดของ outsource ก็ประสบความสำเร็จ สรุปประมาณอย่างนี้ไหมครับ
- คุณธรา : ใช่ครับ ประมาณนี้
- คุณนักรบ : อยากทราบว่าในกระบวนการที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารถ้าหากว่าต้องมีการเปลี่ยนหรือทำสัญญาใหม่หรืออะไรใดๆก็ตาม กระบวนการในการคัดเลือกที่จะเอาบริษัทใหม่เข้ามามันจะมีกระบวนการอะไรยังไง มีวิธีคิดอย่างไรที่จะได้บริษัทใหม่ขึ้นมา บริษัทนั้นต้องเป็นอย่างไร เค้านั้นต้องเป็นอย่างไร มีหลักเกณฑ์อะไรบ้าง
- คุณธรา : มีสามขั้นตอน ขั้นตอนแรกก็คือดูจากว่า ณ ปัจจุบันนี้คนที่จัดการอาคารมีเจ้าใดบ้างแล้วก็อาจจะขอ reference มาดูของแต่ละเจ้า พอได้เห็น reference แล้วก็คืออาจจะต้องคัดออกมาแค่เหลืออาจจะ 2-3 เจ้าก็ตาม แล้วก็เค้าก็จะมา present ให้เราฟังว่าของเค้าจะมีการจัดการอย่างไร แล้วก็คงมีเรื่องพิจารณา เรื่องของค่าบริหาร เรื่องของระบบการจัดการที่เค้ามีอยู่และก็การคุยเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับการบริหารตึกเนี่ยบางที่เค้าอาจจะ sense ว่าเค้ามีความสามารถแค่ไหนอย่างไร เสร็จแล้วก็เรื่องที่สำคัญก็คือว่าถ้าเลือกแล้วก็ต้องมีระยะเวลาในการทดลองที่สำคัญคือเค้าจะต้องส่งบุคลากรหรือผู้จัดการที่มีความสามารถ ตรงนี้ก็จะช่วยในเรื่องของการพิจารณาตรงนี้ครับ
- คุณนักรบ : เมื่อกี้คือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก ที่นี่สิ่งที่ปรารถนาจะให้เห็นในวันที่เค้า present เมื่อกี้พูดข้อหนึ่งว่าจะมี present ที่นี่สิ่งที่ปรารถนาหรือสิ่งที่ต้องการเห็นใน present ของเค้าอยากให้เห็นเป็นอย่างไร
- คุณธรา : ระบบการจัดการ

- คุณนักรบ : เรื่องแผนงานอะไรต่างๆละครับ
- คุณธारा : ผมคิดว่าถ้าเค้ามีประสบการณ์เค้าจะมี format ตรงนั้นอยู่แล้วแต่ตรงนั้นมันไม่สำคัญเท่ากับคนที่เค้าจะส่งมา
- คุณนักรบ : ต้องเห็น profile ของคนนั้นก่อน
- คุณธारा : ไม่จำเป็นครับ
- คุณนักรบ : ต้องพามาแนะนำเลยมั๊ยครับ
- คุณธारा : คือพามาก็ตีงดีกว่า
- คุณนักรบ : คือเราได้เห็นคนที่เค้าจะมาทำงานร่วมกับเราเลยในวันที่มาเสนองานกันเลย
- คุณธारा : ก็ดีกว่า คือถ้ามีก็ดีกว่า แต่ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยได้พามา
- คุณนักรบ : รูปแบบการรายงานละครับ อยากเห็นรูปแบบการรายงานเป็นอย่างไรที่ดูแล้วเราจะรู้สึกว่าคุณเค้าเห็นในภาพรวมของอาคารของเรา
- คุณธारा : ถ้าความเห็นส่วนตัวตรงนี้ก็ไม่น่าสำคัญเท่ากับคนที่เข้ามาทำเนื่องจากว่าแต่ละแห่งทำprofile ก็ต้องดูพอใช้ได้ ขอบเขตงานอะไรต่างๆ format ก็มีชัดเจนอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นเราดูเราก็พอทราบละครับว่ารูปแบบก็เป็นแบบนี้แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือเรื่องของบุคลากรที่จะส่งเข้ามารับผิดชอบตรงนี้ครับสำคัญ

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณพัชรินทร์ ตันติกรพันธ์
 ตำแหน่ง : ประธานกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด อาคารสิรินรัตน์ ทาวเวอร์
 วันที่ : 12 มกราคม 2555

- คุณนักรบ : เป็นที่ทราบอยู่แล้วว่าอาคารสิรินรัตน์นี้มีรูปแบบการบริหารที่เป็นนิติบุคคลอาคารชุดพอจะมีประวัติคร่าวๆมั้ยครับของอาคารแห่งนี้ มีต้นกำเนิดมาอย่างไร ทำไมถึงสร้างอาคาร ขอคร่าวๆก็พอครับ
- คุณพัชรินทร์ : ข้อมูลอันนี้พี่คงไม่ทราบตั้งแต่แรกนะคะ เพราะว่าตอนที่เข้ามาเริ่มซื้อที่นี้ รู้สึกเค้าจะบริหารกันเองก่อน รู้สึกจะมีกลุ่มทุนหลักๆนะก็มีกลุ่มของตระกูลอัครวิ ที่เค้ามีที่ติดอยู่แถบนี้เยอะแยะเลยแล้วก็ซื้อเซ็นทรัลเท่าที่ทราบนะคะ มีเซ็นทรัลแล้วก็ใหญ่ๆเป็นรุ่นก่อตั้งประมาณ 4-5 คนละ ตอนนั้นที่เข้ามาพี่ย้ายมาที่นี้ปี 1995 ตอนนั้นตึกน่าจะเสร็จประมาณ 3-4 ปีแล้ว และตอนนั้นรู้สึกว่าเค้ายังไม่มีผู้บริหารก็คือบริหารกันเองในระยะเริ่มแรก จนกระทั่งพี่ได้มีโอกาสเข้าไปประชุมของนิติคณะก็เลยหลังๆเนี่ยก็มีการเสนอว่าถ้าจ้างเราหา outsource มาบริหารดีกว่า ตอนนั้นพี่ยังไม่ได้เข้าไปคลุกคลีนะ แล้วก็ตั้งแต่นั้นมาก็ใช้บริการของ พลัส มาตลอด บริหารเองประมาณ 3-4 ปี
- คุณนักรบ : บริหารเองช่วง 3 ปีแรกใช้มั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : 3-4 ปีแรก ใช่คะ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นมันก็จะสอดคล้องกับคำถามแรกเลย
- คุณพัชรินทร์ : คุณหมอมที่เค้าเป็นผู้จัดการอาคาร คุณหมอมอภวิวัฒน์ที่เค้าเป็น foundation เค้าเป็นผู้จัดการอาคารแล้วตอนนั้นเค้าบริหารเอง ช่วงนั้นคิดว่าที่เค้าบริหารเองเพราะ อย่างชายไม่หมดคิดว่ะ อาจจะไปแล้วบ้าง อาจจะเหลือบางห้องอะไรอย่างงี้ เค้าก็เลยยังบริหารเองอยู่แล้วจนกระทั่งชาย

- หมดแล้วเค้าก็มีธุรกิจส่วนตัวของคุณหมอด้วยเพราะว่าพี่เคยเข้าประชุมกับคุณหมอ เค้าก็เลยลาออกจากการผู้จัดการอาคารนานแล้วละ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นพอถึงประเด็นตรงนี้ก็เลยอยากทราบว่าในฐานะที่คุณพัชรินทร์เป็นประธานกรรมการบริหารของอาคารนิติบุคคล ก็เลยอยากจะทำว่าเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางในการจ้าง outsource เข้ามาบริหารอาคารแห่งนี้แทนที่นิติบุคคลจะบริหารอาคารแห่งนี้เอง
- คุณพัชรินทร์ : ทางพนักงานที่เค้าก็เคยปรึกษาก็คือเคยถามเหมือนกัน คือจริงๆแล้วเอาเป็นว่า คือคนจะทำงานเนี่ยยิ่งตึกเก่ามันจะมีปัญหาจุกจิกเยอะมากเดี๋ยวโน้นเสียนี่เสียด คุณจะต้องมีบุคลากรให้พร้อมอะคะ ที่คุณจะต้องดูแลเองคือพี่เข้าใจว่าการบริหารงานปีนึง budget มันเยอะ พี่ถึงว่าทำไมไม่ถึง 50% เพราะค่าบริหารงานค่อนข้างที่จะพอสมควรสำหรับนิติ แต่ที่นี้อย่างเราเป็นแค่เจ้าของร่วมคือทุกคนเนี่ยก็รับทราบแล้วว่ามีคนมาดูแล แล้วนิติทำคือต้องให้อยู่ได้ ไม่ต้องการกำไร อันนี้ความเห็นส่วนตัวพี่นะ แล้วค่าบริหารเค้าก็จะขอขึ้นทุกปี
- คุณนักรบ : ค่าบริหารหมายถึงบริษัทที่บริหารอยู่ปัจจุบันของพลัส
- คุณพัชรินทร์ : ใช่ของพลัส เค้าก็จะมีขอขึ้นค่าบริหารเนื่องจากเงินเฟ้ออะไรก็ว่าไป ค่าครองชีพก็มีการขึ้น เหมือนเค้าต้องมีการขึ้นเงินเดือนให้กับคนที่มาดูแล อันนี้เราพอทราบได้แต่ตัวเลขก็จะเยอะตกเดือนนึงก็พอสมควรแต่ที่นี้ตัวเองที่มองอะว่าหนึ่งเราจะบริหารเองเราต้องพร้อม คุณจะต้องมีทีมทุกทีมที่มา support เพราะตึกเก่า
- คุณนักรบ : ขอโทษนะครับ เก่านี้กี่ปีครับที่นี้
- คุณพัชรินทร์ : พี่มา 1995 ตอนนั้นมัน 2012 ก็ตึกนี้ประมาณ 20 ปีแล้ว เดิวนั้นเสียดี้เสียดี้ที่นี้ถ้าเราต้อง support ทุกอย่างจะต้องมีคนให้พร้อมถ้าคุณไม่ต้องพึ่งคนอื่น แล้วคุณต้องคำนวณดูว่าที่คุณจ้างมาแล้วมันคุ้มมั้ยเพราะว่าอย่างพี่ที่บอกตั้งแต่แรกว่านิติเนี่ยอยากให้มีมัน run อยู่ได้แต่ไม่ต้องการกำไร
- คุณนักรบ : อันนี้ถือเป็น concept เลยมั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ส่วนตัวพี่ แต่ว่าอย่าลืมนะเวลาเราจะทำอะไรต้องเข้าไปประชุมทุกเรื่องเจ้าของร่วม ไม่ว่าจะอะไรก็แล้วแต่ น้องเค้าก็เคยเข้ามาปรึกษา “พี่เราทำอะไรไม่ได้หรอก” เพราะว่า 2-3 ปีที่ผ่านมาก็มีติดลบบ้างนะคะ เพราะว่าตึกเก่า

คุณเปลี่ยนสริงลิปต์ตัวนี้ก็หลายแสนแล้ว แล้วเราก็เก็บค้ส่วนกลางถูก เพราะว่าตึก 20 ปีแล้ว แล้วอยู่ด้วย location ด้วย แล้วเริ่มแรกเหมือนที่บอกว่าเจ้าของบริหารเองเค้าก็เหมือนกับไม่ได้เอากำไร เพราะอย่างคุณหมอนี้ค่าน่ารักมาก เมื่อก่อนก็ set ตารางเมตรละ 25 บาทต่อตารางเมตร ค้ส่วนกลาง พอเกิด crisis คุณหมอก็ตดเหลือ 20 บาท แล้วทางลูกบ้านก็ enjoy มาหลายปีจนกระทั่งปีนี้ขอขึ้นกลับเป็น 25 บาทเพื่อจะให้การขาดทุนมันลดลง ที่นี้อย่างที่พี่บอกทำไมเราต้องหาคนอื่นมาบริหารเค้าก็หารายได้เข้ามาด้วย คืออย่างข้างล่างเราพอมีที่ที่ไหนให้เค้าเช่าทำเงินให้หนีติได้ ทางพลัสก็จะดูแลให้เค้าจะรู้ว่าช่วงไหนมีใครมาเหมามาใครมาติดต่ออะไรเรายังไง ซึ่งเจ้าของร่วมนะถ้าไม่มีเวลาไปดูแลจริงๆคุณทำไม่ได้ เพราะว่าเจ้าของร่วมแต่ละคนเค้ามีกิจการของเค้าอยู่แล้ว อย่างพี่เนี่ยเพื่ออาคารเราเราต้องสนใจต้องติดตามเราจะละเลยไม่ได้ ไม่ใช่แบบ “เฮอไม่เป็นไรเค้าทำดีอยู่แล้ว” บางครั้งเราก็ออกความเห็นบ้าง ออก idea บ้าง “อย่างนี้ดีมั๊ย อย่างโน้นดีมั๊ย” เพราะว่าเราถือเป็นเจ้าของร่วม อยู่แล้วเราอยากให้ตึกมันดูดี เพราะฉะนั้นพี่ถึงบอกว่าที่พี่ไม่เห็นด้วยกับการไม่มีบริษัทบริหารเนี่ยพี่ไม่เห็นด้วยเนื่องจากว่าเราไม่ต้องการกำไรเพียงแต่ว่าอย่าต้องให้ขาดทุนเยอะแล้วคนที่บริหารอย่างเช่นพลัสบริหารเนี่ย ที่ผ่านมามีเค้าทุ่มที่มากน้อยแค่ไหนหรือทำลูปหน้าบ้ดจุมก พวกนี้เราประชุมเรื่อยๆเราจะรู้ว่าเค้าหาข้อมูลจริงนะ เค้าต้องการ save ให้บริษัทจริงนะ อะไรอย่างนี้คะ คือมันพอสัมผัสได้

คุณนักรบ : ที่นี้ขออนถามกลับมามี key word ตัวหนึ่งที่บอกว่าบริหารอาคารที่นี้ไม่ต้องการกำไร ขอให้อาคารมันดูดี ที่นี้มันจะมีผลกระทบกับตัวมูลค่าทรัพย์สินมั๊ยครับว่าถ้าเรา maintain ไปเรื่อยๆแบบนี้มันจะทำให้ทรัพย์สินมันเก่กลง

คุณพัชรินทร์ : ไม่ พี่มองกลับกัน ถ้ามีอย่างนี้คือเค้าจะทำให้ตึกดีกว่านี้ไม่ได้ไง เนื่องจากตึกเรามันเก่เค้าต้องทำให้ดูดีตลอดเวลา หนึ่งปลอดภัยต้องมาก่อน ไม่ว่าจะลิปต์หรืออะไรก็แล้วแต่ต้องให้อาคารดูดี ปลอดภัย เพราะฉะนั้นถึงบอกว่าเราเสียตรงนี้เราต้องได้กลับมาไม่ใช่ว่าเค้าทำแล้วดูแย่ง ถ้าทำแล้วดูแย่งเราไม่เสียเงินให้เค้าดีกว่า

- คุณนักรบ : เป้าหมายก็คือทำแล้วให้อยู่ในสภาพที่ดีแต่ไม่ได้มีเป้าหมายว่ามันต้องสร้างมูลค่าเพิ่มให้อาคารแห่งนี้
- คุณพัชรินทร์ : มูลค่าเพิ่มจริงๆแล้วเนี่ยตาม area มันจะมีมูลค่าเพิ่มโดยตัวของมันอยู่แล้ว ตึกนี้มาเมื่อก่อน Lotus ไม่มีเป็นลานจอดรถ container มันไม่ใช่เหมือนปัจจุบันนี้คือพอมันมีนี่ปั๊บมันสร้าง value ขึ้นมาเอง โดยกฎเกณฑ์ทางสิ่งแวดล้อม เพียงแต่ว่าตึกเราอย่าให้มีชื่อเสียงเสีย ลิฟต์ติดตลอด ไฟดับตลอด อะไรอย่างนี้ บางทีลูกบ้านอาจจะไม่สบายใจอย่างลิฟต์ค้างอย่างเนี่ยซึ่งบางตึกเป็น เมื่อก่อนที่อยู่แถวสีลมอะ ลิฟต์ค้างนี่ถือเป็นเรื่องปกติถ้าไม่ค้างผิดปกติ อันนั้นสีลมนะ นั่นคือไม่มีคนมาดูแลซึ่งเมื่อก่อนนี้อาจจะยังไม่มีเมื่อประมาณ 20-30 ปีที่แล้วที่พวกบริหารมันมาที่หลัง อย่างพลัสเค้าย ปลุกบ้านขาย ทุกอย่างเค้ามีหมดอะบุคลากรด้านวิศวกรรม ทุกอย่างเค้าครบ พร้อมอะ เรายังเชื่อถือเค้าได้ ชื่อเสียงด้วยนะ
- คุณนักรบ : ที่นี้ทราบแล้วว่าเหตุผลที่เราใช้ outsource บริหารมันมาจากอะไรบ้างที่นี้ อยากทราบต่อไปว่าสิ่งที่ทางคุณพัชรินทร์ต้องการจากบริษัทบริหารอาคาร นั้นก็หมายความว่าสิ่งที่ต้องการจากบริษัทพลัส ณ ตอนนี้คือจะขอคำอธิบายว่ามีอะไรบ้างที่มีความต้องการอยากให้เราพลัสทำให้เรา
- คุณพัชรินทร์ : ก็อย่างที่พี่เกริ่นเมื่อสักครู่เนอะคะว่าการบริหารอาคาร อาคารมีหลายส่วน ด้านความปลอดภัยคือ security พวกยาม เรื่องความสะดวก พวกนี้จะมี term ของมัน แล้วอย่างที่พี่บอกว่าพี่เห็นว่ามันต้องมี outsource เพราะอะไร เพราะว่าเราเจ้าของร่วม ไม่ใช่เราจะหุ้มเทไม่ได้ ไม่ใช่ แต่ทุกคนมีกิจกรรมของตัวเองเพราะที่นี้ไม่ใช่ที่พักอาศัยส่วนมากเค้าก็มีทุกอย่างที่ต้องดูแล แล้วก็ให้มาทำทุกอย่างก็ไม่ได้ เพราะฉะนั้นการที่มี outsource อย่างที่บอกเมื่อกี้คือความปลอดภัย เค้าต้องหาบริษัทที่เชื่อถือได้ ไม่ใช่ถูกอย่างเดียวแต่ที่ไม่มีคุณภาพเราก็ไม่ต้องการคือเค้าต้องหาทีม รปภ ที่มีคุณภาพเค้าต้อง screen มาให้เรา เค้าต้อง screen ทุกอย่างเพื่อเสนอกรรมการแล้วหาสิ่งที่คิดว่าดีที่สุดแล้วต่อรองให้เราซึ่งบางครั้งถ้าเค้าเกิดดูแลหลายๆที่เค้าจะมี profile ว่ามีบริษัทอะไรบ้างคือเค้าอยู่วงการนี้ เค้าจะรู้ว่า รปภ เนี่ย ที่แนวหน้าจะมีก็ที่แล้วเค้าก็คงประมาณได้ว่าอาคารเราเนี่ย มีตัวเลขขายได้เท่านี้เราสามารจะ match กับที่ไหน ทุกคนก็อยากได้ดีที่

- สุดแต่ถามว่าคุณเอาดีที่สุดเข้ามาเนี่ย คุณไม่ใช่โรงแรมห้าดาวคุณจำเป็น
 มั้ยที่ต้องไปจ่ายแพง อันนี้คือสิ่งที่มอง
- คุณนักรบ : ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพงานที่ได้รับ
- คุณพัชรินทร์ : ถูกต้องค่ะ แล้วเค้าต้องหาสิ่งที่ดีที่สุดเปรียบเทียบมาให้เราดูด้วยนี่คือ
 การบ้านของ outsource ที่เค้าต้องทำมาเสนอ
- คุณนักรบ : อันนั้นคือส่วนหนึ่ง แล้วนอกเหนือจากนี้ล่ะครับ เพราะผมเข้าใจว่าตัว
 requirement จริงๆที่ต้องการจากบริษัทบริหารอาคารน่าจะมีหลากหลาย
 มุมมอง หลากหลายประเด็น เพราะตอนนี้เป็นเรื่องพื้นฐานแล้วอยากได้คือ
 งานจัดการอาคารต่างๆไปอยากได้แน่ๆ แล้วนอกเหนือจากนี้ล่ะครับ ใน
 ความรู้สึกเลยนะครับ คือในความรู้สึกที่เราเป็นประธานกรรมการแล้ว
 อยากให้บริษัท outsource โดยพลัสเนี่ย อยากให้ทำอันนั้น คือทำงานแทน
 โดยที่เราตัดสินใจอย่างเดียวคอยพิจารณาเงื่อนไข คอย....
- คุณพัชรินทร์ : มันพูดยากนะเดี๋ยวนี้ตอนนี้เค้าก็ทำอยู่แล้วนะ ทำอาคารให้ดูดี ถึงเวลาต้อง
 Renovate อะไรบางอย่างอย่างภูมิสถาปัตย์หน้าตึกเนี่ยมันถึงเวลาที่ต้อง
 ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง
- คุณนักรบ : โอเคเลย อยากได้โอเคเลย
- คุณพัชรินทร์ : ด้วยๆว่าจะทำอย่างไร หารายได้เพิ่มขึ้นเค้าจะต้องมีแบบ “เออพี่อันนี้น่าจะ
 ทำอย่างนี้ได้เนาะ อันนี้น่าจะทำอย่างนี้ได้เนาะ” ซึ่งที่ผ่านมาเราเห็นเค้าทำอยู่
 พี่เลยนึกไม่ออกว่าอะไรควรได้จากเค้ามากกว่านี้เพียงแต่ว่าสิ่งที่มันควรจะมี
 มีการแข่งขันไม่ใช่ผูกขาด มันควรจะมี outsource คนอื่นเข้ามาบิด อะไร
 อย่างนี้สมมติว่าถ้าเกิดพลัสหมดสัญญา แต่ต้องหาคนที่สมน้ำสมเนื้อ
 เพราะว่าการบริหารอาคารมันรับผิดชอบเยอะถ้าไม่ reliable เราก็ไม่กล้า
 ใช้ ถึงแม้ถูกกว่า เราไม่รู้จะ เราก็ไม่กล้ารับผิดชอบเพราะเนื่องจากว่าเรา
 เป็นเจ้าของร่วมถึงแม้จะนั่งตำแหน่งประธาน แต่มันก็ต้องรับผิดชอบ ต้อง
 ดูแล
- คุณนักรบ : พูดถึงประเด็นนี้ มันมีเรื่องความโปร่งใสมั้ยครับ คือมีความรู้สึกที่ว่าถ้าเรา
 บริหารกันเองมันจะเกิดความรู้สึกว่าไม่โปร่งใสในการทำงานเราก็เลยให้
 บริษัท outsource ไปบริหารเลย

