



การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล
ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

โดย

นายบวรภาค ชัยประเศียร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมและการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล
ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

โดย

นายบวรภักดิ์ ชัยประเคียร



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE ASSESSMENT OF USER SATISFACTION OF WORKPLACE
CHANGE: A CASE STUDY OF MJETS PRIVATE
JET TERMINAL, DON MUEANG AIRPORT

BY

MR. BOVORNPAK CHAIPRASIEEN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
INNOVATIVE REAL ESTATE DEVELOPMENT
FACULTY OF ARCHITECTURE AND PLANNING
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายบรรณภัค ชัยประเศียร

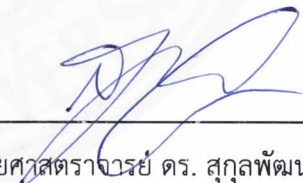
เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสาร
อากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)

เมื่อ วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2561


ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกุลพัฒน์ คุ่มไพศาล)


กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ริรัตนพงษ์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ดร. อัครพงษ์ คัชมาตย์)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ เกลิมวัฒน์ ตันตสวัสดิ์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นายบวรภัค ชัยประเศียร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	นวัตกรรม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ริรัตนพงษ์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ผู้ประกอบการด้านธุรกิจการบิน ได้ย้ายสถานประกอบการมายังพื้นที่ทางด้านใต้ของท่าอากาศยาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสภาพอาคารเดิมที่มีอายุการใช้งานนานและมีความแออัดของพื้นที่รอบข้าง รวมถึงการครบรอบสัมปทานในการประกอบกิจการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพของอาคารและรูปแบบการบริหารทรัพยากรอาคารโดยทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพและสอบถามข้อมูลจากผู้จัดการอาคาร ตลอดจนประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อพื้นที่และปัญหาที่พบภายหลังการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 160 ราย จากการใช้แบบสอบถาม จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า พื้นที่ของบริษัทเป็นลักษณะพื้นที่ส่วนตัว อาคารที่ทำการประกอบด้วย อาคารสำนักงาน 2 หลัง แบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยานที่หนึ่ง และโรงจอดอากาศยานที่สอง ทุกอาคารมีระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานร่วมกัน การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของแผนกบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการบริหารทรัพยากรอาคารดำเนินงานสนับสนุนและงานบริการมีส่วนงานที่ต่างกัน คือ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานต้อนรับ งานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และงานจัดเก็บเอกสาร ในขณะที่ การบริหารทรัพยากรอาคารดำเนินงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคารมีส่วนงาน

ที่ต่างกัน คือ งานระบบปรับอากาศและงานระบบแสงสว่าง นอกจากนี้ ยังพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคารที่ทำการใหม่เป็นส่วนใหญ่ โดยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น ขนาดพื้นที่อาคาร และความสว่างในพื้นที่ทำงาน ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี 7 ปัจจัย ได้แก่ ส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน พื้นที่สูบบุหรี่ การจัดสรรที่จอดรถ พื้นที่รับประทานอาหาร ความสะอาดสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน และพื้นที่ความเป็นส่วนตัวตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การเปลี่ยนแปลงสำนักงาน, อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล, บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, การบริหารทรัพยากรกายภาพ

Independent Study Title	THE ASSESSMENT OF USER SATISFACTION OF WORKPLACE CHANGE: A CASE STUDY OF MJETS PRIVATE JET TERMINAL, DON MUEANG AIRPORT
Author	Mr. Bovornpak Chaiprasein
Degree	Master of Science
Major Field/Faculty/University	Innovative Real Estate Development Architecture and Planning Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Chaiwat Riratanaphong, Ph.D.
Academic Years	2017

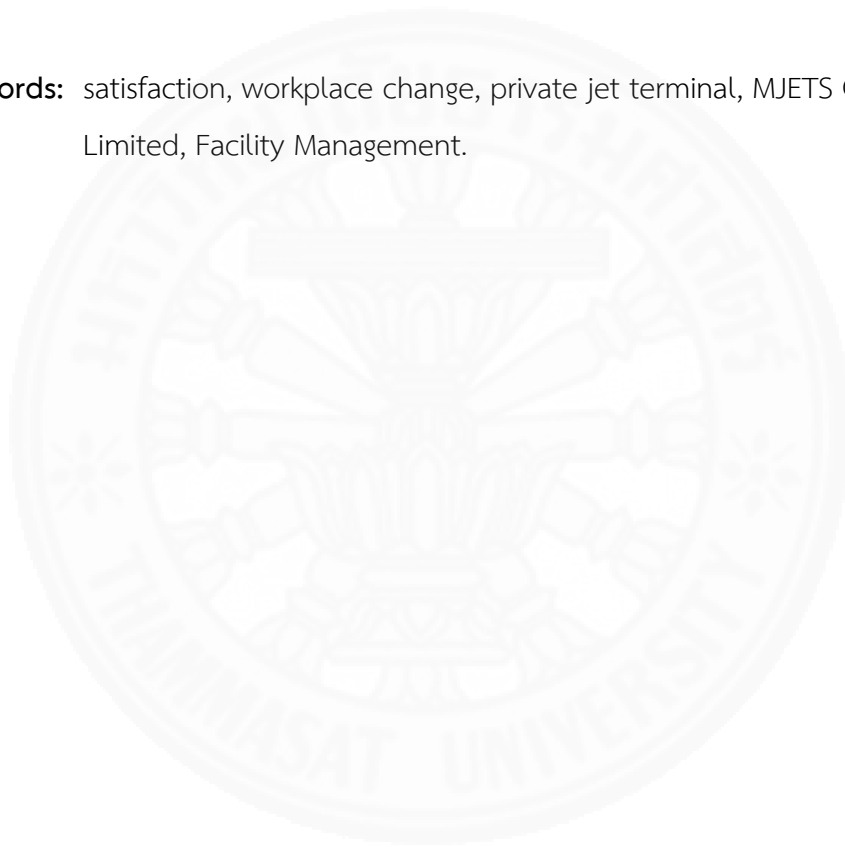
ABSTRACT

MJETS Company Limited, a private jet terminal service has moved a establishment to the South of the airport to facilitate the passengers efficiently because of the existing building has a long lifespan and the surrounding areas with congestion, including the anniversary of the concession business. This research aims to study the physical characteristics of the building and facility management process by survey physical characteristics and ask the building manager, as well as assessing the satisfaction of employees and the problems encountered after the change by collects data from the 160 employees, using the questionnaire. Then, analyzes the data with descriptive statistics and content analysis.

The study found that the MJETS is a private area that has 2 buildings, consisting of 3 parts including private jet terminal, aircraft parking 1 and aircraft parking 2. Their infrastructure and facilities are shared. Building management under the supervision of the Department of General Administration and Human Resources. For building and support services section has a different jobs are includes cleaning, security, reception, public relation, and storing documents, while maintenance and engineering section has a different jobs are includes air

conditioning and lighting system. Furthermore, it was found that users are satisfied with the physical and building management. The satisfaction is in high level including the height from floor to ceiling, building space, and the light in the working area respectively. While the factors that are not yet satisfied have 7 factors include smoking area, parking, eating area, the convenience of access between the buildings, storage, equipment for maintenance services, vehicle area, and privacy area, respectively.

Keywords: satisfaction, workplace change, private jet terminal, MJETS Company Limited, Facility Management.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ธีรตันพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกุลพัฒน์ คุ่มไพศาล ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และ ดร. อัครพงษ์ คัชมาตย์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่คอยดูแลเอาใจใส่ สนับสนุน และแนะนำแนวทางในการดำเนินการวิจัยที่เป็นประโยชน์และช่วยให้งานวิจัยมีความถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณชัยวัฒน์ นวราช และบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิจัยในครั้งนี้

ตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้รับความรู้ที่มีประโยชน์และได้รับการแบ่งปันแนวคิดและประสบการณ์ดี ๆ จากคณะอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และวิทยาการทุกท่าน อีกทั้งยังได้รับความช่วยเหลือในการประสานงานต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านมา ณ โอกาสนี้เช่นกัน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแรงผลักดันสำคัญของความสำเร็จครั้งนี้ คือ กำลังใจจากมารดา พี่น้อง และกัลยาณมิตรทั้งหลาย รวมถึงขอขอบคุณความช่วยเหลือเกื้อกูลกันของเพื่อนร่วมรุ่น MIRED 9 ทุกคน ขอขอบคุณจากใจจริงที่เราได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน

สุดท้ายนี้ ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่บุคคลที่ได้กล่าวถึงข้างต้น และต้องขออภัยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย หากเกิดข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยชิ้นนี้

นายบรรลักษ์ ชัยประเศียร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล	2
1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการบิน	5

2.1.1 การประกอบกิจการแบบประจำมีกำหนด	5
2.1.2 การประกอบกิจการแบบไม่ประจำ	6
2.1.3 การประกอบกิจการการบินพาณิชย์อื่น	8
2.2 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการวางแผนและการออกแบบสำหรับสิ่งก่อสร้าง ในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยาน	10
2.2.1 พื้นที่ประกอบธุรกิจการบิน	10
2.2.2 พื้นที่จัดเก็บ	10
2.2.3 พื้นที่ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติการของสายการบิน	11
2.2.4 อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล (Private Jet Terminal)	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร	11
2.3.1 ส่วนบริหารจัดการ (Strategic FM)	12
2.3.2 ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational FM)	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.4.1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ	16
2.4.2 เทคนิคในการประเมินเพื่อวัดผลความพึงพอใจของพนักงาน	17
2.5 กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด	19
2.5.1 ประวัติของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด	19
2.5.2 ท่าอากาศยาน	20
2.5.3 วิสัยทัศน์องค์กร	20
2.5.4 โครงสร้างองค์กร	20
2.5.5 การให้บริการ	21
2.5.6 พื้นที่ประกอบการของบริษัท	26
2.5.7 การย้ายสถานที่ประกอบการ	27
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.1.1 ประชากร	40
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	40

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2.1 แบบสอบถามพนักงานผู้ใช้งานอาคาร	41
3.2.2 แบบสอบถามผู้จัดการอาคาร	41
3.3 การตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	43
3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	43
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	44
4.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคาร	44
4.2 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท	48
4.3 ความพึงพอใจของพนักงาน	56
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพอาคารและกระบวนการบริหาร ทรัพยากรอาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	71
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.1.1 ลักษณะทางกายภาพ	71
5.1.2 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท	71
5.1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร	71
5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย	72
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	72
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการวิจัย	73
5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	73
รายการอ้างอิง	74

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ (IOC) 76

ภาคผนวก ข แบบสอบถามพนักงานผู้ใช้งานอาคาร 82

ประวัติผู้เขียน 86



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 หลักเกณฑ์ของอากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบ กิจการแบบมีกำหนด	6
2.2 หลักเกณฑ์ของอากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบ กิจการแบบไม่ประจำ	7
2.3 ข้อมูลการบริการ	23
2.4 ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่	35
4.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคาร	44
4.2 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทด้านงานบริการสนับสนุน	50
4.3 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทด้านงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคาร	53
4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน	56
4.5 สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะ ทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคาร	60
4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวันกับ ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน	66
4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสม และความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่	66
4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวิธีการเดินทางมาทำงานกับความพึงพอใจต่อ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ	67
4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) กับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร	68
4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร	68
4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อพื้นที่จัดเก็บ เอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน	69
4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะพื้นที่ทำงานกับความพึงพอใจต่อ พื้นที่ความเป็นส่วนตัว	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร	12
2.2 ทำเลที่ตั้ง	20
2.3 โครงสร้างองค์กร	21
2.4 ห้องรับรองวีไอพี	22
2.5 พิธีการให้บริการ	24
2.6 การบริการอากาศยานพยาบาล	25
2.7 พื้นที่ประกอบการของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ในปัจจุบัน	27
2.8 พื้นที่ประกอบการของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ทั้งของเดิมและของปัจจุบัน	28
2.9 พื้นที่ประกอบการเดิมของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด	29
2.10 ปัญหาความแออัดของพื้นที่ประกอบการของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด	31
4.1 ตำแหน่งที่ตั้งอาคาร	46
4.2 พื้นที่ส่วนหน้าอาคารบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด (พื้นที่ 1)	46
4.3 พื้นที่ส่วนอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลและสำนักงาน (พื้นที่ 2)	47
4.4 พื้นที่โรงจอดอากาศยานที่ 1 และ 2 (พื้นที่ 3 – 4)	48
4.5 พื้นที่ส่วนอาคารสำนักงาน (พื้นที่ 5)	48
4.6 ผังการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกคนล้วนต้องการความสะอาดสบายในการทำงาน แต่สำหรับพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ความสะอาดสบายในการทำงานนับเป็นเรื่องที่ทำนาย ในแต่ละวันพนักงานในอุตสาหกรรมบริการต้องเจอกับความท้าทายหลากหลายรูปแบบ ทั้งความเร่งรีบจากการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การรับมือกับลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีทัศนคติและพฤติกรรมที่หลากหลาย และความเหนื่อยล้าจากการทำงาน โดยเฉพาะจากการเข้างานเป็นกะ อีกทั้งยังต้องเจอกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และความท้าทายจากความจำเป็นในการจัดการกับความเครียดและปัญหาส่วนตัวอื่น ๆ และหากการเป็นผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมบริการนับเป็นเรื่องท้าทายแล้ว ธุรกิจที่เจาะจงเป็นผู้ให้บริการเฉพาะบุคคลสำคัญย่อมที่จะพบกับความท้าทายในระดับที่สูงขึ้น

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด หนึ่งในผู้ประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการด้านธุรกิจการบิน เป็นผู้ประกอบกิจการแบบไม่ประจำ ประกอบธุรกิจครอบคลุม 5 ธุรกิจบริการ ได้แก่ บริการดูแลผู้โดยสารภาคพื้นและบริการอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล บริการอากาศยานเช่าเหมาลำ บริการอากาศยานพยาบาล การจัดหาและบริหารอากาศยาน และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยอาคารสำนักงานหลักของการบริการตั้งอยู่ที่อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลท่าอากาศยานดอนเมือง แต่เดิมอาคารสำนักงานบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่อาคารรับรองพิเศษ ทางตอนเหนือของท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แต่ด้วยสภาพอาคารที่มีอายุการใช้งานยาวนานและความแออัดของพื้นที่รอบข้างของอาคารที่เป็นเส้นทางจราจรของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินราคาประหยัดหลากหลายสายการบิน รวมถึงการครบรอบสัมปทานในการประกอบกิจการที่อาคารรับรองพิเศษแห่งนี้ ผู้บริหารและผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ จึงได้ทำข้อตกลงกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อย้ายสถานที่ประกอบกิจการมายังพื้นที่แห่งใหม่ทางด้านใต้ของท่าอากาศยาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพและมอบความเป็นส่วนตัวให้กับผู้โดยสารมากขึ้น

ด้วยหลักการของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารที่มุ่งเน้นให้เกิดการใช้งานอาคารอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการและกิจกรรมของผู้ใช้อาคารและองค์กร โดยการวางแผน กำหนดนโยบาย วางกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรอาคารขององค์กร การบริหาร

ทรัพยากรอาคารจึงเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการอาคารสำนักงานแห่งใหม่ เพื่อรองรับกิจกรรมการทำงานและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของบุคลากรผู้ใช้อาคารใน 5 ธุรกิจบริการของบริษัทดังกล่าว เพราะฉะนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในครั้งนี้จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพของอาคาร เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองการดำเนินการที่หลากหลายของพนักงานผู้ให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพของอาคารและรูปแบบการบริหารทรัพยากรอาคารของกรณีศึกษา

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อพื้นที่และปัญหาที่พบภายหลังการเปลี่ยนแปลงพื้นที่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานภายหลังการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานของอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

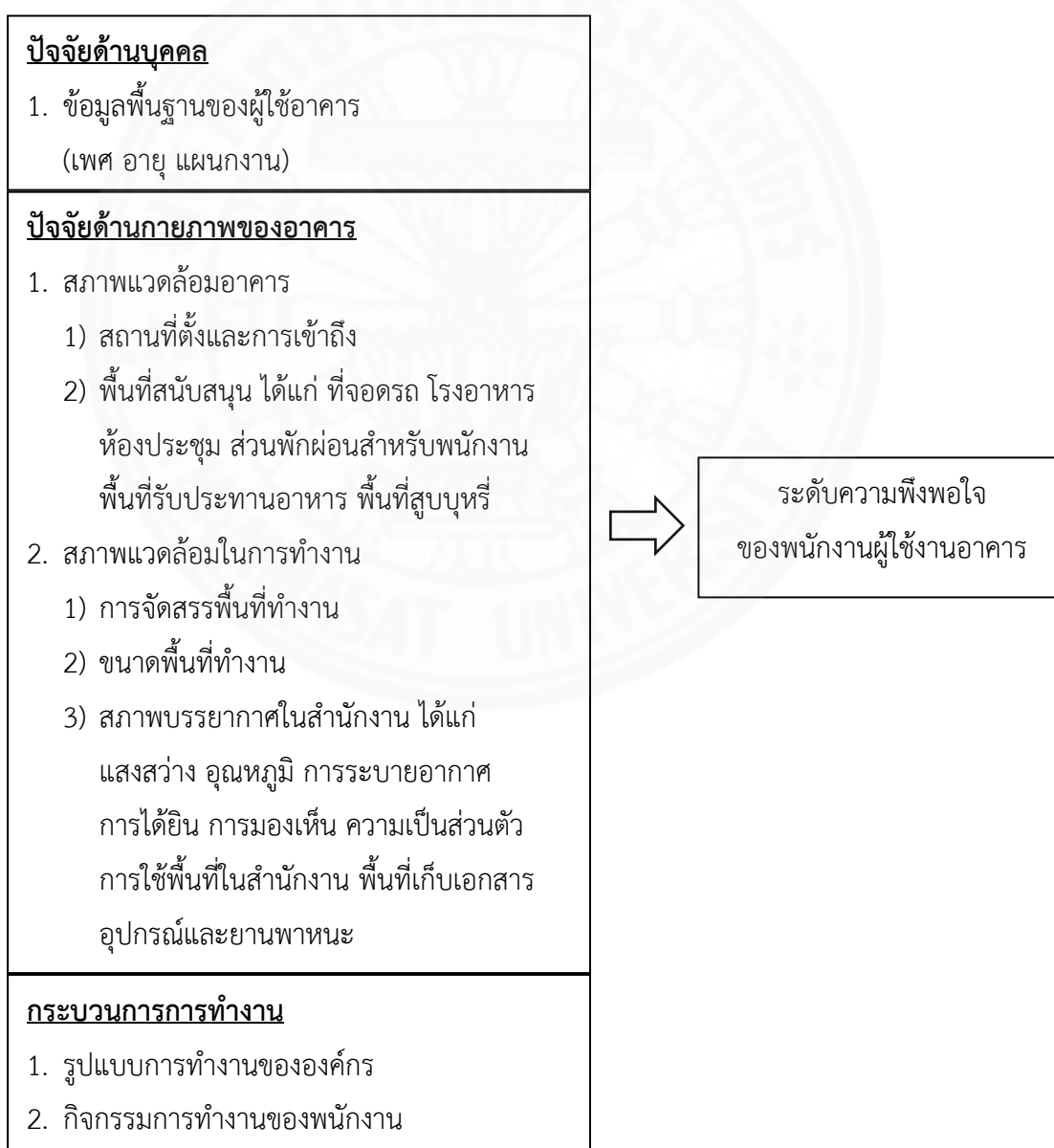
ผู้วิจัยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ซึ่งตั้งอยู่บนถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อให้ผู้พัฒนาอาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาคารที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร

1.4.2 ผู้บริหารทรัพยากรอาคารสามารถนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารอาคารเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงพื้นที่ใช้งานภายในอาคารต่อไป

