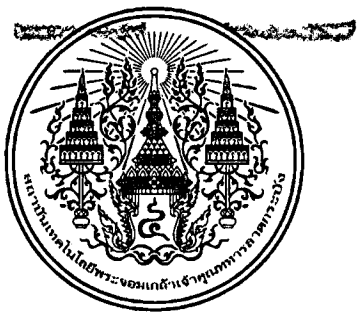
สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

นวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล:

กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ผศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขทะเบียน 145348
วัน เดือน ปี 14 ก.พ. 2560

b 12828683
i

ได้รับทุนสนับสนุนจาก
คณะการบริหารและจัดการ ประจำปีงบประมาณ 2559
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ: นวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล: กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

แหล่งเงิน: คณะการบริหารและจัดการ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประจำปีงบประมาณ 2559 **จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน** 150,000.00 บาท
ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559
หัวหน้าโครงการ ผศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร คณะการบริหารและจัดการ สจล.

การศึกษานวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล: กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย มีความมุ่งมายที่จะศึกษาปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย และนำเสนอนวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) ในส่วนการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาเป็นรูปแบบการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) หนังสือ บทความ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลและสถิติเพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ ในการวิเคราะห์มีความครอบคลุมรอบด้าน

จากการศึกษาวิจัยพบว่าธุรกิจภาคการบริการในปัจจุบันนั้นมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของการดำเนินธุรกิจ โดยต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลายแขนงเพื่อสรรค์สร้างการดำเนินธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์ นวัตกรรม ทางกายภาพ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้นสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือคือ นวัตกรรมเพื่อองค์กร และนวัตกรรมเพื่อลูกค้าหรือคู่ค้า โดยแต่ละนวัตกรรมจะมีการกล่าวถึง หลักการสำคัญ 3 ประการในการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ คน (People) กระบวนงาน (Process) อาคาร (Place) และภายใต้การบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นพบว่ามีนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นทั้งหมด 9 ด้าน โดยนวัตกรรมทางการบริการที่เกิดขึ้นในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นนวัตกรรมที่บริหารกระบวนการ การบริหารทางกายภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการบริหารส่งผลให้ลูกค้าหรือคู่ค้าพึงพอใจในการบริการและสามารถอำนวยความสะดวก ส่วนปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย นั้นมีด้วยกัน 2 ประเด็นคือ 1.ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร และ 2. ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทแวดล้อมภายในองค์กร การศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ โดยมีแนวทาง 4 แนวทางคือ1 การสร้างนโยบายและกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง 2 การส่งเสริมนวัตกรรมด้านการบริหารคนและการบริหารสถานที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กายภาพ 3 การสร้างมาตรฐานการทำงานและกระบวนงานที่ชัดเจนและตรงตามมาตรฐานสากล 4 การสร้างฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ: ทรัพยากรทางกายภาพ, การบริหารทรัพยากรทางกายภาพ, นวัตกรรมด้านบริการ, เศรษฐกิจดิจิทัล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Title: Service Innovation in the Digital Economy: Integrated Facilities Management in Thailand

Researcher: Thepparat Phimolsathien Asst.Prof. Dr

Faculty: Faculty of Administration and Management, KMITL

ABSTRACT

The research has recommended the milestones to improve service quality for facilities management. The research has found that there are still problems continuously both from external factors such as technology, customer expectations and internal factors such as human adaptabilities and budgeting. The research has recommended to improve service quality as follows: 1. There should be policy formulation and implementation at national level and be able to deploy to organizational level. 2. There should be innovation promotion in order to enhance efficiency and effectiveness of the people and facilities management. 3. Stakeholders should set international standard that can monitor the work and process in managing the facilities. 4. There should be cooperation among stakeholders in the industry with regards to the exchange of information and data for the quality improvement.

Keywords: Facilities Management, Service Innovation, Digital Economy

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “นวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล: กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการนี้ ทางทีมผู้วิจัย ต้องขอขอบพระคุณ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำหรับการสนับสนุนทุนในครั้งนี้

ผศ.ดร. เทพรัตน์ พิมลเสถียร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	iii
กิตติกรรมประกาศ	iv
สารบัญ	v
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของหัวข้อวิจัย	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.4 วิธีการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
1.7 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)	8
2.2 นวัตกรรมด้านบริการ (Service Innovation)	12
2.3 การบริหารทรัพยากรทางกายภาพ (Facility Management)	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ประเด็นการศึกษา	27
3.2 วิธีการศึกษา	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล 27
3.4 กลุ่มประชากรเป้าหมาย 28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 28

บทที่ 4 ผลการศึกษานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ 29
4.1 การทบทวนสภาพการณ์ของการบริหารนวัตกรรมด้านบริการและการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในเศรษฐกิจดิจิทัล 30
4.2 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย 35
4.3 แนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ 46
บทที่ 5 บทสรุป 51
5.1 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย 51
5.2 ปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย 55
5.3 แนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยโดยการนำนวัตกรรมในการบริการมาใช้ 56
5.4 ข้อเสนอแนะ 58

เอกสารอ้างอิง 59

ภาคผนวก 61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญของหัวข้อวิจัย

พัฒนาการอย่างรวดเร็วของวิทยาการด้านอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic devices) โดยเฉพาะ "คอมพิวเตอร์" ทำให้ "เครื่องมือใหม่" ชนิดนี้กลายเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่เรียกว่า "การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์" (Electronic communications) (สมบัติ กุสุมาวลี, 2558: 182-185) โดยมีเครือข่ายการสื่อสารอย่างอินเทอร์เน็ตเป็นตัวเชื่อมร้อยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้าหากัน และที่สำคัญได้นำไปสู่การสร้าง "เศรษฐกิจใหม่" (New economy) ภายใต้บริบทของเศรษฐกิจใหม่นั้นต้องมีการเครื่องมือหรือความรู้ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นที่มาของอุตสาหกรรมใหม่ที่สอดรับกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการกล่าวถึงคำศัพท์ใหม่ทางเศรษฐกิจ คำว่า "เศรษฐกิจดิจิทัล" (Digital economy) ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษีอากรการบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใด ๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเทศไทยมีการให้ความสนใจเรื่องของเศรษฐกิจดิจิทัลในปี 2557 โดยหลังจากที่ ม .ร.ว. ปรีดิยาธร เทวกุล รองนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจในขณะนั้น ได้เสนอนโยบายนี้ต่อพลเอกประยุทธ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปแถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) โดยมีหลักการสำคัญของนโยบายว่า ต้องสนับสนุนให้เกิดเศรษฐกิจดิจิทัลขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการในแบบดั้งเดิมของประเทศไทย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558: 1) โดยหลังจากมีการดำเนินนโยบายดังกล่าวมาในช่วงเวลาหนึ่งแล้ว โดยคณะทำงานได้ทำการศึกษาแผนแม่บทต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ และได้มีการกำหนดแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561) โดยกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาในระดับประเทศที่สอดคล้องกันระหว่างทุกหน่วยงาน และเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ .ศ. 2559 คณะรัฐมนตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นชอบให้มีแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและการทำงานภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีด ความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมถูกนำมาใช้อย่างมากในภาคบริการ หรือเรียกว่า "นวัตกรรมด้านบริการ " ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการซึ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์ การออกแบบการแก้ปัญหา โดยครอ บคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาด การเงิน การประชาสัมพันธ์ การออกแบบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Walter Jamieson, 2016) ทั้งนี้นวัตกรรมบริการจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีธุรกิจ รวมถึงการหันมาสนใจในด้านอุปสงค์ของผู้บริโภคมากขึ้น จึงนำมาสู่การพัฒนาทั้งสองด้านนี้ร่วมกัน เพื่อส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการพัฒนาจนเกิดความก้าวหน้าเป็นจนอาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานเริ่มต้นของการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ จะเห็นได้จากนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งล้วนมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบ และครอบคลุมการดำรงชีวิตของมนุษย์แทบทั้งหมด รวมไปถึงในแวดวงการดำเนินธุรกิจ ทั้งกระบวนการทำงาน ช่องทางการขาย การจัดสรรทรัพยากร ล้วนจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนานวัตกรรมด้านบริการ โดยทิศทางการพัฒนาของนวัตกรรมด้านบริการส่วนใหญ่นั้นมาจากการให้ความสำคัญที่ลูก ค้าและตัวพนักงาน รวมถึงภาพรวมของการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มตามไปด้วย ทั้งนี้การเพิ่มความสามรถในการแข่งขันนั้นมีการให้ความสำคัญกับแนวคิดใน "การบริหารทรัพยากรกายภาพ " (Facility management) ที่เป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างความได้ เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความโดนเด่นทางธุรกิจให้เหนือคู่แข่ง การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการวางแผนการทำงาน การจัดหาและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรอาคารและงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เหม าะสมแก่การลงทุนภายใต้เงื่อนไขในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักการพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นการกำกับดูแลอาคารเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสอดคล้องและสมดุลกับพันธกิจขององค์กรโดยแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะสั้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าในการใช้อาคาร และระยะยาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสมรรถภาพและคุณภาพของอาคารเพื่อตอบสนองในการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยการบริหารทรัพยากรกายภาพจะครอบคลุมบริบทในการปฏิบัติงานในหลายด้านซึ่งจะไม่มีรูปแบบ ที่ตายตัว และมักที่จะเปลี่ยนแปลไปตามรูปแบบความต้องการขององค์กรในแต่ละช่วงเวลาเพื่อสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ได้เสมอนั้นเอง (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช , 2547: 12) ทั้งนี้ก็เพื่อมุ่งหาจุดที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อค่าใช้จ่ายที่น้ อยกว่าการเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อค่าใช้จ่ายที่มากกว่า ซึ่งการบริหารทรัพยากรกายภาพที่มีประสิทธิภาพจะสร้างประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร โดยการบริหารทรัพยากรกายภาพจะประกอบไปด้วย บทบาท สภาพแวดล้อม และมิติในการทำงานเป็นที่ครอบคลุมกว้างขวาง และแตกต่างจากงานจัดการอาคารแบบดั้งเดิมซึ่งมีบริบทเฉพาะ โดยการทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้น เป็นงานที่ต้องการความสามารถในการวิเคราะห์คาดการณ์และเตรียมการสำหรับการเปลี่ยนแปลงของงานบริการในอาคาร ให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ การทำงานและพฤติกรรมอ งค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะถูกเตรียมให้อยู่ในรูปแบบของแผนการทำงานล่วงหน้าและมีการคาดการณ์ในผลลัพธ์ของพฤติกรรมและความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตผลงานหรือผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้น มีความสัมพันธ์กันและสามารถวัดได้จากผลผลิตขององค์กรต่อมู ลค่าและรายได้ที่เพิ่มขึ้น (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547, 12-14)

เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพด้วยการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการบริหารนั้นจะสามารถสร้างความได้เปรียบและความโดนเด่นทางธุ รกิจ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารและการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนทางธุรกิจนั่นเอง การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย จากการดำเนินงานและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อข้อเสนอแนะทาง นวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับ ธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

1.2 คำถามการวิจัย

ปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศมีสภาพปัญหาอะไรบ้าง และจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอนวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

1.4 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษางานวิจัยเรื่องนวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิตอล : กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย นั้นใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เนื่องจากการศึกษาต้องเป็นความรู้ที่ต้องอาศัยประสบการณ์คว ามเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) นอกจากนั้นมีการรวบรวมข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาเป็น รูปแบบการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research)หนังสือ บทความ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนข้อมูลและสถิติเพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความครอบคลุมรอบด้าน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยโดยการนำนวัตกรรมในการบริการมาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เศรษฐกิจดิจิทัล หมายถึง ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภค บริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษีอากรการบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใด ๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจ การโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนองที่คล้ายคลึงกัน

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแปลกจากเดิม อาจเป็นความคิด ก ารปฏิบัติ วิธีการ กระบวนการ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นที่รับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่โดยปัจเจกบุคคลหรือองค์กรหน่วยงานที่จะนำมันไปประยุกต์ใช้

นวัตกรรมด้านบริการ หมายถึง นวัตกรรมที่อาศัยสหวิทยาการ ในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์ การออกแบบก ารแก้ปัญหา โดยครอบคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาด การเงิน การประชาสัมพันธ์ การออกแบบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง

การบริหารทรัพยากรกายภาพ หมายถึง กระบวนการทำงาน บริหารจัดการ กำกับการใช้และซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพทั้งหลาย ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งกับผู้ใช้งานและเจ้าของสถานที่

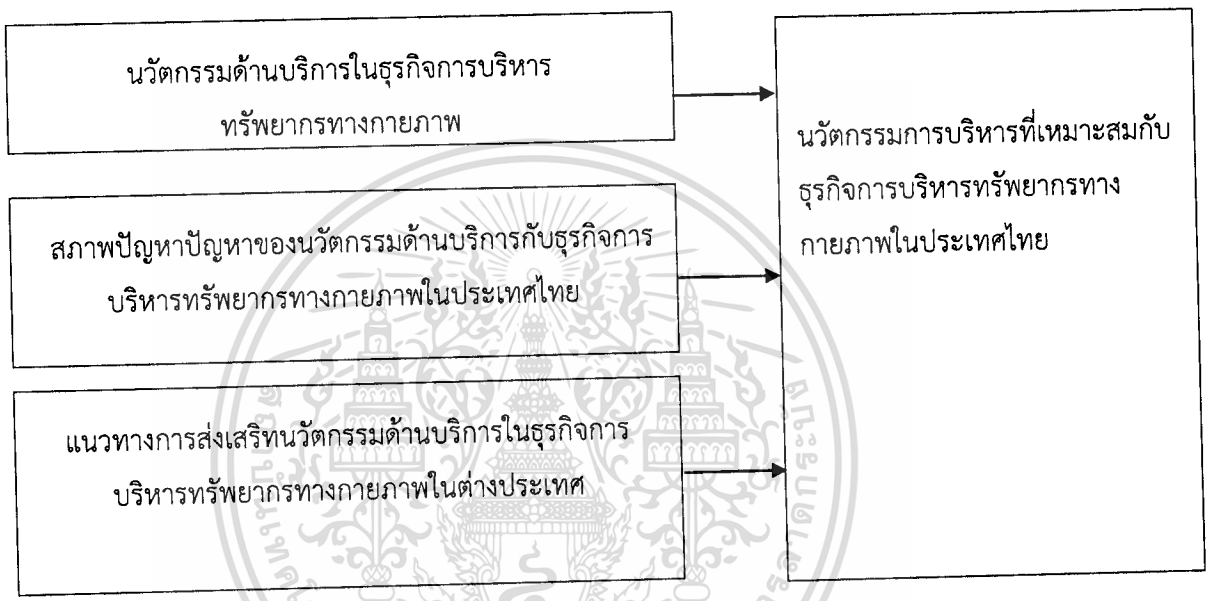
1.7 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา งานวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตเชิงเนื้อหาของการศึกษาคือการศึกษานวัตกรรมการบริหารของธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตเชิงพื้นที่ งานวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตเชิงพื้นที่ของการศึกษาคือ ธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

1.8กรอบแนวคิดในการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและการทำงานภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำ เนินธุรกิจ นวัตกรรมถูกนำมาใช้อย่างมากในภาคบริการ หรือเรียกว่า "นวัตกรรมด้านบริการ" ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการ จำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์ การออกแบบการแก้ปัญหา โดยครอบคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาด กา รเงิน การประชาสัมพันธ์ การออกแบบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Walter Jamieson, 2016) จากการการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนั้นทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มตามไปด้วย ทั้งนี้ในเรื่องของความความสามรถในการแข่งขันนั้นปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับแนวคิดใน "การบริหารทรัพยากรกายภาพ" (Facility management) การบริหารทรัพยากรกายภาพจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้ างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความโดนเด่นทางธุรกิจให้เหนือคู่แข่ง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานวิจัย โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องหลัก ๆ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ส่วนที่สอง นวัตกรรมด้านบริการ (Service Innovation)

ส่วนที่สาม การบริหารทรัพยากรทางกายภาพ (Facility Management)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงโด ยทั่วไปเกี่ยวกับกับเศรษฐกิจดิจิทัล ตั้งแต่พัฒนาการของด้านอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการเกิดขึ้นของอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาสังคมโลกให้กลายเป็นยุคดิจิทัล และในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะสำคัญของยุคดิจิทัลด้วย

2.1.1 การเกิดขึ้นของดิจิทัล (Digital)

ก่อนที่สังคมโลกจะก้าวล่วงเข้าสู่ความเป็น "ดิจิทัล" (Digital) เทคโนโลยีที่มาก่อนหน้านั้นอาจเรียกได้ว่าเป็น "อนาล็อก" (Analog) หมายถึง ความต่อเนื่องที่ไม่มีขาดตอน ซึ่งสามารถพบเทคโนโลยีลักษณะนี้ได้ในเครื่องมือวัดต่าง ๆ ที่ใช้เข็มเป็นตัวแสดงค่าที่วัดได้ โดยใช้หลักการทำงานของการเคลื่อนไหวของเข็มวัดจากแรงที่พบในธรรมชาติ เช่น แรงดัน แรงสนามแม่เหล็กไฟฟ้า แรงจากการยืดหดจากความร้อน โดยเฉพาะเครื่องมือวัดทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้าหรือด้านฟิสิกส์ เช่น เครื่องมือวัดอุณหภูมิ เครื่องมือวัดแ รงดัน เครื่องมือวัดอากาศ เครื่องมือวัดความชื้น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ข้อด้อยของเครื่องมือประเภทนี้คือ ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในธรรมชาติ หรือสัญญาณรบกวน จึงได้มีความพยายามพัฒนาเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพสูง และสามารถวัดค่าให้ละเอียดขึ้น โดยการสร้างวงจร อิเล็กทรอนิกส์อนาล็อกเพื่อขยายสัญญาณที่ต้องการวัด เพื่อขจัดสัญญาณรบกวน

ต่อมาในปี ค .ศ. 1960 ได้มีการพัฒนาย่อวงจรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีขนาดเล็กลง และสร้างอยู่บนฐานซิลิกอนเดียวกันเรียกว่า "Integrated Circuit" (IC) โดยวงจรประเภทหนึ่งมีกลไกการทำงานบนพื้นฐานในวงจรอิเล็กทรอนิกส์อนาล็อก เช่น วงจรขยายสัญญาณ Operation Amplifier (OpAmp) และวงจรอีกประเภทหนึ่งมีกลไกการทำงานอยู่บนพื้นฐานของวงจรอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ค่าสองสถานะที่ไม่ต่อเนื่องเท่านั้น เรียกว่า "ดิจิทัลอิเล็กทรอนิกส์ " (Digital Electronic) หรือ "Logic Gate" โดยใช้หลักการทำงานของ Boolean Arithmatic

ในระยะเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้ดิจิทัลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสร้างวงจรแบบง่าย เช่น วงจรนับ วงจรแสดงเป็นตัวเลข โดยนำค่าที่แสดงโดยเข็มวัดมาแสดงผลเป็นตัวเลข ซึ่งทำให้การอ่านค่าไม่ต้องประมาณค่าจากตำแหน่งที่ไม่มีเส้นขีด จึงเรียกเครื่องมือวัดที่แสดงค่าเป็นตัวเลขว่า "เครื่องมือดิจิทัล " ต่อมาได้มีการพัฒนาเครื่องจักรกลคำนวณที่สามารถเก็บข้อมูล (Data) และชุดคำสั่ง (Program) เอาไว้ แล้วสามารถเรียก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำสั่งขึ้นมาทำงานทีละคำสั่ง หรือเรียกว่า การประมวลผล เครื่องจักรกลคำนวณที่กล่าวถึงนี้เรีย กว่า "คอมพิวเตอร์" (สำนักเลขานุการคณะกรรมการเตรียมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559)

2.1.2 การเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติได้จารึกไว้ การพัฒนาแท่นพิมพ์ในปี ค .ศ. 1445 โดยโยฮันน์ กูเตนเบิร์ก (Johannes Gutenberg) ชาวเยอรมัน นับว่าเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญครั้งหนึ่งของสังคมโลก ทำให้การพิมพ์เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและวิทยาการความรู้ออกไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก ขึ้นในยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาของยุโรป ในทำนองเดียวกัน หลายร้อยปีผ่านไป การถือกำเนิดขึ้นของเครื อข่ายการสื่อสารอย่าง "อินเทอร์เน็ต" (Internet) ก็ได้ทำให้สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่อีกคำรบหนึ่งเช่นกัน

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งเป็นผลมาจากพัฒนาการอย่างรวดเร็วของวิทยาการด้านอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic devices) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "คอมพิวเตอร์" ทำให้ "เครื่องมือใหม่" ชนิดนี้กลายเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่เรียกว่า "การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์" (Electronic communications) (สมบัติ กุสุมาวลี , 2558: 182-185) โดยมีเครือข่ายการสื่อสารอย่าง "อินเทอร์เน็ต" เป็นตัวเชื่อมร้อยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้าหากัน

ในห้วงเวลาที่ทั่วโลกอยู่ภาวะหวาดหวั่นสงครามนิวเคลียร์ในช่วงทศวรรษที่ 1960 กระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มโครงการที่จะสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วประเทศที่จะยังใช้การได้อยู่แม้ว่าบางส่ วนอาจถูกทำลายไป ภายใต้การศึกษาวิจัยของหน่วยงาน Advanced Research Project Agency หรือ ARPA โดยเครือข่ายที่ถูกสร้างขึ้นมีชื่อว่า "ARPANET" ซึ่งต่อมาเครือข่ายดังกล่าวได้ถูกเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และยกให้เป็นสมบัติสาธารณะในปลายทศวรรษที่ 1960 โดยเป็นที่รู้จักกันในชื่อ "อินเทอร์เน็ต" (Internet) แม้ในช่วงแรกจะจำกัดการใช้งานเฉพาะในแวดวงการทหาร แต่ในเวลาต่อมาก็ได้ขยายไปสู่แวดวงการศึกษาด้วย และจากนั้นก็เติบโตอย่างรวดเร็วในทศวรรษที่ 1970 (กรภัทร์ สุทธิดารา, 2546: 18-19)

การเติบโตของอินเทอร์เน็ตในช่วงเ วลานั้น อาจจะเห็นได้จากจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นแม่ข่าย (Host) ซึ่งมีหน้าที่จัดการให้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเครื่องส่วนบุคคล สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายหนึ่งเครื่องอาจจะสามารถเชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้อีกหลาย คน ทั้งนี้ ในระยะแรกเริ่มของการมีอินเทอร์เน็ตมีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพียง 4 เครื่อง แต่หลังจากนั้น 30 ปีต่อมา ในช่วง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลายทศวรรษที่ 1990 ได้มีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพิ่มขึ้นเป็นห้าล้านเครื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครือข่ายที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วอย่างยิ่ง (กรภัทร์ สุทธิดารา, 2546: 19)

ในขณะเดียวกัน การเติบโตของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความก้าวหน้าของวิทยาการด้านอิเล็กทรอนิกส์ได้นำไปสู่การสร้าง "เศรษฐกิจใหม่" (New Economy) ขึ้นมา โดยจะเห็นได้จากในช่วงทศวรรษที่ 1990 เศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ซึ่งในเวลานั้นมีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก อุตสาหกรรมที่ได้ชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจใหม่ นั่นคือ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ อุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์ (Hardware) อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และการบริการ (Computer Software and Service) และอุตสาหกรรมด้านการสื่อสารคมน าคม (Telephone and telegraph communications) อุตสาหกรรมประเภทนี้คิดเป็น 4.15 เปอร์เซ็นต์ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross domestic product: GDP) ในปี ค.ศ. 1998 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 2.66 เปอร์เซ็นต์ ในปี ค .ศ. 1990 (U.S. Department of Commerce, 1999: A1-24)

การปรากฏกายขึ้นของอุตสาหกรรมใหม่ที่สอดรับกับการพัฒนาอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ "เศรษฐกิจใหม่" (New Economy) เปลี่ยนรูปแปลงร่างไปจากเดิม ในปี ค .ศ. 1995 ดอน แท็บสก๊อต (Don Tapscott) ชาวแคนาดา ได้เขียนหนังสือชื่อ "The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence" ซึ่งถือได้ว่าเป็นปฐมบทของการกล่าวถึงคำศัพท์ใหม่ทางเศรษฐกิจ คือ คำว่า "เศรษฐกิจดิจิทัล" (Digital Economy) โดย ดอน แท็บสก๊อต ชี้ให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนรูปแบบของการค้าขายอย่างที่ไม่เคยปรา กฏมาก่อนในประชาคมโลก ซึ่งจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎระเบียบ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัวและปรับทัศนคติของผู้คน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , 2558: 2) และในปลายทศวรรษที่ 1990 กระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐอเมริกาได้ตีพิมพ์รายงาน "The Emerging Digital Economy" ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณให้ประชาคมโลกรับทราบ เพื่อเตรียมพร้อมและปรับตัวสำหรับโฉมหน้าใหม่ของเศรษฐกิจใหม่ในศตวรรษหน้าที่กำลังจะเกิดขึ้น

2.1.3 ลักษณะสำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล

หากจะให้คำจำกัดความคำว่า "เศรษฐกิจดิจิทัล" อย่างเป็นทางการนั้น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ให้ความหมายในแง่ที่เป็นดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ เป็นระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษีอากรการบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใด ๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็ กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนองที่คล้ายคลึงกัน

อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจใหม่ของประชาคมโลก ไม่เพียงแต่ถูกขนานนามให้เป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เท่านั้น แต่ยังอาจถูกให้นิยามหรือมีชื่อเรียกอื่นที่แตกต่างออกไป เช่น เศรษฐกิจแบบฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เศรษฐกิจแบบฐานข้อมูลข่าวสาร (Information-based Economy) เศรษฐกิจแบบฐานบริการ (Service-Based Economy) และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นต้น ทั้งนี้ทั้งนั้น ไม่ว่าเศรษฐกิจใหม่จะถูกนิยามและมีชื่อเรียกอย่างไร แต่ระบบเศรษฐกิจเหล่านี้สามารถเรียกอย่างรวม ๆ ได้ว่าเป็นเศรษฐกิจใหม่ และตั้ งอยู่บนฐานของการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้น

เศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะและขอบเขตหน้าที่การงานในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) เศรษฐกิจแบบหมุนเวียน (Circular economy) เศรษฐกิจสี่เหลี่ยม (Square economy) และเศรษฐกิจสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ (Freelance economy) (คณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล, 2558) กล่าวคือ

1) เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) เกิดการมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้แขนงต่าง ๆ และข้อมูลสำหรับแวดวงอุตสาหกรรม การสร้างสรรค์ รวมไปถึงในด้านวัฒนธรรม

2) เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) เกิดการมุ่งเน้นการแบ่งปัน อีกทั้งมีการนำกลับมาใช้ใหม่สำหรับสินค้าและบริการที่มีมากเกินความจำเป็นหรือความต้องการ

3) เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) มีการนำโทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม

4) เศรษฐกิจแบบหมุนเวียน (Circular economy) โดยเป็นการให้ความสำ คัญกับการลดของเสียอย่างเป็นระบบตลอดห่วงโซ่ชีวิตของการใช้ผลิตภัณฑ์และส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) **เศรษฐกิจสี่เหลี่ยม (Square economy)** เป็นการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมโดยลูกค้าหรือผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์พกพารูปทรงสี่เหลี่ยม

6) **เศรษฐกิจสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ (Freelance economy)** ในยุคนี้เศรษฐกิจมีคนจำนวนมากที่เป็นผู้รับทำงานอิสระ ผู้ทำงานไม่เต็มเวลา (Part time) หรือสัญญาระยะสั้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วย

2.2 นวัตกรรมด้านบริการ (Service Innovation)

"นวัตกรรม" หรือ "innovation" คือ กระบวนการหรือการกระทำสิ่งใหม่ ๆ วิธี แนวคิด หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ คำว่า *"innovation"* ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ .ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแปลกจากเดิม ซึ่งอาจจะเป็นความคิด วิธีการ หรืออุปกรณ์ เป็นต้น ในทำนองเดียวกัน นวัตกรรมก็อาจเป็นความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นที่รับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่โดยปัจเจกบุคคลหรือองค์กรหน่วยงานที่จะนำมันไปประยุกต์ใช้ (Rogers E., 1995)

ในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมถูกนำมาใช้อย่างมากในภาคบริการ หรือเรียกว่า "นวัตกรรมด้านบริการ " ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการ จำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์ การออกแบบการแก้ปัญหา โดยครอบคลุมการใช้ทักษะทั้งทางด้านการตลาด การเงิน การประชาสัมพันธ์ การออกแบบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural relationships) และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Walter Jamieson, 2016)

2.2.1 ลักษณะสำคัญของนวัตกรรมด้านบริการ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จำแนกลักษณะขององค์กรที่มีนวัตกรรมบริการที่ดีว่ามีลักษณะสำคัญคือ สินค้าและบริการจะต้องแตกต่างและมีรูปแบบของตนเองชัดเจน อีกทั้งมีกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีมาตรฐาน มีความยืดหยุ่นในการปรับให้บริการเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และจะต้องมีการพัฒนากระบวนการตอบสนองความต้องการลูกค้า เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับท้องถิ่นและมีแนวคิดที่จะขยายตลาดและรูปแบบบริการไปยังพื้นที่อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งที่เรียกว่านวัตกรรมด้านบริการนั้น มี ลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ (Dannkbaar B., 2003) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) **มีลักษณะเป็นนามธรรม** ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) ซึ่งลักษณะตามธรรมชาติของนวัตกรรมบริการเองทำให้มีปัญหามากมายหลายประการ เช่น ทำให้สามารถโน้มน้าวใจลูกค้าได้ยาก เพราะลูกค้าจะสามารถสัมผัส ถึงคุณภาพของมันได้หลังจากที่ซื้อบริการไปแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่าง เช่น ซอฟต์แวร์ มัลติมีเดีย เป็นต้น ดังนั้น การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจับต้องไม่ได้นี้ก็คือ การให้สมาชิกขององค์กรทดลองใช้โดยกำหนดระยะเวลา นอกจากนี้ ธรรมชา ติของผลิตภัณฑ์ด้านบริการส่วนใหญ่ที่มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมมักไม่สามารถหลีกเลี่ยงการลอกเลียนแบบหรือการดัดแปลงได้

2) **การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interactivity)** การเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้าหรือกลุ่มผู้บริโภคในภาคบริการ ถือเป็นการเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมอย่างหนึ่ง เพราะในบางครั้งกลุ่มตัวแสดงต่าง ๆ ก็มีความเห็นหรือมีมาตรฐานขั้นต้นแตกต่างกันออกไป การให้บริการจึงจำเป็นจะต้องสร้างนวัตกรรมที่สามารถปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายได้โดยจะต้องมีการเรียนรู้และปรับตัว รวมทั้งสร้างนวัตกรรมที่ปรับตามสถานการณ์ได้ (Ad hoc innovation)

3) **ความเข้มข้นของข้อมูลข่าวสาร (Information-Intensity)** ลักษณะนี้ของนวัตกรรมบริการมักจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆเพื่อช่วยในการพัฒนาภาคบริการ เช่น การสั่ง การจอง หรือการส่งมอบบริการ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น

ในขณะเดียวกัน มาโกโตะ ยูซุอิ ได้มีการกล่าวถึงลักษณะสำคัญของนวัตกรรมบริการไว้เช่นกัน โดยนวัตกรรมบริการมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล, 2547: 26-27) สรุปได้ดังนี้

ประการแรก นวัตกร์รมบริการต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการให้บริการและมีการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการให้บริการ ทั้งนี้ นวัตกรรมบริการก็ให้ความสำคัญกับการปรับบริการให้มีความพร้อมเหมาะพอดีด้วย นวัตกรรมบริการจึงไม่ได้แค่ เพียงเป็นการปรับการให้บริการให้มีความหลากหลายหรือเพิ่มมูลค่าแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประการที่สอง นวัตกรรมบริการจะต้องเกิดจากความสัมพันธ์ที่ทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการสร้างคุณค่าที่เหมาะสมร่วมกัน และไม่ได้มีความสัมพันธ์แบบด้านเดียวแบบในอดีตที่มี การสื่อสารจากผู้ขายไปยังผู้รับบริการฝ่ายเดียวอีกต่อไป

ประการที่สาม นวัตกรรมบริการจะต้องมีการนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจ อุตสาหกรรม หรือสังคมด้วย ไม่ได้เป็นเพียงการบริการลูกค้าแบบโดยตรงแบบบริการทั่วไปเท่านั้น

ประการที่สี่ การยกระดับผลิตภัณฑ์ภายใต้นวัตกรรมบริการไม่ได้มีแค่เพียงด้านของผู้ผลิต แต่ต้องเชื่อมโยงไปถึงการเพิ่มผลิตภาพของสังคมโดยรวมด้วย

ประการที่ห้า นวัตกรรมบริการเป็นการจัดการเพื่อทำให้สังคมพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และทำให้สังคมสามารถหมุนเวียนใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่

ประการสุดท้าย นวัตกรรมบริการเกิดจากการประสานเชื่อมโยงกิจกรรม ภูมิปัญญา รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เข้าด้วยกัน

2.2.2. รูปแบบของนวัตกรรมด้านบริการ

นวัตกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในภาคบริการสามารถมีรูปได้หลาย รูปแบบต่างกันออกไป โดยคริสโตเฟอร์ เลิฟล็อค และลอเรน ไรท์ ได้แบ่งรูปแบบของนวัตกรรมด้านบริการออกเป็น 7 รูปแบบ (อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ, ผู้แปล, 2547) ดังนี้

1) **นวัตกรรมในบริการหลัก** (Major Service innovation) ซึ่งหมายถึง การสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์หลักที่ออ กมาใหม่ ซึ่งโดยปกติมักรวมถึงการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของบริการใหม่ด้วย เช่น การเปลี่ยนการให้บริการการจ่ายบัตรจอดรถจากการใช้แรงงานเป็นเครื่องจักรที่ผู้รับบริการต้องรับบัตรด้วยตนเอง โดยเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ด้วยเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเปลี่ยนแปลงคุณสมบั ติของการบริการให้มีความแม่นยำ ทันสมัยและลดต้นทุนตามไปด้วย

2) **นวัตกรรมในกระบวนการหลัก** (Major process innovation) ซึ่งประกอบด้วยการใช้กระบวนการใหม่ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หลักที่อยู่ในตลาดโดยวิธีใหม่พร้อมด้วยคุณประโยชน์เพิ่มเติมใหม่ ๆ เช่น การผลิตหลักสูตรปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาในแนวใหม่โดยการสร้างหลักสูตรต่าง ๆ โดยใช้วิธีออนไลน์หรือหลักสูตรภาคค่ำ โดยสามารถให้เช่าเครื่องอำนวยสะดวกต่าง ๆ และนักศึกษาได้รับประโยชน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากมหาวิทยาลัยมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการแข่งขันทั้งเรื่องเวลาและราคากับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือการพัฒนาการสั่งการของเครื่องมือป้องกันการโจรกรรมโดยใช้โทรศัพท์มือถือในการตรวจสอบและสั่งการ

3) **การขยายสายผลิตภัณฑ์ (Product line extension)** เป็นการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ให้เติมเต็มความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มบริการหลังการขายหรือการบริหารตารางกา รแจ้งเตือนการซ่อมบำรุงเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อขยายสายผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4) **การขยายกระบวนการ (Process line extension)** เป็นการสร้างนวัตกรรมในส่วนย่อยโดยการสร้างวิธีทางใหม่ใหม่ในการส่งมอบสินค้าเดิมที่ผลิตและจัดจำหน่ายเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้นซึ่งถือเป็นการสร้างสิ่งแปลกใหม่ให้ลูกค้าเดิมและเป็นการจูงใจลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่น การบริการในการออกแบบจัดสรรพื้นที่ภายในอาคาร โดยโปรแกรมออกแบบที่เสมือนจริงเพื่ อที่เป็นบริการเพื่อขยายกระบวนการในการจำหน่วยเพิ่มความมั่นใจในผลิตภันฑ์และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5) **นวัตกรรมของบริการเสริม (Supplementary service innovation)** เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มองค์ประกอบด้านการบริการใหม่ใหม่เพื่อเสริมกับบริการหลักที่มีอยู่หรือรวมถึงการปรับปรุงบริการเสริมที่มีอยู่ทั้งหลาย เช่น การเพิ่มเนื้อที่จอดรถในศูนย์การค้า หรือการมีข้อตกลงยอมรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน เป็นต้น

6) **การปรับปรุงบริการ (Service improvement)** เป็นนวัตกรรมแบบที่พบเห็นกันมากที่สุดโดยเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อ ยร่วมไปกับการปฏิบัติงานของภาคบริการในปัจจุบัน เช่น โรงภาพยนตร์เพิ่มที่นั่งที่ออกแบบเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า

7) **การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Style changes)** เป็นนวัตกรรมอย่างง่ายที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านในกระบวนการหรือการปฏิบัติ การ เนื่องจากมักจะจับต้องได้และสร้างความตื่นเต้น นอกจากนี้ ยังเป็นสิ่งจูงใจพนักงานได้อีกด้วย เช่น การทาสีร้านใหม่ การเปลี่ยนเครื่องแบบพนักงานใหม่ การปรับเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการของพนักงานใหม่ เป็นต้น

2.2.3 กรณีศึกษาการนำนวัตกรรมด้านบริการไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน นำไปสู่การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เดิมทีความสามารถของระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเพียงเครื่องมือที่ใช้ในการคำนวณและประมวลผลข้อมูล ต่ อมาจึงได้มีการพัฒนาโดย สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณและประมวลผลไปเก็บรักษาไว้และนำไปวิเคราะห์ผลได้ ต่อจากนั้นจึงเกิด การพัฒนาในรูปของการออนไลน์ (Online) ทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นโดยสะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ระหว่างพนักงานด้วยกันเองและพนักงานกับลูกค้า อีกทั้ งในเวลาต่อมายังเกิดการพัฒนาเป็นอินเทอร์เน็ต (Internet) และบอร์ดแบนด์ (Broadband) ที่ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก โดยก้าวข้าม ขอบเขตของการเป็นองค์กรหรือบุคคลธรรมดา และที่สำคัญข้อมูลข่าวสารที่ใช้ร่วมกันหรือแลกเปลี่ยนกันยัง ครอบคลุมไปถึงข้อมู ลข่าวสารในรูปของข้อเขียน เสียง ภาพเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารในเชิงคุณภาพ แตกต่างไปจากเดิมที่เป็นเพียงข้อมูลข่าวสารในเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นตัวเลขทางสถิติหรือกราฟ (ชไมพร สุธรรม วงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล, 2547: 324-325)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นจุดเริ่มต้นและปัจจัยสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ทั้งในของแง่ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รอบตัวคนเรา เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่ง ล้วนมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบ รวมไปถึงในแวดวงการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนก าร ดำเนินงาน ช่องทางการจัดจำหน่าย การจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับ การพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ ซึ่งทิศทางการพัฒนานวัตกรรมด้านบริการส่วนใหญ่นั้นมุ่งเน้นการให้ ความสำคัญที่ลูกค้าและตัวพนักงาน โดยจะยกตัวอย่างต่อไปนี้

1) กรณีของธุรกิจร้านอาหารของร้านคุระซูชิ

ร้านคุระซูชิเป็นร้านขายซูชิที่บริการแบบสายพานเลื่อน การประกอบการของธุรกิจร้านอาหารในกรณี ของร้านคุระซูชิมีสัญญาณของความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงมาจาก 3 ปัจจัย กล่าวคือ ประการแรก ร้านคุ ระซูชิต้องการการบริการที่พิถีพิถันที่เชื่อมโยงกับวัฒนธร รมการทำอาหาร ประการที่สอง ร้านคุระซูชิต้องการ ขยายขอบเขตกระบวนการทำงานไปทางต้นน้ำมากขึ้น นั่นคือ การสรรหาวัตถุดิบและการจัดซื้อวัตถุดิบ และ ประการที่สาม ร้านคุระซูชิต้องการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานในร้านและปรับปรุง คุณภาพของการให้บริการ โดยนำ ข้อมูลของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ในลักษณะทันทีทันใดหรือแบบเรียลไทม์ (Real time)

ฐานคิดสำคัญของการสร้างนวัตกรรมด้านบริการของร้านคุระซูชิคือ การควบคุมความสดของของสดที่ ใช้ และลดการสูญเสียโอกาสการในการขาย ระบบที่ร้านคุระซูชินำมาใช้มีระบบเด่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น “ระบบ บริหารความสดและเสนอแนะการเติมชนิดซูชิสายพาน ” โดยโค้ด QR (Quick Response) ที่ใส่ไว้หลังจานจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ถูกใช้ติดตามเวลาที่ผ่านไปของจานนั้น ถ้าหลังจากวางจานนั้นลงในสายพาน 30-35 นาทีแล้วลูกค้าไม่หยิบจานนั้นออก ร้านก็จะนำจานนั้นออกจากสายพานและทำลายทิ้งโดยอัตโนมัติ อีกระ บบหนึ่ง "ระบบสั่งอาหารแบบกดแป้น" เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการสั่งอาหารที่ต้องการโดยการกดแป้นที่วางไว้หน้าลูกค้า ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการสั่งอาหารผิดพลาดด้วยวิธีเดิม นอกจากนี้ร้านคุระซูชิยังมีระบบสำรองที่นั่งผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น จากการดำเนินการต่า ง ๆ ของร้านคุระซูชิทำให้ลดการสูญเสียจากการทิ้งอาหารที่ค้างสายพานลดลงเหลือประมาณ 6-7 เปอร์เซ็นต์ จากเดิมประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล, 2547: 361-363)

2) กรณีธุรกิจบริการดูแลสุขภาพของโรงพยาบาลเคอิจุ (Keiju Medical Center)

ในสังคมของแหลมโนโตะ (Notohantou) ประสบปัญหาด้านการรักษาพยาบาลจากระบบประกันสุขภาพของภาครัฐและการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงปัญหาด้านความสามารถในการบริหารและรายรับรายจ่ายของสถานพยาบาล โรงพยาบาลเคอิจุในแหลมโนโตะได้ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานที่เกี่ ยวข้องกับบริการดูแลสุขภาพ โดยสร้างกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่ และได้สร้างรูปแบบ (Platform) สำหรับชุมชนในท้องถิ่นโดยรอบอีกด้วย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่โรงพยาบาลเคอิจุนำมาใช้ ยกตัวอย่างเช่น การนำระบบบาร์โค้ดมาใช้กับวัสดุทุกรายการของโรงพยาบาล (Supply Processing Distribution: SPD) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสั่งซื้อ การรับสินค้า การจ่ายวัสดุ และการควบคุมคลังสินค้าเกิดการทำงานเชื่อมโยงกันหมด ทั้งในส่วนของวัสดุ คนไข้ และเจ้าหน้าที่พยาบาล ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้จะถูกส่งเข้าสู่ระบบคำสั่งรักษาคนไข้ของแพทย์ และถูกตรวจสอบว่าถูกต้องตรงกัน เพื่อป้องกันความผิดพลาด รวมไปถึงการใช้ระบบ Electronic medical pass ซึ่งทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ แพทย์ พยาบาล อาสาสมัครด้านการแพทย์ และผู้จัดการด้านสุขภาพ (Care manager) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสะดวก ระบบนี้จะแสดงประวัติคนไข้ ข้อมูลจา กเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ออกเยี่ยมคนไข้ หรือข้อมูลจากสถานฟื้นฟูเวชศาสตร์ หรือข้อมูลจากสถานดูแลผู้สูงอายุและคนไข้ที่ช่วยตัวเองไม่ได้ ทำให้ระบบที่แยกกันอยู่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ได้แก่ ระบบรักษาพยาบาล ระบบดูแลผู้สูงอายุ ระบบสวัสดิการสังคม และระบบประกันสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีระบบบันทึกประวัติการรักษาคนไข้ที่เชื่อมโยงผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปให้สถานพยาบาลอื่น ๆ ประมาณ 100 แห่ง ในแหลมโตะสามารถใช้ร่วมกันได้ด้วย ตลอดจนการให้บริการการส่งภาพจาก MRI ที่มีปริมาณข้อมูลมาก หรือภาพจากการทำรังสีบำบัดเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญภาย นอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
145348

วินิจฉัย จึงเป็นการเชื่อมโยงกันข้ามเขตจังหวัด และทำให้สามารถให้ริการในระดับที่ซับซ้อนขึ้นได้ (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล, 2547: 334-354)

2.3 การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

การบริหารทรัพยากรกายภาพคือ กระบวนการทำ งาน บริหารจัดการ กำกับการใช้และซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพทั้งหลาย ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งกับผู้ใช้งานและเจ้าของสถานที่ (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช , 2547) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้มีการให้คำจำกัดความเ กี่ยวกับ "การบริหารทรัพยากรกายภาพ " (Facility management) ไว้ในหลายแง่มุมดังนี้

International Facilities Management Association (IFMA) การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ วิชาชีพหนึ่งที่ใช้องค์ความรู้ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชาในการสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับคน สถานที่ กระบวนการและเทคโนโลยี (International Facilities Management Association, 2016)

The Chartered Institute of Building (CIOB) การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ การวางแผนการทำงาน การจัดหาและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรอาคารและงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างต่ อเนื่องเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เหมาะสมแก่การลงทุนภายใต้เงื่อนไขในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

British Institute of Fatalities Management (BIFM) การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ การบูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริหารทรัพยากรทางกายภาพ มีความเป็นสหวิทยาการและวิชาชีพที่จะต้องมีการบูรณาการความรู้หลายแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งหมดของอาคาร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของคนในอาคารหรือองค์กรโดยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1 หลักการสำคัญในการบริหารทรัพยากรกายภาพ

ในปัจจุบันแนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพได้กลายเป็นเครื่องมือในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยใช้การบริหารอาคารเป็นตัวสนั บสนุนขับเคลื่อนเป้าหมายทั้งหมายขององค์กร หลักการพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นการกำกับดูแลอาคารเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสอดคล้องและสมดุลกับพันธกิจขององค์กร โดยแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ระยะสั้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าใ นการใช้อาคาร และระยะยาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสมรรถภาพและคุณภาพของอาคารเพื่อตอบสนองในการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นจะครอบคลุมการบริบทในการปฏิบัติงานในหลายด้านซึ่งจะไม่มีรูปแบบที่ตายตัวและมักที่จ ะเปลี่ยนแปลไปตามรูปแบบความต้องการขององค์กรในแต่ละช่วงเวลาเพื่อสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ได้เสมอนั้นเอง (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547: 12)

การบริหารทรัพยากรกายภาพจะเริ่มจากการทำความเข้าใจโครงสร้าง นโยบาย และพันธกิจขององค์กร ต่อด้วยนำข้ อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางและแผนกลยุทธ์ในการดำเนินการปรับปรุงอาคารให้ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีในด้านการบริหารงาน และตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้อาคาร โดยการดำเนินงานจะครอบคลุมไปถึงการบริหารจัดการและการสนับสนุนการใช้ตัวอาคาร โดยเน้นไปที่ความต้องการในการใช้อาคาร การบริหารทรัพยากรกายภาพจึงไม่สามารถที่จำกัดอยู่เพียงแค่ลักษณะรูปแบบทางด้านกายภาพของอาคารแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังดูไปที่ความสามารถที่จะตอบสนองการใช้งานพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารนั้นด้วย ที่ต้อง ตอบรับต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพเพียงใด

ทั้งนี้ การประเมินผลการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นจะประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของการใช้พื้นที่และการให้บริการภายในอาคาร 2) ผลผลิต (Productivity) การดำเนินงานขององค์กรจากการใช้อาคาร 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการใช้อาคาร และ 4) ค่าใช้จ่ายและรายได้จากการใช้อาคาร โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ ลักษณะขององค์กรและพันธกิจขององค์กร ผู้ใช้อาคารในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระบบกายภาพซึ่งประกอบด้วย อาคารและงานบริหารสนับสนุน ได้แก่ งานบริการอาคารและงานบริการทั่วไป (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547: 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการสำคัญ 3 ประการในการบริหารทรัพยากรกายภาพ (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547, 11) สรุปได้ดังนี้

1) **คน** (People) หมายถึง ผู้ที่ใช้อาคาร อันได้แก่ พนักงาน ผู้มาติดต่อธุรกิจทั้งหลาย รวมไปถึงประชาชนใน ละแวกใกล้เคียงอาคารที่แวะเวียนมาใช้บริการสถานที่นั้น ๆ และเกิดการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กันระหว่างคน และองค์กร

2) **กระบวนงาน** (Process) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้ นภายในอาคารทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงกิจกรรมพิเศษที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งชุมชน ภาคเอกชน และภาครัฐ

3) **อาคาร** (Place) หมายถึง สถานที่ รวมทั้งสิ่งที่เป็นส่วนประกอบของสถานที่ อันได้แก่ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ นอกจากนี้ อาคารยั งหมายรวมถึงสิ่งแวดล้อมของอาคารที่จะต้องมีบรรยากาศที่ดี เหมาะสมแก่การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องประสิทธิภาพและความปลอดภัย

2.3.2 องค์ประกอบของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรกายภาพ

การปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นควรประกอบด้วยงานทั้งหมด 8 ด้าน (เสริชย์ โชติพานิช, 2549: 104) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) **งานด้านดูแลและบำรุงรักษา** เป็นงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ การควบคุมการทำงานของระบบประกอบอาคาร ระบบสาธารณูปโภค ระบบวิศวกรรม การวางแผนบำรุงรักษาทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการดำเนินงานบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมตามแผนงาน

2) **งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม** เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทางเลือก การวางระบบสรรหา ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม การจัดทำข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพ รวมไปถึงการกำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์ทางเลือกของรูปแบบการหาผู้มาปฏิบัติงานที่เหมาะสม การจัดหาผู้มาปฏิบัติงาน การจัดระบบสรรหาผู้มาปฏิบัติงาน การวางแผนปฏิบัติงาน การควบคุมปฏิบัติงานประจำวันการจัดระบบติดตาม กำกับ ดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงาน การรายงานผล การจัดทำแผนกิจกรรมของชุมชน และการดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) งานด้านการเงิน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่าย การจัดทำงบประมาณทั้งรายเดือนและรายปี การจัดทำแผนการเงินในระยะยาว รวมถึงการบริหารบัญชีกองทุนเพื่อให้สร้างความก้าวหน้าการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายและงบดุล ฯลฯ ทั้งนี้แผนงบประมาณควรมี การเตรียมการ ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Operating costs) และค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการซ่อมแซมใหญ่บำรุงรักษาในระยะยาวด้วย

4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานพื้นที่ให้เกิดความคุ้มค่า เช่น การวางแผนและกำหนดระ เบียบการใช้พื้นที่ ศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำแผนการหารายได้จากพื้นที่สำหรับทำการค้า รวมถึงการจัดการพื้นที่ว่างและพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ การจัดหาร้านค้า /บริการ การจัดตลาดนัด การจัดพื้นที่จอดรถเป็นต้น

5) งานด้านการจัดการพลังงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับก ารรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอาคาร รวมทั้งการศึกษาพฤติกรรมการใช้พลังงาน การจัดทำแผนปรับพฤติกรรมการใช้พลังงาน การปรับปรุงระบบการจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ การติดตั้งอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน เป็นต้น

6) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและท รัพย์สิน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบรักษาความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัยและดับเพลิง การลดการเกิดอุบัติเหตุภายในพื้นที่โครงการฯ การจัดระบบการสัญจร และการเข้าออก การป้องกันโรคระบาด เป็นต้น

7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบ เก็บและกำจัดขยะ การกำจัดสิ่งปฏิกูล การจัดระบบรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ การป้องกันการเกิดมลภาวะด้านต่าง ๆ เป็นต้น

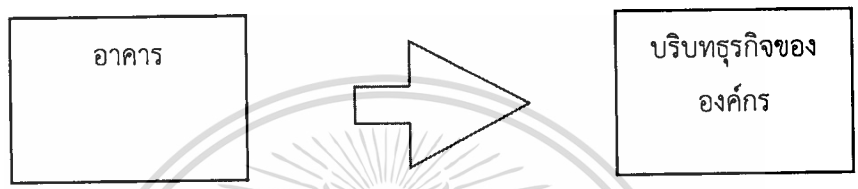
8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ข้อมูลด้านค่าใช้จ่าย ข้อมูลด้านความต้องการผู้อยู่อาศัย ข้อมูลการใช้พลังงาน ข้อมูลปัญหาข้อมูลการจราจรและยานพาหนะ เป็นต้น

9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนในการปรับปรุงโครงสร้างที่วางไว้ทั้งหมด อันได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค ลักษณะทางกายภาพโครงการ รวมถึงแผนต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนการใช้พื้นที่ในอนาคต เช่น แผนการปรับ เปลี่ยนการใช้พื้นที่การเตรียมการเพื่อหาแหล่งทรัพยากรหรือแหล่งพลังงานสำหรับชุมชน เป็นต้น

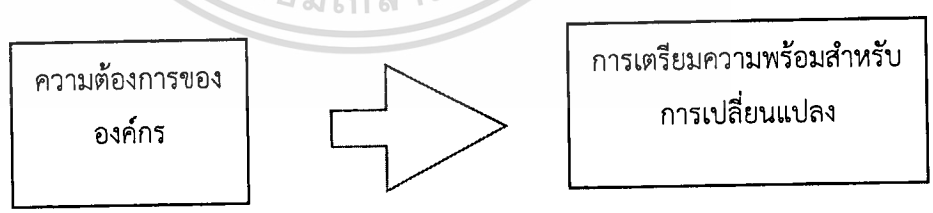
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 บริบทในการทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

การบริหารทรัพยากรกายภาพจำเป็นต้องเข้าใจบริบทในการทำงาน โดยที่การบริหารทรัพยากรกายภาพประกอบไปด้วย บทบาท สภาพแวดล้อม และมิติในการทำงานเป็น ของตนเองที่ครอบคลุมกว้างขวาง และแตกต่างจากงานจัดการอาคารแบบดั้งเดิมซึ่งมีบริบทเฉพาะบัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547, 12-14) สรุปได้ดังนี้

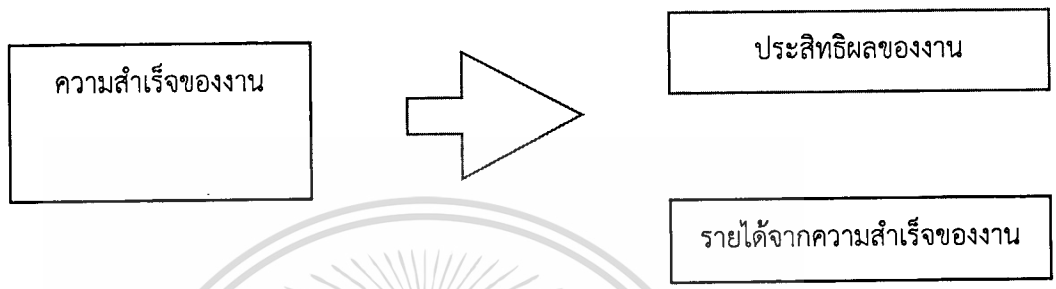


การทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพ จะอิงหรือตั้งอยู่บนบริบทธุรกิจขององค์กร ซึ่งจะต้องเน้นไปที่ประสิทธิผลของการทำงานและผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสำคัญ มากกว่าสภาพและการทำงานของอาคารที่ใช้งาน ในที่นี้จะถือว่าอาคารเป็นเครื่องมือสำหรับหรือเป็นทรัพยากรใน กระบวนการทำงานเช่นเดียวกับทรัพยากรด้านอื่น ๆ เช่น คน เงิน ที่ดิน การบริหารทรัพยากรกายภาพยังทำหน้าที่ในการควบคุมให้อาคารสามารถทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่องค์กรนั้น ๆ ด้วย

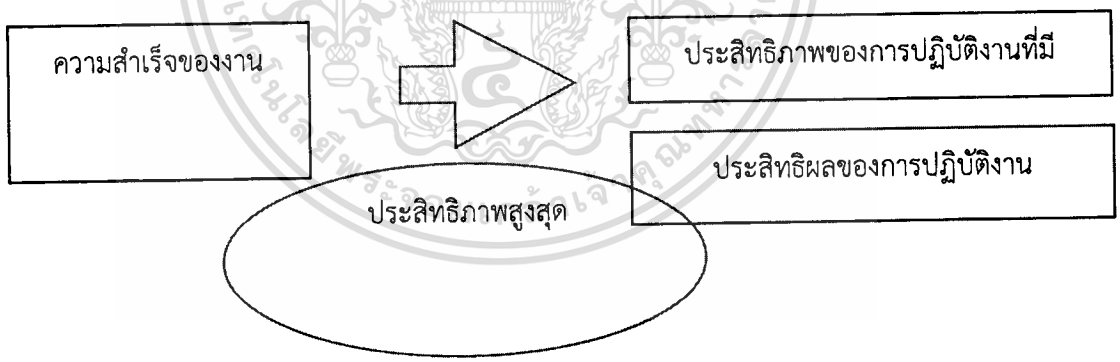


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้น เป็นงานที่ต้องการความสามารถในการวิเคราะห์คาดการณ์และเตรียมการสำหรับการเปลี่ยนแปลงของงานบริการ ในอาคาร ให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ การทำงานและพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะถูกเตรียมให้อยู่ในรูปแบบของแผนการทำงานล่วงหน้า และมีการคาดการณ์ในผลลัพธ์ของพฤติกรรมและความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



ผลงานหรือผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้น มีความสัมพันธ์กันและสามารถวัดได้จากผลผลิตขององค์กรต่อมูลค่าและรายได้ที่เพิ่มขึ้น



การบริหารจัดการอาคารในบริบทของการบริหารทรัพยากรกายภาพ มุ่งหาจุดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อค่าใช้จ่าย มากกว่าการเลือกท างเลือกที่ถูกที่สุด ซึ่งการบริหารทรัพยากรกายภาพที่มีประสิทธิภาพจะสร้างประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร ด้วยการทำงานแบบบูรณาการและทำให้สามารถรักษาหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้อยู่ตลอดเวลานั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3 กรณีศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพ

กรณีศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพที่ได้หยิบยกตัวอย่างมานี้ ได้แก่ การบริหารทรัยากรกายภาพภายใต้การบริหารงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สินมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต รวมไปถึงการบริหารทรัพยากรกายภาพในย่านสีลมและย่านอโศก ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1) สำนักงานจัดการทรัพย์สินมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต

จากงานศึกษาวิจัยของ พงศภากร เดชธรรมรงค์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารทรัยากรกายภาพภายใต้การบริหารงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต การศึกษาครั้งนี้เป็นตัวอย่างของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพที่เป็นงานที่ป ฏิบัติในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในด้านของ งานด้านดูแลและบำรุงรักษาที่สำนักงานจัดการทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปฏิบัติเอง และ งานด้านดูแลและบำรุงรักษา งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ที่มีการ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางสำนักงานจัดการทรัพย์สินมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จะเป็นผู้ว่าจ้าง พบว่า การบริหารทรั พยากรกายภาพของสำนักงานจัดการทรัพย์สินมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในส่วนของการดำเนินงานที่เป็นของสำนักงานจัดการทรัพย์สินเองคือ งานที่เกี่ยวข้องกั บการดำเนินการภายในห้องพักของผู้พักอาศัย ได้แก่ งานระบบปรับอากาศ งานช่อมแซม งานพื้นผิว ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ระบบประปา และสุขาภิบาล ส่วนงานที่สำนักงานจัดการทรัพย์สินฯได้ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาดูแล ได้แก่ งานดูแลระบบประกอบอาคารหลักที่ไม่อยู่ในห้องพักอ าศัย รวมถึงงานช่อมแซมและงานบริการ โดยหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานจัดการทรัพย์สินฯว่าจ้างเข้ามาดำเนินงานประกอบด้วย 2 หน่วยงาน ซึ่งรับผิดชอบหน้าที่เฉพาะด้าน โดยหน่วยงานที่หนึ่งดูแลรับผิดชอบการวางแผนงานตรวจเช็คระบบต่าง ๆ ระบบประกอบอาคาร โดยเจ้าหน้าที่ต้องดำเนิน การตามแผนงานและนำเสนอต่อสำนักงานจัดการทรัพย์สินพร้อมทั้งนำใบเสนอราคามายื่น หากต้องมีการเปลี่ยนวัสดุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ ในขณะที่หน่วยงานที่สอง สำนักงานจัดการทรัพย์สินฯได้ว่าจ้างมาเป็นกรณีพิเศษในการตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง โดยหน่วยงานจะต้องนำเสนอรายงานต่อสำนักงานจัดการทรัพย์สินฯเป็นประจำทุกเดือน

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า สำนักงานจัดการทรัพย์สินฯได้ใช้รูปแบบการบริหารจัดการอาคารและการดำเนินงานด้านอาคารสถานที่ โดยการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเข้าดำเนินการ (Outsourcing) ในบางส่วน และบางส่วนดำเนินการเองโดยสำนักงานจัดการทรัพย์สินฯ ซึ่งการดำเนินการบางส่วนที่สำนักงานจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรัพย์สินฯต้องว่าจ้างหน่วยงานอื่น ดำเนินการแทน เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้เฉพาะดำเนินการ ซึ่งบุคลากรภายในสำนักงานจัดการทรัพย์สินฯไม่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

2) ย่านสีลมและย่านอโศก

จากการศึกษาของ ไพรจิตร ศิริอารยะพันธ์ (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพสำหรับอาคารสำนักงานเกรดเอในบริเวณสาทร -สีลม พบว่า แนวโน้มในการสร้างอาคารสำนักงานเกรดเอในบริเวณสาทร -สีลม จะมีความสูงที่น้อยลง แต่มุ่งเน้นให้มีพื้นที่ ในการใช้สอยภายในอาคารเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการเปลี่ยนวัสดุในการก่อสร้างแบบใหม่ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากโครงสร้างอาคารได้มากกว่าเดิม เช่น การใช้กระจกแทนผนังคอนกรีต เพื่อให้แสงจากธรรมชาติสามารถเข้ามาภายในตัวอาคารได้ แต่ความร้อนผ่านเข้ามาได้น้อย สำหรับรูปแบบ ความเหมาะสมในการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของสำนักงานเกรดเอในบริเวณสาทร -สีลมคือ รูปแบบการจ้างบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการทั้งหมด (Outsourcers) เพื่อเป็นการลดภาระที่บุคลากรในบริษัทไม่มีความชำนาญ อีกทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรเพื่อดำเนินงานด้านนี้ เป็นการเฉพาะ ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพมากขึ้น

ในขณะเดียวกันงานศึกษาวิจัยของ วสันต์ ลือวรวิญญู (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารทรัพยากรกายภาพของชุมชนชาวญี่ปุ่น : กรณีศึกษา สุขุมวิท 33/1 พบว่า การออกแบบทรัพยากรกายภาพให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของกลุ่มผู้ใช้งานนั้นสามารถที่จะช่วยให้พื้นที่บริเวณนั้นถูกใช้งานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชาวญี่ปุ่น โดยเทียบเคียงกับการใช้พื้นที่ในประเทศญี่ปุ่น เพื่อสร้างเอกลั กษณ์ให้กับพื้นที่สุขุมวิท 33/1 อีกทั้งเพื่อให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีจุดเด่นคือ การแสดงถึงวัฒนธรรมญี่ปุ่น รวมไปถึงการปรับปรุงพื้นที่สุขุมวิท 33/1 ให้ตอบสนองต่อผู้ใช้งานพื้นที่ในทุกกลุ่มและไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่อื่น เช่น การแยกทางเท้าสำหรับคนเดินและทางที่รถสัญจรในสุขุมวิท 33/1 ออกจากกัน ในกรณีของทางเท้าเพื่อให้คนสามารถเดินสวนกันได้ (4 เมตร) และในกรณีของทางที่ให้รถสัญจรเพื่อให้รถสองคันสวนกันได้ (7 เมตร) การดำเนินการเช่นนี้จึงเป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรกายภาพที่ให้ความสำคัญ กับเรื่องวิถีชีวิตของชาวญี่ปุ่นกั บการใช้สอยพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความเหมาะสมกับพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาทั้งสองเรื่องเป็นตัวอย่างของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพที่เป็นงานที่ปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ คืองานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและงานด้านการจัดการพลังงาน ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากรทางกายภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรและเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้ที่อยู่อาศัยในย่านนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประเด็นการศึกษา

1 ลักษณะนวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

2 สภาพปัญหานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

3.2 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษางานวิจัยเรื่องนวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิตอล : กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย นั้นใช้กระบวนการวิจัยเ ชิงคุณภาพ (Qualitative research) เนื่องจากการศึกษาต้องเป็นความรู้ที่ต้องอาศัยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) นอกจากนั้นมีการรวบรวมข้ อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาเป็น รูปแบบการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research)หนังสือ บทความ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนข้อมูลและสถิติเพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความครอบคลุมรอบด้าน

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลในการวิจัยทั้ง2ชนิด คือ

1 วิธีการเก็บข้อมูลแบบข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้แล้ว ใช้รูปแบบการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) เช่น กฎหมาย บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง

2 วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ในการศึกษาครั้งนี้มีกระบวนการศึกษาเชิงคุณภาพและมีวิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) ซึ่งได้แบ่งประชากรเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มคือ

1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการการบริหารทรัพยากรทางกายภาพจากศูนย์ศึกษา การบริหารทรัพยากรกายภาพ

2 ผู้บริหารและบุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

3.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์กลั่นกรองและสังเคราะห์ โดยใช้กรอบตัวแบบแนวคิดการศึกษาวิจัยมาประยุกต์เป็นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยใช้วิธีอุปมาน (Inductive reasoning) สรุปไปสู่ความรู้ ความจริงที่เป็นหลักนั่นก็คือ ข้อเสนอแนะทางวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับ ธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

1 ศึกษาและวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง และตั้งเป็นประเด็นคำถามในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และรวบรวมเพื่อเขียนผลการศึกษา

3 วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในประเด็นเกี่ยวกับ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

4 สังเคราะห์ข้อมูลว่ามีปัจจัยใดบางที่จะสามารถส่งเสริมนวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

5 เสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับ ธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

การศึกษานวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล : กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพใน ประเทศไทย ฉบับนี้วิธีการศึกษาโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เนื่องจากความรู้ที่ต้องการแสวงหาเป็นความรู้ที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยรูปแบบการวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) หนังสือ บทความ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลและสถิติเพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเครา ะห์มีความครอบคลุมรอบด้าน ซึ่งแบ่งประชากรกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม คือ 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ 2 ผู้บริหารและบุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย ในส่วนของผลการศึกษานั้น

มีการแสดงผลการศึกษาทั้งหมด 3 ส่วน กล่าวคือ

ส่วนที่ 1 การทบทวนสภาพการณ์ของการบริหารนวัตกรรมด้านบริการและการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในเศรษฐกิจดิจิทัล ประกอบด้วยสถานการณ์และสภาพปัญหาการบริหารนวัตกรรมด้านบริการ และสถานการณ์และสภาพปัญหาการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

ส่วนที่ 2 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยการ สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มในเรื่องนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย โดยนำเสนอตามลักษณะของการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นควรประกอบด้วยงานทั้งหมด 9 ด้าน (เสริชย์ โชติพานิช, 2549: 104) คือ 1) งานด้านดูแลและบำรุงรักษา 2) งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม 3) งานด้านการเงิน 4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ 5) งานด้านการจัดการพลังงาน 6) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ 9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว

ส่วนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วย แนวทางการส่งเสริม นวัตกรรมการบริการ ด้วยการบริหาร ทรัพยากรทางกายภาพ แนวทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่งเสริมนวัตกรรมทางการบริการด้วยการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ และ แนวทางในการส่งเสริมนวัตกรรมทางการบริการด้วยการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 การทบทวนสภาพการณ์ของการบริหารนวัตกรรมด้านบริการและการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในเศรษฐกิจดิจิทัล

4.1.1 สถานการณ์และสภาพปัญหาการบริหารนวัตกรรมด้านบริการ

ในปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ในหลายแวดวง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถโดยเฉพาะธุรกิจภาคการบริการ มีการนำนวัตกรรมด้านบริการ เข้ามาใช้ร่วมกับการบริหารแบบเดิม โดยนวัตกรรมที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์และรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา ซึ่งการบริหารธุรกิจส่วนใหญ่นั้นจะดำเนินการผ่านการใช้ข้อมูลเป็นสื่อกลาง ดังนั้นการใช้ข้อมูลนั้นจะมีผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยกิจกรรมของธุรกิจการบริการนั้น การติดตามข้อมูลข่าวสารหรือการใช้ข้อมูลสารสนเทศจะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมหน้าที่ต่างๆภายในกิจการธุรกิจนั้นนั้น โดยการออกแบบระบบบริการที่ดีจะช่วยเพิ่มคุณค่าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย

"....การปรับปรุงกระบวนการการบริการโดยเฉพาะธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องใช้ระบบที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งจะมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ โดยมีเป้าหมายสูงสุดก็คือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า" คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ส่วนใหญ่นวัตกรรมการบริการจะเป็นกลยุทธ์ ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร เพื่อนำไปสู่การออกแบบนวัตกรรมอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์ แก่ลูกค้าสูงสุด จึงถือได้ว่านวัตกรรมทางการบริการมีความสำคัญต่อองค์กรที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและยังทำให้องค์กรได้ประโยชน์ในหลายๆด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของคำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย *"นวัตกรรมการบริการ หรือ service innovation จะทำให้เรารู้และเข้าใจตรรกะของวิทยาการบริการ เพื่อสร้างเป็นนวัตกรรม และจะทำให้เข้าใจกรอบแนวคิดการสร้าง ผู้บริหารหน่วยงาน จึงจำเป็นจะต้องมีความรู้ทางด้าน นี้เพื่อช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานขององค์กรจะสร้างเป็นนโยบายขององค์กร"*

ปัญหาของการบริหารนวัตกรรมด้านการบริการ

ปัญหาความท้าทายที่เกิดจากส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพบริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร อาทิเช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจการเมือง เทคโนโลยี ความต้องการของลูกค้า การแข่งขันและ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของ แต่ละ ประเ ทศ ซึ่งมี ผลต่อทัศนคติหรือความรู้สึกต่อบริการที่แตกต่างไปจากเดิม และยิ่งไปกว่านั้น ภายใต้เศรษฐกิจยุคดิจิทัลนั้นองค์กรจำเป็นจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในในการบริหาร ซึ่งในระยะสั้นองค์กรมักจะมองว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนในการบริหารกิจการ แต่ผลประโยชน์ในระยะ ยาวนั้นจะช่วยให้องค์กรต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปว่านั้นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาร่วมทำงานกับแรงงานจะเป็นการส่งเสริมการทำงานให้เกิดความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น หากแต่ว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจการบริการมากเกินไปจนไม่มีแรงงานเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานนั้นจะมีความเสี่ยงในด้านของความแม่นยำและข้อผิดพลาดที่เกิดจากเทคโนโลยี

*"ในยุคดิจิทัล เราก็มีการเพิ่มเทคโนโลยีในการ ทำงานของเราก็จะมี ฝ่ายพัฒนาระบบ เข้ามาช่วยในการออกแบบนวัตกรรมทางบริการของเรา เช่น เครื่อง จ่ายบัตรอัตโนมัติ แต่คราวนี้การใช้เทคโนโลยี มากเกินไปก็มีความเสี่ยงสูงเหมือนกัน เช่นเมื่อไฟดับ หรือว่าเครื่องเสียแล้วก็ต้อง ใช้เงินในการซ่อม แล้วก็ต้อง สร้างแรงงานมาเพิ่มเพื่อชดเชยเวลาเครื่องเสียง ถ้าเทียบกันแล้วแม้ว่ามันจะดีในระยะ ยาวแต่ระยะสั้นมันก็ต้องใช้เวลาในการปรับตัว"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

4.1.2 สถานการณ์และสภาพปัญหาการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

จากการศึกษาเอกสารพบว่า การบริหารทรัพยากรทางกายภาพมีลักษณะเป็นสหวิทยาการและวิชาชีพที่จะต้องมีการบูรณาการความรู้ทั้งหลาย ซึ่งเป็นความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการส่วนประกอบทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของอาคาร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยรวม ปัจจุบันแนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพได้กลายเป็นเครื่องมือในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยใช้การบริหารอาคารเป็นตัวสนับสนุนขับเคลื่อนเป้าหมา ยทั้งหมายขององค์กร หลักการพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นการกำกับดูแลอาคารเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสอดคล้องและสมดุลกับพันธกิจขององค์กร โดยแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ระยะสั้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าในการใช้อาคาร และระยะยาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสมรรถภาพและคุณภาพของอาคารเพื่อตอบสนองในการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นจะครอบคลุมการบริบทในการปฏิบัติงานในหลายด้านซึ่งจะไม่มีรูปแบบที่ตายตัวและมักที่จะเปลี่ยนแปลไปตามรูปแบบค วามต้องการขององค์กรในแต่ละช่วงเวลาเพื่อสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ได้เสมอนั้นเอง (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547: 12) ประกอบกับธุรกิจด้านบริหารทรัพยากรกายภาพระดับโลกกำลังเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคผ่านความเป็ นเลิศด้านเทคนิคจึงเป็นวิธีที่ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีการดำเนินการขึ้นเพื่อรองรับความท้าทายในอนาคตดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

*"ในระดับพื้นฐาน บริษัทให้บริการด้านบำรุงรักษาทางเทคนิค ซึ่งทำให้ทีมงานของเรามีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ ระบบประปา และระบบไฟฟ้า สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสมและจัดการกับปัญหาใดๆ ที่จำเป็นต้องดูแล ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการเปลี่ยนอุปกรณ์ หรือการเสนอกลยุทธ์การบริหารทรัพย์สิน บริการแบบบูรณาการของเรามีเป้าหมายเพื่อระบุโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพและ ลดต้นทุน เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าของการลงทุนและยืดอายุการใช้งาน บริการด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินของเราครอบคลุมตั้งแต่การตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านการใช้พลังงานและน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ไปจนถึงการวางแผนการใช้งานพื้นที่ เพื่อช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถใช้งานพื้นที่ว่างในที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการบริหารความซับซ้อนและบริการทางเลือกทางเทคนิค ทำให้บริการของเรามีความหลากหลายและครอบคลุมถึงการออกแบบและกำหนดข้อมูลจำเพาะของระบบ"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ในปัจจุบันภายใต้เศรษฐกิจดิจิทัลที่มีความกดดันทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้นรวมถึงธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพที่มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น องค์กรในภาคธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายทำให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในระยะยาวมากขึ้น เช่นการใช้งาน จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยืดอายุการใช้งานของอาคารอุปกรณ์และการลงทุนอื่นๆให้ยาวนานขึ้น โดยจะมองประสิทธิภาพในระยะยาวและการปรับเพิ่มประโยชน์สูงสุดของทรัพยากร จึงต้องมีการบริหารทรัพย์สิน ควบคู่กับ พันธสัญญาในการจ้าง บริษัทที่จะเข้ามาบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