- คุณพัชรินทร์ : ด้วยพี่ว่า คือก่อนที่จะ outsource บริหารเนี่ยพี่ไม่ทราบว่าคณะเดิมเก่าเค้ากังวลเรื่องนี้เปล่า แต่ว่าพอมีเรื่องนี้ทุกอย่างที่เค้าทำมันเปิดเผยอะ
- คุณนักรบ : คือถ้าเป็น outsource เนี่ยเปิดเผย แล้วก็โปร่งใส แต่ถ้าบริหารกันเองอาจรู้สึกกังวล
- คุณพัชรินทร์ : คือพูดง่าย ๆ อย่างสมมติว่าไม่มีใครอยากทำหน้าที่นี้หรือถ้าไม่ใช่ outsource พี่บอกได้เลย ถูกปะ มันมีแต่จะเข้าเนื่อ เราไม่ได้อะไรอะ เราทำเพื่อหลายคนแต่บางคนเข้าใจ บางคนไม่เข้าใจ อย่างเมื่อกี้ที่บอกคำว่าโปร่งใสพี่ก็เลยมาคิดว่าจริงๆให้ outsource จบ เพราะมีตัวอย่างไม่นานเนี่ย condo ที่หัวหินเมื่อก่อนเคยให้พลัสดูแล ที่นี้บ้านพักอาศัยกับอาคารสำนักงานไม่เหมือนกัน แล้วบ้านพักอาศัยหลายๆร้อยยูนิตมีส่วนกลางเยอะ มีสระว่ายน้ำเยอะ บริหารกันเองเหนื่อยนะเค้าเพิ่งยกเลิกไปปีที่แล้ว พี่ก็ตกใจนะ คือโอเคปีนึงเรารู้ว่ามันแพงแต่คุณมาดูตัวเอง คุณดูได้เหมือนเค้ารีเปล่า จุดหนึ่งที่เจอก็คือจริงๆเข้าไปอยากแค่วะเข้าห้องน้ำไม่ได้ขึ้นไปห้องหรือ ยามปล่อยเข้ามาเฉยเลย แต่ว่าอันนี้พี่ยังไม่ได้เข้าประชุมร่วมนะ หนึ่งอย่างที่เราไม่พอใจคือพอเปลี่ยนคนบริหารปั๊บ เราเจอแบบนี้ เอ๊ยมันไม่ใช่อะ สองที่เพิ่งเจอไม่ได้ไปพักค่าน้ำห้องนึง 300 กว่าบาท พี่ก็ต้องโทรไปโวยซี พี่ไม่ได้ไปพักนะ ค่าน้ำบ้านที่มีบ่อปลาด้วยเพิ่ง 5-6 ร้อย อันนี้พี่ไม่ได้ไปพักพี่ต้องจ่ายค่าน้ำ 300 กว่าบาท เค้าตอบพี่ไม่ได้ อันนี้คือข้อแตกต่างที่มีคนดู กับไม่มีคนดู ตอนนั้นเค้าบริหารกันเอง ซึ่งอย่างถามพี่ พี่จ่ายเท่าเดิมถ้าคุณซัวร์ว่าคุณบริหารเองได้ คุณต้องทำให้ดีกว่าเค้าเพราะคุณเป็นเจ้าของ ไม่ใช่แย่งลง แล้วอันนี้มันเป็นนิติบุคคลหมด เป็นบริษัท ส่วนกลางที่คุณจ่ายไปนิติบริหาร ค่าส่วนกลางทุกบริษัทเอามาเป็น expense ได้ พี่จะประหยัดทำไม ถูกมั๊ย? มันก็ไม่ว่าจะประหยัดทำไม เราเอาแบบตึกเราไม่โทรม ดูดีในสายตา visitor มา แค่นี้ทำให้ดูดีตลอด เสมอต้นสบายปลายเราก็พอใจแล้ว
- คุณนักรบ : ที่นี้มาถึงในกระบวนการ เน้นอนเราจ้าง outsource แล้ว เรามีความต้องการแล้วที่นี้ในความต้องการตรงนั้นในการเขียนข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ขอบเขต ที่เราต้องให้เค้าทำ ผมไม่ทราบว่าที่นี้มีขั้นตอนหรือกระบวนการกำหนดขอบเขตนั้นอย่างไร ขอบเขตงานในสัญญาจ้าง ใน

- สัญญาจ้างมันจะมีระบุขอบเขตใหม่มั้ยครับว่างานรักษาอาคารต้องทำอะไร
ตัวขอบเขตงานตรงนั้นมันถูกสร้างขึ้นมาได้อย่างไรทางนี้กำหนดเอง หรือให้
ทาง outsource กำหนดมาแล้วเราเป็นคน prove
- คุณพัชรินทร์ : เนื่องจากว่าพี่เป็นกรรมการมาก่อน สมัย สองสมัย แล้วสมัยนี้เพิ่งจะเป็น
ประธานสัญญาที่ว่าพี่ไม่เคยเห็นแล้วอันนี้อย่างที่บอกว่าเราจ้างพลัสมาสิ
กว่าปีแล้วพี่ไม่รู้ว่ามีใครเป็นคนทำก่อน
- คุณนักรบ : ถ้าอย่างนั้นในตัวสัญญาจ้าง ในตัวขอบเขตงานนั้น ก็มีการระบุขอบเขต
งานไว้ในนั้นหมดเลย ที่นี้ในระหว่างสัญญาโอเคถ้าเราไม่ทราบว่าเป็น
กระบวนการทำตรงนั้นมีที่มาที่ไปอย่างไร
- คุณพัชรินทร์ : มันอาจจะเป็น standard ของเค้าแล้วมาดูว่าทั้งสองฝ่ายต้องการอะไรเพิ่ม
ถ้าสมมติว่าเค้าทำเป็น standard มาว่าเค้าดูแลทุกอาคารมี 1 2 3 4 ด้าน
วิศวกรรมมีอะไรบ้าง ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัยมีอะไรบ้าง
กรรมการก็เพิ่มเข้าไป
- คุณนักรบ : ก็อยู่ในระหว่างสัญญาพอดูแลเสร็จก็มีการ revise กันได้
- คุณพัชรินทร์ : ถูกๆ อย่างสมัยก่อนทางคุณหมอบอกอย่างที่บอก founder เค้าเป็นผู้จัดการ
อาคารเองพอคุณหมอบอกผมไม่เอาละ ผมขอลาออก ทาง พลัส ซึ่งใน
สัญญาเก่าไม่มีนะ เราก็ขอให้เค้ามาเป็นผู้จัดการอาคารให้ ตอนนั้นเค้าก็มีขา
หนึ่งเป็นผู้จัดการนิติบุคคลด้วย
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นในตลอดระยะเวลาของสัญญานั้นหมายความว่าในสัญญามี
ผลบังคับอยู่ก็จะมีมีการตรวจสอบสัญญาตลอดเวลาใช้ตัวขอบเขตงานเป็น
ตัวกำหนดในการปฏิบัติงานแล้วเราก็มีการตรวจสอบ
- คุณพัชรินทร์ : ถูกค่ะ
- คุณนักรบ : ที่นั้นนอกเหนือจากความต้องการ ตอนนั้นเราพูดถึงความคาดหวัง
- คุณพัชรินทร์ : ก็คาดหวังพี่ก็พูดไปแล้วกว้างๆว่า คือทำไงให้เค้าบริหารให้ดีขึ้น สมมติว่า
ทุกวันนี้อย่างที่พี่บอกว่าอาคารเราเก่าแล้วเนื่องจาก budget มันจำกัด
เพราะว่าเดี๋ยวนี้อาคารใหม่ๆตารางเมตรเค้าเก็บกัน 35-45 แต่เรายังเก็บกัน
25 บาท พอเรามี budget จำกัดปั๊บ จะทำให้มันเร็ดหูคงยาก เพราะฉะนั้น
อย่างที่พี่บอกว่าคาดหวังก็คืออย่าให้ตึกมันโทรมแล้วให้มีความปลอดภัย
ตลอดเวลา ให้ผู้ผู้นี้มีความอุ่นใจว่ามันไม่มีอะไรนะ ไม่มีลิฟต์ค้าง ไม่

- มีไฟตกนะ ซึ่งถ้าเราดูแลเอง อย่างที่พี่บอกว่าทำไมถึงต้อง outsource เราไม่สามารถรู้ได้ว่าตรงนี้มีหมดสภาพแล้วนะ สิ่งพวกนี้ถ้าเค้าทำผิดปั๊บเราสามารถจะ complain เค้าได้ เฮ้ยทำไมคุณไม่ดู ทำไมคุณปล่อยให้ลิปติใช้ไม่ได้ตั้งนาน รู้แบบนี้ทำไมไม่สั่งอะไรไว้ก่อน อะไรอย่างเนี่ย เราสามารถ complain เค้าได้
- คุณนักรบ : ที่นี้ถ้าเป็นอย่างนี้แล้วก็เลยอยากทราบต่อไปว่าในความเห็นปัจจุบันว่าบริษัทบริหารอาคารเนี่ยที่ได้รับอยู่ คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไรบ้างครับ ณ ปัจจุบันนี้ที่ได้รับจากพลัส
- คุณพัชรินทร์ : พี่ถึงบอกว่าตอนนี้คนทำธุรกิจนี้ยังไม่เยอะจริงๆ แล้วอย่างที่บอกว่าเราไม่มีข้อเปรียบเทียบเพราะเราใช้เค้ามารวดเราไม่รู้ว่าคุณอื่นบริหารเป็นอย่างไร
- คุณนักรบ : เป็นความเห็นครับ ความเห็นของงานบริการคุณภาพงานบริการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เขาเป็นความเห็นก็พอครับถ้ายังไม่สามารถเปรียบเทียบได้
- คุณพัชรินทร์ : เคื่อก็ทำงานได้ตรงเป้านะมีมาตรฐานแล้วก็บริการเคื่อก็มีความรู้ความสามารถมี know how แล้วก็ update ข้อมูลให้เราอะ อันโน้นคุณต้องทำนะ อันนี้คุณต้องทำนะ คือเคื่อก็จะจัดการให้เราหมด ก็โอเคนะในแง่ความเห็นส่วนตัวพี่นะ บริหารจัดการได้เข้าเป้า
- คุณนักรบ : อันนั้นก็ถือเป็นความคาดหวังด้วยเหมือนกัน ความคาดหวังว่าจะได้รับ know how ได้รับการ update ข้อมูลที่ดีในสภาพปัจจุบันอันนั้นก็น่าจะเป็นความคาดหวังส่วนหนึ่งแล้วเคื่อก็สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้เรื่องความสามารถของบุคลากรที่ประจำอยู่
- คุณพัชรินทร์ : แต่ว่ามีอยู่ชนิดหนึ่งที่บ่นๆเคื่อก็เหมือนกันแหละ เคื่อบเปลี่ยนผู้จัดการอาคารบ่อยเพราะว่าอย่างพี่บอกว่า scope ตึกเราเท่าเนี่ย เด็กมาอยู่แล้ว อาจจะทั้งสองอย่างอะ พี่ว่าเป็นที่พลัสเองมากกว่า คือพอบุคลากรเริ่มจะเป็นงานก็ย้ายไปดูตึกที่ใหญ่ขึ้นแล้วหาเด็กใหม่มา เหมือนกับฝึกงานอะ พี่มีความรู้สึกส่วนตัวนะ เราก็ไม่รู้จะพูดอย่างไร พี่มานั่งตรงนี้เปลี่ยนไปหลายคนแล้วอะ 5-6 คนแล้วอะ
- คุณนักรบ : ความสามารถเป็นไงบ้างครับ ความสามารถของบุคลากร คิดว่า
- คุณพัชรินทร์ : จริงๆพลัสส่งผู้จัดการอาคารคนเดียวที่กินเงินเดือนพลัส นอกนั้นคือกินเงินเดือนของนิติหมด เคื่อก็ตั้งใจดีนะ คือถ้าเราจะปิดโอกาสมันก็เหมือนเรา

- ไม่ใ้โอกาสเค้าแต่ถ้าเค้าคิดว่าเค้าเต็มทีที่จะเรียนรู้แล้วก็ตอบคำถามได้พี่
คิดว่าพี่ไม่ mind เพราะทุกอย่างก็มีการเริ่มต้นอะ
- คุณนักรบ : แล้วกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคิดว่ามัน
เหมาะสมกับอาคารมัธยม เรื่องการตั้งเบิก เรื่องอะไรก็แล้วแต่ที่มันเป็น
กระบวนการในการทำงานของเค้า
- คุณพัชรินทร์ : ก็ถือว่าใช้ได้เนอะคะ
- คุณนักรบ : เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการพวก ISO, standard ต่างๆ รับรู้กับระบบ
ต่างๆมัธยมที่เค้านำเข้ามา ทางเจ้าของอาคาร ทางเรารู้มัธยมว่าเค้าเอา
ระบบอะไรเข้ามาใช้บ้าง
- คุณพัชรินทร์ : ไม่รู้เลย คืออย่างที่บอกนะ จริงๆแล้ว ความเห็นส่วนตัวพี่นะ ตีกันเจ้าของ
ร่วมเข้าประชุมบ่อยเกินไปมันเหมือนกับว่าอย่างที่บอกอะ ทุกคนมีธุรกิจ
ส่วนตัวเค้าก็จะยุ่งอะไรของเค้า แต่จริงๆเวลาประชุมเจ้าของร่วมประชุม
ใหญ่เนี่ยมันควรเสียสละเวลาเข้ามาเพื่อบางครั้งเราจะได้รับ idea ของแต่
ละคน คนที่อยู่นี่ต้องการอะไรแล้วทำได้มั้ย แต่ส่วนมากก็จะส่งตัวแทน
เข้าไป ซึ่งตัวแทนบางครั้ง บางอย่างเนี่ยไม่มีสิทธิออกเสียง มันไม่มีผล ออก
เสียงไม่ได้เพราะว่าเค้าเรียกว่าผู้แทน ไม่ใช่ผู้มีอำนาจ เลยทำให้เราก็ไม่รู้
ความคาดหวังของคนในนี้ว่าเค้าต้องการอะไร
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นอย่างที่เราเรียนถามนะครับว่าระบบที่ทาง outsource ใช้ใน
ปัจจุบัน ทางคณะกรรมการเองแทบจะไม่รู้เลยว่าเค้าใช้ standard อะไร มี
การควบคุมคุณภาพกันอย่างไร
- คุณพัชรินทร์ : ใช่ ถูกต้องๆ เพราะส่วนมากควบคุมคุณภาพมันก็เกือบจะใช้คนล้วนๆอะ
- คุณนักรบ : ปัจจุบันนี้มีจุดอ่อนหรือสิ่งที่เห็นว่าต้องพัฒนามากขึ้นมั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : จุดอ่อนหรือ พี่ก็ไม่รู้เนอะ ไม่ค่อยจะเห็นอะไรที่ไม่เข้าตา
- คุณนักรบ : ที่ไม่ตรงกับเรา หมายความว่า ถ้าในสิ่งที่เค้าทำนั้นรู้สึกว่ามันก็ได้ตาม
เป้าหมาย ได้ตามความคาดหวัง ได้ตามความต้องการที่เราเห็นอยู่ มันก็
คล้ายกับว่ายังไม่ปรากฏจุดอ่อนให้เห็น แต่มันมีบ้างมั้ยซักหนึ่งหรือสอง
เหตุการณ์ที่มันยังเป็นจุดอ่อนที่เค้าควรพัฒนานะ
- คุณพัชรินทร์ : พี่ก็ยังไม่เคยเจอ ยังไม่เห็นจริงๆ แบบว่าที่ “เฮ้ยไม่ได้แล้วนะ แบบนี้ฉันรับ
ไม่ได้” หรือว่ามันอาจจะห่าง พี่ว่านะ เพราะว่าถ้าอันนี้เองที่เค้าสัมผัส เด็ก

- ในนิติเค้าจะรู้มากกว่าพี เค้าจะอยู่หน้างาน แต่พีบางที 3 เดือนประชุมทีหนึ่ง ถ้าไม่ใช่เรื่องใหญ่บางครั้งเค้าก็ไม่รายงานนอกจากเรื่องใหญ่จริงๆ เค้าก็รายงานให้กรรมการรู้
- คุณนักรบ : ที่นี้มีความกังวลมั้ยครับพอจ้างงาน outsource เสร็จ เรายืนยันที่เราเป็นผู้ว่าจ้างเรายังมีความกังวลใจอะไรมั้ยครับว่า จ้างไปแล้วเค้าจะทำให้เราตีมั้ย เค้าจะอะไรยังไงมั้ย ความกังวลในการจ้างงาน
- คุณพัชรินทร์ : ไม่หรอกพีว่าคนอื่นเค้าเค้าคงอาจจะคิดว่า คือเค้าไม่รู้ถ้าไม่ใช่กรรมการคือเค้าก็ไม่ค่อยมาสนใจเรื่องงบอะไรเท่าไรหรอกแต่ก็เป็นทีที่เปิดเผยเวลามีปิดงบบัญชีเค้าก็จะปะอยู่นานนิติใครอยากดูก็ได้เพราะโปร่งใสเพียงแต่ว่าเค้าไม่ทราบส่วนตัวเลขมันเท่าไรแล้วก็เหมือนกับเจ้าของร่วมอย่างที่พีบอกเค้าก็ไม่ค่อยอะไรเท่าไรอะประมาณนั้นมากกว่า
- คุณนักรบ : โนแ่งมุมของเราในฐานะประธานเรารู้สึกกังวลใจกับการจ้างงานนี้มั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ก็มีอย่างเดียวกับที่พีอยากให้เห็นคือเกิดการเปรียบเทียบอย่างเช่นสมมติ contract จะหมดแล้ว อย่างตัวเค้าเค้าเป็นคนดูแล contract ทุกอย่างทั้งรปภ. ทั้งความสะอาด จัดสวนอะไรพวกนี้ ถ้าจะโปร่งใส “เฮ้ย หา contract บริหารอาคารเข้ามาเปรียบเทียบซี” มันไม่ได้ผูกขาดไป
- คุณนักรบ : งั้นผมพูดอย่างนี้ได้มั้ยครับเพื่อความชัดเจนขึ้น ความกังวลของเราเดี่ยวผมขออนุญาตสรุปให้มันชัดเจนขึ้น
- คุณพัชรินทร์ : คือไม่ใช่กังวล อยากจะเห็น
- คุณนักรบ : ความกังวลของเราตอนนี้ก็คือว่าเราไม่ทราบว่าสิ่งที่เราได้นั้นมันเหมือนที่อื่น หรือที่อื่นดีกว่ามั้ย คือเราอยากเห็นตรงนั้น เรากังวลใจในแง่ว่ามันดีที่สุดสำหรับเรามั้ย คนอื่นมานี้ยทำให้เราได้ดีมากว่านี้มั้ยถ้าจะให้ดีขึ้นจะไปเอาที่อื่นมาซีให้เราได้เห็น ได้คลายความกังวลบ้าง ความหมายอย่างนี้มั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ด้วยจากที่เค้าเป็นผู้บริหารเองถูกมั้ยคะ มันคงยากอะที่เราจะเห็นตรงนี้ เพราะว่าเท่ากับว่าเค้าหาคู่แข่งมาแข่งกับเค้า นอกจากว่ากรรมการจะมีใครกล้าซักคน “เฮ้ย ผมมีรู้จักตึกนี้ะเค้าดูแลดีมากเลย ลองดูๆ” อย่างนั้นพวกกรรมการเจ้าของร่วมสามารถเสนอแทรกเข้าไปได้ แต่ตัวของพลัสเองจะหาเข้ามาคงยาก คือถ้ากังวลใจก็อยู่ตรงนี้นิดเดียวก็อย่างที่บอกตั้งแต่เข้า

- มาเป็นกรรมการก็เห็นเค้ามาตลอดอะ แต่พอเราเข้าไปคลุกคลีทุกอย่างบางที่เค้าตอบเราได้ เค้าตอบคำถามเจ้าของร่วมได้ ซึ่งบางอย่างที่เค้าเสนอมารเราไม่จำเป็นต้องตามเค้าหมด ถ้าเราเห็นว่ายัง อย่างเพิ่งทำ อะใช้อย่างนี้
- คุณนักรบ : ตามความเห็น ยังเห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาของบริษัทบริหารมัยครับในความเห็น ที่เห็นว่าสิ่งนี้เกิดจากการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่สามารถที่จะแก้ไขได้
- คุณพัชรินทร์ : ทำไม่ถูกใจนะหรือ
- คุณนักรบ : หมายถึงว่าเห็นว่ามันมีปัญหา แล้วปัญหาตัวเนี้ยมันเกิดจากการจ้างบริษัทบริหารอาคารถ้าทำเองมันจะไม่เกิด แต่ถ้าจ้างเค้าเนี้ยมันมีปัญหาแน่ๆ
- คุณพัชรินทร์ : ที่เห็นปัญหามืออย่างเดียว นิติต้องจ่ายมากขึ้น budget เยอะอะ ต้องเสียเงินเยอะ ที่เป็นปัญหานั้น ถ้าเป็นอย่างอื่นที่ยังไม่มองไม่เห็นใจ คืออย่างสมมติว่าถ้าพี่ต้องการ save อย่างที่บอก พี่ตัดไปสบายเลย แต่อย่างพี่บอกว่าดีก็มันมีเจ้าของเต็มเลย มันมีเจ้าของร่วมอะ ถ้าเราบอกปีหน้าเราไม่เอาแล้วนะ มันจะมีคำถามมาว่า คุณจะทำมัยละถูกมัยคะ เรื่องอะไรที่จะต้องไปทำ คุณก็อยู่ฉันก็อยู่ คุณยังมีออฟฟิตมากกว่าฉันเรื่องอะไรฉันต้องไปทำมากขนาดนั้น
- คุณนักรบ : นั่นเป็นปัญหาเรื่องงบประมาณ ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการมีมัยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ให้บริการหรือ.....ผู้จัดการเค้าก็ไม่เคยเปลี่ยน พี่ไม่เห็นใจอย่างพี่บอก เพราะพี่ไม่ค่อยคลุกคลีกับเค้า 3 เดือนเจอที เราไม่รู้ อย่างช่างเค้าก็จะรู้ว่าถึงเวลา deal แล้วเค้าจะต้องมาตรวจสอบนะ เค้ามาหรือเปล่า สมมติว่าในนิตินี้จะมีช่างประจำอาคารซึ่งกินเงินเดือนที่นี้ อย่างช่างเนี้ยเค้าจะมีตารางของพลังสอยู่แล้วว่าเมื่อนั้น เมื่อนี้ เมื่อไหร่ เค้าจะต้องส่งคนมาดู ถ้าเกิดนัดแล้วเค้าไม่มาเนี้ยใช้ไม่ได้ ซึ่งข้อมูลตัวเนี้ย มันก็มี report นะแต่ report ไม่ได้บอกว่าเค้าเข้ามาตรงเวลาหรือเปล่าใน report ที่พลัสทำให้มันจะมีว่าตรวจเช็คอะไรบ้าง
- คุณนักรบ : แต่เราไม่สามารถจะยืนยันข้อมูลนั้นได้ ก็เห็นว่าแต่เป็น paper แล้ว
- คุณพัชรินทร์ : อ่าซ้าย คือถ้าส่วนที่ไม่ดีก็อาจเป็นประมาณนั้นมากกว่า
- คุณนักรบ : อันนั้นก็ถือเป็นข้อกังวลเหมือนกัน เพราะว่าพอฟังดูแล้วเหมือนว่าตัว report ที่ส่งขึ้นไปเราก็อ่านอย่างเดียว