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ผู้ประกอบการกิจการแบบไม่ประจำ (ธุรกิจการบิน) หมายถึง การประกอบกิจการแบบไม่ประจำ หมายความว่า การให้บริการขนส่งทางอากาศซึ่งคนโดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ เพื่อบำเหน็จทางค้าเป็นปกติ ที่ไม่ใช่การขนส่งทางอากาศแบบประจำที่กำหนด

1.6.2 การบริหารทรัพยากรอาคาร หมายถึง การบริหารจัดการให้ทรัพยากรกายภาพของอาคาร (Place) ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และผู้ปฏิบัติงานขององค์กร (People) เพื่อการบริการและการจัดการให้ทรัพยากรอาคารตอบสนองต่อองค์กรในด้านการดำเนินงาน หรือกิจกรรมหลักที่เกิดขึ้นขององค์กรและผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคุ้มค่าและคุ้มทุน สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กรนั้น

1.6.3 การประเมินผลภายหลังการใช้งานอาคาร หมายถึง การศึกษาเพื่อทำการประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพของอาคารภายหลังเข้าครอบครองพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือประเมินความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และนำข้อมูลไปปรับใช้กับการออกแบบในอนาคต

1.6.4 บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด หมายถึง อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ตั้งอยู่ท่าอากาศยานดอนเมือง ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งในโครงการมีพื้นที่รวมมากกว่า 5,300 ตารางเมตร ประกอบด้วย 2 อาคาร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยาน 1 และโรงจอดอากาศยาน 2

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด
ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการบิน

2.2 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการวางแผนและการออกแบบสำหรับสิ่งก่อสร้าง
ในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5 กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการบิน

ประเทศไทยมีผู้ประกอบการธุรกิจการบินมากมายและประกอบไปด้วยผู้ประกอบการ
หลายประเภท กระทรวงคมนาคมแห่งประเทศไทย ได้แบ่งประเภทการประกอบธุรกิจการบินหรือ
การประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1.1 การประกอบกิจการแบบประจํามีกำหนด

การประกอบกิจการแบบมีกำหนด หมายความว่า การให้บริการขนส่งทางอากาศ
ซึ่งคนโดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ เพื่อบำเหน็จทางค้าเป็นปกติ โดยเปิดให้บริการ
แก่สาธารณชนเป็นการทั่วไปตามตารางการบินที่ประกาศกำหนดไว้แน่นอนหรือทำการบินสม่ำเสมอ
จนเป็นที่จดจำได้ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน)

อากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบกิจการ
ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

หลักเกณฑ์ของอากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบกิจการแบบมีกำหนด

ประเภทอากาศยาน	จำนวนเครื่องยนต์	ขนาดและน้ำหนัก	อายุของอากาศยาน	จำนวนอากาศยาน
อากาศยานปีกแข็ง	ไม่จำกัด	เป็นไปตามความเหมาะสมกับลักษณะการประกอบกิจการที่เสนอขอ	1) สำหรับการรับขนคน โดยสารต้องไม่เกิน 16 ปี นับตั้งแต่วันที่ผลิต 2) สำหรับการรับขนเฉพาะสินค้า (All Cargo) ต้องไม่เกิน 18 ปี นับตั้งแต่วันที่ผลิต	ไม่น้อยกว่า 2 ลำ

หมายเหตุ. โดย ผู้วิจัย, 2560.

2.1.2 การประกอบกิจการแบบไม่ประจำ

การประกอบกิจการแบบไม่ประจำ หมายความว่า การให้บริการขนส่งทางอากาศ ซึ่งคนโดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ เพื่อบำเหน็จทางการค้าเป็นปกติที่ไม่ใช่การขนส่งทางอากาศแบบประจำมีกำหนด กระทรวงคมนาคมได้ให้คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบกิจการแบบไม่ประจำ ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 เที่ยวบินแบบไม่ประจำ

เที่ยวบินแบบไม่ประจำ หมายความว่า เที่ยวบินแบบไม่ประจำเป็นครั้งคราว (Ad Hoc Charter) เที่ยวบินรับส่งผู้ป่วยทางอากาศ (Air Ambulance or Medevac) เที่ยวบินรับส่งบุคคล (Own Use Charter) หรือเที่ยวบินรับส่งผู้บริหารหรือพนักงานของหน่วยงาน (Corporate

Charter) ที่มีระยะเวลาการให้บริการตามสัญญาหรือความตกลง และเที่ยวบินแบบไม่ประจำที่มีกำหนดการเดินทาง (Program Charter)

2.1.2.2 เที่ยวบินแบบไม่ประจำเป็นครั้งคราว (Ad Hoc Charter)

เที่ยวบินแบบไม่ประจำเป็นครั้งคราว (Ad Hoc Charter) หมายความว่า เที่ยวบินเพื่อการเดินทางหรือท่องเที่ยวซึ่งให้บริการเป็นรายเที่ยวตามสัญญาหรือความตกลงที่ทำขึ้นกับกลุ่มหรือคณะบุคคลหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

2.1.2.3 เที่ยวบินแบบไม่ประจำที่มีกำหนดการเดินทาง (Program Charter)

เที่ยวบินแบบไม่ประจำที่มีกำหนดการเดินทาง (Program Charter) หมายความว่า เที่ยวบินเพื่อการเดินทางหรือท่องเที่ยวซึ่งให้บริการเป็นช่วงระยะเวลาโดยมีกำหนดการเดินทางตามที่ได้ทำสัญญาหรือความตกลงกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ทั้งนี้ อากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบการแบบไม่ประจำจะจัดหามาประกอบการกิจการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

หลักเกณฑ์ของอากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบการแบบไม่ประจำ

ประเภทอากาศยาน	จำนวนเครื่องยนต์	ขนาดและน้ำหนัก	อายุของอากาศยาน	จำนวนอากาศยาน
อากาศยานปีกแข็ง	ไม่จำกัด	เป็นไปตามความเหมาะสมกับลักษณะการประกอบการที่เสนอขอ	1) สำหรับการรับขนคนโดยสารต้องไม่เกิน 16 ปี นับตั้งแต่วันที่ผลิต	1) ตั้งแต่ 1 ลำขึ้นไป สำหรับเที่ยวบินแบบไม่ประจำเป็นครั้งคราว (Ad Hoc Charter) เที่ยวบินที่รับขนเฉพาะสินค้า (All Cargo) เที่ยวบินรับส่ง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

หลักเกณฑ์ของอากาศยานที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะจัดหามาเพื่อใช้ในการประกอบกิจการแบบไม่ประจำ

ประเภทอากาศยาน	จำนวนเครื่องยนต์	ขนาดและน้ำหนัก	อายุของอากาศยาน	จำนวนอากาศยาน
			2) สำหรับการรับ ขนเฉพาะ สินค้า (All Cargo) ต้อง ไม่เกิน 18 ปี นับตั้งแต่วันที่ ผลิต	ผู้ป่วยทาง อากาศ (Air Ambulance or Medevac) เที่ยวบินรับส่ง ผู้บริหารหรือ พนักงานของ หน่วยงาน (Corporate Charter) 2) ตั้งแต่ 2 ลำ ขึ้นไป สำหรับ เที่ยวบินแบบ ไม่ประจำที่มี กำหนดการ เดินทาง (Program Charter)

หมายเหตุ. โดย ผู้วิจัย, 2560.

2.1.3 การประกอบกิจการการบินพาณิชย์อื่น

การประกอบกิจการการบินพาณิชย์อื่น หมายความว่า การให้บริการการบินในเชิงพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากการประกอบกิจการแบบประจำมีกำหนดและการประกอบกิจการแบบไม่ประจำ ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาต

ให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ พ.ศ. 2559 ระบุการให้บริการการบินเชิงพาณิชย์อื่น
ได้แก่

2.1.3.1 การใช้อากาศยานบรรทุกผู้โดยสารในการบินชมภูมิประเทศที่ ขึ้น - ลง
ณ ที่เดียวกัน

2.1.3.2 การใช้อากาศยานบินรับจ้างเพื่อ

(1) ฉีดพ่น โปรม และหว่านเพื่อการเกษตร ตลอดจนควบคุมสัตว์เลื้อยและ
สัตว์ที่บุกรุกเพื่อการปศุสัตว์

(2) โฆษณา (Advertisement) เช่น การลากป้าย เป็นต้น

(3) ถ่ายภาพทางอากาศและสำรวจพื้นที่ (Aerial Photography or Survey)

(4) ดับเพลิง (Fire Fighting)

(5) ตรวจสอบสายส่งกำลังไฟฟ้าแรงสูงและท่อขนส่งเชื้อเพลิง (Power Line or
Pipeline Patrol)

(6) การบินทดสอบเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ

2.1.3.3 การใช้อากาศยานเพื่อการอื่นตามที่สำนักงานประกาศกำหนด เช่น โดรน
(drone) อากาศยานไร้คนขับ (Unmanned Aerial Vehicle: UAV) อากาศยานปีกหมุนที่รับขน
ภายนอก (External Load) เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า การประกอบธุรกิจการบิน
หรือการประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ ประกอบด้วยผู้ประกอบการ 3 ประเภท ได้แก่
การประกอบกิจการแบบประจำมีกำหนด การประกอบกิจการแบบไม่ประจำ และการประกอบกิจการ
การบินพาณิชย์อื่น ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละประเภทมีความแตกต่างในข้อกำหนด รูปแบบการประกอบ
กิจการ รวมถึงจำนวนของอากาศยานที่ใช้สำหรับการประกอบกิจการ ถึงแม้ว่าหลักเกณฑ์ของ
การประกอบกิจการแบบประจำและการประกอบกิจการแบบไม่ประจำจะไม่แตกต่างกันมากนัก
แต่ปัจจุบันจะพบว่า ผู้ประกอบกิจการแบบไม่ประจำมักจะใช้อากาศยานขนาดเล็กหรืออากาศยาน
ส่วนตัวในการประกอบกิจการ สำหรับการศึกษาด้านการประกอบการของธุรกิจการบินที่เกี่ยวข้องกับ
การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นประเด็นด้านการประกอบกิจการการบินแบบไม่ประจำ

2.2 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการวางแผนและการออกแบบสำหรับสิ่งก่อสร้างในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยาน

สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) ได้กล่าวถึงพื้นที่การประกอบกิจการของผู้ประกอบธุรกิจสายการบินไว้ในแนวทางการวางแผนและการออกแบบสำหรับสิ่งก่อสร้างในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานดังต่อไปนี้

2.2.1 พื้นที่ประกอบธุรกิจการบิน

พื้นที่ประกอบธุรกิจการบิน คือ พื้นที่ที่มีการเข้าใช้งานจากเจ้าหน้าที่สายการบินเพื่อปฏิบัติงานตามสายงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอากาศยาน ณ ประตูทางเข้าออก องค์ประกอบของสายงานจะแตกต่างกันไปในแต่ละท่าอากาศยาน โดยจำเป็นต้องประกอบไปด้วยพื้นที่ที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.2.1.1 พื้นที่ให้บริการในห้องผู้โดยสารหรือพื้นที่จ่ายอาหาร คือ พื้นที่สำหรับเก็บรายการสิ่งของที่เป็น ต้องเข้าถึงได้ทันทีเพื่อให้บริการในห้องผู้โดยสารของอากาศยาน

2.2.1.2 พื้นที่ของพนักงานที่ให้บริการในห้องผู้โดยสารและให้บริการในลานจอด คือ พื้นที่สำหรับการฝึกอบรมและพื้นที่สำหรับการเตรียมพร้อมให้บริการหรือห้องรับประทานอาหาร

2.2.1.3 พื้นที่ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอากาศยานระดับสถานีย่อย คือ พื้นที่สำหรับจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ และพื้นที่สำหรับพนักงาน

2.2.1.4 พื้นที่สำนักงาน คือ พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่บริหารและเสมียน

2.2.1.5 พื้นที่สำหรับสิ่งก่อสร้างเพื่อการปฏิบัติการบิน คือ พื้นที่ที่ประกอบด้วยศูนย์ส่งข้อมูลข่าวสาร พื้นที่สำหรับส่งข้อมูลอากาศ การวางแผนการบิน และพนักงานปฏิบัติการบิน

2.2.1.6 พื้นที่สำหรับลูกเรือและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ พื้นที่สำหรับพักผ่อน สุขภาพ และพื้นที่แต่งกายสำหรับพนักงาน

2.2.1.7 พื้นที่สำหรับจัดเก็บของที่จำเป็นต้องรักษาความปลอดภัย คือ พื้นที่จัดเก็บสิ่งของที่จำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยเนื่องจากมีมูลค่าหรือมีความเปราะบาง

2.2.1.8 พื้นที่จัดเก็บของที่สามารถระเหยได้ คือ พื้นที่จัดเก็บสิ่งของที่จำเป็นต้องมีการระมัดระวังในการจัดเก็บและการจัดการเนื่องจากมีสถานะที่ไม่เสถียร

2.2.2 พื้นที่จัดเก็บ

พื้นที่จัดเก็บมักจะถูกรวมเข้ากับพื้นที่บริหารจัดการ ซึ่งสามารถทำได้ อาจไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่สำหรับลูกเรือและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือสามารถใช้พื้นที่ร่วมกับ

พนักงานของสายการบินอื่นได้ขึ้นอยู่กับตารางการบินของแต่ละสายการบิน พื้นที่สำหรับพนักงาน ปฏิบัติการบินและพนักงานบริหารจัดการก็สามารถใช้พื้นที่ร่วมกันได้เช่นกัน

2.2.3 พื้นที่ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติการบินของสายการบิน

อาจคาดการณ์เพื่อวัตถุประสงค์การวางแผนเป็นพื้นที่ 50 ฟุตหรือ 46.5 ตารางเมตรต่อเที่ยวบินขาออกของอากาศยานในช่วงชั่วโมงการใช้งานสูง ปัจจุบันนี้รวมทุกพื้นที่ปฏิบัติการที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตาม บางท่าอากาศยานอาจมีสายการบิน 1 หรือ 2 สายการบินที่อาจใช้พื้นที่อาคารผู้โดยสารเพิ่มเติมนอกเหนือจากพื้นที่ปฏิบัติการบินทั่วไปในแต่ละวัน (สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา, 1988)

2.2.4 อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล (Private Jet Terminal)

อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล เป็นอาคารที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการ โดยเฉพาะแก่อากาศยานแบบไม่ประจำและอากาศยานแบบส่วนตัว มีการบริหารจัดการที่เรียกว่า Fixed Base Operations ที่มีการบริหารจัดการครบวงจรเช่นเดียวกับอาคารผู้โดยสารทั่วไป มักจะตั้งอยู่ตามสนามบินขนาดใหญ่ อาคารประเภทนี้มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารระดับสำคัญ และประหยัดเวลาในการตรวจค้น มีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องประชุม เพื่อผู้เดินทางที่เป็นนักธุรกิจสามารถลงจากเครื่อง เข้าประชุม ตกลงทางธุรกิจได้ภายในอาคาร และเดินทางต่ออาคารผู้โดยสารที่ใช้รองรับอากาศยานแบบไม่ประจำแห่งนี้ จึงเป็นอาคารผู้โดยสารที่แตกต่างจากอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานตามปกติ (Got Arch, 2010)

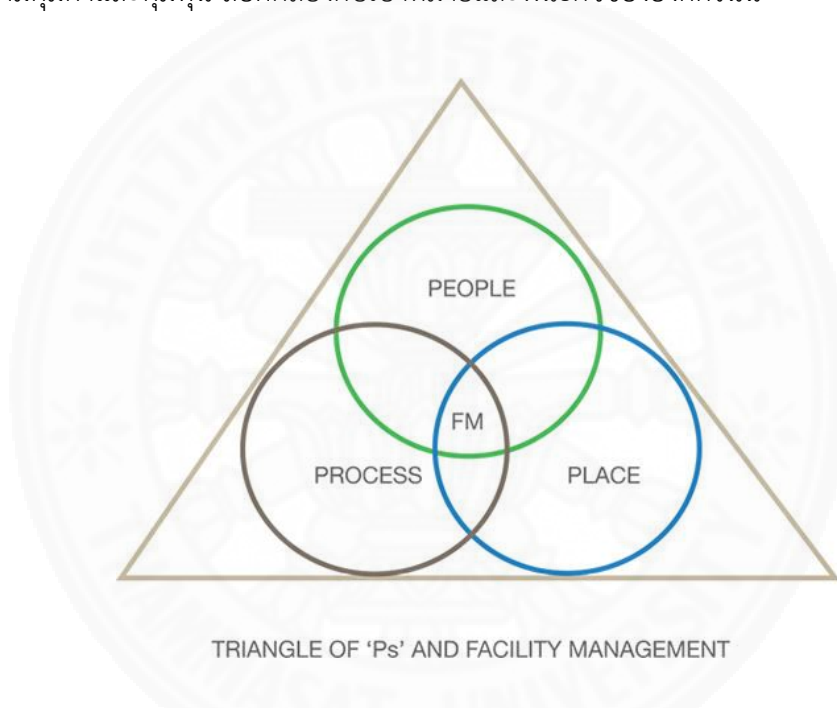
จากการศึกษาข้อกำหนดสำหรับสิ่งก่อสร้างในอาคารผู้โดยสารและอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล พบว่า แม้อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลจะมีความแตกต่างจากอาคารผู้โดยสารทั่วไปในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน แต่ข้อกำหนดและแนวทางการวางแผนและออกแบบสิ่งก่อสร้างในพื้นที่การประกอบกิจการของผู้ประกอบธุรกิจสายการบินนั้น ไม่แตกต่างกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร

การบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility Management) หมายถึง การบริหารจัดการสิ่งที่เป็นกายภาพหรือทรัพยากรอาคารในเชิงธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการและกิจกรรมขององค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการจัดการบริการดูแลรักษาอาคารที่จำเป็นให้แก่ผู้ใช้อาคารและอาคารอย่างเหมาะสม และบริหารจัดการทรัพยากรอาคารให้มีประสิทธิภาพ ทำงานตอบสนองและสนับสนุน

กิจกรรมการทำงานขององค์กร รวมถึงการกำกับติดตามประเมินผล ตลอดจนการวางแผน กำหนดนโยบาย วางกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรอาคารขององค์กร (เสริชย์ โชติพานิช, 2553)

แนวคิดการบริหารทรัพยากรอาคารเป็นแนวคิดเชิงการบริหารจัดการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับอาคารสถานที่ได้ทุกประเภท แนวคิดพื้นฐาน คือ การบริหารจัดการให้ทรัพยากรอาคาร (Place) ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และผู้ปฏิบัติงานขององค์กร (People) เพื่อการบริการและการจัดการให้ทรัพยากรอาคารตอบสนองต่อองค์กร ในด้านการทำงานหรือกิจกรรมหลักที่เกิดขึ้นขององค์กรและผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคุ้มค่าและคุ้มทุน สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กรนั้น



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร. จาก *การบริหารจัดการอาคารสถานที่ Facility Management*, โดย Building News, 2014, <http://www.buildernews.in.th/archdesign/facility-management/9315>.

