

ระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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 University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE BUILDING SERVICE REQUEST SYSTEMS

Miss Darunee Kantasuwanakun



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 2016

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

โดย

นางสาวตรุณี กันตสุวรรณกุล

สาขาวิชา

สถาปัตยกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาสัย

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นรัชฎ์ กาญจนนัฐิติ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสรีชัย โชติพานิช)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาสัย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พรรณชลัท สุริโยธิน)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ชมชน พุสสินไพบูลย์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พีรดร แก้วลาย)

ดร.ณิ กัณฑ์สุวรรณกุล : ระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร (THE BUILDING SERVICE REQUEST SYSTEMS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ศ. ดร. บัณฑิต จุลาสัย, 139 หน้า.

งานบริการอาคาร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสะดวกสบาย และตอบสนองแก่ผู้ใช้อาคารและองค์กร การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร เป็นการประสานการดำเนินงานที่เกิดขึ้นระหว่างการบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารและผู้ใช้อาคาร ดังนั้น การรับเรื่องแจ้งงานบริการอาคารจึงมีความสำคัญ เพื่อรองรับและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรกายภาพให้อาคารสามารถใช้อย่างต่อเนื่อง การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการ ความเหมือนและความแตกต่างของการรับเรื่องแจ้งซ่อมในอาคาร กรณีศึกษาอาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์ อาคารชุดพักอาศัยเดอะรุม บีทีเอส วงเวียนใหญ่ และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ เดอะคริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์

จากการศึกษาพบว่า การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารทุกประเภท มีทั้งหมด 19 รายการ โดยการรับเรื่องแจ้งงานบริการที่เหมือนกัน จำนวน 5 รายการ ได้แก่ การรับเรื่องชมเชย ตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค่าประกัน เหตุการณ์ไม่ปกติ ระบบประกอบอาคารไม่ปกติ และการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร ส่วนการรับเรื่องแจ้งงานบริการที่แตกต่างกัน จำนวน 15 รายการ ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน แจ้งซ่อม ย้ายของเข้า-ออกอาคาร ทำสติกเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ ขอคืนกล่องวงจรปิด ทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร ขอเปิดไอน์น นอกเวลาทำการ ขอยืมของใช้ส่วนกลาง ฝากของ จองห้องประชุมส่วนกลาง เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ลิฟต์ค้าง เหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง และการรับเรื่องเพลิงไหม้

โดย อาคารสำนักงาน มีเรื่องการบริการเพื่อสนับสนุนการใช้งานแก่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานตามความต้องการ จึงมีการขอเปิดไอน์นนอกเวลาทำการ และขอยืมของใช้ส่วนกลาง อาคารพักอาศัย มีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้พื้นที่ส่วนกลางแก่ผู้พักอาศัย จึงมีเรื่องการฝากของ จองห้องประชุมส่วนกลาง เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ลิฟต์ค้าง เหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง และการรับเรื่องเพลิงไหม้ อาคารคอมมูนิตี้มอลล์ มีแผนกลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาร่วมดำเนินงานในการรับเรื่องแจ้งงานบริการแก่ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าและผู้ให้บริการร้านค้า

ดังนั้น การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารมีการดำเนินงานเฉพาะตามประเภทการใช้งานอาคาร ครอบคลุมประเภทงานร้องเรียน/ชมเชย ประเภทร้องขอดำเนินการ เพื่อรองรับงานวิศวกรรมอาคาร งานสนับสนุนอาคาร และงานบริการทั่วไป และประเภทเหตุฉุกเฉิน

ภาควิชา สถาปัตยกรรมศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา สถาปัตยกรรม

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

ปีการศึกษา 2559

# # 5873599825 : MAJOR ARCHITECTURE

KEYWORDS: การบริการ / งานอาคาร / ระบบการรับเรื่อง

DARUNEE KANTASUWANKUN: THE BUILDING SERVICE REQUEST SYSTEMS. ADVISOR:  
PROF. DR. BUNDIT CHULASAI, 139 pp.

Facility service is one part to support and make a comfortable and respond for user and organization, building service request system is coordinate work during facility management building and user process. Therefore building service request system is important for accommodate and building usage ongoing. This research objective aim to study conformity and different in building service request system case study office building : Pleonjit center, Condominium : The room BTS wongwienyai and Community mall : The Cystal SB ratchaphek.

From research is found building service request system in every type of building have 19 category. From 19 category is have 5 conformity in service request system such as Compliments, Interior fit out, Emergency case, Emergency case of building M&E system and Lost & Found. From research found 15 category in 19 is different such as Complains, Maintenance & Repairs, Move in-out of goods, Parking rental card / sticker, CCTV require, Access building card, Overtime central air-condition system, Rental access, Luggage / Package service, Reservation meeting room, Emergency case of lost electricity, Emergency case of elevator, Emergency case of fire protection and emergency case of fire.

Office building have a service system for support tenant as them need. Therefore is has an overtime central air- condition system and rental access in office building, condominium has a service for accommodate and safety in public area for onwer therefore them has a luggage / package service, reservation meeting room, emergency case of lost electricity, emergency case of elevator, emergency case of fire protection and emergency case of fire, community mall has a customer service to cooperate in service request process for tenant and buyer.

Therefore building service request system has a process as building type for complains / compliment, service request, emergency case for support M&E system work, building support, general work service and emergency case.

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

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

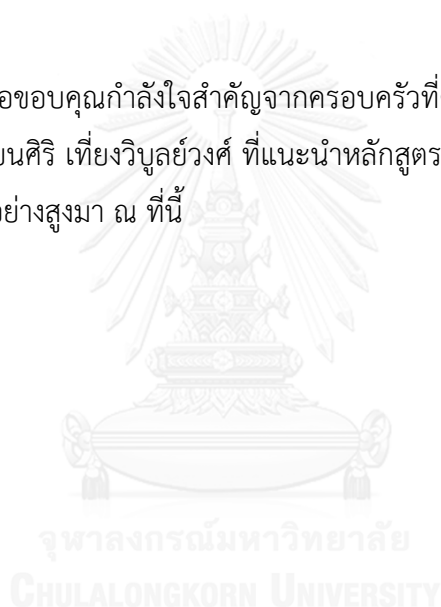
Academic Year: 2016

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาระดับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ คือ ศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต จุลาสัย ผู้ให้คำปรึกษาหลักในการดำเนินงานในการค้นคว้า และขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.เสรีชัย โชติพานิช ผู้ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการดำเนินงานในการจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์สิทธิพร อิศระศักดิ์ ผู้ให้คำแนะนำการ หลักความสำคัญในการนำเสนอเนื้อหา รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนๆ FM 09 ที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายขอขอบคุณกำลังใจสำคัญจากครอบครัวที่คอยให้การสนับสนุนในทุกๆเรื่อง และขอขอบคุณ คุณเทียนศิริ เทียงวิบูลย์วงศ์ ที่แนะนำหลักสูตรการศึกษานี้ รวมถึงคำปรึกษาที่ดีตลอดมา ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1.....	12
บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	12
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	12
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	13
1.5 นิยามศัพท์.....	14
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2.....	15
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 แนวคิด ทฤษฎีงานบริการ / ปฏิบัติการอาคาร Facility Services.....	15
2.2 การศึกษาการทำงาน (Work Study).....	18
2.3 ขั้นตอน (Step) (สุพร อัครวินนิมิตร และ ธีรพร พัดภู 2550).....	24
2.4 ความหมายอาคาร.....	26
2.5 แนวคิด และทฤษฎีระบบ (Almon 1970).....	28
บทที่ 3.....	30
กรณีศึกษา.....	30
3.1 อาคารสำนักงานเพลินจิต เซ็นเตอร์.....	30

3.2 อาคารชุดพักอาศัยเดอะรัม บีทีเอส วงเวียนใหญ่.....	48
3.3 อาคารคอมมูนิตี้มอลล์ เดอะคริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์.....	71
บทที่ 4.....	87
ผลการศึกษา.....	87
4.1 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่เหมือนกัน.....	89
4.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่แตกต่างกัน.....	90
4.3 ประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร.....	94
บทที่ 5.....	96
สรุปผลการศึกษา.....	96
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	96
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	97
5.3 การแบ่งประเภทในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร.....	99
รายการอ้างอิง.....	101
ภาคผนวก ก.....	102
ภาคผนวก ข.....	106
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	139



## สารบัญรูป

รูปที่ 1 อาคารสำนักงานเพลินิจิตเซ็นเตอร์.....	31
รูปที่ 2 โครงสร้างผู้ปฏิบัติงานอาคารสำนักงานเพลินิจิตเซ็นเตอร์.....	32
รูปที่ 3 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน อาคารสำนักงาน .....	34
รูปที่ 4 ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย อาคารสำนักงาน.....	35
รูปที่ 5 ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารสำนักงาน.....	37
รูปที่ 6 ขั้นตอนการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน อาคารสำนักงาน.....	39
รูปที่ 7 ขั้นตอนรับเรื่องพื้นที่จอดรถ อาคารสำนักงาน.....	40
รูปที่ 8 ขั้นตอนรับเรื่องขอเปิดไอเย็นนอกเวลาทำการ อาคารสำนักงาน.....	41
รูปที่ 9 ขั้นตอนรับเรื่องขอดูกำลังวงจรปิด อาคารสำนักงาน.....	42
รูปที่ 10 ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารสำนักงาน.....	43
รูปที่ 11 ขั้นตอนรับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง อาคารสำนักงาน.....	44
รูปที่ 12 ขั้นตอนรับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคารสำนักงาน.....	45
รูปที่ 13 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ อาคารสำนักงาน.....	46
รูปที่ 14 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ อาคารสำนักงาน.....	47
รูปที่ 15 อาคารชุดพักอาศัย เดอะรুম บีทีเอสวงเวียนใหญ่.....	49
รูปที่ 16 โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน อาคารชุดพักอาศัย เดอะรুম บีทีเอสวงเวียนใหญ่.....	50
รูปที่ 17 ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน อาคารชุดพักอาศัย.....	52
รูปที่ 18 ขั้นตอนรับเรื่องชมเชย อาคารชุดพักอาศัย.....	53
รูปที่ 19 ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารชุดพักอาศัย.....	55
รูปที่ 20 ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ห้องพัก อาคารชุดพักอาศัย.....	57
รูปที่ 21 ขั้นตอนรับเรื่องทำบัตร/สติ๊กเกอร์จอดรถ อาคารชุดพักอาศัย.....	58
รูปที่ 22 ขั้นตอนรับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคารชุดพักอาศัย.....	59
รูปที่ 23 ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารชุดพักอาศัย.....	60

รูปที่ 24	ขั้นตอนรับเรื่องฝากของ อาคารชุดพักอาศัย .....	61
รูปที่ 25	ขั้นตอนรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง อาคารชุดพักอาศัย .....	62
รูปที่ 26	ขั้นตอนรับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคารชุดพักอาศัย.....	63
รูปที่ 27	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ อาคารชุดพักอาศัย.....	64
รูปที่ 28	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ อาคารชุดพักอาศัย .....	65
รูปที่ 29	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ อาคารชุดพักอาศัย .....	67
รูปที่ 30	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง อาคารชุดพักอาศัย .....	68
รูปที่ 31	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง อาคารชุดพักอาศัย.....	69
รูปที่ 32	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุเพลิงไหม้ อาคารชุดพักอาศัย .....	70
รูปที่ 33	คอมมูนิตี้ออลล์เดอะ คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์.....	71
รูปที่ 34	โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน อาคารคอมมูนิตี้ออลล์เดอะ คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์.....	73
รูปที่ 35	ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน อาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	75
รูปที่ 36	ขั้นตอนรับเรื่องชมเชยอาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	77
รูปที่ 37	ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารคอมมูนิตี้ออลล์ .....	79
รูปที่ 38	ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่อาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	81
รูปที่ 39	ขั้นตอนรับเรื่องขอคู่มือวงจรปิด อาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	82
รูปที่ 40	ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารคอมมูนิตี้ออลล์ .....	83
รูปที่ 41	ขั้นตอนรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคารคอมมูนิตี้ออลล์ .....	84
รูปที่ 42	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ อาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	85
รูปที่ 43	ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ อาคารคอมมูนิตี้ออลล์.....	86
รูปที่ 44	ประเภทการรับเรื่อง .....	95
รูปที่ 45	การแบ่งประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการ .....	100

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงสัญลักษณ์การเขียนแผนภูมิการไหลของกระบวนการผลิต .....	20
ตารางที่ 2 ใช้เทคนิคการตั้งคำถาม.....	21
ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบวิธีการทำงาน .....	22
ตารางที่ 4 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน อาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์.....	32
ตารางที่ 5 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานอาคารอาคารชุดพักอาศัย เดอะรัม ปีทีเอสวงเวียนใหญ่ .....	50
ตารางที่ 6 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน อาคารคอมมูนิตี้มอลล์เดอะ .....	73
ตารางที่ 7 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา .....	88
ตารางที่ 8 ความเหมือนในการรับเรื่องแจ้งงานบริการ .....	98

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการ คือ กิจกรรมการบริการและการปฏิบัติงานต่างๆภายในอาคาร ที่มารองรับการใช้งานของผู้ใช้อาคาร และทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ โดยทำให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดี เมื่อเข้าใช้อาคาร เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรกายภาพที่มีความสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายจากการใช้งานอาคาร การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารเป็นงานบริการเรื่องหนึ่ง ที่มักถูกมองข้ามในความสำเร็จ และไม่ได้รับการอธิบายให้กับผู้ใช้งานอาคารเข้าใจ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานด้านนี้ไม่ได้รับการยอมรับ รวมถึงในบางอาคารไม่มีการแสดงขั้นตอนในการรับเรื่องแจ้งงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารได้ทราบถึงขั้นตอนการ งานรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

ดังนั้น จึงเกิดคำถามในการศึกษาว่า การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารเป็นอย่างไร มีผู้รับผิดชอบและเครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารอย่างไร นำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจในระบบรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ในอาคารกรณีศึกษา
2. เพื่อวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา

#### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษารวบรวมระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร 3 ประเภท ได้แก่ อาคารสำนักงาน เพลินจิต อาคารชุดพักอาศัย เดอะรूम บีทีเอส วงเวียนใหญ่ และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ เดอะ คริสตัล ราชพฤกษ์ โดยมีขอบเขตการเก็บข้อมูล ได้แก่ ขั้นตอนในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร และเครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร โดยใช้ระยะเวลาในการใช้ข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2560

#### 1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยศึกษารายละเอียดเฉพาะขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร และเครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร โดยมีกำหนดเกณฑ์ในการดำเนินการ ดังนี้

- เป็นอาคารที่มีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรกายภาพ
- เป็นอาคารมีการดำเนินงานรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
- เป็นอาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
- เป็นอาคารที่มีพื้นที่ขนาด 20,000 ตารางเมตรขึ้นไป

#### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ค้นคว้ารวบรวมเอกสารหลักการ ทฤษฎี แนวคิด และข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. กำหนดเค้าโครงการศึกษา ได้แก่ ความเป็นมาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. รวบรวมข้อมูลและทำการเก็บข้อมูลที่ต้องใช้เพื่อการทำรายงานการศึกษา ดังนี้ การรับเรื่องแจ้งงานบริการที่มีในอาคาร ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และเครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
4. สร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตามกำหนด
5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สอบถาม และเอกสารที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
6. อภิปรายผลการศึกษารวบรวมการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ที่พบในอาคารกรณีศึกษา อาคาร ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และเครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

### 1.5 นิยามศัพท์

1. งานบริการ/ปฏิบัติการอาคาร (Facility service) หมายถึง กิจกรรมการบริการและการปฏิบัติงานต่างๆภายในอาคาร ที่มารองรับการใช้งานของผู้ใช้อาคาร และทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ โดยทำให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้าใช้อาคาร
2. ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการต่างๆที่มีอยู่ในเครือข่ายเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการเหล่านั้น และเชื่อมต่อกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้
3. อาคาร หมายถึง ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงานและสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่น ซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้และหมายความรวมถึงสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาลักษณะของระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารไปปรับใช้ร่วมกับอาคารแต่ละประเภท

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระบบการรับเรื่องบริการในอาคารกรณีศึกษา 3 แห่ง ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานอาคารของอาคารกรณีศึกษา แนวคิด ทฤษฎีการบริการ และเรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องบริการในอาคาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดการทบทวนเอกสารเพื่อนำมาใช้เป็นแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีงานบริการ / ปฏิบัติการอาคาร Facility Services

(เสริชย์ โชติพานิช 2553)<sup>1</sup>งานบริการ / ปฏิบัติการอาคาร Facility Services เป็นองค์ประกอบของการทำงานในทุกองค์กร แต่การใช้อาคารย่อมเป็นไปได้เลย หรือเป็นไปได้ยากลำบาก หากขาดการปฏิบัติงานบริการทรัพยากรกายภาพ เพื่อบริการให้อาคารทำหน้าที่ตามที่ควรจะเป็น และอยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การใช้งาน ได้แก่ ความสะอาด และความปลอดภัย ดังนั้นทุกอาคารจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการดำเนินการหลายประการ เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้ มีการจัดสภาพแวดล้อมดี มีระบบประกอบอาคารที่พร้อมใช้งาน ไม่ติดขัด สภาพภายในและภายนอกอาคารมีความสวยงาม ถูกสุขอนามัย และสนองความต้องการในการใช้อาคารได้ทุกวัน

การดำเนินการที่ทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ โดยทั่วไปมักเรียกรวมๆว่า “การบริการด้านอาคารสถานที่” เป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคาร ขาดเสียไม่ได้ งานเหล่านี้อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของ ผู้จัดการ/ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพ ที่จะต้องจัดการให้เป็นไปอย่างครบถ้วน มีคุณภาพ และปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

<sup>1</sup> เสริชย์ โชติพานิช, (2553), การบริหารทรัพยากรกายภาพหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553 หน้า 98-99

## งานบริการ/ปฏิบัติการอาคาร

งานบริการ/ปฏิบัติการอาคาร (Facility Services) หมายถึงกิจกรรมการบริการและการปฏิบัติงานต่างๆภายในอาคาร ที่มารองรับการใช้งานของผู้ใช้อาคาร และทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ โดยทำให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดี เมื่อเข้าใช้อาคาร

Facility service จัดเป็นงานเชิงปฏิบัติการ (Operational) ที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานประเภทผู้ทำ (Doer) เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งอาจได้แก่ Facility service provider หรือผู้ให้บริการงานบริการอาคาร หรือบุคลากรงานด้านอาคารสถานที่ขององค์กร (In-house facility service staff)

งานบริการ/ปฏิบัติการอาคาร จึงเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรกายภาพแต่ไม่ใช่งานบริหารทรัพยากรกายภาพ

### ความสำคัญของงานบริการอาคารสถานที่

ความสำคัญของงานบริการอาคารสถานที่มักถูกมองข้าม และไม่ได้รับการอธิบายให้ผู้ใช้อาคาร ซึ่งเป็นผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานด้านนี้ไม่ได้รับการยอมรับและคิดว่ามี ความสำคัญ ทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญใกล้ตัวของผู้ใช้อาคารทุกคน นอกจากนี้ ยังมีเรื่องที่น่าเป็นห่วง เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จำนวนน้อย ไม่เพียงพอที่จะชี้แจงความสำคัญของงานด้านนี้ให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้

ทั้งนี้ สาเหตุที่ทำให้ทุกอาคาร จำเป็นต้องจัดให้มี หรือต้องการงานบริการการใช้อาคาร ได้แก่

- เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้
- เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำงาน ดำเนินกิจกรรม มีความสะดวกและปลอดภัย ในระหว่างการใช้อาคาร
- เพื่อรักษาสภาพและความสามารถในการทำงานของอาคาร
- เพื่อสร้าง ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้ใช้ทรัพยากรกายภาพ เมื่อเข้าใช้ทรัพยากรกายภาพ / อาคาร สถานที่



### ลักษณะเฉพาะของงานบริการการใช้อาคาร

งานบริการการใช้อาคารมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- เป็นกิจวัตร เกิดขึ้นเป็นประจำ (Routine / recurrent)
- จำเป็น ขาดไม่ได้ (Necessary / essential / vital)
- เป็นการปฏิบัติงานเฉพาะหน้า หวังผลระยะสั้นหรือในทันที
- ต้องการทักษะระดับปฏิบัติการ (Technical or Operational skills)
- เป็นงานที่เป็น Cost-center และไม่ใช่ Core operations

### ประเภทของงานบริการ / ปฏิบัติการอาคาร

งานบริการ / ปฏิบัติการอาคาร อาจจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่ม บริการสนับสนุน (Support services) ประกอบด้วย งานบริการอาคาร และ บริการสำนักงาน
- กลุ่ม งานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering services) ประกอบด้วย งานดูแลควบคุมระบบฯ และงานบำรุงรักษา

### งานบริการอาคาร (Building Use Services)

งานบริการอาคาร เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการ เพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก และปลอดภัย ประเภทของงานบริการอาคาร ระดับพื้นฐาน ที่พบได้ในทุกอาคาร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการบริการในอาคาร ทำให้เข้าใจว่า งานบริการอาคารเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการให้บริการงานอาคาร

## 2.2 การศึกษาการทำงาน (Work Study)

วัชรินทร์ สิทธิเจริญ (2547) กล่าวว่า การศึกษาการทำงาน (Work Study) เป็นคำที่ใช้แทนวิธีการต่างๆ จากการศึกษาวิธีการทำงาน และการวัดผลงาน ซึ่งใช้ในการศึกษาวิธีการทำงานของคนอย่างมีแบบแผน และพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและเศรษฐกิจของการทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานนั้นให้ดีขึ้น การศึกษางานจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต เราจึงใช้การศึกษางานนี้มาช่วยในการเพิ่มผลผลิตจากทรัพยากรที่มีอยู่ ทำให้ต้นทุนในการผลิตต่ำลง ซึ่งการศึกษางานประกอบด้วยเทคนิค 2 อย่างดังนี้

1. การศึกษาวิธี (Method Study) เป็นการศึกษาเพื่อหาวิธีการทำงานที่ง่ายที่สุดสะดวก รวดเร็วประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงกว่ามาใช้แทนวิธีการทำงานเดิม

2. การวัดผลงาน (Work Measurement) เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดหาเวลายามาตรฐาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในแง่ต่างๆ เช่น การวางแผนการผลิต การปรับปรุงคุณภาพของสายการผลิต เป็นข้อมูลในการจ่ายค่าแรงจูงใจหรือกำหนดมาตรฐานการผลิต (Production Standard)

สำหรับการศึกษาวิธีและการวัดผลงานเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องกัน การศึกษาวิธีเป็นการศึกษาเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อน ส่วนการวัดผลงานเป็นการศึกษาเพื่อลดเวลาไร้ประสิทธิภาพ จากนั้น จึงทำงานวัดผลงานนั้นๆ ในบางครั้งถ้าเราต้องการทราบเวลาที่ใช้ในการทำงานก็จะทำการศึกษาเวลาโดยตรงผลที่ได้จากการศึกษางานคือการเพิ่มผลผลิตนั่นเอง [1]

### 2.1.1 การศึกษาการเคลื่อนไหว (Motion Study)

เกษม พิพัฒน์ปัญญาคุณ (2539 : 41) ได้กล่าวว่า เป็นการวิเคราะห์การเคลื่อนไหวของร่างกายขณะทำงาน เพื่อลดหรือตัดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น ลดความเมื่อยล้าของร่างกายและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ทำให้ได้วิธีการทำงานที่ง่ายขึ้น การศึกษาการเคลื่อนไหวที่มีความสำคัญและที่นิยม คือ การศึกษาการเคลื่อนไหวของมือเป็นการศึกษาการทำงานของมือทั้งสองข้างว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรขณะทำงาน โดยมีแผนภูมิ (Two handed process Chart) เป็นแผนภูมิที่ช่วยใช้ในการบันทึกผลของการทำงาน โดยการบันทึกผลการทำงานต้องมีความสัมพันธ์กับเวลาด้วย เพื่อให้ทราบว่า ในเวลาการทำงานของมือทั้งสองข้างทำอะไรบ้างและสัมพันธ์กันอย่างไร สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนภูมิตั้งสองนี้เหมือนกับ ที่ใช้แผนภูมิการไหลของกระบวนการแต่มีความหมายแตกต่างกันไปเล็กน้อย

### 2.1.2 การศึกษาวิธีการทำงาน

มาโนช ริทินโย (2551 : 3-1) ได้กล่าวว่าการศึกษาวิธีการทำงาน คือ การพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่ย่าง สะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำมีประสิทธิภาพสูงกว่าวิธีการทำงานเดิม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผลผลิตสูงขึ้น ลดความสูญเสียให้น้อยลง และต้นทุนการผลิตต่ำลงเมื่อปี ค.ศ.1911 แฟรงค์ บังเกอร์กิลเบิร์ต ได้กำหนดหลักการเคลื่อนไหวของการทำงาน (Motion Study) หมายถึง เทคนิคการวิเคราะห์การปฏิบัติงานเพื่อจัดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นออกและสรรหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดและเร็วที่สุดในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับปรุงมาตรฐานของวิธีการทำงาน เครื่องมือต่างๆ และการฝึกพนักงานให้ทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้องคำว่าวิธีการศึกษางานและการศึกษาการเคลื่อนไหว หมายความว่า “การศึกษาวิธีการทำงาน” แทนคำว่า “การศึกษาการเคลื่อนไหว”

จุดประสงค์ของการศึกษาวิธีการทำงานมีดังนี้ เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นเพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้มีความสะดวก ง่าย และสามารถลดความเมื่อยล้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตให้สูงขึ้นได้แก่ คน เงิน วัสดุดิบ เครื่องจักร เทคโนโลยี พลังงาน ที่ดิน อาคาร การบริหารจัดการและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่มีความจำเป็นที่ต้องใช้สำหรับผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมของการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานขององค์กร เพื่อกำหนดวิธีการเคลื่อนย้ายวัสดุในระหว่างการผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อใช้สำหรับการกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน [6]

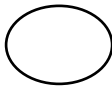
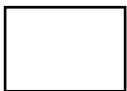
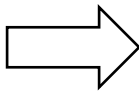
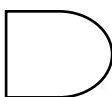
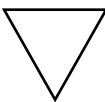
CHULALONGKORN UNIVERSITY

### 2.1.3 แผนภูมิการไหลของกระบวนการ

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2550 : 278) ในกระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพนั้นเมื่อทำ การจำแนกประเภทข้อมูลแล้วจะทำให้ทราบประเด็นในการแก้ปัญหา จึงควรมีการทำความเข้าใจถึงกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว โดยจะเรียกแผนภูมิที่แสดงถึงลำดับของ

กิจกรรมตลอดจนความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ นี้ว่า แผนภูมิการไหลของกระบวนการ (Process Flow Chart) แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 1 แสดงสัญลักษณ์การเขียนแผนภูมิการไหลของกระบวนการผลิต

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	คำจำกัดความโดยย่อ
	Operation	1. การเตรียมวัสดุเพื่อชิ้นงาน ชิ้นต่อไป 2. การประกอบชิ้นส่วนหรือ การถอดส่วนประกอบออก
	Inspection	1. การตรวจสอบคุณลักษณะ ของวัสดุ 2. การตรวจสอบคุณภาพหรือ ปริมาณ
	Transportation	1. การเคลื่อนที่ของวัสดุจากที่ หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง 2. พนักงานกำลังเดิน
	Delay	1. การเก็บวัสดุชั่วคราว ระหว่างการปฏิบัติงาน 2. การคอยเพื่อให้งานชิ้น ต่อไปเริ่มต้น
	Storage	1. การเก็บในที่ถาวร ซึ่งต้อง อาศัยคำสั่งในการเคลื่อนย้าย

1. การวิเคราะห์วิธีการทำงาน การพิจารณาตรวจตราข้อมูลวิธีการทำงานที่บันทึกมาเพื่อทำการวิเคราะห์วิธีการทำงานจะใช้ “เทคนิคการตั้งคำถาม” เพื่อให้ช่วยสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานเทคนิคการตั้งคำถามนี้เรียกโดยย่อว่า “6W-1H” จะใช้กระบวนการตั้งคำถามตรวจสอบข้อมูลวิธีการทำงานที่บันทึกมา โดยมีการตรวจสอบความเหมาะสมของงานโดยใช้กลุ่มคำ 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่ม What Who When Where How สำหรับตรวจสอบ เป้าหมายและ  
ขอบข่ายของแต่ละกิจกรรมบุคลากรที่ทำงานแต่ละกิจกรรม สถานที่ทำงาน ลำดับขั้นตอน  
การทำงาน วิธีการทำงาน

2) กลุ่ม Why Which เพื่อพัฒนาแนวทางการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยจะ  
ตรวจสอบเหตุผล ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน และเปิดโอกาสในทางเลือกอื่นๆ ตารางที่  
2.2 แสดงวิธีการใช้คำถามทั้งสองกลุ่มซึ่งจะพบว่า คำถามกลุ่มที่สองเป็นคำถามที่มีประโยชน์  
ในการตรวจสอบอย่างมากเพราะเป็นการตรวจสอบทุกๆ คำถามในกลุ่มแรกทำให้เกิดความ  
แน่ใจความเหมาะสมของงาน คน สถานที่ ลำดับ ขั้นตอน และวิธีการทำงาน

ตารางที่ 2 ใช้เทคนิคการตั้งคำถาม

รายการ	คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
เป้าหมายและขอบข่าย ของงาน	What ทำอะไร ?	Why , Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
บุคลากรที่ทำงาน	Who ใครทำ ?	Why , Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
สถานที่ทำงาน	Where ทำที่ไหน?	Why , Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
ลำดับขั้นตอนของงาน	When ทำเมื่อไร ?	Why , Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?
วิธีการทำงาน	How ทำอย่างไร ?	Why , Which เหตุใดจึงทำ ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม ?