- คุณพัชรินทร์ : คือมันจะดีกว่าอันนี้ดูแลแล้ว ดูแลแล้ว แต่ถ้าถามว่าที่จะไม่ดีที่เราสามารถ complain เค้าไฟไม่ได้อยู่หน้างาน พี่ก็จะไม่ทราบว่าเวลา deal กับเค้าแล้ว เค้ามาตรงเวลามั้ย เค้าทำให้จริงหรือเปล่าหรือว่านั่งเทียนบอก ทางตึกข้างของเราก็ต้องเข้มงวดกับเค้าด้วย
- คุณนักรบ : แล้วมันมีปัญหา อุปสรรคอะไรมั้ยครับที่ได้รับจากการจัดจ้าง
- คุณพัชรินทร์ : ก็อาจจะเป็นเรื่องเทคนิคบ้าง เวลาเรามีอะไรเสียขั้นตอนแรกแน่นอนช่างอาคารต้องดูอะนอกจากว่าใหญ่จริงๆเป็นโครงสร้างอะไรอย่างเนี้ยถึงจะต้องให้วิศวกรเข้ามาดู เพราะช่างอาคารไม่ได้มี know how มากขนาดนั้น
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจากการจ้างงานที่เราเข้ามาดูผลงานในส่วนนี้มันมีอะไรที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ประทับใจมากที่สุดในเชิงบวก เป็นสิ่งที่ประทับใจจากการให้บริการของเค้า รู้สึกว่าเรารู้สึกดีกับสิ่งนั้น
- คุณพัชรินทร์ : อะไรที่ทำแล้วดีจังเลยอย่างนั้นหรือ คืออย่างปีที่แล้วอย่างเนี้ยมันเริ่มจะมี ตึกกรีน บางอย่างเค้าก็มีเสนอความคิดเห็นซึ่งเราก็เห็นว่ามันดีนะ ซึ่งบางครั้งเราคิดไม่ถึงอะ อย่างเช่นเปลี่ยนไฟอาคารที่มันใช้ไฟน้อยลง รักษาสิ่งแวดล้อม บางอย่างพวกเนี้ยที่เค้านำเข้ามา
- คุณนักรบ : อันนั้นคือสิ่งที่ประทับใจ
- คุณพัชรินทร์ : ก็รู้สึกดีว่าเค้าไม่ได้อยู่เฉยๆ ไม่สั่งก็ไม่ทำ อันนี้คือเราไม่ได้สั่งเค้าแต่เค้าทำ
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นคือสรุปได้ว่าไม่อยู่เฉยๆอะ ไม่ใช่เราทำตามคำสั่ง ไม่สั่งก็ทำให้เนี้ย อันนี้เป็นสิ่งที่รู้สึกดีรู้สึกประทับใจ
- คุณพัชรินทร์ : เพราะวาระยะยาวเราเสียเงินไปเปลี่ยนโน้นเปลี่ยนนี่จริง แต่ระยะยาวค่าไฟมันลดลง ทางนิติก็เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง คือในส่วนที่พี่มองนะที่ส่วนดีคือเค้าเองจะพยายาม “เฮ้ย เปลี่ยนนี้แล้ว save มั้ย ทำโน้นแล้วดีมั้ย ทำอันนั้นแล้วดีรีเปล่า” จะประมาณนั้นคือเราไม่ต้องสั่งอะ
- คุณนักรบ : แล้วถ้ากลับกันละครับ กลับกันในแง่ที่ว่าสิ่งที่ทำแล้วรู้สึกไม่ดีเลย
- คุณพัชรินทร์ : รู้สึกไม่ดีหรือ ก็ไม่ใช่โดยตรงอะ แต่ว่าทุกที่ต้องมีปัญหาทั้งนั้นอะ อย่างตอนนี้ที่เจอปัญหาคือเรื่องบริหารที่จอดรถ ซึ่งที่จอดรถบางที่มันก็มีปัญหาเหมือนกันนะ บางคนมี speaker ไม่มี speaker อย่างเมื่อก่อนนี้มั่วเยอะแต่หลังๆเข้มงวดขึ้น คือมั่วเยอะก็เหมือนกับว่าไม่ค่อยมีการจัดการที่ดี

- เท่าที่ควร แต่ตอนนี้ค่อนข้างจะเข้มงวดแล้วคุณได้เมื่อก่อนนี้หย่อนยานมาก แต่เดี๋ยวนี้ดีขึ้น
- คุณนักรบ : ก็สิ่งที่ทำให้เรารู้สึกไม่ดีก็คือว่าการหย่อนยานในกระบวนการควบคุม รวมกันทุกเรื่องเลยไม่ได้เป็นเฉพาะเจาะจง
- คุณพัชรินทร์ : ส่วนมากเป็นเรื่อง งบ. แล้วที่กังวลอีกอย่างหนึ่งก็คือ เนื่องจากว่าบางที มันมีอย่างทีบอกว่าเค้าจะทราบ budget ของอาคารว่าปีนี้เท่าไร แล้วพอ ปีใหม่เนี่ยมันจะมี contract ที่มันหมด แล้วอย่างทีบอกว่าเค้าจะต้องไปหา มาว่าแต่ละทีให้บริการอะไรเท่าไรเป็นราคาเท่าไร ทีนี้บางครั้งถ้าเอาตัว เงินมาตั้งอะคุณภาพอาจจะด้อยลง สมมติตั้ง budget ไว้ สมมติดูแลยาม เดือนละ 2 แสน ทีนี้ 2 แสนเนี่ยจะได้กี่คน ปีนี้ 2 แสนอาจจะได้ 10 ปีหน้า อาจจะเหลือ 9 แล้วคุณภาพมันจะได้ไปล่าเพราะคนมันหายไป ถ้าเอาเงิน เป็นตัวตั้ง คนก็จะหายไป แต่อันนี้จะกังวลนิดหน่อยว่าถ้าอย่างนี้เค้าบอกว่า เค้าดูแลได้ แต่เรายังไม่เห็นผลไงว่ามันดูแลได้จริงมั๊ย เค้าบอกว่าเค้าทำ ได้ก็คือตัดคนลงโดยใช้ budget เท่าเดิม แต่อันนี้ที่ก็ยังไม่เห็นข้อไม่ดีนะ เพราะว่าอย่างทีบอกถ้ามันเป็นอย่างนี้ปุ๊บซึ่งส่วนหนึ่งพีก็รู้ว่าเค้าต้องกันไว้ ส่วนหนึ่งเป็นค่าบริหาร ซึ่งค่าบริหารตรงนี้มันก็เยอะเหมือนกันนะ
- คุณนักรบ : มันก็มีมูมหนึ่ง คุณใช้เงินเก่ง แน่นนอนคุณมีงบประมาณ คุณตั้งไว้แล้วคุณก็ใช้ เงิน อีกมูมหนึ่งถ้าคุณอยากใช้เงินเยอะคุณก็ต้องช่วยเราหารายได้
- คุณพัชรินทร์ : แต่เค้าทำอยู่แล้ว คืออย่างเช่นสมัยก่อนที่หน้าตึกเนี่ยมีคนจะมาเช่าเป็น 94 coffee มีคนจะมาเช่า มันก็มีค่าเช่าแบบแน่นอนทุกเดือน ปรากฏว่าช่วงนั้น กรรมการบางท่านไม่เห็นด้วย เค้าบอกทำให้หน้าตึกไม่สวย เราก็ศูนย์เสียนั้นไป พอช่วงนี้กรรมการชุดใหม่ก็อยากจะได้เงินเยอะๆ อยากได้เงินเพิ่ม เค้าก็พยายามหา บางทีก็มีคนมาติดต่อ event โชว์รถบ้าง เค้าก็ทำอยู่ เพราะเค้าก็รู้ว่ามันจะมีรายได้ คือรายได้แน่นอนคือส่วนกลางซึ่งแน่นอน รู้อยู่แล้วตัวเลขนี้เท่าไร expense เท่าไร ดิเดบเท่าไร เค้าจะต้องหามาไม่ให้ดิเดบ อันนี้คือส่วนดีของเค้า
- คุณนักรบ : ทีนี้สุดท้ายใน part แรกทางคณะกรรมการมีวิธีการหรือกระบวนการอะไร ใดๆก็ตามที่จะประเมินผลสำเร็จของงานที่เค้าทำให้เรามั๊ยครับ ใช้วิธีอะไร ประเมินครับ ประเมินคุณภาพงานของบริษัทจัดการอาคาร

- คุณพัชรินทร์ : เท่าที่ผ่านมาพี่ยังไม่เห็นนะ เพราะว่าถ้าประเมินเนี่ยเราต้องประชุมกันเอง โดยที่ไม่มีเค้ถ้าที่ผ่านมาไม่เคยจับ
- คุณนักรบ : ถ้าฉันไม่เคยประเมินมันคล้ายๆกับว่ากระบวนการการประเมินผลสำเร็จ ในการทำงานของบริษัทบริหารอาคารที่ผ่านมาเนี่ยเรายังไม่ได้อะไรเลย
- คุณพัชรินทร์ : คือการประเมินก็อยู่ที่ผลของงานไง พี่ว่านะ อย่างตัวพี่เองก็เหมือนกัน ผล อย่างนี้คือมันประเมินได้ในระดับหนึ่งแต่กรรมการเราไม่ได้มานั่งคุยกัน อย่างสมมติว่าจะสิ้นสุด contract แล้ว “เฮ้ย จะสิ้นสุดแล้วนะปีนี้ เอาไปจะ จ้างต่อมั๊ย” พวกเนี่ยพี่ไม่เคยเห็นว่ากรรมการมานั่งคุยกันโดยที่ไม่มีเค้
- คุณนักรบ : แล้วใช้วิธีไหนครับถ้าฉัน ในการต่อสัญญา
- คุณพัชรินทร์ : ก็ดูจากผลงานของเค้ แต่อย่างพี่บอกว่าทุกคนก็มีกิจกรรมของเค้มันไม่มี ใครที่เค้จะมาใส่ใจ นอกจากว่าบางครั้งพี่เห็น “เฮ้ย ลิฟท์มันทำไมเป็น แบบนี้วะ ลิฟต์กระตุก ทำไมไม่ทำซักที” เราก็จะบอก “มาดูหน่อยนะ ลิฟท์มันมีปัญหา มันจะปลอดภัยรึเปล่า” เราเจออย่างนี้ เราจะเตือนเค้ แต่ ว่าการมานั่งแล้วก็ “เฮ้ย ปีนี้จะต่อ ไม่ต่อ” มันยังไม่เกิด
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเราก็ใช้วิธีการดูจากผลงานการทำงานของเค้ในตลอดระยะเวลาใน สัญญาหนึ่งถ้า response ยังดีก็ถือว่าประเมินไปในตัวเลย
- คุณพัชรินทร์ : จะประเมินจากผลงานมากกว่า
- คุณนักรบ : ประเมินจากสิ่งที่ปรากฏเลย แต่ยังไม่มีการตั้งเกณฑ์หรือกระบวนการ ไม่มี การตั้ง KPI มาเป็นตัวชี้วัด
- คุณพัชรินทร์ : ไม่มี ไม่มี ยังไม่ได้เริ่ม
- คุณนักรบ : ที่นี้มาในส่วนที่ 2 คือเรื่องของการศึกษาแนวการพัฒนา รูปแบบการ ให้บริการ คำถามแรกคืออยากทราบว่า ในองค์กรแห่งนี้มีกระบวนการหรือ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบริษัทที่จะเข้ามาบริหารอย่างไร ราคา คุณภาพ มาตรฐาน
- คุณพัชรินทร์ : แน่นนอนๆ แต่อย่างพี่บอกใจว่าถ้าถูกกว่าแต่คุณไม่รู้จักเค้อะ ที่มันงานยังไง ก็ไม่เห็นมันก็เสีย
- คุณนักรบ : ราคาไม่ใช่สิ่งสำคัญหลัก
- คุณพัชรินทร์ : ไม่ใช่
- คุณนักรบ : ชื่อเสียงของบริษัทละครับ

- คุณพัชรินทร์ : ชื่อเสียงต้องมีแน่นอน อย่างที่บอกถ้ามันไม่ reliable อะ เราไม่รู้คือ มันจะบอกว่าไงดีอะก็มีนะเด็กเก่าผู้จัดการอาคารที่นี้ เค้าออกตัวกันไปแล้วเค้าก็ไป set up บริษัทขึ้นมาแล้วเค้าก็มานำเสนอพี แต่พีก็ไม่กล้าเข้าไปเพราะว่าหนึ่งเค้าใหม่อะ สองเราไม่รู้ที่ทีมงานเค้าเป็นอย่างไรถึงแม้ว่ามันจะถูกกว่าแต่พีก็ไม่ได้ถามนะ ตัวเองอะไม่มี power เพียงพอพูดจริงๆ เพราะว่ามันต้องเข้าไปในคณะกรรมการแล้ว มันเหมือนกับว่าถ้าพีไป force “เฮ้ยลองเปลี่ยนดู” “ไอนี้มีอะไรกันรีเปล่า” นั่งเป็นประธานด้วย คุณนี่ก็ออกมัย
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเรื่องความโปร่งใสด้วยไหมครับ
- คุณพัชรินทร์ : ใช่ “เอ่ยทำไมกรรมการอยากให้เจ้านี้มาบริหาร มีอะไร มีนอกมีใน” เค้าคิดได้ถูกมัย เค้ามีสิทธิ์คิดอะ เพราะฉะนั้นจริงๆแล้วที่ผ่านมาก็ไม่มีการมาอย่างนี้ไง ไม่มีการมาบิด คือกรรมการคนนึง เอ่ยคนนี้มีเพื่อนนะ เพื่อนเค้าทำอยู่อย่างถ้าสมมติเป็นเครือ ช การช่างหรือมีทีมบริหารมีวิศวกรพร้อม ทีมพร้อมอย่างนี้เราก็รู้ที่มาที่ไป แต่ถ้าเกิดไม่รู้ที่มาที่ไป เราไม่กล้า
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นก็สองเรื่อง ราคาไม่ใช่สาระสำคัญ
- คุณพัชรินทร์ : สำหรับของพี ไม่ใช่
- คุณนักรบ : ชื่อเสียง แน่แน่นอน มาตรฐานที่เค้าใช้
- คุณพัชรินทร์ : มาตรฐานก็ต้องด้วยซี
- คุณนักรบ : เราอยากเห็นมาตรฐานของเค้าเช่นเค้าใช้ standard ในการทำงาน มี ISO มัย อะไรต่างๆ พวกนี้ อยากเห็นมาตรฐานของเค้าต้องเป็นชื่อเสียงที่ติด top 5 ของประเทศไทย JLL, CBRE อะไรอย่างนี้
- คุณพัชรินทร์ : เราก็ต้องดูตัวเราด้วยว่าเรามี
- คุณนักรบ : ดูว่าเรามีเงินจ้างมัย
- คุณพัชรินทร์ : ใช่ คือไม่รู้ละ ก่อนที่เราอยากได้อะไรที่มันดีที่สุดอะ เราแค่นี้ อย่างที่พีบอกเราต้องดูเราไง ว่าเราอย่างนี้แล้วเราจำเป็นต้องขนาดนั้นมัย
- คุณนักรบ : ที่นี้มาในส่วนที่บอกว่าตรงนี้ยังไม่เคยมีการเปรียบเทียบราคาหลายปีมาแล้วก็ใช้รายเดียวมาตลอดเลย ที่นี้ถ้าต้องมีการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคารรายใหม่เนี่ย อ ยากจะเห็นอะไรในช่วงการคัดเลือกจากบริษัทบริหารอาคารที่เข้ามา present ทางพีอยากเห็นอะไรที่ present ที่เค้ามานำเสนอบ้าง เพราะตอนที่ผ่านมาก็ไม่เคยเห็นเลย

- คุณพัชรินทร์ : อยากเห็นว่าเค้าจะสามารถมาดูแลเนี่ยทีมเค้าพร้อมแค่ไหน ถ้าทีมเค้าพร้อม เทคนิคพร้อมอะไรพร้อม พี่ไม่ mind ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลง เพราะมันไม่รู้จะเปลี่ยนอาจจะดีกว่าก็ได้
- คุณนักรบ : ดูได้จากอะไรครับว่าเค้าพร้อมหรือไม่พร้อม
- คุณพัชรินทร์ : ทีมของเค้า ตึกเราเก่าอย่างที่บอก การ manage ของเค้าเป็นอย่างไร การ deal กับ Contact แต่ละที่เป็นอย่างไร พี่ว่ามันมีส่วน อย่างพลัสเนี่ยเค้าดูแลอะ power ในการต่อรองกับ subcontract ของเรามันมีมากกว่า หนึ่งอาจจะเรื่องราคา สองอาจจะเรื่อง credit term อันนี้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจด้วย
- คุณนักรบ : แล้วเรื่องอื่นๆละครับ อย่างเช่นว่า เสนอโครงการปรับปรุงอาคาร เสนอรูปแบบอาคารที่ใกล้เคียงกับอาคารเรา
- คุณพัชรินทร์ : คือต้องมีบุคลากรพร้อมแล้วทีมงานพร้อม ก็อย่างที่บอกที่ไม่ reliable, no name เราก็ไม่กล้าใช้ อย่างที่บอกไงถ้าอันนี้ดีนะ แต่พอบริหารบู๊ป สร้างล้มลิฟต์ขาด แล้วเกิดอะไรขึ้นอย่างเนี่ยมันไม่คุ้มไง แล้วพี่ก็เสี่ยง
- คุณนักรบ : แล้วมีแผนการปฏิบัติงานอย่างที่ต้องการมั้ยครับ รู้สึกว่าอยากได้แผนการปฏิบัติการแบบนี้ คุณแล้วเป็นรูปธรรมดี แผนงานที่ต้องการเช่น ควรจะนำส่งแผนก่อน แล้วในแผนควรจะต้องมีเรื่อง....
- คุณพัชรินทร์ : ทางพลัสเค้าก็มีทำให้เนะ เค้าก็จะมีบอก “ปีนี้มันจะมี budget ตัวนี้เนะ มันถึงเวลาต้องเปลี่ยนแล้ว” อะไรอย่างเนี่ย ซึ่งบางครั้งก็ คือเค้าทำมาให้ เค้าทำมาให้ได้อยู่แล้วอะ อันนี้มันถึงเวลาแล้วเค้าก็จะตั้ง budget ไว้ล่วงหน้า budget ปีนี้ควรจะเท่าไร รายได้เท่าไรรายจ่ายเท่าไร ที่นี้บางอย่างเราบอกเราจะเปลี่ยนตรงนี้ ทำได้มั้ย ไปลองดู แล้วก็ดูว่าเราจะหารายได้เสริมจากตรงไหนก็ให้การบ้านเค้าไป
- คุณนักรบ : แล้วเรื่องรูปแบบการรายงานที่เค้านำเสนอเราไม่ว่าจะเป็นตัว paper หรือจากการประชุมก็ดีเนี่ยรูปแบบรายงานที่เค้านำเสนอในปัจจุบันคิดว่าพอมั้ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ถามพี่ว่าพอมั้ย ก็ไม่ค่อยพอเท่าไร
- คุณนักรบ : เราอยากเห็นอะไรในรายงาน อันนี้สำคัญ

- คุณพัชรินทร์ : มี professional หน่อยอะ มี projector มี report อันนั้นเค้าจะมีเฉพาะการประชุมใหญ่ แต่ที่นี้พี่ไม่รู้ไง ประชุมย่อยอาจจะไม่จำเป็นเพราะกรรมกรน้อย
- คุณนักรบ : อันนั้นคือเรื่องรูปแบบการรายงาน แต่เนื้อหาของมันที่จะให้ปรากฏอยู่ในสิ่งที่เค้าต้องรายงานให้เราอยากได้เนื้อหาอะไรเพิ่มเติมที่เห็นว่ามันจะมีประโยชน์กับการตัดสินใจของเรา หรือการวางแผนงานในอนาคตของอาคารแห่งนี้
- คุณพัชรินทร์ : เค้าก็ให้ควบคุมนะ
- คุณนักรบ : ก็ถือว่าโอเคแล้ว
- คุณพัชรินทร์ : อย่างสมมติอย่างทีบอกว่าจะหา outsource บางอย่างเนี่ยเค้าก็จะเลือกมา 1,2,3,4 อันนี้คืออย่างไร ราคาเท่าไร อย่างสมมติว่า รพ. บริษัทนี้เสนอมาเท่านี้ ก็คน บริษัทนี้เสนอมาเท่านี้ก็คน เค้าจะมีเปรียบเทียบอย่างน้อย 3 ที่
- คุณนักรบ : พอดีมีติดอยู่คำถามหนึ่ง ที่พี่ได้ตอบมาแล้วว่าในเรื่องของการรายงานคือเราไม่ทราบว่าจะเค้าเข้ามาจริงหรือไม่จริงตรงหรือไม่ตรง แล้วเค้าไม่เคยรายงานผลอันนั้นให้เรารับทราบอย่างเป็นทางการ
- คุณพัชรินทร์ : อันนั้นมันเรื่องทางเทคนิคอะเค้าคงคิดว่าไม่จำเป็นต้องรู้ถ้ามันไม่มีอะไรเสียหายขนาดไฟดับทั้งตึก
- คุณนักรบ : จริงๆแล้วอยากรู้มั๊ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : ไม่อยากรู้ คืออย่างที่บอกพี่งานเยอะ ทุกวันนี้บางทีก็มาเซ็นต์เอกสารก็เยอะอยู่แล้วอะปลื้กย่อยอย่างนี้พี่ไม่อยากจะรู้ไม่จำเป็นต้องรู้ดีกว่า ถ้าไม่ถึงขนาดทำไมไฟดับ ถ้าไฟดับ “พี่ได้มันระเบิดนะ มันไม่ใช่ที่ตึก” อะโรยอย่างเนี่ย แต่ถ้าเกิดไฟดับเนี่ยเค้าต้องรายงาน
- คุณนักรบ : แต่ที่แน่ๆเลยคือว่าใน standard มาตรฐานที่เค้าเอามาใช้ เค้าไม่เคยรายงานผลนั้นให้เราทราบเลย
- คุณพัชรินทร์ : ก็อย่างที่บอกไงว่าประชุมที่เค้าก็จะมีใน paper
- คุณนักรบ : รายงานผลการวิเคราะห์ห้มั๊ยครับ หรือส่งแต่ข้อมูลขึ้นมา วิเคราะห์ห้มั๊ยครับว่าปัญหาของมันคืออะไร อยากเห็นการวิเคราะห์นั้นมั๊ยครับ