เสริชย์ โชติพานิช ยังได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรอาคาร เป็นการบริการด้านอาคารที่เป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคารซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทรัพยากรอาคารและผู้จัดการอาคารที่ต้องดูแลจัดการให้มีคุณภาพและการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำให้ผู้ใช้งานอาคารได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้าใช้อาคาร โดยเราสามารถแบ่งงานการบริหารทรัพยากรอาคารออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนบริหารจัดการ (Strategic FM) และส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational FM)

2.3.1 ส่วนบริหารจัดการ (Strategic FM)

ส่วนบริหารจัดการ (Strategic FM) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ด้านการกำหนดนโยบาย วางแผน จัดการแผน และดำเนินการระดับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรอาคารที่เพียงพอและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้อาคารสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายทางธุรกิจขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในภาพรวม

2.3.2 ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational FM)

ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational FM) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดการงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในอาคารได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย ประเภทของงานบริการหรือการปฏิบัติการอาคาร สามารถจำแนกได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

2.3.2.1 กลุ่มบริการสนับสนุน (Support Service) ประกอบด้วย

งานบริการอาคาร เป็นบริการพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย ซึ่งเป็นงานบริการอาคารระดับพื้นฐานที่พบได้ในทุกอาคาร ได้แก่ 1) การรักษาทำความสะอาด (Cleaning) หมายถึง การปฏิบัติการดูแลทำความสะอาดพื้นที่และอาคารให้ปราศจากสิ่งสกปรก อยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุมการทำความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร เช่น โถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ เป็นต้น 2) การรักษาความปลอดภัย (Security) หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร 3) การกำจัดแมลงและสัตว์รบกวนต่าง ๆ (Pest Control) หมายถึง การป้องกันและกำจัดสัตว์รบกวนและอาณาจักรมาสู่อาคาร เน้นการกำจัดปลวก หนู แมลงสาบ ยุง และแมลงอื่น ๆ 4) การกำจัดขยะและการหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้ (Waste Disposal) หมายถึง การคัดแยกขยะและสิ่งของเหลือใช้เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ 5) การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ (Gardening or Landscape Maintenance) หมายถึง การจัดการดูแลรักษาและตกแต่งสวน รวมทั้งกำจัดแมลงและวัชพืช 6) งานบริการสำนักงาน เป็นการบริการสนับสนุนการทำงานขององค์กรและผู้ใช้อาคาร เช่น การประชาสัมพันธ์ (Reception) การบริการจัดการเก็บเอกสาร (Records Management) เป็นต้น

2.3.2.2 กลุ่มวิศวกรรมอาคาร (Engineering Services)

กลุ่มวิศวกรรมอาคาร เป็นงานทางด้านเทคนิคอาคาร มีหน้าที่หลักในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วย

(1) งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (Engineering Operations) หมายถึง การควบคุมให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ทำงานเป็นไปตามตารางการใช้งาน และวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อาคารเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ

(2) งานบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อรักษาให้อาคารและระบบประกอบอาคารอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ได้แก่ 1) การบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง (Response Maintenance) การดำเนินการแก้ไขความชำรุดหรือขัดข้องของอาคารและระบบประกอบอาคารเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม เป็นการดำเนินงานเชิงตอบสนองหรือแก้ไขปัญหา 2) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Programmed Maintenance) หมายถึง การดำเนินการบำรุงรักษาเพื่อรักษาสภาพของอาคารและระบบประกอบอาคารตามแผนมาตรฐานหรือคู่มืออุปกรณ์กำหนดไว้เป็นเชิงป้องกัน (Preventive)

Barrett และ Finch (2014) ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรอาคารและการประเมินอาคาร (Facilities Management and Building Appraisals) ไว้ว่า แผนกที่เหมาะสมกับการประเมินอาคารที่สุด คือ แผนกบริหารทรัพยากรอาคาร เนื่องจากแต่ละสายงานในองค์กรจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมในแผนกของตนช่วยเหลือองค์กรในการบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร ทรัพยากรอาคารถือเป็นสัดส่วนที่สำคัญของแต่ละองค์กร อีกทั้ง ยังถือสัดส่วนสำคัญของค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้จัดการทรัพยากรอาคารจึงต้องแจจแจงได้ว่าเงินถูกใช้ไปเพื่ออะไรและอย่างไร หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารควรแสดงให้เห็นว่ากระบวนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวทางการวางพื้นที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดจำนวนการปรับปรุงซ่อมแซม และช่วยอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้อย่างไร

การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน (Post-Occupancy Evaluation: POE) Barrett และ Finch (2014) ได้กล่าวว่า ระบบการประเมินอาคารมีหลากหลายรูปแบบ แต่การประเมินอาคารสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ ระบบการประเมินผ่านผู้ใช้อาคาร (User-Based Systems) และระบบการประเมินผ่านผู้เชี่ยวชาญ (Expert-Based Systems)

ระบบการประเมินผ่านผู้ใช้อาคาร คือ การเปิดให้ผู้ใช้อาคารประเมินความเหมาะสมของอาคารสำหรับความต้องการของตน หรือที่เรียกว่า การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานเป็นการประเมินผลอย่างเป็นทางการโดยผู้ใช้อาคารหลังจากการก่อสร้างแล้วเสร็จ เพื่อระบุพื้นที่ที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม แม้ที่ระบบการประเมินจะเป็นการประเมินหลังการใช้งาน แต่ POE ยังเป็นการประเมินที่เป็นประโยชน์สำหรับ

การวางแผนทรัพยากรอาคารแห่งใหม่ เพราะข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการเก็บระหว่างการประเมินผลสามารถนำไปใช้ได้ในการหาข้อสรุปเพื่อสร้างอาคารใหม่ วรรัตน์ ผลทวี (2556, อ้างถึงใน Preiser, et al., 1988) ได้ระบุว่า การประเมินหลังการใช้งานสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ซึ่งการเลือกใช้ระดับของการประเมินผู้วิจัยควรเลือกให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัยและความละเอียดของข้อมูลที่ต้องการศึกษา ได้แก่ 1) การเก็บข้อมูลแบบกว้าง (Indicative POE) เป็นวิธีการประเมินขั้นพื้นฐาน ใช้การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย โดยรวมของอาคารเป็นหลัก มีขั้นตอนในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาและวัตถุประสงค์การสร้างอาคาร ศึกษาประสิทธิภาพของอาคารและการใช้ประโยชน์ในปัจจุบันก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานโดยการใช้แบบสอบถาม การสำรวจ และการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) การเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ (Investigative POE) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่พัฒนาต่อจากการเก็บข้อมูลแบบกว้าง โดยมีการเก็บข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น เก็บข้อมูลแบบเจาะจงเฉพาะบางช่วงเวลาหรือบางพื้นที่ของอาคารหรือการศึกษาข้อมูลจากอาคารที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมถึงการประเมินผลในหัวข้อที่ครอบคลุมรายละเอียดมากขึ้น 3) การเก็บข้อมูลเชิงลึก (Diagnostic POE) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ต่อเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการนี้เมื่อต้องการเก็บข้อมูลในเชิงลึกที่วิธีอื่นไม่สามารถทำได้หรือพบจุดบกพร่องจากการเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกอาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนานและอาจต้องมีผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลในรูปแบบนี้ต้องใช้วิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น มีการเก็บข้อมูลจากหลายตัวแปร มีการนำวิธีการพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับการทดลองมาใช้ หรือมีการเปรียบเทียบจากกลุ่มตัวอย่างอาคารที่มีประเภทและรูปแบบการใช้งานเหมือนกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพหรือการบริหารจัดการอาคารเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้สามารถตอบสนองการใช้งานและทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองการทำงานของกิจกรรมของคนในองค์กร โดยมีการประเมินอาคารเป็นตัวประเมินผลว่าหน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร และหนึ่งในเครื่องมือประเมินอาคารที่มีประสิทธิภาพ คือ การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานหรือ POE สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งประเด็นเรื่องความพึงพอใจหลังการใช้งาน โดยเลือกใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลแบบกว้างในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยได้ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้หลายความหมาย ดังเช่น ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร (วิรุฬ พรรณเทวี, 2554) นอกจากนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารมีอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของควมมีประสิทธิภาพในการทำงานและสภาพแวดล้อม โดยหากมีสภาพแวดล้อมที่เป็นที่พึงพอใจ ประสิทธิภาพการทำงานก็จะดีตาม แต่หากสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประสิทธิภาพการทำงานก็จะลดลง โดยสภาพแวดล้อมได้ถูกแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมด้านจิตวิทยาซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคล และนำมาสู่ความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.4.1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท โดยมี 2 ปัจจัยหลักที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้แก่

2.4.1.1 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วย ทัศนคติ ความเชื่อ อารมณ์ ความรู้สึก ความคาดหวัง ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกันและมีผลต่อการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

2.4.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) คือ สภาพแวดล้อมที่บุคคลเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความสุขทางกาย ได้แก่

(1) การติดต่อและการเข้าถึง (Communication and Accessibility) คือ เริ่มตั้งแต่ตำแหน่งที่ตั้งของอาคารควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เข้าถึงสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ และตัวอาคารมีช่องทางเข้า-ออกที่เพียงพอกับการใช้งาน (Voordt & Wegen, 2005)

(2) การใช้พื้นที่และการตกแต่งภายใน (Use of Space and Interior) และการตกแต่งภายใน ว่าด้วยเรื่องของการจัดพื้นที่ส่วนใช้งานต่าง ๆ ภายในอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความสอดคล้องกับกิจกรรมการใช้งานและเหมาะสมกับพื้นที่ที่มีอยู่ รวมถึงลักษณะการตกแต่งที่สอดคล้องกับการใช้งาน มีการใช้สีและวัสดุที่เหมาะสม (Voordth & Wegen, 2005)

(3) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ในชีวิตประจำวันมนุษย์มีความต้องการภาวะเป็นส่วนตัวแฝงอยู่ในพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีการควบคุมการเข้าถึงของข่าวสารและบุคคลอื่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับภาวะเป็นส่วนตัว การออกแบบ การวางแผน และการจัดการสภาวะแวดล้อมกายภาพที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว (วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร, บุษกร เสฐฐวรกิจ และศิวพร กลิ่นมาลัย, 2554)

(4) คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร (Indoor Environmental Quality) สภาพแวดล้อมภายในอาคารส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานและสุขภาพที่ดีของผู้อยู่อาศัย คุณภาพของสภาพแวดล้อมที่ดีประกอบไปด้วย 3 ส่วน (ชนิกานต์ ยิ้มประยูร, 2556) ได้แก่ 1) สภาวะน่าสบายทางอุณหภูมิ (Thermal Comfort) คือ การปรับระดับอุณหภูมิและความชื้นให้อยู่ในสภาวะที่ทำให้ผู้อยู่รู้สึกสบาย 2) คุณภาพของเสียง (Acoustical Quality) คือ การจัดการหรือป้องกันเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกอาคาร 3) คุณภาพของการมองเห็น (Visual Quality) คือ การใช้แสงสว่างที่เหมาะสมไม่มีมืดหรือสว่างจนเกินไป

(5) คุณภาพของอากาศ (Indoor Air Quality) คือ การมีระบบหมุนเวียนอากาศภายในและภายนอกที่ดี มีการควบคุมสิ่งสกปรกภายในอากาศ

2.4.2 เทคนิคในการประเมินเพื่อวัดผลความพึงพอใจของพนักงาน

เทคนิคในการประเมินเพื่อวัดผลความพึงพอใจประกอบด้วยหลากหลายวิธี Vander Voordt (2004) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดผลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ทำงานไว้ 5 วิธี ได้แก่

2.4.2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง มักจะวัดผลเป็น 5 ระดับ (Five-Point Scale) ตัวอย่างเช่น คำถามว่า คุณให้ความสำคัญอย่างไรต่อปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นส่วนตัวในการสนทนา การใช้โต๊ะทำงานร่วมกัน ขนาดของพื้นที่ทำงาน และอื่น ๆ โดยมีระดับความพึงพอใจ คือ ไม่พอใจอย่างมากถึงพอใจอย่างมากหรือแย่มากถึงดีมาก

2.4.2.2 การวัดความพึงพอใจจากมุมมองที่ผู้ใช้อาคารให้ความสำคัญต่อมุมมองต่าง ๆ มักจะวัดผลเป็น 5 ระดับเช่นเดียวกับเทคนิคเบื้องต้น โดยแบ่งเป็นระดับจากไม่สำคัญเป็นอย่างมากถึงสำคัญอย่างมาก

2.4.2.3 การวัดผลทั่วไป ตัวอย่างเช่น คำถามว่า การประเมินผลโดยรวมของท่านที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นอย่างไร โดยให้แสดงผลเป็นเกรดหรือความพึงพอใจของท่านที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่เป็นอย่างไร เช่น มีความพอใจเชิงบวก ไม่มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ เป็นต้น

2.4.2.4 การประเมินผลคุณลักษณะที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบที่สุดของสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวอย่างเช่น ให้อีกตัวอย่างสามคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลเชิงบวกหรือเชิงลบต่องานของคุณมากที่สุด

2.4.2.5 การเปรียบเทียบกับสถานการณ์ดั้งเดิม ตัวอย่างเช่น คำถามว่า คุณอยากกลับไปสถานที่เดิมมากกว่าหรือไม่

นอกจากนี้ ยังมีเทคนิคการทำแบบสอบถามแบบ Work Environment Diagnosis Instrument (WODI Light) ที่ถูกพัฒนาโดย Center for People and Building ประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งคำถามที่ถูกจัดกลุ่มให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและคำถามทั่วไป ซึ่งแต่ละหมวดหมู่ประกอบไปด้วย องค์กรและงาน อาคาร สภาพแวดล้อมการทำงานโดยตรง ความเป็นส่วนตัว สถานที่ทำงาน การจัดจ่อการทำงาน การสื่อสาร พื้นที่เก็บเอกสาร ระบบสารสนเทศ สภาพอากาศภายใน การให้บริการจากภายนอก และประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยแบบสอบถามดังกล่าวใช้การวัดผลเป็น 5 ระดับ (Maarvelved et al., 2009) และยังมีเครื่องมือวัดความพึงพอใจอีกแบบที่จัดทำขึ้นโดย Public Works ประเทศแคนาดา ซึ่งใช้เพื่อวัดความสบายและความพึงพอใจในการทำงานโดยการสำรวจจากผู้ใช้อาคารโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 22 คำถาม ใช้การวัดผลเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามจะเกี่ยวข้องกับมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม 9 มิติ คำตอบของผู้ใช้อาคารจะถูกจัดกลุ่มเมื่อหาค่ามัธยฐานในแต่ละมิติของสิ่งแวดล้อม โดยมิติทางสภาพแวดล้อมที่ทำการวัด ได้แก่ ความสบายของสภาพอากาศ คุณภาพอากาศ เสียงในสำนักงาน ความสะดวกสบายในการใช้พื้นที่ ความเป็นส่วนตัว แสงสว่าง และการควบคุมเสียงในอาคาร

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวไปข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกที่เกี่ยวกับอารมณ์เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสิ่งที่ตนคาดหวังจะเกิดขึ้นเมื่อสามารถตอบสนองในเรื่องนั้น ๆ ได้ ก็จะแสดงออกถึงความพึงพอใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกเกี่ยวกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็มีส่วนตัว เช่น ปัจจัยเรื่องของทัศนคติ ความเชื่อ ความคาดหวัง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ๆ การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการประเมินเพื่อวัดผลความพึงพอใจของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจต่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง โดยวัดผลเป็น 5 ระดับ (Five-Point Scale) คือ ไม่พอใจอย่างมากถึงพอใจอย่างมาก เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละปัจจัย

2.5 กรณีศึกษา บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

2.5.1 ประวัติของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นบริษัทในกลุ่ม ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2550 ภายใต้ชื่อบริษัท ไมเนอร์เอวิเอชั่น จำกัด ด้วยอากาศยาน จำนวน 2 ลำ เริ่มต้นโดยการเป็นแผนกจัดการเที่ยวบินสำหรับผู้ถือหุ้นในบริษัท ไมเนอร์ จำกัด ต่อมาบริษัท ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เพื่อให้บริการอากาศยานเช่าเหมาลำและได้นำเข้าอากาศยาน พลเรือนที่เร็วที่สุดในโลกลำแรก ได้แก่ อากาศยานแบบ Cessna Citation X เข้ามาให้บริการ ในประเทศไทย พร้อมจัดตั้งสถานีการให้บริการภาคพื้นครบวงจร (Fixed Base Operations: FBO) ในปี พ.ศ. 2553 ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

ในปี พ.ศ. 2556 บริษัทฯ ได้ขยายการให้บริการเช่าเหมาลำอากาศยาน โดยจัดหา อากาศยานเพื่อเพิ่มการบริการที่หลากหลาย อาทิ อากาศยาน Gulfstream GV ซึ่งมีห้องโดยสาร กว้างใหญ่มีสมรรถนะการบินที่ดีเยี่ยมสำหรับเส้นทางไกล และอากาศยาน Cessna Citation Bravo เพื่อเป็นอากาศยานพยาบาล (Air Ambulance) ที่มีความคล่องแคล่วทันสมัยพร้อมให้บริการ ด้วยอุปกรณ์การแพทย์ที่ครบครันพร้อมทีมงานแพทย์มืออาชีพ ส่งผลให้บริษัทฯ ได้ก้าวขึ้นเป็นบริษัท ผู้นำในด้านการให้บริการอากาศยานเช่าเหมาลำและการให้บริการภาคพื้นที่สุด สมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทย โดยมีอากาศยานพร้อมให้บริการทั้งหมด 5 ลำและมีการให้บริการภาคพื้นดินแก่ลูกค้า อากาศยานทั่วโลกที่ได้มีการเดินทางขึ้นลง ณ สถานีบริการภาคพื้น (FBO) เป็นจำนวนสูงที่สุด เป็นประวัติการณ์

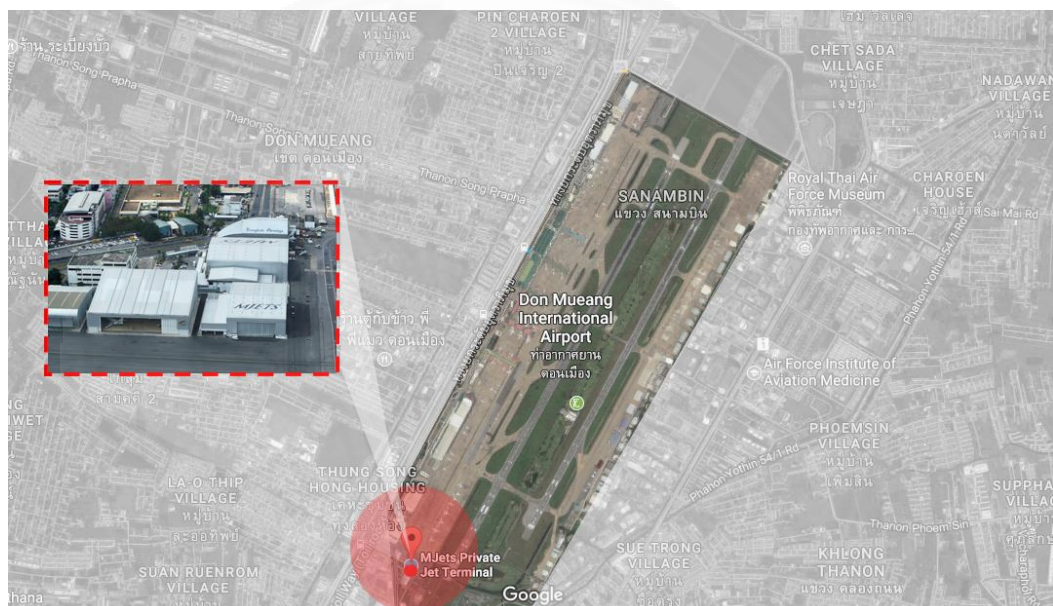
ในปี พ.ศ. 2557 บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้มีการขยายสถานีการให้บริการไปยัง กรุงย่างกุ้ง ประเทศพม่า พร้อมให้บริการครบวงจร เป็นสถานีบริการภาคพื้นครบวงจรแห่งแรกและ แห่งเดียวในประเทศพม่า ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้เป็นสถานีการให้บริการ ภาคพื้นที่สุดแรกของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และอันดับที่สามของโลกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ระดับโลกจาก IS-BAH, IS-BAO และองค์การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในอุตสาหกรรม อากาศยานแห่งยุโรป (EASA)

ในปี พ.ศ. 2559 บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้ย้ายสถานีการให้บริการภาคพื้น ครบวงจรมาจัดตั้งขึ้นที่อาคารท่าอากาศยานส่วนบุคคลแห่งใหม่ พร้อมเลาจ์และโรงเก็บอากาศยาน ส่วนตัวสองโรง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการเลือกให้เป็นสถานีการให้บริการภาคพื้นครบวงจร อันดับหนึ่งของเอเชียและอันดับสี่ของของกลุ่มประเทศในทวีปยุโรป ทวีปเอเชีย ทวีปแอฟริกา และ ทวีปออสเตรเลีย จากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2558 ของ AIN (Aviation International News)

และในเดือนสิงหาคม บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานให้เป็นหน่วยซ่อม 145 จากสำนักงานบริหารองค์การการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) อีกทั้งยังขยายการให้บริการอากาศยาน โดยเพิ่ม Cessna Citation Bravo อีกหนึ่งลำเพื่อขยายการให้บริการของอากาศยานพญาบาล

2.5.2 ทำเลที่ตั้ง

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ตั้งอยู่ที่อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลท่าอากาศยานดอนเมือง เลขที่ 222 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210



ภาพที่ 2.2 ทำเลที่ตั้งบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, ปรับปรุงโดย ผู้วิจัย, 2560.

