



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการอาคาร (Facility services) เป็นงานขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่ออาคาร อันได้แก่ งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ และงานดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร (เสริชย์ โชติพานิช, 2550) ทุกอาคารจำเป็นต้องมีงานบริการอาคารขั้นพื้นฐานเหล่านี้ เพื่อให้อาคารสถานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอาคารที่ปลอดภัย มีสุขอนามัย สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร และลด/ป้องกันปัญหาการสะสมติดขัดจากการใช้งาน

งานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องยากและเป็นการผลิตที่ต้องผสมระหว่างเครื่องมือทางเทคนิคบวกกับทักษะและความชำนาญของพนักงานบริการเอง ซึ่งที่กล่าวมานี้ทำให้การผลิตบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานเหมือนกันนั้นมีความไม่แน่นอนสูง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ซึ่งการปฏิบัติงานบริการอาคาร (Facility services) เองก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละผู้ให้บริการงาน Facility services

เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ให้บริการงาน Facility services, ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน Facility services และผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคารต้องมีกระบวนการ รายละเอียดในการปฏิบัติงาน และวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงานบริการอาคารที่สอดคล้องและตรงกัน แต่ปัจจุบันเรื่องนี้ยังเป็นปัญหา และไม่มีระบบหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน ทำให้มักไม่ได้รับคุณภาพงานบริการ (Service Quality) ตามความคาดหวังที่ตั้งไว้

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะมีส่วนช่วยในการกำหนดแนวทางการจัดการในด้านคุณภาพการปฏิบัติงานบริการอาคาร และการบริหารทรัพยากรกายภาพ Facility Management อย่างมีประสิทธิภาพตามลักษณะความต้องการและสภาพแวดล้อมในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารายละเอียด และวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพงานบริการอาคาร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณภาพของงานบริการอาคารสำหรับอาคารประเภทสำนักงาน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้เลือกศึกษางานบริการอาคาร (Facility services) เฉพาะงานบริการขั้นพื้นฐาน 4 งาน อันได้แก่ งานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ และงานดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารในอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีแนวทางการศึกษาเฉพาะงานบริการอาคาร (Facility services) ซึ่งผู้ให้บริการ Facility services, ผู้จัดการ / ผู้ควบคุมงาน และผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคารควรมีกระบวนการ, วิธีการปฏิบัติงาน, วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่อยู่บนบรรทัดฐานสอดคล้องตรงกัน โดยการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง กลุ่มข้างต้น ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งมีกระบวนการศึกษาวิจัยโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งเน้นไปที่แนวคิดในการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) การบริหารงานบริการ (Service Management) และคุณภาพงานบริการ (Service Quality)

2. กำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นกรณีศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1) ผู้ให้บริการงาน Facility service

ตารางที่ 1.1 แสดงรายละเอียดของผู้ให้บริการงาน Facility service

No.	บริษัท	ตำแหน่ง	รายละเอียด	ขอบเขตการให้บริการ	จำนวนโครงการ
1	S1	ผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่าย Account Management	- เป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม OCS มาจากสหราชอาณาจักร - ทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 42 ปี - จำนวนพนักงานทั่วประเทศ กว่า 23,000 คน - ได้รับการจัดอันดับให้เป็น บริษัทเอกชนที่ใหญ่ที่สุดใน ประเทศ	- บริการรักษาความสะอาด - บริการรักษาความปลอดภัย ครบวงจร - บริการดูแลอาคารครบวงจร - บริการรถขนอเนกประสงค์ - บริการกำจัดแมลง - บริการดูแลสวน - บริการซ่อมบำรุงรักษา อาคาร	ลูกค้ากว่า 5,000 ราย ทั่วประเทศ
2	S2	General Manager	- เป็นบริษัทที่มาจากทวีปยุโรป - ทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 24 ปี - มีสาขาอยู่ทั่วโลกกว่า 50 ประเทศ	- บริการรักษาความสะอาด - บริการรักษาความปลอดภัย - บริการภายในสำนักงาน - บริการพื้นที่สำนักงาน	ลูกค้าส่วน บริการ ต่างๆราว 3,000 ราย
3	S3	Director	- เป็นบริษัทของคนไทย - ทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 10 ปี	- บริการรักษาความสะอาด - บริการกำจัดแมลง	122 ราย ทั่วประเทศ
4	S4	Sale Manager	- เป็นบริษัทของคนไทย - ทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 45 ปี	- บริการรักษาความปลอดภัย	100 กว่า ราย
5	S5	General Manager	- เป็นบริษัทของคนไทย - เปิดให้บริการมาแล้ว 10 ปี	- บริการรักษาความปลอดภัย	100 กว่า ราย

No.	บริษัท	ตำแหน่ง	รายละเอียด	ขอบเขตการให้บริการ	จำนวนโครงการ
6	S6	ผู้ควบคุมงาน และ ประสานงาน	- เป็นบริษัทของคนไทย - ทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 32 ปี	- บริการดูแลสวน / ภูมิทัศน์	N/A
7	S7	ผู้จัดการโครงการฝ่าย ภูมิทัศน์ และตกแต่ง	- เป็นบริษัทของคนไทย ให้บริการที่กระทรวงการ ต่างประเทศ - ทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 11 ปี	- บริการดูแลสวน / ภูมิทัศน์	N/A
8	S8	Project Leader	- เป็นบริษัทในประเทศไทยที่ ดูแลงานบริหารอาคารให้กับ ธนาคารอันดับ 1 ของประเทศ - ทุนจดทะเบียน 4,000 ล้าน บาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 21 ปี	- บริการซ่อมบำรุงรักษา อาคาร - ขายอสังหาริมทรัพย์ - ให้เช่า / จัดการพื้นที่	6 อาคาร
9	S9	Manager (Building Facilities Management Service Sector	- เป็นบริษัทที่มีผู้ร่วมลงทุนเป็น บริษัทผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงาน และเทคโนโลยีจากสิงคโปร์ - ทุนจดทะเบียน 17 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 16 ปี	- บริการซ่อมบำรุงรักษา อาคาร - วางระบบสิ่งอำนวยความสะดวก	45 โครงการ

2.2) ผู้จัดการ/ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน Facility services (FM Service Provider)

ตารางที่ 1.2 แสดงรายละเอียดของผู้จัดการ/ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน Facility services (FM Service Provider)

No.	บริษัท	ตำแหน่ง	รายละเอียด	ขอบเขตการให้บริการ	จำนวนโครงการ
1	M1	Senior Director	- เป็นบริษัทของคนไทย - ทุนจดทะเบียน 600 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 12 ปี	- ให้บริการด้าน อสังหาริมทรัพย์แบบครบ วงจร (พัฒนาโครงการ, รับ ฝากขาย/ฝากเช่า, บริหาร อาคาร) - บริการสำรวจ ศึกษาและ วิจัยข้อมูล ให้คำปรึกษา และวางแผนงาน อสังหาริมทรัพย์	บริหาร Office รวม 28 อาคาร
2	M2	Operation Manager	- เป็นบริษัทที่มาจากประเทศ สหราชอาณาจักร - ทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท	- ให้บริการด้าน อสังหาริมทรัพย์ (ตัวแทน/ นายหน้ารับฝากขาย/ฝากเช่า	บริหาร Office รวม 22

No.	บริษัท	ตำแหน่ง	รายละเอียด	ขอบเขต การให้บริการ	จำนวน โครงการ
			<ul style="list-style-type: none"> - เปิดให้บริการมาแล้ว 16 ปี - เป็นบริษัทที่มีสาขาอยู่ทั่วโลกกว่า 60 ประเทศ - บริหารพื้นที่กว่า 1.2 พันล้านตารางฟุตทั่วโลก 	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารอาคาร) - บริการด้านการจัดการการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ - บริการสำรวจ ศึกษาและวิจัยข้อมูล ให้คำปรึกษาและวางแผนงานอสังหาริมทรัพย์ 	อาคาร
3	M3	Building Manager	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นบริษัทที่มาจากประเทศสหรัฐอเมริกา - ทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 20 ปี - เป็นบริษัทที่มีสาขาอยู่ทั่วโลกกว่า 58 ประเทศ - สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในนครลอสแอนเจลิส 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการตัวแทนซื้อ-ขาย-ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ - บริการให้คำปรึกษาการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ - บริการด้านการประเมินและตีมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ - บริการสำรวจ ศึกษาและวิจัยข้อมูล ให้คำปรึกษาและวางแผนงานอสังหาริมทรัพย์ 	บริหาร Office รวม 18 อาคาร