- คุณพัชรินทร์ : ถ้ามันสำคัญ มันเป็นหัวใจ ก็อยากเห็น แต่ถ้ามันไม่สำคัญ ไม่จำเป็น ไม่อยากรู้เพราะฟีดแบคจริงๆนะว่า report ที่ทำมานี้บางกรรมการเค้าก็ไม่ดู ฟีดแบคได้เลย
- คุณนักรบ : เป็นเพราะไม่น่าสนใจหรือ
- คุณพัชรินทร์ : ก็อย่างที่บอกอะไม่เป็นไร ผมจ่ายเท่านี้ก็โอเคแล้ว ใจของเจ้าของร่วมพี่ว่า เค้า enough เค้าก็คงไม่อยากจะอะไรมากมาย
- คุณนักรบ : คำถามสุดท้ายนะครับ เมื่อเราได้จัดจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้ว เรามีความต้องการในเรื่องอะไรบางอย่างที่อยากให้เค้าดำเนินการแทนเพราะเมื่อก็เป็นเรื่องของสิ่งที่เค้าต้อง operate ในแต่ละวัน แต่ว่าในความเห็นของเราจ้างเค้าแล้วเราอยากให้เค้าทำอะไรบางอย่างที่อยากให้เค้าทำแทนเรา มีอะไรที่อยากให้ทำเพิ่มเติมมากกว่านี้มั๊ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : หารายได้เพิ่ม จริงๆเค้าทำแล้วแต่พี่ไม่รู้ที่เค้าทำมากน้อยแค่ไหน คือทำในที่นี้เค้านั่งอยู่กับที่ พี่ว่านะ แล้วคนมี requirement กลับมา แต่ว่าเค้าไม่ได้ออกไปหา
- คุณนักรบ : อันนี้เป็นหน้าที่มั๊ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : หน้าที่มั๊ยหรือ พี่ไม่เคยเห็นสัญญา บอกไม่ได้ว่าเป็นหน้าที่หรือเปล่า ถ้าพี่เห็นสัญญาว่าจ้างพี่จะรู้ว่าเค้าต้องทำอะไรบ้าง แล้วที่เค้าทำเนี่ยมันตกหล่นมากน้อยแค่ไหน สงสัยพี่ต้องเอามาดู
- คุณนักรบ : ในการแก้ปัญหา เค้าแก้ได้ก็มั๊ยครับ
- คุณพัชรินทร์ : พอประมาณ
- คุณนักรบ : อยากให้เค้าทำแทนคือมันจะมีประเด็นว่า ผมขอยกตัวอย่างบางอาคารคือเค้าจ่ายเงินจ้าง outsource แล้วเนี่ยสิ่งที่เค้าต้องการให้ทำแทนเช่น ข้อมูลอาคาร คือเสมือนหนึ่งว่าคุณเป็นเจ้าของอะแล้วเค้ามีหน้าที่แค่นั่งดูตัวเลขอย่างเดียว คือคุณทำทุกอย่าง ข้อมูลอาคาร run อาคารให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ทุกเรื่องเลย
- คุณพัชรินทร์ : ตอนนี้อย่างไรแล้ว อย่างมีพระราชบัญญัติต้องดูอาคารผ่านไม่ผ่านจะต้องเปลี่ยนอะไรตรงไหน เพราะว่าตอนนี้อาคารมันต้องมีวิศวกรมาตรวจสอบอาคาร ไม่งั้นเค้าจะไม่ออกใบอนุญาตให้ แล้วต้องแก้ไขตรงไหนอะไรอย่างเนี่ย เค้าทำไว้ทุกอย่างตามที่กฎหมายรองรับ เค้าทำอยู่แล้ว

บทสัมภาษณ์

ชื่อ : คุณไพรัตน์ ศรีวิไลฤทธิ
ตำแหน่ง : รองประธานกรรมการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดยมราช อาคารทิสโก้
วันที่ : 27 ธันวาคม 2554

คุณนักรบ : ก่อนอื่นผมขออนุญาตแนะนำตัวนะครับ ผมนักรบ กุลพนิชย์ครับ เป็นนิสิตปริญญาโท ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรกายภาพนะครับ วันนี้ก็จะขอรบกวนคุณไพรัตน์ เพื่อสัมภาษณ์เรื่องของการศึกษาความเห็น ความต้องการ และความคาดหวังในเรื่องของเงื่อนไขและความต้องการในการจ้างงานอาคารนะครับ เป็นเรื่องของลักษณะความต้องการและเงื่อนไขการจ้างงานจัดการอาคารนะครับ ผมขออนุญาตเริ่มที่คำถามแรกเลยนะครับ ขอทราบประวัติคร่าวๆของอาคาร TISCO แห่งนี้ครับ มีประวัติความเป็นมาอย่างไรขอคร่าวๆครับ

คุณไพรัตน์ : ครับก็สำหรับอาคาร TISCO ก็เริ่มสร้างขึ้นในปี 1996 และก็เสร็จในปี 1998 ย้ายเข้ามาตอนช่วงประมาณเดือนธันวาคม ปี 98 และที่นี้ที่ตรงนี้เป็นที่ดินของท่านเจ้าพระยามรราช บันสุขุม ทายาทของท่านก็ร่วมหุ้นกันกับทาง TISCO และทางสาธารณานี ซึ่งตอนนั้นก็ Property Developer ก็ร่วมกันสร้างเป็นอาคาร 22 ชั้น และบริหารกันในลักษณะของนิติบุคคลอาคารชุดเพราะว่าพอสร้างเสร็จก็แบ่งเนื้อที่กันตามหุ้นที่ลง TISCO เองก็ Occupied อยู่ประมาณซัก 60-70 เปอร์เซ็นต์ ของเนื้อที่ทั้งหมด ก็เป็นลักษณะของ Condominium ก็ถือว่าสมัยนั้นก็ไม่ค่อยมีอาคารแบบนี้ จากนั้นก็ย้าย move in เข้ามาในปี 98 ปรับปรุงอะไรกันอีกสักพักนึงก็เสร็จในปี 99 ก็อยู่ตั้งแต่ตอนนั้นเป็นต้นมา

คุณนักรบ : ที่นี้ก็อย่างที่ทราบกันนะครับว่าอาคารแห่งนี้ก็เป็นอาคารที่บริหารจัดการอาคารโดยจ้างบริษัทบริหารจัดการอาคารเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการ ใช้มั้ยครับ

คุณไพรัตน์ : ใช่ครับ

- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนของเจ้าของอาคารนะครับ อยากทราบว่าเพราะเหตุใดท่านจึงเลือกแนวทางในการบริหารอาคารแห่งนี้โดยการจ้างบริษัทจัดการอาคารแทนที่ทาง TISCO เองจะเป็นผู้ดำเนินการ
- คุณไพรัตน์ : ก็คงเป็นเพราะโดยลักษณะ concept ของการจัดการอาคารที่เราแบ่งพื้นที่แบ่งกรรมสิทธิ์กันเนี่ยแหละนะครับ เพราะฉะนั้นเรื่องของทรัพย์สินส่วนกลางก็คงไม่ค่อยโปร่งใสถ้าจะให้เจ้าของกรรมสิทธิ์คนใดคนหนึ่งเป็นคนบริหาร เราก็เลยลงตัวกันที่การ set up ขึ้นมาในลักษณะนิติบุคคล และก็จ้าง อีกประการหนึ่งก็คือตอนที่เราเริ่มต้นร่วมหุ้นกันก่อสร้างก็อย่างที่ทราบว่ามีการสานสัมพันธ์ที่คิดว่าคงเป็นสานสัมพันธ์เนี่ยแหละที่จะบริหารต่อ แต่ภายหลังทางสานสัมพันธ์ก็มีปัญหาที่ปิดตัวลง ล้มละลายไป ทางเราเองก็เคืองเคืองเพราะเราก็เป็นธนาคารก็ไม่มีประสบการณ์หรือครับในการจัดการอาคาร เจ้าของพื้นที่ท่านอื่นก็เป็นทายาทคุณหญิง คุณนาย ท่านก็ไม่มีเวลาที่จะมาดู ท่านก็ตั้งใจจะปล่อยเช่า และก็ลักษณะการบริหารอาคารที่ต้อง service ให้คนอื่นด้วยเนี่ยเราก็ไม่รู้สิกว่าเราชำนาญอะนะ เราก็อยากจะได้คนที่มีความชำนาญ มีความเชี่ยวชาญ สามารถที่จะดูแลอาคารแห่งนี้ให้สมฐานะกับที่เป็นสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ขณะเดียวกันก็ต้องทำให้ผู้เช่ามีความสุข อยู่ได้ด้วย เราเองเราเป็นแบงค์เราไม่อยากจะไปยุ่งกับผู้เช่าหรือครับเสียเวลาทำมาหากิน ก็หาผู้บริหารอาคารมาช่วยดูแลดีกว่า
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเรื่องเนี่ยสรุปได้ว่าเป็นเดิมเนี่ยตั้งใจจะให้สานสัมพันธ์เป็นผู้บริหารสุดท้ายสานสัมพันธ์ประสบปัญหา ก็เลยต้องมาพิจารณากันใหม่ว่าจ้างเพราะฉะนั้นโดยหลักเลยข้อนี้เนื่องจากว่าธุรกิจหลักของ TISCO ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ไม่มีความชำนาญทางด้านงานบริหารอาคาร เนื่องจากว่าธุรกิจหลักเป็นธนาคาร ก็เลยจะตัดงานส่วนนี้ให้บริษัทที่เป็นผู้ชำนาญการในเรื่องของผู้บริหารจัดการอาคารเข้ามาดูแลแทนใช้มั้ยครับ มีเป้าหมายในอาคารแห่งนี้มั้ยครับว่าอยากจะให้อาคารแห่งนี้เป็นอาคารแบบไหน ในฐานะที่เป็นแบงค์ เป้าหมายในเรื่องของการบริหารอาคารเนี่ย อยากเห็นอาคารแห่งนี้อยู่ในลักษณะแบบไหน เรื่องภาพลักษณ์ เรื่องอำนวยความสะดวก เรื่องความปลอดภัยอะไรแบบนี้ครับ

คุณไพรัตน์ : ก็แน่นอนครับในแง่ของภาพลักษณ์ก็ต้องมาอันดับหนึ่งเลย ที่นี้ก็ถือเป็นสำนักงานของธนาคารนะครับ เป็นสำนักงานใหญ่ด้วย ถ้าจะพูดไปก็เหมือนเป็นสัญลักษณ์ของ TISCO เอง เวลาคนนึกถึง สถาบันการเงินเราเนี่ยเค้าก็ต้องนึกถึงอาคารเนี่ยเพราะฉะนั้นก็ควรจะมีรูปลักษณ์ภาพลักษณ์ที่ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพส่งเสริมภาพพจน์ของสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถืออันนี้เป็นประการสำคัญเลย ตัวอย่างของภาพพจน์ก็คือ อย่างเช่นต้องเป็นอาคารที่สะอาดและก็น่ารื่นรมย์ น่าเข้ามา ขณะเดียวกันก็ต้องไม่มีอะไรที่เป็นสิ่งไม่เจริญหูเจริญตานะครับ รวมไปถึงทั้งตัวอาคารเอง สภาพแวดล้อมอาคาร บุคคลากรก็เหมือนกันเลย อันนี้ในเรื่องภาพพจน์นี้สำคัญมาก เรื่องที่สองคือการให้บริการกับบุคคลที่เข้ามาในอาคาร คนที่เข้ามาในอาคารจะมากจะน้อยก็มีความสำคัญกับ TISCO ไม่ต้องพูดถึงผู้ถือกรรมสิทธิ์นะครับ ผู้ถือกรรมสิทธิ์ท่านอื่นจะมาถือกรรมสิทธิ์ร่วมกับเราถือว่าเป็น Business Partner กันนะครับ อะไรที่ทำให้ไม่พอใจไม่ได้เลยนะครับ TISCO เนี่ย Business Partner แต่ละรายเราอยู่กันมาเป็นสิบๆปีกตัวอย่างเช่น โดซี คังโย แบนค์ ซึ่งเป็นแบงก์ญี่ปุ่นซึ่งเค้ามายใช้พื้นที่อยู่ชั้น 17-18 นี้ก็ถือว่าเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง TISCO มาเลยนะเพราะฉะนั้นอะไรที่กระทบเค้าอันนี้เรายอมไม่ได้ เราก็ต้องจัดการไม่ให้มีข้อครหาหรือมีข้อบ่นเด็ดขาด นอกจากคนที่เป็นเจ้าของพื้นที่ในตึกแล้วเนี่ยหรือคนที่มาเช่าพื้นที่ในตึกแล้วเนี่ย ที่เข้ามาเองก็ต้องถือว่าเป็นลูกค้า TISCO ทั้งนั้นลูกค้าที่มาใช้บริการของ bank ชั้นล่างบางคนก็เงินฝากเป็นพันล้าน หรือลูกค้าที่มาซื้อขายหลักทรัพย์ ซื้อขายหุ้นชั้น 4 นี้ก็ถือว่าเป็นลูกค้า Premium มากๆ หายาก ก็ต้องดูแลกันเป็นอย่างดีซึ่งอันนั้นก็เป็นเรื่องของการให้บริการบุคคลที่เข้าออกในอาคาร อันที่สามก็คือเราใช้เป็นที่ประกอบธุรกิจ สำนักงานเราเนี่ยมันไม่ใช่ว่าอยู่เฉยๆแล้วทำธุรกิจได้เรามีระบบคอมพิวเตอร์ เรามี function ต่างๆที่ให้พนักงานทำงาน ไว้ต้อนรับลูกค้า ให้บริการลูกค้า การทำงานพวกนี้เนี่ยต้องอาศัยระบบ อาศัยกลไก อาศัยเครื่องมือซึ่งถ้ามันมีความเสี่ยงต่อการหยุดชะงัก หรือไม่น่าไว้วางใจในการเข้ามาใช้พื้นที่อาคารเช่นไม่ปลอดภัยเป็นต้น มันก็จะกระทบกระเทือนธุรกิจเป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่นถ้าเกิดเราดูแลระบบไฟไม่ดี ไฟติดๆดับๆหรือ

ว่าเวลาไฟดับแล้วเนี่ย ตัว generator ไม่ทำงานหรือลิฟต์เสียทำให้คนที่มาประชุมผู้ถือหุ้นเราติดอยู่ในลิฟต์เนี่ย ของพวกนี้มันก็กระทบธุรกิจเราทันที หรืออย่างกรณีที่เราเห็นได้ชัดก็ช่วงน้ำท่วม ช่วงวิกฤตการณ์ ทางทีมผู้บริหาร อาคารก็มีส่วนช่วยเป็นอย่างมากเลยในการที่ช่วยให้เราสามารถใช้อาคารได้อย่างปลอดภัยและก็สามารถทำธุรกิจได้อย่างไม่มีความกังวล พวกนี้เป็นหลักๆ

คุณนักรบ : ที่นี้อยากทราบว่าสิ่งที่ทางท่านในฐานะที่เป็นผู้กำกับควบคุมดูแลและครับว่า มันมีสิ่งใดที่ท่านต้องการ เป็น requirement เลยนะครับ สิ่งที่ท่านต้องการ จากบริษัทบริหารอาคารเนี่ยมันมีอะไรบ้างครับ ลำดับความสำคัญ 1 2 3 4 5

คุณไพรัตน์ : อันนี้พูดถึงเป็น scope ของการทำงานหรือครับ

คุณนักรบ : เป็นสิ่งที่เราต้องการว่าอยากจะให้บริษัทบริหารอาคารทำสิ่งนี้ให้ ทำตรงนี้ให้ อย่างเช่นเรื่องของการทำแทนการรับผิดชอบ มีอะไรบ้างที่ต้องการจากบริษัทบริหารอาคาร

คุณไพรัตน์ : จะว่าไปผมก็ใช้บริการบริษัทบริหารอาคารนี้ก็เพิ่งไม่กี่ปีนะ คือก่อนหน้านี้ก็เป็นพนักงานทั่วไป เพิ่งมาต้องมารับดูแลในฐานะรองประธานของนิติบุคคลอาคารชุดมรรษาเนี่ย ก็น่าจะซัก 4 ปี ก็ต้องบอกว่าเดิมทีก็ไม่ได้มีความคาดหวังมาก คือเราก็มีความเข้าใจเรื่องการบริหารอาคารเนี่ยก็เหมือนบริหารตึกธรรมดาคือยังไม่ได้มองว่าอาคารเป็นสิ่งที่จะต้องมีอนาคตนะอาคารต้องมีประสิทธิภาพนะ อาคารต้องมาเสริมสร้างธุรกิจ อาคารเป็นสิ่งที่ต้อง serve คนที่อยู่ในตึก เราไม่ได้มองถึงขนาดนั้นเพราะฉะนั้นถ้าเป็นเมื่อก่อนเนี่ยความคาดหวังก็เป็นไปตาม scope ใน contract เวลาทำ contract ส่วนใหญ่เนื่องจากกรรมการก็ไม่ได้เป็นคนที่มีความรู้เรื่องการบริหารอาคารก็มักจะเชื่อถือทางผู้บริหารอาคารเนี่ยแหละให้เสนอ scope การทำงานเข้ามาแนบท้าย contract มาแล้วก็ดู scope ว่า ออมนั้นก็ต้องมีอย่างนั้นนะ ดูยาม ดูแม่บ้าน ดูระบบ ก็ทั่วๆไปนะครับผมว่า contract พวกนี้ตอนที่เราใช้บริการบริษัทบริหารอาคารใหม่ๆเราก็ไม่รู้หรือกว่า contract ที่ดีต้องเป็นอย่างไรบ้าง เสนออะไรมาให้เราก็ต้องอนุมัติ แต่ว่าหลังจากนั้นความคาดหวังมันจะเริ่มพร้อมๆปัญหามากกว่า สิ่งที่มี extra ขึ้นจากนั้น

คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นกระบวนการหรือขั้นตอนกำหนดขอบเขตงานแต่แรกเลยหรือแม้กระทั่งปัจจุบันนี้ก็คือไว้เนื้อเชื่อใจให้บริษัทบริหารอาคารเป็นผู้นำเสนอขึ้นมาแล้วทางท่านก็เป็นคนที่จะสแกนว่าโอเคมีอะไรตรงมั้ยไม่ตรงมั้ยใช้มั้ยครับ เพราะฉะนั้นก็จะเริ่มจากบริษัทบริหารอาคารเข้ามามาก่อนแล้วก็ทางเราก็คงว่ามันตรงกับความต้องการของเรามั้ยอย่างนั้นใช้มั้ยครับ

คุณไพรัตน์ : ใช่ครับ แต่โดยทั่วไปเราไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับ scope ที่เขียนใน contract เพราะว่ามักจะปิดท้ายด้วยว่าและอื่นๆที่เราขอคำปรึกษาหรืออะไร เพราะจริงๆแล้วการใช้งานบริหารอาคารก็ไม่ได้ไปใช้แรงงานใช้อะไร แต่มันก็เป็นเรื่องของการบริหารเป็นเรื่องวิจิตร คิด ขอ idea ขอให้ช่วยมากกว่าอีกอย่างการจะมา determine scope ที่เหมาะสมกรรมการเองก็ต้องมองไปข้างหน้าพอสมควร ถ้ากรรมการไม่ได้มีความรู้เรื่องการบริหารอาคาร ไม่ได้มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับตัวตึกนี้ กรรมการยุคนั้นก็คงจะไม่ได้ใส่ idea อะไรมากมายนะครับ แต่ก็มีการใช้บริการของบริษัทบริหารอาคารเนี่ยนอกเหนือ scope เหมือนกัน อย่างเช่นตอนที่เราเพิ่งย้ายเข้ามาในตึกใหม่ๆอาคารก็มีปัญหาเยอะเพราะว่าพอสาธารณานี้ล้มละลายไปแล้วเนี่ยก็มีลักษณะของการเบียดค่าก่อสร้างกับทาง contractor ค่าก็มายืดพื้นที่ในตึกนี้บางส่วนคือเหมือนกับฉันจะยืดห้องนี้ไว้แหละ เป็นชดเชยที่ฉันไม่ได้ค่าก่อสร้างแต่ก็ไม่ค่อยถูกต้องเท่าไรเพราะว่าการมายืดเอาจริงๆจริงๆไม่ถูกอยู่แล้วเพราะมันต้องไปเข้ากระบวนการทางศาลล้มละลาย แต่มันก็สร้างปัญหา มาก มันก็มีตัวแทน contractor เนี่ยเข้ามา occupied พื้นที่คือคุณจะมาทำอะไรเนี่ยขัดขวางไม่ให้เราเข้าไปปรับปรุงพื้นที่ ค่าส่วนกลางก็ไม่ได้จ่ายเรา รวบรวมหลายปีผ่านไป 5-6 ปีก็เป็นเงิน 3-4 ล้านเหมือนกันก็ตอนนั้นเราเหมือนกับไม่ค่อยรู้ร้อนรู้หนาวก็วุ่นวายกับการบริหารอาคารเนี่ยแหละครับก็ส่วนตัวตึกถ้าอยู่กันได้อีกอยู่กันไปจนเราเริ่มมาดูงบการเงินเราก็มาห่วงในเรื่องของประสิทธิภาพว่าพวกนี้เนี่ยจริงๆก็เงินเราทั้งนั้นนะเราจ่ายค่าส่วนกลางเองเนี่ยสุดท้ายก็มาจ่ายให้กับบริษัทบริหารอาคารจ่ายค่านิติบุคคลเอาไว้ใช้จ่ายต่างๆเนี่ยก็ควรจะต้องมองว่าให้มันเกิดประสิทธิภาพนะครับมีประโยชน์กับทุกคน ถ้าอย่างนั้นเนี่ยพื้นที่ต่างๆในอาคารที่มันไม่ proactive หรือรายได้ต่างๆที่เก็บไม่เต็มเม็ด