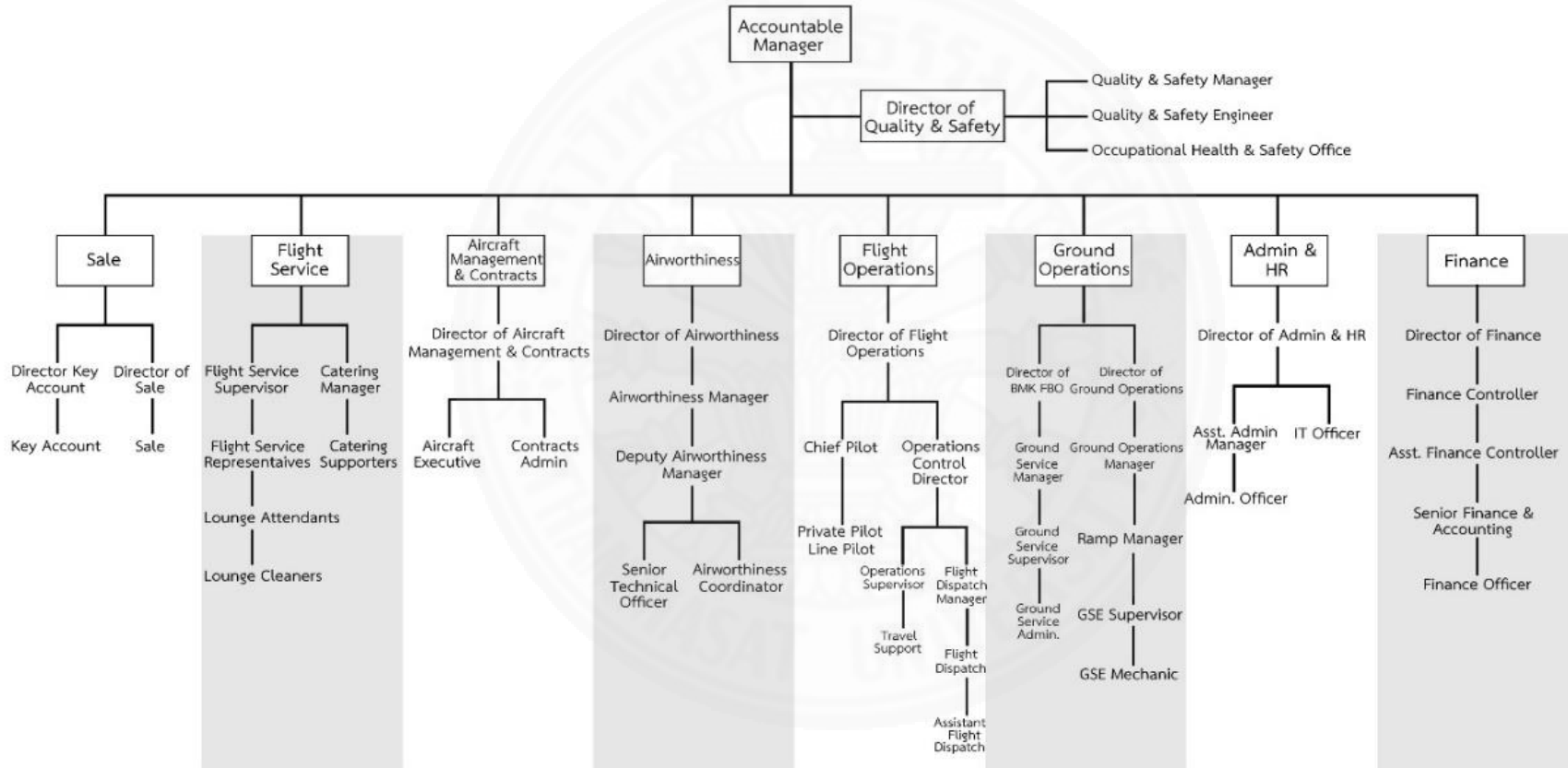
2.5.3 วิสัยทัศน์องค์กร

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ประกอบธุรกิจด้วยปรัชญาที่ว่า “เราบริการลูกค้าทุกคนด้วยมาตรฐานสากลสูงสุด ด้วยความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และความสะดวกสบาย พร้อมด้วยความใส่ใจพิเศษในทุกรายละเอียดของลูกค้า”

2.5.4 โครงสร้างองค์กร

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ประกอบด้วย 9 แผนก ประกอบด้วย พนักงาน จำนวน 160 คน ตามผังโครงสร้างองค์กร ดังภาพ 2.3

Organization Chart MJET Limited



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร (ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560). จาก ผังองค์กร, โดย บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, ปรับปรุงโดย ผู้วิจัย, 2560.

2.5.5 การให้บริการ

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ประกอบด้วยธุรกิจการให้บริการ 5 ธุรกิจบริการ ได้แก่

2.5.5.1 การบริการดูแลผู้โดยสารภาคพื้นและห้องรับรองพิเศษในอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการอากาศยานส่วนบุคคลและได้บุกเบิกบริการอากาศยานอย่างครบวงจร (Fixed Base Operation) แห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย โดยมีศูนย์ปฏิบัติการอยู่ที่สนามบินดอนเมือง อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลของบริษัทฯ ประกอบไปด้วย โรงเก็บเครื่องบินส่วนตัวสองโรง พร้อมห้องรับรองวีไอพีที่สามารถรองรับผู้โดยสารได้มากถึง 70 คน อีกทั้งยังมีห้องห้องประชุมและห้องรับรองส่วนบุคคล เพื่อเป็นส่วนตัวของผู้โดยสารและความสะดวกสบายกับห้องอาบน้ำและห้องแต่งตัวอย่างครบครัน ห้องพักผ่อนพักผ่อน และด่านตรวจคนเข้าเมือง มีบริการรถบัสวีไอพีพาผู้โดยสารไปยังลานจอดอากาศยานโดยทีมงานให้บริการภาคพื้นพร้อมบริการด้านความปลอดภัยที่เหนือระดับ



ภาพที่ 2.4 ห้องรับรองวีไอพี. จาก *World-Class Private Jet Services*, โดย บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, 2560, <http://www.mjets.com/home>.

2.5.5.2 การบริการอากาศยานเช่าเหมาลำ

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ให้บริการเครื่องบินเช่าเหมาลำสำหรับผู้โดยสารระดับไฮเอนด์ที่ต้องเดินทางอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่นักธุรกิจ ตลอดจนดาราสอลิวิดู โดยมีเส้นทางบินทั่วโลกด้วยด้วยอากาศยาน Cessna Citation Bravo, Cessna Citation CJ3, Gulfstream G200, Gulfstream GV และอากาศยานส่วนตัวเร็วที่สุดในโลกอย่าง Cessna Citation X

ตารางที่ 2.3

ข้อมูลการบริการ

อากาศยาน	แบบอากาศยาน	จำนวนที่นั่ง	จำนวนลูกเรือ	ระยะเวลาบินสูงสุด
	Cessna Citation Bravo	7 ที่นั่ง	2 นักบิน	4 ชั่วโมง
	Cessna Citation CJ3	6 ที่นั่ง	2 นักบิน	4 ชั่วโมง
	Cessna Citation X	8 ที่นั่ง	2 นักบิน 1 พนักงานต้อนรับ	4 ชั่วโมง
	Gulfstream 200	8-9 ที่นั่ง	2 นักบิน 1 พนักงานต้อนรับ	5.5 ชั่วโมง
	Gulfstream V	14 ที่นั่ง	2 นักบิน 1-2 พนักงานต้อนรับ	12 ชั่วโมง

หมายเหตุ. จาก *World-Class Private Jet Services*, โดย บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, 2560, <http://www.mjets.com/home>, ปรับปรุงโดยผู้วิจัย, 2560.



ภาพที่ 2.5 พิสัยการให้บริการ. จาก *Range Map*, โดย บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, 2560, <http://www.mjets.com/range-map>.

ทีมงานของบริษัทฯ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการเหล่านี้รวมถึง การอำนวยความสะดวกด้านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากรแบบรวดเร็วพิเศษ และการกำหนด ตารางเวลาตามความต้องการของผู้โดยสาร ผู้โดยสารจึงมั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความไม่สะดวกและความล่าช้ากับการเดินทาง นอกเหนือจากฝูงบินของบริษัทฯ ยังให้บริการจัดหาเครื่องบินเช่าเหมาลำทุกขนาดได้จากพันธมิตรทั่วโลก

2.5.5.3 การบริการอากาศยานพยาบาล

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ให้บริการอากาศยานพยาบาลในการลำเลียงผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาค ด้วยอากาศยานที่ติดตั้งอุปกรณ์ลำเลียงผู้ป่วยที่สมบูรณ์แบบ เพื่อให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานระดับโลก ทำการลำเลียงโดยเครื่องบินและจัดหารถพยาบาลเพื่อลำเลียงผู้ป่วยจากเครื่องบินไปยังโรงพยาบาลทั้งขาไปและขากลับ โดยทีมงานในแต่ละเที่ยวบิน ประกอบด้วย แพทย์ จำนวน 1 คน และพยาบาล จำนวน 2 คน จากโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศไทยซึ่งเป็นเครือข่ายพันธมิตร พร้อมนักบินและผู้ประสานงาน

บนอากาศยานที่มีประสบการณ์ ทำหน้าที่ นอกจากนี้ ยังมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ขั้นสูงที่ทันสมัย ซึ่งสามารถให้การรักษาระบบ ICU บนเครื่องบินได้ พร้อมถังออกซิเจนความจุ 3,500 ลิตร และระบบ Patient Loading Utility System™ (PLUs) ของ Lifeport ที่ช่วยให้การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้มีความปลอดภัย ง่าย และรวดเร็ว



ภาพที่ 2.6 การบริการอากาศยานพยาบาล. จาก Air Ambulance, โดย บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, 2560, <http://www.mjets.com/air-ambulance>.

2.5.5.4 การบริการจัดหาและบริหารจัดการอากาศยาน

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นศูนย์รวมแห่งการบริการครบวงจรสำหรับเจ้าของของเครื่องบินส่วนตัวแห่งเดียวในประเทศไทย ในขณะนี้ บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด มีเครื่องบินภายใต้การบริหารจัดการ ประกอบด้วย Gulfstream G200 และ Gulfstream G550 นอกจากนี้ ประสบการณ์ในการบริหารและให้คำแนะนำในการจัดซื้อเครื่องบิน บริษัทฯ ยังให้บริการรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การปฏิบัติการบิน การจัดหาพนักงาน ลูกเรือและประกัน ตลอดจนการให้เช่าเฮลิคอปเตอร์เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าของการลงทุนด้วย

2.5.5.5 การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

งานซ่อมบำรุงของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐานจากบริษัท Cessna จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการในปี 2010 ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค อีกทั้งยังได้รับการรับรองมาตรฐานหน่วยซ่อม 145 จากสำนักงานบริหารองค์การการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) ในปี 2016 บริษัทฯ ดำเนินการซ่อมบำรุงที่โรงเก็บอากาศยานส่วนตัว 2 โรง

โดยทีมงานช่างซ่อมบำรุงที่มีความเชี่ยวชาญ มากด้วยประสบการณ์ และได้รับความไว้วางใจให้ดูแลอากาศยานของ Gulfstream และ Cessna พร้อมทั้งบริการ AOG (Aircraft on Ground) เพื่อความมั่นใจของท่านตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีขอบเขตการบริการ ได้แก่ การจัดการซ่อมบำรุงอากาศยานอย่างเต็มรูปแบบ สนับสนุนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ควบคุมการบิน โครงสร้างอากาศยานและเครื่องยนต์ของ Cessna และ Gulfstream บริการจัดซื้อชิ้นส่วนประกอบอากาศยานและบริการขนส่ง บริการตรวจซ่อมบำรุง Line, Base และ AOG ตลอด 24 ชั่วโมง ดูแลรายละเอียดส่วนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกและให้บริการทำความสะอาด บริการปรับปรุงซ่อมแซมการตกแต่งภายในและบริการทำสีภายนอก และให้บริการหน่วยซ่อมตามมาตรา 145 จากกรมการบินพลเรือน เลขที่ 455/2553

2.5.6 พื้นที่ประกอบการของบริษัท

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ประกอบด้วยพื้นที่ประกอบการที่สำคัญ 2 ส่วน คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลและโรงจอดอากาศยาน 2 โรง อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลเป็นอาคารสองชั้น

อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลอยู่ชั้น 1 ประกอบด้วย พื้นที่รับรองบุคคลสำคัญหรือ VIP Lounge ขนาด 316 ตารางเมตร พื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกบริการภาคพื้นฝ่ายต้อนรับลูกค้าและพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่จะมาประจำหน้าที่ทุกเวลาที่มีเที่ยวบินผ่านเข้าหรือออกจากอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ชั้น 2 เป็นอาคารสำนักงานขนาด 528 ตารางเมตร ประกอบด้วย ห้องประชุม 4 ห้อง พื้นที่พักผ่อนของลูกค้า พื้นที่ปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหาร แผนกการเงิน แผนกกฎหมาย แผนกบริหารทั่วไป แผนกการขาย แผนกปฏิบัติการภาคพื้นฝ่ายปฏิบัติการซึ่งมีพนักงานประจำตลอด 24 ชั่วโมง และแผนกปฏิบัติการบิน ซึ่งมีพนักงานประจำตลอด 24 ชั่วโมงเช่นกัน พื้นที่ปฏิบัติการส่วนนี้เป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่นอกเขตปฏิบัติการบิน (Landside) โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของพื้นที่ได้รับการว่าจ้างจากบริษัทรักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด (ไทยซีคอม)

โรงจอดอากาศยานส่วนตัว 2 โรง ขนาดรวมกัน 4,744 ตารางเมตร โดยโรงเก็บอากาศยานที่ 1 มีพื้นที่ประกอบการ 1,980 ตารางเมตร และโรงเก็บอากาศยานที่ 2 มีพื้นที่ประกอบการ 2,764 ตารางเมตร โรงเก็บอากาศยานที่ 1 เป็นอาคาร 2 ชั้น ชั้น 1 เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกคุณภาพและความปลอดภัย แผนกบริการอาหารบนอากาศยาน และแผนกปฏิบัติงานภาคพื้นฝ่ายอุปกรณ์บริการภาคพื้น รวมถึงเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของ บริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด พื้นที่ของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด จะครอบคลุมพื้นที่ในการจอดอากาศยาน พื้นที่ปฏิบัติงานของผู้บริหาร ฝ่ายวางแผนซ่อมบำรุง และพื้นที่จัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอากาศยานให้กับบริษัท เอ็มเจ็ท

จำกัด ชั้น 2 เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกคงความสมควรเดินอากาศและพื้นที่ปฏิบัติงานของลูกค้า ในความดูแลของบริษัท ส่วนโรงเก็บอากาศยานที่ 2 เป็นพื้นที่สำหรับจอดอากาศยาน ไม่มีพื้นที่อาคาร สำนักงาน จึงเป็นพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด โดยโรงเก็บอากาศยานทั้ง 2 อาคาร ตั้งอยู่ในเขตปฏิบัติการบิน (Airside) รักษาความปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.7 พื้นที่ประกอบการของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ในปัจจุบัน, ปรับปรุงโดย ผู้วิจัย, 2560.

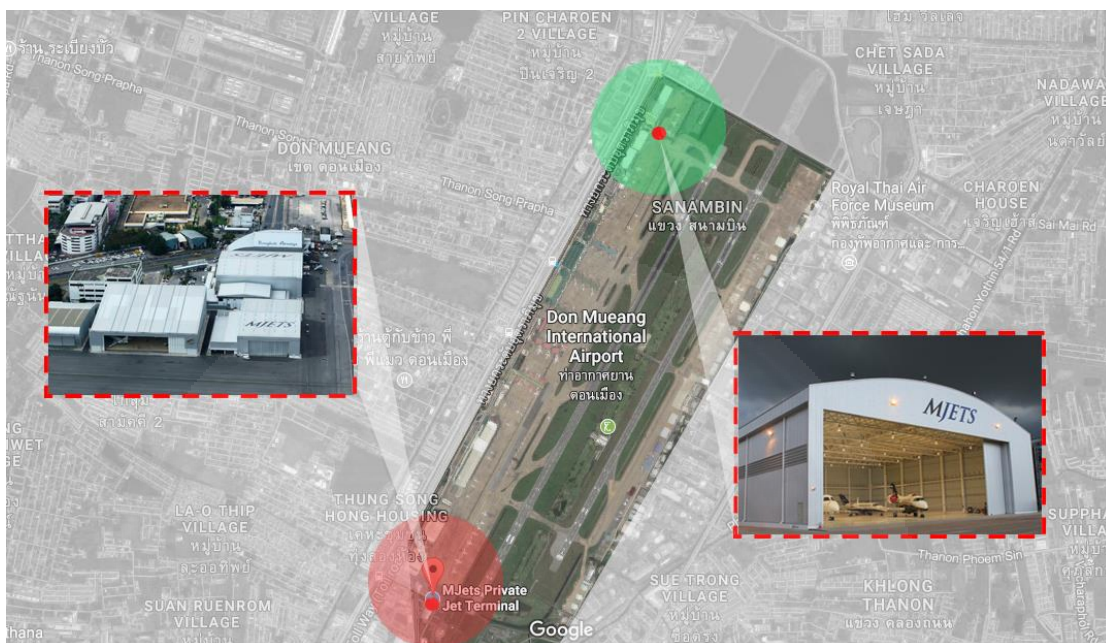
2.5.7 การย้ายสถานที่ประกอบการ

การย้ายสถานที่ประกอบการ แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

2.5.7.1 ข้อมูลสถานที่ประกอบการก่อนย้าย

อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เดิมตั้งอยู่ทางทิศเหนือของท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นอาคารที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดัดแปลงอาคารผู้โดยสารบริเวณห้องรับรองพิเศษทางด้านเหนือที่เคยให้บริการบุคคลพิเศษ (VIP) เพื่อจัดทำเป็นอาคารบริการผู้โดยสารที่มาด้วยอากาศยานส่วนบุคคล โดยภายในอาคารมีการให้บริการตามมาตรฐานด้านพิธีการทางศุลกากร พิธีการตรวจคนเข้าเมือง และพิธีการรักษาความปลอดภัย เพื่อบริการแก่ผู้โดยสารที่บินมาด้วยอากาศยานส่วนบุคคล เพื่อธุรกิจ หรืออากาศยานเช่าเหมาลำขนาดเล็ก บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้สิทธิ์ในการเป็นผู้ประกอบกิจการดังกล่าวด้วยวิธี

ประมวล กำหนดอายุสัญญา 5 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 – 2557 โดยบริษัทฯ ได้เปิดใช้อาคาร
 อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2553



ภาพที่ 2.8 พื้นที่ประกอบการของบริษัท เอ็มเจ็ต จำกัด ทั้งของเดิมและของปัจจุบัน, ปรับปรุงโดย
 ผู้วิจัย, 2560.