สภาพปัญหาส่วนใหญ่ของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จะมีปัญหาลักษณะทั้งหมด 3 ปัญหาก็คือ

1 การควบคุมต้นทุนของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรทางกายภาพจำเป็นต้องใช้ ความรู้ในหลายๆด้านและทรัพยากร ในการบริหาร ที่ ต้องเพียงพอและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทางกลับกัน ด้วยเศรษฐกิจ ที่มีความผันผวนและมีเสถียรภาพในการเจริญเติบโตน้อยทำให้กลุ่มบริษัทต่างๆต้องมีการ นำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้แทนการใช้แรงงานคน เพื่อที่จะได้ลดต้นทุนในการบริหาร นั่นก็คือการจ่ายค่ าแรงและไปลงทุนกับเครื่องจักรและเทคโนโลยีเพื่อเป็นการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและอรรถประโยชน์สูงสุดในอนาคต

*"...เวลาจะเข้าห้างสรรพสินค้าหรือว่าคอนโดก็ต้องมี พนักงานรับบัตร หรือว่าก็ต้องมี คนมาคอยยื่นบัตรให้ แต่ตอนนี้แล้วก็ใช้เครื่องจักรในการทำงานแล้วก็จะลดหุ่น ได้แล้วก็จะประหยัดต้นทุนแล้วก็จะน้อยยอมเสียเงินเพื่อให้จัดสร้างเครื่องมือ เราใช้คนให้มันน้อยลงค่าแรงในการจัดการทรัพยากรบุคคลก็จะลดลง ..."*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

2 ปัญหาการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและองค์กรของตน กล่าวคือ ในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นจำเป็นจะต้อง มีการใส่ใจ กับคู่ค้าและลูกค้าของตนเองและจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ ดังนั้นบริษัทที่เข้ามาบริหารทรัพยากรทางกายภาพจำเป็นต้องมีการเพิ่มเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ๆและทรัพยากร ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า และเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กรอีกด้วย

"...เราจะต้องตอบโจทย์แล้วก็ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ ได้ด้วยเพื่อ ที่จะได้ใจลูกค้า (บริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับบ้านและคอนโด) บางทีเราก็ต้องตามกระแสบ้างมีเทคโนโลยีอะไรนีกว่ามีนวัตกร รมอะไรใหม่ๆองค์กรก็จะต้อง มีทีมพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองเพื่อที่จะได้ตอบสนองบริการ ให้ตรงกับความต้องการของคู่ค้า บริษัทไหนหรือว่ามีคนคิดเครื่องอะไรมาที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานของเราแล้วก็จะมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิจัยและศึกษาเพื่อนำมาใช้ประโยชน์กับเรา.... ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีในการป้องกันอัคคีภัยที่มีกรพัฒนาให้สามารถตรวจสอบผ่านโทรศัพท์มือถือได้ บริษัทจึงต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองไปด้วย ....เพื่อที่จะสามารถให้บริการกับคู่ค้าได้อย่างนำสมัยตลอดเวลา "คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

การอำนวยความสะดวกอีกอย่างหนึ่งที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน คือ การอำนวยความสะดวกของในการจัดเก็บและคัดแยกสิ่งปฏิกูลในห้องน้ำ กล่าวคือ ในห้องน้ำตามอาคารสถานที่ต่างๆเริ่มมีนวัตกรรมในการคัดแยกสิ่งของปฏิกูลเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและการทำลาย เช่นในห้องน้ำผู้หญิ งจะมีถังขยะทั่วไปและถึงขยะที่สามารถใส่ได้เฉพาะผ้าอนามัยเท่านั้นที่ไม่ต้องใช้รวมกันกับขยะทั่วไปและมีถังปิดที่มิดชิดป้องกันมลภาวะทางสายตา และกลิ่นเหม็น เพื่อที่เมื่อเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมาทำความสะอาดก็จะสามารถทำความสะอาดได้อย่างสะดวกสบายเพราะมีการแยกขยะใ ห้แล้ว อีกทั้งเนื่องจากการทำความสะอาดในห้องน้ำนั้นจะต้องปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลานวัตกรรมนี้จึงสามารถช่วยให้ทำความสะอาดได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

3 การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันการแข่งขันด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ มีการแข่งขันที่เข้มข้นและมี ลักษณะการดำเนินการที่เป็นคู่พันธมิตรและพันธะสัญญากันกล่าวคือ บริษัทที่จะเข้ามา บริหารทรัพยากรทางกายภาพของธุรกิจหนึ่งหนึ่งจำเป็นจะต้องมีพันธะสัญญาและข้อตกลงร่วมกับธุรกิจนั้น ลักษณะของการบริหารจึงเป็นในรูปแบบของลักษณะการบูรณาการและการสร้างเครือข่ายเพื่อที่จะให้ บุคคลหรือตัวแสดงในเครือข่ายร่วมกันประสานความช่วยเหลือและระดมทรัพยากรที่ตนเองมี เข้ามาช่วยในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ประกอบกับ องค์ความรู้ โครงสร้างพื้นฐานและวันนวัตกรรมใหม่ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นยุค ที่มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวน มากทำให้บริษัทเหล่านี้จำเป็นจะต้อง มีการบูรณาการ ความรู้และการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความสลับซับซ้อน ของงานที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

"เราต้องมีเครือข่ายในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกั นและกัน ต้องมี การเริ่มสร้างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกลุ่มใหม่ๆที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตใช้ระบบรักษาความปลอดภัยหรือระบบปรับอากาศในตึกเนี่ย มันเริ่มมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นหากเราใช้เครือข่ายจะมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารสมัยก่อนทางกายภาพหรือมีความเชี่ยวชาญด้านระบบปรับอากาศเข้ามาร่วมในทีมงาน ก็จะ สามารถทำให้เครือข่ายที่เรามี มีความแข็งแรง และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ทำงานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

"...บริษัทส่วนใหญ่ก็มักจะใช้ การทำพันธะสัญญา(ข้อตกลงร่วม) กลับบริษัทที่เข้ามาบริหารทรัพยากรทางกายภาพเพื่อให้เขาเรียนรู้และก็ปรับปรุง งานของ เราทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดกรณีฉุกเฉินได้" คำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

*"ในบางครั้งการพัฒนาองค์กรเกิดการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ จำเป็นต้องมีการเข้มงวดในการว่าจ้างการฝึกอบรมในการจัดหาช่างเทคนิคเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ต้องการและตอบสนองความคาดหวังอย่างสูงของลูกค้า"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริการทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

4.2 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มนั้นทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย ซึ่งผู้ศึกษาจะแบ่งนวัตกรรมที่ได้ พบตามลักษณะของการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นควรประกอบด้วยงานทั้งหมด 9 ด้าน (เสริชย์ โชติพานิช, 2549: 104) คือ 1)งานด้านดูแลและบำรุงรักษา 2) งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม 3) งานด้านการเงิน 4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ 5) งานด้านการจัดกา รพลังงาน 6) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ 9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว

การปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้น นอกจากจะมีการนำเสนอตามลักษณะของการปฏิบัติงานแล้วจากการเก็บข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมด้านการบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ 2 ประเภทคือ นวัตกรรมเพื่อองค์กร และนวัตกรรมเพื่อลูกค้าหรือคู่ค้า โดยแต่ละนวัตกรรมจะมีการกล่าวถึง หลักการสำคัญ 3 ประการในการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ คน (People) กระบวนงาน (Process) อาคาร (Place) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) งานด้านดูแลและบำรุงรักษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการทำงานของระบบประกอบอาคาร ระบบสาธารณูปโภค การวางแผนบำรุงรักษาทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการดำเนินงานบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมตามแผนงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในงานด้านดูแลและบำรุงรักษานั้นมีนวัตกรรมในองค์กรเพื่อพัฒนากระบวนงาน (Process) คือ มีการสร้างแผนกวิจัยและพัฒนาเพื่อการควบคุมการทำงานขององค์กรโดยแผนกนี้จะมีการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว

*" การดูแลแล้วก็บำรุงรักษา เราก็จะมีการ วางแ ผนและระยะยาว ไว้ทั้งหมดแล้วโดยบริษัทจะมีแผนกวิจัยและพัฒนาเพื่อควบคุมการทำงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการบำรุงรักษาและดูแลสินค้า รวมทั้ง การพัฒนาสินค้า ซึ่ง การมีแผนกนี้จะช่วยในเรื่องของ การพัฒนาผลิตภัณฑ์แล้วก็ภาพลักษณ์ขององค์กร สร้างระบบระเบียบในการบริหารและดำเนินกิจกรรมขององค์กรอีกด้วย "*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ในส่วนของนวัตกรรมเพื่อพัฒนากระบวนงาน (Process) แก่ลูกค้าหรือคู่ค้าที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้น มีลักษณะนวัตกรรมที่เกิดขึ้นผ่านการบริหารหลังการขายที่ได้ รับการพัฒนาให้มีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น เช่น การสร้างระบบ call center หรือการบริการป้องกันและซ่อมแซม บำรุงรักษา ระบบแบบเต็มรูปแบบผ่านเครือข่ายระบบบริหารจัดการอาคาร โดยระบบจะเชื่อมต่อโดยตรงผ่านคอมพิวเตอร์กับระบบ call center 24 ชั่วโมงซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานของบริษัทคำร้องขอการบำรุงรักษาทั้งหมดจะถูกจัดการและปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เพื่อรับรองการทำงานอย่างราบรื่นขององค์กรนอกจากนี้ ยังทำให้พนักงานบำรุงรักษาสามารถจัดตารางบำรุงรักษาตามกำหนดเพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายให้กับเครื่องจักรและอาหาร เพื่อลดการเกิดปัญหาอีกด้วย

2) งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทางเลือก การวางระบบสรรหา ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม การจัดทำข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพ รวมไปถึงการกำกับดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ

การบริหารทรัพยากรทางกายภาพด้วยนวัตกรรมบริการโดยกา รบริหารคน (People) ซึ่งนิยมปฏิบัติกันผ่านการวางระบบสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมนั้นมีนวัตกรรมที่นิยมปฏิบัติกันคือ การเก็บข้อมูลด้วยการแสกนนิ้วมือและสแกนใบหน้า เพื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และยังเป็นฐานข้อมูลในการติดตามตัวเมื่อต้องการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*"ต้องยอมรับว่าในบางครั้งเราก็ต้องใช้แรงงานต่างด้าวหรือแรงงาน ที่ ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานน้อย แต่ต้องมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรมจริยธรรม การเก็บข้อมูลโดยการตรว จสอบประวัติอาชญากรรมและการเก็บข้อมูลลายนิ้วมือและใบหน้าจะ สามารถช่วยลดความเสี่ยง ของการคัดเลือกคน เข้ามาปฏิบัติงาน ด้านการบริการและการจัดกิจกรรม"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

การบริหารทรัพยากรทางกายภาพด้วยนวัตกรรมบริการโดยการบริหารกระบวนงาน (Process) ที่ปฏิบัติกันก็คือ การใช้ข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพขององค์กร ร่วมกันกับข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเป็นมาตรฐานที่ตรงตาม วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของคนไทย เช่น การบริการต่างๆต้องปฏิบัติด้วยมาตรฐานสากลที่ต้องการความแม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งหากนำมาตรฐานนี้เข้ามาปรับใช้ร่วมกับวัฒนธรรมของคนไทยที่ต้องอ่อนน้อมถ่อมตน และมีความเป็นมิตรก็จะทำให้สามารถพัฒนากระบวนงานของการงานด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น ยกตัวอย่างให้เห็นได้ชัดเจนจาก การบริการทำความสะอาดในห้องน้ำหากพนักงานทำความสะอาดได้ตามมาตรฐานสากลและมีการยิ้มทักทายผู้ใช้บริการก็จะทำให้การบริการนั้นเป็นที่พึ่งพอใจต่อคู่ค้าและผู้บริโภค

3) งานด้านการเงิน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายการจัดทำงบประมาณทั้งรายเดือนและรายปี กา รจัดทำแผนการเงินในระยะยาว รวมถึงการบริหารบัญชีกองทุนเพื่อให้สร้างความก้าวหน้าการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ทั้งนี้แผนงบประมาณควรมีการเตรียมการ ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และลงทุนเพื่อการซ่อมแซมใหญ่บำรุงรักษาในระยะยาวด้วย

นวัตกรรมเพื่อองค์กรในการบ ริหารคน (People) ในเรื่องของเวลางานจะมีนวัตกรรมการบันทึกวันขาด ลา หรือการมาสายของพนักงาน โดยนวัตกรรมที่เกิดขึ้นคือ นวัตกรรมโปรแกรมสำหรับคำนวณค่าแรงและโบนัสของแต่ละบุคคล ซึ่งพนักงานสามารถขอตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้

"โปรแกรมนี้จะเป็นเหมือนโปรแกรมที่ใช้ในการ ตอกบัตร เหมือนในสมัยก่อนแต่ระบบจะมีการบันทึกข้อมูลวันขาดลามาสายและก็จะคำนวณค่าแรงและโบนัสของแต่ละบุคคลไว้ ซึ่งข้อมูลด้านค่าแรงและโบนัสของแต่ละบุคคลก็จะมีการประกวดไปที่ฐานข้อมูล ของสำนักงานใหญ่ และข้อมูลเหล่านี้เมื่อพนักงานต้องการ ที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ทราบก็จะสามารถทราบโดยใช้ระยะเวลาอันสั้น"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

สำหรับนวัตกรรมสำหรับลูกค้าเพื่อบริหารอาคาร (Place) และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เห็นเป็นรูปธรรมคือการใช้เครื่องจ่ายบัตรจอดรถแทนการใช้แรงงานในการออกบัตรและโปรแกรมการ คำนวณค่าจอดรถแบบอัตโนมัติ โดยปัจจุบันการจ่ายบัตรจอดรถตามสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาล จะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการในการจ่ายบัตรโดยจะใช้เครื่องจักรอิเล็กทรอนิกส์มาจ่ายแทนโดยในปลายทางหรือทางออกจะมีการใช้โปรแกรมในการคำนวณค่าจอดรถอัตโนมัติเพื่อลดเวลาในกระบวนการนี้ โดยนวัตกรรมนี้จะช่วยให้สามารถลดต้นทุนค้าใช้จ่ายที่เสียไปกับแรงงานมาเป็นการลงทุนเทคโนโลยีเพื่อการคุ้มทุนในระยะยาว และยังลดเวลาในการดำเนินการอีกด้วย

"กระบวนการ ในการสร้าง ระบบการจ่าย บัตรจอดรถอัตโนมัติในช่วงแรกๆก็จะมีลูกค้าที่ไ ม่เห็นความสำคัญในเรื่องนี้ กระบวนการของเราก็คือพยายามที่จะให้คน หรือพนักงานของเราเข้ามาช่วยในการกดระบาดในช่วงแรกแรกประมาณ 2-3 เดือน หลังจากนั้นก็จะเป็นการปล่อยใช้เครื่องอัตโนมัติโดยผู้รับบริการและเครื่องโดยตรงซึ่งการใช้คน เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการนี้ จะทำให้ เราสามารถทราบระยะเวลาในการกดจ่ายบัตรในแต่ละครั้ง และสามารถทราบได้ว่ามีจำนวนลูกค้าเท่าไหร่ต่อวัน เพื่อคำนวณความคุ้มค่าของการใช้เทคโนโลยีนี้ โดยแนวโน้มในอนาคตก็อาจจะมีเครื่องที่สามารถจัด เก็บเงิน ค่าจอดรถได้เองซึ่งตอนนี้ได้ยังใช้พนักงานในการจัดเก็บอยู่ เทคโน โลยี ของเรายังไม่ก้าวหน้าเท่ากับต่างประเทศที่ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆเข้าใหม่ ช่วยในกระบวนการ การให้บริการนี้ " คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ งานพื้นที่ให้เกิดความคุ้มค่า เช่น การวางแผนและกำหนดระเบียบการใช้พื้นที่ ศึกษาความเป็นไปได้และจัดทำแผนการหารายได้จากพื้นที่สำหรับทำการค้า รวมถึงการจัดการพื้นที่ว่างและพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ เป็นต้น

ในงานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่นั้น เกิดจากการที่บริษัทต่างๆ มีการเติบโตและเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา กิจกรรมทางธุรกิจย่อมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกับความต้องการด้านพื้นที่และอุปกรณ์ใช้สอยในสำนักงาน เพื่อให้การเติบโตและแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจแผนใหม่ดำเนินไปอย่างราบรื่น บริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงมักต้องทำการย้ายสำนักงาน หรือตกแต่งสำนักงานใหม่ ความจำเป็นดังกล่าวและให้พัฒนาบริการที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาดังกล่าวในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบและติดตั้งพื้นที่ทำงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยมีการบริการผู้ออกแบบจัดสรรพื้นที่ในสำนักงานโดยใช้โปรแกรมที่แสดงผลเส มือนจริง ตามคำสัมภาษณ์ดังนี้

*"...การบริการเรื่องการจัดการพื้นที่ เราก็มีโปรแกรมที่ช่วยออกแบบ ที่สามารถใช้ข้อมูลเรื่องพื้นที่และความต้องการของลูกค้าเข้าไป และพนักงานสถาปนิกก็จะช่วยการออกแบบ ผ่านโปรแกรมนี้ ออกแบบสำนักงาน คอนโด หรือแม้กระทั่งการออกแบบบ้านได้ ซึ่งจะสามารถทำให้บริษัท มีความได้เปรียบ"*คำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

งานด้านการจัดการใช้พื้นที่นั้นยังมีอยู่น้อยมาก ที่จะเห็นได้ชัดคือ นวัตกรรมเพื่อการบริหารอาคาร (Place)ให้แก่ลูกค้าโดยการสร้างการคำนวณที่จอดรถและมีการนับจำนวนที่จอ ดรถคงเหลือในแต่ละชั้นแล้วแสดงตัวเลขให้ผู้รับบริการตัดสินใจและการแสดงไฟเพื่อเป็นสัญลักษณ์ว่าที่จอดรถตรงไหนมีพื้นที่ว่างบ้าง นวัตกรรมนี้จะช่วยให้ลูกค้าและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสร้างความสะดวกสบายอีกด้วย โดยการคำนวณพื้นที่และการจัดการลักษณะนี้จะทำให้สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่จะได้รับเพื่อมีการใช้พื้นที่ทั้งหมด ทั้งยังมีผลต่อการคำนวณค่าบริการเพื่อความคุ้มค่าในการลงทุนอีกด้วย

*"การจัดการพื้นที่จอดรถนั้นจะเห็นได้ว่าห้างสรรพสินค้าทั่วไปก็จะมีการ จัดการ พื้นที่จอดรถ เซ็นทรัลจะมีตัวเลขข้อมูลต่างๆ ที่เราใช้เซ็นเซ อร์ในการตรวจนับข้อมูลเหล่านั้นเพื่อปรากฏในจอ LED บางครั้งลูกค้า ก็บอกเราว่าผู้ใช้บริการยังไม่เชื่อกับระบบที่เราจะทำขึ้นแต่พอระบบนี้ทำได้สักพักนึงเมื่อข้อมูลที่ปรากฏมันชัดเจนแล้วมันสามารถลิงค์ได้เพราะเรามีเทคโนโลยีมันทำให้คนเชื่อได้มากขึ้นแล้วก็ลดเวลาในการค้ นหาที่จอดเพิ่มความสะดวกสบาย"*คำสัมภาษณ์บุคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

5) งานด้านการจัดการพลังงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานของอาคาร รวมทั้งการศึกษาพฤติกรรมการใช้พลังงาน การปรับปรุงระบบการจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

การประหยัดพลังงานแบบยั่งยืนจะสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากปฏิบัติตามกระบวนการแบบเบ็ดเสร็จมากกว่าการทำทีละขั้นตอน ดังนั้นหลายบริษัทจึงมีนโยบายให้ผู้เชี่ยวชาญของเราออกแบบระบบจัดการพลังงานขึ้นเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของพวกเขาได้สำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างเช่น เครื่องเปิดปิดไฟอัตโนมัติตามเวลา หรือแม้กระทั่งในห้องน้ำที่ใช้เซนเซอร์จับการเคลื่อนไหวเพื่อให้ไฟเปิดปิด การประหยัดพลังงานไฟฟ้ายังมีนวัตกรรมอีกมากเช่น การหยุดใช้งานบันไดเลื่อนเมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ที่ว่า

"อย่างเช่นสนามหลวงเนี่ย แต่ก่อนเค้าก็ใช้คนในการรดน้ำแต่ตอนนี้มันก็จะมีสปริงเกอร์ในการรดน้ำแล้วก็สามารถรดน้ำได้ในบริเวณพื้นที่ใกล้ๆทั่วถึง พร้อมทั้งยังสามารถตั้งเวลา เปิดปิดเป็นรอบรอบได้รอบเช้าก็จะมีการรดน้ำหนึ่งครั้งและรอบตอนเย็นก็จะมีอีก 1 ครั้ง" คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

*"มหาวิทยาลัยเริ่มมีการใช้เซนเซอร์ในการเปิดปิด ไฟและตามอาคารสำนักงานก็เริ่มมีการใช้วิธีในการดับไฟดวงที่ไม่ใช้แล้วในช่วงระยะเวลาตอนพักกลางวัน หรือแม้กระทั่งห้างสรรพสินค้าก็เริ่ม มีการใช้ การหยุดชั่วขณะของบันไดเลื่อน เพื่อประหยัดพลังงานไฟฟ้า ปัญหาในตอนแรกๆก็คือ ผู้ใช้บริการอย่างมีความไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบในการตัดไฟเราจำเป็นจะต้องเข้าไปให้ข้อมูลความรู้เค้า แต่หลังจากนั้นเมื่อผลที่ได้รับเป็นรูปประธรรมค่าไฟลดลง ลูกค้า ก็เชื่อมั่นในบริ การของเรา"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

นอกจากนั้นทรัพยากรน้ำก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง จึงมีนวัตกรรมในการใช้น้ำที่ผ่านการรีไซเคิลมาใช้เป็นน้ำเพื่อชำระสิ่งปฏิกูลในโถชักโครก หรือการใช้การรดน้ำต้นไม้ด้วยสปริงเก อร์ที่มีการจำกัดเวลาและปริมาณน้ำให้ที่เหมาะสมและทั่วถึงทุกบริเวณ ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้จะเข้าไปบริหารอาคาร (Place) ให้มีพื้นที่เหมาะสมแก่การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องประสิทธิภาพและความปลอดภัย

6) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นงานที่เกี่ย วข้องกับการจัดระบบรักษาความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัยและดับเพลิง การลดการเกิดอุบัติเหตุภายในพื้นที่โครงการฯ การจัดระบบการสัญจร และการเข้าออก การป้องกันโรคระบาด เป็นต้น

ปัจจุบันระบบรักษาความปลอดภัยได้กลายเป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญทางกลยุทธ์ของบริษัทและสถาบันต่างๆ การบริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถนำโซลูชั่นที่ออกแบบเป็นพิเศษไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพรวมถึงการรักษาความปลอดภัยให้ทุกคนที่อยู่ในบริเวณขอบเขตการทำงาน เช่น การปกป้องดูแลผู้ป่วย ผู้มาเยี่ยม สมาชิกและพนักงานขององค์กร และความพยายามเพื่อป้องกันการโจรกรรม การ ทำลายทรัพย์สิน การใส่สิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แปลกปลอมลงในอาหาร และความเสียหายทางอาญา ดังนั้นอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยต่างๆ ที่ปัจจุบันมีรูปแบบการใช้งานสะดวกสบายไม่ต้องติดตั้งสายไฟให้ยุ่งยากวุ่นวายอย่างสมัยก่อน นอกจากนี้ยังมีขนาดกะทัดรัด ติดตั้งง่าย และสามารถเชื่อมต่อกับสมาร์ทโฟน ให้สามารถเปิดเช็คดูได้ทันทีทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น

สัญญาณกันขโมย อุปกรณ์แรกที่หลายคนมักนึกถึง เมื่อจะติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในบ้าน ปัจจุบันมีออกมาให้เลือกใช้มากมาย และติดตั้งได้ง่ายสะดวกสบายขึ้นมาก ด้วยระบบการติดตั้งแบบไร้สาย จึงใช้ได้แม้แต่บ้านที่ไม่ได้เตรียมเดินสายไฟไว้ ทำให้ใช้งานง่าย ไม่ต้องหาช่างมาติดตั้ง แม้แต่ผู้หญิงก็สามารถติดเองได้ เพียงแค่เสียบปลั๊กและยึดนอต ก็ใช้งานได้ทันที

"สัญญาณกันขโมยนี้เป็นตัวช่วยที่ดีเวลาที่เราไม่อยู่บ้านนานๆ เพราะหากเกิดอะไรขึ้น สัญญาณก็จะดังแจ้งเตือนขึ้นมา และจะโทรศัพท์ต่อสายตรงไปยังหมายเลขที่ตั้งไว้ ซึ่งในบางรุ่นจะมีการเชื่อมต่อพ่วงกับระบบ Home Automation คือสามารถสั่งการควบคุมระบบไฟได้ทั้งหลัง มีการต่อพ่วงกับกล้องวงจรปิด และอินเตอร์เน็ตสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวในบ้านได้ทันที บางรุ่นก็มีแถมกล้อง IP Camera ที่หมุนเก็บภาพได้ ทำให้เปิดดูภาพความเรียบร้อยภายในบ้านจากสมาร์ทโฟน หรือโน้ตบุ๊คได้เช่นกัน และยังตั้งค่าด้วย App บน Android และ iOS ใช้งานได้แม้แต่ผู้ที่ไม่เคยใช้มาก่อน สามารถคุยตอบโต้ผ่านมือถือได้อย่างง่ายดาย " คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

นอกจากนี้อุปกรณ์สัญญาณกันขโมยในปัจจุบันมีระบบเซ็นเซอร์รุ่นใหม่ ตรวจจับถึง 2 ชั้น ทำให้สามารถแยกสัญญาณไม่ตรวจจับสัตว์เลี้ยงภายในบ้านได้ เพื่อป้องกันการแจ้งเตือนที่ผิดพลาด ทำให้มั่นใจได้ในการเตือนภัยที่แม่นยำมากขึ้น ตั้งเวลาเปิด-ปิดได้ แก้ปัญหาการลืม บางรุ่นก็ใส่ซิมการ์ดได้ พร้อมระบบทัชสกรีนและ Backlight ส่องสว่างมองเห็นได้ในที่แสงน้อย รวมทั้งไฟสำรองในตัวทำงานได้แม้ถูกตัดไฟหรือไฟฟ้าขัดข้อง และนอกจากอุปกรณ์ตัวหลักแล้ว ยังสามารถติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับเพิ่มได้อีกหลายจุดรอบด้าน เพิ่มการดูแลบ้านได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย

กล้องวงจรปิด หรือ cctv เป็นอุปกรณ์อีกชนิดที่มักพ่วงมากับการติดตั้งสัญญาณกันขโมย เพราะถึงแม้สัญญาณกันขโมยจะส่งเสียงแจ้งเตือนทำให้โจรตกใจและอาจหนีไปก่อนได้ แต่การใช้กล้องวงจรปิดก็ทำให้มีหลักฐานในการตามจับคนร้ายหากมีการขโมยของไปจากบ้าน หรือเอาไว้ส่องดูแลความเคลื่อนไหวภายในบ้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ยามที่เราไม่อยู่ ปัจจุบันกล้องวงจรปิดมีรูปแบบการใช้งานที่ครบวงจรมากขึ้น ครอบคลุมฟังก์ชันการทำงาน และสามารถเชื่อมต่อจากสมาร์ทโฟนในระยะไกลได้อย่างดี ให้ความรู้สึกเหมือนมีคนดูแลบ้านอยู่ตลอดเวลา ด้วยรูปทรงกล้องที่มีขนาดกะทัดรัดขึ้น ติดตั้งเองได้ สามารถติดตั้งตามจุดต่างๆ ได้อย่างสะดวก ง่ายดาย ทั้งยังหมุนได้หลายทิศทาง ช่วยตรวจจับความเคลื่อนไหวได้รอบด้านและสามารถสั่งงานจากสมาร์ทโฟนได้ทันทีอีกทั้งกล้องวงจรปิดยังสามารถช่วยลดต้นทุนในการจ้างแรงงานเข้ามาตรวจตราความปลอดภัยอีกด้วย

"...และสิ่งสำคัญของกล้องวงจรปิดคือความคมชัดที่ปัจจุบันมีการพัฒนาความละเอียดของภาพได้มากขึ้น และบันทึกภาพในความมืดได้ ด้วยระบบอินฟราเรด มีเซ็นเซอร์เปิดใช้งานในที่มืดอัตโนมัติ บันทึกได้ทั้งภาพและวิดีโอ รวมทั้งสามารถเรียกดูภาพปัจจุบันหรือย้ อนหลังได้จาก App ที่ติดตั้งในสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ยังมีเซ็นเซอร์ตรวจจับอุณหภูมิที่จะทำงานทันทีเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิภายในบ้าน รวมทั้งการตรวจจับความเคลื่อนไหวของวัตถุและเสียงเช่นกัน" คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

เครื่องตรวจจับควัน อีกเรื่องหนึ่งที่หลายคนมักเป็นกังวลไม่แพ้เรื่องมิจฉาชีพ คือ การเกิดไฟฟ้าลัดวงจรหรือไฟไหม้ ซึ่งเครื่องตรวจจับควันเป็นอุปกรณ์หนึ่งที่ควรมีติดตั้งไว้ประจำบ้าน เพราะติดตั้งง่าย ไม่ต้องบำรุงรักษามาก ยกเว้นการเปลี่ยนแบตเตอรี่เมื่อถึงเวลาที่กำหนด รวมทั้งหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และในปัจจุบันอุปกรณ์กล้องวงจรปิดก็ยังมีระบบที่สามารถช่วยตรวจจับอุณหภูมิความร้อนได้ส่วนหนึ่ง หากเกิดความร้อนในระดับผิดปกติก็จะมีสัญญาณเตือนขึ้นมาด้วย เครื่องตรวจจับควันที่ควรติดตั้งไว้บริเวณเพดาน ของพื้นที่สำนักงาน ในบ้าน หรือพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอัคคีภัย

นอกจากนั้นยังมี อุปกรณ์ตั้งเวลาที่ *"...ใช้ในการตั้งเวลาเมื่อจะมีการเสียบปลั๊ก โดยตัวอุปกรณ์จะมีเต้ารับไว้สำหรับเสียบปลั๊กอยู่ เมื่อตั้งเวลาเริ่มและปิดแล้วจึงเสียบปลั๊กเข้าไปที่ตัวอุปกรณ์ นอกจากนี้ในรุ่นใหม่ยังนิยมใช้ติดตั้งกับเตาทำอาหารเลย เมื่อถึงเวลาที่กำหนดไว้ อุปกรณ์ก็จะปิดเตาโดยอัตโนมัติ เหมาะสำหรับคนที่ขี้ลืมหรือบ้านที่มีผู้สูงอายุอยู่ เวลาจะออกไปไหนก็ไม่ต้องคอยเป็นห่วงว่าจะลืมอะไรหรือเปล่า "* หรือ Digital Door Lock คือนวัตกรรมในการเปิด-ปิดประตู เพื่อรักษาความปลอดภัย โดยใช้เป็นรหัสผ่าน บัตร หรือกุญแจดิจิตอล *"เพื่อป้องกันการงัดแงะทำลาย มีความแข็งแรงทนทาน และติดตั้งง่าย"*คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย หรือแม้กระทั่ง สัญญาณกันขโมยติดประตูแบบแม่เหล็ก เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สามารถป้องกันได้ในส่วนของการเปิด- ปิดประตูของแขกที่ไม่ได้รับเชิญ สัญญาณก็

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะดังแจ้งเตือนขึ้นมา ติดตั้งง่าย เหมาะสำหรับใครที่ไม่ต้องการใช้สัญญาณกันขโมยทั้งระบบอุปกรณ์เหล่านี้ล้วนเป็นอุปกรณ์เสริมเล็กๆ น้อยๆ ที่ช่วยให้การปกป้องทรัพย์สิน ตึก คอนโด โรงงาน โรงพยาบาล บ้าน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยมากขึ้น

นอกจากนั้นการบริหารนวัตกรรมทางบริการ ในเรื่องของคน (People) กระบวนงาน (Process) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็จะมีนวัตกรรมในการให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาอบรมความปลอดภัยและวิธีการเผชิญกับความเสี่ยง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาความปลอดภัย โดยมีการฝึกซ้อมและการให้วิศวกรป้องกันอัคคีภัยเข้ามาเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม

7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบเก็บและกำจัด ขยะ การกำจัดสิ่งปฏิกูล การจัดระบบรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ การป้องกันการเกิดมลภาวะด้านต่าง ๆ เป็นต้น สถานที่ทำงานคือปัจจัยสำคัญด้านความเป็นอยู่ที่ดีและคุณภาพชีวิตของพนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทให้กับผู้มาเยือนอีกด้วย เริ่มต้นจ ากสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สวนหย่อมทั้งภายนอกและภายในอาคารยังเป็นพื้นที่ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถนั่งพัก ผ่อนคลาย และเติมพลังให้กับตัวเองได้อีกด้วย

จึงมีการบริการการจัดสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มตั้งแต่การออกแบบ ติดตั้ง และดูแลรักษาสถานที่ให้ ลูกค้าเพื่อรางพื้นที่ซึ่งสะอาดสวยงามให้ทุกคนสามารถเพลิดเพลินได้ในทุกฤดู บริการดูแลรักษาสถานที่ครอบคลุมพื้นที่ทางเข้าอาคาร สนามด้านใน ระเบียง และการตกแต่งด้วยไม้ประดับรอบสถานที่ เช่น การใช้อุปกรณ์เทียมเพื่อการตกแต่งที่เสมือนจริง เป็นการบริหารอาคาร (Place) ให้มีความร่มรื่นและง่ายต่อการรักษา การใช้สปริงเกอร์ในการรดน้ำต้นไม้แทนการใช้แรงงานและการใช้สายยางโดยกำหนดเวลาปิดเปิด หรือแม้กระทั่งการออกแบบพื้นที่ภายนอกอากาศให้มีความร่วมรื่นโดยการใช้พัดลมไอน้ำ

"บริษัททั่วไปในตอนนี้มักจะมี แผนก ในการจัดการอำนวยความสะดวกก ารใช้พื้นที่ ของบุคลากรในองค์กร ซึ่ง กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้ารายสำคัญของเรา กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ก็จะให้เราเป็นผู้ที่ช่วยจัดสถานที่ทำงาน ให้เหมาะสม พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กร เช่นการจัดสวนบางทีก็มีการจัดสวนด้วยอุปกรณ์เทียม" คำสัมภาษณ์บุคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

"ในคอนโดก็ไม่ต้องการให้มีแม่บ้านหรือคนสวนเยอะมากมาย แต่ต้องการความร่มรื่นและการดูแลรักษาสวนจึงมีการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีเข้ามา เช่นการใช้สปริงเกอร์ หรือพัดลมไอน้ำให้มีอากาศเย็นร่มรื่น ซึ่งเป็นความต้องการของคนเมืองที่จะต้องการสูดอากาศที่บริสุทธิ์ "คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ในการบริการเรื่องความสะอาดนั้นคือสิ่งสำคัญที่สุดของงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่สาธารณะไปจนถึงห้องส่วนบุคคล จะมีก ารบริการที่เป็นขั้นตอนการทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออย่างเคร่งครัดเทียบเท่ามาตรฐานระดับนานาชาติที่เข้มงวดที่สุด ทั้งนี้เจ้าหน้าที่เทคนิคจะใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการฆ่าเชื้อ โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อหลีกเลี่ยงการกระจายของแบคทีเรียและรับรองความปลอดภัยของทุกคนในสถานที่ทำงาน การบริหารอาคาร (Place) จะมีการใช้เครื่องดูดฝุ่นที่มีลักษณะเดินตาม และมีเครื่องดูดฝุ่นที่เดินได้เองตามอัตโนมัติ ทั้งนี้ยังมีเครื่องมืออย่างเครื่องขัดพื้นที่ช่วยละการใช้แรงงานและเพิ่มความสะดวกสบาย นอกจากนั้นด้านกระบวนงาน (Process) ยังมีการตรวจสอบและติ ตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการอบรมวิธีในการทำความสะอาดอย่างเป็นประจำเพื่อรักษามาตรฐานอีกด้วย

งานบริการด้านการรักษาสุขอนามัยที่ดีนั้น มักจะพบมีการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นส่วนใหญ่โดยจะมีบริการซักรีดที่สะอาด โดยหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานคือการปกป้องผู้ ป่วยจากการติดเชื้อใดๆ เช่นเดียวกับชื่อเสียงของโรงพยาบาลในด้านการมีมาตรฐานสุขอนามัยที่เข้มงวด จึงพัฒนาบริการคุณภาพสูงนี้โดยการเข้าไปดูแลด้านการซักรีดโดยตรง หรือผนวกกำลังการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสถาบันต่างๆ ในท้องถิ่น โดยการใช้ระบบการฆ่าเชื้อที่ มีประสิทธิภาพ โดยใช้ความร้อนในการอบและมีการตรวจสอบความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการบริหารด้านด้านกระบวนงาน (Process).