เต็มหน่วยเนี่ยก็ต้องหาทางจัดการ ก็มาปรึกษากับทางผู้บริหารอาคารในยุคโน้นก็คือ พีดีเอส ซาวิลส์ นะครับว่าเค้ามีบริการจัดการเรื่องนี้มายกตัวอย่างเช่นค่าส่วนกลางที่ติดค้างกันเนี่ย 3-4 ล้านบาทครับ ถึงแม้พื้นที่จะเป็นพื้นที่ที่เป็นของบริษัทที่ล้มละลายไปมันมีวิธีการในการดึงกลับมาวีเปล่าเช่นถ้าขายทอดตลาดไปในฐานะที่เป็นนิติบุคคลอาคารชุดเนี่ย ถ้าไม่จ่ายค่าส่วนกลางที่ค้างไว้เราก็ไม่ให้โอนนะแล้วก็กับทางผู้รับเหมาที่มีคดีความกันมายึดพื้นที่เราลือคฤณแจไว้ไม่ยอมให้เราเข้าเนี่ยมันก็นำดำเนินการทางกฎหมายไม่ควรปล่อยให้เข้ามาทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องแบบนี้ ทางพีดีเอสก็ช่วยเราได้เยอะในเรื่องนี้นะครับเอานักกฎหมายเข้ามาเนะครับ ก็เสียเวลาไปเยอะเหมือนกัน แต่ก็ทำให้เราได้เห็นเนะครับบริษัทบริหารอาคารไม่จำเป็นต้องทำแค่เรื่องของน้ำไฟค่าส่วนกลาง ดูความสะอาด ดูแม่บ้าน รปภ จริงๆเค้าทำเรื่องอื่นได้เยอะแยะเลย ก็เลยเริ่มเข้าใจว่าการบริหารอาคารมันเป็นอย่างนี้ ทีมีที่แบคหน่วยงานบริหารอาคาร เราเห็นผู้จัดการอาคาร เราเห็นพนักงาน 4-5 คนเนี่ยเราไม่เข้าใจว่าเค้าทำงานอย่างไร เรารู้แต่ที่เราอยากได้โน้น แต่ความอยากได้ของเราก็จำกัดเพราะเราไม่ทราบจริงๆแล้วทีมีเค้าคืออะไรกันแน่ แต่พอเริ่มใช้งานไปเวลามีปัญหากฎหมายคุณมีนักกฎหมาย ทนาย เข้ามาคุยได้ เวลามีปัญหาเรื่องบัญชีคุณเอานักบัญชีเข้ามาคุยได้ เวลาเรามีปัญหาเรื่องโน้น เรื่องนี้ เรื่องแปลกๆที่เป็นปัญหาของอาคารที่เราเคยคิดว่ามัน solve ไม่ได้แต่ว่าพอเป็นอย่างนี้มีคนช่วยให้คำแนะนำเรา เราก็รู้สึกความคาดหวังเรากับตัวบริษัทบริหารอาคารก็ขยายเป็นมุมมองที่กว้างขึ้น

คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นประเด็นตัวนี้ก็คล้ายๆกับว่าคือความต้องการที่เราระบุไว้ในสัญญาจ้าง ก็เขียนเป็นกรอบการดำเนินงานไว้ว่ามันต้องมีเรื่องงานจัดการอาคาร งานรักษาความปลอดภัย งานสุขอนามัย การจัดการพลังงาน การ operate ตึก แต่นอกเหนือจากนั้นมันก็มีความต้องการในส่วนที่บอกว่าคุณต้องการมักจะมาพร้อมกับปัญหาคือพอเกิดปัญหาปุ๊บเราถึงจะรู้ว่าเราต้องการอะไร

คุณไพรัตน์ : ใช่ครับ

- คุณนักรบ : เพราะเวลาเกิดปัญหาแต่ละเรื่องเราก็เออนึกขึ้นได้ว่าพอเราหันไปถามก็คือ ทุกๆครั้งที่เกิดหนึ่งปัญหาก็มีหนึ่งความต้องการที่มันต้องมา solve ปัญหา นั้น ใช่มั้ยครับ
- คุณไพรัตน์ : ครับ
- คุณนักรบ : ตลอดระยะเวลาของรอบสัญญา นะครับ เคยมั้ยครับมีการตรวจสอบการ จ้างในสัญญาว่ามีครบ มีอะไรยังงัยมั้ย แล้วก็ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ จริงจังมั้ยครับว่าคือแน่นอนมันมีในสัญญาบริการก็มีการลงนามในสัญญา มีการระบุขอบเขตงานที่ชัดเจนแต่ที่ผ่านมาเนี่ยได้มีการตรวจสอบมีการ ยึดถือเป็นแนวทางที่ใช้เป็นกรอบในแนวทางปฏิบัติงานมั้ยครับ
- คุณไพรัตน์ : ะหว่างปีหรือครับ
- คุณนักรบ : ะหว่างปี
- คุณไพรัตน์ : ไม่มีครับ ะหว่างปีจะไม่มี ในการติดตามระหว่างปีเราจะดูจากแผนใน cycle ที่เราทำงานกันในยมราชเนี่ยวิธีการทำงานเราจะคล้ายๆบริษัท ทาง กรรมการนิติบุคคลอาคารชุดก็คือกรรมการบริษัทส่วนที่มของผู้บริหารนิติก็ คือผู้บริหารบริษัทไป แนวทางของเรา เรามองว่าตัว contract เนี่ยก็ เหมือนกับเป็น charter ว่าอะไรเป็นขอบเขตของคุณ เหมือนกับเป็นคำมั่น สัญญาว่าทางผู้บริหารอาคารเค้าจะทำให้ได้ดีในเรื่องนี้ๆเป็น proposal ของทางเค้ามาแต่ว่าตัวนั้นมันคงใช้ในการ track การทำงานระหว่างปีไม่ได้ ส่วนตัว scope เองก็ต้องบอกว่าตัวมันเองก็กว้างมากอยู่แล้ว เราคงจะไม่สามารถที่จะบอกว่ามันขาดอะไรด้วยซ้ำ จริงๆแล้วเนี่ยเราลืบคาดหวังว่า ผู้บริหารอาคารจะต้องเป็นคนมาบอกว่าเค้ามี service อะไรให้เราเพื่อที่จะ เพิ่ม value ของเค้าในสายตาเรา ไม่ใช่จะมาบอกว่า scope เค้าแค่นี้นะ เค้าทำแค่นี้ ถ้าเค้าจำกัด scope มันจะกลายเป็นผลดีกับเค้าเพราะเรา ถือว่าความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้บริหารอาคารเนี่ยมันไม่ใช่ความสัมพันธ์ ประเภทที่ต้องผูกกันไปตลอด ผู้บริหารอาคารเป็น professional เป็น วิชาชีพเราเองเป็นผู้เลือก ถ้าวิชาชีพไม่มีมากพอในตลาด เราก็เลือกคนที่ professional มากที่สุด คนที่บริหารได้ดีที่สุด เราก็ไม่ได้กังวลใจ คือ สมัยก่อนก็มีความรู้สึกว่าจะถ้าเลิกกันไปแล้วอนาคตจะมองหน้ากันไม่ติด แต่เราก็พบว่าไม่ได้เป็นปัญหาในการที่ switching กันนะครับ หรือว่าเรา

switch จนชินแล้วก็ไม่รู้จะครับ แต่ว่าเรากลับรู้สึกดีในการ switch นะครับ ทำให้เราได้เห็น approach ได้เห็นข้อเสนอดี ที่แปลกๆ การเปลี่ยนผู้บริหารอาคารก็เป็นเรื่องที่ดีเหมือนกันระยะหนึ่งนะครับ ระยะแรกที่เราใช้ชาวิลส์เนี่ย 3 4 5 ปีแรกก็ต้องยอมรับว่าเป็นอะไรที่ไม่ค่อยเห็นความพัฒนามันจะค่อยๆมีปัญหาที่แก้ส่วนใหญ่ก็หนักไปทางแก้ตัวนะครับ ก็เวลาที่เรานำบริษัทบริหารอาคารนานๆมันก็จะเกิดภาวะประเภททิ้งรักทิ้งแค้นคือมันฉีกกันไม่ออก เราก็ไม่รู้ที่เราควรจะเข้าไปหรือเราควรจะเลิกการต่อสัญญามันเหมือน automatic ก็ treat กันเหมือนผัวเมียคือยังไงก็ต้องอยู่ด้วยกัน สภาพแบบนั้นพูดตามตรงว่าเราไม่ค่อยชอบเราไม่ค่อยชอบประเภทแบบมาทำ contract กัน 3 ปียาวแบบนี้ เริ่มรู้สึกจริงๆแล้วเราควรจะมี choices

คุณนักรบ : แม้ว่าบริษัทบริหารอาคารจะทำดีตรงความต้องการแต่เราก็ยังมีแนวคิดที่จะเปลี่ยนดู

คุณไพรัตน์ : ปัญหาคือเราไม่รู้ว่าจะอะไรเรียกว่าดีเนื่องจากแต่ก่อนเราเช่าอยู่ เราก็บอกได้ยาก จริงๆเป็นการยากที่จะประเมินในเมื่อไม่มีข้อเปรียบเทียบ สมมติเขียนใน contract ว่าบริหารยามรักษาความปลอดภัยให้ได้ดี ใน scope มันจะเขียนแค่นั้น ให้มีความปลอดภัย อ้าวแล้วทุกวันนี้เราไม่ปลอดภัยหรือ ก็เราก็ปลอดภัยดี แต่ที่มันดีที่สุดแล้วหรือยังโดยค่าใช้จ่าย 500000 -1000000 มัน this is the best มั้ย นี่เรา spend เงินเราอย่างฉลาดรีไปล่า เงินของเราด้วย เงินของผู้เช่าอื่นๆด้วย มันจะบอกว่าไม่รู้เลยก็ไม่ใช่เพราะอาคารแต่ละอาคารมันก็มีข้อเปรียบเทียบที่มันพอจะมองจากภายนอกเห็นเรื่องบางเรื่องก็เป็นเรื่องที่ common sense นะครับเช่นเราเห็นข้อผิดพลาด เราคุยไปแล้วแต่ไม่มีการแก้ไข ผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำอีก แสดงถึงความไม่รับผิดชอบ เกิดทุจริต เกิดการลักขโมย ดูแล้วไม่มีความปลอดภัย ก็ตำหนิกันได้

คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นได้มาสองคำตอบเลยก็ความต้องการส่วนใหญ่ก็เป็น day to day Operation นะครับก็ว่ากันไป แต่สิ่งที่คาดหวังก็คืออยากเห็นการนำเสนอของบริษัทบริหารอาคาร ว่าอาคารของเราควรเดินไปทิศทางใด มีคำแนะนำอะไรดีที่เสนอกลับมามั้ย เพราะว่าเนื่องจากธุรกิจของทาง TISCO เป็นแบงก์ ก็เลยไม่ทราบว่าคุณดีของเราควรจะเป็นอย่างไรก็อยาก

ได้รับคำแนะนำอันนี้ถือเป็นความคาดหวังมั๊ยครับ คืออยากได้รับคำแนะนำจากบริษัทบริหารอาคารว่าตึกเราควรจะเป็นอย่างไร เพราะฉะนั้นอยากได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอาคารทั้งการบริการและลักษณะทางกายภาพด้วย อย่างนั้นใช้มั๊ยครับ

คุณไพรัตน์ : อันนั้นต้องการแน่นอน อ่าผมเล่าถึงตอนที่เราใช้ซาวิลล์จนกระทั่งเรารู้สึกว่าเราน่าจะลอง explore ดู จริงๆตอนนั้น idea ไม่ได้คิดจะเปลี่ยนแปลงนะครับ ตอนนั้นก็คือแะมีบริษัทที่ทำอย่าง พีดีเอส ซาวิลล์ก็บริษัท คนของเราก็บอกว่ามันก็พอมีนะในตลาดในเมื่อมีตึกเยอะก็ต้องมีบริษัทพวกนี้อยู่แหละ จะบอกว่าไม่มีเลยทุกคนบริหารเองก็คงไม่ใช่ บริษัทที่มีหลากหลายเราก็คุยกันว่าถ้าจั้นเนี่ยมันไม่ควรนะที่จะต่อ contract ไปอีกเรื่อยๆ มันควรมีลักษณะ bidding มีการมา present แล้วก็มีให้เลือก vendor เราก็คุย idea พวกนี้กับซาวิลล์ก่อนว่า เราจะมีทางเลือกนะ เราจะไม่ automatic ต่อละ เรา automatic มา 4-5 ปีแล้วเรารู้สึกว่าเราคุยกับเจ้านายไม่ได้ละ เราก็อยากจะทำ explore แต่กระบวนการนี้ทางซาวิลล์ไม่อาจมาช่วยด้วยได้นะ โดยมารยาทเราก็บอกเค้าให้รู้ล่วงหน้าเค้าก็ฟังเค้าก็เข้าใจเราก็อ้างเจ้านายเราก็ขอ explore แต่กระบวนการนี้ทางซาวิลล์ไม่สามารถมาช่วยด้วยได้นะ แต่โดยมารยาทเราก็บอกเค้าให้รู้ล่วงหน้า เค้าก็ฟังก็เข้าใจ ก็คงมีไม่พอใจนิดหน่อย ปีนั้นเป็นปีที่ซาวิลล์เอาใจเรามากครับทั้งเลี้ยงทั้งอะไรสารพัด MD วิ่งมาเอง อะไรเอง แต่สุดท้ายก็ตั้งไม่อยู่ เราก็เปิดโอกาสให้ 3-4 เจ้าเข้ามา present มาดูอาคารเรา มา present พาเราไปดูอาคารเค้า ก็เป็นระบบเดียวกับที่คุณใจรู้ ก็ทำให้เราได้เปิดหูเปิดตา เวลาเราไปอาคารอื่นเราไม่ค่อยได้เห็น ไม่ค่อยเดินไปดูอะไรเท่าไร อย่างนี้ก็ทำให้เราได้เห็นการบริหารอาคารที่อื่น เห็นสภาพอาคาร อ้ออาคารสิบบปีเค้าบริหารกันแบบกลางมันเป็นแบบนี้ เออเราก็ดีเหมือนกันนะ เราก็ไม่ใช่แะ แะ! ที่อื่นเสนอแบบนี้ๆทำไมซาวิลล์ไม่เคยเสนอเรา เราก็เท่ากับได้ idea ด้วยแล้วก็เอามาปรับปรุงคนที่บริหารอาคารเราด้วย หลายอย่างเราก็ยังไม่ได้ผลักัน ตอนนั้น คือผมเข้าใจว่าปีแรกที่เรารเริ่ม explore เราก็ไม่ได้เปลี่ยนนะ เรายังใช้เค้าอยู่ แต่ตอนหลังที่เราใช้เค้าไม่ได้นี้ก็เพราะว่ามันมีปัญหาในเรื่องของการทุจริตโดยคนที่เป็นผู้จัดการอาคารเองกับทีมช่าง ตัดสายไฟเราไป

ประมาณล้านกว่าบาท แล้วก็ทำที่ในการดำเนินการของซาวิลส์ไม่ค่อยจะดี นักตอนนั้นนะครับก็คือมีลักษณะของการปิดความรับผิดชอบเป็นเรื่อง ของประกันอะไรอย่างเนี่ย และก็ใช้เวลาในการติดตามเรื่องนานมากไม่ได้ ให้คำตอบที่ชัดเจนกับเราผู้บริหารไม่ได้ลงมาคุยมาพบกับเรา จริงๆทางเรา ก็อดทนอยู่พอสมควร 4-5 เดือน จนกระทั่งเราทนไม่ไหวก็ขอคุยกับเจ้านาย เค้าตรงๆว่าจะทำอย่างไร

คุณนักรบ : ทั้งหมดที่ได้กล่าวมาก็ตามเหตุผลแล้ว ว่าโอเคมันมีความต้องการแบบนี้ ที่ ผ่านมามันมีความต้องการอย่างไร มีความคาดหวังอย่างไร ที่นี้ผมอยากจะ ทราบว่าในความเห็นของคุณไพรัตน์ในขณะนี้นี้เนี่ยการบริหารอาคารที่ได้รับ อยู่ในปัจจุบันเลยนะครับว่าเป็นอย่างไรบ้าง ในประเด็นแรกก็คือเรื่อง ความสามารถของบุคคลากรประจำหน่วยงานของที่นี่มีความเหมาะสมมั๊ย ครับ

คุณไพรัตน์ : ปัจจุบันนี้เราใช้ทักษะครับหรือพลัสเนี่ยแหละก็เป็นเจ้าที่สามแล้วที่เราใช้มา นับจากซาวิลส์ CBRE แล้วก็มาที่ซ ก็ต้องบอกว่าในบรรดา 3 เจ้านี้ซก็ดีที่สุด ในแง่บุคคลากร ต้องบอกว่าบุคคลากรซก็ไม่ได้เก่งกว่าอีก 2 เจ้านะ ครับ ผมว่าคนของ CBRE เก่งกว่า แต่ซเนี่ยทำงานกันเป็นทีมแล้วก็มี ลักษณะกระตือรือร้นในการให้บริการ ในการที่จะติดตามปัญหาต่างๆ เรียกว่ามีความพยายามอยู่เต็มที่ในการที่จะให้บริการนี้ออกมาดีที่สุด ซเนี่ยจริงๆพีริเซ็นต์ให้เราตอนที่เรายังใช้งานพีดีเอส ซาวิลส์อยู่ด้วยซ้ำ ต้องบอกว่าตอนนั้นเราฟังแล้วเฉยๆไม่ประทับใจเท่าไร ยิ่งไปดูอาคารที่ซ บริหารเองเราก็รู้สึกว่าเป็นเกรดที่ดีกว่าของเราอะ แต่ว่าพอว่าหลังๆพอ ได้ใช้บริการของซก็ยอมรับว่าประทับใจ ในแง่ของคุณภาพของคน ความ เอาใจใส่ต่อลูกค้า และก็ที่ดีที่สุด ในมุมมองของเราสำหรับซคือรับฟัง ผู้บริหาร หัวหน้าทีม ทีมงานเนี่ยรับฟังความต้องการของเจ้าของอาคารเป็น อย่างดี

คุณนักรบ : กระบวนการขั้นตอนการทำงานของพลัสเป็นไปบ้างครับในปัจจุบัน เมื่อ ก้ เราพูดถึงความสามารถของบุคคลากร การทำงานเป็นทีม มีความ กระตือรือร้น มีความพยายามที่จะให้บริการที่ดีที่สุด ผู้บริหารรับฟังปัญหา ผู้บริหารฟังถึงเรื่องความต้องการแล้วไปหาวิธีมานำเสนอ ที่นี้กระบวนการ

- และขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันนี้ครับ คิดว่าเป็นอย่างไรครับ เข้าไป เร็วไป หรือขั้นตอนเยอะจัง
- คุณไพรัตน์ : ก็ไม่ได้ช้าได้เร็วขนาดครับ ก็ต้องบอกว่าผมเป็นกรรมการบริหารนิติเนี่ย ผมเองก็จะเห็นการทำงานเฉพาะที่ประชุม แล้วก็ก็เป็นคนที่พยายามจะเอาระบบกระบวนการทำงานตรงนี้มาใส่ให้ว่าควรจะมีวาระการประชุมล่วงหน้า ควรจะมีแผนงานประจำปี แผนงานระยะยาว เปรียบเทียบ Budget คือทุกคนในนั้นที่เป็นกรรมการส่วนใหญ่แล้วมาจากภาคการเงินเพราะฉะนั้นเราค่อนข้างจะห่วงในเรื่องของตัวการเงิน ในเรื่องของการทำแผนงาน ส่วนเรื่องด้านช่างเนี่ยเราก็ไม่ห่วงอีกแหละเพราะในทีมที่เราเข้าร่วมเป็นกรรมการเนี่ยเราก็มีช่างของเราอยู่ จริงๆแล้วต้องพูดว่า TISCO ใช้งานที่บริหารอาคารนี้ TISCO เหนื่อยมากเพราะ TISCO ในฐานะกรรมการแทบต้องดูทุกเรื่องแต่มันก็ช่วยไม่ได้เพราะว่าถ้าเราอยากได้ตามที่เราต้องการแล้วเราไม่พูดก็ไม่ได้ เราจะพูดโดยที่เราไม่รู้ก็ไม่ได้เพราะฉะนั้นเราก็คงต้องไป involve เยอะ ไปให้ความเห็น ไปช่วยดู ก็ที่ผ่านมามีการทำงานกับทชเนี่ย จะค่อนข้างใกล้ชิดกับ TISCO มากแต่ว่าไม่ใช่กับตัวผมนะ ผมเองเฉพาะประชุมจริงๆ แต่ในกระบวนการทำงานเนี่ยก็จะทีมธุรกิจเราเนี่ยก็ลงไปประกบกับทชตลอดมีอะไรก็คุยกัน ช่วยเหลือกันตลอด เราก็ออกความเห็นให้ มีอะไรก็ช่วยดู เรื่องบางอย่างเราก็มี experience มากกว่าทชก็เลยช่วยให้คำแนะนำทชไปก็มี
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นกระบวนการที่ใช้ในปัจจุบันก็เป็นกระบวนการที่ผสมผสานกันระหว่างในกระบวนการทำงานของพลัสตามมาตรฐานก็ส่วนหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งก็เป็นไปตามคณะกรรมการหรือคณะบริหารของ TISCO ได้กำหนดกรอบในการทำงาน ได้กำหนดขั้นตอนในการทำงานตามที่ทาง TISCO ต้องการเองด้วย
- คุณรัตน์ : ครับ ผมเองก็ไม่แน่ใจว่าตึกอื่นที่ทชบริหารเนี่ยกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร แต่ของเราเนี่ย เราก็มีประชุมกรรมการนิติทุกเดือน ในที่ประชุมกรรมการเราก็เซตเป็นวาระไว้ล่วงหน้า มีการจัดบันทึกการประชุม แล้วมีรายงานความคืบหน้าต่างๆของระบบงาน ของการจ้าง ของการประเมิน มีการเซตเป็น KPI เรื่องมาตรฐานของการประเมินให้กับทีมต่างๆว่าคุณต้อง

