



การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ  
กรุงเทพมหานคร

โดย

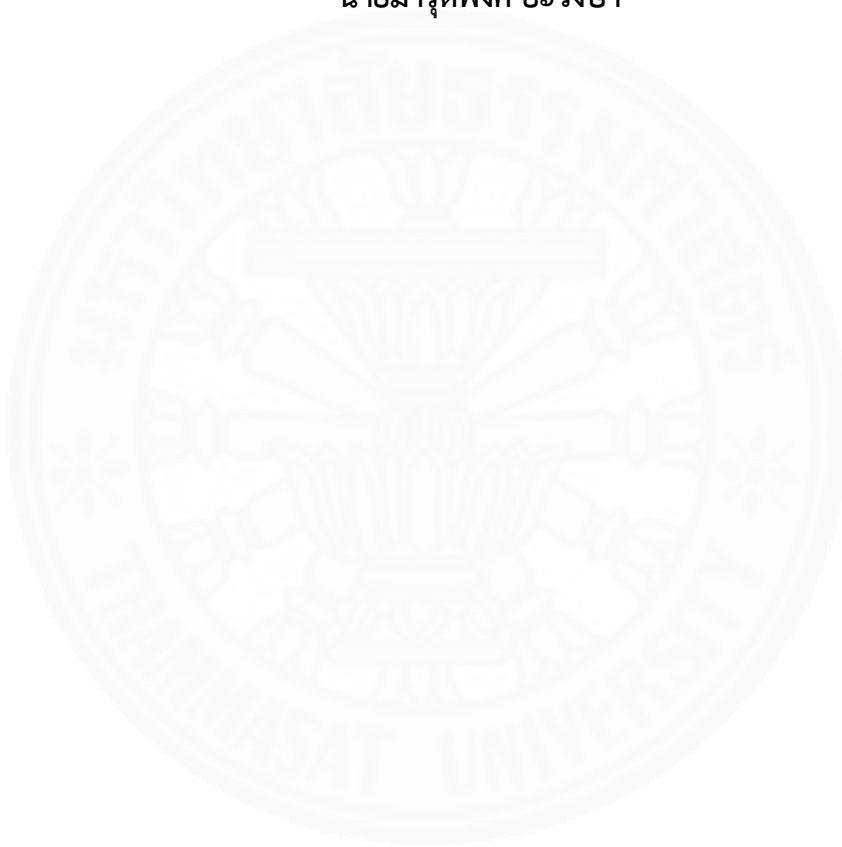
นายมารุตพงศ์ ยะวงษา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ  
กรุงเทพมหานคร

โดย

นายมารุตพงศ์ ยะวงษา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

AN EVALUATION OF USERS' SATISFACTION OF OFFICE BUILDING  
IN BANGKOK CENTRAL BUSINESS DISTRICT AREA

BY

MR. MARUTPONG YAWONGSA



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

นายมารุตพงศ์ ยะวงษา

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)

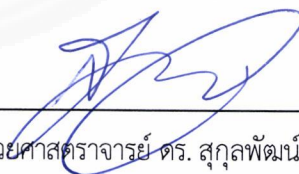
เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ริรัตนพงษ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกุลพัฒน์ คும்ไพศาล)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล อัสสระรัตน์)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ เฉลิมวัฒน์ ตันตสวัสต์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายมารุตพงศ์ ยะวงษา
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

นับตั้งแต่วิกฤตการณ์ทางการเงินโลกคลี่คลายลงในปี พ.ศ. 2544 ตลาดอาคารสำนักงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการให้ความสนใจพัฒนาโครงการอาคารสำนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในทำเลย่านศูนย์กลางธุรกิจ กลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับเจ้าของอาคารสำนักงานที่มีอยู่เดิมในตลาดได้ คือ การปรับปรุงอาคารอย่างต่อเนื่อง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพของอาคาร รวมถึงประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 อาคาร ได้แก่ เอ็มไพร์ทาวเวอร์ ไทยซิตีทาวเวอร์ และอับดุลราฮิมเพลส จำนวนอาคารละ 100 ราย รวม 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน ตามลำดับ โดยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและการบริหารทรัพยากรอาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัย

(2)

เสนอว่า ผู้บริหารอาคารควรทำการตรวจสอบอาคารและทำการปรับปรุงอาคารตามระยะเวลา  
พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรอาคารอย่างสม่ำเสมอ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, อาคารสำนักงาน, พื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ



Independent Study Title	AN EVALUATION OF USERS' SATISFACTION OF OFFICE BUILDING IN BANGKOK CENTRAL BUSINESS DISTRICT AREA
Author	Mr. Marutpong Yawongsa
Degree	Master of Science
Major Field/Faculty/University	Innovative Real Estate Development Architecture and Planning Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Sukulpat Khumpaisal, Ph.D.
Academic Years	2017

### ABSTRACT

Since the global financial crisis has been resolved in 2001, the office building market in Bangkok area has been growing steadily. The Investors interested in developing more office building projects, especially in the central business district. Strategies that enhance the competitiveness of existing office building owners are continual building improvements. This research aims to study the physical characteristics of buildings and also evaluates and compares the satisfaction of users of office space in Bangkok CBD. The researcher collected data from the sample of office users in Bangkok CBD area of 3 buildings: Empire Tower, Thai CC Tower, and Abdulrahim Place. The total number of buildings was 100 persons. The questionnaire was used as a tool to collect data and data were analyzed by descriptive statistics and Analysis of Variance (ANOVA).

The research found that the samples was most satisfied with the facility management factors, followed by the office space and support area factors respectively. The factors that most satisfied the samples was the location. In addition, also found that the samples of three office buildings were difference satisfied with the office space and facility management at the .05 statistically significant while there was satisfied with the supportive area factors at the .05 statistically significant. It is recommend that the building managers shall consider on renovating their building in the specified period in order to maintain the conditions of

buildings, They shall also develop their staff's potential by setting up the training, which focus on the building management process, to suit with customers' satisfactions.

**Key Words:** satisfaction, office building, Central Business District (CBD)





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกุลพัฒน์ คุ่มไพศาล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ริรัตนพงษ์ ประธานกรรมการ สอบการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร. ณิชพล อัสสระรัตน์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ได้กรุณา อุทิศเวลาในการแนะนำแนวทางการดำเนินการวิจัย ให้คำปรึกษาและตรวจทานแก้ไขสิ่งที่บกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนเอาใจใส่ติดตามตั้งแต่เริ่มดำเนินการวิจัยจนงานวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทั้ง 3 ท่าน เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่มอบกำลังใจและ แรงสนับสนุนผู้วิจัยมาจนถึงทุกวันนี้ รวมถึงขอกราบขอบพระคุณคณะอาจารย์และวิทยากรทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ แบ่งปันประสบการณ์ที่มีประโยชน์ และให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่าง ๆ ตลอดจนขอขอบคุณกัลยาณมิตรร่วมรุ่น MIRE9 ทุกคนที่คอยให้ความร่วมมือร่วมใจ สนับสนุน ช่วยเหลือ และผลักดันซึ่งกันและกันจนมาถึงวันที่พวกเราประสบความสำเร็จร่วมกันในวันนี้

ท้ายที่สุดนี้ หากมีข้อผิดพลาดหรือขาดตกบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยเล่มนี้คงมีประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้อง สำหรับคุณประโยชน์ที่เกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บุพการี คณาจารย์ และผู้ที่ได้กล่าวถึงข้างต้น มา ณ ที่นี้

นายมารุตพงศ์ ยะวงษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ	8
2.2 หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ	11
2.3 การประเมินการใช้งานอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE)	15
2.4 บริบทเกี่ยวกับอาคารสำนักงาน	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18

	(7)
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	25
4.1 ผลการสำรวจลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	25
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	29
4.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	36
4.4 การอภิปรายผล	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	46
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	49
รายการอ้างอิง	53
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)	56
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	60
ประวัติผู้เขียน	64

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	25
4.2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	30
4.3 ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	33
4.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	36
4.5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา	38
4.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)	41



## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 อุปทานและอุปทานใหม่สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงไตรมาส ที่ 2 ของปี พ.ศ. 2560	1
1.2 อุปสงค์ อุปทาน และอัตราการครอบครองอาคารสำนักงานแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงไตรมาส ที่ 2 ของปี พ.ศ. 2560	2
1.3 ขั้นตอนการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
4.1 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์	27
4.2 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์	28
4.3 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารอับดุลราฮิมเพลส	29

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อาคารสำนักงานให้เช่าในกรุงเทพมหานครมีความหลากหลายในการนำเสนอให้เช่า ราคาเช่าจะขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การตั้งอยู่ใกล้กับระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ เช่น รถไฟฟ้า (BTS) รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) รวมถึงคุณภาพของอาคารสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้ พื้นที่สำนักงานส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณย่านธุรกิจใจกลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมบริเวณสีลม สาทร ถนนวิฑู และถนนสุขุมวิท (ซีบีอาร์อี, 2560)

จากรายงานวิจัยของไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า จำนวนอุปทานของอาคารสำนักงานในไตรมาสที่ 2 ปี พ.ศ. 2560 อยู่ที่ 4,877,670 ตารางเมตร โดยมีพื้นที่ที่ถูกครอบครองในตลาดอาคารสำนักงานรวมทั้งสิ้น 4,454,894 ตารางเมตร คิดเป็นอัตราครอบครองรวมร้อยละ 90.82 โดยอัตราพื้นที่ว่างของอาคารสำนักงานเกรด A โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 7.5 อาคารสำนักงานเกรด B อยู่ที่ร้อยละ 6.45 และอาคารสำนักงานเกรด C อยู่ที่ร้อยละ 12.14 พื้นที่สำนักงานใหม่ให้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นจำนวนประมาณ 36,368 ตารางเมตร แต่ลดลงจากไตรมาสก่อนที่ร้อยละ 37.1 อุปสงค์นี้จึงแสดงให้เห็นว่าตลาดอาคารสำนักงานมีการเติบโตขึ้นทุกปี นับตั้งแต่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 (ไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย, 2560)



ภาพที่ 1.1 อุปทานและอุปทานใหม่สำนักงานในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2560, โดย ไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย, 2560.



ภาพที่ 1.2 อุปสงค์ อุปทาน และอัตราการครอบครองอาคารสำนักงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2560, โดย ไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย, 2560.

นอกจากนี้ ยังพบว่านับตั้งแต่วิกฤตการณ์ทางการเงินโลกคลี่คลายลงในปี พ.ศ. 2544 ตลาดอาคารสำนักงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มปรับฟื้นตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2560 โดยอัตราการว่างของพื้นที่ให้เช่าเฉลี่ยที่เคยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 15 ปรับลดลงเหลือเพียงร้อยละ 9.7 ส่วนค่าเช่าปรับขึ้นสูงกว่าร้อยละ 34 สถานการณ์ดังกล่าวจึงทำให้ผู้ประกอบการให้ความสนใจพัฒนาโครงการอาคารสำนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น แต่อาคารสำนักงานที่มีอายุการใช้งานนานจะได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งเจ้าของอาคารเก่าต้องปรับปรุงกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับโครงการใหม่

อาคารสำนักงานในกรุงเทพมหานครกระจุกตัวอยู่บริเวณย่านศูนย์กลางทางธุรกิจ (Central Business District: CBD) ซึ่งเป็นย่านใจกลางเมืองกรุงเทพมหานครที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมสูง เป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงาน ศูนย์การค้าชั้นนำ โรงแรมและที่พักอาศัยระดับบน และมีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกรวดเร็ว ได้แก่ รถไฟฟ้า BTS/MRT และทางด่วน แต่อย่างไรก็ตาม พื้นที่ CBD มีข้อจำกัดด้านที่ดิน กล่าวคือ ที่ดินเปล่ามีเหลือน้อยและมีราคาที่ดินสูงซึ่งถือเป็นหนึ่งในอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาโครงการอาคารสำนักงาน นอกจากนี้ การลงทุนในการพัฒนาโครงการอาคารสำนักงานในพื้นที่ CBD ยังเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ตลาดส่วนใหญ่จึงเป็นของผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีความมั่นคงทางการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีที่ดินสะสมอยู่แล้ว สำหรับอุปทานใหม่ที่เข้าสู่ตลาดในแต่ละปีมีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากพื้นที่สำหรับก่อสร้างอาคารสำนักงานมีจำกัด โดยเฉพาะในย่าน prime area ซึ่งมีราคาที่ดินสูง รวมทั้งข้อกำหนดผังเมืองซึ่งกำหนดให้สามารถก่อสร้างอาคารสำนักงานขนาดใหญ่ (พื้นที่ตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป) ได้ในบางพื้นที่เท่านั้น โดยส่วนใหญ่จะอนุญาตให้สร้างได้ในพื้นที่ประเภทพาณิชยกรรมใจกลางเมือง เมื่อพิจารณาด้านอุปทานอาคารสำนักงานที่เข้าสู่ตลาด พบว่า มีทั้งอาคารสำนักงานที่ก่อสร้างใหม่และอาคารสำนักงานเก่าที่มีการปรับปรุงให้มีสภาพดีขึ้น ทำให้ทิศทางการแข่งขันในธุรกิจสูง