พื้นที่ปฏิบัติงานถูกแบ่งออกเป็น 2 เขต ตามลักษณะของการประกอบการ
 คือ พื้นที่นอกเขตปฏิบัติการบิน (Landside) และพื้นที่ในเขตปฏิบัติการบิน (Airside) ร้านค้าและ
 สิ่งอำนวยความสะดวกจะตั้งอยู่ที่พื้นที่นอกเขตปฏิบัติการบิน อาทิ อาคารจอดรถระยะยาว โรงอาหาร
 2 แห่ง ห้องพักผ่อนหรือห้องรับรองสัมภาระ พื้นที่จอดรถนอกอาคาร และจุดรวมพล 2 จุด พื้นที่
 นอกเขตปฏิบัติการบิน เป็นสำนักงานของแผนกบริการภาคพื้นฝ่ายต้อนรับลูกค้า (Ground Services)
 แผนกปฏิบัติการบิน (Flight Operations) ห้องรับรองลูกค้าหรือเก้าอี้ (VIP Lounge)
 ห้องรับประทานอาหารขนาดย่อย (Pantry) ห้องประชุมหลัก (Conference Room) 1 ห้อง
 แผนกบริหารอากาศยาน (Aircraft Management) และสำนักงานผู้บริหาร ซึ่งมีแผนกบริหารทั่วไป
 แผนกการขาย และแผนกซื้อขายอากาศยานอยู่ร่วมกัน

พื้นที่ในเขตปฏิบัติการบินเป็นเขตพื้นที่หวงห้าม ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ
 ใบอนุญาตจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเข้าไปปฏิบัติงาน งานส่วนใหญ่
 ในฝั่งปฏิบัติการบินเป็นงานที่มักจะต้องทำการสัมผัสการปฏิบัติงานกับอากาศยานโดยตรง จึงเป็นที่ตั้ง

ของแผนกบริการภาคพื้นฝ่ายอุปกรณ์บริการภาคพื้น (Ground Service Equipment: GSE) แผนกคงความสมควรเดินอากาศ (Airworthiness) แผนกควบคุมการปฏิบัติการบิน (Operations Control Center) แผนกคุณภาพและความปลอดภัย (Quality and Safety) อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด บริษัทในเครือของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ผู้ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด และเป็นพื้นที่เก็บอุปกรณ์ซึ่งมีการจัดที่พักสำหรับวิศวกรอากาศยานและเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอากาศยานอยู่ในตู้คอนเทนเนอร์แยกออกจากตัวอาคารซึ่งมักจะแออัดในกรณีที่วิศวกรและเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดต้องการพักผ่อนพร้อมกัน มีโรงจอดอากาศยานของบริษัท 2 หลังขนาดเท่ากัน คือ 1,330 ตารางเมตร แผนกหนึ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สัมผัสกับอากาศยานโดยตรงแต่ตั้งอยู่ในเขตปฏิบัติการบิน ได้แก่ แผนกการเงิน (Finance) ซึ่งสร้างความยากลำบากต่อพนักงานในแผนกการเงิน เนื่องจากจำเป็นต้องติดต่อเป็นประจำกับพนักงานในแผนกบริหารทั่วไป แผนกการขาย และแผนกอื่น ๆ ที่สำนักงานตั้งอยู่นอกเขตปฏิบัติการบิน เนื่องจากการเดินทางช่องทางเชื่อมระหว่างเขตปฏิบัติการบินและนอกเขตปฏิบัติการบิน มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น อย่างไรก็ตาม แม้แผนกอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการบินจะมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตปฏิบัติการบินเหมือนกัน แต่ด้วยข้อจำกัดด้านอาคาร ทำให้แต่ละสำนักงานไม่ได้อยู่ในอาคารเดียวกัน รายละเอียดตามผังที่ตั้งของอาคารตามภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 พื้นที่ประกอบการเดิมของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, ปรับปรุงโดย ผู้วิจัย, 2560.

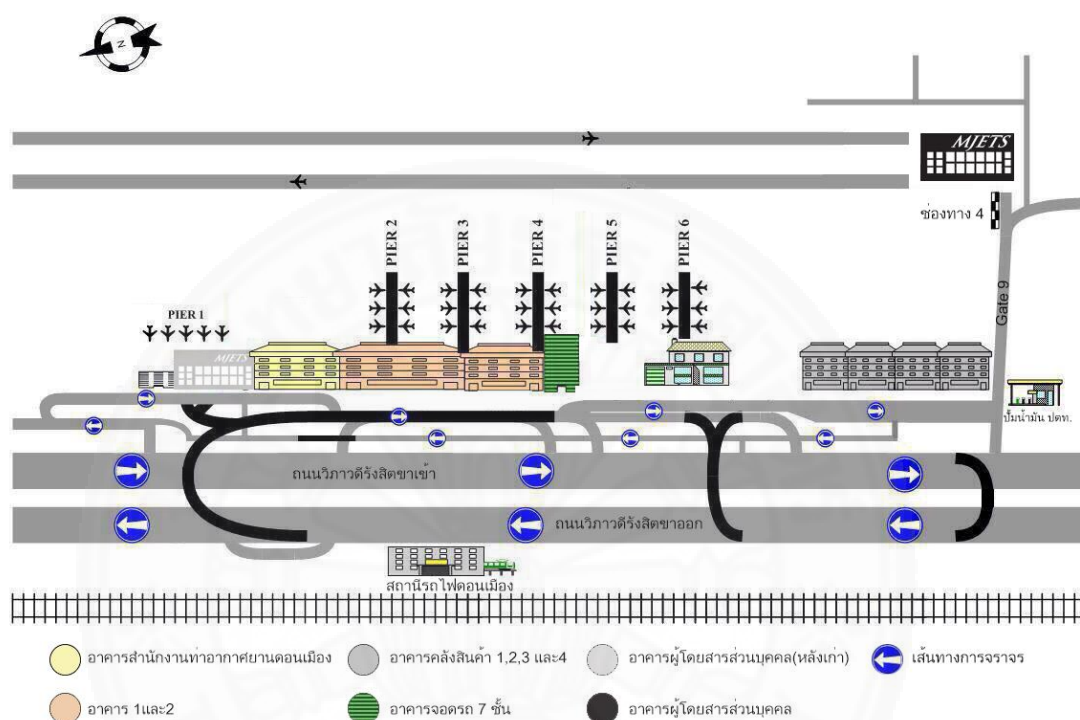
อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลหลังเดิมประกอบด้วยห้องประชุม 3 ห้อง โดยมี 2 ห้องอยู่นอกเขตปฏิบัติการบิน ได้แก่ ห้องประชุมหลัก (Conference Room) สามารถจุคนได้สูงสุด 15 คน ตั้งอยู่ระหว่างห้องพักทานกาแฟ (Pantry) และสำนักงานของแผนกบริหารอากาศยาน ห้องที่ 2 ตั้งอยู่ในเล้าจน์ (Lounge Meeting Room) มักจะสงวนไว้สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอากาศยานและต้องการจัดประชุมขนาดเล็ก สามารถรองรับได้สูงสุด 7 คน อีกห้องประชุมหนึ่งเป็นห้องประชุมที่ตั้งอยู่ในเขตปฏิบัติการบิน (Maintenance Meeting Room) ตั้งอยู่ระหว่างแผนกบริการภาคพื้นและสำนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด สามารถรองรับได้สูงสุด 20 คน

ขณะที่ที่ตั้งของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ตั้งอยู่ที่อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลหลังเดิม พนักงานพบกับความยากลำบากในการใช้บริการที่จอดรถ เนื่องจากพนักงานต้องใช้อาคารจอดรถระยะยาวของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้ร่วมกับพนักงานสายการบินอื่น เป็นอาคาร 2 ชั้น รองรับรถได้ประมาณ 200 คัน ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานที่มีการเคลื่อนที่ของเที่ยวบิน (Flight Movement) ที่ค่อนข้างหนาแน่น มีการหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบินอยู่เสมอเพราะมีเที่ยวบินขาเข้าและออกทุก ๆ 1 ชั่วโมง อาคารจอดรถระยะยาวจึงมีรถจอดอยู่ตลอดเวลา และจะหนาแน่นเป็นพิเศษในช่วงเวลาที่พนักงานจอดรถพร้อมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบิน นอกจากนี้ พนักงานจำเป็นต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในการจอดรถเป็นจำนวนเงิน 1,000 บาทต่อเดือน แม้บริษัทจะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายโดยการชำระให้ครั้งหนึ่งก็ตาม พนักงานยังจำเป็นต้องชำระค่าจอดรถเป็นจำนวนเงิน 500 บาท แต่พนักงานยังคงต้องพบกับความยากลำบากในการหาที่จอดรถอยู่ดี

ในเรื่องของความปลอดภัยในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ มีการกำหนดจุดรวมพลโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ทั้งหมด 5 จุด อยู่นอกเขตปฏิบัติการบิน 2 จุด ต้องใช้ร่วมกับสายการบินอื่นและพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และมีการกำหนดในเขตปฏิบัติการบิน 3 จุด ต้องใช้ร่วมกับสายการบินอื่น โดยมี 2 จุดที่ต้องเดินข้ามเส้นทางจราจรของรถในเขตการบิน ซึ่งเป็นจุดเสี่ยงที่สามารถอันตรายได้

สำหรับพื้นที่กิจกรรม พนักงานสามารถใช้โรงอาหารได้ 2 แห่งร่วมกับพนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานสายการบิน และนักท่องเที่ยว โดยพนักงานประสบปัญหาเรื่องความแออัด เนื่องจากพนักงานมีช่วงเวลาพักกลางวันตรงกันและพื้นที่รับประทานอาหารไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงานและความต้องการใช้งาน นอกจากนี้ โรงอาหารนี้ยังเปิดให้นักท่องเที่ยวและผู้ใช้บริการท่าอากาศยานมารับประทานอาหารได้ เนื่องจากมีราคาถูก จึงทำให้โรงอาหารทั้งสองแห่งมีความแออัดอย่างมาก

ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้เกิดการตัดสินใจย้ายที่ตั้งของสำนักงานจากอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลหลังเดิม ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศเหนือของท่าอากาศยาน มาเป็นทิศใต้ของท่าอากาศยาน ทำให้บริษัทฯ มีพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเองและเพื่อเพิ่มความสะอาดสบายให้กับพนักงานของบริษัทฯ



ภาพที่ 2.10 ปัญหาความแออัดของพื้นที่ประกอบการเดิมของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, ปรับปรุงโดยผู้วิจัย, 2560.

2.5.7.2 การเตรียมการและการจัดเตรียมการย้ายสำนักงาน

การเตรียมการและการจัดเตรียมการย้ายสำนักงาน เริ่มจากการจัดการประชุมการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management) ในวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 โดยการประชุมประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร หัวหน้าแผนกทุกแผนก โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพและความปลอดภัยเป็นผู้ดำเนินการประชุม การประชุมเริ่มด้วยการแจ้งอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับการย้ายสถานประกอบการ ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีการระดมความคิดเพื่อหาวิธีแก้ไขให้กับความเสี่ยงต่าง ๆ และให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมประชุมทุกคนเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.5.7.3 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการย้ายสำนักงานที่ได้รับการระบุ ในที่ประชุม

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการย้ายสำนักงานที่ได้รับการระบุในที่ประชุม ได้แก่ เกิดการรบกวนการปฏิบัติงาน การสูญหายของข้อมูล เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานเนื่องจากพนักงานยังไม่คุ้นเคยกับสำนักงานใหม่ ลูกค้าหรือผู้ขายสินค้าไม่ได้รับการแจ้งเกี่ยวกับที่ตั้งใหม่ของสำนักงาน เอกสาร คู่มือ และการเก็บบันทึกต่าง ๆ ถูกจัดวางไม่ถูกต้อง

2.5.7.4 ภารกิจหลักและความรับผิดชอบในการย้ายสำนักงาน

ภารกิจหลักและความรับผิดชอบในการย้ายสำนักงานมีดังต่อไปนี้

(1) แผนกบริหารทั่วไปและ IT (Department of Administration & IT) ทำการแจ้งวันย้ายสำนักงานที่แน่นอนให้กับแต่ละแผนก โดยจัดทำแผนการย้ายเป็นลายลักษณ์อักษร บริหารจัดการเพื่อให้การย้ายสำนักงานแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อกำหนดของสัญญาเช่า อาคาร ประสานงานกับบริษัทรับขนย้ายเพื่อขนย้ายกล่องเอกสาร เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนประสานงานกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปลี่ยนป้ายสัญลักษณ์ บอกรทางไปอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับที่ตั้งของสำนักงานใหม่ ส่วนเจ้าหน้าที่ IT จะต้องตรวจสอบการทำงานของ Server อินเทอร์เน็ต และสายโทรศัพท์ว่าใช้งานได้ ก่อนถึงวันย้ายสำนักงาน ตรวจสอบระบบความปลอดภัยอัตโนมัติของประตูเข้าออกของสำนักงาน และอาคารก่อนถึงวันย้ายสำนักงาน แก้ไขข้อมูลติดต่อของบริษัทฯ ให้ตรงกับข้อมูลของสำนักงานใหม่ อย่างน้อย 15 วันก่อนวันย้ายสำนักงาน แผนกบริหารทั่วไปจะต้อง

(2) แผนกคุณภาพและความปลอดภัย (Department of Quality and Safety) ต้องทำการแก้ไขเส้นทางอพยพในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและระบุที่ตั้งของจุดรวมพล ประสานงานเพื่อจัดการอบรมเรื่องการอพยพหนีไฟให้กับพนักงานและแจ้งเส้นทางอพยพและจุดรวมพลใหม่ให้กับพนักงาน ตลอดจนจัดหาที่ตั้งที่เหมาะสมของอุปกรณ์ช่วยเหลือเบื้องต้น (First Aid Kit) และเครื่องกระตุกหัวใจ (Automated External Defibrillator: AED)

(3) ทุกแผนกต้องทำการแจ้งลูกค้า ผู้จำหน่ายสินค้า และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการย้ายที่ตั้งสำนักงานและการเปลี่ยนเบอร์ติดต่ออย่างน้อย 7 วันก่อนการย้ายสำนักงาน ทำการแพ็คเอกสารและเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่สามารถแพ็คได้อย่างน้อย 5 วันก่อนการย้ายสำนักงาน ทดสอบการทำงานของอินเทอร์เน็ต เซิร์ฟเวอร์ และโทรศัพท์อย่างน้อย 2 วันก่อนการย้ายสำนักงาน ประสานงานกับแผนกบริหารทั่วไปเพื่อทำการจัดคิวขนย้าย ตลอดจนแก้ไขคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับที่ตั้งของสำนักงานใหม่ภายใน 30 วันหลังการย้ายสำนักงาน

2.5.7.5 สถานที่ประกอบการหลังการย้าย

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้ทำการย้ายสถานประกอบการมายังอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลแห่งใหม่ทางทิศใต้ของท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งการย้ายสถานประกอบการแล้วเสร็จและเริ่มประกอบการอย่างเต็มรูปแบบเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2559

อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลแห่งใหม่ พื้นที่ปฏิบัติงานถูกแบ่งออกเป็น 2 เขตเช่นเดิม แต่มีการปรับที่ตั้งของแผนกให้เหมาะสมกับลักษณะของการประกอบการมากขึ้น ในพื้นที่นอกเขตปฏิบัติการบิน มีการสร้างลานจอดรถและร้านอาหาร 1 แห่ง เป็นของพนักงานบริษัทฯ เอง ลานจอดรถของบริษัทสามารถรองรับได้สูงสุด 100 คัน มีจุดรวมพล 1 จุด สำหรับพนักงานของบริษัทฯ เป็นที่ตั้งสำนักงานของแผนกบริการภาคพื้นฝ่ายต้อนรับลูกค้า (Ground Services) แผนกปฏิบัติการบิน (Flight Operations) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการบิน (Operations Control Center) ซึ่งจำเป็นต้องประสานงานโดยตรงกับแผนกปฏิบัติการบินและจำเป็นต้องติดตามสถานะของอากาศยานตลอดทั้งเที่ยวบิน สำนักงานของฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการบินจึงถูกออกแบบให้มีหน้าต่างขนาดใหญ่เพื่อมองเห็นลานจอดอากาศยาน มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติการบินเช่นกัน แผนกการเงิน (Finance) ได้ถูกย้ายมาอยู่นอกเขตปฏิบัติการบินเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการประสานงานกับแผนกบริหารทั่วไป (Administration) แผนกบริหารอากาศยาน (Aircraft Management) และสำนักงานผู้บริหาร ซึ่งมีแผนกบริหารทั่วไป แผนกการขาย และแผนกซื้อขายอากาศยาน

สำหรับเขตปฏิบัติการบินซึ่งเป็นเขตพื้นที่หวงห้าม เป็นที่ตั้งของแผนกบริการภาคพื้นฝ่ายอุปกรณ์บริการภาคพื้น (GSE) แผนกคงความสมควรเดินอากาศ (Airworthiness) แผนกคุณภาพและความปลอดภัย (Quality and Safety) และเป็นที่ตั้งของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด บริษัทในเครือของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ผู้ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัทฯ มีการขยายพื้นที่เก็บอุปกรณ์เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีพื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น มีการจัดสรรห้องสำหรับพักผ่อนของวิศวกรอากาศยาน และจัดหาคอมพิวเตอร์และชั้นวางคู่มือซ่อมบำรุงอากาศยาน เพื่อให้วิศวกรอากาศยานได้ค้นคว้าข้อมูลอ้างอิงเพื่อประกอบการซ่อมบำรุงอากาศยาน มีการสร้างโรงจอดอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ขึ้น 2 หลัง โดยโรงที่ 1 มีขนาด 1,980 ตารางเมตร และโรงที่ 2 มีขนาด 2,764 ตารางเมตร นอกจากนี้ ยังมีสายการบินที่มีอากาศยานขนาดใหญ่แต่ไม่มีที่จอดจำเป็นต้องทำการซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทฯ ก็เปิดให้มีการเข้าพื้นที่โรงจอดอากาศยานระยะยาวเพื่อเป็นการสร้างรายได้อีกทางหนึ่งของบริษัทฯ เช่นกัน

ภายในอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล มีการจัดทำห้องรับรองลูกค้าหรือเล้าจน์ (VIP Lounge) ที่มีขนาดใหญ่และมีความหรูหรามากขึ้น มีห้องประชุมเพิ่มมากขึ้นเป็น 6 ห้อง ได้แก่ 1) ห้อง WEH รองรับได้สูงสุด 50 คน ด้วยขนาดของห้องประชุมที่มีขนาดใหญ่ บริษัทฯ ได้มีการทำข้อตกลงร่วมกันกับบริษัท SOFEMA Aviation Services จำกัด ในการใช้ห้อง WEH เพื่อจัดอบรมให้กับลูกค้าของบริษัท SOFEMA จำกัด โดย SOFEMA สามารถใช้ห้องโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด สามารถเข้าร่วมอบรมได้ฟรีตามจำนวนในข้อตกลง 2) ห้อง KCS รองรับได้สูงสุด 1 คน 3) ห้อง MCL รองรับได้สูงสุด 10 คน 4) Meeting Room รองรับได้สูงสุด 15 คน ขณะนี้เปิดให้เข้าเป็นสำนักงานของบริษัทผู้ผลิตอากาศยานแห่งหนึ่ง 5) Lounge Meeting Room รองรับได้สูงสุด 20 คน สำหรับเขตปฏิบัติการบินมีห้องประชุม 2 ห้อง 1) ห้องประชุมย่อยที่แผนก Quality and Safety รองรับได้สูงสุด 10 คน และ 2) ห้องประชุมย่อยที่ MJets Maintenance รองรับได้สูงสุด 10 คน นอกจากนี้ ยังมีการจัดพื้นที่บริการที่จอดรถซึ่งสามารถรองรับได้ 100 คัน ไม่มีค่าใช้จ่ายในการจอดรถใดๆทั้งสิ้น

ในเรื่องของความปลอดภัยในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ มีการกำหนดจุดรวมพลใหม่ตามคำแนะนำจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 จุด อยู่นอกเขตปฏิบัติการบิน 2 จุด นอกเขตปฏิบัติการบิน 1 จุด เป็นของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เท่านั้น อยู่ในบริเวณอาคารจอดรถ ไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับสายการบินอื่น เขตปฏิบัติการบิน 1 จุด ที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดให้ใช้ร่วมกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สยามแลนด์ และคิงเพาเวอร์ โดยไม่ต้องเดินข้ามเส้นทางจราจรของรถในเขตการบิน

สำหรับพื้นที่กิจกรรม พนักงานสามารถใช้โรงอาหารได้ 1 แห่ง เป็นของพนักงานเอง มีพื้นที่รับประทานอาหารที่เพียงพอต่อจำนวนพนักงานและความต้องการใช้งาน

ตารางที่ 2.4

ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่

รายละเอียด	อาคารหลังเก่า	อาคารหลังใหม่
จำนวนพนักงาน	จำนวน 160 คน	จำนวน 160 คน
พื้นที่สำนักงาน	480 ตารางเมตร	528 ตารางเมตร
เสาจัน	200 ตารางเมตร	316 ตารางเมตร
ที่ตั้งสำนักงานของแต่ละแผนก	<p>นอกเขตปฏิบัติการบิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผนกบริการภาคพื้น ฝ่ายต้อนรับลูกค้า - แผนกปฏิบัติการบิน - ห้องรับประทานอาหาร ขนาดย่อย - แผนกบริหารอากาศยาน และสำนักงานผู้บริหาร ซึ่งมีแผนกบริหารทั่วไป แผนกการขาย และ แผนกซื้อขายอากาศยาน - เขตปฏิบัติการบิน - แผนกการเงิน - แผนกคุณภาพและ ความปลอดภัย - แผนกความสมควร เดินอากาศ - แผนกปฏิบัติการภาคพื้น ฝ่ายอุปกรณ์ - บริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทน แนนซ์ จำกัด - แผนกปฏิบัติการภาคพื้น 	<ul style="list-style-type: none"> - นอกเขตปฏิบัติการบิน - แผนกบริการภาคพื้น ฝ่ายต้อนรับลูกค้า - แผนกปฏิบัติการบิน - แผนกการเงิน - แผนกบริหารอากาศยาน และสำนักงานผู้บริหาร ซึ่ง มีแผนกบริหารทั่วไป แผนก การขาย และแผนกซื้อขาย อากาศยาน - ศูนย์ปฏิบัติการฝึกอบรม - แผนกปฏิบัติการภาคพื้น - ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการ บิน - เขตปฏิบัติการบิน - แผนกคุณภาพและความ ปลอดภัย - แผนกความสมควร เดินอากาศ - แผนกปฏิบัติการภาคพื้น ฝ่ายอุปกรณ์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่

รายละเอียด	อาคารหลังเก่า	อาคารหลังใหม่
	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติการบิน - ห้องเก็บอุปกรณ์และห้องพักรักษาตัวนักบิน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด - ห้องเก็บอุปกรณ์ - ห้องสมุดทางเทคนิค - ห้องพักรักษาตัวนักบิน
โรงจอดอากาศยาน	2 โรง โรงที่ 1 – 1,330 ตารางเมตร โรงที่ 2 – 1,330 ตารางเมตร	2 โรง โรงที่ 1 – 1,980 ตารางเมตร โรงที่ 2 – 2,764 ตารางเมตร
สิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องประชุม 3 ห้อง โดย 2 ห้อง นอกเขตปฏิบัติการบิน และ 1 ห้อง ในเขตปฏิบัติการบิน - ห้องประชุมหลัก 15 คน - ห้องประชุม Lounge 7 คน - ห้องประชุมของบริษัท เอ็มเจ็ท เมนเทนแนนซ์ จำกัด 20 คน 	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องประชุม 7 ห้อง โดยแบ่งเป็นในเขตปฏิบัติการบินและนอกเขตปฏิบัติการบิน - นอกเขตปฏิบัติการบิน มี 4 ห้อง ได้แก่ - ห้อง WEH รองรับได้สูงสุด 50 คน บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ได้มีการทำข้อตกลงกับบริษัท SOFEMA จำกัด โดย SOFEMA สามารถใช้ห้องโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด สามารถเข้าร่วมอบรมได้ฟรี

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่

รายละเอียด	อาคารหลังเก่า	อาคารหลังใหม่
		<ul style="list-style-type: none"> - ห้อง KCS รองรับได้สูงสุด 15 คน - ห้อง MCL รองรับได้สูงสุด 10 คน - Meeting Room 2 (ขณะนี้เปิดให้เช่าเป็นสำนักงานของบริษัทผู้ผลิตอากาศยานแห่งหนึ่ง) รองรับได้สูงสุด 15 คน - ห้องประชุม Lounge รองรับได้สูงสุด 20 คน - ในเขตปฏิบัติการบิน มี 2 ห้อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ห้องประชุมย่อยที่แผนก Quality and Safety รองรับได้สูงสุด 10 คน - ห้องประชุมย่อย MJets Maintenance รองรับได้สูงสุด 10 คน

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่

รายละเอียด	อาคารหลังเก่า	อาคารหลังใหม่
พื้นที่จอดรถ	<ul style="list-style-type: none"> - อาคารจอดรถระยะยาวของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้ร่วมกับพนักงาน สายการบินอื่น เป็นอาคาร 2 ชั้น รองรับรถได้ประมาณ 400 คัน - พนักงานต้องเสียค่าบริการจอดรถเดือนละ 1,000 บาท (บริษัทออกให้ครึ่งหนึ่ง) - อาคารจอดรถใช้ร่วมกับพนักงานสายการบิน ชั้นประหยัดที่มีเที่ยวบินขาเข้าและออกทุก ๆ 1 ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีลานจอดรถเป็นของตัวเอง รองรับได้สูงสุด 100 คัน
จุดรวมพลกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้	<ul style="list-style-type: none"> - นอกเขตปฏิบัติการบิน 2 จุด ที่บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดใช้ร่วมกับสายการบินอื่น - เขตปฏิบัติการบิน 3 จุด ที่บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดใช้ร่วมกับสายการบินอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - นอกเขตปฏิบัติการบิน 1 จุด เป็นของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เท่านั้น - เขตปฏิบัติการบิน 1 จุด ที่บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดใช้ร่วมกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สยามแลนด์ และคิงเพาเวอร์ โดยไม่ต้อง

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ข้อมูลเปรียบเทียบอาคารหลังเก่าและหลังใหม่

รายละเอียด	อาคารหลังเก่า	อาคารหลังใหม่
	โดยมี 2 จุดที่ต้องเดินข้าม เส้นทางจราจรของรถ ในเขตการบิน ซึ่งเป็น อันตราย	เดินข้ามเส้นทางจราจรของ รถในเขตการบิน ซึ่งเป็น อันตราย
พื้นที่กิจกรรม	- มี Canteen 2 แห่ง ใช้ร่วมกับพนักงานของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พนักงาน สายการบิน และ นักท่องเที่ยว มีปัญหา เรื่องความแออัด	- มี Canteen ขนาดเล็ก 1 แห่ง เป็นของตัวเอง
ห้องพักนักบิน	มี	มี
การเข้าถึงโดยรถยนต์ สาธารณะ	สามารถเข้าถึงได้โดย รถสาธารณะที่ผ่านถนนวิภาวดี รังสิต	สามารถเข้าถึงได้โดย รถสาธารณะที่ผ่านถนนวิภาวดี รังสิต
จำนวนอากาศยาน	6 ลำ	6 ลำ
จำนวนธุรกิจ	5 ธุรกิจ	5 ธุรกิจ
โครงสร้างองค์กร	คงเดิม	คงเดิม

หมายเหตุ. โดย ผู้วิจัย, 2560.

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด
เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล
เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1.1.1 ผู้จัดการอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง
บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

3.1.1.2 พนักงานผู้ใช้งานอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยาน
ดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด จำนวน 160 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1.2.1 ผู้จัดการอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง
บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยให้การสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบและ
การบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้จัดการอาคารทางอีเมล

3.1.2.2 พนักงานผู้ใช้งานอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยาน
ดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด จำนวน 160 ราย โดยทำการสำรวจความพึงพอใจจากพนักงาน
ด้วยการแจกแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามพนักงานผู้ใช้งานอาคาร

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจจากพนักงานผู้ใช้งานอาคาร ผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยสร้างข้อคำถาม แบบเลือกตอบหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Question) แบบประมาณค่า (Rating Scales) และแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล เป็นคำถามแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบเลือกตามข้อเท็จจริง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้งานอาคารที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและประสิทธิภาพด้านการใช้งานอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scales) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจ

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่รู้สึกทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจะได้มาจากผลรวมเฉลี่ยของผู้ที่ให้คะแนนในระดับ 4 และ 5

ตอนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรอาคารของอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นคำถามปลายเปิด

3.2.2 แบบสอบถามผู้จัดการอาคาร

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลรูปแบบและการบริหารทรัพยากรอาคารของโครงการในด้านต่าง ๆ จากผู้จัดการอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการบริหารทรัพยากรอาคาร โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้จัดการอาคารทางอีเมล

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการการหาค่าความตรงโดยทำการหาค่าความสัมพันธ์กับความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย เพื่อพิจารณาว่าคำถาม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้ามีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น +1 ถ้าไม่สอดคล้องจะให้ค่าเป็น -1 ถ้าไม่แน่ใจจะให้ค่าเป็น 0 แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Congruence) มาคำนวณหาค่าดัชนีแล้วเลือกคำถามที่มีค่าความสอดคล้องดัชนี ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2551) จึงถือว่าเครื่องมือมีคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา ที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้จริงได้ ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) มีค่า อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงยอมรับได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา จึงสามารถ นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถามกับ กลุ่มที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลไปวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยการ คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538) ซึ่งในการวิจัยนี้ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ว่าค่าที่ได้ ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะพิจารณาได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach เท่ากับ .934 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคำตอบที่สอดคล้องกับจุดประสงค์ได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ที่สามารถอ้างอิงได้หรือเป็นผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการวิจัย

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยเน้นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ (1) ทำการศึกษารูปแบบและ การบริหารทรัพยากรอาคารของโครงการในด้านต่าง ๆ จากผู้จัดการอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยการส่งแบบสอบถามทางอีเมล และ (2) สัมภาษณ์ความพึงพอใจจากพนักงานผู้ใช้งานอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด จำนวน 160 ราย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และทำการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลพื้นฐานกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance: ANOVA) สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ผู้จัดการอาคาร ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากผู้จัดการอาคาร

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท ตลอดจนประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคาร ซึ่งได้จากการสำรวจกายภาพของอาคาร โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

4.2 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

4.3 ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งได้จากการนำแบบสอบถามไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานอาคารซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด จำนวน 160 คน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพอาคารและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด โดยผู้วิจัยทำการตั้งสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลพื้นฐานกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance: ANOVA)

4.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคาร

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางกายภาพของอาคาร

รูปแบบอาคาร	เป็นอาคารสำนักงานประกอบกิจการธุรกิจการบิน โดยดำเนินอากาศแบบไม่ประจำ ประกอบด้วย อาคาร 2 หลัง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยานที่หนึ่งและโรงจอดอากาศยานที่สอง และมีที่จอดรถบริการสำหรับพนักงานและผู้โดยสารที่มาใช้บริการ (เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน))
-------------	--

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางกายภาพของอาคาร

ขนาดอาคาร	อาคารตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 5 ไร่ พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนแรก คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยพื้นที่สำนักงานและเล้าจัน ขนาด 844 ตารางเมตร พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนที่สอง คือ โรงจอดอากาศยานที่สอง ซึ่งเป็นอาคารอยู่ติดกับอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล สำหรับจอดอากาศยานและเพื่อทำการซ่อมบำรุงเพียงอย่างเดียว ขนาด 2,764 ตารางเมตร และ พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนที่สาม คือ โรงจอดอากาศยานที่หนึ่ง สำหรับจอดอากาศยาน ทำการซ่อมบำรุง และมีพื้นที่อาคารสำนักงาน ขนาด 1,980 ตารางเมตร
อายุอาคาร	ปัจจุบัน โครงการมีอายุประมาณ 1 ปี เปิดใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2559
ระบบสาธารณูปโภค	บริษัทมีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานประกอบด้วยระบบไฟฟ้า ประปา เป็นต้น
ระบบสาธารณูปการ	มีส่วนหย่อมขนาดเล็กรอบ ๆ อาคาร
สิ่งอำนวยความสะดวก	ลานจอดรถ ห้องพักรู้อเร็ว ห้องรับประทานอาหาร โรงอาหาร ห้องประชุม เป็นต้น

จากตารางที่ 4.1 พบว่าอาคารสำนักงาน 2 หลัง แบ่งออกพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยานที่หนึ่ง และโรงจอดอากาศยานที่สอง ก่อสร้างแล้วเสร็จพร้อมกัน ทุกอาคารเปิดใช้พร้อมกัน มีระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานร่วมกัน อาคารไม่มีระบบสาธารณูปการของอาคาร มีเพียงสวนหย่อมขนาดเล็กอยู่รอบ ๆ อาคาร โดยอยู่ภายในพื้นที่ของบริษัท สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารมีเพียงโรงอาหารขนาดเล็กภายในอาคารสำหรับพนักงาน ส่วนภายนอกอาคารมีที่สูบบุหรี่และที่จอดรถที่ไม่ต้องเสียค่าบริการ พื้นที่ของบริษัทเป็นลักษณะพื้นที่ส่วนตัว บุคคลภายนอกไม่สามารถเข้ามาในพื้นที่ได้ ในการเข้าพื้นที่จะต้องเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการและพนักงานเท่านั้น โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำด้านหน้าของอาคาร



ภาพที่ 4.1 ตำแหน่งที่ตั้งอาคาร, ปรับปรุงโดย ผู้วิจัย, 2561.



ภาพที่ 4.2 พื้นที่ส่วนหน้าอาคารบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด (พื้นที่ 1), โดย ผู้วิจัย, 2561.



ภาพที่ 4.3 พื้นที่ส่วนอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคลและสำนักงาน (พื้นที่ 2), โดย ผู้วิจัย, 2561.



ภาพที่ 4.4 พื้นที่โรงจอดอากาศยานที่ 1 และ 2 (พื้นที่ 3 - 4), โดย ผู้วิจัย, 2561.

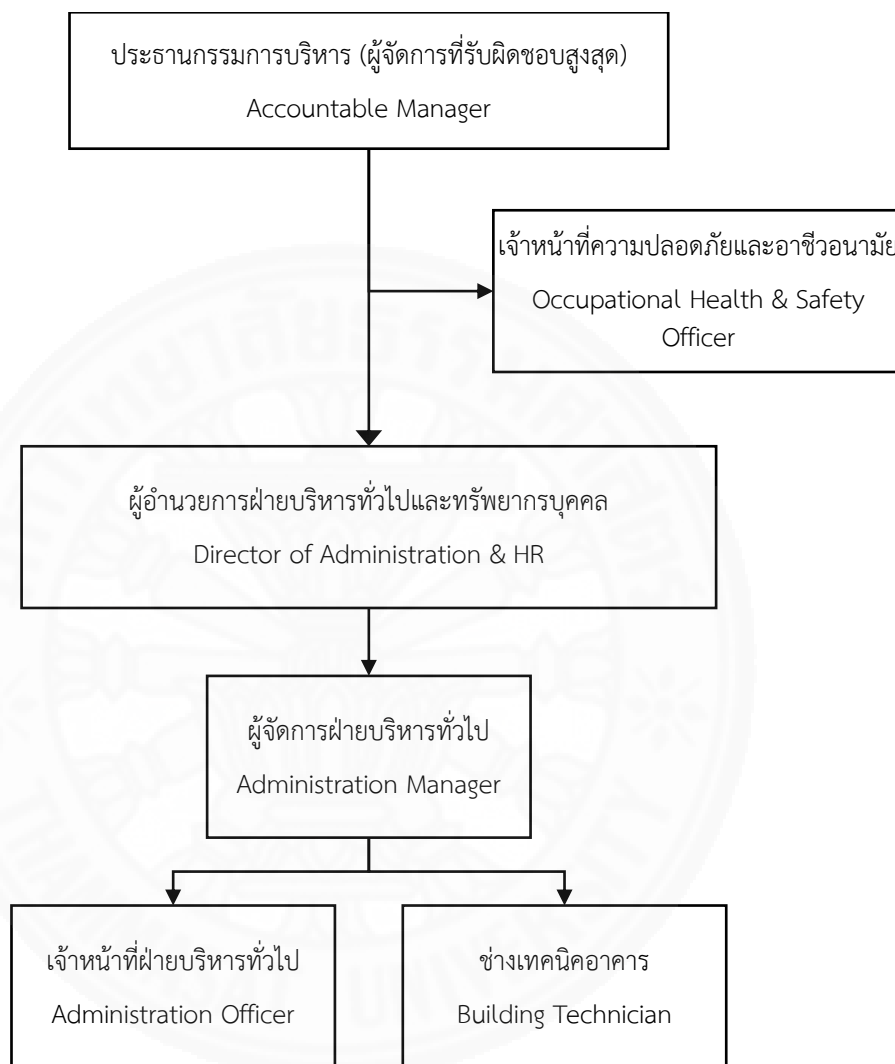


ภาพที่ 4.5 พื้นที่ส่วนอาคารสำนักงาน (พื้นที่ 5), โดย ผู้วิจัย, 2561.

4.2 การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท

บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นอาคารสำนักงานประกอบกิจการธุรกิจการบิน โดยดำเนิน อากาศแบบไม่ประจำ ประกอบด้วยอาคาร 2 หลัง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรก คือ อาคาร ผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยานที่หนึ่ง และโรงจอดอากาศยานที่สอง มีการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัทโดยแผนกบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคล และมีเจ้าหน้าที่

ความปลอดภัยเป็นผู้ตรวจสอบระบบและสภาพอาคาร ให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัยและอาชีวอนามัย



ภาพที่ 4.6 ผังการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, จาก ผังองค์กร, โดยบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด, 2561, ปรับปรุงโดยผู้วิจัย, 2561.