การพิจารณาว่ากิจกรรมใดในขั้นตอนวิธีการทำงานเป็นกิจกรรมที่ไม่จำเป็นเช่น งานประเภท  
เวลาไร้ประสิทธิภาพหรือเวลาส่วนเกินซึ่งใช้สัญลักษณ์กลุ่มให้พยายามตัดงานกลุ่มเหล่านี้ออกไปก่อนมี  
งานกลุ่ม ที่ตรวจแล้วเป็นงานที่ไม่จำเป็นก็ตัดออกได้

2. การเปรียบเทียบการวัดผลงานทำงาน คำถามที่เกิดขึ้นหลังจากการวิเคราะห์และ  
ปรับปรุงวิธีการทำงานก็คือ วิธีการที่ปรับปรุงใหม่ดีกว่าเก่าจริงหรือไม่ ดีกว่าแค่ไหน มีอะไรเป็นเกณฑ์  
วัดผลงาน ถ้าจะบอกว่ามีขั้นตอนน้อยกว่า เราจะใช้จำนวนสัญลักษณ์ที่บันทึกก่อนและหลังการ  
ปรับปรุงวิธีการทำงานตัวอย่างเช่น ก่อนการปรับปรุงวิธีการทำงานมีจำนวนสัญลักษณ์เท่ากับ 23 หลัง  
การปรับปรุงวิธีการทำงานจำนวนสัญลักษณ์ลดลงเหลือจำนวน 15 สัญลักษณ์คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่ดีขึ้น  
34.78 เปอร์เซ็นต์ดังแสดงในตารางที่ 2.3



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบวิธีการทำงาน

สัญลักษณ์	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
○	10	8
➔	5	3
□	5	2
D	2	1

	1	1
<b>รวม</b>	23	15

3.

การพัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน เมื่อมั่นใจได้จากการเปรียบเทียบวิธีการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุงแล้วงานต่อไปคือการพัฒนาวิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้วให้เป็นวิธีการมาตรฐานเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานตามวิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้วซึ่งจะให้เป็นเอกสารอ้างอิงและเมื่อมีการบันทึกในรูปแบบวีดิทัศน์ก็จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านมาตรฐานวิธีการทำงานเราสามารถพัฒนามาตรฐานของวิธีการทำงานเป็น 2 รูปแบบ คือ ภาพถ่ายวีดิทัศน์ แผนภูมิ และไดอะแกรมต่างๆ

4. การส่งเสริมใช้วิธีการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว การใช้วิธีการทำงานใหม่ซึ่งต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานรวมทั้งต้องฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานด้วยวิธีที่ถูกต้อง

5. การติดตามการใช้วิธีการปรับปรุงแล้วการควบคุมดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามวิธีการทำงานใหม่และค้นหาวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### 2.1.4 การศึกษาเวลา

วันชัย ริจิรวนิช (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาเวลาคือเทคนิคการวัดผลงานซึ่งมีกระบวนการเพื่อกำหนดหาเวลาในการทำงานโดยคนงานที่เหมาะสมซึ่งทำงานในอัตราที่ปกติภายใต้เงื่อนไขมาตรฐานในการวัดผลงาน โดยมีผลลัพธ์ของการวัดผลงานเรียกว่า “เวลามาตรฐาน”

ประโยชน์ของการศึกษาเวลา

1. ใช้ในการกำหนดต้นทุนมาตรฐานและจัดเตรียมงบประมาณรวมทั้งการสร้างระบบศูนย์กำไร
2. ประมาณการต้นทุนการผลิต เพื่อกำหนดราคาผลิตภัณฑ์

3. ใช้ในการจัดสมดุลของสายงายการผลิต เพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการใช้งานคนงาน และเครื่องจักร
4. ใช้เป็นข้อมูลในการจัดแผนการผลิตและการกำหนดงานการผลิต
5. ใช้เป็นมาตรฐานเวลาในการทำงานเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต และการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงาน รวมทั้งการจัดแผนการจ่ายเงินจูงใจ
6. ใช้ประกอบการศึกษาวิธีการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบวัดผลงานก่อนและหลังการปรับปรุง การศึกษาเวลาสามารถแบ่งได้ 4 วิธีการดังนี้

1. การศึกษาเวลาโดยตรง คือการศึกษาเวลาที่ใช้การจับเวลาพนักงานที่การเลือกไว้แล้ว มาทำการจับเวลา โดยนาฬิกา ทั้งนี้ต้องมีการคำนวณจำนวนครั้งในการจับเวลา แล้วจึงนำมาหาเวลาทำงานปกติ (Normal Time) เวลามาตรฐานต่อไป
2. การสุ่มงาน (Work Sampling) เป็นการศึกษาเวลาเพื่อให้ได้เวลามาตรฐานจากการสุ่มจับเวลาการทำงานจริงของพนักงานในสายการผลิตต้องใช้เวลาในการศึกษาเวลาเป็นเวลานานหลายสัปดาห์การศึกษาเวลา จากข้อมูลเวลามาตรฐานและสูตร (Standard Data and Formulas) เป็นการศึกษาเวลาที่ใช้ข้อมูลเวลาที่จัดทำเป็นมาตรฐานของโรงงานนั้นรวมทั้งการคำนวณหาเวลาจากสูตรสำเร็จ เช่น สูตรมาตรฐานในการคำนวณเวลางานกลึง สูตรที่โรงงานคิดขึ้นเอง เป็นต้น
3. การศึกษาเวลาโดยระบบหาเวลาก่อนล่วงหน้า หรือการสังเคราะห์เวลา(Predetermined-Time System or Synthesis Time) เป็นการศึกษาเวลาเพื่อให้ได้เวลามาตรฐานจากการหาเวลาล่วงหน้า ก่อนที่งานจะเกิดจริงหรือการสังเคราะห์เวลาโดยใช้ระบบการหาเวลาชนิดต่าง เช่นระบบ MTM

### 2.3 ขั้นตอน (Step) (สุพร อศวินนิมิตร และ ธีรพร พัตฎุ 2550)

ขั้นตอนในการนำขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้นั้น จะต้องมีหัวข้อหลักดังต่อไปนี้

1. ระบุการทำงานในแต่ละขั้นตอน (Step by stop)
2. กำหนดผู้รับผิดชอบ (Responsibility)
3. ระบุความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอน (Relationship)
4. อ้างอิงวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง (Reference)



5. ควรระบุ ถ้าปฏิบัติได้หรือไม่ และเมื่อปฏิบัติไม่ได้ควรดำเนินการอย่างไร (How to implementรูปแบบหรือหัวข้อในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Task) โดยรูปแบบหรือหัวข้อนั้นจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ชื่อ รหัส และหน่วยงาน (Date, code and department)
  1. วันที่ใช้ สถานะ และการอนุมัติ (Issued date, status, approved)
  2. วัตถุประสงค์ (purpose)
  3. ขอบเขต (Scope)
  4. เอกสารอ้างอิง (Reference)
  5. คำจำกัดความ/นิยาม (Definitions)
  6. ผู้รับผิดชอบ (Responsibility)
  7. การดำเนินงาน/รายละเอียดขั้นตอน (Procedure)
  8. บันทึกคุณภาพ (Record) ต่างๆ
  9. เอกสารประกอบ (Documentation)

โดยในการจัดทำในหัวข้อที่ 8 นั้น อาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ การเขียน Flow Chart การเขียนอธิบาย (Description) การเขียนผสมรวมทั้ง Flow chart และ Description

### วิธีปฏิบัติงาน (Work instruction)

ในการเขียนวิธีการปฏิบัติงานนั้น หัวข้อหลักที่ควรมีประกอบในการพิจารณางานดังนี้

1. ระบุวิธีปฏิบัติงานโดยละเอียดแต่ละขั้นตอน
2. ผู้ปฏิบัติงานต้องอ่านแล้วเข้าใจง่าย
3. ควรระบุผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (ตำแหน่ง)
4. ควรเขียนง่ายๆ ชัดเจน และนำไปปฏิบัติงานจริงได้
5. อาจเขียนเป็นรูปภาพ แผ่นป้าย หรือตารางปฏิบัติงานก็ได้

โดยรูปแบบ/หัวข้อในวิธีปฏิบัติงานจะต้องมี คือ ชื่อ รหัส หน่วยงาน วัตถุประสงค์ ขอบเขต เอกสารที่เกี่ยวข้องผู้ปฏิบัติงาน รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน

### แบบฟอร์ม (Form)

โดยแบบฟอร์มจะใช้ควบคุมในการปฏิบัติงานจริง ทั้งในขั้นตอนปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงาน โดยแบบฟอร์มจะเป็นเอกสารที่ใช้บันทึกข้อมูล เพื่อแสดงว่าได้ปฏิบัติงานสอดคล้องตามที่กำหนดไว้ รวมถึงนำมาใช้ในการตรวจสอบ อ้างอิง และเมื่อมีการจดบันทึกแล้วก็จะถือเป็นบันทึก

คุณภาพ โดยสิ่งที่มีในแบบฟอร์ม คือ ชื่อ รหัส/ชื่อแบบฟอร์ม สถานการณ์ปรับปรุง สถานะการปรับปรุง วันที่เริ่มใช้

## 2.4 ความหมายอาคาร

### อาคารสำนักงาน

สำนักงาน แปลว่า ที่พัก ที่อาศัย ที่ทำการ แหล่งสถาบัน หรืออาคารที่ใช้เป็นที่ทำงาน (พจนานุกรมไทย พ.ศ. 2530) สำนักงาน หมายถึง ที่สำหรับบริหารงาน จัดการเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสาร โดยมีการรวบรวม บันทึก และประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีความหมาย และเป็นที่มีรูปแบบการทำงานเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน นอกจากนี้อาจดำเนินการเกี่ยวกับการบัญชี การเงินและงบประมาณ และการส่งงาน สำนักงานประกอบด้วยบุคลากรที่ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

สำนักงาน (แนวตา เตชาทวีวรรณ) หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของผู้บริหาร หรือหมายถึง สถานที่ดำเนินงานหนังสือ งานเอกสาร หรืองานข่าวสารข้อมูล (พรรณี ประเสริฐวงศ์) สำนักงาน คือ สถานที่ที่มีการติดต่อจดหมาย การจัดเตรียมแบบฟอร์มและรายงานการจัดเก็บเอกสาร และการบริหารงานเอกสาร ซึ่งงานเหล่านี้เป็นที่หน้าของ นักงานพิมพ์ดีด เลขานุการ ผู้จัดเก็บเอกสาร พนักงานบัญชี ผู้ใช้เครื่องใช้สำนักงาน ผู้ควบคุม และผู้จัดการ

### อาคารชุดพักอาศัย

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้ “อาคารชุด” หมายความว่า อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง “ทรัพย์ส่วนบุคคล” หมายความว่า ห้องชุด และหมายความรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละราย “ห้องชุด” หมายความว่า ส่วนของอาคารชุดที่แยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนเฉพาะของ แต่ละบุคคล “ทรัพย์ส่วนกลาง” หมายความว่า ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุด ที่ดินที่ต้องอาคารชุด และ ที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม

“พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. ๒๕๒๒” “หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด ” หมายความว่า หนังสือสำคัญ แสดงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง “เจ้าของ

ร่วม” หมายความว่า เจ้าของห้องชุดในอาคารชุดแต่ละอาคารชุด “นิติบุคคลอาคารชุด” หมายความว่า นิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติ “ข้อบังคับ” หมายความว่า ข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด “การประชุมใหญ่” หมายความว่า การประชุมใหญ่สามัญหรือการประชุมใหญ่วิสามัญของเจ้าของร่วม แล้วแต่กรณี “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด “กรรมการ” หมายความว่า กรรมการนิติบุคคลอาคารชุด “ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

### อาคารคอมมูนิตีมอลล์

ศูนย์การค้าชุมชน (Community mall or lifestyle mall) หมายถึง สถานที่ค้าปลีกสมัยใหม่ ขนาดกลางขายสินค้าอุปโภค – บริโภค ที่ตอบสนองกับความต้องการในชีวิตประจำวันเน้นความครบวงจร มักตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน พื้นที่ใช้สอยเฉลี่ยอยู่ที่ 500 – 1,000 ตารางเมตร (ขึ้นอยู่กับแต่ละรูปแบบ) มีลักษณะการบริการแบบ one stop service ตามทฤษฎีธุรกิจค้าปลีกแบ่ง คอมมูนิตี มอลล์ โดยแบ่งขนาดของพื้นที่ใช้สอยเป็น 4 รูปแบบดังนี้

1. คอนวีเนียน ซ็อบปีง เซ็นเตอร์ (Convenience shopping center) หมายถึง ซ็อบปีงเซ็นเตอร์ที่มีความแตกต่างจาก คอนวีเนียน สโตร์ (Convenience store) ตรงที่ คอนวีเนียน สโตร์ ตั้งอยู่โดดเดี่ยวใจกลางชุมชน ไม่ได้อาศัยรูปแบบการใช้สอยพื้นที่รูปแบบอื่นๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการดึงดูดลูกค้ามีพื้นที่ประมาณ 300 - 500 ตารางเมตร เป็นสเกลที่มีขนาดเล็กที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับคอมมูนิตี มอลล์ รูปแบบอื่นๆ และนอกจากมีคอนวีเนียน สโตร์แล้วยังมีส่วนอื่นๆ เข้ามาเสริมแรงให้มีความน่าดึงดูดเข้ามามากขึ้น เช่น ร้านซักรีด ร้านอาหารขนาดเล็ก ไปรษณีย์ เป็นต้น ซึ่งเป็นร้านค้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน

2. เนเบอร์ฮู้ด ซ็อบปีง เซ็นเตอร์ (Neighborhood shopping center) หมายถึง ซ็อบปีงเซ็นเตอร์ที่มีส่วนดึงดูดหลักคือ ซูเปอร์มาร์เก็ต เช่น ท็อป จัสโก้ เป็นต้น และมีการใช้สอยในรูปแบบอื่นมาเสริมการใช้ชีวิตประจำวันมากกว่า คอนวีเนียน ซ็อบปีง เซ็นเตอร์ เช่น มีร้านอาหาร ร้านทำผม ร้านหนังสือ ร้านขายยา ร้านซักรีด ร้านทำเล็บ ร้านเบเกอรี่ และโรงเรียนสอนดนตรี เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. ไลฟสไตล์ เซ็นเตอร์ (Lifestyle center) หมายถึง ซ็อบปีงเซ็นเตอร์ที่เป็นรูปแบบที่ขยายขนาดขึ้น มากกว่าคอนวีเนียน มอลล์ และเนเบอร์ฮู้ด ซ็อบปีง เซ็นเตอร์ ทั้งในแง่ของจุดดึงดูดที่นำมาใส่ และพื้นที่ขนาดใหญ่ที่อยู่ใจกลางเมืองเป็นหลัก โฟกัสตลาดระดับกลางถึงบน โดยมีพื้นที่ใช้สอยที่เป็นจุดดึงดูดลูกค้า คือ ซูเปอร์มาร์เก็ต ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ เจ - อเวนิว ของสยาม พิวเจอร์ ดี

เวลลอปเมนต์ มีตัวดึงดูด คือ วิลล่า มาร์เก็ต และ เมเจอร์ บุติก โบว์ล ซึ่งเจ - อเวนิว นับเป็นต้นแบบของไลฟ์สไตล์ เซ็นเตอร์ อีกหลายแห่งที่สยามพิวเจอร์ จะรื้อค้าปลีกรูปแบบนี้

4. คอมมูนิตีมอลล์ เซ็นเตอร์ (Community mall center) หมายถึง ซุปเปอร์เซ็นเตอร์ที่ขนาดใหญ่ที่สุดในรูปแบบของคอมมูนิตีมอลล์ ทั้งหมด ใช้จุดดึงดูดสำคัญ คือ ไฮเปอร์มาร์เก็ต ผสมผสานกับรูปแบบการใช้งานอื่นๆที่เพิ่มขึ้น

## 2.5 แนวคิด และทฤษฎีระบบ (Almon 1970)

ทฤษฎีระบบของ Almond, Gabriel A:1970) ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีระบบได้เสนอว่า นโยบายสาธารณะเมืองประกอบด้วย 5 ประการ คือ

- (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ความต้องการ และการสนับสนุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิต
- (2) ผลผลิต (Output) คือ ผลผลิตของระบบการผลิต หรือระบบการเมือง ได้แก่ การตัดสินใจ การปฏิบัติงานของรัฐบาล
- (3) ระบบการผลิต หรือระบบการเมือง คือ การปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ซึ่งเป็นส่วนย่อยของระบบ ที่มีกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ประจำ
- (4) งานปฏิกริยาป้อนกลับ คือ ผลการแปรเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าผลิตออกมาในรูปแบบของการผลิต
- (5) สภาพแวดล้อม คือ สภาพที่อยู่รอบๆระบบการผลิต ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก

ความหมายของระบบ (System) ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายไว้ว่า

ระบบ คือ ระเบียบเกี่ยวกับการรวมสิ่งต่างๆ ซึ่งมีลักษณะซับซ้อนให้เข้าลำดับประสานเป็นอันเดียวกันตามหลักเหตุผลทาง วิชาการ หรือหมายถึงปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งมีความสัมพันธ์ประสานเข้ากัน โดยกำหนดรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ระบบ หมายถึง สิ่งประกอบขึ้นมาจากหน่วยย่อยหรือองค์ประกอบย่อย ที่จะต้องมีความสัมพันธ์และทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (จันทิมา กิ่งห้วน: ออนไลน์)

ระบบ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกันและสัมพันธ์ซึ่งกัน ซึ่งกำหนดวิธีการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพ หรือ บรรลุ  
วัตถุประสงค์(Robbins, Bergman, Stagg, and Coulter)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีระบบทำให้เข้าใจว่า ระบบคือสิ่งที่ประกอบขึ้น และมี  
ความสัมพันธ์กัน ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



### บทที่ 3

#### กรณีศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงลักษณะของระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร กรณีศึกษาในอาคาร 3 ประเภท ได้แก่ อาคารสำนักงานเพลินจิต เซ็นเตอร์ อาคารชุดพักอาศัยเดอะรুম บีทีเอส วังเวียนใหญ่ และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ เดอะคริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์ ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลอาคาร
2. การรับเรื่องแจ้งงานบริการรับเรื่องในอาคาร

#### 3.1 อาคารสำนักงานเพลินจิต เซ็นเตอร์

##### 3.1.1 ข้อมูลอาคาร

##### กายภาพ/การใช้งานอาคาร

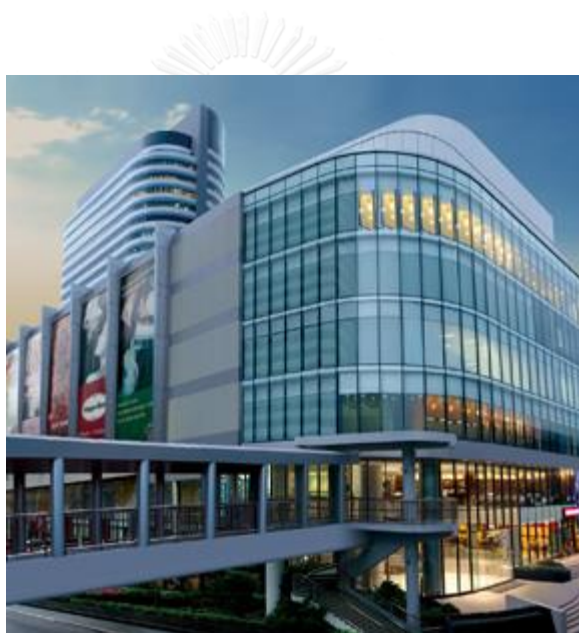
อาคารเพลินจิตเซ็นเตอร์ เป็นอาคารสำนักงานให้เช่า และจัดสรรพื้นที่เพื่อการพาณิชย์ มีพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้นประมาณ 76,025 ตารางเมตร เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กมีพื้นที่ 54 ตารางเมตร ตั้งอยู่บนที่ดินเนื้อที่จำนวน 5 ไร่ 2 งาน 75.6 ตารางวา โดยตั้งอยู่ ณ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตศูนย์กลางธุรกิจและตั้งอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า (BTS) สถานีเพลินจิต และสถานีนา

อาคารมีจำนวน 24 ชั้น ถูกแบ่งการใช้งานเป็น 2 ส่วนคือ เป็นฝั่งพลาซ่า และฝั่งสำนักงาน อาคารประกอบด้วยชั้นใต้ดิน 3 ชั้น อาคารส่วนหน้าชั้น 1-5 เป็นพลาซ่า (ธนาคาร ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านขายสินค้าเบ็ดเตล็ด) มีบริการศูนย์อาหารที่ชั้น 5 ของอาคาร ชั้น 7 และ 8 เป็นส่วนงานบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร และอาคารส่วนหลังถึงชั้น 23 ถูกใช้งานเป็นใช้งานพื้นที่เช่าทำสำนักงาน และชั้นดาดฟ้าที่เป็นงานระบบของอาคาร สร้างเสร็จเมื่อปี 2539

## ผู้ใช้งานอาคาร

ผู้ใช้งานอาคารจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่อาคารเพื่อจัดทำสำนักงานดำเนินการธุรกิจ/งานพาณิชย์ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานในพื้นที่เช่า และกลุ่มผู้ใช้งานชั่วคราว ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการสำนักงาน/งานพาณิชย์ในพื้นที่เช่าของอาคาร

ในการดำเนินงานรับเรื่องแจ้งงานบริการอาคารสำนักงาน ให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน/พาณิชย์ในอาคาร และผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เช่า และผู้ใช้งานชั่วคราว ได้แก่ ผู้ใช้บริการร้านค้า ผ่านประชาสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารงานอาคาร ในวันจันทร์ – เสาร์ เวลา 08.00 – 18.00 น.