โดยเฉพาะในด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในอาคาร และมาตรการการรักษาความปลอดภัย (พัชรา กลิ่นชวนชื่น, 2560)

การบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility Management: FM) เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการพื้นที่ (space management) ให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมและลงตัวมากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้อาคารมีความพึงพอใจในระดับที่สามารถยอมรับได้ อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้วย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานอาคาร อาคารสถานที่ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพ (สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร, 2560) ดังนั้น การบริหารทรัพยากรกายภาพจึงเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ในหลากหลายสาขาวิชา อาทิ การออกแบบ การบริหารจัดการ และการซ่อมบำรุง เพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (บัณฑิต จุลาลัย และเสรีชัย โชติพานิช, 2547) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรอาคารซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนประสิทธิภาพของอาคารสำนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้งานอาคาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ใช้งานอาคารมีความพึงพอใจสูงสุด และเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาอาคารสำนักงานในอนาคตที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา
- 1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา
- 1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา



### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและตัวแปรที่ทำการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจและแนวคิดการประเมินการใช้งานอาคาร

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

#### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ อาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1.4.3.1 เอ็มไพร์ทาวเวอร์ ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 อาคารขนาดใหญ่สูง 58 ชั้น พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 160,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2542

1.4.3.2 ไทยซีซีทาวเวอร์ ตั้งอยู่เลขที่ 889 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10210 อาคารสูง 35 ชั้น จำนวน 2 อาคาร พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 55,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2528

1.4.3.3 อับดุลราฮิมเพลส ตั้งอยู่เลขที่ 990 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 อาคารสูง 34 ชั้น พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 32,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2538

#### 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากตำรา บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สืบค้นลักษณะทางกายภาพ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ระหว่างเดือนตุลาคม 2560 – พฤษภาคม 2561

## 1.4 ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ทำการออกแบบการวิจัย (research design) ได้แก่ การออกแบบผู้ให้ข้อมูล (sampling design) การออกแบบตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (measurement design) และการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (analytical design)

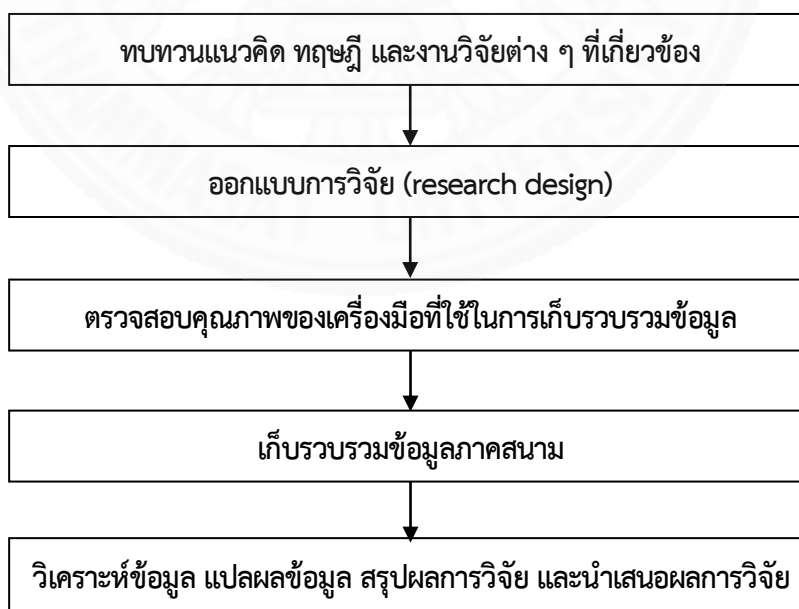
1.4.3 ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทดสอบหาค่าความตรง (validity) และค่าความเที่ยง (reliability) ของเครื่องมือ

1.4.4 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field survey)

1.4.4.1 ทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยการสังเกต การจดบันทึก และการบันทึกภาพถ่าย

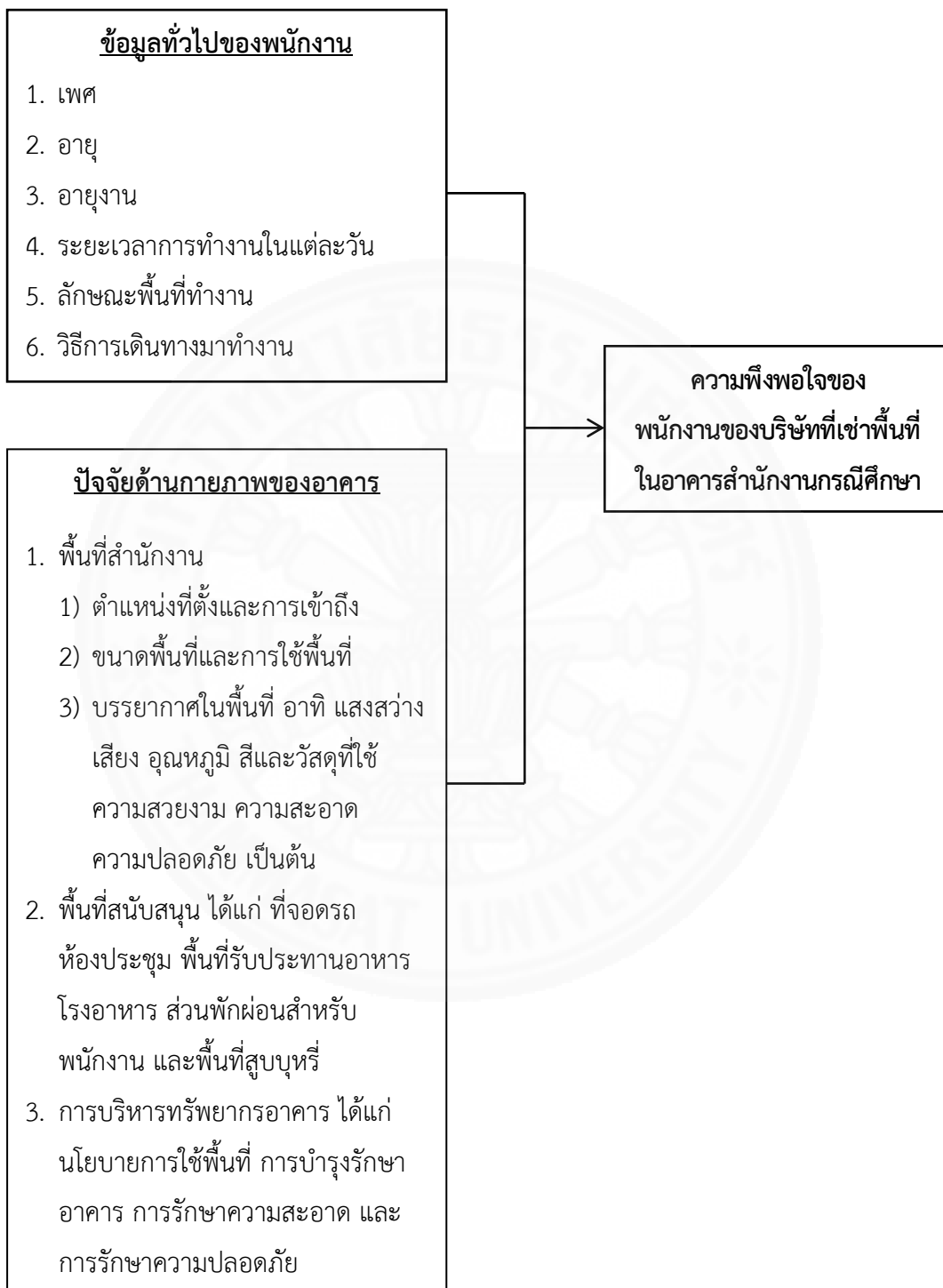
1.4.4.2 ทำการประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่ เอ็มไพร์ทาวเวอร์ ไทยชีชีทาวเวอร์ และอับดุลราฮิมเพลส

1.4.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปลผลข้อมูล สรุปผลการวิจัย และนำเสนอผลการวิจัย



ภาพที่ 1.3 ขั้นตอนการวิจัย, โดย ผู้วิจัย, 2560.

### 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย. โดย ผู้วิจัย, 2560.

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผู้บริหารทรัพยากรอาคารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารมีความพึงพอใจสูงสุด

1.6.2 ผู้พัฒนาโครงการอาคารสำนักงานสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาคารสำนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้

## 1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่เข้าพื้นที่สำนักงานในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

1.7.2 อาคารสำนักงาน หมายถึง อาคารที่สร้างขึ้น โดยการออกแบบเพื่อการทำงานทางธุรกิจการค้าเป็นสำคัญ ซึ่งออกแบบตามประโยชน์ใช้สอยสำหรับการทำงานในรูปแบบของสำนักงาน โดยในงานวิจัยนี้ หมายถึง เอ็มไพร์ทาวเวอร์ ไทยซิตีทาวเวอร์ และอับดุลราฮิมเพลส

1.7.3 ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร หมายถึง บริเวณใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจมากที่สุด ทั้งอาคารสำนักงาน ศูนย์รวมสินค้าส่งออก ศูนย์รวมห้างสรรพสินค้าชั้นนำ และโรงแรมที่พัก รวมถึงมีการคมนาคมขนส่งที่ครบถ้วนที่สุด ได้แก่ รถไฟฟ้า BTS, MRT, BRT ทางด่วน และท่าเรือขนส่งสินค้า สามารถแบ่งออกเป็น 3 ทำเลหลัก ประกอบด้วย 1) ทำเลสีลม – สาทร ได้แก่ เขตบางรัก เขตสาทร มีถนนสายหลัก คือ ถนนสีลม ถนนสาทร และถนนนราธิวาสราชนครินทร์ 2) ทำเลสุขุมวิท – วัฒนา ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตคลองเตย มีถนนสายหลัก คือ ถนนสุขุมวิท ถนนอโศกมนตรี และถนนพระราม 4 และ 3) ทำเลพระราม 3 – ยานนาวา ประกอบด้วย เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม มีถนนสายหลัก คือ ถนนพระราม 3 และถนนเจริญกรุง

1.7.4 ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะที่เป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่ ที่ตั้ง รูปร่าง ขนาดพื้นที่ ส่วนประกอบอาคาร

1.7.5 สภาพการใช้อาคารในปัจจุบัน หมายถึง ลักษณะและรูปแบบการใช้ประโยชน์จากอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ
- 2.3 การประเมินการใช้งานอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE)
- 2.4 บริบทเกี่ยวกับอาคารสำนักงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในสิ่งที่ต้องการ โดยหากการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการตรงตามความคาดหวัง จะเกิดเป็นความพึงพอใจ และยังหมายความถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้ผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์กับความต้องการ หากผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก และในกรณีที่ผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แล้ว

Millet (1954) ได้กล่าวถึงการพิจารณาว่าธุรกิจบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ ว่าสามารถวัดได้จาก (1) การให้บริการอย่างยุติธรรม (2) การให้บริการด้วยความเสมอภาค (3) การให้บริการที่รวดเร็วและทันต่อลักษณะความจำเป็นรีบด่วน (4) การให้บริการอย่างพอเพียง ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (6) การพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ในอดีตที่ผ่านมา มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดที่และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ อาทิ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับความสำคัญ เริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการหนึ่งแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับสูงกว่าเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ทั้งนี้ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ เป็นต้น 2) ความต้องการทางร่างกาย 3) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ และความสูญเสียที่จะเกิดกับร่างกาย ทรัพย์สิน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน 4) ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความรักและการยอมรับจากบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และ 5) ความต้องการการยกย่อง เป็นความต้องการระดับสูงที่เสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชมเชยเมื่อกระทำสิ่งใดสำเร็จ