8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ข้อมูลด้านค่าใช้จ่าย ข้อมูลด้านความต้องการผู้อยู่อาศัย ข้อมูลการใช้พลังงาน ข้อมูลปั ญหาข้อมูลการจราจรและยานพาหนะ เป็นต้น มีนวัตกรรมเพื่อการบริหารกระบวนงาน (Process) คือ การพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการของธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นจำเป็นจะต้องมีการจัดข้อมูลเพื่อเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการบริการลูกค้าหรือคู่ค้า ดังนั้นในการบริหารกระบวนงานนั้น มีนวัตกรรมเกี่ยวกับเรื่อง การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ คือ การที่เชื่อมโยงข้อมูลของพนักงานในการทำงานและประวัติอาชญากรรม ไว้ร่วมกัน เพื่อความสะดวกและง่ายในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบและจะได้มีฐานข้อมูลฐานเดียวกันในทุกทุกกระบวนการในการบริหารทรัพยากรบุคคล และที่สำคัญที่สุดคือการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลการปฏิบัติงาน

"การจัดเก็บข้อมูลของบุคคลากรจะมีการใช้ข้อมูลร่วมกับข้อมูลทางอาชญากรรม และยังมีการตรวจสอบผ่านการคัดเลือกคนผ่านบุคคลที่ทำงานในองค์กร นอกจากนั้นแล้วในการเริ่มปฏิบัติงานนั้น องค์กรมักจะมีวิธีการการให้บุคคลค้ำประกันผู้ที่เริ่มปฏิบัติงาน เนื่องจากหากมีในการปฏิบัติงานมีความเสียหายหรือไม่สามารถตามพนักงานมาปฏิบัติงานได้ก็จะใช้ข้อมูลนั้นในการติดต่อกับบุคลากร โดยเฉพาะบุคคลที่มีความเสี่ยงในการทุจริต ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อความส ะดวกในการตรวจสอบ " คำสัมภาษณ์บุคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ในส่วนของข้อมูลด้านที่ต้องบริการลูกค้าหรือผู้ค้านั้นก็ได้มีการจัดเก็บข้อมูล ในการบริการเพื่อมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองผ่านแผนกการวิจัยและพัฒนาขององค์กรนั้นๆ เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีของเครื่องจ่ายบัตรอัตโนมัติสามารถเก็บข้อมูล เพื่อประมวลว่าช่วงเวลาใดที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นบ้าง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสามารถทำให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวันได้

"ฝ่ายวิจัยและพัฒนาของเราจะมีข้อมูลความต้องกา รของลูกค้าในทุกๆกลุ่ม จัดเก็บไว้เพื่อเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการรวมถึงเป็นข้อมูลที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ... เช่น การใช้เทคโนโลยีในการจัดทำเครื่องจ่ายบัตรอัตโนมัตินั้น จะสามารถบันทึกข้อมูลความหนาแน่นของรถในแต่ละช่วงเวลา และช่วงวันซึ่งข้อมูลเ หล่านี้สามารถนำไปต่อยอดกับการให้บริการแต่ลูกค้าในอนาคต " คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนในการปรับปรุงโครงสร้างที่วางไว้ทั้งหมด อันได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค ลักษณะทางกายภาพโครงการ รวมถึงแผนต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนการใช้พื้นที่ในอนาคต เป็นต้น

ในการบริหารโครงการ จะประกอบด้วยการออกแบบ ก่อสร้าง และบริหารอาคารสำนักงาน จำเป็นต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยไม่สามารถมองข้ามได้เนื่องจากเป็นก ารรับรองความปลอดภัยและสะดวกสบายของผู้ที่ทำงานในอาคาร และยังเป็นการควบคุมงบประมาณที่ดีที่สุดทางหนึ่งอีกด้วย ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของพันธะสัญญาและเครือข่ายที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการงานก่อสร้างจะให้ความช่วยเหลือบริษัทต่างๆ ในทุกขั้นตอนขอ งโครงการ บริษัทรับผิดชอบดูแลด้านงานก่อสร้าง รับรองการทำงานที่เหมาะสมของพื้นที่การใช้งานทั้งหมด และลดค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติการในอนาคตด้วยการเสริมเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับธรรมชาติตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ ซึ่งเป็นการบริหารกระบวนงาน (Process)

นอกจากนั้นยังมีการอบ รมส่วนบุคคล เป็นการบริหารคน (People) การเสริมสร้างขีดความสามารถที่เหมาะสมสำหรับการจ้างงาน (Employability) ให้กับบุคคลากรของบริษัท รวมถึงผู้ที่เข้าร่วมบริษัทโดยมีคุณสมบัติเพียงเล็กน้อย จึงมีการได้จัดโปรแกรมอบรมทักษะขึ้นหลายโปรแกรมทั้งนี้เพื่อความครอบคลุมจึง มีการจัดเก็บข้อมูลและมีการประมวลผลเพื่อพัฒนาการบริการในอนาคต ตามคำสัมภาษณ์ดังนี้ *"การอบรมวิชาชีพ อันเป็นโปรแกรมรับรองความสามารถที่ผสมผสานเนื้อหาเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติไว้ด้วยกัน และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับใบประกาศนียบัตรเชิงวิชาชีพอีกด้วย ในปี 2553 ร้อยละ 81 ของพนักงานได้รับประโยชน์จากคอร์สอบรมฟื้นฟูความรู้พื้นฐาน และเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 10 ในเวลาหนึ่งปี* "คำสัมภาษณ์บุคคลากรที่ดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

4.3 แนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

จากการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มจากพบคือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั่นก็คือปัญหา ของการขาดเทคโนโลยีและต้นทุนในการบริหารที่สูง และปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือปัญหาในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายขึ้น นความต้องการ ของลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันและความต้องการนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามยุคและการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสาร ผู้ศึกษาจึงได้มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของการส่งเสริมนวัตกรรมด้านการบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ซึ่งแบ่งเป็นแ นวทางในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ 3 ด้านคือ ด้านการบริหาร ด้านการจัดการ และด้านการดำเนินการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 แนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหาร

ในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้น บริษัทจะต้องมีแผนการในการดำเนินธุรกิจ และจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรทางกายภาพและกลยุทธ์ในการบริหาร ซึ่งจะสามารถทำได้โดยการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานต่างๆที่ชัดเจนมีการวางแผนระยะยาวระยะกลางและระยะสั้นเพื่อให้การดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นไปตาม เป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้นแล้วยังจำเป็นจะต้องมีการบริหารงานผ่านเครือ ข่าย กล่าวคือ หากการบริหารมีเครือข่ายที่ประกอบด้วยคู่ค้าบริษัทที่บริหารทรัพยากรทางกายภาพและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารกันในระหว่างเครือข่าย และสามารถประสานความช่วยเหลือ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้ในการบริหารงานแบบเครือข่ ายหรือร่วมการบริหารนี้จะเป็นการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง และจะเป็นการนำข้อดีของตัวแสดงต่างๆ ในเครือข่าย มาร่วมการบริหารเพื่อลดข้อด้อยของตัวแสดงในเครือข่ายนั้น

นอกจากนั้นแล้วการมีพันธะสัญญาระหว่างบริษัทที่ให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรทางกายภาพและลูกค้า หรือคู่ค้า จะทำให้ การบริหารทรัพยากรทางกายภาพมีการพัฒนามากขึ้นและมีการสร้างนวัตกรรมทางบริการใหม่ๆเพื่อที่จะส่งเสริมการขายของลูกค้าหรือคู่ค้ารวมทั้งยังจะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าและคู่ค้า ได้ตลอดเวลาซึ่งเป็นผลในระยะยาว ประกอบกับในยุคของสื่อ เศรษฐกิจ แบบดิจิตอลที่มีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารการเซ็นสัญญาเพื่อให้บริษัทที่บริหารทรัพยากรทางกายภาพได้มีการพัฒนาและศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ จะทำให้เกิดการพัฒนา การบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ของประเทศไทยและจัดเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆขึ้นมา เพิ่มเติมอีกด้วย

4.3.2 แนวทางในการจัดการ

ในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพนั้นจะต้องมีระบบการจัดการที่มีคุณภาพ กล่าวคือระบบที่มีคุณภาพนั้นจะ ต้องเป็นระบบที่มีการวางแผนการดำเนินงาน มีกระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการอาคารหรือการควบคุมคุณภา พของการบริการ ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการบูรณาการแผนกลยุทธ์ให้สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ทุกฝ่าย ซึ่งจำเป็นต้องมีการจัดการให้สามารถปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้ได้

เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการจัดการระบบที่ดีเหล่านี้สามารถจัดทำได้โดยการมีระบบฐานข้อมูลที่รองรับข้อมูลในส่วนต่างๆไม่ว่าจะเป็นข้อมูลขององค์กรข้อมูลของผู้รับบริการและคู่ค้า เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดนอกจากนั้นแล้วยังจำเป็นจะต้องมีการจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการนั้นจำเป็นจะต้องใช้แรงงาน เพื่อบริการและอำนวยความสะดวก การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ตรง กับภาระงานและมี คุณภาพในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารทรัพยากรทางกายภาพ ดังนั้นความเข้มข้นในการสรรหาและคัดเลือกไม่ว่าจะเป็นการสื่อประวัติ อาชญากรรมการมีผู้ค้ำประกันในการทำงาน จึงจำเป็ นจะต้องมีความเข้มงวดเป็นอย่างมากเพื่อที่ระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ดีจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและคู่ค้า

นอกจากนั้นแล้วในการพัฒนาบุคลากรจำเป็นจะต้องมีการติดตามและประเมินผลและมีการ จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถปรับตัวได้กับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคต ดังนั้นในเรื่องของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพจำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการและมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนรวมถึงต้องใช้แผนและมาตรการสากลเข้า มาร่วมในการกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพในการบริการ อีกด้วย

อนึ่งในเรื่องของการจัดการนั้น กลุ่มงานที่มีความสำคัญในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอีกกลุ่มหนึ่งก็คือกลุ่มงานที่เกี่ยวกับการวิจัยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นจะต้องมีฐานข้อมูล ข่าวสารปัจจุบันเพื่อที่จะนำมาพั ฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการสร้างความสะดวกสบายและสร้างเทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุน ในการให้บริการเหล่านี้ได้

4.3.3 แนวทางในการกำหนดการดำเนินการปฏิบัติงาน อย่างมืออาชีพและมีมาตรฐาน

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นจำเป็นจะ ต้องมีมรการดำเนินงานอย่างมืออาชีพ กล่าวคือ มีการสร้างกระบวนงานในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานซึ่งเป็นมาตรฐานขององค์กรเองและเป็นไปตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล (IOS) โดยจะต้องมีการปฏิบัติจริงและมีการบันทึกผลข้อมูลเพื่อรายงานการปฏิบัติงานของตน โดยจะต้องมีระเบียบและคู่มือในการใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในอาคารหรือผู้ที่ปฏิบัติงานกับเครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมต่างๆ นอกจากนั้นแล้วการที่จะใช้นวัตกรรมที่เป็นเครื่องมือ ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจำเป็นจะต้องมีการให้ความรู้และแนะนำอบรมการใช้งาน แ ก่พวกลูกค้าหรือคู่ค้า นอกจากนั้นแล้วต้องมีการแนะนำใน การใช้งานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งจะต้องมีการสื่อสารกับผู้ใช้งานและอาคารรวมถึงผู้ใช้เครื่องมือ ตลอด เวลาเพื่อปรับปรุงกระบวนงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานของตน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการประเมินการดำเนิ นงานและการปฏิบัติงานควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องและจะต้อง ตรวจสอบการรายงานผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ตลอดเวลาเนื่องจากคุณภาพของการบริการ จำเป็นจะต้อง วัดจากความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดระยะเวลาการติดตามผลจึงจะต้องเป็นไป อย่างเป็นประจำ

ประเด็นสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ในเรื่องของการดำเนินงานนั้นหากมีการต้องใช้แรงงาน เช่นแม่บ้านหรือพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือพนักงานที่มีลักษณะงานที่ ต้องใช้ มาตรฐานในการบริการสูง จำเป็นจะต้องมีการกำหนดกระบวนงานที่ชัดเจนและมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเนื่องจากงานเหล่านี้ จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนแรงงานเป็นประจำการที่จะให้หัวหน้างานหรือบริษัท เป็นผู้อบรม โดยตลอดนั้นจะเป็นการ สิ้นเปลืองทรัพยากรเป็นอย่างมากและงานแล้วการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและกระบวนงานที่ชัดเจนจะทำให้สามารถลดขั้นตอนในการอบรม และการสอนงาน อีกทางหนึ่งดังนั้ นแล้วเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน อย่างมืออาชีพและมีมาตรฐานจำเป็นต้องมีการกำหนดการประเมินทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

ภายในองค์กรสามารถทำได้โดย การใช้ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงานที่องค์กรกำหนดขึ้ น โดยจะแสดงให้เห็นรายละเอียดในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานนั้นๆ สำหรับการนำ KPI มาวัดประสิทธิผลขององค์กรก็เช่นเดียวกับการใช้ KPI ประเมินบุคคล คือต้องจัดทำหัวหลักและหัวข้อย่อยที่ต้องการประเมิน พร้อมน้ำหนักหรือคะแนนในแต่ละหัวข้อ เมื่อถึงรอบระยะเวลาก็ทำการประเ มิน และเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานในองค์กรมีโอกาสได้รับรู้รายละเอียดการประเมินและมีโอกาสได้สนับสนุนหรือคัดค้านผลการประเมินนั้นด้วย

ภายนอกองค์กรสามารถทำได้โดย การใช้ระบบมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน ISO 9000 เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจด้านบริการ รวมไป ถึงสถานศึกษาและหน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นเรื่องของ “การประกันคุณภาพ ” ซึ่งเป็นเรื่องของระบบการบริหารคุณภาพขององค์การ นอกเหนือจากคุณภาพของตัวสินค้าหรือบริการ มาตรฐาน ISO เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่ใช้ได้กับองค์การต่าง ๆ ไม่ได้มีการจำกัดขนาดโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก มาตรฐาน ISO จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การผู้ผลิตจำเป็นต้องผ่านการรับรอง เพื่อเป็น “ใบเบิกทาง” สู่การค้าตลาดโลกจนบางครั้งมีผู้เข้าใจว่า ISO 9000 คือเครื่องมือกีดกันการค้าระดับโลกอย่างหนึ่งอีกด้วย หรือ มาตรฐาน ISO 31000 การบริหารความเสี่ยง เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการจัดการความเสี่ยง โดยการให้หลักการและแนวทางที่ครอบคลุมมาตรฐานนี้จะช่วยให้องค์กรที่มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้กับกิจกรรมทางธุรกิจส่วนใหญ่รวมทั้งการวางแผนการดำเนินงานการจัดการและกระบวนการ สื่อสาร ในขณะที่ทุกองค์กรในการจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเสี่ยงที่มีขอบเขตแนะนำการปฏิบัติที่ดีที่สุดตามมาตรฐานสากลที่ได้รับการพัฒนาในการปรับปรุงเทคนิค การจัดการและตรวจสอบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการทำงานตลอดเวลา ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการกำกับดูแ ลและใช้การควบคุมระบบการจัดการที่จะวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะลดการสูญเสีย รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างการใช้เทคนิคที่มีความเสี่ยง อักทั้งยังตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
บทสรุป

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังมีแนวทางในการพัฒนา ทางด้านการเจริญเติบโตของธุรกิจ ภาคบริการเป็นไปอย่างก้าวกระโดด ก่อให้เกิดมูลค่ามหาศาล ที่เป็นที่มาของ รายได้หลักของประเทศ การนำหลักการการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ที่มีการนำนวัตกรรมด้านการบริการมาประกอบใช้นั้นทำให้สามารถพัฒ นาธุรกิจตามหลักการของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพได้ทั้งสามด้านคือ ด้ายบุคคล ด้านกระบวนการทำงาน และด้านอาคารสถานที่ โดยลักษณะการทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพนั้น เป็นการทำงานที่ต้องการความสามารถในการวิเคราะห์คาดการณ์และเตรียมการสำหรับการเปลี่ยนแปลงของงานบริ การในอาคาร ให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ การทำงานและพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการสร้างความได้เปรียบทางธรุกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพด้วยการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการบริหารนั้นย่อมสร้างความได้เปรียบ และความโดนเด่นทางธุรกิจด้วยการทำงานแบบบูรณาการจะทำให้สามารถรักษาหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล : กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษานวัตกรรมด้านบ ริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศ ไทย และ 3. เพื่อนำเสนอนวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพใน ประเทศไทย ซึ่งจากผลการศึกษาในบทที่ 4 นั้นผู้ศึกษาได้มีการสรุปผลและนำเอาผลการศึกษามาสร้างเป็นแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยโดยการนำนวัตกรรมในการบริการมาใช้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ธุรกิจภาคการบริการในปัจจุบันนั้นมีการนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของการดำเนินธุรกิจ โดยต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลายแขนงเพื่อสรรค์สร้างการดำเนินธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้นสา มารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือคือ นวัตกรรมเพื่อองค์กร และนวัตกรรมเพื่อลูกค้าหรือคู่ค้า โดยแต่ละนวัตกรรมจะมีการกล่าวถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการสำคัญ 3 ประการในการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ คน (People) กระบวนงาน (Process) อาคาร (Place) และภายใต้การบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นพบว่า มีนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นควรประกอบด้วยงานทั้งหมด 9 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) งานด้านดูแลและบำรุงรักษา มีนวัตกรรมในองค์กรเพื่อพัฒนากระบวนงาน (Process) คือ มีการสร้างแผนกวิจัยและพัฒนาเพื่อการควบคุมการทำงานขององค์กรโดยแผนกนี้จะมีการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว มีการบริหารหลังการขายที่ได้รับการพัฒนาให้มีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการสร้างระบบตารางการประเมินการปฏิบัติงานและตารางการซ่อมบำรุงเครื่องมือให้แก่ลูกค้าอีกด้วย โดยตารางและการวางแผนเหล่านี้จะมีผู้เชี่ยวชาญที่บริษัทได้ว่าจ้างเพื่อมาเป็นที่ปรึกษาในโครงการนั้นๆ เกิดบริการป้องกันและซ่อมแซม บำรุงรักษา ระบบแบบเต็มรูปแบบ ผ่านเครือข่ายระบบบริหารจัดการอาคาร

2) งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม มีนวัตกรรมในองค์กรเพื่อพัฒนาคน (People) ผ่านการวางระบบสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะมีนวัตกรรมที่เกิดขึ้นคือ การเก็บข้อมูลด้วยการแสกนนิ้วมือและสแกนใบหน้า เพื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน และยังเป็นฐานข้อมูลในการติดตามตัวเมื่อต้องการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและมีนวัตกรรมในองค์กรเพื่อพัฒนากระบวนงาน (Process) คือการใช้ข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพขององค์กร ร่วมกันกับข้อกำหนดและวิธีการปฏิบัติงานและเกณฑ์คุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเป็นมาตรฐานที่ตรงตาม วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของคนไทย

3) งานด้านการเงิน มีนวัตกรรมเพื่อองค์กรเพื่อบริหารคนคน (People) ในเรื่องของเวลางานจะมีนวัตกรรมการบันทึกวัน ขาด ลา หรือการมาสายของพนักงาน ที่สามารถคำนวณค่าแรงและโบนัสของแต่ละบุคคล ซึ่งพนักงานสามารถขอตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ สำหรับนวัตกรรมสำหรับลูกค้าเพื่อบริหารอาคาร (Place) สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกโดยการใช้เครื่องจักรและลดการใช้แรงงานในการทำงาน

4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ มีนวัตกรรมเพื่อการบริหารอาคาร (Place)ให้แก่ลูกค้าโดยการสร้างการคำนวณที่จอดรถและมีการนับจำนวนที่จอดรถคงเหลือในแต่ละชั้น และการออกแบบและติดตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่ทำงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยมีการบริการผู้ออกแบบจัดสรรพื้นที่ในสำนักงานโดยใช้โปรแกรมที่แสดงผลเสมือนจริง

5) งานด้านการจัดการพลังงาน มีนวัตกรรมเพื่อบริหารอาคาร (Place) ให้มีพื้นที่เหมาะสมแก่การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องประสิทธิภาพและความป ลอดภัย เช่นการตั้งเวลาเปิดปิดการใช้พลังงาน การออกแบบระบบจัดการพลังงานขึ้นการหยุดใช้งานบันไดเลื่อนเมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ

6) งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีนวัตกรรมเพื่อบริหารคน (People) คือการตรวจสอบข้อมูลด้านอาชญากรรม การอบรมพนักงานที่จะเข้ ามา และนวัตกรรมเพื่อบริหารกระบวนงาน (Process) เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือตรวจสอบและสั่งการเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย หรืออุปกรณ์ในการตรวจวัดปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่จะสร้างความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีนวัตกรรมเพื่อการบริหารอาคาร (Place) ให้มีความร่มรื่นและง่ายต่อการรักษา เช่น การใช้สปริงเกอร์ในการรดน้ำต้นไม้แทนการใช้แรงงานและการใช้สายยางโดยกำหนดเวลาปิดเปิด หรือแม้กระทั่งการออกแบบพื้นที่ภายนอกอากาศให้มีความร่ว มรื่นโดยการใช้พัดลมไอน้ำ นอกจากนั้นมีนวัตกรรมเพื่อการบริหารกระบวนงาน (Process) คือ การตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการอบรมวิธีในการทำความสะอาดอย่างเป็นประจำเพื่อรักษามาตรฐานอีกด้วย

8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ มีนวัตกร รมเพื่อการบริหารกระบวนงาน (Process) คือ การจัดข้อมูลเพื่อเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการบริการลูกค้าหรือคู่ค้า พัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองผ่านแผนกการวิจัยและพัฒนาขององค์กร เพื่อประมวล ทำให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในแต่ละวันได้

9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว มีนวัตกรรมเพื่อการบริหารกระบวนงาน (Process) คือการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของพันธะสัญญาและเครือข่ายที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและผู้จัดการงานก่อสร้างจะให้ความช่วยเหลือบริษัทต่างๆ ในทุกขั้นตอนของโครงการ และนวัตกรรมการบริหารคน (People) การเสริมสร้างขีดความสามารถที่เหมาะสมสำหรับการจ้างงาน (Employability) ให้กับบุคลากรของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากข้างต้นสามารถแสดงเป็นตารางการเปรียบเทียบงานที่ปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพกับนวัตกรรมในการบริหารตามหลักการของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

ตารางที่ 5.1 แสดงการเปรียบเทียบงานที่ปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพกับนวัตกรรมในการบริหารตามหลักการของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

งานที่ปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ	นวัตกรรมในการบริหารตามหลักการของการบริหารทรัพยากรกายภาพ		
	การบริหารคน (People)	การบริหารกระบวนงาน (Process)	การบริหารคน อาคาร (Place)
1) งานด้านดูแลและบำรุงรักษา		/	
2) งานด้านบริการและการจัดกิจกรรม	/	/	
3) งานด้านการเงิน	/	/	
4) งานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่			/
5) งานด้านการจัดการพลังงาน			/
งานด้านจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	/	/	
7) งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		/	/
8) งานด้านการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ		/	
9) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว	/	/	
รวม	4	7	3

จากตารางจะเห็นได้ว่านวัตกรรมทางการบริการที่เกิดขึ้นในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นนวัตกรรมที่บริหารกระบวนกา รของการการบริหารทางกายภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการบริหารส่งผลให้ลูกค้าหรือคู่ค้าพึงพอใจในการบริการและสามารถอำนวยความสะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 ปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

การดำเนินธุรกิจใดๆนั้น มักจะประสบ กับปัญหาและความท้าทายที่แตกต่างกันปัญหาของนวัตกรรมด้านการบริการในธุรกิจทางกายภาพที่เกิดขึ้นนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร และ ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทภายในองค์กร

5.2.1 ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร

ปัญหาความท้าทายที่เกิดจากส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพบริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร อาทิเช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจการเมือง เทคโนโลยี ความต้องการของลูกค้า การแข่งขันและ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละประเทศ ซึ่งมีผลต่อ ความคาดหวังของ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการที่แตกต่าง ไปจากเดิม และภายใต้ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น การดำเนินงานจำเป็นจะต้องมีการนำ เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อสอดรับการผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โทรศัพท์ Software ซึ่งทำให้เกิดต้นทุนระยะสั้นที่เพิ่มขึ้นในการบริหาร

ในประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภ าพบริบทภายนอกนั้น ยังส่งผลกับ รูปแบบการดำเนินการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ โดยในปัจจุบันมีลักษณะการบริหารทรัพยากรทางกายภาพจำเป็นจะต้องมีพั นธะสัญญาและข้อตกลงร่วมกับ คู่ค้า โดยลักษณ ะของการบริหาร จะเป็นในรูปแบบของลักษณะการบูรณาการและการสร้างเครือข่าย เพื่อที่จะให้ คู่ค้าในเครือข่ายร่วมกันประสานความช่วยเหลือและระดม ความเชี่ยวชาญและทรัพยากรที่ตนเองมี เข้ามาช่วยในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ เนื่องจ ากความรู้ ความเชี่ยวชาญ โครงสร้างพื้นฐานและ นวัตกรรมใหม่ๆมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้บริษัทจำเป็นจะต้อง มีการบูรณาการ ความรู้และการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความสลับซับซ้อน ของงานที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากสภาพบริบทแวดล้อมภายในองค์กร

ด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจ ณ ปัจจุบัน ที่มีความผันผวนและมีเสถียรภาพในการเจริญเติบโตน้อย ทำให้กลุ่มบริษัทต่างๆจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้แทนการใช้แรงงานคน ทำให้ปัญหาและความท้าทายที่เกิดจากการควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน และความยืดหยุ่น ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรบุคคลในองค์กร เนื่องจากการบริหารทรัพยากรทางกายภาพที่นับวันจะมีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มากขึ้น จำเป็นต้องใช้ความรู้และทรัพยากรทางการบริหารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กรอีกด้วย

5.3 แนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยโดยการนำนวัตกรรมในการบริการมาใช้

จากผลการศึกษาสามารอภิปรายได้ว่านวัตกรรมทางการบริหารที่เกิดขึ้นในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นเป็นนวัตก รรมที่สอดคล้องกับหลักในการหลักการสำคัญในการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ คน (People) กระบวนงาน (Process) อาคาร (Place) และจากตารางแจกที่ 5.1 นั้นสามารถเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยโดยการนำนวัตกรรมในการบริการมาใช้ได้ตามประเด็นต่อไปนี้

5.3.1 การสร้างนโยบายและกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

การสร้างนโยบายการดำเนินธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทยนั้น ควรมีการจัดทำนโยบายที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย เข้ามากำหนดนโยบายร่วมกัน โดยกระบวนการกำหนดนโยบายลักษณะนี้จะสร้างความเข้าใจของนโยบายในทุกๆตัวแสดง และนอกจากนั้นจะต้องมีการการวางแผนระยะยาวระยะกลางและระยะสั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของ ประเทศ และ นำมาปรับใช้ได้ในระดับ องค์กร รวมทั้งต้องมีการบริหารความ เสี่ยงควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นการวางแผนสำรองในการบริหารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตหรือภาวะฉุกเฉิน

ในส่วนของกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้น คือ กลยุทธ์การทำงานแบบเครือข่าย ที่ประกอบด้วยคู่ค้าบริษัทที่ เกี่ยวกับการ บริหารทรัพยากรทางกายภาพและผู้เชี่ยวชาญที่มีความ รู้โดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารกันในระหว่างเครือข่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสามารถประสานความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้ ในการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือร่วม การบริหารนี้จะเป็นการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง และจะเป็นการนำข้อดีของตัวแสดงต่างๆ ในเครือข่ายมาร่วมการบริหารเพื่อลดข้อด้อยของตัวแสดงใน เครือข่ายนั้น โดยข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนนั้น ควรมีเวทีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ จัดทำฐานข้อมูล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการบริหารจัดการ และการจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว ที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

5.3.2 การส่งเสริมนวัตกรรมด้านการบริหารคนและการบริหารสถานที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ

ในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพนั้นจะต้องมีระบบการจัดการที่มีคุณภาพที่มีการวางแผน การดำเนินงาน มีกระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการอาคารหรือการควบคุมคุณภาพของการบริหารจัดการ ในส่วนของการบริหารสถานที่นั้น การมีเครื่องมือหรือใช้เทคโนโลยีในการดูแลรักษาสถานที่อย่างเหมาะสม จะช่วยการบริหารด้านกายภาพใน ด้านดูแลและบำรุงรักษาและงานด้านการจัดการใช้ประโยชน์พื้นที่ได้อีกด้วย อาทิเช่น การใช้ประโยชน์จากสนามกีฬาที่สามารถใช้เล่นกีฬาได้ทั้งในร่มและกลางแจ้งที่มีหลังคาที่สามารถเปิดปิดได้อย่างในต่างประเทศ ซึ่งนอกจากจะเป็นนวัตกรรมในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ใช้ประโยชน์แล้วยังสามารถทำให้การดูแลรักษาเป็นไปได้โดยง่ายอีกด้วย ดังนั้นความมีการเพิ่มนวัตกรรมทางการบริหารสิ่งเหล่านี้ให้มากขึ้น

5.3.3 การสร้างมาตรฐานการทำงานและกระบวนงานที่ชัดเจนและตรงตามมาตรฐานสากล

ในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้น การสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานนั้นจำเป็นจะต้องใช้การบริหารคนและการบริหารกระบวนการเข้ามาบริหาร โดยการสร้างมาตรฐานนั้นจำเป็นจะต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับแรงงานที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน โดยแรงงานเหล่านั้นต้องมีความเข้าใจกระบวนการทุกกระบวนการและกระบวนการที่ปฏิบัติต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ในการสร้างมาตรฐานนั้น การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ จะส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการด้ายกายภาพ อาทิ เช่น ในการรักษาความสะอาดที่ต้องใช้แรงงานในการทำความสะอาดนั้น สามารถพัฒนาเทคโนโลยีในการตรวจสอบเชื้อโรค ได้ หรือแม้กระทั่งในต่างประเทศในห้องสมุดหรือสถานที่ที่ต้องควบคุมความชื้นนั้นก็จะมีเครื่องมือในการตรวจสอบและควบคุมความชื้นเพื่อรักษาหนังสือให้มีอายุการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

กระนั้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างมาตรฐานเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถลดจุดอ่อนของการบริหารทรัพยากรทางกายภาพได้ทั้งหมดดังนั้น การใช้แรงงานเข้ามาสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันยังเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่าง จะเห็นได้จากการเปลี่ยนผ่านของกระบวนการในการให้บริการจากการใช้แรงงานเป็นการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือนั้นในช่วงระยะแรกๆจำเป็นจะต้องมีแรงงานเข้ามาปฏิบัติงานร่วมด้วยซึ่งแม้ว่าจะ เป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณแต่ผลจากการใช้งานร่วมกันจะทำให้มีฐานข้อมูล และสามารถทราบถึงปัญหาในการใช้เครื่องมือ ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากในระยะยาว การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้กับคนหรือบุคคลที่เป็นแรงงานจึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างมากในการบริหารทรัพยากรทางกา ยภาพในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการนั้นจำเป็นจะต้องใช้แรงงาน เพื่อบริการและอำนวยความสะดวก ในการสรรหาและคัดเลื อกบุคลากรที่ตรง กับภาระงานและมี คุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนี้ จำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ดังนั้นความเข้มข้นในการสรรหา และคัดเลือกไม่ว่าจะเป็นการสื่อประวัติอาชญากรรม การมีผู้ค้ำประกันในการทำงาน จำเป็นต้องมีความเข้มงวดเป็นอย่างมากเพื่อที่ระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและคู่ค้า นอกจากนั้นแล้วในการพัฒนาบุคลากรจำเป็นจะต้องมีการติดตา มและประเมินผลและมีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถปรับตัวได้กับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในอนาคต

5.3.4 การสร้างฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลในการปฏิบัติ งานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ เพระจะ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและปรับปรุงการทำงานได้ โดยเมื่อมีการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานแล้ว ความมีการบันทึกผลข้อมูลเพื่อรายงานการปฏิบัติงานของตน โดยอาศัยเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อความรวดเร็วในการ ประมวลและ รายงานผลการปฏิบัติงานได้ นอกจากนั้นแล้วการ ใช้และให้ข้อมูลในการ ปฏิบัติงาน ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อมูลคำแนะนำอบรมการใช้งาน การใช้งานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นฐานข้อมูล ที่สำคัญ แก่ผู้ใช้งานและสามารถแก้ไข ตามสถาน การณ์ได้ตลอดเวลาเพื่อปรับปรุงกระบวนงานและพัฒนาการปฏิบัติงานของตน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ เช่น การใช้เครื่องมือเพื่อป้องกันอัคคีภัยหากมีฐานข้อมูลและคำแนะนำในการใช้ที่ชัดเจนก็จะให้ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพผนวกกับการมีข้อมูลในเรื่องของการซ่อมบำรุงหรือข้อมูลทางด้านการตรวจเช็คสภาพของเครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานได้อีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการใช้นวัตกรรมทางการบริการในการช่วยบริหารทรัพยากรทางกายภาพนั้นควรได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานทุกภาคส่วนในองค์การ เนื่องจากการจัดการทางกายภาพนั้น ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ และทรัพยากรเป็นอย่างมาก รวมถึงเป็นการบริหารงานแบบสหวิทยาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็น ด้านเทคโนโลยี ด้านการออกแบบ หรือการวางแผนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

Dannkbaar B. 2003. **Innovation Management in the Knowledge Economy**. London: College Press.

Rogers E. 1995. *Diffusion of innovation*. New York: The free press.

U.S. Department of Commerce. 1999. **The Emerging Digital Economy**. U.S. Department of Commerce.

คริสโตเฟอร์ เลิฟล็อค และลอเรน ไรท์. 2547. **การตลาดบริการ** (อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช. 2547. **การบริหารทรัพยากรกายภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงศภากร เดชธรรมรงค์. 2555. **แนวทางการบริหารทรัยากรกายภาพ ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานจัดการทรัพย์สินมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ไพรจิตร ศิริอารยะพันธ์. 2548. **ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรกายยภาพสำหรับอาคารสำนักงานเกรดเอในบริเวณสาทร-สีลม**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วสันต์ ลือวรวิญญู. 2557. **แนวทางการบริหารทรัพยากรกายภาพของชุมชนชาวญี่ปุ่น: กรณีศึกษาสุขุมวิท 33/1**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

มาโกโตะ ยูซุอิ. 2547. **นวัตกรรมการบริการ เบื้องหลังความสำเร็จของเซเว่นอีเลฟเว่น เจแปน และธุรกิจบริการยุคใหม่** (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมบัติ กุสุมาวลี. 2558. **เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) รุ่งอรุณของเศรษฐกิจดิจิทัล.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริชย์ โชติพานิช. 2549. **แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวม** . วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2,103-117

<u>เอกสารออนไลน์</u>

BIFM. **FACILITIES MANAGEMENT INTRODUCTION.** Retrieved January 20, 2016,from http://www.bifm.org.uk/bifm/about/facilities

IFMA. **What is Facility Management?** Retrieved January 20, 2016, from http://www.ifma.org/about/what-is-facility-management

Walter Jamieson. **What is Service Innovation?**. Retrieved January 14, 2016, from http://msi.citu.tu.ac.th/th/home

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2558. **เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่.** สืบค้นจาก http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/mar2558-2.pdf

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

ภาคผนวก

คำถามในการสัมภาษณ์ เชิงลึกและสนทนากลุ่ม

เรื่อง นวัตกรรมด้านบริการในเศรษฐกิจดิจิทัล:

กรณีศึกษาธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาปัญหาของนวัตกรรมด้านบริการกับธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพในประเทศ ไทย

3. เพื่อนำเสนอนวัตกรรมการบริหารที่เหมาะสมกับธุรกิจการบริหาร ทรัพยากรทางกายภาพในประเทศไทย

ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์

1 บริษัทขอท่านมีการสร้างนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพหรือไม่ และถ้ามีมีอะไรบ้าง และมีการกระบวนการสร้างอย่างไร

2 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพของบริษัทขอท่านส่งผลกระทบอย่างไรกับการดำเนินธุรกิจของท่านบ้าง อย่างไร

3 นวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพ ประสบปัญหาในการนำไปใช้หรือไม่อย่างไร และมีแนวทางการแก้ไขอย่างไร

4 แนวโน้มหรือข้อเสนอแนะในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมด้านบริการในธุรกิจการบริหารทรัพยากรทางกายภาพของประเทศไทยในอนาคตเป็นอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้