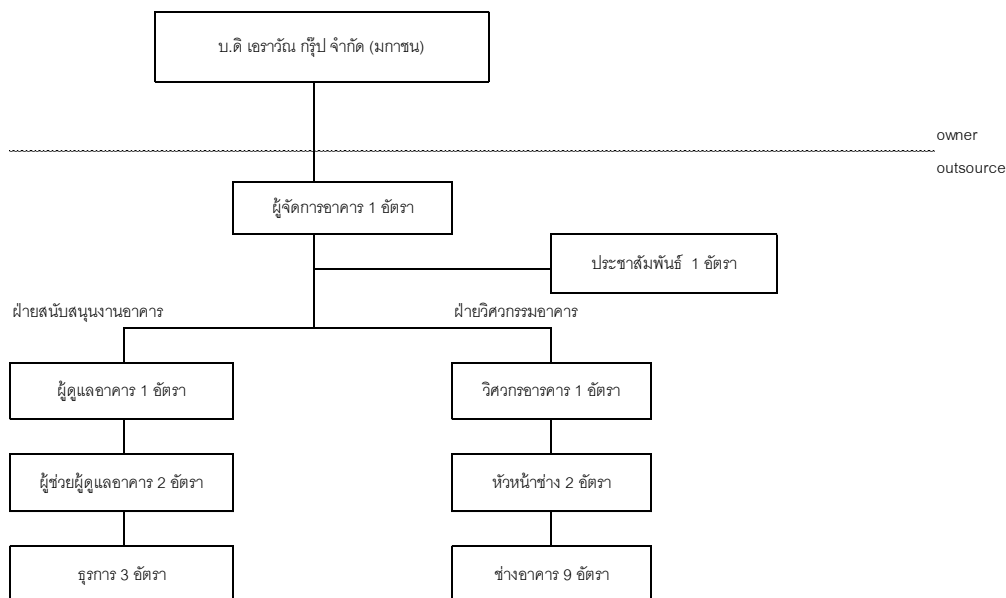


รูปที่ 1 อาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์

ที่มา

[http://www.theerawan.com/th/our\\_business/office\\_buildings\\_retail\\_shops/ploenchit](http://www.theerawan.com/th/our_business/office_buildings_retail_shops/ploenchit)

## โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน



รูปที่ 2 โครงสร้างผู้ปฏิบัติงานอาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน อาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์

ผู้ปฏิบัติงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้จัดการอาคาร	บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ และการดำเนินงานของงานอาคาร
ผู้ดูแลอาคาร	ดูแลงานบริการ การดำเนินงานของอาคาร
ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ดูแลงานบริการ การดำเนินงานของอาคาร
ธุรการ	ปฏิบัติงานเอกสารภายใน
วิศวกรรมอาคาร	ควบคุมการดำเนินงาน บำรุงระบบประกอบอาคาร
หัวหน้าช่างอาคาร	ควบคุมการดำเนินงานระบบประกอบอาคาร
ช่างอาคาร	ซ่อมแซมงานระบบประกอบอาคาร
ประชาสัมพันธ์	รับเรื่อง ประสานงานฝ่ายอาคารกับผู้ใช้งานอาคาร

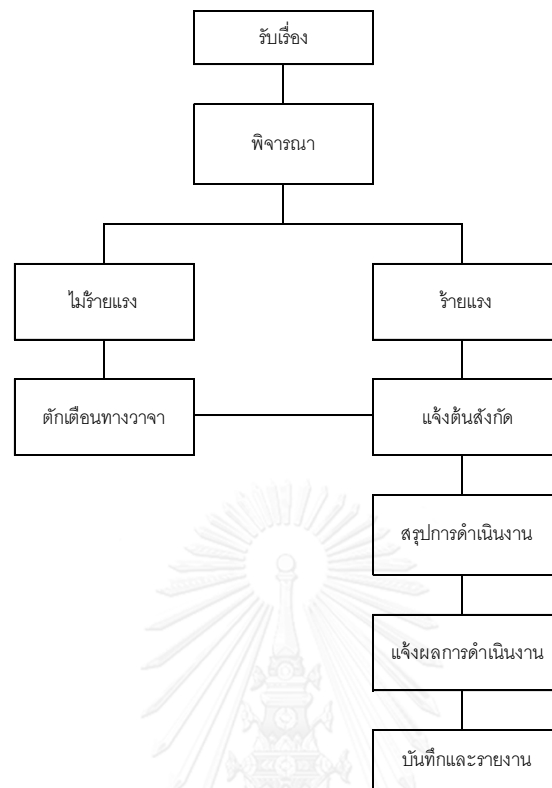


### 3.1.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการรับเรื่องในอาคาร

จากการสัมภาษณ์เรื่องการแจ้งงานบริการรับเรื่องในอาคารสำนักงานเพลินจิตเซ็นเตอร์ พบการรับเรื่องทั้งหมด 12 รายการ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน รับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/เช่าที่จอดรถ รับเรื่องเช่าที่จอดรถจักรยานยนต์ รับเรื่องขอเปิดไอยูเอ็นนอกเวลาทำการ รับเรื่องขอตุ๊กต่องวงจรปิด รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง รับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

#### ■ บริการรับเรื่องร้องเรียน มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารอาคาร/ประชาสัมพันธ์ รับเรื่องผ่านทางติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์/อีเมล
2. ผู้จัดการอาคาร มอบหมายผู้ดูแลอาคารพิจารณาการดำเนินการ
3. ผู้ดูแลอาคารพิจารณารแบ่งเป็นเรื่องไม่ร้ายแรง และเรื่องร้ายแรง
4. กรณีไม่ร้ายแรงจะดำเนินการแจ้งเตือนจากข้อร้องเรียนโดยจดหมายเหตุลงนาม หากกระทำความผิดร้ายแรงจะแจ้งต้นสังกัด
5. ผู้ดูแลอาคารสรุปการดำเนินงานรับเรื่องข้อร้องเรียน
6. ผู้ดูแลอาคารมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารแจ้งผลการดำเนินงาน
7. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารบันทึกการดำเนินงาน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



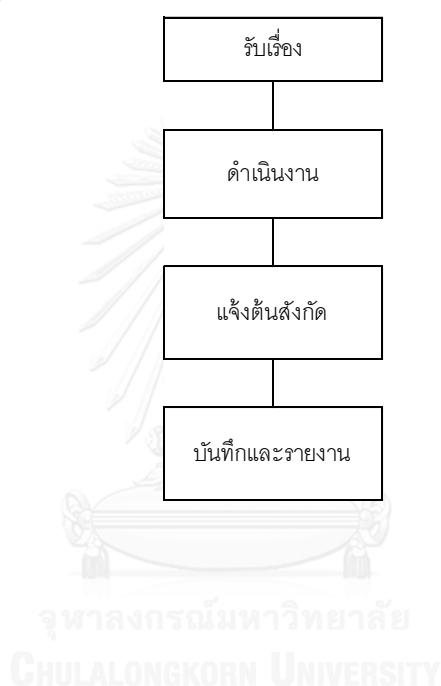
รูปที่ 3 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน อาคารสำนักงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- บริการรับเรื่องชมเชย มีลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

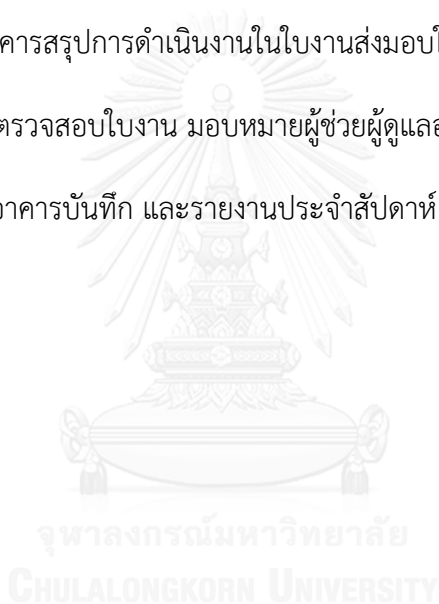
1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์/อีเมล
2. ผู้ดูแลอาคารดำเนินการแจ้งผู้รับคำชมเชย
3. ผู้ดูแลส่งอีเมลแจ้งต้นสังกัด
4. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารบันทึกการดำเนินงาน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์

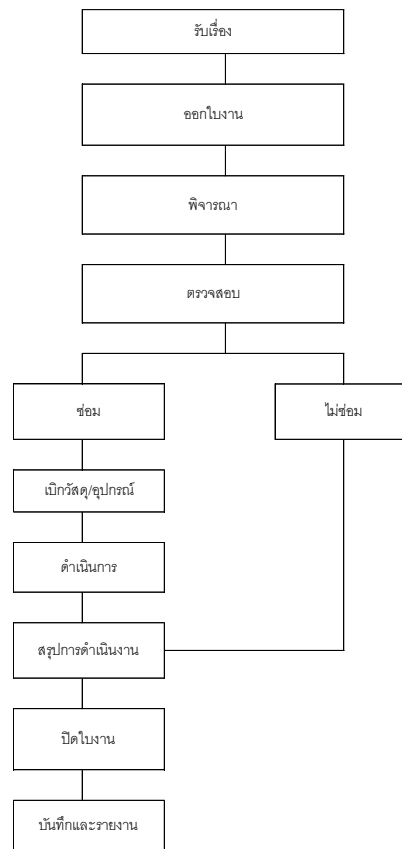
รูปที่ 4 ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย อาคารสำนักงาน



- บริการรับเรื่องแจ้งซ่อม มีลำดับขั้นตอน 10 ขั้นตอน ดังนี้
1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์/วิทยุสื่อสารภายในอาคาร
  2. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารออกใบงานผ่านโปรแกรมแจ้งซ่อม และส่งมอบให้วิศวกรอาคาร

3. วิศวกรอาคารพิจารณาดำเนินงานมอบหมายให้หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารเข้าดำเนินการ
4. หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารตรวจสอบ
5. กรณีซ่อมได้ดำเนินการทันที และหากไม่สามารถซ่อมได้ แจ้งผลการดำเนินงานเพื่อนำเข้าเสนออนุมัติดำเนินการ
6. ช่างอาคารเบิกวัสดุ/อุปกรณ์จากธุรการ
7. ช่างอาคารซ่อมแซม และให้ผู้รับบริการเซ็นรับทราบการดำเนินงาน
8. หัวหน้าช่างอาคารสรุปการดำเนินงานในใบงานส่งมอบให้วิศวกรอาคาร
9. วิศวกรอาคารตรวจสอบใบงาน มอบหมายผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารปิดงานในโปรแกรมแจ้งซ่อม
10. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารบันทึก และรายงานประจำสัปดาห์



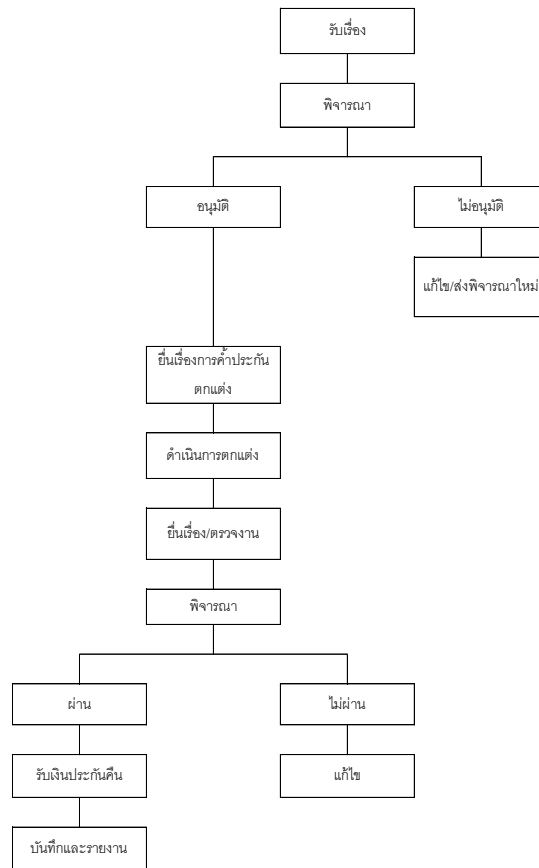


รูปที่ 5 ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารสำนักงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

■ บริการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ค้ำเงินค้ำประกัน มีลำดับขั้นตอน 10 ขั้นตอน ดังนี้

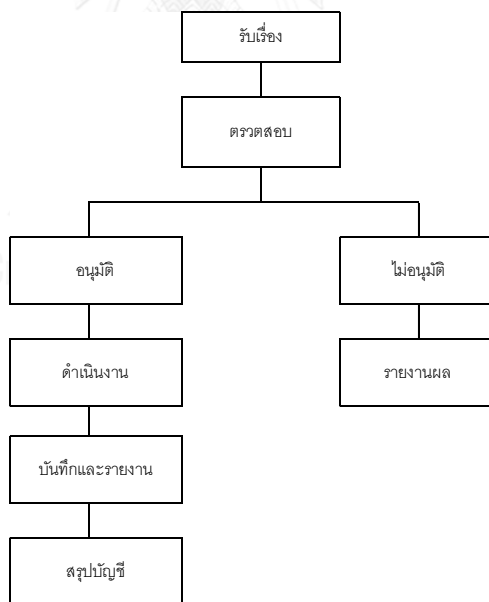
1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านการติดต่อด้วยตนเอง
2. วิศวกรอาคารรับเรื่องดำเนินการแจ้งข้อตกลงอาคาร ให้แบบ M&E แจ้งเรื่องกลับภายใน 7 วันทำการ และส่งรายงานให้ผู้จัดการอาคารรับทราบผลการตรวจสอบ
3. กรณีอนุมัติดำเนินการผู้ขอรับบริการต้องยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกัน และหาไม่อนุมัติ ดำเนินงานจะต้องแก้ไขแบบ M&E ตามข้อตกลงของอาคารและยื่นเรื่องเพื่อพิจารณา ดำเนินงาน
4. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกันกับธุรการ
5. ผู้ขอรับบริการเข้าดำเนินงานตกแต่งแล้วเสร็จ
6. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องนำเงินค้ำประกันคืนหลังการตกแต่ง
7. วิศวกรอาคาร พิจารณาอนุมัติการคืนเงินค้ำประกัน
8. กรณีอนุมัติคืนเงิน จากการผ่านข้อตกลงอาคารและไม่อนุมัติเนื่องจากไม่เป็นตามข้อตกลง อาคาร
9. ผู้จัดการอาคารอนุมัติมอบหมายธุรการดำเนินการคืนเงินค้ำประกันผู้ผ่านการอนุมัติจาก วิศวกรอาคาร ไม่ผ่านจะต้องดำเนินการแก้ไขและยื่นเรื่องใหม่
10. ผู้ช่วยผู้จัดการอาคารบันทึก และธุรการรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 6 ขั้นตอนการรับ

เรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงิน

- บริการรับเรื่องทำบัตรจอดรถในอาคาร มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้
1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง ผ่านแบบฟอร์มการขอรับบริการ
  2. ชูรการ์ทั่วไปรับเรื่อง และตรวจสอบสิทธิ์ในการขอรับบริการ (ประสานงานฝ่ายขาย/เจ้าของอาคาร ในการจอดโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ)
  3. ผู้จัดการ/ผู้ดูแลอาคารรับทราบ เช่นอนุมัติ กรณีสามารถดำเนินงานได้ จะขอรับเรื่องเพื่อดำเนินการภายในสามวันทำการ หากไม่สามารถดำเนินงานได้จะแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ
  4. ชูรการ์ทั่วไปดำเนินงานทำบัตรจอดรถยนต์ให้กับผู้ขอรับบริการ
  5. ชูรการ์ทั่วไปบันทึกข้อมูลรายงาน
  6. ชูรการ์ทั่วไป รายงานการดำเนินงาน สรุปการเงินให้กับฝ่ายบัญชี (เจ้าของอาคาร)



รูปที่ 7 ขั้นตอนรับเรื่องพื้นที่จอดรถ อาคารสำนักงาน

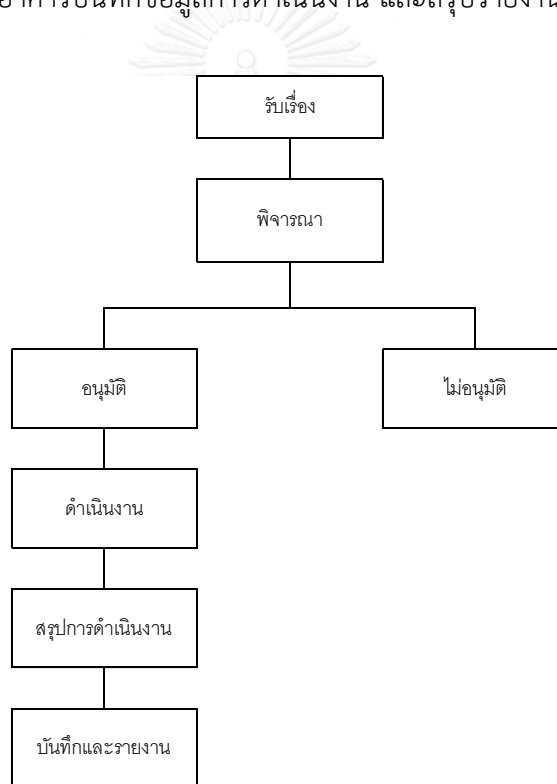


- บริการรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ มีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้
  1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม ภายในเวลา 16.30 น. หากเกินเวลายกหนดจะต้องส่งอีเมลล์ และขออนุมัติเป็นกรณีพิเศษจากผู้จัดการอาคาร
  2. หัวหน้าช่างพิจารณาการดำเนินงาน
  3. หัวหน้าช่างมอบหมายให้ช่างอาคารดำเนินงาน
  4. ช่างอาคารดำเนินงานและสรุปแบบฟอร์ม
  5. ชุกรการแจ้งเรื่องการอนุมัติดำเนินการกับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ หรืออีเมลล์
  6. ชุกรการสรุปรายงานผลประจำสัปดาห์



รูปที่ 8 ขั้นตอนรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ อาคารสำนักงาน

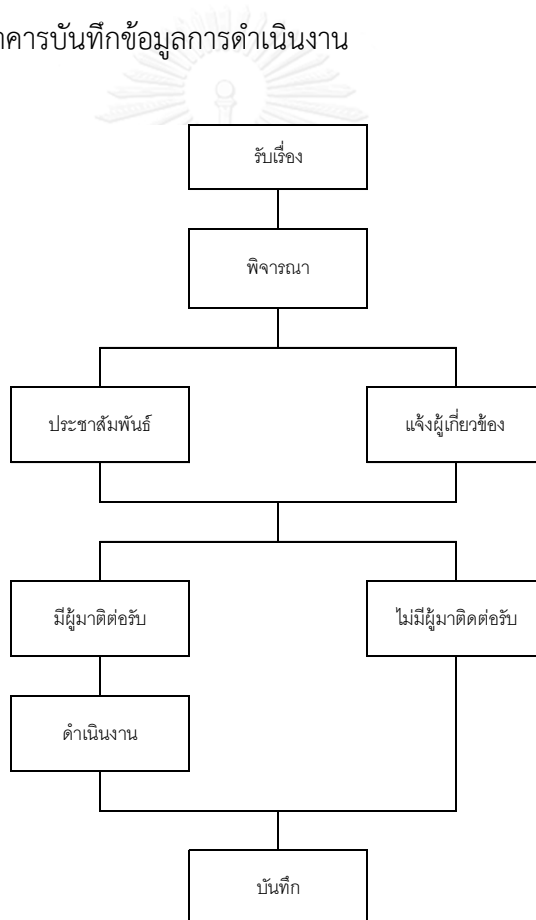
- บริการรับเรื่องขอตุ๊กกล่องวงจรปิด มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้
  1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเองกรอกแบบฟอร์ม
  2. ผู้จัดการ/ผู้ดูแลอาคาร อาคารพิจารณาดำเนินการ
  3. กรณีไม่อนุมัติ อาจต้องหาหลักฐานการขอบริการมาเพื่อพิจารณา
  4. ผู้จัดการอาคาร มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุด (กล่องวงจรปิด) ควบคุมการให้ข้อมูล หากต้องการขอเทปบันทึกภาพต้องมีใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ
  5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุด (กล่องวงจรปิด) สรุปการดำเนินงานในรูปแบบฟอร์ม
  6. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารบันทึกข้อมูลการดำเนินงาน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 9 ขั้นตอนรับเรื่องขอตุ๊กกล่องวงจรปิด อาคารสำนักงาน

- บริการรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคาร มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง
2. ผู้ดูแลอาคารพิจารณาดำเนินการ มอบหมายผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารดำเนินงาน
3. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารแจ้งประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเสียงตามสายภายในอาคาร และแจ้งเจ้าหน้าที่ภายในให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น
4. หากมีผู้มาติดต่อขอรับต้องดำเนินการแสดงเอกสารหลักฐานความเป็นเจ้าของ พร้อมให้สำเนาบัตรประชาชนผู้มาขอรับทรัพย์สินและเซ็นรับทรัพย์สิน
5. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารดำเนินงานส่งมอบทรัพย์สิน
6. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารบันทึกข้อมูลการดำเนินงาน

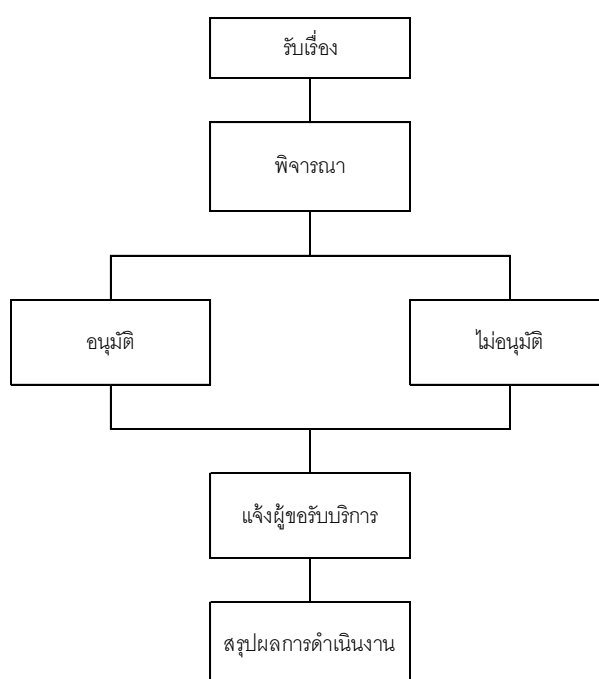


รูปที่ 10 ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารสำนักงาน

- บริการรับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเองกรอกแบบฟอร์ม/อีเมลล์

2. ผู้ดูแลอาคารมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารพิจารณางานจากการตรวจสอบสถานะสิ่งของ
3. กรณีอนุมัติเนื่องจากสถานะพร้อมใช้งานไม่มีผู้ยืมใช้งาน และไม่อนุมัติเนื่องจากมีผู้ยืมใช้งาน
4. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารแจ้งผู้ขอรับบริการ ถึงผลการอนุมัติ
5. ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคารสรุปผลการยืมของส่วนกลางในรูปแบบฟอร์ม

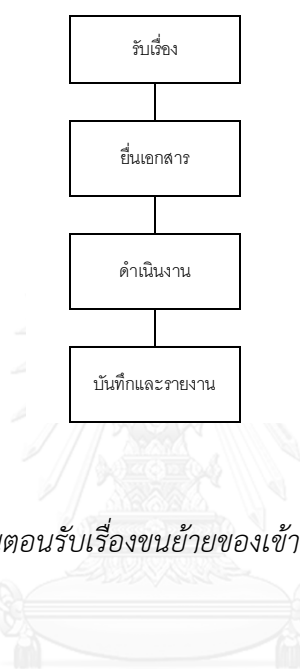


CHULALONGKORN UNIVERSITY

รูปที่ 11 ขั้นตอนรับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง อาคารสำนักงาน

- บริการรับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคาร มีลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้
1. แผนงานบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม

2. ผู้รับบริการยื่นแบบฟอร์มการข้าย้ายทรัพย์สิน ที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดส่งของตรวจสอบ พร้อมแลกบัตรประชาชนเข้าพื้นที่
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดควบคุมการดำเนินงาน
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดบันทึก สรุปรายงานประจำสัปดาห์

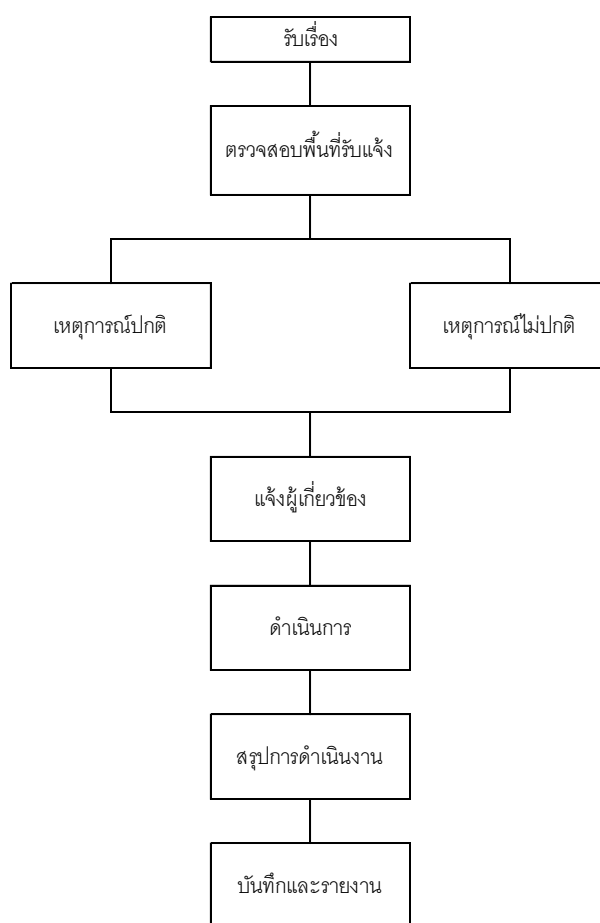


รูปที่ 12 ขั้นตอนรับเรื่องข้าย้ายของเข้า-ออกอาคารสำนักงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- บริการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
1. แผนกงานบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน

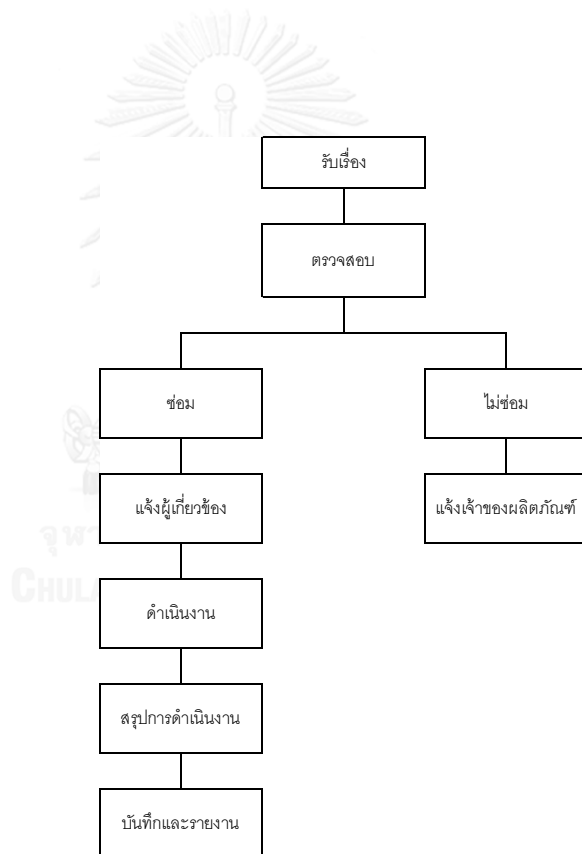
2. ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคารเข้าตรวจสอบพื้นที่
3. ผู้จัดการอาคาร ประเมินสถานการณ์
4. ผู้จัดการอาคาร แจ้งผู้บริหารงานอาคาร/ผู้ดูแลอาคารแจ้งผู้เกี่ยวข้องภายนอก (ไม่ปกติ)
5. ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคารควบคุมสถานการณ์
6. ผู้ดูแลอาคารสรุปเหตุการณ์ฉุกเฉิน
7. ผู้ดูแลอาคารบันทึก สรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 13 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ อาคารสำนักงาน

- บริการรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
1. แผนงานบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน

2. ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร และหัวหน้าช่างอาคารเข้าตรวจสอบพื้นที่
3. กรณีซ่อมแซมได้ ดำเนินการทันที และหากไม่สามารถซ่อมแซม แจ้งบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์/บริษัทดูแลผลิตภัณฑ์ทันที
4. ผู้จัดการอาคาร แจ้งผู้บริหารอาคาร (เจ้าของอาคาร)
5. วิศวกร ควบคุมงาน พร้อมมอบหมายหัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารดำเนินงานไป
6. วิศวกรอาคารสรุปการดำเนินงานให้ผู้จัดการอาคารรับทราบ และผู้จัดการรายงานผู้บริหาร
7. วิศวกรอาคารสรุปบันทึกข้อมูลในรายงานฉุกเฉิน สรุปรายงานประจำวัน และรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 14 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ อาคารสำนักงาน

## 3.2 อาคารชุดพักอาศัยเดอะรุม บีทีเอส วงเวียนใหญ่

### 3.2.1 ข้อมูลอาคาร

#### กายภาพ/การใช้งานอาคาร

อาคารชุดพักอาศัย เดอะรุม บีทีเอส วงเวียนใหญ่ เป็นอาคารเพื่อพักอาศัยในรูปแบบอาคารสูง 29 ชั้น (จำนวนห้องพักอาศัย 201 ยูนิต) บนพื้นที่โครงการ 2 ไร่ มีขนาดพื้นที่อาคาร 39,306 ตารางเมตร โดยตั้งอยู่ 44 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าวงเวียนใหญ่

อาคารชุดพักอาศัย เดอะรุม บีทีเอส วงเวียนใหญ่ ถูกแบ่งการใช้งานเป็นพื้นที่ 2 ส่วน ได้แก่ พื้นที่เพื่ออยู่อาศัย กรรมสิทธิ์ของแต่ละบุคคล(ระหว่างชั้น 5 -28 ) และพื้นที่ส่วนกลาง เริ่มที่ชั้น 1 ใช้งานเป็นห้องโถงรับแขก และห้องฝ่ายบริหารอาคาร ห้องประชุมส่วนกลาง ในชั้น 5 ของอาคารถูกจัดสรรให้เป็นพื้นที่พักผ่อน ห้องออกกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ สระว่ายน้ำ ห้องซาวน่า และในชั้น 29 ดาดฟ้าของอาคารเป็นส่วนหย่อม พร้อมพื้นที่จัดบาร์บีคิว แบ่งพื้นที่ด้านหลังของอาคารชั้น 1 -5 และชั้นใต้ดิน ใช้เป็นลานจอดรถ อาคารถูกออกแบบเพื่อรองรับความต้องการของผู้อยู่อาศัยเรื่องความสะดวกสบายของการเดินทาง และขึ้นชอบการใช้ชีวิตแบบคนเมือง สร้างโดย บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) เป็นอาคารเริ่มเปิดใช้งานในเดือนมิถุนายน 2557

#### ผู้ใช้งานอาคาร

ผู้ใช้งานอาคารแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ เจ้าของห้องชุดพักอาศัย และกลุ่มผู้ใช้งานชั่วคราว ผู้เข้ามาติดต่อเจ้าของห้องชุดพักอาศัย

ในการดำเนินงานรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารชุดพักอาศัย ให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ เจ้าของห้องชุดพักอาศัย (เจ้าของร่วม) ผ่านฝ่ายบริหารงานอาคาร ในทุกวัน เวลา 08.00 – 18.00 น.

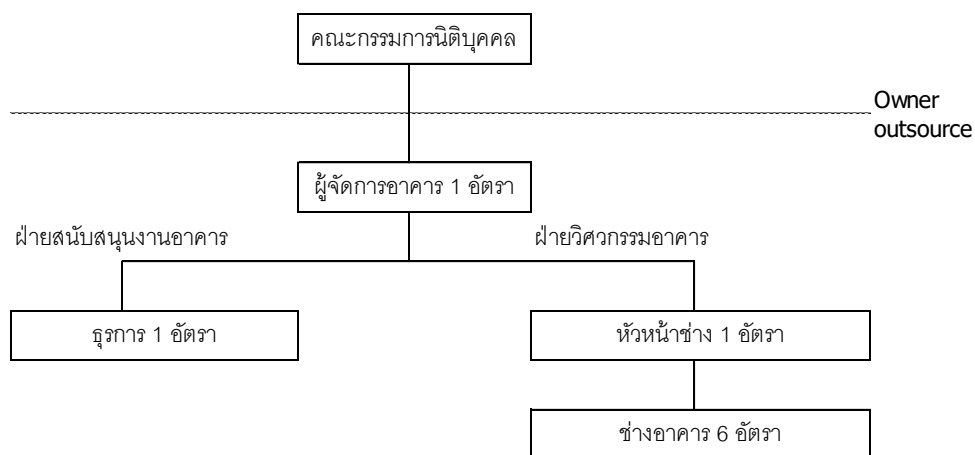




รูปที่ 15 อาคารชุดพักอาศัย เดอะรุม บีทีเอสวงเวียนใหญ่  
ที่มาภาพ : [www.lh.co.th/condo/projects/200](http://www.lh.co.th/condo/projects/200)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน



รูปที่ 16 โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน อาคารชุดพักอาศัย เดอะรัม บีทีเอสวงเวียนใหญ่

ตารางที่ 5 หน้าที่ความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานอาคารอาคารชุดพักอาศัย เดอะรัม บีทีเอสวงเวียนใหญ่

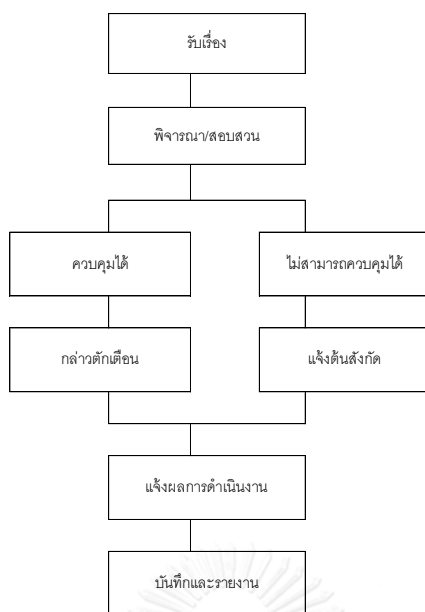
#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิบัติงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้จัดการอาคาร	บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ และการดำเนินงานของงานอาคาร
เจ้าหน้าที่ธุรการบัญชี	ปฏิบัติงานเอกสารภายใน
หัวหน้างานวิศวกรรมอาคาร	ควบคุมการดำเนินงาน บำรุงระบบประกอบอาคาร
ช่างอาคาร	ซ่อมแซมงานระบบประกอบอาคาร

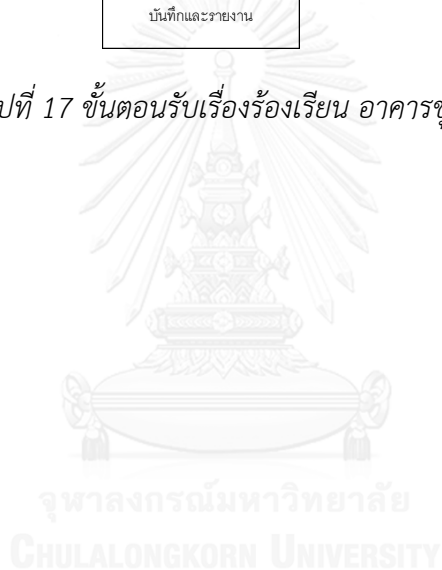
### 3.2.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการรับเรื่องในอาคาร

จากการสัมภาษณ์เรื่องการแข่งขันบริการรับเรื่องในอาคารชุดพักอาศัย เดอะรूम บีทีเอสวงเวียนใหญ่ พบการรับเรื่องทั้งหมด 16 รายการ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค่าประกัน รับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/เช่าที่จอดรถ รับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องฝากของ รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ รับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ รับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง รับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง รับเรื่องเหตุเพลิงไหม้

- บริการรับเรื่องร้องเรียน มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์ อีเมล
  2. ผู้จัดการอาคารพิจารณาดำเนินงาน โดยการสอบถามข้อเท็จจริง
  3. ผู้จัดการอาคารพิจารณาแยกเป็นควบคุมได้ หรือ ไม่สามารถควบคุมได้ (ร้ายแรง)
  4. ผู้จัดการอาคารกล่าวตักเตือนในความผิดที่สามารถควบคุมได้ หากโทษร้ายแรงไม่อยู่ในการควบคุมดำเนินการแจ้งต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการ
  5. ผู้จัดการอาคารแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์
  6. ชูการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 17 ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน อาคารชุดพักอาศัย



- บริการรับเรื่องชมเชย มีลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์
  2. ผู้จัดการอาคารพิจารณาดำเนินงาน

3. ผู้จัดการอาคาร แจ้งคำชมเชยกับบุคคล พร้อมส่งอีเมลแจ้งเตือนสังกัด
4. ชุรการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



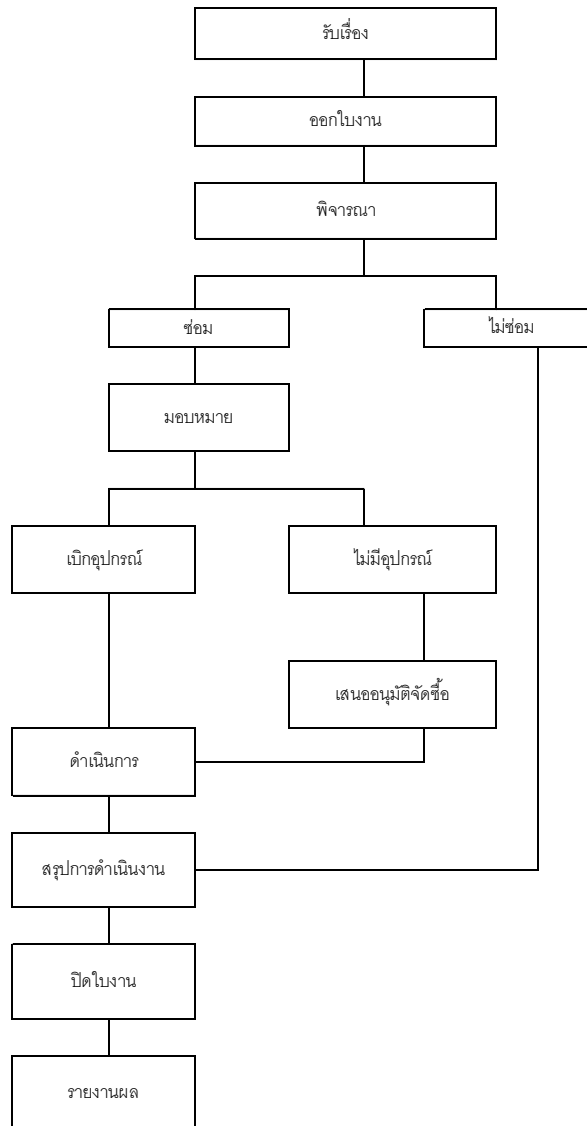
รูปที่ 18 ขั้นตอนรับเรื่องชมเชย อาคารชุดพักอาศัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- บริการรับเรื่องแจ้งซ่อม มีลำดับขั้นตอน 10 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์
  2. ชุรการออกใบงานผ่านโปรแกรมแจ้งซ่อม
  3. ผู้จัดการรับมอบหมาย หัวหน้าช่างอาคารพิจารณาดำเนินงาน

4. กรณี ซ่อมเพราะงานอยู่ในขอบเขตการให้บริการ (พื้นที่ส่วนกลาง ระบบอาคารทั่วไป แก้ไขเบื้องต้นในพื้นที่ห้องพักเจ้าของร่วม และไม่ซ่อม ไม่อยู่ในขอบเขตการบริการ (ของใช้ใน ห้องพักเจ้าของร่วม อุปกรณ์อาคารที่ยังอยู่ในประกัน เป็นพื้นที่ขนาดกว้างต้องใช้งาน ผู้รับเหมา)
5. หัวหน้าช่างอาคาร มอบหมายช่างอาคารดำเนินงาน
6. ช่างอาคารเบิกอุปกรณ์ หากไม่มีอุปกรณ์แจ้งธุรการดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์
7. ช่างอาคารดำเนินการซ่อมแซม และให้ผู้แจ้งงานเซ็นรับทราบในใบงานแจ้งซ่อม
8. ช่างอาคารสรุปการดำเนินงานในใบงานแจ้งซ่อม และหัวหน้าช่างอาคารรับทราบ พร้อมส่ง ใบงานให้ธุรการ
9. ธุรการบันทึกปิดใบงานแจ้งซ่อมในโปรแกรมแจ้งซ่อม
10. หัวหน้าช่างอาคาร สรุปรายงานประจำสัปดาห์

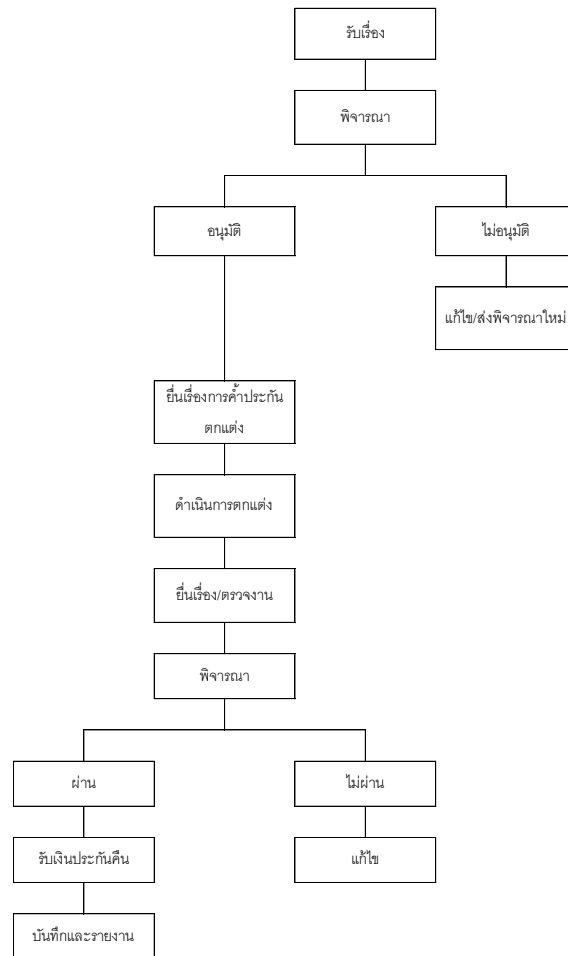




รูปที่ 19 ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องตกแต่งห้องพักอาศัย/ค้ำเงินค้ำประกัน มีลำดับขั้นตอน 10 ขั้นตอน ดังนี้
1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม
  2. หัวหน้าช่างอาคารรับเรื่องดำเนินการแจ้งข้อตกลงอาคาร ให้แบบ M&E แจ้งเรื่องกลับภายใน 7 วันทำการ และส่งรายงานให้ผู้จัดการอาคารรับทราบผลการตรวจสอบ
  3. กรณีอนุมัติดำเนินการผู้ขอรับบริการต้องยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกัน และหาไม่อนุมัติดำเนินการ จะต้องแก้ไขแบบ M&E ตามข้อตกลงของอาคารและยื่นเรื่องเพื่อพิจารณาดำเนินงาน
  4. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกันกับธุรการ
  5. ผู้ขอรับบริการเข้าดำเนินการตกแต่งแล้วเสร็จ
  6. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องขอรับเงินค้ำประกันคืนหลังการตกแต่ง
  7. หัวหน้าช่างอาคาร พิจารณาอนุมัติการคืนเงินค้ำประกัน
  8. กรณีอนุมัติคืนเงิน จากการผ่านข้อตกลงอาคารและไม่อนุมัติเนื่องจากไม่เป็นตามข้อตกลงอาคาร
  9. ผู้จัดการอาคารอนุมัติมอบหมายธุรการดำเนินการคืนเงินค้ำประกัน ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าช่างอาคาร หาก ไม่ผ่านจะต้องดำเนินการแก้ไขและยื่นเรื่องใหม่
  10. ธุรการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



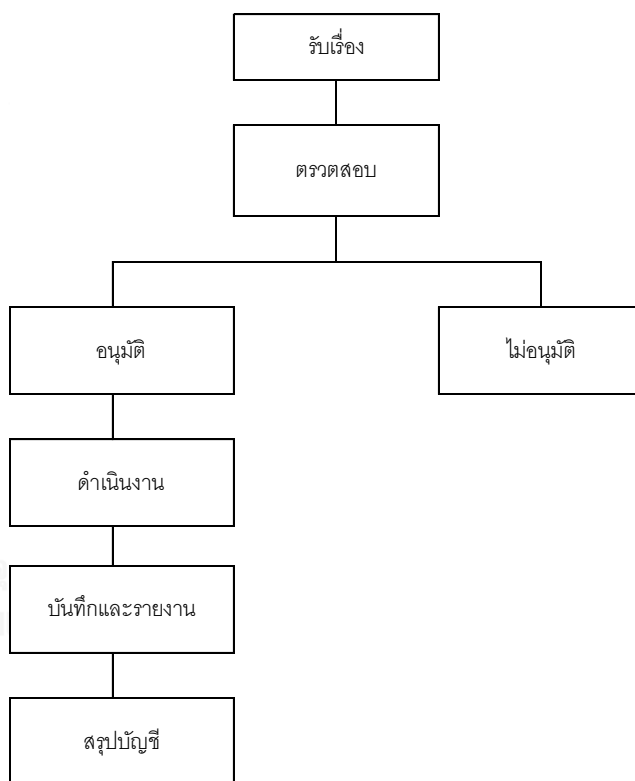


รูปที่ 20 ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ห้องพัก อาคารชุดพักอาศัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

- รับเรื่องทำบัตร/สติ๊กเกอร์จอดรถภายในอาคาร มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้

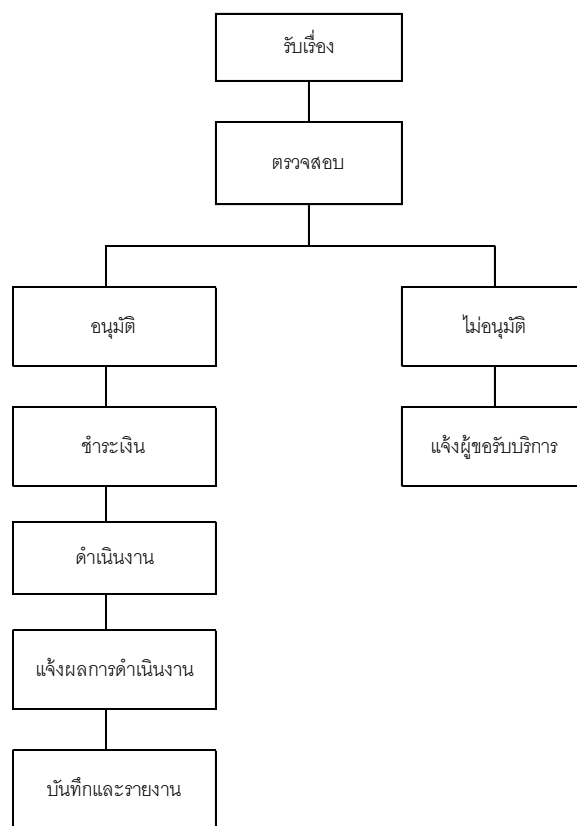
1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม
2. ผู้จัดการอาคารรับเรื่อง มอบหมายธุรการตรวจสอบการสิทธิ์ในการขอรับบริการ
3. ธุรการตรวจสอบสิทธิ์ อนุมัติ ได้รับสิทธิ์ตามกำหนด/ทำบัตรแทนบัตรศูนย์หาย (สิทธิ์เดิม) กรณีไม่อนุมัติ ใช้สิทธิ์ครบตามกำหนดแล้ว
4. ธุรการอาคารจัดทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ
5. ธุรการแจ้งผลการดำเนินงานจัดทำแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
6. ธุรการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 21 ขั้นตอนรับเรื่องทำบัตร/สติ๊กเกอร์จอดรถ อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม
  2. ผู้จัดการอาคารรับเรื่อง มอบหมายธุรการตรวจสอบการสิทธิ์ในการขอรับบริการ

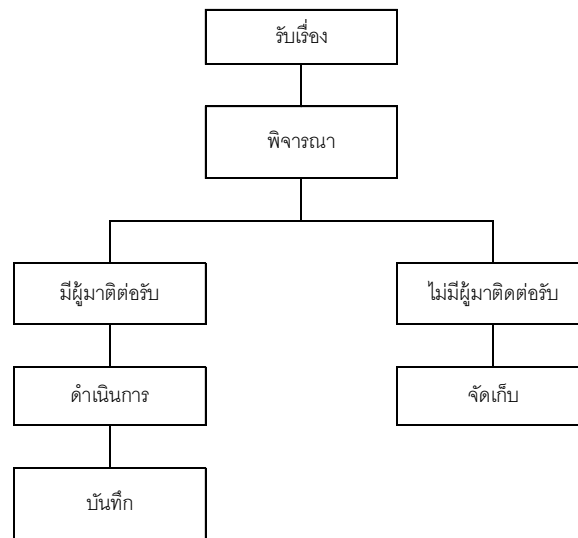
3. อนุมัติ ได้รับสิทธิ์ตามกำหนด/ทำคีย์การ์ดแทนที่ศูนย์หาย (สิทธิ์เดิม) และไม่อนุมัติ ใช้สิทธิ์ครบตามกำหนดแล้ว
4. ชุรการแจ้งผู้รับบริการชำระเงินค่าดำเนินงาน
5. ชุรการดำเนินการจัดคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร
6. ชุรการแจ้งผลการดำเนินงานจัดทำแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
7. ชุรการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 22 ขั้นตอนรับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร มีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่อง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง
  2. ผู้จัดการ ตรวจสอบสิ่งของ มอบหมายชุรการดำเนินงาน
  3. กรณีมีผู้มาขอรับชุรการจะพิจารณาหลักฐานประกอบการขอรับทรัพย์สิน หากไม่มีผู้มาติดต่อขอรับทรัพย์สิน ชุรการจะดำเนินการเก็บทรัพย์สินไว้

4. ธุรการดำเนินการขอหลักฐานผู้มาขอรับทรัพย์สิน
5. ธุรการดำเนินการบันทึกข้อมูล

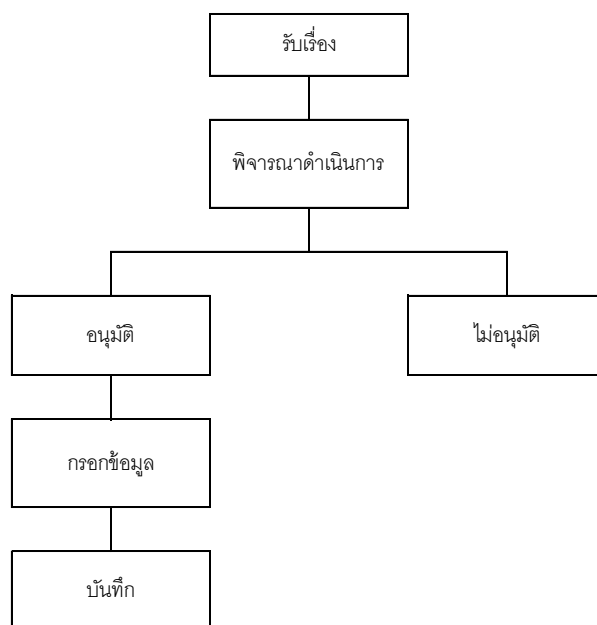


รูปที่ 23 ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารชุดพักอาศัย

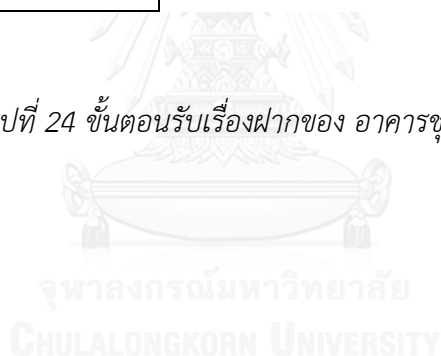


- บริการรับเรื่องฝากของ มีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่อง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง
  2. ธุรการรับเรื่องการฝากของ พิจารณาการดำเนินการจากกฎระเบียบมติที่ประชุมกรรมการนิติบุคคล
  3. กรณีอนุมัติจากของที่ฝากต้องไม่ใช่ของมีค่า และมีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท

4. ผู้ขอรับบริการกรอกรายละเอียด และลงรายมือชื่อ (ผู้มารับของฝากจะเซ็นชื่อรับเท่านั้น)
5. ชุรการบันทึกข้อมูล



รูปที่ 24 ขั้นตอนรับเรื่องฝากของ อาคารชุดพักอาศัย



- บริการรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง มีลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์
  2. ชุรการรับเรื่องตรวจสอบการจองใช้งาน (ว่าง และ ไม่ใช่สิทธิ์เกินสามครั้ง/สัปดาห์)
  3. ชุรการลงข้อมูลการจอง

#### 4. อุตสาหกรรมการแจ้งผลการดำเนินงานของห้องประชุมกับผู้ขอรับบริการ



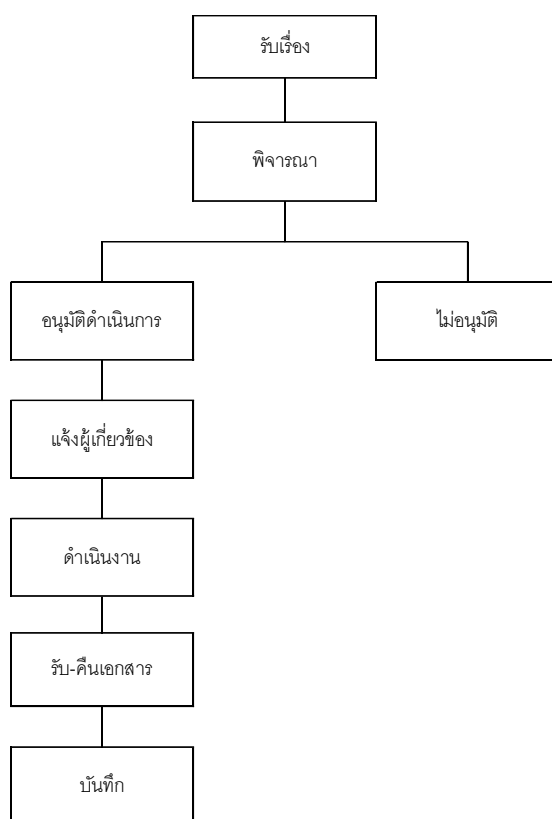
รูปที่ 25 ขั้นตอนรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง อาคารชุดพักอาศัย



- บริการรับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคาร มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม
  2. ผู้จัดการอาคารมอบหมายให้อุตสาหกรรมการดำเนินงาน
  3. อุตสาหกรรมการพิจารณาอนุมัติจากช่วงเวลา ต้องเข้าออกในอาคารได้ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-17.30 น. ขอบัตรประชาชนเป็นหลักฐานการเข้า-ออก
  4. อุตสาหกรรมการแจ้ง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดส่งของ
  5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมการส่งของ

6. ผู้รับบริการ รับบัตรประชาชนคืน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยส่งแบบฟอร์มคืน  
 จุฬการ

7. จุฬการสำเนาบัตรประชาชนเพื่อแนบแบบฟอร์ม

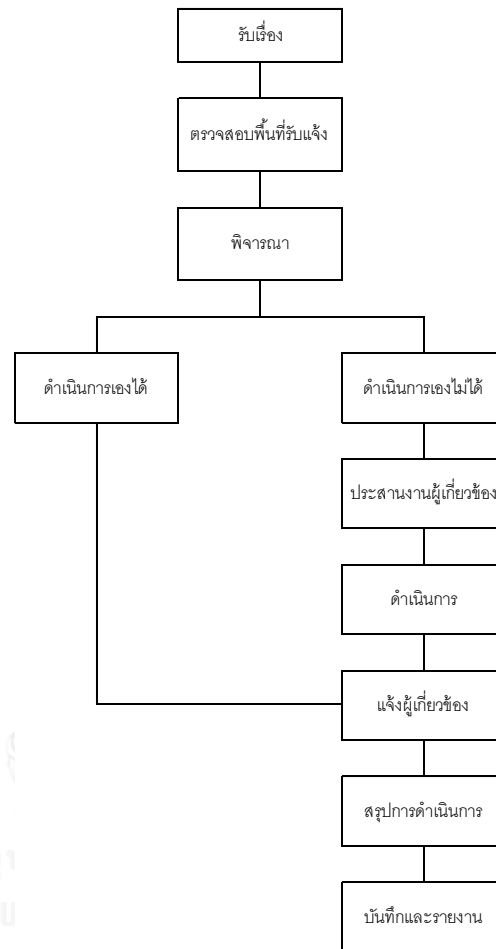


CHULALONGKORN UNIVERSITY

รูปที่ 26 ขั้นตอนรับเรื่องขนย้ายของเข้า-ออกอาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 8 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/วิทยุสื่อสารภายใน
  2. ผู้จัดการอาคาร และหัวหน้าช่างอาคารเข้าตรวจสอบพื้นที่
  3. ผู้จัดการอาคาร พิจารณาดำเนินการ
  4. กรณีดำเนินการเองได้ ดำเนินการทันที หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ จะดำเนินการ  
ประสานงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
  5. ผู้จัดการอาคารควบคุมระงับเหตุเบื้องต้น

6. ผู้จัดการอาคารแจ้งคณะกรรมการนิติบุคคลเพื่อทราบ
7. ผู้จัดการอาคาร สรุปรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน
8. ผู้จัดการอาคาร บันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 27 ขั้นตอนรับเรื่อง

เหตุการณ์ไม่ปกติ

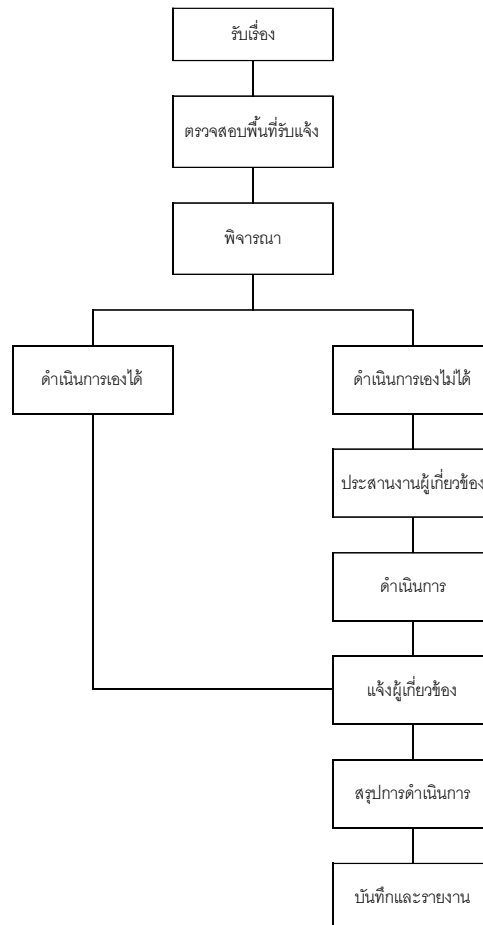
## อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเหตุการณ์ระบบประกอบอาคารไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 8 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/วิทยุสื่อสารภายใน
  2. ผู้จัดการอาคาร และหัวหน้าช่างอาคารเข้าตรวจสอบพื้นที่
  3. ผู้จัดการอาคาร พิจารณาดำเนินการ
  4. กรณีดำเนินการเองได้ ดำเนินการทันที หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ จะดำเนินการประสานงานแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
  5. ผู้จัดการอาคารควบคุมระงับเหตุเบื้องต้น
  6. ผู้จัดการอาคารแจ้งคณะกรรมการนิติบุคคลเพื่อทราบ



7. ผู้จัดการอาคาร สรุปรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน

8. ผู้จัดการอาคาร บันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 28 ขั้นตอนรับ

CHULALONGKORN UNIVERSITY  
อาคารไม่ปกติ อาคารชุดพักอาศัย

เรื่องเหตุระบบประกอบ

- บริการรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ มีลำดับขั้นตอน 9 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคล รับเรื่องผ่านช่องทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง
  2. หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารตรวจสอบห้อง MDB
  3. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าที่ป้อนให้ตู้ MDB ว่ามีแรงดันไฟฟ้าจากการไฟฟ้าป้อนมาหรือไม่ ถ้าไม่มีแรงดันไฟฟ้าให้แจ้งการไฟฟ้า เพื่อแจ้งปัญหา พร้อมสอบถามสาเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไข
  4. หัวหน้าช่างอาคารแจ้งผู้จัดการอาคาร ถึงสาเหตุและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาของการไฟฟ้า

5. ช่างอาคารตรวจพื้นที่ส่วนกลาง เช็คลิฟต์ว่ามีบุคคลติดค้างหรือไม่ พร้อมดำเนินการช่วยเหลือ
6. เมื่อการไฟฟ้าจ่ายแรงดันไฟฟ้าเรียบร้อยแล้วให้ทำการ Reset MDB เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในอาคาร
7. หัวหน้าช่างอาคารตรวจสอบการทำงานของระบบอาคาร ได้แก่ ลิฟต์ บิมน้ำต่างๆ ระบบแสงสว่าง ระบบBAS ระบบปรับอากาศ
8. หัวหน้าช่างอาคารแจ้งการดำเนินงานกับผู้จัดการอาคารเพื่อทำรายงานเหตุฉุกเฉินในอาคาร
10. ผู้จัดการอาคารอาคารสรุปเหตุการณ์ฉุกเฉิน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์

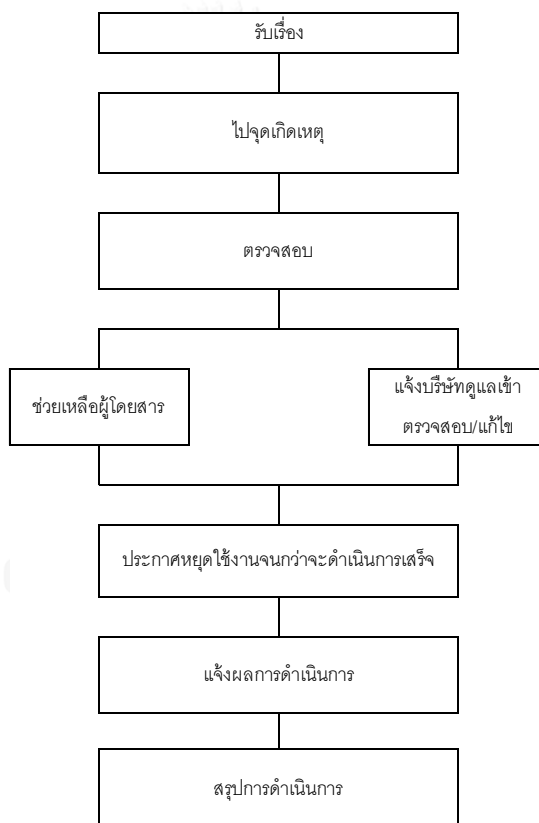




รูปที่ 29 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง ดับ มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคล รับเรื่องทางช่องทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร

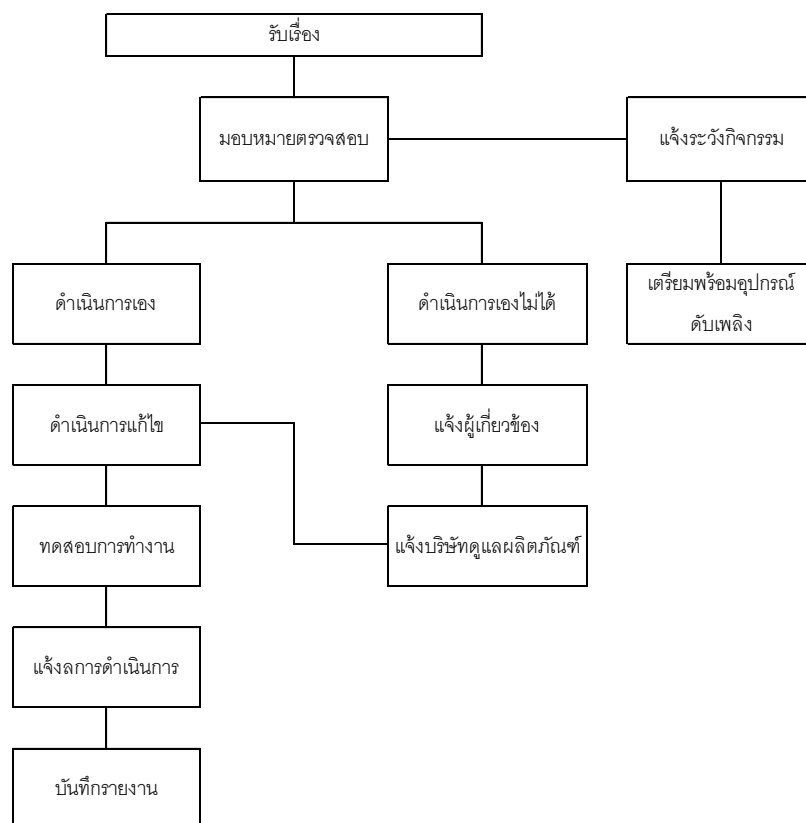
2. หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารไปจุดเกิดเหตุภายใน 5 นาที
3. หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารตรวจสอบว่ามีบุคคลติดค้างในลิฟต์หรือไม่ หากมีผู้ติดค้างต้องทำการช่วยเหลือ
4. ผู้จัดการอาคารโทรศัพท์แจ้งบริษัทดูแลลิฟต์เข้าดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
5. ระหว่างดำเนินการผู้จัดการแจ้งผู้อยู่อาศัยใน Application Line และ ชูรการประกาศแจ้งเตือนหยุดการใช้งาน
6. ดำเนินการเสร็จสิ้น หัวหน้าช่างอาคารรายงานผลให้ผู้จัดการอาคารทราบ
7. ผู้จัดการอาคารจัดทำรายงานเหตุฉุกเฉิน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 30 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
  1. นิติบุคคลรับเรื่องทางช่องทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง

2. หัวหน้าช่างอาคารมอบหมายช่างอาคารเข้าตรวจสอบระบบดับเพลิงที่ชำรุด
3. ดำเนินการเองได้ ให้รีบดำเนินการโดยทันที หากไม่สามารถดำเนินการเองได้ ให้แจ้งผู้ดูแลผลิตภัณฑ์เข้าดำเนินการโดยด่วนที่สุด
4. ชูการประสานเรื่องการงดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประกายไฟ
5. หัวหน้าช่างอาคารแจ้งผู้จัดการอาคารเรื่องแผนการดำเนินการและจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงสำรองใช้งาน
6. ดำเนินการแก้ไข หัวหน้าช่างอาคารแจ้งผู้จัดการอาคารถึงผลการดำเนินการ
7. ผู้จัดการอาคารจัดทำรายงานเหตุฉุกเฉิน และสรุปรายงานประจำสัปดาห์

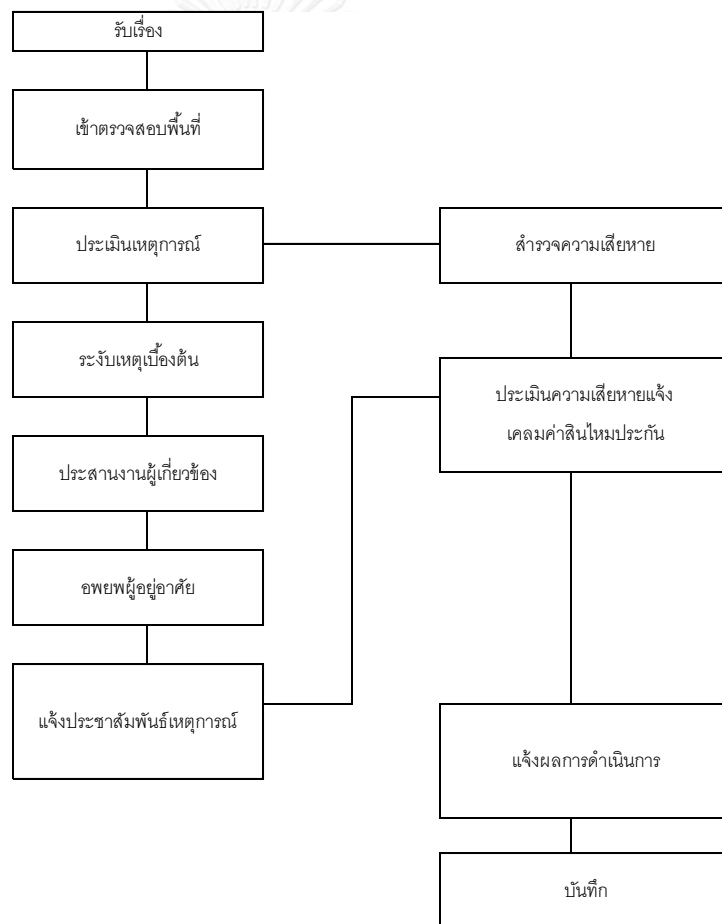


รูปที่ 31 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงชำรุดห้อง อาคารชุดพักอาศัย

- บริการรับเรื่องเหตุเพลิงไหม้ มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. นิติบุคคลรับเรื่องทางช่องทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร

2. ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เข้าตรวจสอบบริเวณเกิดเหตุ ประเมินสถานการณ์
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่างอาคารเข้าระงับเหตุการณ์เบื้องต้น
4. เหตุการณ์ลุप्तกตติ ผู้จัดการอาคารประเมินความเสียหายเบื้องต้น หากเหตุการณ์ไม่สามารถระงับได้ ผู้จัดการ รุจรการแจ้งผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการดับเพลิงและดำเนินการอพยพผู้อาศัย
5. หลังดำเนินการแก้ไข ผู้จัดการอาคารประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ให้ทราบถึงภาวะปกติ
6. ผู้จัดการอาคารแจ้งประกันเพื่อขอค่าสินไหมทดแทนภายใน 24 ชม
7. ผู้จัดการสรุปรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน และรายงานประจำเดือนกรรมการนิติบุคคล



รูปที่ 32 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุเพลิงไหม้ อาคารชุดพักอาศัย

### 3.3 อาคารคอมมูนิตีมอลล์ เดอะคริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์

#### 3.3.1 ข้อมูลอาคาร

##### กายภาพอาคาร/การใช้งานอาคาร

อาคารเดอะ คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์ เป็นคอมมูนิตีมอลล์ที่ใหญ่ที่สุดในถนนราชพฤกษ์ มีขนาดพื้นที่ 85,000 ตารางเมตร บนพื้นที่กว่า 28 ไร่ รองรับจอดรถได้ถึงกว่า 1,600 คัน โดยตั้งอยู่เลขที่ 555 ถนนราชพฤกษ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

โดยเป็นอาคารขนาดใหญ่ 3 ชั้น ที่มีการรวมตัวกันของธุรกิจ เดอะ คริสตัล, เอสบี เฟอร์นิเจอร์, กูร์เมต์ มาร์เก็ต และ โรงภาพยนตร์เอสเอฟ ซีเนม่า และร้านค้าอีกมากมาย ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนารูปแบบการใช้ชีวิต การอุปโภคและบริโภค และการพักผ่อน ท่ามกลางบรรยากาศเปิดโล่ง สไตล์แคลิฟอร์เนีย โอบล้อมด้วยธรรมชาติและสวนสวย เปิดให้บริการในเดือนมิถุนายน 2557

##### ผู้ใช้งานอาคาร

ผู้ใช้งานอาคารจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่อาคาร และกลุ่มผู้ใช้งานชั่วคราว ผู้เข้ามาใช้บริการในพื้นที่เช่า

ในการดำเนินงานรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารคอมมูนิตีมอลล์ ให้บริการสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานประจำ ได้แก่ เจ้าของ/ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เช่า และผู้ใช้งานชั่วคราว ได้แก่ ผู้เข้ามาใช้บริการในพื้นที่เช่าผ่านประชาสัมพันธ์ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายบริหารงานอาคาร ในทุกวัน เวลา 10.00 – 22.00 น.

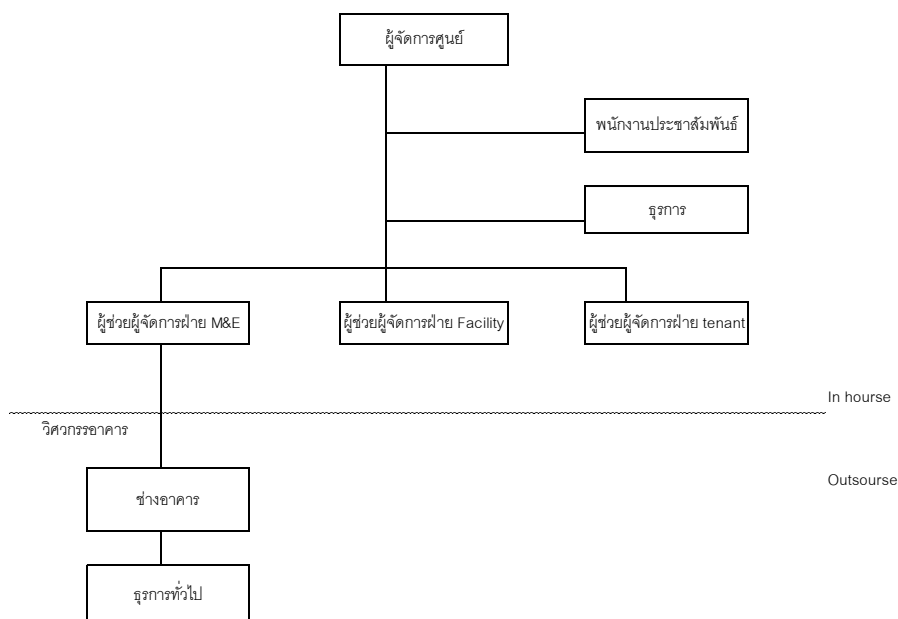


ที่มาภาพ : <http://www.kegroupth.com/the-crystal-ratchapruek.html>



โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน





รูปที่ 34 โครงสร้างผู้ปฏิบัติงาน อาคารคอมมูนิตีมอลล์เดอะ คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์

ตารางที่ 6 หน้าที่ความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงาน อาคารคอมมูนิตีมอลล์เดอะ

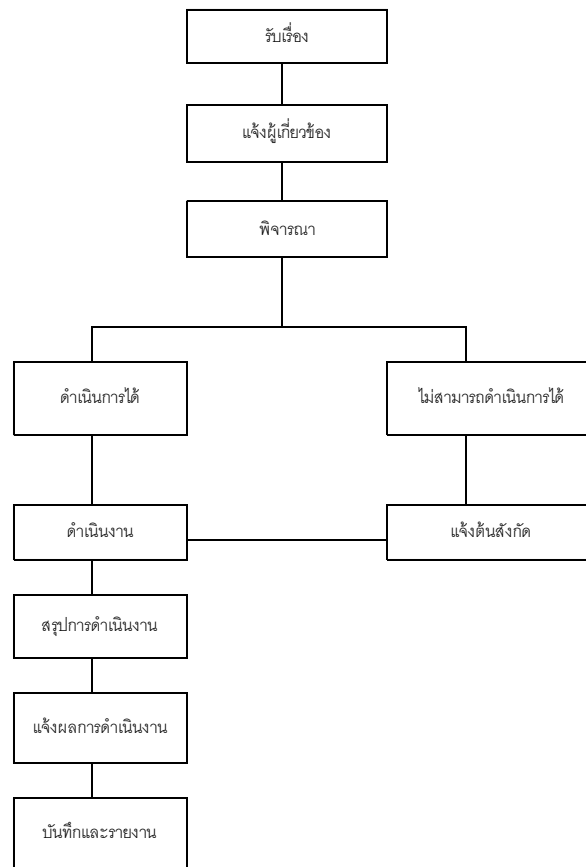
คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์

ผู้ปฏิบัติงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้จัดการอาคาร	บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ และการดำเนินงานของงานอาคาร
พนักงานประชาสัมพันธ์	รับเรื่อง ประสานงานฝ่ายอาคารกับผู้ใช้งานอาคาร
ผู้จัดการฝ่าย M&E	ดำเนินงานของงานอาคาร ด้านระบบประกอบอาคาร
ผู้จัดการฝ่าย Facility	ดำเนินงานของงานอาคาร ด้านกายภาพอาคาร
ผู้จัดการฝ่าย tenant	ดำเนินงานของงานอาคาร ด้านดูแลผู้เช่าพื้นที่อาคาร
ธุรการ	ปฏิบัติงานเอกสารภายใน
หัวหน้าช่างอาคาร	ควบคุมการดำเนินงานระบบประกอบอาคาร
ช่างอาคาร	ซ่อมแซมงานระบบประกอบอาคาร

### 3.3.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการรับเรื่องในอาคาร

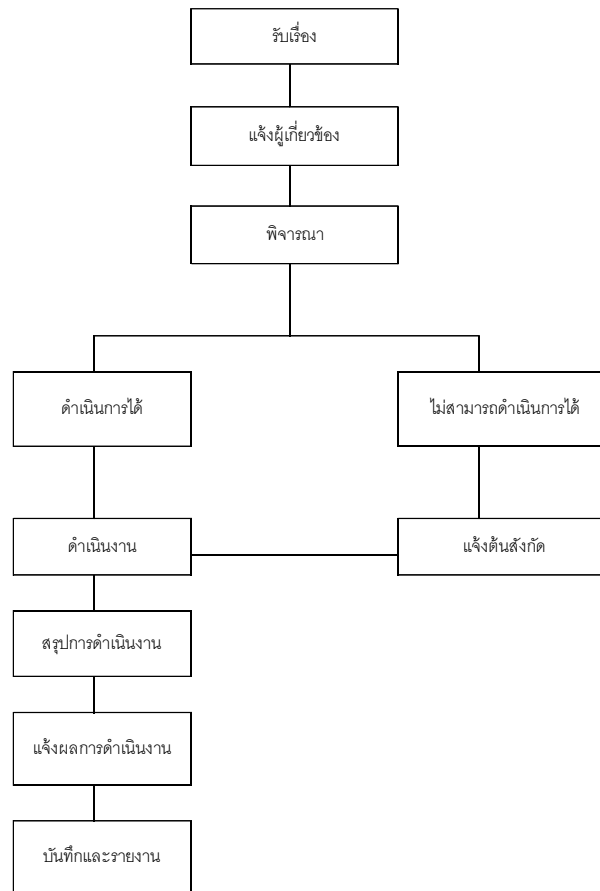
จากการสัมภาษณ์เรื่องการทำงานบริการรับเรื่องในอาคารคอมมูนิตีมอลล์ เดอะ คริสตัล เอสบี ราชพฤกษ์ พบการรับเรื่องทั้งหมด 9 รายการ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ขอคืนเงินค้ำประกัน รับเรื่องขอดูกำลังวงจรปิด รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องขอขนย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

- บริการรับเรื่องร้องเรียน มีลำดับขั้นตอน 8 ขั้นตอน ดังนี้
  1. รับเรื่องผ่านประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารจัดการอาคาร และแผนกลูกค้าสัมพันธ์รับเรื่องทางช่องทางโทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ (Facebook)
  2. ผู้จัดการอาคารรับแจ้งงาน ผ่านแบบฟอร์ม/หากเกี่ยวข้องกับฝ่ายงานมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่ายดำเนินงาน
  3. ผู้จัดการอาคาร/ผู้จัดการฝ่ายพิจารณาดำเนินงาน โดยการสอบถามข้อเท็จจริง
  4. ผู้จัดการอาคาร/ผู้จัดการฝ่ายประเมินเรื่องรับแจ้ง
  5. ผู้จัดการอาคาร/ผู้จัดการฝ่ายดำเนินการตัดท่อนหากสามารถดำเนินการเองได้ (ไม่ร้ายแรง) และไม่สามารถดำเนินการได้ (ร้ายแรง) จะดำเนินการแจ้งต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการ
  6. ผู้จัดการอาคาร/ผู้จัดการฝ่ายสรุปผลการดำเนินงาน ในแบบฟอร์ม/ส่งอีเมลล์จากฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
  7. ผู้จัดการอาคาร/ผู้จัดการฝ่ายแจ้งผลการดำเนินการกับผู้ขอรับบริการ หากไม่มีช่องทางฝากให้ติดต่อกลับจะแจ้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ให้ดำเนินการ
  8. ชุมการบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำวัน และรายงานประจำสัปดาห์



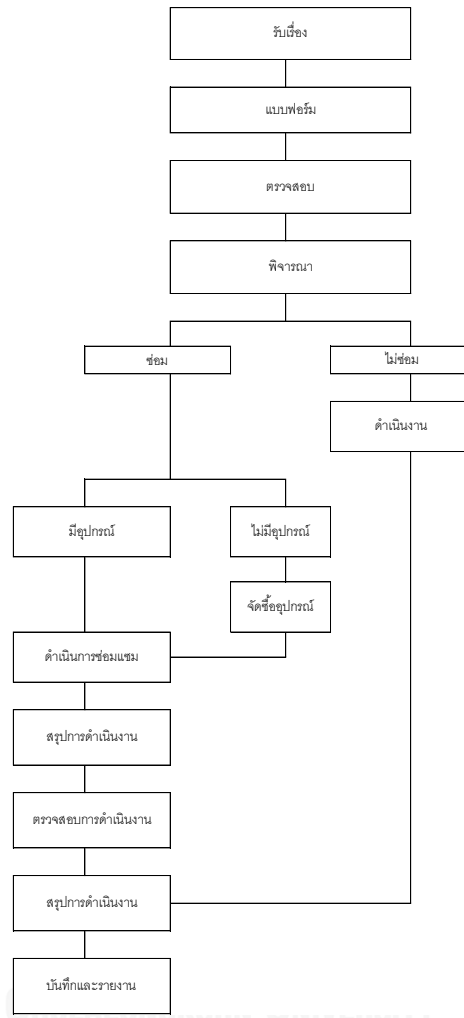
รูปที่ 35 ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน อาคารคอมมูนิตีมอลล์

- บริการรับเรื่องชมเชย มีลำดับขั้นตอน 8 ขั้นตอน ดังนี้
  1. แผนกลูกค้าสัมพันธ์รับเรื่องทาง ช่องทางโทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ (Facebook) / ประชาสัมพันธ์ และแผนกงานบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านแบบฟอร์ม และโทรศัพท์
  2. ผู้จัดการอาคารมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่าย(Facility) รับแจ้งงาน ผ่านแบบฟอร์ม/อีเมล จากฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
  3. ผู้จัดการฝ่าย(Facility) พิจารณาดำเนินงาน โดยการสอบถามข้อเท็จจริง
  4. ผู้จัดการฝ่าย(Facility) ประเมินเรื่องรับแจ้ง
  5. ผู้จัดการฝ่าย(Facility) ดำเนินการตัดท่อนหากสามารถดำเนินการเองได้ (ไม่ร้ายแรง) และไม่สามารถดำเนินการได้ (ร้ายแรง) จะดำเนินการแจ้งต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการ
  6. ผู้จัดการฝ่าย(Facility) สรุปผลการดำเนินงาน ในแบบฟอร์ม/ส่งอีเมลล์จากฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
  7. ผู้จัดการฝ่าย(Facility) แจ้งผลการดำเนินการกับผู้ขอรับบริการ หากไม่มีช่องทางฝากให้ติดต่อกลับจะแจ้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ให้ดำเนินการ
  8. ชุมการบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำวัน และรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 36 ขั้นตอนรับเรื่องชมเชยอาคารคอมมูนิตีมอลล์

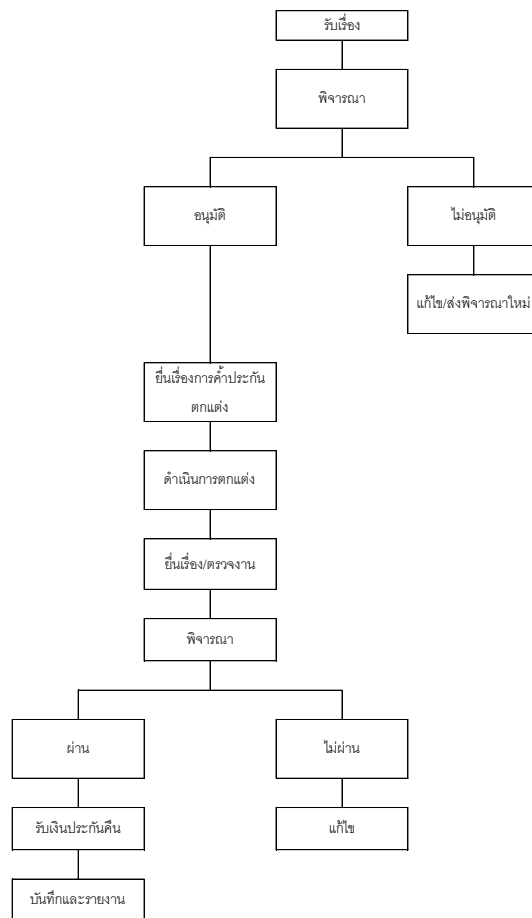
- บริการรับเรื่องแจ้งซ่อม มีลำดับขั้นตอน 11 ขั้นตอน ดังนี้
  1. ผู้จัดการฝ่าย M&E รับเรื่องผ่านช่องทางโทรศัพท์ / ติดต่อด้วยตนเอง
  2. ชุมกรงานช่างอาคารกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม และแจ้งงานผ่านช่องทาง Line
  3. ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารรับเรื่องพร้อมเข้าตรวจสอบพื้นที่
  4. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคาร พิจารณาดำเนินงานมอบหมายช่างอาคารดำเนินงาน
  5. กรณีอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบดำเนินการทันที หากไม่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ แจ้งผู้ขอรับบริการ และหากเป็นงานที่ต้องใช้ผู้รับเหมาจะสรุปรายงานเพื่อขอพิจารณาดำเนินงาน
  6. ช่างอาคารดำเนินการเบิกอุปกรณ์เพื่อใช้ในการดำเนินงานซ่อมแซม หากไม่มีอุปกรณ์ประสานงานชุมกรงานช่างอาคารดำเนินงานจัดซื้ออุปกรณ์
  7. หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคารดำเนินการซ่อมแซม
  8. ช่างอาคารสรุปรายงานการดำเนินงานการซ่อมแซมทางLine
  9. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคาร เข้าตรวจสอบการดำเนินงานซ่อมแซมของช่างอาคาร
  10. วิศวกรอาคาร และช่างอาคารสรุปรายงานการดำเนินงานลงแบบฟอร์มและรายงานผลการดำเนินการผู้จัดการอาคาร
  11. ชุมกรช่างอาคารสรุบบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำวัน และประจำสัปดาห์



รูปที่ 37 ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม อาคารคอมมูนิตี้ออลล์

- บริการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ขอคืนเงินค้ำประกัน มีลำดับขั้นตอน 10 ขั้นตอน ดังนี้
  1. แผนกงานบริหารอาคาร รับเรื่องทาง ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม
  2. ผู้จัดการอาคาร มอบหมายให้ผู้จัดการฝ่าย Tenant รับเรื่องดำเนินการแจ้งข้อตกลงอาคาร ให้แบบ M&E แจ้งเรื่องกลับภายใน 7 วันทำการ และส่งรายงานให้ผู้จัดการอาคารรับทราบผลการตรวจสอบ
  3. กรณีอนุมัติดำเนินการผู้ขอรับบริการต้องยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกัน และหาไม่อนุมัติ ดำเนินงานจะต้องแก้ไขแบบ M&E ตามข้อตกลงของอาคารและยื่นเรื่องเพื่อพิจารณาดำเนินงาน
  4. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องวางเงินค้ำประกันกับผู้จัดการฝ่าย Tenant
  5. ผู้ขอรับบริการเข้าดำเนินงานตกแต่งแล้วเสร็จ
  6. ผู้ขอรับบริการยื่นเรื่องขอรับเงินค้ำประกันคืนหลังการตกแต่ง
  7. ผู้จัดการฝ่าย Tenant และวิศวกรอาคารพิจารณาอนุมัติการคืนเงินค้ำประกัน
  8. กรณีอนุมัติคืนเงิน จากการผ่านข้อตกลงอาคารและไม่อนุมัติเนื่องจากไม่เป็นตามข้อตกลง ในเงื่อนไขการของอาคาร
  9. ผู้จัดการฝ่าย Tenant อนุมัติมอบหมายธุรการดำเนินการคืนเงินค้ำประกัน หาก ไม่ผ่านจะต้อง ดำเนินการแก้ไขและยื่นเรื่องใหม่
  10. ธุรการบันทึกข้อมูล และสรุปรายงานประจำสัปดาห์

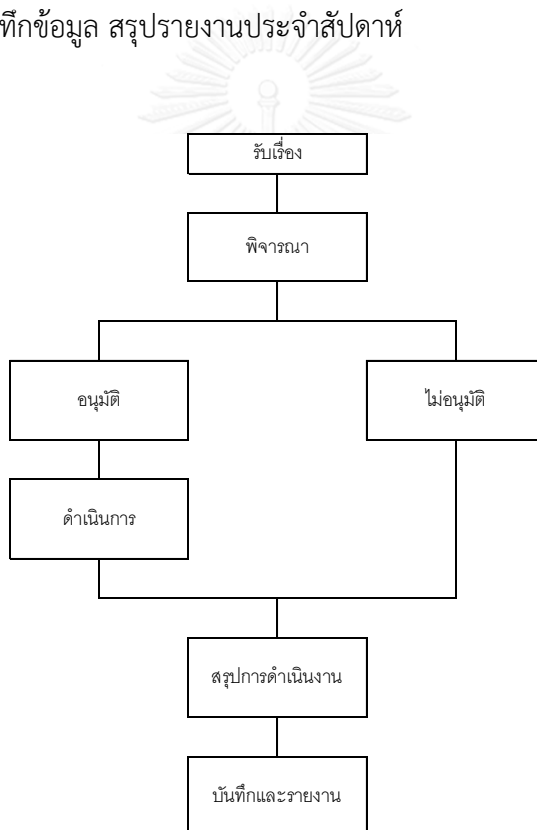




รูปที่ 38 ขั้นตอนรับเรื่องตกลงพื้นที่อาคารคอมมูนิตี้มอลล์

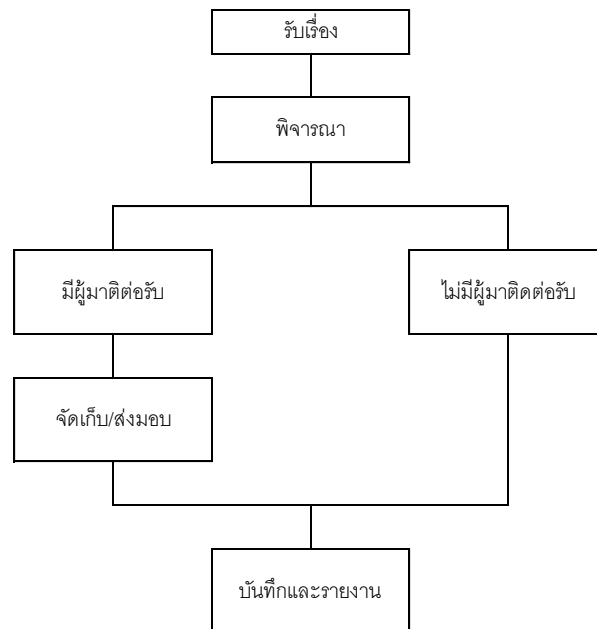
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- บริการรับเรื่องขอคู่มือลงวงจรปิด มีลำดับขั้นตอน 6 ขั้นตอน ดังนี้
  1. ผู้จัดการรับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง
  2. ผู้จัดการอาคาร มอบหมายให้ผู้จัดการฝ่าย (Facility) พิจารณาดำเนินงาน
  3. ผู้จัดการฝ่าย (Facility) พิจารณาดำเนินงาน โดยการสอบถามข้อจำเป็นในการขอรับบริการ/หลักฐานเบื้องต้น/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ กรณีอนุมัติ ประสานงานเจ้าหน้าที่ประจำจุด CCTV และกรณีไม่อนุมัติ แจ้งผู้ขอรับบริการถึงสาเหตุ
  4. ผู้จัดการฝ่าย (Facility) ควบคุมการเปิดกล้องวงจรปิดตามเวลาที่ร้องขอ
  5. ผู้จัดการฝ่าย (Facility) สรุปผลการดำเนินงานให้ผู้จัดการอาคารรับทราบ
  6. ชุกรการบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 39 ขั้นตอนรับเรื่องขอคู่มือลงวงจรปิด อาคารคอมมูนิตี้มอลล์

- บริการรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคาร มีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้
  1. ประชาสัมพันธ์/แผนกงานบริหารอาคาร รับเรื่องจากผู้พบทรัพย์สิน
  2. ผู้จัดการอาคารมอบหมายให้ผู้จัดการฝ่าย (Facility) พิจารณาดำเนินการเช็คทรัพย์สิน
  3. กรณีมีผู้มาติดต่อ ดำเนินการส่งมอบคืนโดยการขอหลักฐานการเป็นเจ้าของ/สำเนาบัตรประชาชน หากไม่มีผู้มาติดต่อรับ ให้จัดเก็บที่แผนกบริหารงานอาคาร
  4. ผู้จัดการฝ่าย (Facility) ดำเนินงานรวบรวมจัดเก็บงานของที่ได้รับก่อนส่งมอบ
  5. ชุกรการบันทึก และทำรายงานผู้จัดการอาคาร



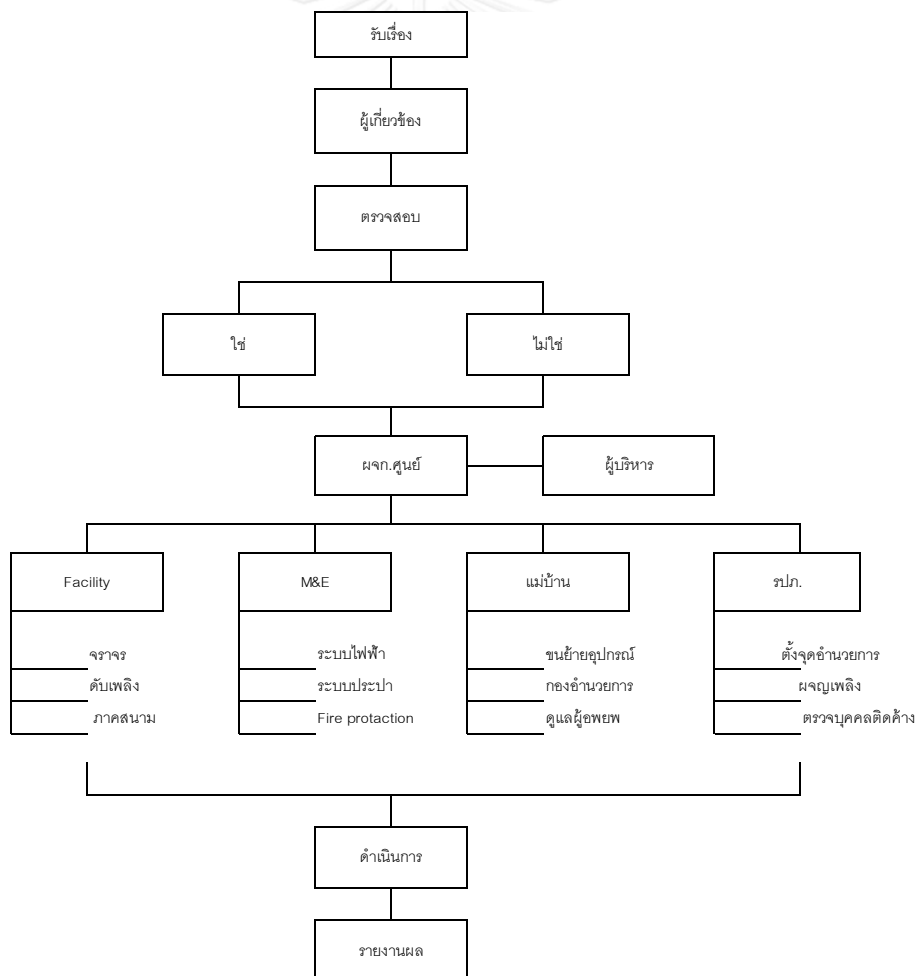
รูปที่ 40 ขั้นตอนรับเรื่องเก็บทรัพย์สินในอาคารคอมมูนิตี้มอลล์

- บริการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร มีลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้
  1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดรับส่งของ รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ
  2. ผู้ขอรับบริการแลกบัตรประชาชน หรือใบขับขี่เพื่อแสดงตนเข้าพื้นที่
  3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดส่งของสำเนาบัตรประชาชนเป็นหลักฐานในการบันทึกผู้เข้าออกอาคาร
  4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำวัน รายงานผู้จัดการอาคาร



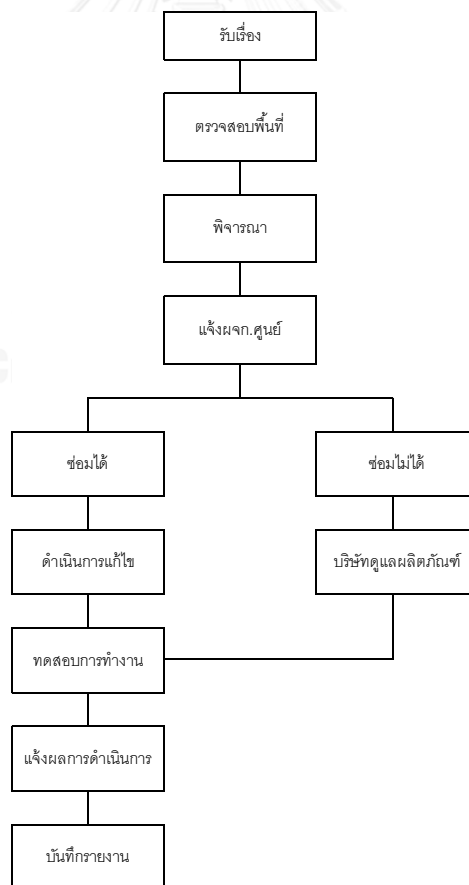
รูปที่ 41 ขั้นตอนรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคารคอมมูนิตี้อิมอลล์

- บริการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้
  1. แผนกงานบริหารอาคาร/ประชาสัมพันธ์/พนักงานทำความสะอาด/พนักงานรักษาความปลอดภัย/รับเรื่องผ่านโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน อีเมล เว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ (Application Line/Facebook)
  2. ผู้จัดการอาคารและผู้จัดการฝ่าย Facility
  3. ผู้จัดการฝ่าย Facility เข้าตรวจสอบพื้นที่ พิจารณาเหตุ
  4. ผู้จัดการฝ่าย Facility รายงานผู้จัดการอาคาร และรายงานผู้บริหารตามลำดับ
  5. ผู้จัดการฝ่าย Facility ประสานงานทีมเพื่อรองรับตามแต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น
  6. ดำเนินการ โดยมีหัวหน้าทีมตามมอบหมายและได้ฝึกฝน (12 แผนการฉุกเฉิน)
  7. ผู้จัดการอาคาร และผู้จัดการฝ่าย Facility สรุปรายงานผลยังผู้บริหารตามลำดับ



รูปที่ 42 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ อาคารคอมมูนิตี้มอลล์

- บริการรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ มีลำดับขั้นตอน 9 ขั้นตอน ดังนี้
  1. แผนกงานบริหารอาคาร รับเรื่องผ่านช่องทางโทรศัพท์
  2. ผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร และช่างอาคารเข้าตรวจสอบพื้นที่
  3. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคาร พิจารณาดำเนินงาน
  4. ผู้จัดการฝ่าย M&E รายงานผู้จัดการศูนย์รับทราบแผนดำเนินการ
  5. ดำเนินการ กรณีซ่อมแซมได้ ดำเนินการทันที หากไม่สามารถซ่อมแซม แจ้งบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์/บริษัทดูแลผลิตภัณฑ์ทันที
  6. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคารควบคุมดำเนินการซ่อมแซมระบบประกอบอาคาร
  7. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคารทดสอบการทำงานของระบบประกอบอาคาร
  8. ผู้จัดการฝ่าย M&E และวิศวกรอาคารสรุปการดำเนินงานการซ่อมแซมให้ผู้จัดการทราบ
  9. ชูกรงานช่างอาคารสรุปบันทึกข้อมูล สรุปรายงานประจำวัน และรายงานประจำสัปดาห์



รูปที่ 43 ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ อาคารคอมมูนิตี้มอลล์

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตีมอลล์ มีรายละเอียด ดังนี้

- 4.1 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่เหมือนกัน
- 4.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการที่แตกต่างกัน
- 4.3 ประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

จากการศึกษาการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารทั้งหมด มีทั้งหมด 19 รายการ ดังตารางที่ 4.1 โดยแบ่งเป็นการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา ดังนี้

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารสำนักงาน มีจำนวน 12 รายการ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน รับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตร จอดรถ/เช่าที่จอดรถ รับเรื่องเช่าที่จอดรถจักรยานยนต์ รับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ รับเรื่องขอดูกำลังวงจรปิด รับเรื่องเก็บ/รับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารคอนโดมิเนียม มีจำนวน 16 รายการ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน รับเรื่องทำ สติกเกอร์/บัตรจอดรถ/เช่าที่จอดรถ รับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเก็บ/ขอรับ ทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องฝากของ รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง รับเรื่องย้ายของเข้า-ออก อาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ รับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ รับ เรื่องเหตุลิฟต์ค้าง รับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง รับเรื่องเหตุเพลิงไหม้

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารคอมมูนิตีมอลล์ มีจำนวน 9 รายการ ได้แก่ รับ เรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/ขอคืนเงินค้ำประกัน รับเรื่อง ขอดูกำลังวงจรปิด รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องขอขนย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

ตารางที่ 7 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	คอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่องร้องเรียน	X	X	X
รับเรื่องชมเชย	X	X	X
รับเรื่องแจ้งซ่อม	X	X	X
รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน	X	X	X
รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร	X	X	X
รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ	X	X	X
รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ	X	X	X
รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร	X	X	X
รับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ	X	X	
รับเรื่องขอดูแลห้องวงจรปิด	X	-	X
รับเรื่องทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร	-	X	-
รับเรื่องขอเปิดไอดี้นนอกเวลาทำการ	X	-	-
รับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง	X	-	-
รับเรื่องฝากของ	-	X	-
รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง	-	X	-
รับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ	-	X	-
รับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง	-	X	-
รับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง	-	X	-
รับเรื่องเหตุเพลิงไหม้	-	X	-



#### 4.1 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่เหมือนกัน

พบรายการที่มีเหมือนกันในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ มีจำนวน 5 รายการ ดังนี้

##### การรับเรื่องชมเชย

อาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ พบการรับเรื่องชมเชยงานบริหารอาคาร ชมเชยงานบริการงานอาคาร รวมถึงการให้รางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงาน ถือเป็นสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน

##### การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน

อาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้มอลล์ เมื่อผ่านการ อนุมัติ จะต้องค้ำประกันเงินในการเข้าตกแต่ง และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นสามารถยื่นเรื่องเพื่อขอคืนเงินค้ำประกันคืนหลังการตรวจสอบตกแต่งเป็นที่เรียบร้อย โดยดำเนินการในวิธีการที่เหมือนกัน

##### การรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

อาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และ อาคารคอมมูนิตี้มอลล์ ให้บริการ และมีการเตรียมความพร้อมรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติตลอด 24 ชม. และในช่วงนอกเวลาทำการ สามารถติดต่อฝ่ายบริหารงานอาคาร มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. ได้แก่ ช่างอาคาร และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเหมือนกัน

##### รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

อาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และ อาคารคอมมูนิตี้มอลล์ ให้บริการ และมีการเตรียมความพร้อมรับเรื่องเหตุการณ์ระบบประกอบอาคารไม่ปกติตลอด 24 ชม. และในช่วงนอกเวลาทำการ สามารถติดต่อฝ่ายบริหารงานอาคาร มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. ได้แก่ ช่างอาคาร เหมือนกัน

### การรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร

อาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้ออลล์ ดำเนินงานการรับเรื่องเหมือนกัน โดยการรับเรื่องเก็บทรัพย์สินทางฝ่ายอาคารจะเก็บไว้เพื่อรอผู้มาขอติดต่อรับ และหากมีผู้ขอรับทรัพย์สิน จะต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน พร้อมให้หลักฐานสำเนาบัตรประชาชนใช้ในการขอรับทรัพย์สิน

## 4.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่แตกต่างกัน

พบรายการที่มีความแตกต่างกันในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้ออลล์ มีจำนวน 14 รายการ ดังนี้

### การรับเรื่องร้องเรียน

อาคารสำนักงาน พบการรับเรื่องร้องเรียนผู้เช่า/ร้านค้า ร้องเรียนงานอาคารสถานที่ หลังจากฝ่ายอาคารจะต้องนำเสนอรายงานในที่ประชุมการดำเนินงานอาคารเพื่อให้ฝ่ายบริหาร(เจ้าของอาคาร)รับทราบ รวมถึงการร่วมแก้ปัญหาในการรับเรื่องร้องเรียนในบางกรณี

อาคารชุดพักอาศัย พบการรับเรื่องร้องเรียนเจ้าของร่วม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างห้องชุดพักอาศัย

อาคารคอมมูนิตี้ออลล์ พบการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการร้านค้า โดยกำหนดให้มีฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อช่วยในการรับเรื่องเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ทางธุรกิจด้านการบริการที่รวดเร็วและหลากหลายช่องทางในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร รวมถึงมีเครื่องมือในการรับเรื่องที่มีความแตกต่างจากอาคารอื่น โดยการนำเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้งาน ทำให้เกิดช่องทางที่มีความหลากหลาย ได้แก่ Website facebook

### การรับเรื่องแจ้งซ่อม

อาคารสำนักงาน ฝ่ายอาคารให้บริการงานซ่อมแซมในพื้นที่ส่วนกลางอาคาร ภายในพื้นที่เช่าซ่อมแซมดูแลเรื่องระบบประกอบอาคาร และตรวจสอบระบบเหตุเบื้องต้น

อาคารชุดพักอาศัย นิติบุคคล(ช่างอาคาร)ให้บริการงานซ่อมแซมในพื้นที่ส่วนกลาง อาคาร ภายในห้องพักอาศัย ให้บริการตรวจสอบ ระวังเหตุเบื้องต้น หากพบว่ามีประกันให้ เจ้าของร่วมแจ้งซ่อมกับเจ้าของผลิตภัณฑ์

อาคารคอมมูนิตีมอลล์ ฝ่ายอาคารให้บริการงานซ่อมแซมในพื้นที่ส่วนกลางอาคาร ภายในพื้นที่เช่า/ร้านค้าให้บริการซ่อมแซมดูแลระบบประกอบอาคาร และตรวจสอบระวัง เหตุเบื้องต้น

### **การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร**

อาคารสำนักงาน ให้บริการผู้เช่าเพื่อดำเนินธุรกิจ และร้านค้า โดยกำหนดเวลารับ เรื่องย้ายของเข้า-ออก ในทุกวัน ช่วงเวลา 08.00 – 22.00 น. หรือแล้วแต่พิจารณา

อาคารชุดพักอาศัย ให้บริการเจ้าของร่วม โดยกำหนดเวลารับเรื่องย้ายของเข้า-ออก ในวัน จ.- ศ. เวลา 08.30 – 17.00 น. และในวันเสาร์ เวลา 9.00 – 12.00 น.

อาคารคอมมูนิตีมอลล์ ให้บริการสำหรับผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า รับเรื่องย้ายของเข้า-ออก ในทุกวัน ช่วงเวลา 22.00 – 09.00 น. ก่อนอาคารเปิดใช้งาน

### **การรับเรื่อง ทำสถิติเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ**

พบการรับเรื่องใน 2 อาคาร ได้แก่

อาคารสำนักงาน ให้บริการสำหรับพนักงานในสำนักงานที่เช่าพื้นที่ หรือกำหนดตาม สิทธิ์ในการตกลงเช่าพื้นที่

อาคารชุดพักอาศัย ให้บริการสำหรับเจ้าของร่วม ตามกรรมสิทธิ์ที่ระบุไว้ในกฎ ระเบียบการใช้งานอาคาร ( 1 ห้องชุดพักอาศัย รับสิทธิ์จอดรถ 1 คัน)

### **การรับเรื่องขอดูกำลังวงจรปิด**

พบการรับเรื่องใน 2 อาคาร ได้แก่

อาคารสำนักงาน ให้บริการผู้เช่าพื้นที่และผู้เข้ามาติดต่อ ใช้บริการร้านค้า ต้องยื่นคำร้องขอเพื่อพิจารณาความเหมาะสม หากต้องการบันทึกภาพจะต้องมีหลักฐานการแจ้งความจากสถานีตำรวจในการร้องขอบริการ

อาคารคอมมูนิตี้มอลล์ ให้บริการสำหรับผู้ใช้งานอาคารทุกราย และต้องผ่านการพิจารณาความเหมาะสม

### **การรับเรื่อง ทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร**

พบในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากอาคารถูกใช้งานเพื่อเป็นที่พักอาศัย จึงให้ความสำคัญ และมีความต้องการความปลอดภัยในการใช้งานสูง จึงมีการรองรับการบริการในการจำกัดบุคคลเข้า-ออกพื้นที่ โดยการให้สิทธิ์ถือครองคีย์การ์ด 2 ใบ สำหรับ 1 ห้องพักอาศัย

### **การรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ**

พบในอาคารสำนักงาน เนื่องจากเป็นอาคารที่บริการพื้นที่เช่าเพื่อใช้เป็นสำนักงาน ทำให้เกิดการใช้งานของผู้เช่าที่แตกต่าง และคลาดเคลื่อนจากการเตรียมแผนงาน จึงทำให้เกิดการรองรับบริการงานขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ

### **การรับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง**

พบในอาคารสำนักงาน เนื่องจากเป็นอาคารอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานอาคาร เช่น โต๊ะ เก้าอี้ใช้ในการประชุม

### **การรับเรื่องฝากของ**

พบในอาคารห้องชุดพัก เป็นบริการที่อาคารชุดพักอาศัยให้บริการกับผู้อยู่อาศัย แต่ ถูกกำหนดการดำเนินงาน โดยจะไม่รับฝากของที่มีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท โดยในการรับ ฝากนั้นไม่มีกำหนดในกฎการใช้งานอาคาร

#### **การรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง**

พบในอาคารห้องชุดพักอาศัย มีจัดการจัดสรรพื้นที่ส่วนกลางเป็นห้องประชุม จึงต้อง มีการกำหนดการรับเรื่องนี้ต่างจากอาคารอื่น โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานร่วมกัน คือ กำหนดสิทธิ์ให้ผู้ต้องการใช้งาน มีการจองเวลาการใช้งานล่วงหน้า ใช้ได้ครั้งละไม่เกิน 2 ชม./วัน ไม่ใช่เพื่อการสังสรรค์ ทานอาหาร และไม่ส่งเสียงดัง

#### **การรับเรื่องเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ**

พบในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากในอาคารชุดพักอาศัยมีแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมไว้ พิเศษ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้าน แผนการรักษาความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการใช้งานของอาคาร

#### **การรับเรื่องลิฟต์ค้าง**

พบในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากในอาคารชุดพักอาศัยมีแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมไว้ พิเศษ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้าน แผนการรักษาความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการใช้งานของอาคาร

#### **การรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง**

พบในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากในอาคารชุดพักอาศัยมีแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมไว้ พิเศษ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้าน แผนการรักษาความปลอดภัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการใช้งานของอาคาร

#### **การรับเรื่องเพลิงไหม้**

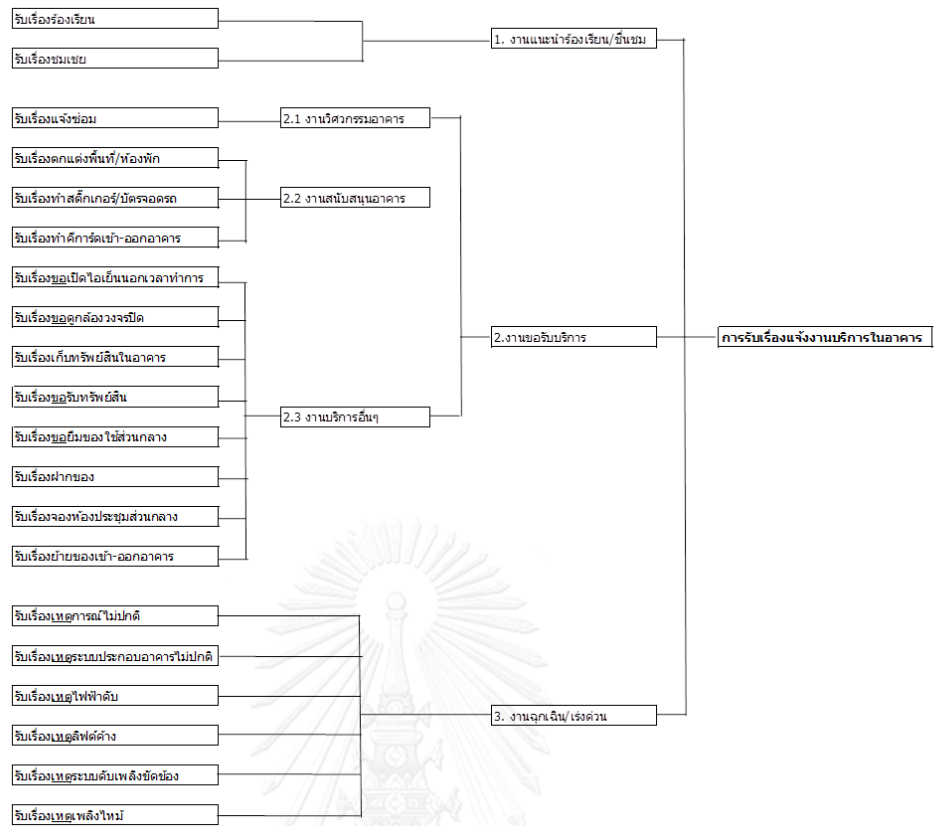
พบในอาคารชุดพักอาศัย เนื่องจากในอาคารชุดพักอาศัยมีแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมไว้

พิเศษ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้านแผนการรักษาความปลอดภัยสำคัญที่สุดสำหรับการใช้งานของอาคาร

#### 4.3 ประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

จากข้อมูลการศึกษาพบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารสำนักงาน อาคารชุด พักอาศัย อาคารคอมมูนิตีมอลล์ สามารถนำมาแบ่งการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารได้ 3 ประเภท โดยจำแนกจากการรับเรื่อง 19 รายการ

1. งานแนะนำร้องเรียน/ชื่นชม (Complain/Compliment) ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน  
รับเรื่องชมเชย
2. งานขอรับบริการ (Service Request)
  - 2.1 งานวิศวกรรม (Engineering) ได้แก่ งานรับเรื่องแจ้งซ่อม
  - 2.2 งานสนับสนุน (Services) ได้แก่ รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน  
รับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ รับเรื่องทำบัตรเข้า-ออกอาคาร
  - 2.3 บริการอื่นๆ (Help) ได้แก่ รับเรื่องขอเปิดไอน้ำนอกเวลาทำการ รับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด รับเรื่องเก็บ/รับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องขอยืมของส่วนกลาง รับเรื่องฝากของ รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร
3. งานฉุกเฉิน/เร่งด่วน (Incident/Emergency) ได้แก่ รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ  
รับเรื่อง เหตุไฟฟ้าดับ รับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง รับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง รับเรื่องเหตุเพลิงไหม้



รูปที่ 44 ประเภทการรับเรื่อง

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงบทสรุปจากการศึกษาการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา เพื่อวิเคราะห์ถึงระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้มีที่มาจาก ความต้องการเข้าใจถึงระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร และจากการศึกษาทฤษฎีการให้บริการงานอาคาร ทำให้เข้าใจว่า งานบริการเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรกายภาพ ที่มีความสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายจากการใช้งานอาคาร การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารเป็นงานบริการเรื่องหนึ่ง ที่มีกฎมองข้าม ทำให้ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงาน จึงเกิดคำถามในการศึกษาว่า ระบบการรับเรื่องแจ้งงานในบริการอาคารเป็นอย่างไร นำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจในการศึกษา

โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร และความเหมือนและความแตกต่างของการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ กำหนดข้อมูลที่ได้รับจากการอาคารกรณีศึกษา 3 ประเภท และกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์ในตำแหน่งงานเหมือนกัน

จากการศึกษาพบว่า การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารเกิดจากความต้องการเพื่อตอบสนองการใช้งานของประเภทอาคาร โดยพบการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา จำนวน 19 รายการ และพบว่าการรับเรื่องแจ้งงานบริการมีความเหมือนกันใน 5 รายการ มีความแตกต่างกันใน 14 รายการ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป



## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 5.2.1 ระบบการรับเรื่องแจ้งงานบริการ

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารกรณีศึกษา จำนวน 19 รายการ พบการรับเรื่องที่เหมือนกันในอาคารกรณีศึกษา ตามตารางที่ 5.1 โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้เข้าใจว่า

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ที่พบใน 3 อาคารกรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องชมเชย รับเรื่องแจ้งซ่อม รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค้ำประกัน รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ รับเรื่องเหตุระบบประกอบอาคารไม่ปกติ

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ที่พบใน 2 อาคารกรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ รับเรื่องขอดูกำลังวงจรปิด

การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร ที่พบใน 1 อาคารกรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่องทำคีย์การ์ด เข้า-ออกอาคาร รับเรื่องขอเปิดไอดี้นอกเวลาทำการ รับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง รับเรื่องฝากของ รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง รับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ รับเรื่องเหตุลิฟต์ค้าง รับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง รับเรื่องเหตุเพลิงไหม้

### 5.2.2 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่เหมือนกัน

การรับเรื่องแจ้งงานบริการที่เหมือนกันในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตีมอลล์ จำนวน 5 รายการ ตามตารางที่ 5.1 โดยพบการรับเรื่องแจ้งงานบริการที่ความเหมือนกัน เกิดขึ้นในขั้นตอนการดำเนินงาน และการวางแผนที่ไปในแนวทางเดียวกัน โดยไม่ต้องคำนึงถึงพื้นที่การใช้งาน ทำให้เกิดการรับเรื่องที่อยู่ในอาคารมีความเหมือนกัน ดังนี้

### ตารางที่ 8 ความเหมือนในการรับเรื่องแจ้งงานบริการ

การรับเรื่องแจ้งงานบริการ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่องชมเชย	- เป็นพื้นฐานการสร้างแรงจูงใจ และผลตอบแทนในงานบริหาร และบริการอาคาร		
รับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คืนเงินค่าประกัน	- ดำเนินงานโดยขั้นตอนมาตรฐานการขอเข้าตกแต่งพื้นที่ในอาคารทั่วไป		
รับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมบริการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ 24 ชม.		
รับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ	- จัดให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมบริการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ 24 ชม.		
รับเรื่องขอเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร	- ให้บริการโดยแสดงหลักฐาน และสำเนาบัตรประชาชนในการขอรับทรัพย์สิน		

### 5.2.3 การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบการรับเรื่องแจ้งงานบริการที่แตกต่างกันในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตีมอลล์ จำนวน 14 รายการ ตามตารางที่ 9 โดยพบว่าในอาคารแต่ละประเภทยังคงลักษณะเฉพาะในการใช้งาน รวมถึงผู้ใช้งานอาคารที่มีความแตกต่าง ทำให้การรับเรื่องเกิดข้อจำกัดเฉพาะสำหรับอาคารนั้นๆ โดย อาคารสำนักงาน มีเรื่องการบริการเพื่อสนับสนุนการใช้งานแก่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานตามความต้องการ จึงมีการขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ และขอยืมของใช้ส่วนกลาง อาคารพักอาศัย มีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้พื้นที่ส่วนกลางแก่ผู้พักอาศัย จึงมีเรื่องการฝากของ จองห้องประชุม ส่วนกลาง เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ลิฟต์ค้าง เหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง และการรับเรื่องเพลิงไหม้ อาคารคอมมูนิตีมอลล์ มีแผนลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาร่วมดำเนินงานในการรับเรื่องแจ้งงานบริการแก่ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าและผู้ใช้บริการร้านค้า

ดังนั้นความแตกต่างในการรับเรื่องแจ้งงานบริการเกิดจากลักษณะอาคารที่ต่างกัน

### ตารางที่ 9 ความแตกต่างในการรับเรื่องแจ้งงานบริการ

การรับเรื่องแจ้งงานบริการ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้ออลล์
รับเรื่องร้องเรียน	- รับเรื่องร้องเรียนจากผู้เช่า/ร้านค้า	- รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าของร่วม	- รับเรื่องร้องเรียนจากร้านค้า - ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ร่วมดำเนินงาน
รับเรื่องแจ้งซ่อม	- ให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง และในพื้นที่เช่า ให้บริการซ่อมแซมระบบประกอบอาคาร	- ให้บริการเฉพาะพื้นที่ส่วนกลาง	- ให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง และในพื้นที่เช่าตรวจสอบเบื้องต้น/ให้บริการซ่อมแซมระบบประกอบอาคาร
รับเรื่องย้ายของเข้า-ออกอาคาร	- รองรับการขนย้ายของใช้สำนักงานสำหรับบริษัทในพื้นที่เช่า ทุกวัน เวลา 08.00-22.00 น. หรือแล้วแต่พิจารณา	- รองรับการขนย้ายทรัพย์สินของเจ้าของร่วม จ.ศ. เวลา 08.30-17.00 น. และ ส. เวลา 09.00-12.00 น.	- รองรับการขนย้ายสินค้าเพื่อให้บริการร้านค้าในอาคาร ทุกวัน เวลา 22.00-09.00 น. ก่อนเปิดใช้งานอาคาร
รับเรื่องทำงัดล็อกเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ	- ให้บริการพนักงานในสำนักงานที่เช่าพื้นที่	- ให้บริการสำหรับเจ้าของร่วม	-
รับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด	- ผ่านการพิจารณาเรื่องร้องขอ และขอใบแจ้งความ	-	- พิจารณาตามความเหมาะสมของเรื่องร้องขอรับบริการ
รับเรื่อง ทำเคีการรื้อเข้า-ออกอาคาร	-	- เป็นที่พักอาศัยต้องการความปลอดภัยมากพิเศษ	-
รับเรื่องขอเปิดไอน้ำมันนอกเวลาทำการ	- เป็นสำนักงาน เกิดความไร้งานหลากหลาย	-	-
รับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง	- อาคารมีอุปกรณ์รองรับบริการสำนักงานเช่าพื้นที่ เช่น โต๊ะเก้าอี้ฯ	-	-
รับเรื่องฝากของ	-	- เพื่อรองรับการใช้งานผู้ใช้งานอาคารที่เป็นเจ้าของร่วม (ผู้ใช้งานประจำ)	-
รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง	-	- อาคารมีพื้นที่ส่วนกลางที่จัดสรรเพื่อการใช้งาน	-
รับเรื่องเหตุการไฟฟ้าดับ	-	- เป็นที่พักอาศัยต้องการความปลอดภัยมากพิเศษ	-
รับเรื่องลิฟต์ค้าง	-	- เป็นที่พักอาศัยต้องการความปลอดภัยมากพิเศษ	-
รับเรื่องเหตุระดับเพลิงขัดข้อง	-	- เป็นที่พักอาศัยต้องการความปลอดภัยมากพิเศษ	-
รับเรื่องเพลิงไหม้	-	- เป็นที่พักอาศัยต้องการความปลอดภัยมากพิเศษ	-

### 5.3 การแบ่งประเภทในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

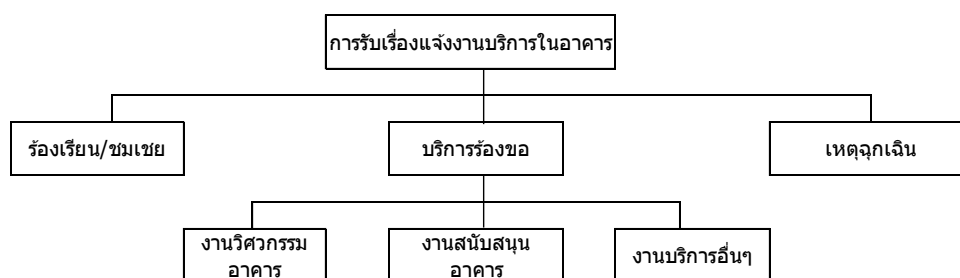
การแบ่งประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารสำนักงาน อาคารชุดพักอาศัย และอาคารคอมมูนิตี้ออลล์ หากพิจารณาในแง่ของ ลักษณะของการดำเนินงานรับเรื่องที่เกิดจากเรื่องที่ขอรับบริการ ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน/ชมเชย เป็นการรับเรื่องเพื่อบันทึก และนำข้อมูลไปดำเนินงานแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารเกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อเกิดความถูกต้อง เหมาะสมในกฎเกณฑ์ กติกาการใช้งานอาคารร่วมกัน

การรับเรื่องประเภทบริการร้องขอ เป็นการรับเรื่องที่ต้องมีการดำเนินงานจนสิ้นสุดการรับเรื่อง เพื่อเอื้อหนุนให้ผู้ใช้งานอาคารสามารถใช้อาคารแบบไม่ติดขัด เฉพาะในแต่ละอาคาร โดย

แบ่งเป็นงานวิศวกรรม อาทิ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์อาคาร งานสนับสนุนอาคาร อาทิ การรับเรื่องทำ คีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร ฯ และงานบริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกที่เกิดขึ้นเป็นพิเศษในอาคาร

การรับเรื่องประเภทเหตุฉุกเฉิน เป็นการรับเรื่องที่เป็นการเตรียมความพร้อม รองรับในเรื่องที่ คาดว่าอาจจะเกิดขึ้น หรือมีความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการใช้งานอาคาร เช่น อาจเจอเหตุเพลิง ไหม้ จึงมีการเตรียมแผนฉุกเฉินในการรองรับบริการนี้



รูปที่ 45 การแบ่งประเภทการรับเรื่องแจ้งงานบริการ

## รายการอ้างอิง

Almon, G. A. (1970). Politied Development. Boston: Little, Brown and Company.

สุพร อิศวินนิมิตร และ ธีรพร พัดภู (2550). วิศวกรรมการบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริชย์ โชติพานิช (2553). การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



## ภาคผนวก ก.

### แบบสัมภาษณ์

หัวข้อการศึกษา : ความแตกต่างของระบบรับเรื่องแจ้งงานบริการ อาคาร 3 ประเภท

ผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

อาคาร.....วันที่สัมภาษณ์.....

### โครงสร้างการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 : โครงสร้างทีมบริหารทรัพยากรกายภาพ

ส่วนที่ 2 : การให้บริการรับเรื่องการสนับสนุนงานอาคาร ด้านการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

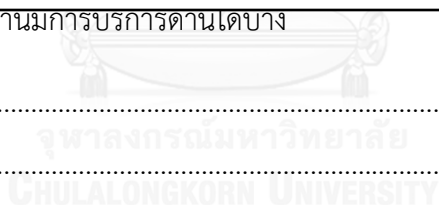
- การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
- ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
- ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
- เครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร
- แบ่งประเภทการรับเรื่องแจ้งงาน

ส่วนที่ 1 : โครงสร้างทีมบริหารทรัพยากรกายภาพ

คำถามที่ 1 : อาคารของท่านมีโครงสร้างทีมบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นอย่างไร



คำถามที่ 2 : อาคารของท่านมีการบริการด้านใดบ้าง



.....

.....

.....

.....

ผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

อาคาร.....วันที่สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 : การรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร

คำถามที่ 1 : อาคารของท่านมี การให้บริการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคาร อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 2 : อาคารของท่านมีขั้นตอน ในการให้บริการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 3 : อาคารของท่านอาคารของท่านกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารอย่างไร

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 4 : อาคารของท่านมีเครื่องมือช่วย ในการปฏิบัติงานการให้บริการรับเรื่องแจ้งงานบริการในอาคารอย่างไร



.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : อาคารของท่านแบ่งประเภทของงาน การให้บริการรับเรื่องแจ้งงานในอาคารเป็น  
อย่างไร

.....

.....

.....

.....