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎี ERG (Clayton, 1976) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ (1) ความต้องการปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ปัจจัยสี่ ทรัพย์สินเงินทอง ความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิต เป็นต้น (2) ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความต้องการทางสังคม การมีชื่อเสียง และการได้รับการยอมรับหรือยกย่องจากสังคม โดย Clayton สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นจากแนวคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์สามารถมีความต้องการเกิดขึ้นหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ซึ่งไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้นของความต้องการ และหากความต้องการขั้นสูงได้รับการตอบสนองน้อย บุคคลนั้นจะยังมีความต้องการในขั้นต่ำมากขึ้น

### 2.1.3 กระบวนการเปลี่ยนเจตคติหรือความพึงพอใจ

จิระวัฒน์ วงสวัสดิวัฒน์ (2538) ได้กล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติเป็นการยอมรับว่ามีทั้งหมด 5 ขั้น ได้แก่ (1) ขั้นรับรู้ คือ การที่บุคคลยังไม่มีความรู้ในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับความรู้ใหม่ที่รับรู้มา จึงกลายเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเพิ่มเติม (2) ขั้นความสนใจ คือ การแสวงหาความรู้ใหม่อย่างมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติพื้นฐานความสามารถ ทักษะ และค่านิยมของแต่ละบุคคล (3) ขั้นประเมิน คือ การประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความรู้หรือประสบการณ์ที่ตนมี กรณีที่ความรู้ใหม่มีคุณประโยชน์ก็จะทดลองทำ ทำให้มีความรู้สึกหรือเจตคติต่อความรู้ใหม่เกิดขึ้นในขั้นนี้ (4) ขั้นทดลอง คือ การลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นขั้นทดลองเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก หากเห็นว่าดีก็เลือกปฏิบัติ หากเห็นว่าไม่ดีก็สิ้นสุดในขั้นนี้ และ (5) ขั้นยอมรับ คือ การยอมรับความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นและนำไปใช้จริง เป็นขั้นที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล

### 2.1.4 คุณภาพการให้บริการ (service quality)

ประสิทธิภาพของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับบริการนั้น สามารถวัดได้จากคุณภาพการให้บริการ (service quality) (Lewis & Booms, 1983) นอกจากนี้ Aaker (2004) ได้นิยามไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารหรือการส่งมอบการบริการในระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับจากบริการนั้น โดยระดับความคาดหวังต่อบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับบริการที่ปรารถนา (desired service) คือ ระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการจะได้รับจากบริการนั้น และ (2) ระดับบริการที่ยอมรับได้ (adequate service) คือ การที่ผู้ใช้บริการใช้ดุลยพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังจากบริการต่าง ๆ ในช่วงระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ (zone of tolerance)

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้พัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ลักษณะทางกายภาพ (tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อาคารสถานที่ เป็นต้น (2) ความน่าเชื่อถือ (reliability) คือ ความสามารถในการแสดงผลตามหลักการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ (3) การตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (4) ความมั่นใจได้ (assurance) คือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความรู้ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ซึ่งหมายรวมถึงความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาทด้วย และ (5) ความใส่ใจ (empathy) คือ ความสนใจและการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นตลอดเวลาและสามารถเกิดขึ้นหลายความต้องการพร้อมกัน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากมนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน รูปแบบความต้องการจึงมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดเป็นความพึงพอใจในสิ่งนั้น โดยความพึงพอใจเป็นนามธรรม ทั้งนี้ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังกับคุณค่าที่ได้รับจากสิ่งนั้น ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพในดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ทั้งนี้ เทคนิคหรือวิธีการที่มีความเหมาะสม เช่น การใช้แรงจูงใจ กระตุ้นความสนใจ การรับรู้สิ่งใหม่อย่างมีสมเหตุสมผล เป็นต้น สามารถกระตุ้นให้เจตคติได้รับการปลูกฝังและเปลี่ยนไปในทิศทางที่ต้องการได้

## 2.2 หลักการบริหารทรัพยากรอาคาร

### 2.2.1 แนวคิดของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

พื้นที่อาคาร เป็นองค์ประกอบสำคัญของคือประกอบหนึ่งของทรัพยากรกายภาพ เนื่องจากเป็นสถานที่รองรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรกายภาพที่ดี เพื่อให้เกิดการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและลงตัว รวมถึงสามารถตอบสนองรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาทั้งในส่วนของทำเลที่ตั้ง พื้นที่อาคาร พื้นที่ทำงาน พื้นที่บริการ ระบบประกอบอาคาร อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริหารทรัพยากรกายภาพ (place) มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการตอบสนองและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (process) และบุคลากรขององค์กร (people) อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพให้สามารถทำงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้งบประมาณที่มี โดยมีหลักการสำคัญ คือ การวางแผน การใช้ และการกำกับดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และคุณภาพของอาคารสถานที่ ให้สามารถตอบสนองการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของอาคารและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพไม่มีรูปแบบตายตัว แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสถานการณ์และความต้องการขององค์กรในช่วงเวลานั้น (บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช, 2547)

การบริหารทรัพยากรกายภาพเริ่มต้นจากความเข้าใจต่อโครงสร้าง นโยบาย และพันธกิจขององค์กร แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย แนวคิด และแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ จากนั้นดำเนินการให้อาคารสถานที่สามารถสนองต่อความต้องการขององค์กร ตลอดจนสร้างสัมฤทธิ์ผลในด้านการบริหารงานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อาคาร การดำเนินการจึงครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการและการดูแลรักษาอาคารสถานที่ โดยเน้นประเด็นสำคัญของความต้องการการใช้อาคาร การบริหารจัดการอาคารจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ลักษณะและรูปแบบทางด้านกายภาพของอาคารเท่านั้น แต่อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองต่อพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารนั้นต่อความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งระบบประกอบอาคารและงานบริการต่าง ๆ ที่สนับสนุนต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ของการใช้พื้นที่ และบริการในอาคารสถานที่ (2) ผลผลิตจาก



productivity จากการดำเนินงานขององค์กร (3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในอาคารสถานที่ และ (4) ค่าใช้จ่ายและรายได้ โดยพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ องค์กรและพันธกิจขององค์กร ผู้ใช้อาคาร สภาพแวดล้อมของการทำงาน และระบบกายภาพที่ประกอบด้วยอาคารสถานที่ และการดูแลรักษาอาคารสถานที่ รวมถึงการวางแผน การใช้ การดูแล และการซ่อมบำรุงทรัพยากรกายภาพ นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพ ยังเป็นการมุ่งเน้นการจัดการให้สถานที่ทำงานและพื้นที่ทำงาน (workplace and workspace) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการสร้างผลผลิตในการทำงานประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ทำงาน โดยเฉพาะในส่วนของพื้นที่อาคารสำนักงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และสนับสนุนแผนปฏิบัติการในระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กร

การบริหารทรัพยากรกายภาพสามารถแบ่งตามลักษณะการทำงานได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) การบริหารและจัดการ (strategy and management) ซึ่งเป็นงานระดับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการ และการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ (2) การดูแลรักษาและบริการ (operational) ซึ่งเป็นงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการบริการภายในอาคารทั้งหมด การดูแลรักษา การซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร การบริการสำนักงาน การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย (Barrett, 1995)

## 2.2.2 การวางแผนด้านทรัพยากรกายภาพ (facility and space planning)

การวางแผนด้านทรัพยากรกายภาพโดยทั่วไป ประกอบด้วย 3 ส่วนงาน ดังนี้

2.2.2.1 การวางแผนทรัพยากรกายภาพ (facility planning) เป็นการวางแผนงานและเตรียมการให้องค์กรมีทรัพยากรกายภาพอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน โดยการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการพื้นที่อาคารกับอุปทานทรัพยากรกายภาพ โดยในขั้นตอนนี้จะประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์กร การประเมินความสามารถของทรัพยากรกายภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ความต้องการและการคัดเลือกทรัพยากรกายภาพที่ต้องการใช้ในอนาคต การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดหาทรัพยากรกายภาพ และการจัดทำแผนความต้องการทรัพยากรกายภาพขององค์กร

2.2.2.2 การครอบครอง (facility investment or acquisition) เป็นการจัดหาทรัพยากรกายภาพตามความต้องการใช้งานขององค์กร โดยการซื้อ การเช่า การก่อสร้าง และการขอยืมใช้ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาถึงความสามารถของทรัพยากรกายภาพ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหา ระยะเวลาในการจัดหา และสิทธิในการครอบครองที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรด้วย

2.2.2.3 การวางแผนและการจัดการพื้นที่ (workspace planning and workspace management) เป็นการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับกิจกรรมการใช้งานหรือความต้องการใช้พื้นที่ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้ ต้องทำการระบุความต้องการใช้ การพิจารณาความสัมพันธ์ของพื้นที่แต่ละส่วนกับกิจกรรมต่าง ๆ การวางแผนการใช้

พื้นที่และระบบประกอบอาคาร การออกแบบการใช้งานพื้นที่ การจัดสรรพื้นที่ใช้งาน และการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ

### 2.2.3 การบริหารทรัพยากรอาคาร

การบริหารทรัพยากรอาคาร เป็นการบริการด้านอาคารที่เป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคารซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทรัพยากรอาคารและผู้จัดการอาคารที่ต้องดูแลจัดการให้มีคุณภาพและการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำให้ผู้ใช้งานอาคารได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้าใช้อาคาร ซึ่งสามารถแบ่งการบริหารทรัพยากรอาคารออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนบริหารจัดการ (strategic FM) และส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (operational FM)

#### 2.2.3.1 ส่วนบริหารจัดการ (strategic FM)

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

#### 2.2.3.2 ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (operational FM)

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

(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) กลุ่มวิศวกรรมอาคาร (engineering services) เป็นงานทางด้านเทคนิคอาคาร มีหน้าที่หลักในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1) งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (engineering operations) หมายถึง การควบคุมให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ทำงานเป็นไปตามตารางการใช้งานและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อาคารเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ

2) งานบำรุงรักษา (maintenance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อรักษาให้อาคารและระบบประกอบอาคารอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ได้แก่ การบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง (response maintenance) การดำเนินการแก้ไขความชำรุดหรือขัดข้องของอาคารและระบบประกอบอาคารเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม เป็นการดำเนินงานเชิงตอบสนองหรือแก้ไขปัญหา และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (programmed maintenance) หมายถึง การดำเนินการบำรุงรักษาเพื่อรักษาสภาพของอาคารและระบบประกอบอาคารตามแผนมาตรฐานหรือคู่มืออุปกรณ์กำหนดไว้เป็นเชิงป้องกัน (preventive)

#### 2.2.4 การจัดการพื้นที่ (space management)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการพื้นที่เป็นการจัดสรรพื้นที่ใช้งานที่มีอย่างลงตัวและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานอาคารและลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การบริหารจัดการพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้ทัศนคติของผู้ใช้งานมีความแตกต่างกัน การบริหารจัดการพื้นที่ยังเป็นการจัดองค์ประกอบของอาคารให้เหมาะกับผู้ใช้งานและพื้นที่ที่มีอยู่ เพื่อให้มีความสอดคล้องระหว่างวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เกิดความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดการพื้นที่ภายใต้แนวคิดการบริหารทรัพยากรอาคารจึงต้องอาศัยความรู้ในหลากหลายสาขาวิชา ทั้งด้านการออกแบบ การบริหารจัดการ และการซ่อมบำรุง เพื่อให้การบริหารงานสามารถตอบสนองนโยบายขององค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โขติพานิช, 2547)

การจัดการพื้นที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอกับความต้องการใช้งานและมีการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด 2) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการไหลของงาน 4) การกำหนดระบบการหมุนเวียนของงาน (work flow) ที่มีประสิทธิภาพ 5) การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ร่วมกับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ สี แสง เสียง อากาศ เป็นต้น

อย่างเหมาะสม 6) ความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงการจัดรูปแบบการใช้งานพื้นที่ที่สามารถรองรับการขยายปริมาณงานในอนาคต 7) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว 8) การตรวจสอบและปรับปรุงแผนการจัดการพื้นที่ที่สามารถทำได้เมื่อต้องการ 9) ความสะดวกในการควบคุมบังคับบัญชา 10) ความสัมพันธ์ระหว่างวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรในแต่ละขั้นตอนของงานที่มีความเหมาะสม และ 11) ความคุ้มค่าต่อหน่วยพื้นที่

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ พื้นที่ (place) กระบวนการ (process) และบุคคล (people) โดยการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ลงในพื้นที่ที่มีอยู่อย่างลงตัว สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลและกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่าสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุดและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรให้ได้มากที่สุด

### 2.3 การประเมินการใช้งานอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE)

การประเมินการใช้งานอาคารเป็นการประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพของอาคารหลังจากที่มีการเข้าไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่ (Wener, 1989) โดยให้ความสำคัญกับศักยภาพของอาคารและความต้องการของมนุษย์ซึ่งเน้นไปที่ (1) ประโยชน์ใช้สอย (function) ซึ่งเป็นการประเมินศักยภาพของพื้นที่ในด้านความสอดคล้องของสภาพแวดล้อมกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งาน (2) เทคนิค (technical) ได้แก่ เทคนิคการออกแบบและก่อสร้างอาคาร ซึ่งเป็นการประเมินสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร และ (3) พฤติกรรม (behavioural) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตของผู้ใช้งาน (Preiser et al., 1988)

Barrett และ Finch (2014) ได้กล่าวถึงการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน (Post-Occupancy Evaluation: POE) ไว้ว่าระบบการประเมินอาคารมีหลากหลายรูปแบบ แต่สามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ ระบบการประเมินผ่านผู้ใช้อาคาร (user-based systems) และระบบการประเมินผ่านผู้เชี่ยวชาญ (expert-based systems)

ระบบการประเมินผ่านผู้ใช้อาคาร คือ การเปิดให้ผู้ใช้อาคารประเมินความเหมาะสมของอาคารสำหรับความต้องการของตน หรือที่เรียกว่า การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งาน การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานเป็นการประเมินผลอย่างเป็นทางการโดยผู้ใช้อาคารหลังจากการก่อสร้างแล้วเสร็จ เพื่อระบุพื้นที่ที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม แม้ที่ระบบการประเมินจะเป็นการประเมินหลังการใช้งาน แต่ POE ยังเป็นการประเมินที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนทรัพยากรอาคารแห่งใหม่ เพราะข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการเก็บระหว่างการประเมินผล

สามารถนำไปใช้ได้ในการหาข้อสรุปเพื่อสร้างอาคารใหม่ Preiser และคณะ (1988) ได้ระบุว่า การประเมินหลังการใช้งานสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ซึ่งการเลือกใช้ระดับของการประเมินผู้วิจัย ควรเลือกให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัยและความละเอียดของข้อมูลที่ต้องการศึกษา 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

ปัญจพงศ์ นาคะบุตร (2553) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินสภาพอาคารหลังการเข้าใช้ไว้ว่า การประเมินสภาพอาคารหลังการเข้าใช้เป็นการศึกษาเพื่อประเมินอาคารหลังการใช้งาน สำหรับอาคารที่ต้องการปรับปรุงสภาพอาคารหลังการใช้งาน โดยจะเน้นไปที่การประเมินส่วนใช้งาน (function) องค์ประกอบหลักโดยรอบอาคาร (built environment) ส่วนใหญ่เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินนี้จะเป็นแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้อาคาร

การประเมินสภาพอาคารหลังการเข้าใช้สามารถทำได้ 3 ระดับ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินและความละเอียดของข้อมูล ดังนี้

- (1) การเก็บข้อมูลแบบกว้าง (indicative POE) เป็นการเก็บข้อมูลภาพรวมของอาคาร รวมถึงข้อดีข้อเสียของอาคาร เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารที่มีต่อส่วนใช้งานทุกส่วนและเปรียบเทียบข้อมูลแบบกว้าง เช่น รูปแบบภายนอก เหนือที่เกี่ยวกับรูปแบบภายในอาคารและการใช้สอยอาคาร เป็นต้น

(2) การเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ (investigative POE) เป็นการเก็บข้อมูลต่อยอดจากการเก็บข้อมูลแบบกว้างและเป็นข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น โดยเลือกเก็บในช่วงเวลาจำเพาะหรือเปรียบเทียบเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งเท่านั้น

(3) การเก็บข้อมูลเชิงลึก (diagnostic POE) เป็นการเก็บข้อมูลต่อเนื่องจากการเก็บข้อมูลแบบจำเพาะซึ่งพบปัญหาหรือข้อบกพร่องในการเก็บข้อมูล โดยอาจจะใช้การเปรียบเทียบปัจจัยหลายปัจจัยกับการใช้งานส่วนเดียวของอาคาร เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอาคารประเภทเดียวกันที่มีการใช้งานคล้ายคลึงกันเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลหลัก

นอกจากนี้ Voordt และ Wegen (2005) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพของอาคาร โดยมีแนวคิดที่ว่าอาคารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกับกิจกรรมการใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัย โดยเกณฑ์การประเมินออกเป็น 9 ข้อ ได้แก่ (1) ความสามารถในการเข้าถึงและที่จอดรถ (reachability and parking facilities) (2) ความสะดวกในการเข้าถึง (accessibility) (3) ประสิทธิภาพ (efficiency) ของอาคาร (4) ความยืดหยุ่น (flexibility) ในการใช้พื้นที่ (5) ความปลอดภัย (safety) (6) รูปแบบการจัดพื้นที่ (spatial orientation) (7) ความเป็นส่วนตัว (8) สุขภาพและความเหมาะสมทางกายภาพ (health and physical well-being) และ (9) ความยั่งยืน (sustainability)

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานหรือ POE เป็นเครื่องมือประเมินอาคารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระบบการประเมินผ่านผู้ใช้อาคาร (user-based systems) โดยการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานอาคารของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา (people) ที่มีต่ออาคารสถานที่ (place) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทั่วไปของอาคารและสภาพการใช้งาน และการบริหารทรัพยากรกายภาพ (process) ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย

## 2.4 บริบทเกี่ยวกับอาคารสำนักงาน

การบริหารจัดการอาคารสำนักงานให้เข้ามีการพัฒนารูปแบบการจัดการความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งกันและกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- (1) การบริหารจัดการทรัพย์สินให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
- (2) การบริหารจัดการทรัพย์สินเพื่อเพิ่มมูลค่าและยืดอายุการใช้งานและประโยชน์ของเจ้าของ และการจัดการผลงานของทรัพย์สินซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการลงทุน
- (3) การบริหารจัดการทรัพย์สินให้สามารถดำเนินการได้โดยบุคคลหรือบริษัทเดียวกัน โดยที่แต่ละฟังก์ชันมีความเกี่ยวข้องกันหรือแตกต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกกรณีศึกษาอาคารสำนักงานในเขตพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

(1) เอ็มไพร์ทาวเวอร์ ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 อยู่ใกล้รถไฟฟ้า BTS สถานีช่องนนทรี เป็นอาคารขนาดใหญ่สูง 58 ชั้น พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 160,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2542 ความสูงระหว่างชั้น 2.60 เมตร มีลิฟท์โดยสาร จำนวน 41 ตัว และลิฟท์ขนของ จำนวน 3 ตัว ที่จอดรถประมาณ 2,600 คัน

(2) ไทยซีซีทาวเวอร์ ตั้งอยู่เลขที่ 889 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10210 อยู่ใกล้รถไฟฟ้า BTS สถานีสุรศักดิ์ ตัวอาคารออกเป็น 2 อาคาร คือ อาคารสูง 35 ชั้น พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 55,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2528 ความสูงระหว่างชั้น 2.60 เมตร มีลิฟท์โดยสารความเร็วสูง จำนวน 12 ตัว และลิฟท์บริการ จำนวน 1 ตัว ที่จอดรถประมาณ 1,000 คัน

(3) อับดุลราฮิมเพลส ตั้งอยู่เลขที่ 990 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 อยู่ใกล้รถไฟฟ้า BTS สถานีศาลาแดง เป็นอาคารสูง 34 ชั้น มีโครงเหล็กเป็นยอดแหลมอยู่บนดาดฟ้า พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 32,000 ตารางเมตร สร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2538 ความสูงระหว่างชั้น 2.60 เมตร มีลิฟท์โดยสาร จำนวน 15 ตัว และลิฟท์ขนของ จำนวน 1 ตัว ที่จอดรถประมาณ 1,000 คัน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในอดีตที่ผ่านมา ได้มีการประเมินความพึงพอใจการใช้อาคารของพนักงานส่วนกลางสำนักงานโฮมโพร สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยการศึกษาการเปลี่ยนแปลงสภาพอาคารที่มีอายุมากกว่า 20 ปี เพื่อให้ทราบถึงปัญหาทางกายภาพของอาคารที่มีผลต่อการจัดวางพื้นที่สำนักงานในปัจจุบัน ซึ่งพบว่าโฮมโพรส่วนกลางสาขารังสิตมีการปรับปรุงและตัดแปลงพื้นที่ที่มีอยู่ให้สามารถรองรับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นและจัดสรรพื้นที่ตามความจำเป็นในช่วงเวลานั้น เนื่องด้วยเป็นอาคารปิด ไม่มีหน้าต่างหรือช่องแสงส่องเข้ามาภายในได้ และฟังก์ชันส่วนงานระบบที่ถูกจัดวางเพื่อความเหมาะสมในการบำรุงรักษาตามความเหมาะสมกับการจัดวางอาคารครั้งแรก การปรับเปลี่ยนในแต่ละครั้งจะยังคงตำแหน่งงานระบบเอาไว้ จึงทำให้การปรับปรุงเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปและเกิดผลกระทบน้อยที่สุด โดยเน้นการจัดฟังก์ชันการใช้งานอาคารสำนักงาน โดยภาพรวมของอาคารยังสามารถใช้เป็นอาคารสำนักงานได้ แต่การใช้งานมีความไม่สะดวกในหลายด้าน เมื่อมีการเพิ่มจำนวนพนักงานจึงต้องมีการปรับผังใหม่ในทุกครั้ง ทำให้เกิดปัญหาในการย้ายตำแหน่งที่นั่ง การย้ายหรือแก้ไขงานระบบต่าง ๆ ในบางจุดแก้ไขได้ บางจุดไม่ได้รับการแก้ไข สภาพพื้นที่จึงเป็นลักษณะของการซ่อมแซม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะของพื้นที่อาคารไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริงในปัจจุบัน การใช้งานเป็นการใช้แบบชั่วคราว เนื่องจากอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือย้ายตำแหน่งที่ตั้งในอนาคต

ตามนโยบายของบริษัท สำหรับความพึงพอใจของพนักงานส่วนกลาง สำนักงานโฮมโปร สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะจำนวนห้องน้ำที่น้อยเกินไป สภาพอาคารเก่าที่ไม่มีหน้าต่าง การจัดสรรพื้นที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน การถ่ายเทอากาศไม่ดี ความสกปรกภายในอาคาร ไม่มีการจัดเก็บขยะที่ดี อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีร่องรอยชำรุดเสียหาย ซึ่งล้วนกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานโดยตรง อันนำไปสู่ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน (สุกจิรัตน์ อยู่ยง, 2560)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการและการบริหารทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงานให้เช่าระดับเอในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาอาคารอับดุลราฮิม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าอาคารและผู้ที่ใช้งานอาคารอับดุลราฮิมเป็นประจำ จำนวน 359 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ซึ่งใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบย้อนกลับ โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการและการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารอับดุลราฮิม ได้แก่

- 1) ด้านการเป็นผู้นำ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ และเต็มใจให้บริการช่วยเหลือ รองลงมา ได้แก่ พร้อมทั้งจะแก้ไข้ปัญหาและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์
- 2) ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการเดินทางสะดวก ใกล้สถานีรถไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ อาคารมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี อาคารมีระบบความปลอดภัยสูงและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และอาคารมีการรักษาความสะอาดที่ดี 3) ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทัศนคติที่ดีของพนักงาน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแก้ไข้ปัญหาได้ รองลงมา ได้แก่ พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างดีและเข้าใจในงานบริการ พนักงานมีการจูงใจและเต็มใจในการให้บริการ พนักงานสร้างความพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ 4) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมที่เป็นธรรมชาติด้านหน้าอาคารสำนักงาน รองลงมา ได้แก่ ความสวยงามและหรูหราของอาคาร อาคารสำนักงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารที่ทันสมัย และ 5) ด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานได้ตามระเบียบของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีการเอาใจใส่และคอยติดตามงานให้แล้วเสร็จ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีข้อผิดพลาด ถูกต้อง และรวดเร็ว เกิดความประทับใจ พนักงานมีการติดตามปัญหาทางนหลังจากการแก้ไข้งานแล้วเสร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ธงชัย ทองมา และประสพชัย พสุนนท์, 2557)

นอกจากนี้ ยังได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าอาคารสำนักงานหลังการเข้าใช้งานภายในพื้นที่อาคารและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาอาคารสำนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่า โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่มี



ส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานเกรดเอในเขตศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 60 ราย ซึ่งพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังการเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านค่าเช่าและสัญญาเช่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านที่ตั้ง ตามลำดับ (อัจฉรา วิไลวัฒนาการ, 2553)



### บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative methodology) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา จำนวน 300 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนขนาดตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปร เท่ากับ 5 : 1 แต่ไม่น้อยกว่า 100 ราย (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช, 2546) ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา จำนวน 3 แห่ง ๆ ละ 100 ราย

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน ลักษณะพื้นที่ทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน รวม 6 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบหลายตัวเลือก (multiple-choice question)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร ได้แก่พื้นที่สำนักงาน ด้านพื้นที่สนับสนุน และด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร รวม 25 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามขอบเขตแท้จริง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงาน โดยข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open-ended question)

### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.2.1 การหาค่าความตรง (validity) โดยทำการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับ วัตถุประสงค์หรือเนื้อหา โดยใช้เกณฑ์ คือ ค่า IOC  $\geq 0.5$  สำหรับข้อความถามที่ได้ค่า IOC ไม่ถึงเกณฑ์ ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนอีกครั้งก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของ ข้อความถาม (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อความถามตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2.2 การหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดสอบ (try out) กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาคมีค่าเท่ากับ .930 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะสามารถนำไป ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field survey) จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการสำรวจ ลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยการสังเกต การจดบันทึก และการบันทึกภาพถ่าย

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยศึกษาวรรณกรรมจากเอกสาร ตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคารที่มีต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance: ANOVA)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative methodology) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ซึ่งสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ผลการสำรวจลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ซึ่งได้จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยการสังเกตการจดบันทึก และการบันทึกภาพถ่าย

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ผู้วิจัยทำการตั้งสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารแต่ละแห่งโดยพิจารณาในรายด้านและรายปัจจัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA)

#### 4.1 ผลการสำรวจลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

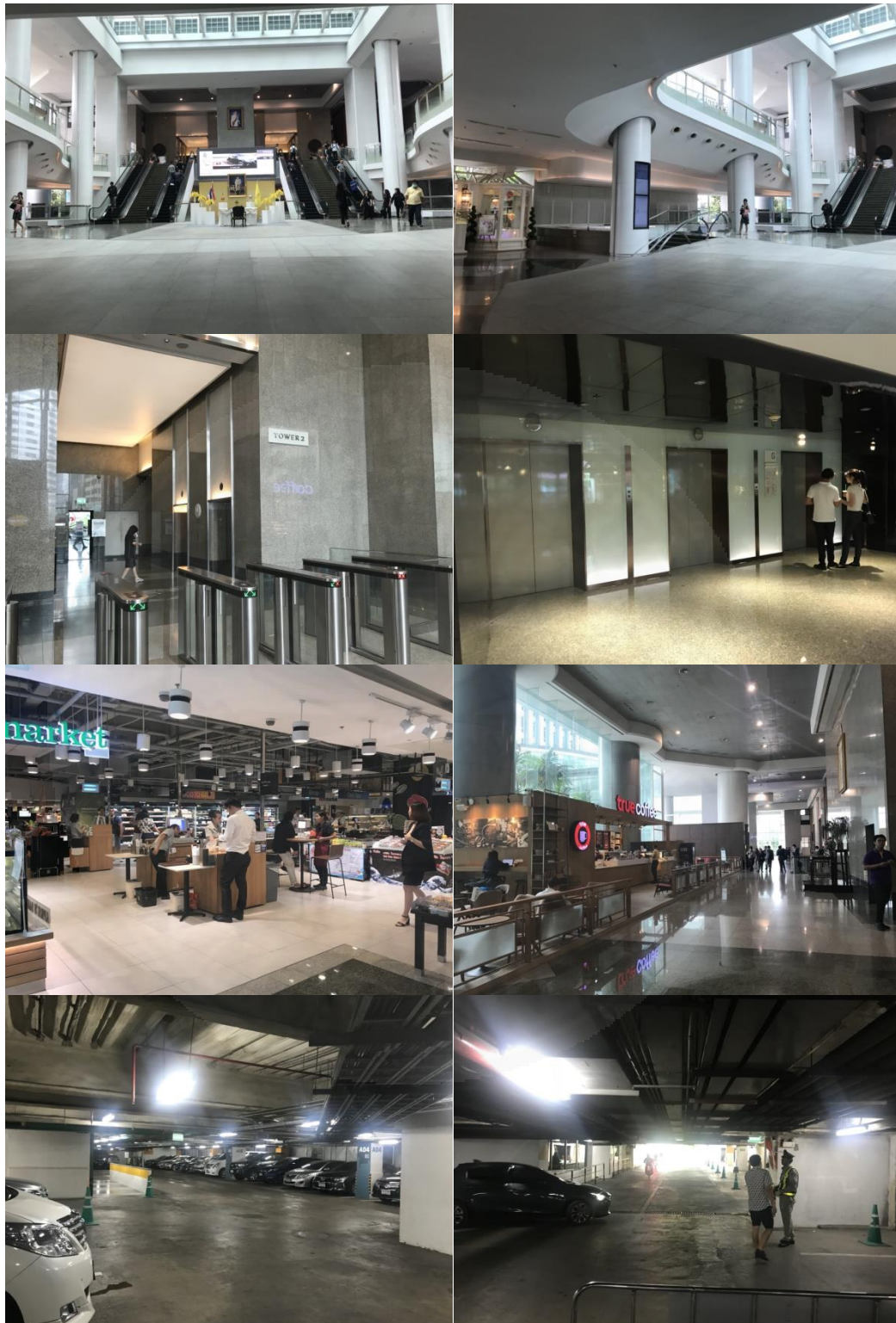
ลักษณะ	เอ็มไพร์ทาวเวอร์	ไทยซีซีทาวเวอร์	อับดุลราฮิมเพลส
ทำเลที่ตั้ง	สาทร	สาทร	สีลม
อายุอาคาร (นับถึงปี พ.ศ. 2561)	19 ปี	33 ปี	23 ปี

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

## ลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ลักษณะ	เอ็มไพร์ทาวเวอร์	ไทยซีซีทาวเวอร์	อับดุลราฮิมเพลส
รูปแบบอาคาร	อาคารขนาดใหญ่ สูง 58 ชั้น	อาคารสูง 35 ชั้น จำนวน 2 อาคาร	อาคารสูง 34 ชั้น
ความสูงจากพื้นถึง เพดาน	2.60 เมตร	2.60 เมตร	2.60 เมตร
พื้นที่ให้เช่ารวม	ประมาณ 160,000 ตารางเมตร	ประมาณ 55,000 ตารางเมตร	ประมาณ 32,000 ตารางเมตร
Floor Plate	ประมาณ 1,700 ตารางเมตรต่อชั้น	ประมาณ 950 ตารางเมตรต่อชั้น	ประมาณ 570 ตารางเมตรต่อชั้น
ลิฟต์	ลิฟต์โดยสาร 41 ตัว ลิฟต์ขนของ 3 ตัว	ลิฟต์โดยสาร 12 ตัว ลิฟต์ขนของ 1 ตัว	ลิฟต์โดยสาร 15 ตัว ลิฟต์ขนของ 1 ตัว
ที่จอดรถ	ประมาณ 2,600 คัน ที่จอดรถใต้ดิน	ประมาณ 1,000 คัน อาคารจอดรถ	ประมาณ 1,000 คัน ที่จอดรถใต้ดิน
การบริหารทรัพยากร อาคาร	จ้าง outsource ทำหน้าที่บริหาร จัดการ	เจ้าของเป็นผู้บริหาร จัดการ	จ้าง outsource ทำหน้าที่บริหาร จัดการ

จากตารางที่ 4.1 พบว่าอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุอาคาร รูปแบบอาคาร พื้นที่ให้เช่า จำนวนลิฟต์ จำนวนที่จอดรถ และรูปแบบการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีสภาพอาคารค่อนข้างเก่า เนื่องจากมีอายุอาคารมากกว่าอาคารกรณีศึกษาอื่น ประกอบกับขาดการบำรุงรักษาที่ต่อเนื่อง



ภาพที่ 4.1 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์





ภาพที่ 4.2 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารไทยซีชีทาวเวอร์



ภาพที่ 4.3 บรรยากาศบริเวณโดยรอบและพื้นที่ภายในอาคารอับดุลราฮิมเพลส

#### 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน ลักษณะพื้นที่ทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน รวม 6 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบหลายตัวเลือก (multiple-choice question) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) สามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
(1) ชาย	58	19.33
(2) หญิง	242	80.67
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>
<b>2. อายุ (ปี)</b>		
(1) ไม่เกิน 20 ปี	-	-
(2) 21 – 30	158	52.66
(3) 31 – 40	120	40.00
(4) 41 – 50	14	4.67
(5) 51 – 60	8	2.67
(6) มากกว่า 60	-	-
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>
<b>3. อายุงาน (ปี)</b>		
(1) 0 – 1	8	2.67
(2) 2 – 5	218	72.67
(3) 6 – 8	52	17.33
(4) 9 – 11	-	-
(5) ตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป	22	7.33
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน (ชั่วโมง)</b>		
(1) 8	166	55.33
(2) 9 – 12	132	44.00
(3) 13 – 16	2	0.67
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>
<b>5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน</b>		
(1) กั้นห้องส่วนตัว	86	28.67
(2) นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space)	214	71.33
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>
<b>6. วิธีการเดินทางมาทำงาน</b>		
(1) เดิน	-	-
(2) รถโดยสารสาธารณะ	6	2.00
(3) BTS/MRT/BRT	214	71.33
(4) รถยนต์ส่วนตัว	72	24.00
(5) รถจักรยานยนต์	8	2.67
(6) อื่น ๆ	-	-
<u>รวม</u>	<u>300</u>	<u>100.00</u>

จากตารางที่ 4.2 สามารถแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปได้ดังนี้

#### 4.2.1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.67 ในขณะที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.33

#### 4.2.1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 คิดเป็นร้อยละ 52.66 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00, 4.67 และ 2.67 ตามลำดับ

#### 4.2.1.3 อายุงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.67 รองลงมาคือ มีอายุงาน 6 – 8 ปี ตั้งแต่ 12 ปี และ 0 – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.33, 7.33 และ 2.67 ตามลำดับ

#### 4.2.1.4 ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 55.33 รองลงมาคือ ทำงาน 9 – 12 ชั่วโมง และ 13 – 16 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 44.00 และ 0.67 ตามลำดับ

#### 4.2.1.5 ลักษณะพื้นที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานแบบนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) คิดเป็นร้อยละ 71.33 ในขณะที่ทำงานแบบกั้นห้องส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.67

#### 4.2.1.6 วิธีการเดินทางมาทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาทำงานโดย BTS/MRT/BRT คิดเป็นร้อยละ 71.33 รองลงมาคือ เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ และรถโดยสารสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.00, 2.67 และ 2.00 ตามลำดับ

### 4.2.2 ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่พื้นที่สำนักงาน ด้านพื้นที่สนับสนุน และด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร รวม 25 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
<b>ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน</b>	<b>3.91</b>	<b>.666</b>	<b>มาก</b>
1. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	4.53	.563	มากที่สุด
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร	4.32	.559	มาก
3. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (การติดตั้งกล้องวงจรปิด/เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ระบบป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ)	4.21	.508	มาก
4. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน (หัวหน้างาน/พนักงาน)	4.07	.428	มาก
5. ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องทำกาแฟ/ตู้กดน้ำ ฯลฯ)	4.01	.530	มาก
6. ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน	3.91	.616	มาก
7. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ/ยานพาหนะสำหรับใช้งาน	3.84	.665	มาก
8. ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่	3.85	.729	มาก
9. ความสะอาดภายในอาคาร	3.85	.738	มาก
10. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร	3.83	.711	มาก
11. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด/เฟอร์นิเจอร์)	3.83	.720	มาก
12. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	3.79	.752	มาก
13. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	3.77	.751	มาก
14. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน	3.77	.753	มาก
15. การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	3.76	.671	มาก
16. บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน	3.75	.775	มาก

## ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

## ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
17. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ	3.74	.788	มาก
18. ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น	3.57	.726	มาก
<b>ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน</b>	<b>3.63</b>	<b>.701</b>	<b>มาก</b>
1. ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม	3.84	.665	มาก
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen)	3.66	.653	มาก
3. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry)	3.63	.753	มาก
4. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่	3.59	.768	มาก
5. ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน	3.58	.716	มาก
6. ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ	3.47	.651	ปานกลาง
<b>ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร</b>	<b>4.09</b>	<b>.611</b>	<b>มาก</b>
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย	4.09	.611	มาก

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.63 ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณารายด้านสามารถแสดงได้ดังนี้

(1) ด้านพื้นที่สำนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงปัจจัยเดียว ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) ในขณะที่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานปัจจัยอื่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57 – 4.07 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขนาดพื้นที่ของอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน พื้นที่จัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ/ยานพาหนะสำหรับใช้งาน ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่ ความสะอาดภายในอาคาร ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร พื้นที่ความเป็นส่วนตัว ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน ความสว่างในพื้นที่ทำงาน ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ และความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น ตามลำดับ

(2) ด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) รองลงมาคือความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen) ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.63, 3.59, 3.58 และ 3.47 ตามลำดับ)

(3) ด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อนโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้งหมดในภาพรวม พบว่า มีเพียงปัจจัยเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง ในขณะที่ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถเป็นปัจจัยเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



### 4.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงาน กรณีศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา จำแนกตามกรณีศึกษา สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4.4 – 4.6

ตารางที่ 4.4

ผลการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เข้าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	เอ็มไพร์	ไทยซีซี	อับดุลราฮิม
<b>1. เพศ</b>			
(1) ชาย	24	18	16
(2) หญิง	76	82	84
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>
<b>2. อายุ (ปี)</b>			
(1) ไม่เกิน 20 ปี	-	-	-
(2) 21 – 30	40	70	48
(3) 31 – 40	44	30	46
(4) 41 – 50	12	-	2
(5) 51 – 60	4	-	4
(6) มากกว่า 60	-	-	-
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>
<b>3. อายุงาน (ปี)</b>			
(1) 0 – 1	6	2	-
(2) 2 – 5	58	74	86
(3) 6 – 8	20	22	10
(4) 9 – 11	-	-	-
(5) ตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป	16	2	4
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>

## ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	เอ็มไพร์	ไทยซีซี	อับดุลราฮิม
<b>4. ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน (ชั่วโมง)</b>			
(1) 8	22	78	66
(2) 9 – 12	78	22	32
(3) 13 – 16	-	-	2
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>
<b>5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน</b>			
(1) กั้นห้องส่วนตัว	34	18	34
(2) นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space)	66	82	66
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>
<b>6. วิธีการเดินทางมาทำงาน</b>			
(1) เดิน	-	-	-
(2) รถโดยสารสาธารณะ	4	2	-
(3) BTS/MRT/BRT	58	78	78
(4) รถยนต์ส่วนตัว	30	20	22
(5) รถจักรยานยนต์	8	-	-
(6) อื่น ๆ	-	-	-
<u>รวม</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>

จากตารางที่ 4.4 เมื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยพิจารณาตามอาคารกรณีศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีอายุงาน 2 – 5 ปี ใช้ระยะเวลาการทำงาน 9 – 12 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีลักษณะพื้นที่ทำงานแบบนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) และเดินทางมาทำงานโดย BTS/MRT/BRT

(2) กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอายุงาน 2 – 5 ปี ใช้ระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน

โดยมีลักษณะพื้นที่ทำงานแบบนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) และเดินทางมาทำงาน โดย BTS/MRT/BRT

(3) กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอายุงาน 2 – 5 ปี ใช้ระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีลักษณะพื้นที่ทำงานแบบนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) และเดินทางมาทำงาน โดย BTS/MRT/BRT

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ทั้ง 3 อาคารมีข้อมูลทั่วไปคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ มีความแตกต่างกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ อายุ โดยพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอับดุลราฮิมเพลสส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ในขณะที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน โดยพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอับดุลราฮิมเพลสส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 9 – 12 ชั่วโมงต่อวัน

#### ตารางที่ 4.5

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ปัจจัย	เอ็มไพร์	ไทยซีซี	อับดุลราฮิม
<b>ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน</b>	<b>4.18</b>	<b>3.86</b>	<b>3.69</b>
1. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	4.74	4.88	3.98
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร	4.82	4.16	3.98
3. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน (หัวหน้างาน/พนักงาน)	4.10	4.14	3.96
4. การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	4.10	3.46	3.72
5. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร	4.06	4.12	3.30
6. ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดาน ในแต่ละชั้น	4.14	3.52	3.06
7. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด/เฟอร์นิเจอร์)	4.00	3.50	3.98
8. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์ บริการ/ยานพาหนะสำหรับใช้งาน	4.10	3.54	3.88

## ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ปัจจัย	เอ็มไพร์	ไทยซีซี	อับดุลราฮิม
9. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ	3.94	3.96	3.32
10. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	4.08	3.98	3.26
11. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	4.16	3.86	3.36
12. บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน	4.10	3.44	3.72
13. ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน	4.16	3.60	3.96
14. ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องทำกาแฟ/ตู้กดน้ำ ฯลฯ)	4.10	4.02	3.92
15. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (การติดตั้งกล้องวงจรปิด/เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ระบบป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ)	4.60	4.12	3.90
16. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน	4.08	3.90	3.32
17. ความสะอาดภายในอาคาร	4.00	3.66	3.88
18. ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่	4.02	3.64	3.88
<b>ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน</b>	<b>3.69</b>	<b>3.58</b>	<b>3.62</b>
1. ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ	3.44	3.90	3.08
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen)	3.66	3.60	3.72
3. ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม	3.90	4.06	3.56
4. ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน	3.62	3.14	3.98
5. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry)	4.06	3.22	3.62
6. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สุขภัณฑ์	3.46	3.56	3.76

## ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ผลการศึกษเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

ปัจจัย	เอ็มไพร์	ไทยซีซี	อับดุลราฮิม
<b>ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร</b>	<b>4.56</b>	<b>3.70</b>	<b>4.00</b>
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย	4.56	3.70	4.00

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน พบว่า ปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขนาดพื้นที่อาคาร ตำแหน่งที่ตั้ง และความปลอดภัยของผู้ใช้งานอาคาร ส่วนปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดพื้นที่อาคาร และการจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน ในขณะที่ปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดพื้นที่อาคาร และพื้นที่ความเป็นส่วนตัว

(2) ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า ปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม และความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen) ส่วนปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ และความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen) ในขณะที่ปัจจัย 3 ลำดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ และความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen)

(3) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ปัจจัย		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน	Between Groups	12.648	2	6.324	34.645	.000
	Within Groups	54.215	297	.183		
	Total	66.863	299			
ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน	Between Groups	.620	2	.310	1.643	.195
	Within Groups	56.032	297	.189		
	Total	56.652	299			
ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร	Between Groups	38.107	2	19.053	76.845	.000
	Within Groups	73.640	297	.248		
	Total	111.747	299			

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  คือ ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละอาคารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$  คือ ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละอาคารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน ปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและการบริหารทรัพยากรอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพบว่าค่า sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  ซึ่งหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละอาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและการบริหารทรัพยากรอาคารแตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก sig. มีค่าเท่ากับ .195 ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ซึ่งหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละอาคารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุนไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอาคารอับดุลราฮิมเพลส ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีทางเชื่อมต่อสถานีรถไฟฟ้าชองนันทรี อีกทั้งยังอยู่ติดถนนหลัก ทำให้มองเห็นได้ง่ายและเดินทางได้สะดวก นอกจากนี้ ยังเป็นอาคารสำนักงานกรณีศึกษาที่มีพื้นที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรอาคารน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์และอาคารอับดุลราฮิมเพลส ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีการบริหารทรัพยากรอาคารโดยเจ้าของอาคาร ซึ่งต่างจากอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอีก 2 แห่ง ที่จ้าง outsource มาทำการบริหารจัดการ จึงทำให้ผู้บริหารทรัพยากรอาคารไทยซีซีทาวเวอร์ไม่มีความรู้และความชำนาญในการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง ส่งผลให้ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาได้มากเท่าที่ควร

#### 4.4 การอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านตำแหน่งที่ตั้งและ

ขนาดพื้นที่อาคาร เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางทางธุรกิจที่มีระบบการขนส่งสาธารณะครบวงจร ทำให้เดินทางได้สะดวก และยังเป็นอาคารขนาดใหญ่ มีพื้นที่กว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษามีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละอาคาร โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น สามารถแสดงได้ดังนี้

#### (1) อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์

1) ด้านพื้นที่สำนักงาน พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ได้แก่ ขนาดพื้นที่อาคาร การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น พื้นที่ความเป็นส่วนตัว พื้นที่จัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ/ยานพาหนะสำหรับใช้งาน ความสว่างในพื้นที่ทำงาน ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน ความสะอาดภายในอาคาร และความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่ ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีอายุอาคารน้อยที่สุดและมีขนาดพื้นที่ให้เช่ารวมมากที่สุด เมื่อเทียบกับอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น จึงทำให้อาคารดูใหม่ สวยงาม และสะอาด ซึ่งส่งเสริมให้อาคารมีทัศนียภาพและบรรยากาศที่ดี รวมถึงอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์เป็นอาคารขนาดใหญ่ จึงสามารถรองรับความต้องการและกิจกรรมของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้ อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ยังมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี โดยมีทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด ระบบลิฟต์ล๊อคชั้น และการเข้าถึงพื้นที่สำนักงานด้วยระบบคีย์การ์ดหรือการสแกนนิ้วมือ อีกทั้ง ยังมีการนำระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติมาใช้ในการควบคุมระบบแสงสว่างบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง จึงทำให้การควบคุมแสงสว่างภายในอาคารมีประสิทธิภาพ

2) ด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) ทั้งนี้ เป็นผลมาจากอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์เป็นอาคารขนาดใหญ่และมีการจัดสรรพื้นที่รับประทานอาหารเพียงพอกับความต้องการ



3) ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร พบว่า พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีการว่าจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร ทำให้มีความรู้ ทักษะเฉพาะ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง จึงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรอาคารสามารถตอบสนองต่อกิจกรรมและความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## (2) อาคารไทยซีซีทาวเวอร์

1) ด้านพื้นที่สำนักงาน พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร และอุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ ทั้งนี้ เป็นเพราะตำแหน่งที่ตั้งของอาคารไทยซีซีทาวเวอร์ได้เปรียบกว่าอาคารกรณีศึกษาอื่น กล่าวคือ แม้ว่าอาคารกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้จะอยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า BTS หรือ MRT แต่อาคารไทยซีซีทาวเวอร์ตั้งอยู่ใกล้กับทางด่วน ซึ่งส่งเสริมให้การเดินทางมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ขณะที่ผู้วิจัยทำการสำรวจลักษณะทางกายภาพของอาคารกรณีศึกษา ยังพบว่าบรรยากาศภายในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์ทำให้อุณหภูมิโปร่ง สบาย มากกว่าอาคารกรณีศึกษาอีก 2 แห่ง ซึ่งดูมืดและทึบกว่าอาคารไทยซีซีทาวเวอร์

2) ด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถและความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม ทั้งนี้ เป็นผลมาจากอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีอาคารจอดรถแยกออกมาเป็นสัดส่วน และอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีห้องประชุมส่วนกลางอยู่บริเวณชั้น 9 สามารถรองรับความต้องการใช้งานของผู้เช่าพื้นที่ภายในอาคารได้

3) ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีการบริหารทรัพยากรอาคารโดยเจ้าของอาคาร ซึ่งอาจไม่มีความรู้ ทักษะเฉพาะ และประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง จึงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรอาคารยังไม่สามารถตอบสนองต่อกิจกรรมและความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### (3) อาคารอับดุลราฮิมเพลส

1) ด้านพื้นที่สำนักงาน พบว่า ไม่มีปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานน้อยที่สุดในเกือบทุกปัจจัย