- ประเมินค่านะ เพื่อจะได้มีเกณฑ์ที่ดีในการต่อสัญญา ให้มีการจัดทำแผนงานล่วงหน้าในปี แผนระยะยาวก่อนว่า 5 ปีข้างหน้าการเงินจะเป็นอย่างไร จะมีรายได้เท่าไร จะมีค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไร ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคคิดว่าจะเป็นอย่างไรค่าใช้จ่ายการลงทุนจะเป็นอย่างไรบ้าง ใน 5 ปีข้างหน้าเรื่องใหญ่ๆคิดว่าจะทำอะไรบ้างต้องใช้เงินเท่าไรถ้าเป็นไปตามนี้แล้วสถานะ cash นี้สิ้นปีที่ 5 จะเป็นยังไง เราจะมีเงินเก็บเหลือพอความจำเป็นมั้ย ของพวกนี้เราบังคับแล้วคิดมาล่วงหน้า จากนั้นเราก็ทยอยเป็นแผนปีให้แตกเป็นรายเดือนเพื่อจะมอนิเตอร์ว่าแต่ละเดือนเป็นอย่างไร เราคิดมัยมีอะไรที่แปลกมัย พุดง่ายๆเราก็มอนิเตอร์โดยสถานการณ์ด้านการเงินเป็นตัวคุมซึ่งก็ effective ดี สมัยก่อนพีดีเอสบริหารก็ค่อนข้างเน้นเรื่องหารายได้แต่พอมมาเป็นทชเราก็ได้บทเรียนจากตอนโน้น เราก็ไม่ได้เน้นเรื่องเหล่านี้มากก็พยายามให้นโยบายเป็นเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่ายประหยัดพลังงานดูแลอาคารให้มีสภาพที่ดีดูแลอาคารให้มีความปลอดภัยก็จะเน้นในเรื่องเหล่านี้แล้วก็ดูแลพนักงานให้มีความสุขมีประสิทธิภาพบริหารดีมา 10 กว่าปี สิ่งหนึ่งที่เราคิดว่ามีปัญหาจริงๆก็เรื่องของการ turn over ของพวกพนักงานระดับล่างๆ ซ่างก็ไม่ค่อยเท่าไร แต่พวก รปภ. แม่บ้านเนี่ยเวลา turn over เยอะๆมันสร้างปัญหา ปวดหัว ให้กับตัวอาคาร
- คุณนักรบ : พุดถึงเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการนะ standard ต่างๆ พวก ISO พวก PQS ,SQG ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ทางคุณไพรัตน์มีส่วนรับรู้รับทราบอะไรมั้ยครับว่าเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการที่พลัสนำเสนอเข้ามามีกี่เรื่องแล้วตรวจสอบจากตรงนั้นมั้ยครับ มีการไปคุมคุณภาพจากตัวเครื่องมือการบริหารจัดการในส่วนนั้นมั้ยครับ
- คุณไพรัตน์ : พลัสไม่เคยพีริเซ็นต์เรื่องเหล่านี้ อาจะพีริเซ็นต์ว่าตัวเองมีอะไรบ้างแต่ไม่ได้นำผลเหล่านี้มาพีริเซ็นต์ ก็จริงๆเราก็อยากจะเห็นนะครับ ถ้าเป็นเรื่องคุณภาพ จริงๆเป็นเรื่องที่พอมองออกจากการทำงาน เราไม่ค่อยได้ห้วงเท่าไร เราจะมีหวังพวกกระบวนการ อยากให้มี check and balance มีการตรวจสอบจากคนที่เป็อิสระบ้างในเรื่องของพวกการเงิน ความโปร่งใสในการจัดซื้อในการบริหารอาคารรายละเอียดมันเยอะจำนวนคนของทีมบริหารก็ไม่ได้มีเยอะแล้วในบริษัทของทชหรือพลัสเองเนี่ยก็คงจะมีตึกเยอะ

มีทีมบริหารเยอะเราก็จะห่วงเรื่องว่ามีการตรวจสอบภายในกันหรือเปล่า ผมเองก็พยายามเน้นว่าเราจะไม่ชี้เห็นยวณะในเรื่องของการตรวจสอบ เรื่องของผู้สอบบัญชีเนี่ยเราจะโอเค เราจะยอมลงทุน เราจะไม่เลือกเจ้าที่ถูกที่สุดแต่เลือกเจ้าที่เราเชื่อใจได้มากที่สุดแล้วก็อยากให้เกิดการตรวจสอบงบการเงินให้เชื่อถือได้ ตรวจสอบระบบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆให้มันน่าเชื่อถือเพราะเราเห็นว่าเรื่องนี้สำคัญ อย่างตอนของ CBRE นี้เราก็เจ็บปวดนะครับเพราะว่าการทำบัญชีเนี่ยแย่มาก มีการออก invoice ช้า เยอะแยะ เจ้าหน้าที่บัญชีก็ไม่รับผิดชอบเวลาถูกผู้ตรวจสอบบัญชี comment มา ก็มีการปกปิดแล้วก็ไม่พยายามแก้ไข เจออย่างนี้เราถือเป็นเรื่องบาปหนักรุนแรงกับเรามากคือถ้าทำผิดทำพลาดเรายังไม่ว่า แต่ถ้าปกปิดสำหรับเรานี้ถือว่าเลวเกิน เรื่องหนัก เพราะถ้าคนเราปกปิดแล้วอะไรก็ทำได้ เราก็ไม่ใช่เด็ดขาด เรียกว่าไม่ซื่อสัตย์กับเราจริงๆต้องบอกว่าทุกครั้งที่เราเปลี่ยนก็ปัญหาเรื่องความไม่ซื่อสัตย์ทั้งนั้นเลยพีดีเอสก็คือคุณ deal กับเราแบบไม่ซื่อสัตย์ไม่คุยกัน frank frank เงินแค่ล้านเดียวไม่คุยกัน frank frank เราก็เลิกใช้ CBRE ก็เรียกว่า handle เราแบบไม่ซื่อสัตย์เราก็ไม่อยากจะยุ่งด้วย ก็ให้ value เรื่องนี้มาก

คุณนักรบ : จุดอ่อนที่พบอยู่ในปัจจุบันหรือสิ่งที่ต้องพัฒนาในมุมมองของคุณไพรัตน์ การบริหารอาคารปัจจุบันมันมีจุดอ่อนอะไรอยู่บ้างหรือมันมีสิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในมุมมองของคุณไพรัตน์ที่ดูในการบริหารจัดการ

คุณไพรัตน์ : ส่วนใหญ่ก็จะ take กันไปเยอะแล้วนะครับ เรื่องการจัดการก็จะมีเหลือในเรื่องของที่คุณใจพูดถึงเมื่อก็เหลือเรื่อง quality assessment และก็เรื่องของ internal auditing ที่เราเคยถามว่ามันเคยมีการตรวจสอบรีเปลา มีการมาซุ่มตรวจสอบ sampling คู่มัย หลักฐานอะไรต่างๆจากสำนักงานใหญ่ของทางที่ชเองเนี่ยเค้าบอกว่าไม่มี

คุณนักรบ : คือน่าจะพัฒนาในส่วนนี้แล้วก็แสดงให้เห็นทางนี้เห็นว่ามันมีกระบวนการ cross check นะมันมีกระบวนการที่เข้ามาคือไม่ใช่ปล่อยให้ทางหน้างานทำอย่างเดียวและก็นำงานรายงานว่าอย่างไรก็เป็นเช่นนั้นแต่ยังไม่มี คือ

- อยากเห็นกระบวนการตรวจสอบจาก third party ที่เข้ามาตรวจสอบแล้วก็นำเสนอรูปแบบว่าสิ่งที่เป็นอยู่เป็นอย่างไรอย่างนั้นไหม้ครับ
- คุณไพรัตน์ : ถูกต้องครับ ปีหนึ่งทางทีมผู้บริหารอาคารก็ใช้งบประมาณก็เป็นสิบล้านมีการจ้าง Third party service provider ทำโน่น ทำนี่ ทำสัญญาอะไรต่างๆ นี่ต้องบอกว่าในแง่ของเรากิจกรรมเราไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบเรื่องพวกนั้นได้ เราก็ต้องพึ่งพา external auditor ซึ่ง external auditor ก็อย่างที่เข้าใจ ค่าใช้จ่าย 40000 บาทก็ไม่สามารถที่จะตรวจอะไรได้ละเอียดมากมายและก็มีข้อจำกัด external auditor ก็อย่างมากตรวจได้เฉพาะเรื่องของบัญชี แต่ตรวจเรื่องการทำงานไม่ได้ก็ไม่สามารถ comment ว่าทีมนี้บริหารได้ดีรีเปล่าเราใช้เจ้าไหนไปก็อยากจะทำให้ไปนานๆ ปัญหาของการใช้นานคือการ benchmark มันจะยาก อย่างว่าแะทีมนี้มันอยู่กับเราไป 4-5 ปีแล้วตกลง improvement มันมีมั๊ยเพราะว่าไม่ได้คิดถึงขนาดว่าจะไปคอยส่องดูว่าบริหารอาคารที่อื่นเค้าทำอย่างไรกันบ้าง เราไม่ได้ดูอย่างนั้น เราก็อยากจะมีใจไว้วางใจในงานที่ทำ ความไว้วางใจก็มาได้จากความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ก็มาจากการตรวจสอบ ผมว่าเป็นเรื่องที่ดีนะครับ ถ้าทางทัชจะมีทีม QC เป็นของตัวเอง จะเป็น QC ก็ได้ จะเป็น audit ก็ได้ ลงมาตรวจสอบนิดหนึ่งว่าทีมนี้ทำงานได้ตาม standard ของทัชรีเปล่าถ้ามันไม่ตาม standard ก็ไม่มีอะไรต้องกังวลแล้วครับก็ปรับปรุงไปเพราะว่า evaluation ของเรากับคุณมันคนละด้านกันอยู่แล้วแต่ถ้าได้ตาม standard แล้วบอกให้เราทราบเราก็ยิ่งสบายใจนะครับ ว่าเราใช้งานหน่วยงานที่มี standard นะ
- คุณนักรบ : คือไม่ใช่มีแต่หน่วยงานที่ทำงานกันไปโดยไม่รู้ว่าคุณที่หน้างานรายงานนั้นจริงๆเป็นอย่างไรก็อยากให้มีจัดส่วนกลางของบริษัทบริหารเข้ามาตรวจสอบดูบ้างแล้วก็รายงานนำเสนอผลนั้นในมุมมองของที่เป็น third party เข้ามา ผลจะบวกจะลบอย่างไรไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้ามถ้ารายงานว่าผลตรงนี้มีข้อบกพร่องอะไร แล้วก็เสนอแนวทางการแก้ไขทางคุณไพรัตน์จะรู้สึกดีกว่าที่จะเข้ามาแล้วบอกว่าเรียบร้อยครับทุกอย่างมาตรฐานแต่ทางคุณไพรัตน์อาจจะมองว่ามันไม่ใช่

- คุณไพรัตน์ : อะไรที่เรามองว่ามันไม่ใช่เราก็ comment ไปอยู่แล้วละ แต่ของที่เรามองไม่เห็นเราก็ไม่อยากจะก่อให้เกิดปัญหาแล้วค่อยเห็น ยกตัวอย่างเช่นเรื่องทำบัญชีไม่ถูกต้องเนี่ยมันทำไปนานๆแล้วมาเห็นทีหลังมันก็เกิดการปริ๊ดแตก แต่ถ้ามีคนภายนอกเข้ามาดู มาตรวจ แล้ว confirm ว่าอันนี้ทำได้ดีแล้วหรือว่าอันนี้ต้องแก้อะไรนิดหน่อยมันก็เป็นเรื่องที่ดี
- คุณนักรบ : รวมไปถึงเรื่องการจัดการต่างๆไปด้วยเพราะว่าอยากเห็นการตรวจสอบว่าในกระบวนการที่กำหนดไว้มาตรฐานของบริษัทหลายๆบริษัทหรือบริษัทนั้นเนี่ยมันเป็นไปตามกระบวนการเช่นนั้นแล้ว อย่างนั้นใช่มั๊ยครับ ก็คือสิ่งที่อยากเห็น
- คุณไพรัตน์ : ใช่ครับ เราเชื่อว่าบริษัทที่ทำธุรกิจนี้มานานๆ บริหารหลายๆตึกจริงๆก็ต้องมี standard ในการจัดการของเค้าอยู่ว่ามันต้องมี 2 3 4 5 ของพวกนี้เรา evaluate ไม่ได้ อะไรที่เรา evaluate ไม่ได้เราก็ยอมไม่สบายใจ ก็อยากให้คนมีความสามารถมา evaluate ที่จริงมันก็มีวิธีง่ายๆอยู่ถ้าทีมมีการ evaluate อยู่ตลอดเราก็จะ benchmark ได้เองแต่เราก็ไม่ได้อยากจะ rotate คนต้องบอกว่าอะไรที่เรา happy อยู่แล้วเราก็อยากให้อยู่เฉยๆ ก็ต้องมาทดแทนด้วยการตรวจสอบ
- คุณนักรบ : ในคำถามที่ 5 ผมว่าจากคำถามที่ 1-4 ที่เราคุยกันมาตลอดมันก็จะมีความตอบแฝงอยู่ในนั้นด้วยเพราะมันเป็นเรื่องของการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารเนี่ยท่านมีความกังวลเรื่องใดบ้าง และความกังวลนั้นมีมากน้อยเพียงใดซึ่งรู้สึกมันจะได้คำตอบมาในเรื่องของการ turnover ของคนในระดับปฏิบัติการด้วยซ้ำเพราะว่ายิ่งเปลี่ยนมากยิ่งมีปัญหาเยอะ เรื่องของการตรวจสอบ อยากให้มีการตรวจสอบจาก third party เข้ามาตรวจสอบบ้างเพื่อเป็นการยืนยันว่ามันเป็นเรื่องของความถูกต้อง แล้วสิ่งที่ TISCO ให้ความสำคัญอันดับต้นๆเลยมีผลในการพิจารณาสัญญาคือ เรื่องของความซื่อสัตย์และความจริงใจในการนำเสนออันนั้นในการที่จะเปิดเผยข้อมูลนั้นๆในการจัดการปัญหาที่จะเกิดขึ้น
- คุณไพรัตน์ : เราเชื่อว่าทีมทุกทีมที่มาบริหารเนี่ยเก่งอยู่แล้วละ ถ้ารับฟังการแก้ไขจริงๆอย่างจริงจังมันไม่ได้มีอะไรทำไม่ได้หรอกทำได้หมด เชียวชาญกว่าเราตั้ง

- เยอะเยอะ เรามี expectation ให้ตายก็ไม่ถึง 70% ของความสามารถเค้า เพราะเราไม่รู้เรื่องใจผมว่าทีมบริหารอาคารเมืองไทยเก่งๆทั้งนั้น
- คุณนักรบ : คล้ายๆกับว่า expectation ที่เรากำหนดไว้มีความเชื่อ เอาเป็นความเชื่อ ก่อน ความเชื่อของทาง TISCO คิดว่าการที่เรากำหนด expectation อะไรซักอย่างหนึ่ง มีความเชื่อว่า expect นั้นไม่ได้เกินความสามารถของทีมที่จะเข้ามาทำงานได้
- คุณไพรัตน์ : ไม่น่าจะเกินนะ เรามองว่ามันเป็นเรื่องอะไรที่ธรรมดา ตึกเราก็เป็นอะไรที่ง่าย ๆ เล็ก ๆ เราเห็นทีมบริหารอาคาร บริหารอาคารอย่าง platinum ได้ บริหารอาคารใหญ่ๆมีคนเป็นหมื่นได้ เรามองว่าตึกเราเรื่องง่าย และโดยความตั้งใจเอาใจใส่เราเนี่ยเราก็ไม่เชื่อว่าจะทำให้ดีไม่ได้ เพราะว่าถ้ามีปัญหาอะไรขึ้นมาแล้วเราแก้ไม่ได้เราว่าไม่ใช่ปัญหาของอาคาร เป็นปัญหาของคน เราก็น่าจะเชื่ออย่างนั้น แต่เมื่อกี้ที่คุณใจพูดว่าที่เราหวังเป็นเรื่อง turn over เป็นเรื่องตรวจสอบจริงๆแล้วมันก็ไม่ได้ตรงไปตรงมาอย่างนั้นนะ กลับไปยังไงเราก็ยังหวังเรื่องความต้องการเบื้องต้นของเราอยู่ดีเรื่องความปลอดภัย เรื่องความสะอาด เรื่องภาพพจน์อาคารเนี่ยมันก็ยังเป็น concern เราอยู่ดี
- คุณนักรบ : ก็คือตามสัญญาจ้างนั้นแหละ เราก็ยังเป็นห่วงในมุมนั้นอยู่
- คุณไพรัตน์ : เพียงแต่ว่า เราก็อาจจะมองเรื่องการจัดการด้วย มองเรื่องที่กรรมการนิติที่อื่นเค้าอาจจะไม่สนใจเพราะเรารู้ว่า ความสะอาด ความประหยัด ความปลอดภัย มันไม่ใช่อยู่ดี ๆ มันลอยเข้ามา มันอาศัยการจัดการของคน
- คุณนักรบ : ในความเห็นเนี่ย เห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทบริหารอาคารมั้ยครับ ในที่นี้หมายถึงว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการนะครับ
- คุณไพรัตน์ : ปัจจุบันไม่มีครับ
- คุณนักรบ : ยังไม่พบสิ่งที่เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของการจัดการอาคาร
- คุณไพรัตน์ : ยังไม่รู้สึกรึว่ามีนะ ถ้าจะมีมันก็เป็นเรื่องเล็กๆอะ ผมยกตัวอย่างให้ก็ได้ว่าเป็นเรื่องรสนิยมมากกว่าที่จูนไม่ตรงกัน ยกตัวอย่างเช่นการตกแต่งต้นคริสต์มาสในโถงอาคารนี้ ถ้าคุณใจสังเกตอาทิตย์ที่แล้วก็จะเอาลำลีมาแปะตามต้นคริสต์มาสแล้วก็ห้อยมา หิมะมันไม่ได้เป็นอย่างนั้น มันดูน่าเกลียดอะ แต่

- ว่าก็ไม่ใช่เรื่องใหญ่เราก็คุยก็ feedback กันอยู่ตลอด แต่นอกนั้นเรื่องวิศวกรรมโอเค เรื่องอื่นๆโอเค ทีมนี้ผมชอบใจตรงที่ว่าพอ feedback ไปแล้วถัดจากนั้นวันหนึ่งก็แก้ไขหมด เร็ว ติดตามตัวได้ มีข้อเสนอแนะ อะไรที่เค้าเห็นว่าข้อเสนอแนะเราใช้ไม่ได้เค้าก็จะบอกเราตรงๆก็ไม่ได้มีนั่งขมวดคิ้วซักสีหน้ากัน ก็ค่อนข้างเป็นทีมที่ทำงานแล้วสบายใจ
- คุณนักรบ : ตลอดเวลาที่มีการจ้างบริษัทบริหารอาคาร มีเหตุการณ์ใดที่จัดได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ประทับใจที่สุด อันนี้ในแง่บวก ว่าตั้งแต่ตลอดระยะเวลาที่ใช้มาเนี่ยมีสิ่งใดบ้างครับที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่สุด
- คุณไพรัตน์ : เรื่องประทับใจก็มีหลายเรื่องนะครับ จริงๆผมก็ประทับใจหมดทุกเจ้าแหละทุกคนก็ต้องมีเรื่องดีๆ แม้แต่ตอนซาวิลส์เนี่ยตอนที่ทีมกฎหมายเค้าเข้ามาช่วย handle case ระหว่างเรากับผู้รับเหมาออก idea ในการแก้ไขดึงพื้นที่กลับมาหรือเรียกเก็บหนี้ก็เป็นเรื่องที่เราได้เยอะทีมงานก็ยังประทับใจอยู่ใน CBRE ในช่วงแรกที่เข้ามาก็มา benchmark ให้กับอาคารเรา มา walkthrough ว่ามีอะไรต้องปรับปรุงบ้างก็ทำให้เราตื่นตาตื่นใจนะว่าอาคารเราเนี่ยเราไม่ได้ดูตั้งหลายปีนะ แต่ว่าเค้ามาก็ชี้ให้เห็นว่ามีจุดให้ปรับปรุงเป็นร้อยๆจุดแล้วเราก็งงแล้วเราก็ตัดใจ
- คุณนักรบ : คือได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงด้านกายภาพ
- คุณไพรัตน์ : ใช่ครับ ก็ทางกายภาพก็มีเจอปอมมาถึงทางพลัสก็ช่วยเราได้มากมายในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมและการปรับปรุงที่เป็น professional จริงๆเข้าใจสนองความต้องการของลูกค้าแล้วก็มีทีมที่ช่วยเหลือค่อนข้างจะพร้อมเพรียง นี่ก็เป็นเหตุการณ์ที่รู้สึกประทับใจ
- คุณนักรบ : กลับกัน ในเชิงลบ
- คุณไพรัตน์ : ถ้าเรื่องลบก็คงหนีไม่พ้นเรื่องขโมยสายเคเบิล ทูจวิต ก็เป็นเรื่องร้ายแรง เราเองก็ขายซีพียูหน้ามากโดนช่างเทคนิคตัดสายทองแดงที่เป็นสายกราวนด์ตามชั้นต่างๆตัดไปหมดเลยครับแล้วมาต่อลวดทองแดงเส้นเล็กๆ มันเป็นลวดทองแดงขนาด 300 มิล แล้วก็มันมีท่อน้ำพุฝังอยู่ใต้ดินมันก็รั่วไปหมดเลย ก็อันตรายเหมือนกันตอนนั้น ปรากฏว่าช่างเทคนิค 7-8 คนร่วมมือกันแล้วผู้จัดการอาคารด้วยตอนนั้นก็ร่วมมือด้วย แล้วพอถัดจากนั้นมาพอเรารู้เรื่องปั๊บบวกนั้นไม่มาทำงานเลยหายตัว ที่สร้างความไม่พอใจมากคือซา

วิสัยนี้ในเมื่อเป็นคนของเค้า เค้าน่าจะยึดกุมมารับผิดชอบให้ความมั่นใจกับเรา ปรากฏว่าตามตัวก็ไม่ได้ ตามถึงความเสียหายก็บอกกำลังติดต่opractice อยู่ก็ไม่ได้ แสดงให้ความมั่นใจเรา ทางผู้บริหารก็ไม่ได้ called มาไม่ได้มาหา ทำให้เราไม่ค่อยพอใจ เป็นเรื่องของการทุจริต ในกรณี CBRE นี้ก็มีความไม่เรียบร้อยเยอะมาด้วยคำมั่นสัญญาว่าด้วยระบบที่ดูเหมือนดี แต่พอสุดท้ายมันมีปัญหาทุกเดือนนะ คืองานบริหารอาคารมันมีเรื่อง admin เยอะนะ เวลาที่มีความผิดพลาดเช่นส่งบิลผิด ส่งบิลเกินออกไปอย่างเนี่ยคำนวณผิดเนี่ยมันก็เกี่ยวโยงอะมันเป็นเรื่องเหนียวแล้วก็ไม่ได้ผิดคนเดียวผิดแล้วผิดอีกมันก็ทำให้เรามีปัญหาเหมือนกัน อีกอันที่เราไม่ค่อยชอบคือเรื่องการไม่เก็บหลักฐานคือเราพบว่าเวลาเรา switch ทีมบริหารจัดการอาคารมักจะเจอข้ออ้างว่าไม่ทราบข้อมูลก่อนเค้าเข้ามาบริหารเป็นอย่างไร เพราะทีมเดิมไม่ได้ส่งมอบอะไรไว้ให้เลย เราเจออย่างนี้ก็อานี้มันเป็นปัญหาของการที่ไม่มีการตรวจสอบก็เป็นเรื่องที่เราคิดว่าถ้าบริหารอาคารได้ดีเนี่ยมันน่าจะอำนวยความสะดวกให้ transfer handover กันได้ง่ายกว่านี้

คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นข้อนี้ก็ถือเป็นสิ่งที่คาดหวังก็ได้ สิ่งที่ต้องการสิ่งที่คาดหวังในเรื่องของการ transfer การ handover งานที่ต้องมีการส่งมอบเอกสารให้สมบูรณ์ไม่ต้องมีปัญหาอันนั้นก็ถือว่าเป็น expectation ได้เหมือนกัน กลับมาที่ CBRE นิดนึง ขออนุญาตเอ่ยชื่อถึงเค้าแต่ว่าไม่เป็นไรอันนี้ในฐานะของผู้วิจัยกำลังจะถามว่าการที่เข้ามาพร้อมกับคำมั่นสัญญาข้อเสนออะไรเต็มไปหมดเลย นั้นหมายความว่าเค้าตั้งสิ่งที่จะให้เยอะมากเลยแล้วพอมาทำจริงๆแล้ว ทำน้อยกว่าที่เค้าได้บอกไว้แต่แรกอันนี้ก็จะรู้สึกไม่ดีแล้ว ใช่มั้ยครับ

คุณไพรัตน์ : ยกตัวอย่างเช่น ตอนที่เราไป visit site อาจจะคุยเรื่องการประหยัดพลังงาน ตึกนี้มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นร้อยจุด แต่พอเข้ามา ก็กลายเป็นบริหาร day to day operation ที่เคยคุยไว้ผ่านไป 6-7 เดือนเราก็อึดใจมันก็ไม่เห็นมีอะไรดีขึ้นมานั้นไหนเอา list ร้อยข้อของคุณมาสิ เราต้องเป็นคนตามเองนะตอนนั้นบอกว่าตึกต้องปรับปรุงอย่างโน้นอย่างนี้ นั้นไหนลองมา present ให้เรา ฟังซิว่าตอนนี้เป็นอย่างไรแล้ว ก็หายไปอีก 2 เดือน คือจะมา present ให้เราฟังว่าเดือนที่แล้วใช้น้ำกี่บาทเราจะไปรู้ทำไม แล้วของบางอย่างทำเป็น

- เรื่องใหญ่เรื่องโต เปลี่ยนสตริงลิปต์ present กันอยู่นั้นแหละอะไรก็ไม่รู้ไม่เห็นจะมี value อะไร อีกอันก็คือเราชอบความสม่ำเสมอเช่นผู้บริหารของบริษัทตอนที่ approach เราเข้ามาเขียน แต่พอถึงเวลาทำงานจริงไม่เคยเห็นหน้าเลย อะไรอย่างนี้หรือมีปัญหาก็ไม่มาไม่ยกหูคุย ส่งใครมาก็ไม่รู้หรือว่า message เราฝากไปไม่ถึงอย่างเนี่ยจนกระทั่งเราต้องเชิญมาทานข้าวด้วยตัวเอง อย่างนี้แปลว่าเริ่มส่งสัญญาณแล้ว ถ้าเราเชิญมาทานข้าวแสดงว่าส่งสัญญาณแล้วเพราะว่าเราอยากเจอ เวลาเรามี demand มีอะไรไปแสดงว่าเราต้องการมี response
- คุณนักรบ : ท่านมีวิธีเรื่องของการบริหารจัดการหรือการประเมินผลสำเร็จการทำงานของบริษัทบริหารอาคารอย่างไรครับ
- คุณไพรัตน์ : จนถึงปีที่แล้วเรายังไม่มี แต่ปีที่แล้วเรามีการขอให้ทางบริษัทบริหารอาคารก็คือพลัสเนี่ยแหละเอา contract ขึ้นมา เอา scope ของ contract ขึ้นมาแล้วประเมินตัวเองให้เราดู
- คุณนักรบ : คือให้ self assessment
- คุณไพรัตน์ : self assessment ครับ คือ scope ข้อนี้พูดว่าอย่างนี้ปีที่แล้วทำอะไรบ้างแล้ว assess ตัวเองว่าเป็นอย่างไร
- คุณนักรบ : คือเราไม่ได้กำหนด KPI ให้คุณแหละประเมินของคุณมา
- คุณไพรัตน์ : ใช่ แล้วเราก็ฟังแล้วให้ความเห็นว่าเป็นอย่างไร อันนี้เราเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยโดยที่ไม่มีคะแนนอะไรนะครับ คุณก็เน้นที่ suggestion มากกว่า จริงๆ ก็เป็น trick อะ หยิบยกเอาหัวข้อพวกนี้ขึ้นมาขึ้นมา discuss นั้นเอง แต่เราชี้แจงทำการบ้านมาเพราะเราก็ไม่เห็นว่าการทำอะไรบ้างก็ present . ให้เราฟัง เรายินดีฟังอยู่แล้วว่าทำอะไรบ้าง
- คุณนักรบ : เมื่อสักครู่นี้เป็นส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ที่นี่จะเป็นส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบ เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ เมื่อสักครู่นี้เราพูดเรื่องเดียวคือความต้องการเรื่องความคาดหวังแต่พาร์ทนี้เราจะมาคุยกันในเรื่องของแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการก็มันจะเริ่มตั้งแต่แรกที่มาเสนองานเลย ก็ในคำถามที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนเป็นเจ้าของอาคาร อยากทราบว่าองค์กรของท่านมี

- กระบวนการหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบริษัทบริหาร
อย่างไร คุณภาพ ชื่อเสียง ระบบที่ใช้ ราคา
- คุณไพรัตน์ : ที่จริงเราก็ไม่ได้มีการคัดเลือกอะไรบ่อยผมก็ลืมๆไปแล้ว ถ้าให้ย่อยมาจริงก็มี 2 เรื่อง คุณภาพกับราคาสองอย่าง แรกเริ่มเราดูคุณภาพก่อนว่าเจ้านี้คุณภาพได้ในระดับที่เราต้องการรีเปลา่ วิธีการดูคุณภาพเราก็ดูสองอย่างก็คือขอให้เค้าพรีเซนต์ให้เราฟัง อีกอันก็คือให้เค้าเลือกไซต์ที่ดีที่สุดมาเพื่อให้เราไป visit หนึ่งก็เป็นไซต์ที่ดีที่สุดของเค้า สองก็จะเป็นไซต์ที่ใกล้เคียงกับเรา เป็นตึกที่มีขนาดวิธีจัดการที่คล้ายๆกับเราก็ให้เค้าเลือกให้แล้วเราก็ไปดูบางที่ถ้าเค้ามาพรีเซนต์ว่าดูตึกไหนบ้างเราก็อาจขอไปดูบางตึกที่เรารู้จักดี ก็ส่วนใหญ่ก็อาศัยวิธีการอย่างนี้ แล้วเรามานั่งคุยกันว่าประเมินดูแล้วเราคิดว่าเป็นอย่างไร มันมี 2-3 เจ้าก็ไม่ต้องถึงขนาดมานั่งกรอกคะแนกัน
- คุณนักรบ : ราคาที่พิจารณาตามความเหมาะสมของคุณภาพ
- คุณไพรัตน์ : ราคาที่พิจารณาตามความเหมาะสมเราก็ไม่ได้เลือกเจ้าถูกสุดเสมอไป เราดูคะแนด้วยแต่ราคาเราก็ไม่พบว่าต่างกันมากมายส่วนใหญ่ก็เป็นราคาที่พอคุยกันก็สามารถต่อรองราคาได้
- คุณนักรบ : ในคำถามที่สองนะครับเป็นสิ่งที่คุณปรารถนาที่ท่านต้องการจะเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทบริหารอาคาร ก็จะมีรูปแบบการนำเสนอก่อนบริหารควรมีรูปแบบเป็นอย่างไรแผนการปฏิบัติงานเค้าควรจะต้องเสนอเป็นอย่างไร มีการเสนอแผนการปฏิบัติงานที่ต้องการมั้ย แล้วก็เรื่องของรูปแบบรายงานเค้าควรนำเสนอสิ่งที่ทางผู้ว่าจ้างอยากเห็นในขั้นตอนการนำเสนออยากเห็นอะไรบ้าง คือบางที่บริษัทที่เข้ามาเสนอราคาก็จะพูดเรื่องประวัติบริษัทตนเองมีความสามารถอย่างนั้นอย่างนี้ ทำที่โน่นที่นี้ แต่ไม่ได้บอกถึงจะนำเสนออะไรให้กับทางผู้ว่าจ้าง รบกวนคุณไพรัตน์อธิบายคร่าวๆในขณะที่เรานั่งเป็นกรรมการเราอยากเห็นการนำเสนอในรูปแบบอะไรแบบไหน
- คุณไพรัตน์ : ย้อนกลับไปเจ้าที่พรีเซนต์แล้วผมประทับใจก็คือ CBRE ก็พรีเซนต์ได้ดีคือในแง่การพูดของเค้าเค้าจะมองมุมมองของตึกเวลาเค้าพรีเซนต์เค้าไม่ได้บอกว่าไปทำอะไรมาแต่เค้าบอกว่าตึกนี้ของคุณเนี่ยมันต้องการอะไร
- คุณนักรบ : ก็คือเค้าพรีเซนต์เค้ามองใน position ที่เป็นเรา

- คุณไพรัตน์ : เค้ามองแบบเข้าใจเรา คือเค้ารู้ว่าเราเป็นใครต้องการอะไร ตึกนี้ไม่ serve เค้ายังไง จริงๆ มันต้องทำอะไรบ้าง ปรับปรุงอะไรบ้าง เพื่อให้มี value เพื่อให้มีความปลอดภัย เพื่อให้เป็นสนับสนุนภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินเนี่ยเรื่องพวกนี้เป็นเรื่องที่เราพูดก่อนผมว่ามันก็ประทับใจนะ แล้วก็เค้าพาเราไปดูอาคารที่เค้าบริหารมันก็เสริมให้เรามีความมั่นใจเค้ามากขึ้น โดยชื่อเสียงอะไรเค้าก็ดีอยู่แล้ว
- คุณนักรบ : เพราะฉะนั้นเรื่องของรูปแบบรายงาน อยากให้เค้านำเสนอด้วยครับว่า รูปแบบรายงานจะเป็นอย่างไร หรือไม่อยากเฉยๆ
- คุณไพรัตน์ : ผมก็รู้สึกว่าคุณมีก็ดี ถ้าเค้าจะฟรีเซ็นต์ได้ก็ดี แต่เค้าคงกลัวว่าเราเห็นของเค้าแล้วจะลอกหรืออะไร แต่ฟรีเซ็นต์มากที่สุดจริงๆฟรีเซ็นต์อะไรก็ได้ให้เรามั่นใจว่าเค้ามีระบบงานที่ดี เพราะเรื่องระบบงานที่ดีเป็นเรื่องสำคัญตอนช่วงที่เราเปลี่ยนผู้บริหารอาคารบ่อยๆเราก็เห็นเหมือนกันว่ามีการแย่งกันทีมเองก็เปลี่ยนคนมีคนลาออกวิ่งไปวิ่งมา ในฐานะที่คนมี turn over ถ้าไม่มีระบบที่ดี ไม่มีทีม back up ที่แข็งแกร่งทีมบริหารอาคารก็จะมีปัญหา ถ้าถามว่าเราห่วงเรื่องระบบงานมั๊ยจริงๆก็ต้องบอกว่าเราห่วงนะ มาบริหารแบบลูกทุ่งก็แสดงว่าขึ้นกับผู้จัดการอาคารและถ้าผู้จัดการอาคารไปเราจะทำอย่างไรละ
- คุณนักรบ : เห็นระบบ วิธีการจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการ tools ต่างๆ ISO ที่ใช้ในการจัดการ
- คุณไพรัตน์ : แต่ต้องเป็นระบบที่ make sense แล้วมีประโยชน์นะไม่ใช่เอา ISO มาแล้วก็มันก็บอกไม่ได้ว่า Deliver อะไร
- คุณนักรบ : อย่างนี้ในความหมายคือต้องบอกด้วยใช่ไหมครับว่า ISO ตัวนี้ มันต้องสะท้อนให้เห็นว่ามีมุมมองอะไรที่ต้องทำ ISO นี้จะสะท้อนอะไรออกมาบ้าง อย่างนั้นใช่มั๊ยครับ
- คุณไพรัตน์ : ส่วนใหญ่ก็ถ้าเราไปเยี่ยมชมตึกที่เค้าบริหาร เราก็จะไปดูพวกห้องเครื่อง ดูความสะอาด ก็ก็จะเห็นว่าเค้ามีมาตรฐานการทำงานขนาดไหน สมมติไปบางอาคารพอเข้าไปห้องเครื่องกลก็จะเห็นว่าวาล์วทุกตัวมีป้ายติดหมดเลยนะ พวกแบบเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่มีพวกของ junk ของอะไรกองอย่างนี้ มีความสะอาด เจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำจุด ดูแล้วยามมีความเข้มแข็ง

ตรวจบัตรทุกคน เราก็ดูว่าอ่ออย่างนี้มีคุณภาพ พอไป visit site เสร็จกลับมาเราก็จะคุยกัน site นี้เป็นอย่างไร แต่เราก็จะมีภาพในใจว่าตึกเราเราอยากเห็นเป็นอย่างไร บางเรื่องก็เป็นปัญหาของเราเราก็อยากจะแก้ อย่างเช่นเราารู้สึกยามเราอะระแระแระขระขระปล่อยคนแบกของเข้ามาขายได้ อย่างงี้ เราก็จะคิดว่าทำอย่างไรถึงจะเปลี่ยนได้ ถ้าเราบ่นกับผู้จัดการ อาคารเค้าก็จะบอกว่าเดี๋ยวผมเปลี่ยนบริษัทยามแล้วกันอย่างงี้คุยไปคุยมายังไงก็ไม่จบ พอเราไปเห็นตึกอื่นยามเค้าพริบทำไม่เค้าทำได้ พอมาคุยกับผู้จัดการเราบอกอ่อพวกนั้นมันเงินเดือนหมื่นห้าพื่ออะไรอย่างงี้ มันจะอารมณ์อย่างนั้นเวลาโดนโป๊ยนะ

คุณนักรบ : โป๊ยไปก่อน อะคนนั้นไม่มีคุณภาพแต่ไม่ได้บอกว่าจะเอากระบวนการไปจัดการให้สิ่งที่มีปัจจุบันดีขึ้นอย่างไรอยากฟังแบบนั้นมากกว่า

คุณไพรัตน์ : อยากฟังแบบว่าคุณมีเกณฑ์อะไรประเมินบริษัทยาม บอกได้มั๊ย คุณเทรนรปภ ก็นรีเปล่าเทรนขนาดไหน ตรวจงานพวกนี้กี่ครั้งต่อวันอะไรอย่างงี้

คุณนักรบ : คำถามสุดท้าย เมื่อเราได้มีการจัดจ้างบริษัทบริหารอาคารแล้วสิ่งที่ต้องการให้บริษัทบริหารอาคารเป็นผู้ดำเนินการมีเรื่องอะไรบ้างที่เป็นเรื่องของ scope เลย เป็นหน้าที่การแก้ปัญหาหรือเก็บข้อมูล คือจ้างมาแล้วเนี่ยสิ่งที่อยากให้เราทำเลยถ้าเป็นหน้าที่ก็ day to day operation ก็ว่ากันไป หรืออยากได้ที่สุดคือเรื่องของการแก้ปัญหา หรือเรื่องของการเก็บข้อมูล

คุณไพรัตน์ : ตึกนี้แรกๆปัญหาเยอะ แต่พอมาถึงจุดนี้ส่วนใหญ่ก็ solve ไปได้พอสมควร แล้วหลายเรื่องเคยเป็นปัญหาหนักอกเรามากก็แก้ไปตั้งแต่รุ่นก่อนๆ บางเรื่องก็เพิ่งแก้สำเร็จตอนนี้ก็มีอย่างเช่นเรื่องกลิ่นเหม็นปัญหาบางอย่าง บางเรื่องกรรมการอาจจะไม่ได้ aware อย่างการจัดการในที่จอดรถไม่ดีซึ่งถ้าปล่อยๆไปก็เหมือนเสียงนกเสียงกาแต่ถ้ามีการจัดการที่ดีมันก็ดีแต่ต้องไม่แพงด้วยครับ

คุณนักรบ : ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่าถ้าช่วงนี้ปัญหาไม่เกิดขึ้น ตั้งแต่ที่บอกช่วงแรกๆ เลยก็คือว่าความต้องการมักจะมากับปัญหาพอมีปัญหาก็มักมีความต้องการ

คุณไพรัตน์ : ก็คือปัญหาคือกรรมการไม่ aware กับปัญหาคือเราอยู่กับตึกนี้ตึกเดียว เราไม่รู้หรือว่าตึกนี้มันแยเราไม่ได้อยากได้ผู้จัดการอาคารหรือผู้บริหาร

- อาคารที่มาถามเราว่าเราอยากได้อะไร คำต้องเป็นคนเสนอว่าเราขาดอะไร อยู่ เราต้องได้ออย่างนี้ถึงจะดีกว่าเรื่องที่จะมาทำให้เราจริงๆ เราไม่ได้ต้องการขนาดนั้นนะ เราว่ามันเป็นเรื่องที่ช่วยกัน มันก็เหมือนบ้านเรา เราก็รู้ว่ามัน คงไม่มีใครมาเสกให้เราได้แต่เราอยากได้ idea อยากได้เพื่อนที่เป็น partner จริงๆ มาช่วยกันคิดปรับปรุงให้อาคารมันดีขึ้น
- คุณนักรบ : คือไม่ได้อยากได้อะไรอะไรครับพี่เดี่ยวผมทำให้ คือพอเราออกไปว่าอยากได้ อะไรแล้วทำได้ทุกอย่างอันนี้ถือว่า so so
- คุณไพรัตน์ : คือเราไม่ได้เชี่ยวชาญ บางที่เราอยากได้อะไรมันไม่ make sense กับ อาคารก็มี ก็ต้องเตือนเราว่าอันนี้ไม่ควรทำ
- คุณนักรบ : งั้นก็เลยอยากได้มุมมองของผู้ที่มี experience ในด้านนี้ที่เป็น expert แล้วก็มานั่งในอาคารแล้วก็มองโดยรวมๆ ว่าอาคารแห่งนี้เป็นสำนักงานใหญ่ ธนาคารต้องเป็นแบบนี้ละ 1 2 3 4 5 ต้อง aware ในเรื่องต่างๆ เช่นเรื่องที่ จอตรงหน้าตอนนี้มีปัญหาหากปล่อยไว้ในอนาคตจะเกิดปัญหาขึ้น
- คุณไพรัตน์ : ก็ต้อง raise ขึ้นมาให้เราฟัง บางเรื่องที่เราเห็นว่ามันมีปัญหา ก็คิดทางแก้มา ล้วงหน้าคือคิดแผนมาเลยว่าตอนนี้มีเรื่องต้องแทรกคือเรื่องอะไรบ้างบาง เรื่องอาจจนปัญญาทั้งเราทั้งคู่ บางที่ถึงจุดหนึ่งมันบึง ขึ้นมา เขี่ยลงทำอย่างงั้นอย่างงี้คือมันเป็นอะไรที่ต้องทดลองอะ ผมว่าทุก ตึกต้องทดลองหมดแหละ แต่ถ้าเจอที่แบบไม่มี idea อะไร รอคำสั่งอย่าง เดียวอันนี้มันก็ตาย ก็เหมือนตอนแปลตตินัมมันรอไม่ได้มันต้องช่วยกันคิด
- คุณนักรบ : ก็คำถามก็ครบถ้วนทั้งหมดแล้วนะครับ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวังทัศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร "

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยของความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น **พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555** เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ

ตำแหน่ง.....บริษัท/อาคาร.....

วันที่.....