## ภาคผนวก ข.

### 1. การรับเรื่องร้องเรียน

#### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า ลักษณะร่วมที่เกิดขึ้นในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ได้แก่ การรับเรื่อง พิจารณา สรุปการพิจารณา ดำเนินงานตามพิจารณา แจ้งผลการดำเนินงาน บันทึกและรายงาน ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ สรุปการดำเนินงาน ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

#### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	X
พิจารณา	X	X	X
สรุปการพิจารณา	X	X	X
ดำเนินงานตามพิจารณา	X	X	X
สรุปการดำเนินงาน	X	-	X
แจ้งผลการดำเนินงาน	X	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X	X

#### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ อุตสาหกรรม ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้ดูแลอาคาร ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร ลูกค้าสัมพันธ์

### ตารางวิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร ประชาสัมพันธ์	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการอาคาร ลูกค้าสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	ผู้จัดการฝ่าย
พิจารณา	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย
สรุปการพิจารณา	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย
ดำเนินงานตามพิจารณา	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย
สรุปการดำเนินงาน	ผู้ดูแลอาคาร	-	ผู้จัดการฝ่าย
แจ้งผลการดำเนินงาน	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการฝ่าย ลูกค้าสัมพันธ์
บันทึกและรายงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมลล์ รายงาน เครื่องมือในการรับเรื่องร้องเรียนที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ (facebook)

ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล เว็บไซต์ สื่อออนไลน์
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	อีเมล
พิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
สรุปการพิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินการตามพิจารณา	โทรศัพท์ อีเมล แบบฟอร์ม	โทรศัพท์ อีเมล แบบฟอร์ม	โทรศัพท์ อีเมล แบบฟอร์ม
สรุปการดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	-	แบบฟอร์ม
แจ้งผลการดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน



## 2. การรับเรื่องชมเชย

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย ตามตารางพบว่า ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง ดำเนินงานตามพิจารณา แจ้งต้นสังกัด บันทึกและรายงาน ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง พิจารณา ดำเนินงาน สรุปการดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงาน

#### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย

ขั้นตอนรับเรื่องชมเชย	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	X
พิจารณา	-	-	X
ดำเนินงาน	X	X	X
แจ้งต้นสังกัด	X	X	X
สรุปการดำเนินงาน	-	-	X
แจ้งผลการดำเนินงาน	-	-	X
บันทึกและรายงาน	X	X	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องชมเชย

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้ดูแลอาคาร ผู้จัดการอาคาร ธุรการรับผิดชอบการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร

### ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องชมเชย

ขั้นตอนรับเรื่องชมเชย	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการอาคาร ลูกค้าสัมพันธ์
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	ผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการฝ่าย Facility
พิจารณา	-	-	ผู้จัดการฝ่าย Facility
ดำเนินงาน	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility
แจ้งต้นสังกัด	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility
สรุปการดำเนินงาน	-	-	ผู้จัดการฝ่าย Facility
แจ้งผลการดำเนินงาน	-	-	ผู้จัดการฝ่าย Facility ลูกค้าสัมพันธ์
บันทึกและรายงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องชมเชย

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องชมเชย ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล รายงาน เครื่องมือในการรับเรื่องชมเชยที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ (facebook)

### ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องชมเชย

ขั้นตอนรับเรื่องชมเชย	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม อีเมล เว็บไซต์ สื่อออนไลน์
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	-	อีเมล
พิจารณา	-	-	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
แจ้งต้นสังกัด	อีเมล	อีเมล	อีเมล
สรุปการดำเนินงาน	-	-	แบบฟอร์ม
แจ้งผลการดำเนินงาน	-	-	อีเมล
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน

### 3. รับเรื่องแจ้งซ่อม

#### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม ตามตารางพบว่า ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง ออกใบงาน ดำเนินงานตามพิจารณา เบิกอุปกรณ์ ดำเนินการซ่อม ดำเนินการซ่อม สรุปการดำเนินงาน ปิดใบงาน บันทึกและรายงาน ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ พิจารณา ตรวจสอบ

#### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม

ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
ออกใบงาน	X	X	X
พิจารณา	X	X	-
ตรวจสอบ	X	-	X
ดำเนินงานตามพิจารณา	X	X	X
เบิกอุปกรณ์	X	X	X
ดำเนินการซ่อม	X	X	X
สรุปการดำเนินงาน	X	X	X
ปิดใบงาน	X	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X	X

CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องแจ้งซ่อม

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม ตามตารางพบว่า ผู้รับเรื่องในการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่าง ช่างอาคาร ชูรการ ผู้รับเรื่องในการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ วิศวกรอาคาร ผู้รับเรื่องในการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร

ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องแจ้งซ่อม

ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E
ออกไปงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ
พิจารณา	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	-
ตรวจสอบ	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	-	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร
ดำเนินงานตามพิจารณา	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร
เบิกอุปกรณ์	ช่างอาคาร ธุรการ	ช่างอาคาร ธุรการ	ช่างอาคาร ธุรการ
ดำเนินการซ่อม	ช่างอาคาร	ช่างอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร
สรุปการดำเนินงาน	วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร ช่างอาคาร
ปิดใบงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ
บันทึกและรายงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ

วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องแจ้งซ่อม

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องแจ้งซ่อม ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์ แบบฟอร์ม โปรแกรมแจ้งซ่อม ใบแจ้งงาน รายงาน เครื่องมือในการรับเรื่องแจ้งซ่อมที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ สื่อออนไลน์ (Application Line)



ตารางวิเคราะห์เครื่องมือการรับเรื่องแจ้งซ่อม

ขั้นตอนรับเรื่องแจ้งซ่อม	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม	โทรศัพท์ แบบฟอร์ม
ออกใบงาน	โปรแกรมแจ้งซ่อม ใบแจ้งงาน	โปรแกรมแจ้งซ่อม ใบแจ้งงาน	โปรแกรมแจ้งซ่อม ใบแจ้งงาน Application Line
พิจารณา	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	-
ตรวจสอบ	ใบแจ้งงาน	-	ใบแจ้งงาน
ดำเนินการตามพิจารณา	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน
เบิกอุปกรณ์	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	แบบฟอร์ม
ดำเนินการซ่อม	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน
สรุปการดำเนินงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน
ปิดใบงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน	ใบแจ้งงาน
บันทึกและรายงาน	ใบแจ้งงาน แบบฟอร์ม รายงาน	ใบแจ้งงาน แบบฟอร์ม รายงาน	ใบแจ้งงาน แบบฟอร์ม รายงาน



#### 4. การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

##### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกันที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง พิจารณา อนุมัติ ยื่นเรื่องค้ำประกัน วางเงินค้ำประกัน ดำเนินการตกแต่ง ยื่นเรื่องตรวจงาน พิจารณา ดำเนินงานตามพิจารณา บันทึกและรายงาน

##### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
พิจารณา	X	X	X
อนุมัติ	X	X	X
ยื่นเรื่องค้ำประกัน	X	X	X
วางเงินค้ำประกัน	X	X	X
ดำเนินการตกแต่ง	X	X	X
ยื่นเรื่องตรวจงาน	X	X	X
พิจารณา	X	X	X
ดำเนินงานตามพิจารณา	X	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X	X

##### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน ตามตารางพบว่า ผู้เกี่ยวข้องในการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกันที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้เกี่ยวข้องในการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกันที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร ธุรการ ผู้เกี่ยวข้องในการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกันที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร

ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
พิจารณา	วิศวกรอาคาร ผู้จัดการอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant วิศวกรอาคาร
อนุมัติ	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
ยื่นเรื่องค้ำประกัน	ธุรการ	ธุรการ	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
วางเงินค้ำประกัน	ธุรการ	ธุรการ	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
ดำเนินการตกแต่ง	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
ยื่นเรื่องตรวจงาน	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
พิจารณา	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant วิศวกรอาคาร
ดำเนินงานตามพิจารณา	วิศวกรอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Tenant
บันทึกและรายงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร ธุรการ	หัวหน้าช่างอาคาร ธุรการ	ผู้จัดการฝ่าย Tenant ผู้จัดการอาคาร

วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องการรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกันที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ แบบฟอร์ม รายงาน

ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน

ขั้นตอนรับเรื่องตกแต่งพื้นที่/คิเงินค้ำประกัน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
พิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
อนุมัติ	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ยื่นเรื่องค้ำประกัน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
วางเงินค้ำประกัน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินการตกแต่ง	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ยื่นเรื่องตรวจงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
พิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินงานตามพิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน

## 5. การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ดำเนินงาน ขั้นตอนในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ พิจารณา บันทึก

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

ขั้นตอนรับเรื่องย้ายของเข้า-ออก	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
พิจารณา	-	X	-
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	X	X	X
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	X	-
ดำเนินงาน	X	X	X
รับ-คืนเอกสาร	-	X	-
บันทึก	-	X	-
บันทึกและรายงาน	X	-	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ธุรการ

### ตารางวิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

ขั้นตอนรับเรื่องย้ายของเข้า-ออก	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร	ธุรการ	ผู้จัดการอาคาร
พิจารณา	-	ธุรการ	-
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	จนท.รักษาความปลอดภัย	ธุรการ	จนท.รักษาความปลอดภัย
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	จนท.รักษาความปลอดภัย	-
ดำเนินงาน	จนท.รักษาความปลอดภัย	จนท.รักษาความปลอดภัย	จนท.รักษาความปลอดภัย
รับ-คืนเอกสาร	-	จนท.รักษาความปลอดภัย	-
บันทึก	-	ธุรการ	-
บันทึกและรายงาน	จนท.รักษาความปลอดภัย	-	จนท.รักษาความปลอดภัย

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ แบบฟอร์ม ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ รายงาน

### ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องย้ายของเข้า-ออกในอาคาร ในอาคารกรณีศึกษา

ขั้นตอนรับเรื่องย้ายของเข้า-ออก	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
พิจารณา	-	แบบฟอร์ม	-
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	-	แบบฟอร์ม	-
ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
รับ-คืนเอกสาร	-	แบบฟอร์ม	-
บันทึก	-	แบบฟอร์ม	-
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	- -	แบบฟอร์ม รายงาน

## 6. การรับเรื่อง เหตุการณ์ไม่ปกติ

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รียเรื่อง ตรวจสอบ ปกติ/ไม่ปกติ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินงาน สรุปดำเนินงาน บันทึกและรายงาน

### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
ตรวจสอบ	X	X	X
ปกติ/ไม่ปกติ	X	X	X
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	X	X	X
ดำเนินงาน	X	X	X
สรุปการดำเนินงาน	X	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้อง ภายนอก ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ประชาสัมพันธ์ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้ดูแลอาคาร ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าช่าง จนท.บริการในหน่วยงาน

### ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร ประชาสัมพันธ์	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่าง จนท.บริการในหน่วยงาน	ผู้จัดการฝ่าย Facility จนท.บริการในหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์
ตรวจสอบ	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่าง	ผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการฝ่าย Facility
ปกติ/ไม่ปกติ	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่าง	ผู้จัดการฝ่าย Facility
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก	ผู้จัดการอาคาร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก	ผู้บริหาร ผู้จัดการอาคาร ผู้จัดการฝ่าย Facility ผู้เกี่ยวข้องภายนอก
ดำเนินงาน	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่าง	ผู้จัดการฝ่าย Facility
สรุปการดำเนินงาน	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility
บันทึกและรายงาน	ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน รายงาน Incident ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ อีเมล เว็บไซต์ Application Line Facebook

ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุการณ์ไม่ปกติ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน อีเมลล์ เว็บไซต์ line facebook
ตรวจสอบ	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
ปกติ/ไม่ปกติ	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์	โทรศัพท์	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน
ดำเนินงาน	โทรศัพท์	โทรศัพท์	โทรศัพท์
สรุปการดำเนินงาน	โทรศัพท์	โทรศัพท์	โทรศัพท์
บันทึกและรายงาน	รายงานIncident	รายงานIncident	รายงานIncident





## 7. การรับเรื่อง ระบบประกอบอาคารผิดปกติ

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง ตรวจสอบ ซ่อม/ไม่ซ่อม แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข สรุปรายการดำเนินงาน ทดสอบการดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงาน บันทึกและรายงานผล

### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องระบบประกอบอาคารฯ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
ตรวจสอบ	X	X	X
ซ่อม/ไม่ซ่อม	X	X	X
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	X	X	X
ดำเนินการแก้ไข	X	X	X
สรุปรายการดำเนินงาน	X	X	X
ทดสอบการดำเนินงาน	-	-	X
แจ้งผลการดำเนินงาน	X	X	X
บันทึกและรายงานผล	X	X	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร ผู้บริหารอาคาร ช่างอาคาร ชุรกร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องขออุดกั้องวงจรปิดที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย

### ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องระบบประกอบอาคารฯ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร ธุรการ	ผู้จัดการ หัวหน้าช่างอาคาร ธุรการ	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร ช่างอาคาร
ตรวจสอบ	วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่าง ช่างอาคาร	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร ช่างอาคาร
ซ่อม/ไม่ซ่อม	ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร	ผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ผู้บริหารอาคาร	ผู้บริหารอาคาร	ผู้จัดการอาคาร ผู้บริหารอาคาร
ดำเนินการแก้ไข	วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่าง ช่างอาคาร เจ้าของผลิตภัณฑ์	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร เจ้าของผลิตภัณฑ์	ผู้จัดการฝ่าย M&E เจ้าของผลิตภัณฑ์ ช่างอาคาร ช่างอาคาร
สรุปการดำเนินงาน	วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่าง	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร
ทดสอบการดำเนินงาน	-	-	ผู้จัดการฝ่าย M&E วิศวกรอาคาร
แจ้งผลการดำเนินงาน	วิศวกรอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย M&E
บันทึกและรายงานผล	ธุรการ	หัวหน้าช่างอาคาร	ธุรการ

### วิเคราะห์เครื่องมือการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร รายงาน

ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องระบบประกอบอาคารผิดปกติ

ขั้นตอนรับเรื่องระบบประกอบอาคารฯ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน
ตรวจสอบ	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
ซ่อม/ไม่ซ่อม	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
ดำเนินการแก้ไข	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
สรุปการดำเนินงาน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
ทดสอบการดำเนินงาน	-	-	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผลการดำเนินงาน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน	วิทยุสื่อสารภายใน
บันทึกและรายงานผล	รายงาน	รายงาน	รายงาน



## 8. รับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 3 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง พิจารณา ขอรับ/ไม่รับ ดำเนินงาน ขั้นตอนในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ประกาศเสียงตามสาย บันทึกและรายงาน

### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเก็บ/ขอรับทรัพย์สิน

ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บทรัพย์สิน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X	X
พิจารณา	X	X	X
ประกาศเสียงตามสาย	X	-	-
มาขอรับ/ไม่มีมารับ	X	X	X
ดำเนินงาน	X	X	X
บันทึก	X	X	-
บันทึกและรายงาน	-	-	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการอาคาร รุรการ ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้ดูแลอาคาร ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร

ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สิน

ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บทรัพย์สิน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	ประชาสัมพันธ์ ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	ประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการอาคาร
พิจารณา	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ
ประกาศเสียงตามสาย	ประชาสัมพันธ์	-	-
มาขอรับ/ไม่มีมารับ	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ
ดำเนินงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	ธุรการ
บันทึก	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	ธุรการ	-
บันทึกและรายงาน	-	-	ธุรการ

วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคาร ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ แบบฟอร์ม เครื่องมือในการรับเรื่องรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สินในอาคารที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ สมุดบันทึก รายงาน

ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องเก็บ/ขอรับทรัพย์สิน

ขั้นตอนการรับเรื่องเก็บทรัพย์สิน	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย	อาคารคอมมูนิตีมอลล์
รับเรื่อง	แบบฟอร์ม	สมุดบันทึก	แบบฟอร์ม
พิจารณา	แบบฟอร์ม	สมุดบันทึก	แบบฟอร์ม
ประกาศเสียงตามสาย	แบบฟอร์ม	-	-
มาขอรับ/ไม่มีมารับ	แบบฟอร์ม	สมุดบันทึก	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	สมุดบันทึก	แบบฟอร์ม
บันทึก	แบบฟอร์ม	สมุดบันทึก	-
บันทึกและรายงาน	-	-	แบบฟอร์ม รายงาน

## 9. การรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง ตามตารางพบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่อง กรอกแบบฟอร์ม ตรวจสอบ อนุมัติ ดำเนินงานตามพิจารณา ดำเนินงาน แจ้งผลการดำเนินงาน บันทึกและรายงาน

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง

ขั้นตอนรับเรื่องทำบัตร/เช่าที่จอตรง	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย
รับเรื่อง	X	X
กรอกแบบฟอร์ม	X	X
ตรวจสอบ	X	X
อนุมัติ	X	X
ดำเนินงานตามพิจารณา	X	X
ดำเนินงาน	X	X
แจ้งผลการดำเนินงาน	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง ตามตารางพบว่า พบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ชุกรการ เครื่องมือในการรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง ที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้ดูแลอาคาร

ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องทำสติกเกอร์/บัตรจอตรง/ขอเช่าจอตรง

ขั้นตอนรับเรื่องทำบัตร/เช่าที่จอดรถ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย
รับเรื่อง	ธุรการ	ธุรการ
กรอกแบบฟอร์ม	ธุรการ	ธุรการ
ตรวจสอบ	ธุรการ	ธุรการ
อนุมัติ	ผู้จัดการอาคาร ผู้ดูแลอาคาร	ผู้จัดการอาคาร
ดำเนินงานตามพิจารณา	ธุรการ	ธุรการ
ดำเนินงาน	ธุรการ	ธุรการ
แจ้งผลการดำเนินงาน	ธุรการ	ธุรการ
บันทึกและรายงาน	ธุรการ	ธุรการ

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า พบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ แบบฟอร์ม รายงาน

### ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องทำสติ๊กเกอร์/บัตรจอดรถ/ขอเช่าจอดรถ

ขั้นตอนรับเรื่องทำบัตร/เช่าที่จอดรถ	อาคารสำนักงาน	อาคารชุดพักอาศัย
รับเรื่อง	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
กรอกแบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ตรวจสอบ	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
อนุมัติ	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินงานตามพิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
แจ้งผลการดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน

## 10. การรับเรื่อง ขอดูกล้องวงจรปิด

### วิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิดตามตาราง พบว่า ขั้นตอนในการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด ที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ รับเรื่องพิจารณา อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ดำเนินงาน สรุปการดำเนินงาน บันทึก บันทึกและรายงาน

### ตารางวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด

ขั้นตอนรับเรื่องขอดูวงจรปิด	อาคารสำนักงาน	อาคารคอมมูนิตี้มอลล์
รับเรื่อง	X	X
พิจารณา	X	X
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	X	X
ดำเนินงาน	X	X
สรุปการดำเนินงาน	X	X
บันทึก	X	X
บันทึกและรายงาน	X	X

### วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ การรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิด

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องขอดูกล้องวงจรปิด ตามตารางพบว่า ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิดที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องขอดูกล้องวงจรปิดที่พบใน 1 กรณีศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/เจ้าหน้าที่ประจำจุด CCTV



### ตารางวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้อง การรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิด

ขั้นตอนรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิด	อาคารสำนักงาน	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการอาคาร
พิจารณา	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	ผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility
ดำเนินงาน	จนท.รักษาความปลอดภัย	ผู้จัดการฝ่าย Facility จนท.ประจำจุด CCTV
สรุปการดำเนินงาน	จนท.รักษาความปลอดภัย	ผู้จัดการฝ่าย Facility จนท.ประจำจุด CCTV
บันทึก	จนท.รักษาความปลอดภัย	ผู้จัดการฝ่าย Facility
บันทึกและรายงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร	ผู้จัดการฝ่าย Facility

### วิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิด

เมื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากกรณีศึกษามาวิเคราะห์ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ตามตารางพบว่า เครื่องมือในการรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิดที่พบใน 2 กรณีศึกษา ได้แก่ แบบฟอร์ม รายงาน

### ตารางวิเคราะห์เครื่องมือ การรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิด

ขั้นตอนรับเรื่องขอตุ๊กล่องวงจรปิด	อาคารสำนักงาน	อาคารคอมมูนิตีมีอลล์
รับเรื่อง	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
พิจารณา	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
สรุปการดำเนินงาน	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
บันทึก	แบบฟอร์ม	แบบฟอร์ม
บันทึกและรายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน	แบบฟอร์ม รายงาน

## 11. รับเรื่องขอทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร

การรับเรื่องขอทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร พบในอาคารชุดพักอาศัย โดยพบว่าอาคารชุดพักอาศัยเป็นอาคารที่ต้องการความปลอดภัยในการใช้งานสูง จึงมีการรองรับการบริการในการจำกัดบุคคลเข้า-ออกพื้นที่ โดยการให้สิทธิ์ถือครองคีย์การ์ด 2 ใบ สำหรับ 1 ห้องพักอาศัย ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องขอทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องขอทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร

ขั้นตอนทำคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	ธุรการ	แบบฟอร์ม
ตรวจสอบ	ผู้จัดการ	แบบฟอร์ม
	ธุรการ	
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	ธุรการ	แบบฟอร์ม
ดำเนินงานตามพิจารณา	ธุรการ	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	ธุรการ	แบบฟอร์ม
แจ้งผลการดำเนินงาน	ธุรการ	แบบฟอร์ม
บันทึกและรายงาน	ธุรการ	แบบฟอร์ม

## 12. การรับเรื่อง ขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ

การรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ พบในอาคารสำนักงาน โดยว่าอาคารสำนักงาน เป็นพื้นที่เช่าที่มีการใช้งานของผู้เช่าช่วงเวลาไม่เท่ากัน และมีช่วงเวลาคลาดเคลื่อนจากการเตรียม แผนงานไว้บ่อยครั้ง จึงทำให้เกิดการรองรับบริการงานขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ ตารางวิเคราะห์ ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือ ในการรับเรื่องขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ

ขั้นตอนขอเปิดโอเอเอ็นนอกเวลาทำการ	อาคารสำนักงาน	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร	แบบฟอร์ม อีเมลล์
ตรวจสอบ	หัวหน้าช่างอาคาร	แบบฟอร์ม
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	หัวหน้าช่างอาคาร	แบบฟอร์ม
ดำเนินงานตามพิจารณา	หัวหน้าช่างอาคาร	แบบฟอร์ม
ดำเนินงาน	ช่างอาคาร	แบบฟอร์ม
แจ้งผลการดำเนินงาน	ธุรการ	แบบฟอร์ม อีเมลล์
บันทึกและรายงาน	ธุรการ	แบบฟอร์ม

### 13. การรับเรื่อง ขอยืมของใช้ส่วนกลาง

การรับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง พบในอาคารสำนักงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เนื่องจากอาคารสำนักงาน มีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกดำเนินงานธุรกิจให้กับผู้เช่าพื้นที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้เพื่อการจัดเลี้ยง จึงมีการให้บริการเพื่อขอยืม โดยต้องแจ้งล่วงหน้าเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยผู้รับบริการจะต้องยื่น-คืนให้ตรงวันที่กำหนด ตาราง วิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือ ในการรับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง

ขั้นตอนรับเรื่องขอยืมของใช้ส่วนกลาง	อาคารสำนักงาน	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	ผู้ดูแลอาคาร ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	แบบฟอร์ม
พิจารณา	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	แบบฟอร์ม
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	แบบฟอร์ม
แจ้งผู้ขอรับบริการ	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	โทรศัพท์ อีเมล
สรุปผลการดำเนินงาน	ผู้ช่วยผู้ดูแลอาคาร	รายงาน

#### 14. การรับเรื่องฝากของ

การรับเรื่องฝากของ พบในอาคารห้องชุดพักอาศัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป็นบริการที่อาคารชุดพักอาศัยให้บริการกับผู้อยู่อาศัย แต่ต้องเป็นของที่มีมูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท โดยในการรับฝากนั้นไม่มีกำหนดในกฎการใช้งานอาคาร ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องฝากของ

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือ ในการรับเรื่องฝากของ

ขั้นตอนรับเรื่องฝากของ	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	ธุรการ	สมุดบันทึก
พิจารณาดำเนินการ	ธุรการ	สมุดบันทึก
อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	ธุรการ	สมุดบันทึก
กรอกข้อมูล	ธุรการ	สมุดบันทึก
บันทึก	ธุรการ	สมุดบันทึก



### 15. การรับเรื่อง รับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง

การรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง พบในอาคารห้องชุดพักอาศัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ในอาคารชุดพักอาศัยจัดสรรให้มีห้องประชุมที่สามารถใช้งานในพื้นที่ส่วนกลาง โดยมีข้อกำหนดในการใช้งานร่วมกัน คือ กำหนดสิทธิ์ให้ผู้ต้องการใช้งาน มีการจองเวลาการใช้งานล่วงหน้า ใช้ได้ครั้งละไม่เกิน 2 ชม./วัน ไม่ใช่เพื่อการสังสรรค์ ทานอาหาร และไม่ส่งเสียงดัง ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือ ในการรับเรื่องจองห้องประชุมส่วนกลาง

ขั้นตอนรับเรื่องจองห้องประชุม	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	บุคลากร	โทรศัพท์
ตรวจสอบ	บุคลากร	สมุดบันทึก
ดำเนินงาน	บุคลากร	สมุดบันทึก
แจ้งผลดำเนินงาน	บุคลากร	สมุดบันทึก

## 16. การรับเรื่อง เหตุไฟฟ้าดับ

การรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ พบในอาคารชุดพักอาศัย จากตาราง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป็นแผนฉุกเฉินที่อาคารห้องชุดพักอาศัยจัดเตรียมไว้ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้านแผนการรักษาความปลอดภัยของอาคาร

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุไฟฟ้าดับ	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ตรวจสอบห้อง MDB	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ไม่มีแรงดัน แจ้งการไฟฟ้า	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งสาเหตุผู้เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ตรวจเช็คพื้นที่	ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ไฟฟ้าแรงดัน Reset MDB	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ตรวจสอบการทำงาน	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผลการดำเนินงาน	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
สรุปการดำเนินงาน	ผู้จัดการอาคาร	รายงานฉุกเฉิน (Incident)

## 17. การรับเรื่อง เหตุลัพท์ค้ำ

การรับเรื่องเหตุลัพท์ค้ำ พบในอาคารชุดพักอาศัย จากตาราง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป็นแผนฉุกเฉินที่อาคารห้องชุดพักอาศัยจัดเตรียมไว้ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบ ประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้านแผนการรักษาความปลอดภัยของอาคาร

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องเหตุลัพท์

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุลัพท์ค้ำ	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	หัวหน้าช่างอาคาร	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน
ไปจุดเกิดเหตุ	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ตรวจสอบ	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ช่วยเหลือ/แจ้งบริษัท	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ประกาศหยุดใช้งาน	ผู้จัดการอาคาร ธุรการ	Application Line บอร์ดประชาสัมพันธ์
แจ้งผลการดำเนินการ	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
สรุปการดำเนินการ	ผู้จัดการอาคาร	รายงานฉุกเฉิน (Incident)



### 18. การรับเรื่อง เหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง

การรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง พบในอาคารชุดพักอาศัย จากตาราง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป็นแผนฉุกเฉินที่อาคารห้องชุดพักอาศัยจัดเตรียมไว้ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้านแผนการรักษาความปลอดภัยของอาคาร วิเคราะห์ ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องทำเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง

ตารางวิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงขัดข้อง	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
มอบหมาย	ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
พิจารณาดำเนินการ	หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ดำเนินการแก้ไข/แจ้งบริษัทดูแล	หัวหน้าช่างอาคาร ธุรการ	วิทยุสื่อสารภายใน โทรศัพท์
ทดสอบการทำงาน	หัวหน้าช่างอาคาร ช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผลการดำเนินการ	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
บันทึกรายงาน	ผู้จัดการอาคาร	รายงานฉุกเฉิน (Incident)

## 19. การรับเรื่อง เหตุเพลิงไหม้

การรับเรื่องเหตุระบบดับเพลิงเพลิงไหม้ พบในอาคารชุดพักอาศัย จากตาราง โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เป็นแผนฉุกเฉินที่อาคารห้องชุดพักอาศัยจัดเตรียมไว้ นอกเหนือจากการรับเรื่องระบบประกอบอาคารไม่ปกติ เพื่อรองรับเน้นนโยบายด้านแผนการรักษาความปลอดภัยของอาคารโดยจะมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ปีละ 2 ครั้ง นอกเหนือจากการซ้อมอพยพหนีไฟตามกฎหมายอาคารบังคับ วิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องทำเหตุเพลิงไหม้

ตาราง วิเคราะห์ขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ/เครื่องมือในการรับเรื่องเหตุเพลิงไหม้

ขั้นตอนรับเรื่องเหตุเพลิงไหม้	อาคารชุดพักอาศัย	
	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
รับเรื่อง	ผู้จัดการอาคาร	โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารภายใน
เข้าตรวจสอบพื้นที่	ผู้จัดการอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร จนท.รักษาความปลอดภัย	วิทยุสื่อสารภายใน
ประเมินเหตุการณ์	จนท.รักษาความปลอดภัย	วิทยุสื่อสารภายใน
ระงับเหตุเบื้องต้น	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
ประสานผู้เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
อพยพผู้เกี่ยวข้อง	ธุรการ	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งประชาสัมพันธ์เหตุการณ์	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
สิ้นไหมทดแทน	ผู้จัดการอาคาร	วิทยุสื่อสารภายใน
แจ้งผลการดำเนินการ/บันทึก	ผู้จัดการอาคาร	รายงานฉุกเฉิน (Incident)

**ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์**

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวดารุณี กันทสุวรรณกุล
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤษภาคม 2528
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ที่อยู่ปัจจุบัน	82 ถ.เลียบสันติสุข อ.แก่งคอย จ.สระบุรี
E-mail	darunee.kt@hotmail.com