2) ด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen) ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่ ทั้งนี้ เป็นเพราะบริเวณด้านหน้าอาคารอับดุลราฮิมเพลสจัดเป็นพื้นที่สวนร่มรื่น ซึ่งสามารถใช้เป็นส่วนพักผ่อนได้ นอกจากนี้ อาคารอับดุลราฮิมเพลสได้จัดพื้นที่สูบบุหรี่โดยกันเป็นสัดส่วนบริเวณด้านหลังอาคาร ซึ่งไม่มีผู้คนสัญจรผ่าน จึงไม่ทำลายทัศนียภาพและภาพลักษณ์ของอาคาร และอาคารอับดุลราฮิมอยู่ใกล้แหล่งขายอาหาร

3) ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร พบว่า พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น

จะเห็นได้ว่า แม้ว่าอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์จะมีอายุอาคารน้อยที่สุด แต่ยังพบปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ในขณะที่อาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีอายุอาคารมากที่สุดและสภาพอาคารเก่าที่สุด แต่กลับพบว่า มีปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารมีความพึงพอใจมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ทั้งนี้ เป็นผลมาจากบริบทและวัฒนธรรมของบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคาร

ผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา วิไลวัฒนากร (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานเกรดเอในเขตศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 60 ราย ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังการเข้าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบของอาคารกรณีศึกษา

ผลการสำรวจลักษณะทางกายภาพของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ซึ่งได้จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพและองค์ประกอบอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษา โดยการสังเกต การจดบันทึก และการบันทึกภาพถ่าย พบว่า อาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร โซนเดียวกัน คือ สีลม-สาทร แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุอาคาร รูปแบบอาคาร พื้นที่ให้เช่า จำนวนลิฟต์ ที่จอดรถ และรูปแบบการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร โดยจากการประเมินของผู้วิจัยพบว่าอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ดูใหม่มากที่สุด เนื่องจากมีอายุอาคารน้อยที่สุด และมีศักยภาพของอาคารโดยรวมมากกว่าอาคารกรณีศึกษาอื่น ในขณะที่อาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีสภาพอาคารค่อนข้างเก่า เนื่องจากมีอายุอาคารมากกว่าอาคารกรณีศึกษาอื่น ประกอบกับขาดการบำรุงรักษาที่ดีอย่างต่อเนื่อง

##### 5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา

กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 80.67) มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 52.66) มีอายุงาน 2 – 5 ปี (คิดเป็นร้อยละ 72.67) ใช้ระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน (คิดเป็นร้อยละ 55.33) ทำงานในพื้นที่นั่งรวม ในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) (คิดเป็นร้อยละ 71.33) ทั้งนี้ เดินทางมาทำงานโดย BTS/MRT/BRT (คิดเป็นร้อยละ 71.33) นอกจากนี้ ผลศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง มีข้อมูลส่วนบุคคลส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ มีความแตกต่างกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ อายุ โดยพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอับดุลราฮิมเพลสส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ในขณะที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน โดยพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอับดุลราฮิมเพลสส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 9 – 12 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ เป็นเพราะบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ส่วนใหญ่เป็นบริษัทบัญชีซึ่งมีลักษณะการทำงานแบบล่วงเวลา

### 5.1.3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคาร

กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงาน และปัจจัยด้านพื้นที่สนับสนุน โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงปัจจัยเดียว ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง ในขณะที่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานปัจจัยอื่นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านพื้นที่สนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากที่สุด ในขณะที่ด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา มีความพึงพอใจต่อนโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร จึงทำให้เดินทางสะดวก เนื่องจากมีระบบคมนาคมที่สมบูรณ์ อีกทั้ง อาคารสำนักงานกรณีศึกษาส่วนใหญ่ยังว่าจ้าง outsource เข้ามาบริหารทรัพยากรอาคาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีทักษะและประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร จึงทำให้การบริหารทรัพยากรอาคารมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มตัวอย่าง

### 5.1.4 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารระหว่างอาคารกรณีศึกษา

กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและการบริหารทรัพยากรอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากพบว่าค่า sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพื้นที่สำนักงานและปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจด้านพื้นที่สำนักงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์และอาคารอับดุลราฮิมเพลส ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีทางเชื่อมต่อสถานีรถไฟฟ้าชองนนทรี อีกทั้งยังอยู่ติดถนนหลัก ทำให้มองเห็นได้ง่ายและเดินทางได้สะดวก นอกจากนี้ ยังเป็นอาคารสำนักงานกรณีศึกษาที่มีพื้นที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ๆ และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรอาคารน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์และอาคารอับดุลราฮิมเพลส ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีการบริหารทรัพยากรอาคารโดยเจ้าของอาคาร ซึ่งต่างจากอาคาร

สำนักงานกรณีสึกษาอีก 2 แห่ง ที่จ้าง outsource มาทำการบริหารจัดการ จึงทำให้ผู้บริหาร ทรัพยากรอาคารไทยซีซีทาวเวอร์ไม่มีความรู้และความชำนาญในการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง ส่งผลให้ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารได้มากเท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคาร สำนักงานกรณีสึกษามีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละอาคาร โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีสึกษาอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีสึกษาอื่น ได้แก่ ขนาดพื้นที่อาคาร การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น พื้นที่ความเป็นส่วนตัว พื้นที่จัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ซ่อมบำรุง หรืออุปกรณ์บริการ/ยานพาหนะสำหรับใช้งาน ความสว่างในพื้นที่ทำงาน ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน ความสะอาดภายในอาคาร ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) และการบริหารทรัพยากรอาคาร ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีอายุอาคารน้อยที่สุดและมีขนาดพื้นที่ให้เช่ารวมมากที่สุดเมื่อเทียบกับอาคารสำนักงานกรณีสึกษาอื่น จึงทำให้อาคารดูใหม่ สวยงาม และสะอาด ซึ่งส่งเสริมให้อาคารมีทัศนียภาพและบรรยากาศที่ดี รวมถึงอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์เป็นอาคารขนาดใหญ่ จึงสามารถรองรับความต้องการและกิจกรรมของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างเพียงพอ อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ยังมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี โดยมีทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด ระบบลิฟต์ล๊อคชั่น และการเข้าถึงพื้นที่สำนักงานด้วยระบบคีย์การ์ด หรือการสแกนนิ้วมือ อีกทั้ง ยังมีการนำระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติมาใช้ในการควบคุมระบบแสงสว่างบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง จึงทำให้การควบคุมแสงสว่างภายในอาคารมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์มีการว่าจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร ทำให้มีความรู้ ทักษะเฉพาะ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง จึงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรอาคารสามารถตอบสนองต่อกิจกรรมและความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีสึกษาอื่น ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถและความเหมาะสมและความเพียงพอของ

ห้องประชุม โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารไทยซีซีทาวเวอร์มีการบริหารทรัพยากรอาคารโดยเจ้าของอาคารซึ่งอาจไม่มีความรู้ ทักษะเฉพาะ และประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรอาคารโดยตรง จึงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรอาคารยังไม่สามารถตอบสนองต่อกิจกรรมและความต้องการใช้งานของผู้ใช้งานอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารอับดุลราฮิมเพลสมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาอื่น ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (canteen) ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สุขุบบุหรี่

## 5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

พื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร มีอาคารสำนักงานเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทำการศึกษาในทุกอาคารได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาอาคารสำนักงานกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านกายภาพสูง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความครอบคลุมรูปแบบอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติส่วนตัวของแต่ละบุคคล ค่าความพึงพอใจที่ได้จึงเกิดจากความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างมีต่ออาคารนั้น ทำให้การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานอาคารระหว่างอาคารกรณีศึกษาจึงอาจไม่แม่นยำมากนัก

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1.1 ผู้บริหารทรัพยากรอาคารของอาคารสำนักงานกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่งควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้มากขึ้น ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยผู้วิจัยพิจารณาจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่เกิน 3.50 (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ พบว่า ปัจจัยที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอของ

การจัดสรรที่จอดรถและพื้นที่สูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ 3.46 ตามลำดับ) ดังนั้น เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารจึงควรสนับสนุนนโยบายส่งเสริมให้พนักงานใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะ อาทิ รถไฟฟ้า BTS รถประจำทาง เป็นต้น และควรย้ายพื้นที่สูบบุหรี่ซึ่งเดิมอยู่บริเวณทางเข้า-ออกที่จอดรถ ไปยังพื้นที่บริเวณด้านหลังอาคาร เนื่องจากปริมาณผู้สัญจรผ่านไม่พลุกพล่าน และไม่ลดภาพลักษณ์ที่ดีของอาคาร

(2) อาคารไทยซีซีทาวเวอร์ พบว่า ปัจจัยที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ตามการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) ดังนั้น เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารจึงควรตกลงกับบริษัทผู้เช่าในการกำหนดขนาดของพื้นที่สำนักงานว่าบริเวณใดสามารถกันเป็นพื้นที่สำหรับผู้บริหารหรือบุคคลสำคัญ และกำหนดแนวทางการตกแต่งพื้นที่ภายในให้ชัดเจน รวมถึงปรับปรุงคู่มือการตกแต่งอาคาร (building manual) ให้มีความทันสมัย สามารถรองรับแนวทางการออกแบบพื้นที่ภายในใหม่ ๆ ได้ เช่น การลดขนาดพื้นที่ใช้งาน การจัดพื้นที่สำนักงานให้มีความเหมาะสมที่สุด (workspace optimization) เป็นต้น (นที มะโนหาญ, 2555) ส่วนพื้นที่รับประทานอาหารนั้น แม้ว่าจะไม่สามารถขยายขนาดของพื้นที่ได้ แต่ทางอาคารอาจทดลองจัดพื้นที่จำหน่ายในลักษณะอื่น ๆ เช่น การจัดตลาดนัดในบริเวณอาคารจอดรถชั้น 10 ซึ่งมีผู้จอดรถจำนวนไม่มาก การปรับปรุงพื้นที่ภายในศูนย์อาหารชั้นล่างของอาคาร ด้วยการเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร รวมทั้งจัดระเบียบพื้นที่ว่างไม่ได้ใช้ประโยชน์ (waste space) เช่น แผงกันเคาน์เตอร์นั่งรับประทานอาหาร โดยการปรับพื้นที่ส่วนนั้นเพื่อรองรับการจัดโต๊ะรับประทานอาหารให้มากขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอเสนอให้ทำการจัดทัศนียภาพสำหรับพื้นที่สำนักงาน โดยการปรับปรุงพื้นที่สวนหย่อมบริเวณด้านหน้าอาคารและวงเวียนน้ำพุด้านหน้าอาคารให้มีความสวยงามด้วยการหาต้นไม้ร่มเงาหรือไม้พุ่มมาประดับบริเวณสวนหย่อมด้านหน้าอาคาร รวมทั้งการจัดพื้นที่สวนบริเวณด้านหลังภัตตาคาร Blue Elephant (ปัจจุบันเป็นพื้นที่เก็บถังแก๊ส ถังขยะ และที่จอดรถจักรยานยนต์)

(3) อาคารอับดุลราฮิมเพลส พบว่า ปัจจัยที่พนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงตัวอาคาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เนื่องจากตัวอาคารอยู่ห่างจากสถานีระบบขนส่งมวลชนที่ใกล้ที่สุดประมาณ 550 เมตร (วัดระยะทางจาก Google map) ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านทำเลที่ตั้งของตัวอาคาร เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารควรตระหนักถึงความไม่สะดวกสบายของผู้ใช้อาคารในประเด็นนี้

โดยอาจพิจารณาจัดการรถรับ-ส่ง (shuttle bus) ซึ่งกำหนดช่วงเวลารับ-ส่งในช่วงเวลาเร่งด่วน (8.00 – 9.00 น. และ 17.00 – 18.00 น. ของวันทำการ) ส่วนปัจจัยด้านความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ซึ่งส่งผลต่อกระทบต่ออุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และสภาวะน่าสบาย (comfort zone) ภายในพื้นที่สำนักงานนั้น ผู้วิจัยขอเสนอให้ทำการปรับปรุงและตกแต่งภายใน โดยเฉพาะบริเวณที่ผู้ใช้งานอาคารต้องใช้ร่วมกัน เช่น การทาสีที่มีความสว่างหรือสบายตาเพื่อปรับปรุงมุมมองภายในพื้นที่ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจพิจารณาติดตั้งระบบระบายอากาศ พัดลมดูดอากาศ รวมถึงการติดโคมไฟให้มากขึ้น โดยเฉพาะในตำแหน่งที่อับมืดหรือในพื้นที่สำนักงาน ซึ่งการปรับปรุงพื้นที่ลักษณะนี้ ยังช่วยบรรเทาปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยอีกประการหนึ่ง คือ ความสว่างในพื้นที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ส่วนความดังของเสียงในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) นั้น เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารสามารถแจ้งให้ผู้ออกแบบหรือผู้รับเหมาตกแต่งพื้นที่ภายในสำนักงานพิจารณาติดตั้งวัสดุซึบซับเสียงบนผนังหรือฝ้า (acoustic board) ได้ ส่วนปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการปรับใช้พื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารสามารถกำหนดแนวทางการออกแบบพื้นที่ภายในโดยเพิ่มเข้าไปในคู่มือการตกแต่งอาคาร (building manual) ให้มีความทันสมัย โดยที่พื้นที่ต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานเพื่อรองรับสภาพงานและปริมาณผู้ใช้พื้นที่ได้ เช่น การปรับเปลี่ยนห้องประชุมขนาดเล็ก (6-8 ที่นั่ง) เพื่อใช้เป็นพื้นที่สำนักงานสำหรับผู้บริหารหรือพื้นที่ทำงานในกรณีที่ต้องมีการระดมความคิดเห็นร่วมกัน โดยพื้นที่นั้นจะต้องมีการจัดระบบต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า แสงสว่าง การสื่อสาร เป็นต้น เพื่อรองรับการใช้งานหรือสามารถประยุกต์แนวความคิดการใช้พื้นที่สำนักงานร่วมกัน (co-working space) เพื่อสามารถปรับใช้พื้นที่รองรับการใช้งานของผู้ใช้พื้นที่สำนักงานทุกกลุ่มได้อย่างเต็มที่ สำหรับปัจจัยด้านความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) นั้น เจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารอาจจัดทำนโยบายส่งเสริมให้พนักงานใช้ระบบขนส่งมวลชน (รถไฟฟ้า BTS หรือ MRT) ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายการจัดการรถรับส่ง (shuttle bus) ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

5.3.1.2 ควรทำการปรับปรุงและพัฒนา (renovation) อาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อาคารดูใหม่และพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าของอาคารหรือผู้บริหารทรัพยากรอาคารควรกำหนดระยะเวลาการปรับปรุงอาคารตามอายุอาคารและการเสื่อมราคา (depreciation) ของโครงสร้างอาคาร การตกแต่งภายใน และระบบประกอบอาคาร โดยโครงสร้างอาคารควรพิจารณาปรับปรุงทุก 10 ปี ส่วนการตกแต่งภายในและระบบประกอบอาคารควรพิจารณาปรับปรุงทุก 5 ปี แต่ต้องมีการจัดทำแผนการซ่อมบำรุงอาคาร (preventive maintenance plan) ตามรายละเอียดที่ได้กำหนดไว้ของอุปกรณ์ประกอบอาคารต่าง ๆ



5.3.1.3 ควรพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานให้กับบุคลากรผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรอาคารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการวิจัย

ผู้สนใจศึกษาควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารทรัพยากรอาคาร เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารทรัพยากรอาคาร ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลการวิจัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.3.1 ผู้สนใจศึกษาควรทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ แต่ทำการศึกษาเปรียบเทียบกรณีศึกษาที่มีลักษณะทางกายภาพคล้ายคลึงกัน โดยศึกษาพิจารณาแยกตามทำเลที่ตั้ง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.3.3.2 ผู้สนใจศึกษาควรทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม อาทิ รูปแบบและกระบวนการการบริหารทรัพยากรอาคารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร การศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีความเหมาะสมกับอาคารสำนักงานรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

## รายการอ้างอิง

### หนังสือ

- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. (2538). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามดีการพิมพ์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช. (2547). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุวิมล ทิรกานันท์. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2549). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ* (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aaker, D. A. (2004). *Building strong brands*. New York: Free.
- Barrett, P. S. (1995). *Facilities management towards best practice*. London: Blackwell Science.
- Barrett, P. & Finch, E. (2014). *Facilities Management: The Dynamics of Excellence* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Clayton, A. P. (1976). *ERG theory of motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow*. New York: Harper and Row.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management (the millennium edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service : the quest for effective performance*. New York: Mcgraw-Hill.
- Preiser, W., Rabinowitz, H., & White, E. (1988). *Post-occupancy evaluation*. New York: Van Nostrand Reinhold.

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.

Wener, R. (1989). *Advances in evaluation of the built environment*. New York: Plenum.

## บทความ

ธงชัย ทองมา และประสพชัย พสุนนท์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารสำนักงานให้เช่า ระดับ เอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาอาคาร อับดุลราฮิม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*. 7(2), 14-33.

พัชรา กลิ่นชวนชื่น. (2560). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62. สำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วิจัยกรุงศรี*. สิงหาคม 2560, 1-9.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64, 12-40.

## วิทยานิพนธ์

นที มะโนหาญ. (2555). *แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่สำนักงานเพื่อการใช้งานพื้นที่ที่เหมาะสมที่สุด: กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชา สถาปัตยกรรม.

ปัญญาพงศ์ นาคะบุตร. (2553). *การประเมินการใช้พื้นที่อาคาร กรณีศึกษา อาคารเรียน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาการจัดการโครงการก่อสร้าง.

สุกจิรัตน์ อูญง. (2557). *การประเมินความพึงพอใจการใช้อาคารของพนักงานสวนกลาง สำนักงาน โสมโปร สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บัณฑิตศึกษา, สาขาสถาปัตยกรรมภายใน.

อัจฉรา วิไลวัฒนากร. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอ ให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ซีบีอาร์อี. (ม.ป.ป.). ข้อมูลอาคารสำนักงานในกรุงเทพฯ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<https://www.cbre.co.th/th/SubServices/bangkokofficerentlease>

ไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย. (2560). ไนท์แฟรงค์ฯ เผยแนวโน้ม "ตลาดสำนักงานในกรุงเทพฯ". [ออนไลน์].

สืบค้นจาก: <https://www.home.co.th/hometips/detail/88501>.

สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร. (2560). *สาระความรู้*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<http://www.tfma.or.th>.





ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

## แบบสอบถาม

## การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษาที่มีต่อพื้นที่สำนักงาน พื้นที่สนับสนุน และการบริหารทรัพยากรอาคาร โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานอาคาร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร  
กายภาพของอาคารสำนักงาน

ในการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) ของแบบสอบถามชุดนี้ มีการกำหนดค่าคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- +1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

นายมารุตพงศ์ ยะวงษา

นักศึกษาปริญญาโท สาขานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
โทรศัพท์ 09-4986-1641 อีเมลล์ marutpong.begin@gmail.com

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3		
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานอาคาร</b>					
1. เพศ	1	1	1	1.00	
2. อายุ	1	1	1	1.00	
3. อายุงาน	1	1	1	1.00	
4. ระยะเวลาการทำงาน ในแต่ละวัน	1	1	1	1.00	
5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน	1	1	1	1.00	
6. วิธีการเดินทางมาทำงาน	1	1	1	1.00	
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร</b>					
<b>ด้านพื้นที่สำนักงาน</b>					
1. ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน	1	1	1	1.00	
2. ขนาดพื้นที่ของอาคาร	1	1	1	1.00	
3. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่ง งาน (หัวหน้างาน พนักงาน)	1	1	1	1.00	
4. การจัดสรรพื้นที่ตาม การปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	1	1	1	1.00	
5. ความสะดวกสบายในการเข้าถึง ระหว่างอาคาร	1	1	1	1.00	
6. ความเหมาะสมของระดับ ความสูงจากพื้นถึงเพดาน ในแต่ละชั้น	1	1	1	1.00	
7. พื้นที่ความเป็นส่วนตัว (ขนาด เฟอร์นิเจอร์)	1	1	1	1.00	
8. พื้นที่จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์ ซ่อมบำรุงหรืออุปกรณ์บริการ และยานพาหนะสำหรับใช้งาน	1	1	1	1.00	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3		
9. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ	1	1	1	1.00	
10. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	1	1	1	1.00	
11. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	1	1	1	1.00	
12. บรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	
13. ความเหมาะสมของสีและวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายใน	1	1	1	1.00	
14. ความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำกาแฟ ตู้กดน้ำ ฯลฯ)	1	1	1	1.00	
15. ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร (ติดตั้งกล้องวงจรปิด มีบริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีระบบป้องกันอัคคีภัย ฯลฯ)	1	1	1	1.00	
16. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน	1	1	1	1.00	
17. ความสะอาดภายในอาคาร	1	1	1	1.00	
18. ความสวยงามโดยรวมของอาคารสถานที่	1	1	1	1.00	
<b>ด้านพื้นที่สนับสนุน</b>					
1. ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ	1	1	1	1.00	



ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3		
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (Canteen)	1	1	1	1.00	
3. ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม	1	1	1	1.00	
4. ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน	1	1	1	1.00	
5. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (Pantry)	1	1	1	1.00	
6. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่	1	1	1	1.00	
<b>ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร</b>					
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และ การรักษาความปลอดภัย	1	1	1	1.00	
<b>ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงาน</b>					
1. ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงาน	1	1	1	1.00	

## ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม



คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
FACULTY OF ARCHITECTURE AND PLANNING, THAMMASAT UNIVERSITY

อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12121  
โทร. 0-2986-9434, 0-2986-9605-6 โทรสาร 0-2986-8067 อีเมล info@ap.tu.ac.th www.tds.tu.ac.th

## แบบสอบถาม

## การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบที่ได้จะใช้ในการค้นคว้าอิสระนี้เท่านั้น และขอรับรองว่าการให้ข้อมูลของท่านจะไม่เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงาน

นายมารุตพงศ์ ยะวงษา

นักศึกษาปริญญาโท สาขานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
โทรศัพท์ 09-4986-1641 อีเมล marutpong.begin@gmail.com

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- (1) ชาย  (2) หญิง

#### 2. อายุ

- (1) 21 – 30 ปี  (2) 31 – 40 ปี  (3) 41 – 50 ปี  
 (4) 51 – 60 ปี  (5) มากกว่า 60 ปี

#### 3. อายุงาน

- (1) 0 – 1 ปี  (2) 2 – 5 ปี  (3) 6 – 8 ปี  
 (4) 9 – 11 ปี  (5) ตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป

#### 4. ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน

- (1) 8 ชั่วโมง  (2) 9 – 12 ชั่วโมง  (3) 13 – 16 ชั่วโมง

#### 5. ลักษณะพื้นที่ทำงาน

- (1) กั้นห้องส่วนตัว  (2) นั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space)

#### 6. วิธีการเดินทางมาทำงาน

- (1) เดิน  (2) รถโดยสารสาธารณะ  (3) BTS/MRT/BRT  
 (4) รถยนต์ส่วนตัว  (5) รถจักรยานยนต์

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

หัวข้อที่ทำการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
<b>พื้นที่สำนักงาน</b>						
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	
<b>พื้นที่สนับสนุน</b>						
1. ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ						
2. ความเหมาะสมและความเพียงพอของโรงอาหาร (Canteen)						
3. ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม						
4. ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน						
5. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (Pantry)						
6. ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สูบบุหรี่						
<b>การบริหารทรัพยากรอาคาร</b>						
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน การบำรุงรักษาอาคาร การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย						

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงาน

\*\*\* ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายมารุตพงศ์ ยะวงษา
วันเดือนปีเกิด	27 มกราคม 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2552: ศิลปบัณฑิต (การออกแบบภายใน) คณะศิลปะและการออกแบบ มหาวิทยาลัยรังสิต
ตำแหน่ง	Designer and Project Coordinator บริษัท จาร์เคิ้น จำกัด
ประสบการณ์การทำงาน	2559 – ปัจจุบัน: Designer and Project Coordinator บริษัท จาร์เคิ้น จำกัด 2558 – 2559: Interior Designer บริษัท บริษัท มาร์ว เอเชีย จำกัด 2556 – 2557: Junior Interior Designer บริษัท ลีโอ ดีไซน์ จำกัด 2553 – 2556: Junior Interior Designer บริษัท The Cabinet Interior Design จำกัด