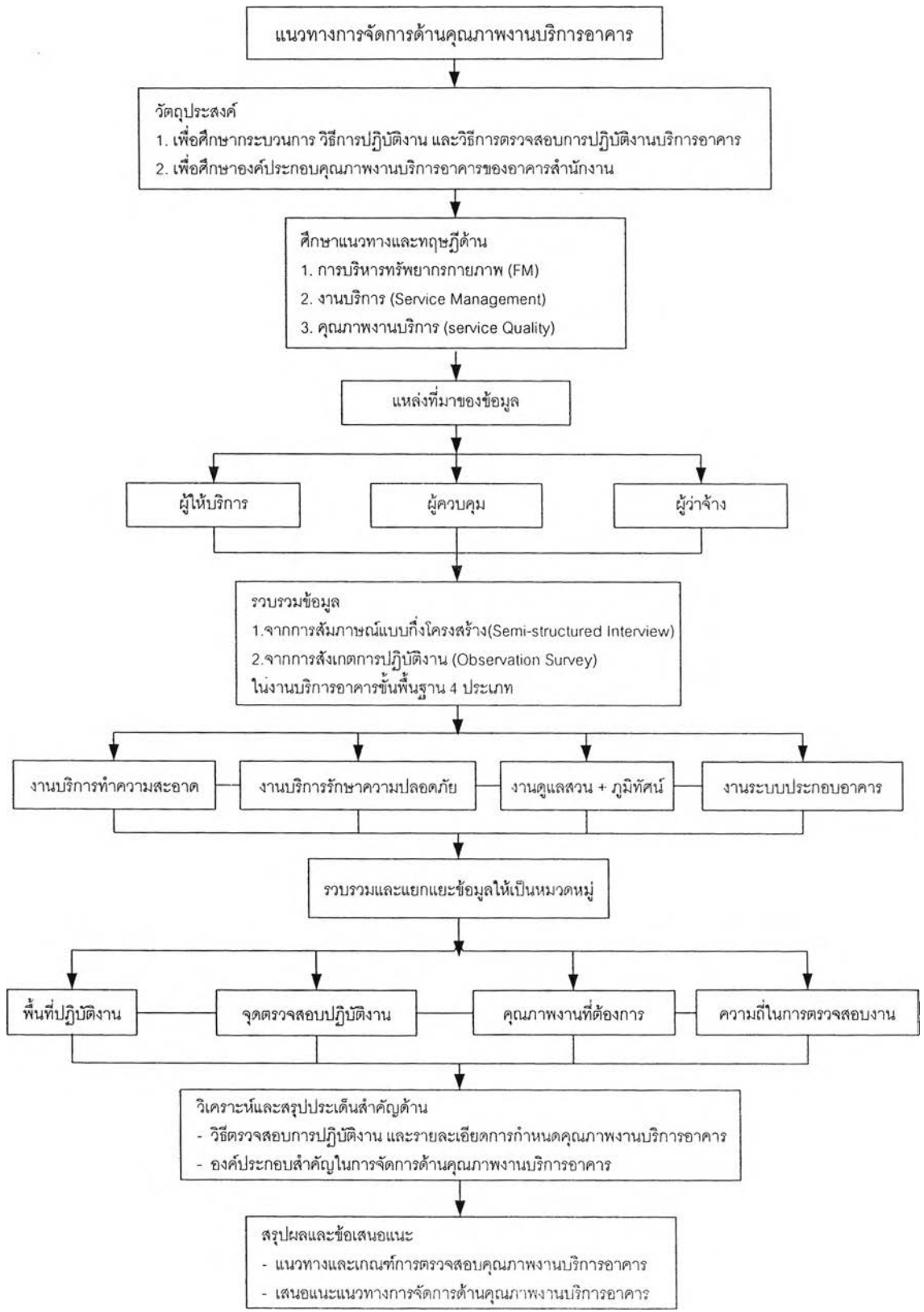
2.3) ผู้ว่าจ้าง / เจ้าของอาคาร

ตารางที่ 1.3 แสดงรายละเอียดของผู้ว่าจ้าง/ เจ้าของอาคาร

No.	บริษัท	ตำแหน่ง	รายละเอียด	ขอบเขต การให้บริการ	จำนวน โครงการ
1	O1	Managing Director	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นบริษัทที่ดูแลอาคารของ Provident Fund ในไทย - ทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 11 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการด้านบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ 	4 อาคาร
2	O2	General Manager	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นบริษัทที่ดูแลอาคารศูนย์การค้าใจกลางกรุงเทพฯ - ทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 7 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการบริหารอาคารสำนักงาน / โครงการศูนย์การค้า 	1 อาคาร
3	O3	Property Manager	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นฝ่ายงานที่ดูแลอาคารของบริษัทธุรกิจค้าปลีกที่ใหญ่ที่สุด - ทุนจดทะเบียน 4,500 ล้านบาท - เปิดให้บริการมาแล้ว 10 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> - ขายปลีกสินค้าอุปโภคบริโภค และร้านคอนวีเนียนสโตร์ 4,800 สาขาทั่วประเทศ 	4 อาคาร

3. ศึกษากระบวนการ วิธีการปฏิบัติงานและรายละเอียดของงานบริการอาคารเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ประเภทงาน อันได้แก่ งานดูแลรักษาความสะอาด งานดูแลรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ และงานดูแลและบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร โดยศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เห็นว่าสามารถเปิดเผยได้จากสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันในอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และการสังเกตการปฏิบัติงานเบื้องต้น (Observation Survey) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ
5. รวบรวมและแยกแยะข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ ในเรื่อง
 - พื้นที่/รายการ
 - จุดตรวจสอบ
 - คุณภาพงานที่ต้องการ
 - ความถี่ในการตรวจสอบ
6. นำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ผลการศึกษาในรูปแบบที่มีลักษณะเชิงบรรยายข้อมูลที่ได้รับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น
7. นำผลที่ได้มาจากการศึกษามาวิเคราะห์หาผลสรุป และข้อเสนอแนะ

แผนผังที่ 1.1 แสดงกระบวนการศึกษา/วิจัย



1.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. เนื่องจากงานบริการอาคารมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ศึกษาไม่สามารถทำการศึกษาในทุกบริการทุกอาคารได้ อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกศึกษาโดยพยายามให้ครอบคลุมงานบริการอาคารที่เป็นบริการขั้นพื้นฐานในอาคารสำนักงาน
2. ในการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นตามขอบเขตการศึกษาในส่วนของรายละเอียด และความถี่ในการตรวจสอบของงานบริการอาคาร เป็นข้อมูล ณ ช่วงเวลานั้นๆ เท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้จัดการอาคารในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพ วิธีการตรวจสอบ และรายละเอียดของการตรวจสอบงานบริการอาคาร (Facility services)
2. สามารถเป็นแนวทางในการจัดการด้านคุณภาพงานบริการอาคารที่เป็นมาตรฐานและเหมาะสมต่อไป