จากภาพที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด มีการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัทโดยแผนกบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 1 คน เป็นผู้รับเรื่องกรณีผู้ใช้อาคารประสบปัญหาหรือข้อบกพร่องจากการใช้อาคาร ช่างเทคนิคอาคาร จำนวน 1 คน เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 1 คน คอยกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป และช่างเทคนิคอาคาร โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ให้การอนุมัติ และรายงานตรงต่อประธานกรรมการบริหาร

ตารางที่ 4.2

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทดำเนินงานบริการสนับสนุน

งาน	อาคารผู้โดยสาร อากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานบริการอาคาร			
งานรักษา ความสะอาด	มีแม่บ้านประจำการ จำนวน 5 คน - ส่วนเล้าจันมีแม่บ้าน ทั้งหมด 3 คน โดยแบ่งเป็นกะ ๆ ละ 1 คน ต่อ 8 ชั่วโมง - ส่วนชั้นหนึ่งของ อาคารมีแม่บ้านดูแล 1 คน - ส่วนชั้นสองของ อาคารมีแม่บ้านดูแล 1 คน	- มีแม่บ้านประจำการ จำนวน 2 คน - ส่วนอาคารสำนักงาน มีแม่บ้าน 1 คน ซึ่ง ทำงานเฉพาะกะ กลางวัน มีระยะเวลา การทำงานอยู่ระหว่าง 7.00 – 16.00 น. รวม 8 ชั่วโมงการทำงาน และพัก 1 ชั่วโมง - ส่วนโรงจอดอากาศ ยานที่ 1 มีแม่บ้าน ทั้งหมด 1 คน ซึ่ง รับผิดชอบทั้งโรงจอด อากาศยาน 1 และ 2 พนักงานทำงานเฉพาะ กะกลางวันเท่านั้น มีระยะเวลาการ ทำงานอยู่ระหว่าง 8.00 – 17.00 น. รวม 8 ชั่วโมงการทำงาน และพัก 1 ชั่วโมง	มีแม่บ้านประจำการ จำนวน 1 คน ซึ่ง รับผิดชอบทั้งโรงจอด อากาศยาน 1 และ 2 ทำงานเฉพาะกะกลางวัน รวม 8 ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทดำเนินงานบริการสนับสนุน

งาน	อาคารผู้โดยสาร อากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานรักษา ความ ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวน 6 คน เป็นผู้รับเหมาจาก บริษัท SeCom ประจำหน้าที่ในส่วนหน้าประตูทางเข้าที่รถผ่านเข้าออก 1 คน ทางเข้าสำนักงาน 1 คน ในสำนักงาน 1 คน ตลอด 24 ชั่วโมงแบ่งเป็นกะกลางวัน 3 คน และกะกลางคืน 2 คน และหมุนเวียนกันหยุดพัก - มีกล้อง CCTV ติดตั้งรอบอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เขตปฏิบัติการบินมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด ประจำอยู่ที่ประตูทางเข้าเขตปฏิบัติการบิน 1 คน และเจ้าหน้าที่สนับสนุน 2 คน ประดู 2 คน ตลอด 24 ชั่วโมง - มีกล้อง CCTV ติดตั้งรอบอาคาร 	
งานกำจัดขยะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีถังขยะตามจุดต่าง ๆ - มีถังขยะตามโต๊ะทำงานของแต่ละคน โดยแม่บ้านตามจุดต่างๆทำหน้าที่เก็บรวบรวมขยะวันละ 1 ครั้ง นำไปรวมที่จุดเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - มีถังขยะตามจุดต่าง ๆ - มีถังขยะตามโต๊ะทำงานของแต่ละคน โดยแม่บ้านตามจุดต่างๆทำหน้าที่เก็บรวบรวมขยะวันละ 1 ครั้ง นำไปรวมที่จุดเดียว 	<ul style="list-style-type: none"> - มีถังขยะตามจุดต่าง ๆ โดยแม่บ้านตามจุดต่าง ๆ ทำหน้าที่เก็บรวบรวมขยะวันละ 1 ครั้ง นำไปรวมที่จุดเดียว

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทด้านงานบริการสนับสนุน

งาน	อาคารผู้โดยสาร อากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานดูแลรักษา สวนและพื้นที่ โดยรอบ	มีส่วนขนาดเล็กและต้นไม้ปลูกอยู่บริเวณนอกเขตปฏิบัติการบิน ซึ่งไม่มีพนักงาน ที่ถูกกำหนดให้ดูแลประจำ		
งานบริการสำนักงาน			
งานต้อนรับ	มีพนักงานต้อนรับ ส่วนบริเวณด้านหน้า ซึ่งเป็นพนักงานในแผนก Fixed Base Operations (FBO) ทำหน้าที่ต้อนรับ ผู้โดยสารหรือผู้มาติดต่อ	ไม่มีพนักงานต้อนรับ	ไม่มีพนักงานต้อนรับ
งาน ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร	ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร โดยติดประกาศ หน้าห้อง Canteen	ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร โดยติดประกาศ หน้าห้องแผนก Quality and Safety	ไม่มีพื้นที่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร
งานจัดเก็บ เอกสาร	แต่ละฝ่ายจะมีพื้นที่หรือ ตู้สำหรับจัดเก็บเอกสาร	แต่ละฝ่ายจะมีพื้นที่หรือ ตู้สำหรับจัดเก็บเอกสาร	ไม่มีพื้นที่จัดเก็บเอกสาร
งาน งบประมาณ	งบประมาณของแต่ละฝ่ายจะถูกกำหนดโดยผู้อำนวยการของแต่ละฝ่ายเป็น ประจำทุกปี และงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติจะทำการแจ้งไปยังผู้อำนวยการ ฝ่ายโดยตรง		
คุณภาพการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่	มีการจัดอบรมพนักงานผู้ให้บริการตามข้อกำหนดด้านการทำงานของบริษัท (Standard Operating Produce: SOP) ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของ หน่วยงานด้านการบิน โดยมีการจัดอบรมทุก 1 ปี หรือ 2 ปี ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข การฝึกอบรม มีหน่วยงาน Quality Assurance เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ การให้บริการ		

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรอาคารดำเนินงานสนับสนุนและงานบริการสำนักงานอาคารของอาคารทั้ง 3 ส่วน มีส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คือ งานดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ งานกำจัดขยะ งานงบประมาณ และงานคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่ ส่วนงานที่ต่างกัน คือ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานต้อนรับ งานประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และงานจัดเก็บเอกสาร ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากส่วนปฏิบัติการบินเป็นพื้นที่เฝ้าระวังสูงและไม่ได้มีผู้มาใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และส่วนนอกเขตปฏิบัติการบินซึ่งเป็นพื้นที่รับบริการลูกค้า 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.3

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทดำเนินงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคาร

งาน	อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานระบบสุขาภิบาล-ประปา	<ul style="list-style-type: none"> - ช่างประจำอาคาร ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ ประปา ถึงเก็บน้ำ - บริษัทไม่มีการกำหนด แผนการตรวจสอบระบบประปา และถึงน้ำสำรองประจำ - หากมีการแจ้งชำรุด ช่างจะเข้ามา ตรวจสอบซ่อมแซม 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่างประจำอาคาร ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ ประปา - บริษัทไม่มีการกำหนด แผนการตรวจสอบระบบประปา และถึงน้ำสำรองประจำ - หากมีการแจ้งชำรุด ช่างจะเข้ามา ตรวจสอบซ่อมแซม 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่างประจำอาคาร ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ ประปา - บริษัทไม่มีการกำหนด แผนการตรวจสอบระบบประปา และถึงน้ำสำรองประจำ - หากมีการแจ้งชำรุด ช่างจะเข้ามา ตรวจสอบซ่อมแซม
งานระบบสุขาภิบาล-การจัดการน้ำเสีย	ช่างประจำอาคารตรวจสอบการจัดการน้ำเสียเดือนละ 1 ครั้ง ทำการสูบล้างปลักและตัดไขมันทุก 3 เดือน หรือพบว่าเต็ม $\frac{3}{4}$ ของถัง	ช่างประจำอาคารตรวจสอบการจัดการน้ำเสียเดือนละ 1 ครั้ง ทำการสูบล้างปลักและตัดไขมันทุก 3 เดือน หรือพบว่าเต็ม $\frac{3}{4}$ ของถัง	ช่างประจำอาคารตรวจสอบการจัดการน้ำเสียเดือนละ 1 ครั้ง ทำการสูบล้างปลักและตัดไขมันทุก 3 เดือน หรือพบว่าเต็ม $\frac{3}{4}$ ของถัง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทดำเนินงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคาร

งาน	อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานระบบ ปรับอากาศ	- พื้นที่ส่วนต้อนรับเปิด ทุกวัน 24 ชม. - พื้นที่สำนักงานเปิดวัน ธรรมดา ตามเวลา การทำงานปกติของ พนักงาน ไม่ได้ กำหนดเวลาการเปิด ประจำ หรือประมาณ ช่วง 09.00 – 18.00 น. หรืออาจเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับเวลาเข้างาน ของพนักงาน	- พื้นที่ส่วนโรงจอด อากาศยานที่ 1 ไม่มี ระบบปรับอากาศ - พื้นที่สำนักงานเปิดวัน ธรรมดา ตามเวลาการ ทำงานปกติของ พนักงาน ไม่ได้ กำหนดเวลาการเปิด ประจำหรือประมาณ ช่วง 08.00 – 17.00 น. หรืออาจเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับเวลาเข้างาน ของพนักงาน	- พื้นที่ส่วนโรงจอด อากาศยานที่ 2 ไม่มีระบบปรับอากาศ
งานระบบ แสงสว่าง	- พื้นที่ส่วนต้อนรับเปิด ทุกวัน 24 ชม. - พื้นที่สำนักงานเปิดวัน ธรรมดา ตามเวลาการ ทำงานปกติของ พนักงาน ไม่ได้ กำหนดเวลาการเปิด ประจำหรือประมาณ ช่วง 09.00 – 18.00 น. ขึ้นอยู่กับเวลาเข้างาน ของพนักงาน	- พื้นที่ส่วนโรงจอด อากาศยานที่ 1 เปิด ทุกวัน โดยเฉพาะเวลา กลางคืนและฝนตก - พื้นที่สำนักงานเปิดวัน ธรรมดา ตามเวลาการ ทำงานปกติของ พนักงาน ไม่ได้ กำหนดเวลาการเปิด ประจำหรือประมาณ ช่วง 08.00 – 17.00 น. ขึ้นอยู่กับเวลาเข้างาน ของพนักงาน	- พื้นที่ส่วนโรงจอด อากาศยานที่ 1 โดยเฉพาะเวลา กลางคืนและฝนตก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัทด้านงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคาร

งาน	อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล	โรงจอดอากาศยานที่ 1 (มีอาคารสำนักงาน)	โรงจอดอากาศยานที่ 2
งานระบบไฟฟ้า	ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ตามแผน ตารางการตรวจสอบ ทุก 3 เดือน	ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ตามแผน ตารางการตรวจสอบ ทุก 3 เดือน (ไม่รวม อุปกรณ์ไฟฟ้าของช่าง)	ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ตามแผน ตารางการตรวจสอบ ทุก 3 เดือน (ไม่รวม อุปกรณ์ไฟฟ้าของช่าง)
งานระบบโทรศัพท์	ไม่มีแผนการตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ที่ชัดเจน พนักงานสามารถแจ้งปัญหาไปที่แผนก IT เพื่อเข้ามาตรวจสอบและแก้ไข		
งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระบบอินเทอร์เน็ตของ TRUE		
การรับเรื่องแจ้งซ่อม	แจ้งผ่านแผนกบริหาร		
การติดตามหลังการให้บริการของช่างประจำบริษัท	แผนกบริหารประสานงานและแจ้ง		
คุณภาพการให้บริการของช่างประจำบริษัท	ช่างอาคารจบการศึกษาด้านไฟฟ้า ได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านการซ่อมบำรุงระบบปรับอากาศ		

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรอาคารด้านงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคารของอาคารทั้ง 3 ส่วน มีส่วนงานที่ไม่แตกต่างกัน คือ งานระบบสุขาภิบาล-

ประปา งานระบบไฟฟ้า งานระบบโทรศัพท์ งานระบบอินเทอร์เน็ต การรับเรื่องแจ้งซ่อม การติดตาม หลังการให้บริการของช่างประจำบริษัท และคุณภาพการให้บริการของช่างประจำบริษัท ส่วนงาน ที่ต่างกัน คือ งานระบบปรับอากาศและงานระบบแสงสว่าง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ได้แก่ ความแตกต่างของวัตถุประสงค์ที่ใช้อาคาร เช่น อาคารผู้โดยสารส่วนบุคคล ที่ต้องเปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง อาคารสำนักงานที่เปิดตามเวลาปฏิบัติงานหรือโรงจอดอากาศยานที่เปิดงานระบบ แสงสว่างเฉพาะตอนกลางคืน

4.3 ความพึงพอใจของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานอาคารซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด จำนวน 160 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วทำการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
(1) ไม่เกิน 20 ปี	2	1.25
(2) 21 – 30 ปี	72	45.00
(3) 31 – 40 ปี	47	29.38
(4) 41 – 50 ปี	31	19.38
(5) 51 – 60 ปี	8	5.00
(6) มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	160	100.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. แผนกงาน		
(1) Airworthiness	11	6.88
(2) Quality and Safety	12	7.50
(3) Ground Services	27	16.88
(4) Ground Operations	15	9.38
(5) Flight Services	4	2.50
(6) Flight Operations	36	22.50
(7) Sales and Key Account	10	6.25
(8) HR, Admin and IT	8	5.00
(9) Finance	10	6.25
(10)Other	27	16.88
<u>รวม</u>	<u>160</u>	<u>100.00</u>
3. ระยะเวลาในการทำงาน		
(1) ไม่เกิน 1 ปี	51	31.88
(2) 2 – 5 ปี	70	43.75
(3) 6 – 8 ปี	22	13.75
(4) 9 – 11 ปี	10	6.25
(5) มากกว่า 11 ปี	7	4.38
<u>รวม</u>	<u>160</u>	<u>100.00</u>
4. ระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวัน		
(1) 8 ชั่วโมง	82	51.25
(2) 9 – 12 ชั่วโมง	77	48.13
(3) 13 – 16 ชั่วโมง	1	0.63
<u>รวม</u>	<u>160</u>	<u>100.00</u>

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน		
(1) กั้นห้องส่วนตัว	64	40.00
(2) นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง	96	60.00
<u>รวม</u>	<u>160</u>	<u>100.00</u>
6. วิธีการเดินทางมาทำงาน		
(1) เดิน	3	1.88
(2) รถโดยสารสาธารณะ	40	25.00
(3) รถยนต์ส่วนตัว	84	52.50
(4) รถจักรยานยนต์	31	19.38
(5) อื่น ๆ	2	1.25
<u>รวม</u>	<u>160</u>	<u>100.00</u>

จากตารางที่ 4.4 สามารถแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานได้ดังนี้

(1) อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุระหว่าง 41 – 50 ปี อายุระหว่าง 51 – 60 ปี และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.38, 19.38, 5.00 และ 1.25 ตามลำดับ

(2) แผนกงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในแผนก Flight Operations มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคือ ทำงานในแผนก Ground Services และ Other (อาทิเช่น GSC งานซ่อมบำรุง Logistic เป็นต้น) ในสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 16.88 ตามด้วยแผนก Ground Operations แผนก Quality and Safety และแผนก Air Worthiness คิดเป็นร้อยละ 9.38, 7.50 และ 6.88 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในแผนก Sales and Key Account และแผนก Finance คิดเป็นร้อยละ 3.25 เท่ากัน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 5.00 ทำงานในแผนก HR,

Admin, and IT ในขณะที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในแผนก Flight Services น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.50

(3) ระยะเวลาในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานเป็นระยะเวลา 2 – 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 ปี 6 – 8 ปี และ 9 – 11 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.88, 13.75 และ 6.25 ตามลำดับ ในขณะที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานเกิน 11 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.38

(4) ระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานที่บริษัทเป็นเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ 9 – 12 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 48.13 ในขณะที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทเป็นเวลา 13 – 16 ชั่วโมงต่อวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.63

(5) ลักษณะพื้นที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในพื้นที่นั่งรวมหรือเปิดโล่ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 และทำงานในพื้นที่ที่มีการกั้นห้องส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40.00

(6) วิธีการเดินทางมาทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ เดินทางมาทำงานโดยสารสาธารณะ รถจักรยานยนต์ และเดิน คิดเป็นร้อยละ 25.00, 19.38 และ 1.88 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาทำงานโดยวิธีอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ระบุไว้มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.5

สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและ
การบริหารทรัพยากรอาคาร

ปัจจัย	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละระดับคะแนนความพึงพอใจ					สัดส่วนของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	
	1	2	3	4	5	ไม่ พอใจ*	พอใจ**
พื้นที่สำนักงาน							
1. ความเหมาะสมของระดับ ความสูงจากพื้นถึงเพดาน ในแต่ละชั้น	0.00	2.50	11.25	53.75	32.50	13.75	86.25
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร	0.00	0.63	16.25	45.63	37.50	16.88	83.12
3. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	0.00	6.88	15.00	45.00	33.13	21.88	78.12
4. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร	1.88	2.50	22.50	49.38	23.75	26.88	73.12
5. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	2.50	2.50	26.25	46.25	22.50	31.25	68.75
6. ความสวยงามโดยรวมของ อาคารสถานที่	2.50	5.00	26.25	43.75	22.50	33.75	66.25
7. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่ง	0.63	0.63	33.13	50.63	15.00	34.88	65.12
8. ความเหมาะสมของสีและวัสดุ ที่ใช้ในการตกแต่งภายใน	1.25	3.75	30.63	46.25	18.13	35.63	64.37
9. ความสะอาดภายในอาคาร	3.13	7.50	25.63	41.88	21.88	36.25	63.75
10. การจัดสรรพื้นที่ตามการ ปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	0.63	3.13	38.75	38.75	18.75	42.50	57.50
11. บรรยากาศและทัศนียภาพ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน	2.50	9.38	31.25	38.75	18.13	43.13	56.87
12. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียน ถ่ายเทอากาศ	7.50	13.75	21.88	39.38	17.50	43.13	56.87

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและ
การบริหารทรัพยากรอาคาร

ปัจจัย	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละระดับคะแนนความพึงพอใจ					สัดส่วนของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	
	1	2	3	4	5	ไม่ พอใจ*	พอใจ**
13. ความเพียงพอและเหมาะสมของ การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด	3.75	5.00	34.38	41.88	15.00	43.13	56.87
14. ความยืดหยุ่นในการปรับ พื้นที่ใช้งาน	0.00	6.88	36.25	43.75	13.13	43.13	56.87
15. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	3.13	10.63	33.13	38.13	15.00	46.88	53.12
16. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด เพอร์ซิเจอร์)	2.50	6.88	41.25	34.38	15.00	50.63	49.37
17. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน	3.13	12.50	37.50	33.75	13.13	53.13	46.87
18. ความสะอาดสบายในการเข้าถึง ระหว่างอาคาร	13.13	15.00	30.63	23.75	17.50	58.75	41.25
พื้นที่สนับสนุน							
1. ความเหมาะสมและเพียงพอของ ห้องประชุม	1.25	3.75	22.50	47.50	25.00	27.50	72.50
2. ความเหมาะสมและเพียงพอของ โรงอาหาร (Canteen)	2.50	15.00	31.88	43.13	7.50	49.38	50.62
3. ความเหมาะสมและเพียงพอของ พื้นที่รับประทานอาหาร (Pantry)	5.00	21.88	32.50	33.13	7.50	59.35	40.65

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและ
การบริหารทรัพยากรอาคาร

ปัจจัย	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละระดับคะแนนความพึงพอใจ					สัดส่วนของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	
	1	2	3	4	5	ไม่ พอใจ*	พอใจ*
4. ความเหมาะสมและเพียงพอของ การจัดสรรที่จอดรถ	4.38	18.13	39.38	28.75	9.38	61.88	38.12
5. ความเหมาะสมและเพียงพอของ พื้นที่สูบบุหรี่	14.38	14.38	36.88	17.50	16.88	65.63	34.37
6. ความเหมาะสมและเพียงพอของ ส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน	14.38	21.88	31.25	25.63	6.88	67.50	32.50
การบริหารทรัพยากรอาคาร							
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การรักษาความสะอาด การบำรุงรักษาในอาคาร และการรักษาความปลอดภัย	5.00	5.00	36.25	33.13	20.63	46.25	53.75

หมายเหตุ * คือ ผลรวมของร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 1-3

** คือ ผลรวมของร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 4-5

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อลักษณะ
ทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคารเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการสรุปผล
ความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

(1) กรณีที่สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีความพึงพอใจมีจำนวนมากกว่า
ร้อยละ 75 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมาก

(2) กรณีที่สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีความพึงพอใจมีจำนวนมากกว่า
ร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 75 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อย

(3) กรณีที่สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีความพึงพอใจมีจำนวนไม่เกินร้อยละ 50 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามยังพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคารเป็นรายด้าน สามารถแสดงดังนี้

(1) ด้านพื้นที่สำนักงาน

ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น (คิดเป็นร้อยละ 86.25) ขนาดพื้นที่ของอาคาร (คิดเป็นร้อยละ 83.12) และความสว่างในพื้นที่ทำงาน (คิดเป็นร้อยละ 78.12) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย มี 12 ปัจจัย ได้แก่ ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (คิดเป็นร้อยละ 73.12) ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน (คิดเป็นร้อยละ 68.75) ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่ (คิดเป็นร้อยละ 66.25) การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่ง (คิดเป็นร้อยละ 65.12) ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน (คิดเป็นร้อยละ 64.37) ความสะอาดภายในอาคาร (คิดเป็นร้อยละ 63.75) การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก (คิดเป็นร้อยละ 57.50) บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน (คิดเป็นร้อยละ 56.87 เท่ากัน) และระดับเสียงในสถานที่ทำงาน (คิดเป็นร้อยละ 53.12) ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงไม่มีความพึงพอใจต่อพื้นที่ความเป็นส่วนตัวพื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน และความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 49.37, 46.87 และ 41.25 ตามลำดับ

(2) ด้านพื้นที่สนับสนุน

ผู้วิจัยไม่พบปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ส่วนปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม (คิดเป็นร้อยละ 72.50) และความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (Canteen) (คิดเป็นร้อยละ 50.62) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงไม่มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (Pantry) ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ ความเหมาะสมและความเพียงพอของ

พื้นที่สูบบุหรี่ และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่ส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 40.65, 38.12, 34.37 และ 32.50 ตามลำดับ

(3) ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อนโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การรักษาความสะอาด การบำรุงรักษาในอาคาร และการรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 53.75 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารน้อย

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ใช้งานอาคารประสบกับปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ทางเข้า-ออกสำนักงานยากต่อการมองเห็น การเดินทางระหว่างอาคารสำนักงาน 2 แห่งมีความยากลำบากที่จอดรถสำหรับพนักงานไม่เพียงพอ ไม่มีพื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงาน จำนวนแม่บ้านไม่เพียงพอ พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งานไม่สะอาด ไม่มีช่องลมระบายอากาศ พื้นที่สูบบุหรี่ไม่เหมาะสม ขาดงบประมาณในการทำ Preventive Maintenance การบริหารจัดการปัญหาล่าช้า ความไม่สะดวกจากการประหยัดงบประมาณในการพิมพ์เอกสาร แสงสว่างที่ Ground Service Counter ไม่เพียงพอ และพื้นที่ชั้น 2 ของอาคาร Hangar ไม่มีห้องน้ำ

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพอาคารและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่ทำการแห่งใหม่ของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด พบว่า ผู้พนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่ทำการแห่งใหม่ของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด เป็นส่วนใหญ่ แต่ยังคงมีความพึงพอใจน้อยต่อลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน อันเป็นผลมาจากไม่มีการจัดสรรพื้นที่เพื่อเป็นส่วนพักผ่อนของพนักงานไว้ มีเพียงพื้นที่พักผ่อนสำหรับลูกเรือเท่านั้น

(2) ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ อันเป็นผลมาจากตำแหน่งของพื้นที่สูบบุหรี่อยู่บริเวณด้านหน้าซึ่งเป็นพื้นที่รับลูกค้า ทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ไม่ดี

(3) ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ อันเป็นผลมาจากผู้ใช้บริการของบริษัทฯ เป็นกลุ่มบุคคลสำคัญ ซึ่งเมื่อเข้าใช้บริการท่าอากาศยาน ทำให้ต้องมีพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าและผู้ติดตามจำนวนมาก ทำให้ที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอกับความต้องการ

(4) ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร อันเป็นผลมาจากพื้นที่รับประทานอาหารมีขนาดเล็กมาก ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

(5) ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร อันเป็นผลมาจากระบบการรักษาความปลอดภัยของ AOT จึงทำให้พนักงานต้องเดินอ้อมเมื่อต้องทำการติดต่อประสานงานระหว่างอาคาร

(6) พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน อันเป็นผลมาจากพื้นที่ดังกล่าวมีแม่บ้านรับผิดชอบทำความสะอาดเพียง 1 คน ซึ่งยังต้องรับผิดชอบพื้นที่อื่น ๆ ด้วย จึงทำให้ไม่สามารถดูแลความสะอาดได้อย่างทั่วถึง

(7) พื้นที่ความเป็นส่วนตัว อันเป็นมาจากพนักงานส่วนใหญ่ทำงานในพื้นที่นั่งรวมซึ่งเป็นพื้นที่เปิดโล่ง จึงทำให้เกิดความไม่เป็นส่วนตัวในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงานอาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ซึ่งมีอายุอาคาร 1 ปี แต่เนื่องจากมีสัดส่วนพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี สูงถึงร้อยละ 31.88 ส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้อาจไม่สะท้อนความพึงพอใจที่เกิดจากการเปรียบเทียบพื้นที่ทำการก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงทำการตั้งสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลพื้นฐานกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance: ANOVA) ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่ใช้ระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวันกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.831	2	.415	.312	.733
Within Groups	209.144	157	1.332		
Total	209.975	159			

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวันกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน มีค่าเท่ากับ .733 ซึ่งมากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่ใช้ระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวันต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่ทำงานในแผนกงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนกงานกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22.635	9	2.515	1.660	.104
Within Groups	227.309	150	1.515		
Total	249.944	159			

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนกงานกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ มีค่าเท่ากับ .104

ซึ่งมากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่ทำงานในแผนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สุขบุหรืไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวิธีการเดินทางมาทำงานกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.556	4	2.889	3.096	.017
Within Groups	144.638	155	.933		
Total	156.194	159			

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างวิธีการเดินทางมาทำงานกับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีวิธีการเดินทางมาทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหารไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) กับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.674	4	.918	.889	.472
Within Groups	160.101	155	1.033		
Total	163.775	159			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) กับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร มีค่าเท่ากับ .472 ซึ่งมากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ต่างกันมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่ทำงานในแผนกงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคารไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนกงานกับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	42.845	9	4.761	3.396	.001
Within Groups	210.255	150	1.402		
Total	253.100	159			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่ทำงานในแผนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่ทำงานในแผนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อพื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.256	9	1.806	2.014	.041
Within Groups	134.519	150	.897		
Total	150.775	159			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างแผนงานกับความพึงพอใจต่อพื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน มีค่าเท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่ทำงานในแผนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีลักษณะพื้นที่ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ความเป็นส่วนตัวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะพื้นที่ทำงานกับความพึงพอใจต่อพื้นที่ความเป็นส่วนตัว

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.337	1	.337	.399	.528
Within Groups	133.563	158	.845		
Total	133.900	159			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างลักษณะพื้นที่ทำงานกับความพึงพอใจต่อพื้นที่ความเป็นส่วนตัว มีค่าเท่ากับ .528 ซึ่งมากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะพื้นที่ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ความเป็นส่วนตัวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับ Voordt และ Wegen (2005) ที่กล่าวว่า อาคารควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เข้าถึงสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ และมีช่องทางเข้า-ออกที่เพียงพอ การจัดพื้นที่ส่วนใช้งานและสิ่งอำนวยความสะดวกควรสอดคล้องกับกิจกรรมการใช้งานและเหมาะสมกับพื้นที่ที่มีอยู่ และยังสอดคล้องกับวิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ (2554) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการภาวะเป็นส่วนตัว โดยมีการควบคุมการเข้าถึงของข่าวสารและบุคคลอื่น การจัดการสภาวะแวดล้อมกายภาพที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพเป็นการแสดงที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ ขอบเขตพื้นที่ และความสัมพันธ์ของการจัดวางพื้นที่ใช้งานให้สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอาคาร และสอดคล้องกับกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ อาคารที่ทำการของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ประกอบด้วย อาคารสำนักงาน 2 หลัง แบ่งออกพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก คือ อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล โรงจอดอากาศยานที่หนึ่ง และโรงจอดอากาศยานที่สอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นโรงจอดอากาศยาน จึงทำให้พื้นที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารมีจำกัด ซึ่งไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ

5.1.2 การบริหารทรัพยากรอาคาร

การบริหารทรัพยากรอาคารเป็นกระบวนการบริหารและจัดการทรัพยากรอาคารให้สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอาคารและสอดคล้องกับกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของแผนกบริหารทั่วไปและทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการตรวจสอบระบบและสภาพอาคารให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยการบริหารทรัพยากรอาคารดำเนินงานสนับสนุนและงานบริการสำนักงานอาคารในแต่ละอาคารมีส่วนงานที่ต่างกัน คือ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานต้อนรับ งานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และงานจัดเก็บเอกสาร อันเป็นเหตุผลด้านการรักษาความปลอดภัย ในขณะที่ด้านงานซ่อมบำรุงและดูแลวิศวกรรมอาคารในแต่ละอาคารมีส่วนงานที่ต่างกัน คือ งานระบบปรับอากาศและงานระบบแสงสว่าง อันเป็นผลมาจากความแตกต่างของวัตถุประสงค์ที่ใช้อาคาร

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร

ผู้ใช้งานอาคารซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ทำงานอยู่ในแผนก Flight Operations แผนก Ground Services และแผนกอื่น ๆ อาทิเช่น GSC งานซ่อมบำรุง Logistic เป็นต้น ระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 5 ปี โดยทำงานเป็นระยะเวลา 2 – 5 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ ทำงานเป็นระยะเวลาไม่เกิน

1 ปี โดยใช้ระยะเวลาทำงานที่บริษัทรวม 8 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้ ยังพบว่าพื้นที่ทำงานส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นการนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง และส่วนใหญ่เดินทางมาทำงานโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเฉพาะด้านพื้นที่สำนักงาน ซึ่งมีเพียง 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น ขนาดพื้นที่ของอาคาร และความสว่างในพื้นที่ทำงาน ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ มี 7 ปัจจัย ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน และพื้นที่ความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจจากพนักงานของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ซึ่งมีพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.88 ในขณะที่อาคารมีอายุ 1 ปี จึงอาจทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้มีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากเป็นความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อพื้นที่หลังการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ไม่ได้เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการเปรียบเทียบพื้นที่ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้บริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้มากขึ้น อาทิ การจัดสรรพื้นที่เพื่อใช้เป็นส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงานและพื้นที่รับประทานอาหาร การวางตำแหน่งพื้นที่สูบบุหรี่ที่เหมาะสม การประสานงานกับท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในการจัดสรรที่จอดรถเพิ่มเติมและจัดเส้นทางการสัญจรที่สร้างความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร นอกจากนี้ ควรทำการจัดสรรอัตรากำลังแม่บ้านให้เหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงาน รวมถึงออกแบบพื้นที่ทำงานให้มีความเป็นส่วนตัว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการวิจัย

ผู้สนใจศึกษาควรทำเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลการวิจัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.3.1 ผู้สนใจศึกษาควรทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม อาทิ การศึกษาการเพิ่มผลผลิต (Productivity) เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานผู้ใช้งานอาคาร การศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีความเหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น

5.3.3.2 ผู้สนใจศึกษาควรทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้อีกครั้ง เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของผลการวิจัยจากเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *ความพึงพอใจ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, บุษกร เสธฐวรกิจ และศิวพร กลิ่นมาลัย. (2554). *จิตวิทยาสภาพแวดล้อม: มูลฐานการสร้างสรรค้และจัดการสภาพแวดล้อมน่าอยู่อาศัย*. กรุงเทพฯ: จี.พี.พี.เซ็นเตอร์.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2551). *การสรางเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Barrett, P. & Finch, E. (2014). *Facilities Management: The Dynamics of Excellence* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Voordt, D. J. M. van der., & Wegen, H. B. R. Van. (2005). *Architecture in Use. An Introduction to the Programming, Design, and Evaluation of Buildings*. Oxford: Elsevier, Architectural Press.

วิทยานิพนธ์

- วรรัตน์ ผลทวี. (2556). *การประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานอาคาร กรณีศึกษา: ศูนย์รับสมัครและบริการข้อมูลมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะสถาปัตยกรรม, สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงคมนาคม. *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ พ.ศ. 2559*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2560, จาก www.caat.or.th.

ชนิกานต์ ยิ้มประยูร. (2556). *Indoor Environmental Quality คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2560, จาก www.arch.ku.ac.th/2010/attachment/sheet/IEQ_362.pdf.

สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา. *ประกาศเวียนของสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Advisory Circular) หมายเลข AC 150/5360-30.1988*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2560, จาก www.faa.gov.

Got Arch. *Million Air FBO San Bernardino*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2560, จาก http://www.gotarch.com/projects/2010/Million_Air_San_Bernardino.html.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง
บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด”

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด ที่มีต่อพื้นที่และปัญหาที่พบ
ภายหลังการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและการบริหาร
ทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร
ทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

ในการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) ของแบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีการ
กำหนดค่าคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

นายบรรณภัค ชัยประเศียร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โทรศัพท์ 087-014-3054

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ รัตนพงษ์	ผศ.ดร.สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล	ผศ.ดร.ดำรงศักดิ์ รินชุมภู		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล					
1. อายุ 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) 21 – 30 ปี 3) 31 – 40 ปี 4) 41 – 50 ปี 5) 51 – 60 ปี 6) มากกว่า 60 ปี	1	1	1	1.00	
2. ตำแหน่งงาน 1) Airworthiness 2) Quality and Safety 3) Ground Services 4) Ground Operations 5) Flight Services 6) Flight Operations 7) Sales and Key Account 8) HR, Admin and IT 9) Finance 10) Other	1	1	1	1.00	
3. ระยะเวลาในการทำงาน 1) ไม่เกิน 1 ปี 2) 2 – 5 ปี 3) 6 – 8 ปี 4) 9 – 11 ปี 5) มากกว่า 11 ปี	1	1	1	1.00	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผศ.ดร.ชัชวรินทร์ รัตนพงษ์	ผศ.ดร.สุกฤษพัฒนา คุ้มไพศาล	ผศ.ดร.ดำรงศักดิ์ รินชุมภู		
4. ระยะเวลาทำงานที่บริษัท ในแต่ละวัน 1) 8 ชั่วโมง 2) 9 – 12 ชั่วโมง 3) 13 – 16 ชั่วโมง	1	1	1	1.00	
5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน 1) กั้นห้องส่วนตัว 2) นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง	1	1	1	1.00	
6. วิธีการเดินทางมาทำงาน 1) เดิน 2) รถโดยสารสาธารณะ 3) รถยนต์ส่วนตัว 4) รถจักรยานยนต์ 5) อื่น ๆ	1	1	1	1.00	
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงาน					
ด้านพื้นที่สำนักงาน					
1. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	1	1	1	1.00	
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร	1	1	1	1.00	
3. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน (หัวหน้างาน/พนักงาน)	1	1	1	1.00	
4. การจัดสรรพื้นที่ตามการ ปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	1	1	1	1.00	
5. ความสะดวกสบายในการเข้าถึง ระหว่างอาคาร	1	1	1	1.00	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ ธีรตปนพงษ์	ผศ.ดร.สุกฤษพัฒนา คุ้มไพศาล	ผศ.ดร.ดำรงศักดิ์ รินชุมภู		
6. ความเหมาะสมของระดับ ความสูงจากพื้นถึงเพดาน ในแต่ละชั้น	1	1	1	1.00	
7. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด เพอร์นิเจอร์)	1	1	1	1.00	
8. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน	1	1	1	1.00	
9. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียน ถ่ายเทอากาศ	1	1	1	1.00	
10. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	1	1	1	1.00	
11. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	1	1	1	1.00	
12. บรรยากาศและทัศนียภาพ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	
13. ความเหมาะสมของสีและวัสดุ ที่ใช้ในการตกแต่งภายใน	1	1	1	1.00	
14. ความเพียงพอและ ความเหมาะสมของการจัดวาง สิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำกาแฟ ตู้กดน้ำ ฯลฯ)	1	1	1	1.00	
15. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (ติดตั้งกล้องวงจรปิด มีบริการ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ)	1	1	1	1.00	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ ธีรตนะพงษ์	ผศ.ดร.สุกฤษพัฒนา คุ้มไพศาล	ผศ.ดร.ดำรงศักดิ์ รัตนชุมภู		
16. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ ใช้งาน	1	1	1	1.00	
17. ความสะอาดภายในอาคาร	1	1	1	1.00	
18. ความสวยงามโดยรวมของ อาคารสถานที่	1	1	1	1.00	
ด้านพื้นที่สนับสนุน					
1. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของการจัดสรร ที่จอดรถ	1	1	1	1.00	
2. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของโรงอาหาร (Canteen)	1	1	1	1.00	
3. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของห้องประชุม	1	1	1	1.00	
4. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของส่วนพักผ่อน สำหรับพนักงาน	1	1	1	1.00	
5. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของพื้นที่ รับประทานอาหาร (Pantry)	1	1	1	1.00	
6. ความเหมาะสมและ ความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่	1	1	1	1.00	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผศ.ดร.ชัชวรินทร์ รัตนพงษ์	ผศ.ดร.สุกฤษพัฒนา คุ้มไพศาล	ผศ.ดร.ดำรงศักดิ์ รินชุมภู		
ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร					
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาในอาคาร การรักษาความสะอาด และ การรักษาความปลอดภัย	1	1	1	1.00	

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามพนักงานผู้ใช้งานอาคาร

**การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้อาคารจากการเปลี่ยนแปลงสำนักงาน
กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารอากาศยานส่วนบุคคล ท่าอากาศยานดอนเมือง
บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด”**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกายภาพของ บริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด และกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารของโครงการในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและการบริหาร ทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร ทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและ โปรดส่งแบบสอบถามคืนให้กับผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกนำมาใช้ ในการศึกษาเท่านั้น

นายบรรลักษ์ ชัยประเศียร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โทรศัพท์ 087-014-3054

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบหรือเติมข้อมูลในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี
 4. 41 – 50 ปี 5. 51 – 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

2. แผนกงาน

1. Airworthiness 2. Quality & Safety 3. Ground Services
 4. Ground Operations 5. Flight Services 6. Flight Operations
 7. Sales & Key Account 8. HR, Admin & IT 9. Finance
 10. Other (Specify).....

3. ระยะเวลาในการทำงาน

1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 2 – 5 ปี 3. 6 – 8 ปี
 4. 9 – 11 ปี 5. มากกว่า 11 ปี

4. ระยะเวลาทำงานที่บริษัทในแต่ละวัน

1. 8 ชั่วโมง 2. 9 – 12 ชั่วโมง 3. 13 – 16 ชั่วโมง

5. ลักษณะพื้นที่ทำงานของท่าน

1. กั้นห้องส่วนตัว 2. นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (Open Space)

6. วิธีการเดินทางมาทำงาน

1. เดิน 2. รถโดยสารสาธารณะ 3. รถยนต์ส่วนตัว
 4. รถจักรยานยนต์ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะทางกายภาพและการบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงตามความเป็นจริง

ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจ

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่รู้สึกทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่พอใจมาก

หัวข้อที่ทำการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
พื้นที่สำนักงาน						
1. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน						
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร						
3. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน (หัวหน้างาน พนักงาน)						
4. การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก						
5. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร						
6. ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดาน ในแต่ละชั้น						
7. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด เพอร์นิเจอร์)						
8. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรือ อุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน						
9. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ						
10. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน						
11. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน						
12. บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน						
13. ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง ภายใน						
14. ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวาง สิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำกาแฟ ตู้กดน้ำ ฯลฯ)						
15. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (ติดตั้งกล้องวงจรปิด มีบริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ)						
16. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน						
17. ความสะอาดภายในอาคาร						
18. ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่						

หัวข้อที่ทำการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
พื้นที่สนับสนุน						
1. ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ						
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (Canteen)						
3. ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม						
4. ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน						
5. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (Pantry)						
6. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่						
การบริหารทรัพยากรอาคาร						
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาในอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย						

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ปัญหาที่พบจากการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

2. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารของบริษัท เอ็มเจ็ท จำกัด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายบรรณภัค ชัยประเศียร
วันเดือนปีเกิด	7 มีนาคม พ.ศ. 2534
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: ปริญญาศิลปบัณฑิต (ออกแบบภายใน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ตำแหน่ง	Interior Designer บริษัท Bangkok Day Group จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2557 - 2561 Interior Designer บริษัท Bangkok Day Group จำกัด พ.ศ. 2555 – 2557 Interior Designer บริษัท Decore Square จำกัด