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ขอบเขตงานจัดการอาคาร	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. การจัดการงานดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน					
1.2 แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร					
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ					
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ					
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี					
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ					
1.7 การให้ความสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง					
2. การจัดการด้านธุรการ / เอกสาร					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน					
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง					
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร					
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ					
3. การจัดการงานบริการอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี					
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร					
4. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี					
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)					
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร					

ขอบเขตงานจัดการอาคาร	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า					
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด					
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม					
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมกิจกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร					
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร					
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน					

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลาไม่ใช้ธุรกิจหลักขององค์กร					
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ					
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร					
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง					
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา					
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้					
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)					
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้					
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา					
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ					
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ					
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร					
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจของบุคลากรประจำอาคาร					
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร					
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร					
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง					
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร					
10.6 รอบปฏิบัติงานตามคำสั่ง					
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย					
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ					

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ					
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)					
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5					
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน					
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ					
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม					
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน					
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร					
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท					

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์
ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวังทัศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะให้เป็นประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น **พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555** เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ สุทธประยูพร นามสกุล เทพมงคลไพโรจน์
 ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท/อาคาร สหวิถีสถิต จำกัด
 วันที่ 12 สิงหาคม 2555

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

		ระดับความสำคัญ			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
1. การจัดการคุณภาพและประสิทธิภาพอาคารและระบบประกอบอาคาร					
1.1	การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	✓			
1.2	แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓			
1.3	การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	✓			
1.4	การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	✓			
1.5	การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	✓			
1.6	การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	✓			
1.7	การให้ความสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	✓			
2. การจัดการความสัมพันธ์อาคาร / เจ้าของ					
2.1	การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	✓			
2.2	การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง	✓			
2.3	การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร	✓			
2.4	การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ	✓			
3. การจัดการงานบริการอาคาร					
3.1	การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	✓			
3.2	มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี		✓		
3.3	การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร	✓			
4. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร					
4.1	การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	✓			
4.2	การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)	✓			
4.3	การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร		✓		

ขอบเขตงานจัดการอาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	✓				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	✓				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม	✓				
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมและการประกอบกิจกรรมในอาคาร	✓				
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	✓				
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	✓				

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร					✓
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		✓			
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร		✓			
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง		✓			
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามตามที่ระบุไว้ในสัญญา	✓				
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	✓				
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)			✓		
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	✓				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	✓				
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ถูกค่า/ผู้เช่าต้องการ	✓				
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	✓				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	✓				
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจของบุคลากรประจำอาคาร		✓			
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร		✓			
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร		✓			
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับสอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง		✓			
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร	✓				
10.6 รับผิดชอบต่อค่าจ้าง	✓				
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	✓				
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปะละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	✓				

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	✓				
11.2 Site Referance (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)			✓		
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5			✓		
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน	✓				
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามอาคารต้องการ	✓				
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน	✓				
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร	✓				
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท	✓				

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ พิชญ์ นามสกุล พิชญ์
 ตำแหน่ง... วิศวกร บริษัท/อาคาร... มทอ. วิทยาลัยอาชีวศึกษา
 วันที่... 9/3/53

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ขอบเขตงานจัดการอาคาร	ระดับความสำคัญ				
	6	4	3	2	1
การวัดผลกระทบและประสิทธิภาพของระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน		/			
1.2 แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร		/			
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ		/			
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ		/			
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	/				
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ		/			
1.7 การให้ความสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ	/				
การจัดการด้านธรรมาภิบาล					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	/				
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและขยะหลั้วสารอง		/			
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร		/			
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ		/			
การจ้างจัดการงานบริการอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน		/			
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ		/			
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร		/			
การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี		/			
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)	/				
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	/				

ข้อเข้ตงบงจกกรอวคอร	ระดบควมผกคย				
	5	4	3	2	1
5. การจกกรคานบงประมณอวคอร					
5.1 การวางแผนและเตรยมงบประมณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างค้มค้	/				
5.2 การตรวจสอบค้ให้จ่ายต้งๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	/				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม		/			
6. การจกกรพลงงานบอวคอร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมกรประกอบกิจกรรมในอาคาร	/				
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	/				
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	/				

ค้ต้งแจ้ง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อควมนี้้อย่างไร กรุณาคอบแบบสอบถวม โดยเลือกค้ตอบตามล้ดับควมล้คยค้ต้งกับควมคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลล้คยค้ที่ให้ท่านเลือกใช้บริกรบวชจกกรอวคอร	ควมคิดเห็น				
	มากท้ค	น้ก	บงบลง	น้อย	ไม่
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่อุทธกัณฑ์ขององค์กร				/	
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		/			
7.3 เพื่อแสดงถึงควมโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร		/			
7.4 บริกรบริหารจัดการอาคารมีประสบกรณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง			/		
8. สิ่งท้งานต้งกรจกกรบวชจกกรอวคอร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้งครบนและเป็นไปตามต้งที่ระบุไว้ในสัญญา		/			
8.2 ระบบกรบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	/				
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พ้งจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)		/			
9. ควมผกคยท้งท้งบงบรณจกกรอวคอร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้		/			
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา		/			
9.3 ให้บริกรได้ตรงตามทีลู่ค้/ผู้เข้ต้งการ		/			
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ		/			
9.5 สามารถลดต้นทุนค้ให้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร		/			
10. ควมผกคยท้งท้งบงบรณจกกรอวคอร					
10.1 ควมซื่อสัตย์ สุจริต และควมจริงใจของบุคลากรประจำอาคาร		/			
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร			/		
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร			/		
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระรับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง		/			
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร		/			
10.6 รอบปฏิบัติงนตามค้สั่ง			/		
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ควมคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	/				
10.8 ไม่เพิ่มงวด/ปล้จ่ายปล้ละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	/				

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจรรยาบรรณอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		/			
11.2 Site Referance (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)		/			
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5			/		
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน		/			
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ		/			
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจรรยาบรรณ					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร หรือนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม		/			
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน	/				
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร			/		
12.4 วิธีการกระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท			/		

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทิศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทิศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
 ชื่อ อ.มงคลกมลนามสกุล ศิริประเสริฐ
 ตำแหน่ง SVPบริษัท/อาคาร สิริประเสริฐ นมจ. เสน่ห์
 วันที่ 12.3.2012.....

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. การจัดการงานดูแล ปรากฏการณ์อาคารและระบบปรับอากาศ					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน			✓		
1.2 แรงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓	5			
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	✓				
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ			✓		
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี			✓		
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ			✓		
1.7 การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง			✓		
2. การจัดการระบบวิศวกรรม / วิศวกรรม					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน			✓		
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัดสัดส่วนและอะไหล่สำรอง	✓				
2.3 การประสานงานในฐาณะตัวแทนเจ้าของอาคาร	✓				
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ			✓		
3. การจัดการระบบบริหารอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	✓				
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี			✓		
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร	✓				
4. การจัดการควบคุมเสียงตามความปลอดภัยในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี				✓	
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)			✓		
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	✓				

5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	✓				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	✓				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม			✓		
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมกิจกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร			✓		
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร			✓		
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน		✓			

คำชี้แจง : ท่านมีความเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร					✓
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		✓			
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร		✓			
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	✓				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา			✓		
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	✓				
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)			✓		
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	✓				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	✓				
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ	✓				
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	✓				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	✓				
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงจังของบุคลากรประจำอาคาร	✓				
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร	✓				
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร	✓				
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้จัดการ	✓				
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร	✓				
10.6 รอปฏิบัติงานตามคำสั่ง		✓			
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย		✓			
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ		✓			

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		✓			
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)			✓		
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5			✓		
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน			✓		
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ	✓				
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน			✓		
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร			✓		
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท	✓				

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยของความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ Soon Seong นามสกุล CHAI
ตำแหน่ง Operation Manager บริษัทอาคาร CHARTERED SQUARE HOLDING
วันที่ 06/MAR/2012

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. การจัดการงานด้านอาคารสถานที่ย่อยครบถ้วน					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	/				
1.2 แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	/				
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	/				
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	/				
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	/				
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	/				
1.7 การให้ความสำคัญกับส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	/				
2. การจัดการงานด้านอาคาร / อาคาร					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	/				
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง	/				
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร	/				
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ	/				
3. การจัดการงานด้านบริการอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	/				
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี	/				
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร	/				
4. การจัดการความเสียหายด้านความปลอดภัยในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกอบรมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	/				
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)	/				
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	/				

5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-จ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	/				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	/				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม	/				
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อการใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร	/				
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	/				
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	/				

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริหารจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร					/
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		/			
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร			/		
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง		/			
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	/				
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	/				
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)		/			
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	/				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา		/			
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ		/			
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	/				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	/				
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่อการจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงจังของบุคลากรประจำอาคาร		/			
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร	/				
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร		/			
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้จัดการ		/			
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร		/			
10.6 วัสดุปฏิบัติงานตามคำสั่ง		/			
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย		/			
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ		/			

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		/			
11.2 Site Referance (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)		/			
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5		/			
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน	/				
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่ต้องการ		/			
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม		/			
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน		/			
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร		/			
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท		/			

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย



แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะให้เป็นประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ ปราง นามสกุล สินทวี
 ตำแหน่ง พ.ก. ๗๐ บริษัท/อาคาร ร.ร. ๑๐๑๓
 วันที่ 6 มี.ค. 55

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	ชื่อ	1	2	3	4	5	6	7
1. การจัดการด้านอาคาร								
1.1	การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	/						
1.2	แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	/						
1.3	การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	/						
1.4	การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	/						
1.5	การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	/						
1.6	การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	/						
1.7	การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	/						
2. การจัดการด้านวัสดุ								
2.1	การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	/						
2.2	การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง	/						
2.3	การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร	/						
2.4	การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ	/						
3. การจัดการด้านบริหารอาคาร								
3.1	การจัดนาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	/						
3.2	มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี	/						
3.3	การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร	/						
4. การจัดการความเสียหายกับอาคาร								
4.1	การจัดฝึกอบรมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	/						
4.2	การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)	/						
4.3	การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	/						

วัตถุประสงค์งานจัดการอาคาร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	/				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	/				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม			/		
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมกรมการประกอบกิจกรรมในอาคาร	/				
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	/				
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	/				

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร	/				
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		/			
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร				/	
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	/				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามตามที่ระบุไว้ในสัญญา		/			
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้		/			
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)		/			
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	/				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	/				
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ	/				
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	/				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	/				
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงจังของบุคลากรประจำอาคาร	/				
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร	/				
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร	/				
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง	/				
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร	/				
10.6 รอบปฏิบัติงานตามคำสั่ง		/			
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงานความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	/				
10.8 ไม่เข้มงวดบ่งบอปละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	/				

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความถี่เห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		/			
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)	/				
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5		/			
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน	/				
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ	/				
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	/				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน	/				
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร		/			
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท	/				

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ พรพรรณ วัฒน.....นามสกุล.....ภู่อิง
ตำแหน่ง PROPERTY MANAGER บริษัท/อาคาร.....สยาม/ศรีนครินทร์
วันที่ 6 มีนาคม ๕๕.....

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. การจัดการระบบดูแล บำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	✓				
1.2 แผนงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓				
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	✓				
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	✓				
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.7 การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง		✓			
2. การจัดการคนอาคาร/ เภอคน					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	✓				
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง		✓			
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร		✓			
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ		✓			
3. การจัดการงบประมาณอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	✓				
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี		✓			
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร		✓			
4. การจัดการความเสียหายความผิดปกติในอาคาร					
4.1 การจัดทีมซ่อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	✓				
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)		✓			
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	✓				

5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร				
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	✓			
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	✓			
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม		✓		
6. การจัดการพลังงานในอาคาร				
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อการใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร		✓		
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	✓			
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน		✓		

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ไปธุรกิจหลักขององค์กร				✓	
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	✓				
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร				✓	
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	✓				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	✓				
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	✓				
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)	✓				
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	✓				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	✓				
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่คุณค่า/ผู้เช่าต้องการ	✓				
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	✓				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร		✓			
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงจังของบุคลากรประจำอาคาร		✓			
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร		✓			
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร			✓		
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้จัดการ			✓		
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร		✓			
10.6 รอบปฏิบัติงานตามคำสั่ง			✓		
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย		✓			
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	✓				

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ			✓		
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)			✓		
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5		✓			
11.4 คุณสมบัตินักทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน		✓			
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามอาคารที่ต้องการ	✓				
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร หรือนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน		✓			
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร		✓			
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท		✓			

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยของความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ สุรศักดิ์ นามสกุล สิมพล์
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัทอาคาร มก. 105710. พรอนโพธิ์
 วันที่ 12 ธันวาคม 2555

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. การจัดการงานทั่วไป มีลักษณะอาคารและระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	✓				
1.2 แสงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓				
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ		✓			
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	✓				
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.7 การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ		✓			
2. การจัดการชีวิตประจำวัน / อาคาร					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	✓				
2.2 การจัดทำระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง		✓			
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร		✓			
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ		✓			
3. การจัดการระบบนิเวศอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน		✓			
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี	✓				
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร	✓				
4. การจัดการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกอบรมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี		✓			
4.2 การจัดทำระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)		✓			
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร		✓			

5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	✓				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	✓				
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม	✓				
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร	✓				
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	✓				
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	✓				

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร	✓				
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ		✓			
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร		✓			
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	✓				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามตามที่ระบุไว้ในสัญญา		✓			
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้		✓			
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)		✓			
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้		✓			
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา		✓			
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ		✓			
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	✓				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	✓				
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงจังของบุคลากรประจำอาคาร			✓		
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร			✓		
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร			✓		
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง		✓			
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร		✓			
10.6 รอปฏิบัติงานตามคำสั่ง	✓				
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย			✓		
10.8 ไม่เพิ่มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ			✓		

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 วิชาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		✓			
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)			✓		
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5			✓		
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน	✓				
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ		✓			
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน	✓				
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร		✓			
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท			✓		

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะดี มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาถึงสถานะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะดี มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ วิภานามสกุล อรุณพิทย
 ตำแหน่ง กรรมกรบริษัท/อาคาร 10มิถุนายน
 วันที่ 6/3/2012

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. การจัดทำงบประมาณ/การรักษากิจกรรมและระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	✓				
1.2 แรงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓				
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ		✓			
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	✓				
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	✓				
1.7 การให้ความสำคัญสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง		✓			
2. การจัดการควบคุมสิ่งแวดล้อม/อาคาร					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน	✓				
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง	✓				
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร		✓			
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ		✓			
3. การจัดการงานบริการอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	✓				
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี	✓				
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร		✓			
4. การจัดการควบคุมสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	✓				
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)	✓				
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	✓				

5. การจัดการด้านงบประมาณอาคาร						
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า		✓				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	✓					
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม		✓				
6. การจัดการพลังงานในอาคาร						
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อให้อาคารใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมใน อาคาร	✓					
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร	✓					
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	✓					
คำชี้แจง : ท่านที่มีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน						
7. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี	
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ใช่ธุรกิจหลักขององค์กร			✓			
7.2 เพื่อให้งานบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	✓					
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร		✓				
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง		✓				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร						
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	✓					
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	✓					
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)	✓					
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร						
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	✓					
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	✓					
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ		✓				
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ		✓				
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	✓					
10. ความกังวลใจของท่านที่มีต่องานจัดการอาคาร						
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความตั้งใจของบุคลากรประจำอาคาร	✓					
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร	✓					
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร	✓					
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง	✓					
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร	✓					
10.6 ropicปฏิบัติงานตามคำสั่ง		✓				
10.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	✓					
10.8 ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	✓					

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดการอาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	✓				
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)		✓			
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นผู้จัดและอยู่ใน Top 5		✓			
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน	✓				
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามอาคารต้องการ	✓				
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดการอาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน		✓			
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร	✓				
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท		✓			

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์
ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคิด มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทักษะคิด มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยของความกรุณาทุกท่านกรุณาตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ นวภัทราภรณ์ นามสกุล ตันตฤกษ์พร
ตำแหน่ง วิศวกรควบคุมอาคาร บริษัทอาคาร นวัตกรรม
วันที่ 8-3-2012

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับที่	ข้อความ	1	2	3	4	5
1. ลักษณะงานด้านอาคารสถานที่						
1.1	การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	✓				
1.2	แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร	✓				
1.3	การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ	✓				
1.4	การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ	/				
1.5	การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี	/				
1.6	การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	/	✓			
1.7	การให้ความสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง		✓			
2. ลักษณะการควบคุมอาคาร						
2.1	การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน		✓			
2.2	การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง	✓				
2.3	การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร	✓				
2.4	การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ	✓				
3. ลักษณะการดำเนินงาน						
3.1	การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน		/			
3.2	มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี		/			
3.3	การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร		/			
4. ลักษณะการควบคุมค่าใช้จ่าย						
4.1	การจัดฝึกซ้อมและอบรมกรณีร้องรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	✓				
4.2	การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)		✓			

4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร	✓				
5. การวางผังอาคารเป็นระบบ					
5.1 การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	✓				
5.2 การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด		✓			
5.3 การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม		✓			
6. การกำหนดวิธีการเพื่อการใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร					
6.1 การกำหนดวิธีการเพื่อการใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร		✓			
6.2 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร		✓			
6.3 การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน		✓			

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	คุณพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย
7. การดำเนินงานบริหารอาคาร					
7.1 ไม่มีเวลา/ไม่ไปธุรกิจหลักขององค์กร		✓			
7.2 เพื่อให้การบริหารอาคารเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	✓		✓		
7.3 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการอาคาร			✓		
7.4 บริษัทบริหารจัดการอาคารมีประสบการณ์และบุคลากรเฉพาะด้านโดยตรง	✓				
8. งบประมาณและระบบการควบคุมอาคาร					
8.1 จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามตามที่ระบุไว้ในสัญญา		✓			
8.2 ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้			✓		
8.3 กระบวนการในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)			✓		
9. คุณภาพคนทำงานที่มีผลกับระดับการควบคุมอาคาร					
9.1 ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้	✓				
9.2 นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	✓				
9.3 ให้บริการได้ตรงตามที่ถูกสั่ง/ผู้เช่าต้องการ			✓		
9.4 ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ		✓			
9.5 สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร	✓				
10. ความพึงพอใจของพื้นที่มีผลกับระดับการควบคุมอาคาร					
10.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจของบุคลากรประจำอาคาร		✓			
10.2 ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร		✓			
10.3 การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร			✓		
10.4 ระบบการทำงานที่ยังไม่กระชับสอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง		✓			
10.5 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร			✓		

10.6	รอบปฏิบัติงานตามคำสั่ง		✓			
10.7	ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย		✓			
10.8	ไม่ตั้งหมวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ		✓			
11. ความเหมาะสมของอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน						
11.1	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	✓				
11.2	Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)		✓		✓	
11.3	ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5		✓			
11.4	คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน		✓			
11.5	แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามอาคารต้องการ		✓			
12. ความปลอดภัย/ความเหมาะสมของอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน						
12.1	สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	✓				
12.2	นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน				✓	
12.3	การแนะนำทีมงานประจำอาคาร				✓	
12.4	วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท		✓			

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

"เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมอง เกี่ยวกับการจัดจ้างงานจัดการอาคาร"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งเน้นศึกษาลักษณะความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ มุมมองของผู้ว่าจ้างในงานจัดการอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยของความกรุณาทุกท่านระบุคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะใช้เฉพาะในการวิจัยเท่านั้น พร้อมทั้งขอความกรุณาจากท่าน โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืนภายในวันอังคารที่ 6 มีนาคม 2555 เพื่อจะได้นำไปประมวลผลต่อไป และขอขอบคุณในความกรุณาของทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ นามสกุล.....
 ตำแหน่ง..... F S V P.....
 วันที่..... ๒/3/๕๕.....

คำชี้แจง : ท่านให้ความสำคัญในงานจัดการอาคารอย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การวัดการวัดผล	1	2	3	4	5
1. การวัดการวัดผล และบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร					
1.1 การดำเนินงานด้านอาคารสถานที่อย่างครบถ้วน	/				
1.2 แรงงานและบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะอาคาร		/			
1.3 การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพ และการวัดผลงานอย่างเป็นระบบ		/			
1.4 การจัดทำข้อมูลและฐานข้อมูลอาคารอย่างเป็นระบบ		/			
1.5 การให้ความสำคัญในการดูแลบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี		/			
1.6 การควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอาคารอย่างเป็นระบบ	/				
1.7 การให้ความสนับสนุนจากส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง	/				
2. การจัดการด้านอาคาร / เอดีอาร์					
2.1 การจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน และจัดเก็บประวัติทรัพย์สินต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน		/			
2.2 การจัดวางระบบควบคุมวัสดุสิ้นเปลืองและอะไหล่สำรอง		/			
2.3 การประสานงานในฐานะตัวแทนเจ้าของอาคาร		/			
2.4 การจัดการงานรับเรื่องร้องเรียนหรืองานแจ้งบริการอย่างสุภาพ		/			
3. การจัดการแรงงานบริการอาคาร					
3.1 การจัดหาแรงงานที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน		/			
3.2 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอตลอดปี			/		
3.3 การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะอาคาร			/		
4. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในอาคาร					
4.1 การจัดฝึกอบรมและอบรมกรณีรองรับเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี	/				
4.2 การจัดวางระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในอาคาร (คุณภาพอากาศและน้ำ)			/		
4.3 การจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลที่ออกจากอาคาร			/		

5. การจัดการกับงบประมาณอาคาร					
5.1	การวางแผนและเตรียมงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า	/			
5.2	การตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงตามกำหนด	/			
5.3	การหาประโยชน์ในพื้นที่อาคารเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มเติม		/		
6. การจัดการพลังงานในอาคาร					
6.1	การกำหนดวิธีการเพื่อให้การใช้พลังงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมประกอบกิจกรรมในอาคาร	/			
6.2	การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอุปกรณ์และระบบประกอบอาคาร		/		
6.3	การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง / เปลี่ยนแปลงระบบประกอบอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	/			

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้อย่างไร กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบตามลำดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

7. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบริษัทจัดการอาคาร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
7.1		/			
7.2		/			
7.3			/		
7.4	/				
8. สิ่งที่ท่านต้องการจากบริษัทจัดการอาคาร					
8.1	จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ ต้องครบและเป็นไปตามตามที่ระบุไว้ในสัญญา	/	/		
8.2	ระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้	/			
8.3	กระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่พบจากการตรวจคุณภาพงาน (QC)		/		
9. ความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
9.1	ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้		/		
9.2	นำเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคารตลอดเวลา	/	/		
9.3	ให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้า/ผู้เช่าต้องการ		/		
9.4	ดูแลอาคารเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของ	/			
9.5	สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ให้อาคาร		/		
10. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริษัทจัดการอาคาร					
10.1	ความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจของบุคลากรประจำอาคาร	/	/		
10.2	ขบวนการในการสื่อสารของทีมงานประจำอาคาร	/	/		
10.3	การเปลี่ยนบุคลากรประจำอาคาร	/	/		
10.4	ระบบการทำงานที่ยังไม่กระทบ/สอดคล้องกับผู้ว่าจ้าง	/	/		
10.5	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของทีมงานประจำอาคาร	/	/		
10.6	รอบปฏิบัติงานตามคำสั่ง	/	/		
10.7	ไม่รายงานผลการปฏิบัติงาน/ความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย	/	/		
10.8	ไม่เข้มงวด/ปล่อยปละละเลยในเรื่องกฎระเบียบ	/	/		

11. ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบริษัทจัดกรออาคารอย่างไร	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
11.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ		/			
11.2 Site Reference (จำนวน ขนาดพื้นที่ ชื่อเสียงของอาคาร)	/				
11.3 ชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่รู้จักและอยู่ใน Top 5		/			
11.4 คุณสมบัติของทีมงานที่จะมาประจำหน่วยงาน		/			
11.5 แนวทางการบริหารจัดการที่สามารถเป็นไปได้และตรงตามที่อาคารต้องการ		/			
12. สิ่งที่ท่านปรารถนา/ต้องการเห็นในช่วงการคัดเลือกบริษัทจัดกรออาคาร					
12.1 สามารถมองเห็นปัญหาและเข้าใจความต้องการของอาคาร พร้อมนำเสนอแผนปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม	/	NA			
12.2 นำเสนอกรณีศึกษาของอาคารที่มีลักษณะเป็นอาคารประเภทเดียวกัน		/			
12.3 การแนะนำทีมงานประจำอาคาร		/			
12.4 วิธีการ/กระบวนการ/เกณฑ์คัดเลือกบุคลากรของบริษัท		/			

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักรบ กุลพนิชย์
ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นายนักรบ กุลพนิชย์

เกิด 10 ธันวาคม 2506

การศึกษา

- ระดับประถมศึกษา โรงเรียนทหารอากาศบำรุง
- ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนครสวรรค์
- ระดับอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- เข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2553

การทำงาน

- ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง Senior Operation Manager ของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด