

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร: การจัดการพื้นที่/สถานที่สำหรับสภาพแวดล้อมในอนาคต

Facility Management: Space/Place Management for the Future Environment

วิจิตรบุษบา มารมย์

Wijitbusaba Marome

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Architecture, Thammasat University

บทคัดย่อ

ในโลกที่มีความซับซ้อนและลักษณะพลวัตมากขึ้น จำเป็นต้องสามารถกำหนดปัญหาที่ควรแก้ไขก่อนการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารอันเป็นอาชีพที่เกิดขึ้นภายใต้ความต้องการในศตวรรษที่ 21 นั้น เป็นอาชีพที่คำนึงถึงความชัดเจน ความเข้าใจในตัวมนุษย์ และวิทยาศาสตร์ของการจัดการข้อมูลหรือข่าวสารใด ๆ เป็นการบริหารจัดการเชิงสหวิทยาการภายใต้ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวกับมนุษย์ กระบวนการทำงานและสถานที่/พื้นที่การทำงานขององค์กร มิได้เป็นเพียงการจัดการเพื่อการลดค่าใช้จ่ายหรือเพื่อการลดขนาดขององค์กรเท่านั้น การประกอบอาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารจึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีศักยภาพในการจัดการกับวิกฤตการณ์ของชาติในสถานการณ์ปัจจุบัน

บทความนี้ได้รวบรวมและวิเคราะห์แนวความคิดบางประการของการจัดการทรัพยากร ความจำเป็นของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในสังคมปัจจุบัน รวมทั้งแนวความคิดและหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร โดยเป็นการนำเสนอพัฒนาการของการประกอบอาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารที่ได้มีการอ้างถึงในมุมมองของสถานที่ทำงาน (workplace) ในปัจจุบัน และพื้นที่การทำงาน (workspace) ในอนาคต เพื่อเป็นการกระตุ้นสำนึกส่วนรวมของสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวบุคคล

Abstract

In the world of increasingly complex and dynamic variables, the requirement to solve the right problem takes precedence over solving the problem right. Facility Management (FM), the emerging 21st century profession addressing the need of the age focused upon clarity, human understanding and the science of organization of information, is a multidisciplinary or transdisciplinary profession. FM draws on theories and principles of “people”, “processes”, and “places” of organizations rather than serving cost-cutting competencies and downsizing of organizations only. Considering the national crisis, Facility Management is a valid and sustainable remedy as a tool not as the ultimatum. It would be better recognized and gradually accepted to Thai style of working.

Through collective reviews and analyzing some concepts of resource management, the requirement of Facility Management within today's social contexts, and the principles of Facility Management are introduced in this article. A view of rapidly developing professional field of Facility Management is introduced and referred to its related aspects focusing on the concept of today's workplace and tomorrow's workspace to arouse public awareness to become more conscious about what is really happening around individuals.

คำสำคัญ (Keywords)

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility Management)

พื้นที่ (Space)

สถานที่ทำงาน (Workplace)

พื้นที่การทำงาน (Workspace)

1. วิกฤตชาติ: ความจำเป็นของการจัดการทรัพยากร

ในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ กระบวนการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในรูปแบบใดก็ตาม ยังหวาระบบที่ก่อให้เกิดความสมดุลและลงตัวไม่ได้ ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้มีการถกเถียงกันมากในวงการวิชาการ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาประเทศของประเทศไทยที่ผ่านมาเน้นการเติบโตทางเศรษฐกิจมาจนเกินไป โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับทางด้านสังคมเท่าที่ควร และถึงแม้ว่ากระบวนการพัฒนาประเทศจะเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม แต่หากการมีส่วนร่วม การมีความโปร่งใสในการทำงาน และการรับผิดชอบในการตัดสินใจถูกละเลยไป ก็สามารถทำให้แนวทางการพัฒนาประเทศหันเหและไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรได้เช่นกัน ดังนั้น การพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวเป็นหลักดังกล่าว จึงส่งผลให้เกิด “วิกฤตชาติ” อันเป็น “วิกฤตการณ์อย่างรอบด้าน” กล่าวคือ เราไม่ได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ที่เปลี่ยนแปลงระบบโลกซึ่งสะท้อนออกมาในรูปวิกฤตฟองสบู่และสงครามเศรษฐกิจเท่านั้น แต่เรากำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางวัฒนธรรม การแพร่ระบาดของวัฒนธรรมคลั่งตะวันตก ลัทธิบริโภคนิยม และวัฒนธรรมการพนันรวมทั้งการเสพติด และที่สำคัญคือ วิกฤตการณ์ทางธรรมชาติและทางด้านสุขภาพอย่างรุนแรง ในการประชุมยุทธศาสตร์แก้วิกฤตชาติ [1] ซึ่งเป็นข้อเสนอจาก 8 ผู้รู้ถึงรัฐบาลใหม่ ที่ได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2544 ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้น ได้มีการสรุปวิกฤตชาติที่ประเทศไทยกำลังเผชิญปัญหาวิกฤตโดยรอบด้านกล่าวคือ

- ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ
- ปัญหาการคอร์รัปชัน
- ปัญหาความยากจน
- ปัญหายาเสพติด
- ปัญหาการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เป็นธรรมและไม่ยั่งยืน

- ปัญหาการขาดความยุติธรรมในสังคม
- ปัญหาการสูญเสียอธิปไตยทางเศรษฐกิจของชาติ

ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ซับซ้อนและยากต่อการแก้ไข ทั้งโครงสร้างวิถีคิด โครงสร้างอำนาจ โครงสร้างทางกฎหมาย โครงสร้างทางการศึกษา โครงสร้างทางการเงิน โครงสร้างทิศทางการพัฒนา โครงสร้างโลกาภิวัตน์และอิทธิพลของทุนข้ามชาติ ล้วนแล้วต้องอาศัยพลังทางสังคมและพลังระดับชาติร่วมกันคิดร่วมกันแก้ไขในทุกองค์กรทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ในสังคม

ในที่นี้จะกล่าวถึง “ปัญหาการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เป็นธรรมและไม่ยั่งยืน” ก่อนปัญหาอื่น อันเป็นปัญหาที่ใกล้ตัวและทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบ เพื่อเป็นพลังทั้งทางสังคมและเป็นพลังในระดับชาติดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยก่อนอื่นควรทำความเข้าใจความหมายของ “ทรัพยากร” ในระบบ “ทุนนิยม” ที่แผ่เข้ามาทั้งในลักษณะที่เป็นนามธรรมและรูปธรรมเสียก่อน ทั้งนี้ พระธรรมปิฎก ได้ให้ความหมายของทรัพยากรในระบบทุนนิยมไว้ว่า “ทรัพยากรเป็นแหล่งทรัพย์หรือขุมทรัพย์ จึงให้ความรู้สึกในแง่ที่ว่าเป็นทุนหรือเป็นสิ่งที่จะนำมาใช้เกื้อหนุน หรือเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมหรือทำความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจและต่อมาก็คือในด้านสังคมด้วย” [2] ดังนั้น เมื่อมาพิจารณาในระดับประเทศ ทรัพยากรที่เป็น “ทุนระดับชาติ” นั่นคือทรัพยากรทางธรรมชาติที่ถูกดึงมาใช้ในการพัฒนาทางเศรษฐกิจจนก่อให้เกิดวิกฤตทางธรรมชาติ แวดล้อมและทางด้านการบริหารปกครองงานที่ประเทศชาติกำลังประสบอยู่ทุกวันนี้

ความสัมพันธ์ของระบบนิเวศน์

ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านจากยุคเกษตรกรรมสู่ยุคอุตสาหกรรมโดยไม่มีประวัติทางอุตสาหกรรม (ทางด้านเทคโนโลยี) ดังนั้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีภายใน

ประเทศจึงมีอยู่อย่างจำกัด จำเป็นต้องพึ่งพาการนำเข้าทางเทคโนโลยีและสินค้าประเภททุนเพิ่มมากขึ้น ในเมื่อการก้าวสู่อุตสาหกรรมของประเทศไทยที่ผ่านมาไม่ได้เน้นที่การปฏิบัติด้านเทคโนโลยีและความรู้ ความสำเร็จของเศรษฐกิจไทยที่ผ่านมาจึงขึ้นกับการดึงเอาทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมมาใช้ ก่อให้เกิดความเสื่อมของระบบนิเวศน์และวิกฤตการณ์ทางสิ่งแวดล้อมตามมา วิกฤตการณ์ทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการทำลายทรัพยากรทางธรรมชาติ มลพิษจากการผลิตทางอุตสาหกรรม มลพิษของอากาศทั้งภายนอกและภายในสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมแก่มนุษยชาติด้วยการกระทำของมนุษย์นั่นเอง ทั้งนี้ การก้าวอย่างของการพัฒนาประเทศให้เป็นอุตสาหกรรมที่กล่าวมานั้น ยังส่งผลให้ความสามารถใน “การจัดการทางสิ่งแวดล้อม (environmental management)” ถูกบั่นทอนลงอย่างรุนแรง เกิดเป็นวิกฤตการณ์เชิงซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “วิกฤตการณ์ของการบริโภคพลังงาน”

วิกฤตการณ์ของการบริโภคพลังงาน

การเติบโตทางเศรษฐกิจที่ละเลยทางด้านสังคมที่กล่าวมานั้น ส่งผลให้พฤติกรรมกรบริโภคพลังงานของมนุษย์เป็นไปอย่างฟุ่มเฟือย ในขณะที่แหล่งพลังงานมีอยู่อย่างจำกัด ก่อให้เกิดภาวะของราคาพลังงานที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว วิกฤตการณ์ของการบริโภคพลังงานเป็นปัญหาหนึ่งของวิกฤตการณ์สิ่งแวดล้อมทั้งหมด และส่งผลกระทบต่อทั้งระบบของ “การจัดการทรัพยากร (resource management)” ซึ่งการจัดการทรัพยากรนั้นมีผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมของประเทศชาติ

เมื่อมาพิจารณาปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจตามที่ ยุค ศรี-อารียะ หรือ ดร. เทียนชัย วงศ์ชัยสุวรรณ นักทฤษฎีระบบโลก ได้เสนอมุมมองและความเข้าใจเรื่องวิกฤตในลักษณะที่น่าสนใจและแตกต่างจากผู้อื่น โดยได้ให้คำนิยามของวิกฤตไว้ว่า “วิกฤต คือ ขบวนการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง

อำนาจอย่างหนึ่งสำหรับระบบทุนนิยม และทุกครั้งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงจะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า ปลาใหญ่กินปลาเล็กเกิดขึ้น ปลาใหญ่หมายถึงทุนใหญ่หรือทุนเก็งกำไรไร้พรมแดน วิกฤตที่กำลังเกิดขึ้นก็เกิดขึ้นจากการที่ทุนเก็งกำไรไร้พรมแดนกำลังกลืนกินทำลายทุนระดับชาติหรือทุนไทย ดังนั้น วิกฤตฟองสบู่ที่แท้คือ การปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้างอำนาจในระดับโลกครั้งใหม่ นั่นเอง โดยที่ทุนเก็งกำไรไร้พรมแดนนี้เกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กับการปฏิวัติทางเทคโนโลยีครั้งใหม่ ที่เราเรียกกันว่า การปฏิวัติด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ การปฏิวัตินี้ทำให้เงินและทุนสามารถพัฒนา กลายเป็นเงินและทุนไร้พรมแดน กล่าวคือ เงินสามารถเคลื่อนไปที่ใดก็ได้ในอัตราที่รวดเร็ว” [3] สำหรับประเทศไทยนั้นที่กำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ครั้งใหญ่ที่สุด สาเหตุแห่งวิกฤตการณ์นั้นมาจากวิกฤตการณ์ใหญ่ของการเปลี่ยนผ่านระบบโลกทั้งระบบ ซึ่งได้สะท้อนออกมาในรูปของ “วิกฤตอย่างรอบด้าน” ดังนั้น ทางออกโดยการปิดตัวเองออกจากระบบคงไม่ใช่แนวทางการแก้ปัญหาอย่างแน่นอนสำหรับโลกแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีในปัจจุบัน “การสร้างยุทธศาสตร์หรือวางแผนยุทธศาสตร์ (strategic planning)” เพื่อการบริโภคทรัพยากรอย่างเป็นธรรมและยั่งยืนของตนเองเพื่อรองรับโลกในปัจจุบันที่แปรเปลี่ยนพลิกผันอย่างรวดเร็วให้ได้ นั้น ดูจะเป็นหนทางของการแก้ไขและการอยู่รอดของประเทศชาติได้อย่างยั่งยืนได้

กล่าวโดยสรุปคือ ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการสร้างหรือวางแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ โดยการสั่งสม/สร้างสรรค์ฐานข้อมูล ฐานการศึกษา และค้นคว้าอย่างต่อเนื่องและอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้าง “แนวคิด” “ทฤษฎี” และ “ปรัชญา” ที่เป็นของตนเอง บนแนวความคิดของผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่แผ่นดินไทยทั้งหมด โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาวิชาเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ใหม่ในการพัฒนาประเทศชาติขึ้นมา เพื่อแก้วิกฤตชาติที่เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ซับซ้อนดังกล่าว

2. การจัดการ: แนวคิดและการเปลี่ยนแปลง

จากการให้สัมภาษณ์ของเจฟฟรีย์ เลวิน (Jeffrey Lewin) [4], Chairman of Marketing Department ที่ College of Business, Western Carolina University ได้กล่าวถึงเงื่อนไขสำคัญของการบริหารจัดการเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ (key nature to success) ไว้เป็นช่วงสมัย คือ

- ในช่วงศตวรรษที่ 18 มุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อผลกำไรโดยการตัดรายจ่าย (cost saving) ผู้บริหารจัดการพยายามที่จะลดรายจ่ายในการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ผลลัพธ์ก็คือความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- ในช่วงศตวรรษที่ 19 มุ่งเน้นการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (total quality) องค์กรพยายามที่จะเน้นคุณภาพในทุก ๆ สินค้าหรือบริการที่มีผลต่อการส่งเสริมสินค้าหรือบริการหลัก แต่เป็นไปเพื่อเพียงความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิตให้เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งก็ยังไม่มีการพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ
- ในช่วงศตวรรษที่ 20 มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการแข่งขันและความชำนาญ (competence and expertise) ทั้งหลายนั้นอยู่บนเป้าหมาย (corporate goal) เดียวกัน คือความพึงพอใจของลูกค้า

อาจกล่าวได้ว่า พัฒนาการของแนวทางการบริหารจัดการดังกล่าวได้เปลี่ยนจุดสนใจจากรากฐานของ “การผลิต” ไปสู่รากฐานของ “การบริโภค” เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา ในหลาย ๆ องค์กรเริ่มสังเกตเห็นส่วนงานบริการเป็นส่วนที่สำคัญที่นำมาซึ่งผลกำไร องค์กรส่วนใหญ่มีการแบ่งส่วนงานไปจ้างหน่วยงานภายนอก (outsourcing) เพื่อลดรายจ่าย ลดจำนวนพนักงานและความซับซ้อนภายในองค์กรลง โดยมีฐานอยู่ที่ความพึงพอใจของ

ลูกค้า โดยที่มีได้หมายถึง “นายทุน” เท่านั้น แต่ครอบคลุมถึง “การจัดการทางธุรกิจ” และ “พนักงานในองค์กร” ดังนั้นแนวทางการทำการตลาดในลักษณะความสัมพันธ์ระยะยาว (CRM: Customer Relationship Management) นั้น จึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการบริหารจัดการต่อมา

จะเห็นได้ว่า กระแสและแนวความคิดของการบริหารจัดการนั้น ไม่ว่าจะไปในทิศทางใด ล้วนส่งผลกระทบต่อโครงสร้างหลักขององค์กร โดยที่การบริหารจัดการนั้นเปรียบเสมือนเป็นบริการที่ทำหน้าที่ในการผลิตผลลัพธ์ออกมา ผู้บริหารจัดการนั้นจึงจำเป็นต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดผลลัพธ์ ที่ต้องการเพื่อแนวทางและกลยุทธ์ในการจัดการกับทรัพยากรขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

3. การจัดการเชิงบูรณาการ: ทางออกของวิกฤตการณ์ด้านพื้นที่อาคาร

ในฐานะที่อาคาร/สิ่งก่อสร้าง (building) เป็น “ทรัพยากร” หรือเปรียบเป็น “การบริการ” รูปแบบหนึ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อระบบ/กลไกทางเศรษฐกิจและสังคมในระบบทุนนิยม นั้นก่อให้เกิดประเภทของอาคารที่ให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกันไปเพื่อตอบรับกับกระบวนการของมนุษย์ให้บรรลุซึ่งหน้าที่หรือความต้องการทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจและสังคม สังคมในระบบทุนนิยมนั้น อาคาร/สิ่งก่อสร้างจึงเปรียบได้กับทรัพยากรที่เป็น “ทุน” รูปแบบหนึ่ง ดังนั้น ความพยายามในการใช้บริการรูปแบบนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโครงสร้างด้านเศรษฐกิจและสังคมจึงเกิดตามมา

เมื่อก้าวถึง อาคาร/สิ่งก่อสร้าง ที่สามารถเป็นแหล่งผลิตพลังงานได้ปริมาณมากกว่าความต้องการในการบริโภคพลังงานในการใช้งานอาคาร หรือสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในขั้นตอนการก่อสร้างและขั้นตอนการใช้งานอาคาร (building operation) ได้มากกว่าอาคารทั่ว ๆ ไป และยัง

สามารถทำให้ผู้ใช้/อาศัยในอาคารนั้น ๆ มีคุณภาพชีวิตที่ดี แนวคิดดังกล่าวถึงแม้ว่าจะเป็นมุมมองของโลกในลักษณะ “พื้นที่ในอุดมคติ (Utopia)” [6] แต่อย่างไรก็ตาม แนวความคิดเช่นนี้ได้ส่งผลกระทบต่อแนวทางในอนาคตของวงการการปฏิบัติวิชาชีพและการศึกษาสถาปัตยกรรมและการก่อสร้าง เช่น แนวความคิดของสถาปัตยกรรมแบบยั่งยืน (sustainable architecture) การอนุรักษ์พลังงานในอาคาร (building energy conservation) เป็นต้น

ความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพจากการบริโภคพลังงานทั่วโลก สำหรับในแวดวงสถาปัตยกรรมและการก่อสร้าง โดยเฉพาะหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันในช่วงปี 1970 [7] นั้น ได้มีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบของอาคารในแง่ของการใช้พลังงานต่อสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน อย่างเช่น การใช้พลังงานถึง 40% ของพลังงานในระดับโลกนั้น ถูกใช้ในกระบวนการของการสร้างสถาปัตยกรรม โดยตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตวัตถุดิบถึงขั้นตอนการใช้งานในสถาปัตยกรรมและงานก่อสร้าง โดยผลกระทบของงานสถาปัตยกรรมนั้นไม่ได้หยุดอยู่แค่ด้านพลังงาน แต่ยังส่งผลถึงสิ่งแวดล้อมโลกในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การพังทลายของหน้าดินและการสูญเสียแหล่งน้ำทางธรรมชาติจากการตั้งตำแหน่งและการปลูกสร้างอาคาร ที่ทำให้การระบายน้ำทางธรรมชาติเดิมถูกทำลายไปและการหาระบบ/กลไกใด ๆ มาทดแทนระบบธรรมชาติดังกล่าวก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และในตวัวิกฤตการณ์ด้านการบริโภคพลังงานเองก็ไม่ได้หยุดอยู่แค่งานสถาปัตยกรรมที่เป็นตัวอาคาร/สิ่งก่อสร้างเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อระบบเมือง ระบบสาธารณูปโภคในเมืองด้วย เช่น ระบบการขนส่ง ระบบทางเท้าในเมืองนั้นควรจะเป็นอย่างไร เมื่อพฤติกรรมการบริโภคพลังงานของมนุษย์ในการเดินทางยังคงเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวไปทำงานทุกคน (Single Occupant Vehicles: SOVs) [8] ยังคงเป็นระบบ/กลไกที่ต้องแสวงหาความสมดุลต่อไป เหล่านี้ล้วนอยู่บนรากฐานของกระแสความคิดในการแก้วิกฤตทางธรรมชาติแวดล้อมและการ-

บริโภคพลังงาน รวมทั้งปัญหาการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เป็นธรรมและไม่ยั่งยืน

กล่าวโดยสรุปคือ ในกระบวนการทางสถาปัตยกรรม/สิ่งก่อสร้างนั้น เป็นกระบวนการที่มีการบริโภคพลังงานในปริมาณที่สูงและส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม สามารถเป็นมูลเหตุหนึ่งของการเกิดวิกฤตการณ์เชิงซ้อนดังที่ได้กล่าวไว้แล้วตอนต้น ดังนั้น “การจัดการและสร้างกลยุทธ์เพื่อการบริโภคทรัพยากร” ที่คำนึงต่อระบบนิเวศโดยรวมที่เป็นรากฐานของกระแสความคิดในการแก้วิกฤตการณ์ต่อมา จึงส่งผลกระทบต่อวิชาชีพสถาปัตยกรรม ทั้งในด้านการออกแบบและการบริหารจัดการการใช้งานอาคารในฐานะที่อาคาร/สิ่งก่อสร้างเป็น “ทรัพยากร” อย่างหนึ่งในระบบทุนนิยม

เมื่อพิจารณา “ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” ในปัจจุบันของประเทศไทยนั้น ในวิกฤตการณ์รอบด้านดังกล่าว ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก่อให้เกิดหนี้เสียถึง 25% ของหนี้เสียของประเทศชาติทั้งหมดในปัจจุบัน โดยที่อสังหาริมทรัพย์เหล่านั้นเป็นผลผลิตจากการเติบโตที่รวดเร็วและไร้ทิศทางด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวดังที่กล่าวมาแล้ว ก่อให้เกิดอาคารที่มีลักษณะทางกายภาพที่ขาดความสอดคล้องกับความต้องการทางสังคมของผู้ใช้อาคารและเมือง โดยที่ยังไม่กล่าวถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วไม่มีผู้ใช้งานอาคารที่ก่อสร้างไม่เสร็จ หรืออาคารที่ยังไม่ได้ก่อสร้างเหล่านี้ก่อให้เกิดปริมาณอาคารที่มีมากเกินความต้องการของตลาด อาคารที่มีลักษณะกายภาพที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาคารที่มีอัตราการบริโภคพลังงานที่สูง อย่างเช่น การใช้พลังงานไฟฟ้าในส่วนของอาคารธุรกิจในประเทศไทยนั้น นับเป็นสาขาหนึ่งที่มีปริมาณการใช้ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับการใช้พลังงานรวมของทั้งประเทศ ดังนั้นอาคารธุรกิจจึงควรหันมาศึกษาและดำเนินการประหยัดพลังงานอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ดีขึ้น และลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำลง

การอนุรักษ์พลังงานในอาคาร (building energy conservation) จึงเป็นหนทางหนึ่งที่สำคัญในการแก้ไขวิกฤตการณ์ควบคู่ไปกับการพัฒนาบนรากฐานของสังคมไทยที่ยั่งยืน

ถึงแม้ว่าการอนุรักษ์พลังงานในสาขาต่าง ๆ สามารถเอื้อให้เกิดความสมบูรณ์ของการอนุรักษ์พลังงานในงานสถาปัตยกรรม/สิ่งก่อสร้างทั้งทางกายภาพและทางสังคม แต่ในการนำข้อมูลมาปฏิบัติงานนั้นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คือ “ระบบการจัดการเชิงบูรณาการ หรือระบบการจัดการทรัพยากรที่สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม” ดังนั้น การขยายบทบาททางวิชาชีพและการศึกษาสถาปัตยกรรม/สิ่งก่อสร้าง ซึ่งเกิดจากความจำเป็นภายใต้วิกฤตชาติอันเป็นความกดดันในสถานะที่ไม่เป็นปรกติ นั้น ต้องเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เหล่านี้เน้นเป็นจุดบ่งชี้ที่เด่นชัดของความจำเป็นในการพัฒนา คิดค้นและค้นหา “กลยุทธ์” ซึ่งวิทยาการการบริหารจัดการในลักษณะ “การจัดการเชิงบูรณาการ (integrated management)” เพื่อเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์รอบด้านดังกล่าวเป็นมูลเหตุที่สำคัญให้ “การบริหารจัดการทรัพยากรและสภาพแวดล้อมในอาคาร/สิ่งก่อสร้าง (facility and environment management)” ที่เป็นการจัดการเชิงบูรณาการ นั้น ได้ถูกพัฒนาขึ้นเป็นวิทยาการเพื่อแสวงหาความสมดุลในการแก้ไขวิกฤตการณ์ต่อไป

4. การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร: รูปแบบการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่ออนาคต

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร¹ (Facility Management, Facilities Management: FM) [9] เป็น

¹ เสรีชัย โชติพานิช ได้กำหนดคำนิยามของ Facility Management ไว้ว่า “การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร”

วิทยาการที่ได้กำเนิดขึ้นในช่วงกลางทศวรรษที่ 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา [10] เนื่องมาจากภายหลังจากเปลี่ยนแปลงผ่านเข้าสู่สังคมยุคอุตสาหกรรมโดยการขยายตัวของระบบการคมนาคมขนส่งนั้น ปริมาณอาคารสูงและการขยายตัวของชุมชนเมืองเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดความต้องการพื้นที่เพื่อรองรับธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วง 50 ปีระหว่าง 1870-1920 ซึ่งจำนวนประชากรได้เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าในขณะที่ความต้องการพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มขึ้นถึง 5 เท่า นอกจากนั้น ยังมีการก่อตั้งองค์กรขนาดใหญ่ขึ้น อย่างเช่น ในปี 1879 ได้มีการก่อตั้ง Standard Oil อันส่งผลกระทบต่อความต้องการแรงงาน จึงเกิดการอพยพของประชากรเข้ามาอยู่อาศัยและทำงานในเมืองใหญ่เพิ่มมากขึ้น เช่น New York City, Chicago, Tokyo หรือ London ก่อให้เกิดการก่อสร้างอาคารสูงในเมืองใหญ่ เหล่านี้ส่งผลให้ราคาที่ดินสูงขึ้นและทำให้เจ้าของอาคารและที่ดินต้องการหาผลประโยชน์จากทรัพยากร (ที่ดิน) ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้มากที่สุด และถูกผลักดันให้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคของอาคาร (ในที่นี้ facility คือ building facility ที่เป็นสาธารณูปโภคของอาคาร) เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานได้ของระบบสาธารณูปโภคของอาคาร ส่งผลให้เกิดสาขาวิชาชีพการบริหารจัดการอาคาร (building management) ขึ้นมา

การบริหารจัดการอาคาร (building management หรือ property management) ในช่วงสมัยแรก ๆ นั้น เป็นลักษณะของงานในการบริหารจัดการที่สัมพันธ์กับงานระบบอาคารเท่านั้น ผู้บริหารระดับสูงยังมิได้เล็งเห็นความสำคัญในแง่ของการประกอบธุรกิจมากนัก จนกระทั่งเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ในปี 1930 ส่งผลกระทบให้เกิดการปรับโครงสร้างการบริหารองค์กรโดยรวมในการพยายามลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานลง เกิดกระแสของความสนใจในเรื่องความปลอดภัย (security) พลังงาน (energy) เทคโนโลยี (technology) ผ่านเข้ามาในระบบการบริหารจัดการโดยรวมขององค์กร จนกระทั่งในปี 1970

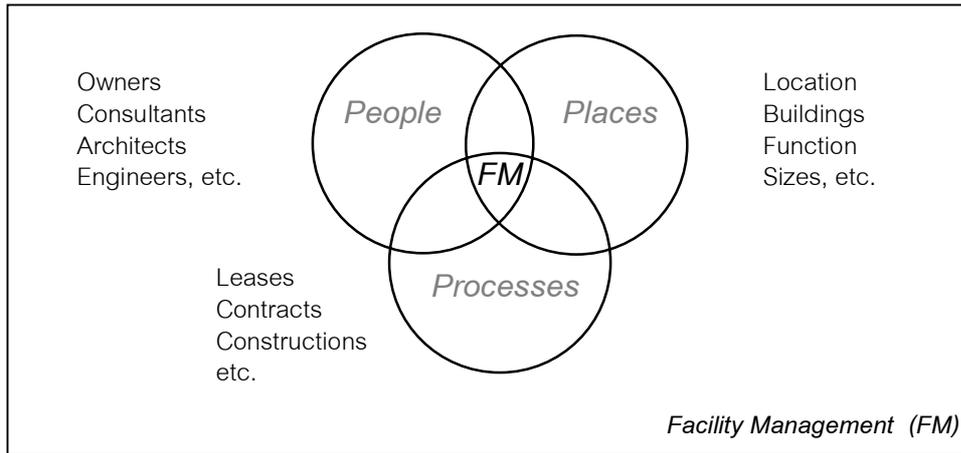
ได้เกิดวิกฤตการณ์ของน้ำมันในระดับโลกอย่างรุนแรงและเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจอีกครั้งนั้น ทำให้เป็นจุดสำคัญของการกำเนิดแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility Management, Facilities Management หรือ FM) เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อเข้าถึงเป้าหมายขององค์กร (corporate goal) โดยในการปฏิบัติอาชีพนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (facility management) มีบทบาทในการปรับเปลี่ยนและเพิ่มประสิทธิภาพของงานระบบอาคาร การลดค่าใช้จ่าย การสร้าง/วางแผนกลยุทธ์ร่วมกับองค์กร และการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในองค์กรรวม (ในที่นี้ facility คือทรัพยากรอาคารที่เป็น “ทุน” ทุกอย่างที่สามารถทำให้งานหลักขององค์กรดำเนินไปถึงเป้าหมาย) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมยุคใหม่ที่มีแนวโน้มที่เป็นไปได้อย่างยิ่งว่า จะต้องอยู่อย่างเข้าใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งต้องประกอบไปด้วยความสมบูรณ์ทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจและสังคม การบริหารจัดการทรัพยากรและสภาพแวดล้อมในอาคาร (facility and environment management) ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาภายใต้วิกฤตการณ์เศรษฐกิจของโลกที่ตระหนักถึงมูลค่าและความซับซ้อนของอาคาร/สิ่งก่อสร้าง เป็นการบริหารจัดการเชิงบูรณาการในสังคมยุคใหม่ภายใต้หลักการของการสร้างยุทธศาสตร์หรือวางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อตอบรับกับโลกที่แปรเปลี่ยนพลิกผันอย่างรวดเร็ว นั้น กล่าวคือ เป็นการจัดการสภาพแวดล้อมอาคารที่ต้องคำนึงถึง **มนุษย์ (people) สภาพแวดล้อม/สถานที่ (places) และ กระบวนการทำงาน (processes)** โดยเป็นการจัดการเชิงบูรณาการที่สัมพันธ์กับ ทฤษฎีและแนวคิดทางสถาปัตยกรรม วิศวกรรม การเงิน และการบัญชี การบริหารจัดการ และพฤติกรรมมนุษย์ซึ่ง ทฤษฎีและแนวคิดเหล่านี้มีพัฒนาการทั้งทางภาคทฤษฎีและ

ภาคปฏิบัติมาเป็นเวลานาน โดยที่การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (facility management) นั้น ได้มีพัฒนาการอยู่บนรากฐานของการพัฒนาทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าว เพื่อสร้างสรรค์ทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติงานใหม่ขึ้นมา ดังแสดงในรูป 1

กล่าวคือ การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารนั้นเป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่าง งานที่ทำ (what) และ สถานที่ทำงาน (where) ดังนั้น การประกอบอาชีพและการศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารจึงเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน เช่น ทรัพยากรมนุษย์ งานสถาปัตยกรรม งานวิศวกรรม การยศาสตร์ และการตกแต่งภายใน ทำให้สามารถแยกออกมาเป็นขั้นตอนที่สัมพันธ์กันคือ **“การวางแผน (planning) การดูแลรักษา (maintenance) การจัดหาสินทรัพย์ (acquiring asset)”** เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้อาคาร

แผนภาพภายใต้ความสัมพันธ์ของ 3 องค์ประกอบในรูป 1 “Facilities Management Institute (FMI)” [11] เป็นหน่วยงานที่ได้คิดค้นขึ้นมา FMI นั้นได้ถูกก่อตั้งขึ้นมาในช่วงปลายทศวรรษ 1970 และต่อมา FMI ก็ได้ก่อตั้งองค์กรระดับนานาชาติเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร คือ “International Facilities Management Association (IFMA)” จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร เสนอมุมมองต่ออาคาร/สิ่งก่อสร้างในลักษณะสินทรัพย์ (asset) เป็น “ศูนย์กำไร (profit center)” มากกว่าเป็น “ศูนย์ต้นทุน (cost center)” โดยพิจารณาปัจจัยของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical work environment) ที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (performance) และ ผลผลิต (productivity) ขององค์กร ซึ่งจากแผนภาพจะเห็นได้ว่า **“การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร ไม่ใช่เป็น**



รูป 1 แผนภาพแสดงองค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร

ที่มา: <http://welcome.to/tifma>

การบริหารจัดการเพื่อการลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานของโครงการและการบริหารจัดการงานระบบอาคารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เป็นการจัดการที่ตั้งอยู่บนการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่และสินทรัพย์ (asset) ให้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานขององค์กร (process) และมนุษย์ (people)” ซึ่งลักษณะของปัจจัยหลักทั้ง 3 คือ มนุษย์ กระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานนั้น จะมี “ลักษณะ” และ “รูปแบบ” ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของโครงการ

ขอบเขตและภาระหน้าที่ของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร

ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (facility manager) นั้นสามารถทำงานทั้งในองค์กรของภาครัฐและเอกชนเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรอาคารให้นำไปสู่เป้าหมายหลักขององค์กรนั้น ซึ่งเป้าหมายหลักนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในรูปแบบของเงินกำไร ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน อย่างเช่น สถานศึกษามีเป้าหมายหลักในการสร้างสรรค์บัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคาร จึงได้มีการพัฒนาบทบาทมาตามลำดับจากผู้บริหารจัดการทั่วไปแต่เดิมที่ทำหน้าที่บริหารจัดการอาคารด้วย (traditional facility manager) ไปสู่ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารที่สามารถปรับเข้าสู่วิถีการ-

ทำธุรกิจ (business approach) มีส่วนในการสร้าง/วางแผน ยุทธศาสตร์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกระแสทางธุรกิจและกระแสทางวัฒนธรรม [12] ซึ่งส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในลักษณะต่าง ๆ คือ

กระแสทางด้านธุรกิจ (Business Trend)

- การก่อตั้งประธานกรรมการด้านการเงินโดยเฉพาะ (Rise of the Chief Financial Officer)
- กระแสของการมุ่งการลดค่าใช้จ่ายและการกระจายผู้ถือหุ้น (Focus on Cost Reduction and Shareholder Value)
- กระแสของความเป็นนานาชาติ/สากล (Internationalization)
- กระแสของการจัดการทางด้านข้อมูล/ข่าวสาร (Rise of Information Management)
- กระแสของการคำนึงเงินตอบแทนจากการลงทุน (Payoff in Investment)
- กระแสของการควบคุมคุณภาพ (The Quality Movement)
- กระแสโครงสร้างองค์กรแนวราบ (Flattening of Organizations)

- กระแสของการให้ความสำคัญถึงความรวดเร็วในการส่งสินค้า/ข่าวสารใด ๆ (Emphasis on Speed of Delivery)

กระแสทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Trend)

- การเข้าใจ/มุมมองของแต่ละยุคสมัย (Generational Perceptions)
- ความใส่ใจในข้อเท็จจริงของจำนวนประชากร (Concern of Demographics)
- ความหลากหลายที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้าและพนักงาน (Increasingly Diverse Workforce)
- ความใส่ใจในเรื่องสิ่งแวดล้อม (Concern of the Environments)
- การขาดความเชื่อถือ/ความเคารพในสถาบัน (Lack of Faith in Institutions)
- เสรีภาพนิยม (Libertarianism)

กระแสทางธุรกิจและทางวัฒนธรรมเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารโดยตรงต่อลักษณะหรือรูปแบบของสถานที่ทำงาน (workplace) ที่มีความพลวัต [13] อธิบายได้ด้วยรูป 2

จากแผนภาพในรูป 2 จะเห็นว่า ความเป็นพลวัตของสถานที่ทำงาน (dynamic of workplace) นั้น อยู่ภายใต้การกระทำของแรงที่เกิดจากกระแสทางธุรกิจและทางวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการบริหารจัดการขององค์กร กลุ่มพนักงาน/แรงงาน และการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร โดยรูปแบบเหล่านี้ได้รับอิทธิพลหลักจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านตลาดหรือวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การเกิดแนวความคิดและสินค้ารูปแบบใหม่ ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับรูปแบบของการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปอย่างมากมายและรวดเร็ว

ขอบเขตและหน้าที่ของงานการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารจึงสามารถระบุขอบเขตในลักษณะของหน้าที่

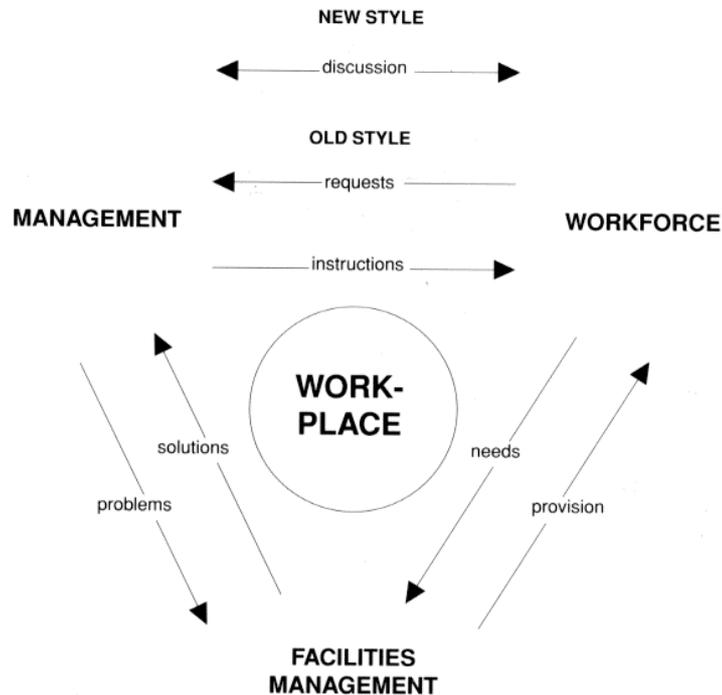
และความรับผิดชอบที่มีต่อองค์กรได้ 6 ประเภท [14] ดังนี้

1. การก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์และอาคาร/สถานที่ (Real Estate and Building Construction)

รับผิดชอบในการบริหารจัดการผลลัพธ์และผลิตผลของโครงการใด ๆ ให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารเกี่ยวข้องกับงานด้านการปรับปรุงทั้งอาคารเก่าและการก่อสร้างอาคารใหม่ ศึกษาเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียในการเลือกทำเลที่ตั้งขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการย้ายองค์กรไปสถานที่ใหม่หรือพิจารณาสถานที่เดิม เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงในการเป็นข้อมูลสำคัญต่อการตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ ยิ่งไปกว่านั้นผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารยังเกี่ยวพันกับงานลักษณะอื่นด้วย ตัวอย่างเช่น การเลือกที่ตั้ง (site selection) การประเมินสภาพการใช้งานอาคาร (building evaluation) รายละเอียดการใช้งานอาคาร (facility programming) การวางแผนการใช้พื้นที่ (space planning) การบริหารงานออกแบบ (managing design) สัญญา/กฎเกณฑ์ของการเช่าพื้นที่ (lease formulation) สัญญาอื่น ๆ (contracts) งานวิศวกรรม (engineering) ค่าใช้จ่ายตลอดอายุการใช้งานของของอุปกรณ์ต่าง ๆ (life cycle costing of equipment) เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคาร ต้องนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจดังกล่าว

2. งานดูแลอาคารและการใช้งานอาคาร (Building Maintenance and Operation)

สำหรับการจัดการภายหลังการเข้าใช้งานอาคารในส่วนของงานดูแลอาคารและการใช้งานระบบอาคาร ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีหน้าที่ในการตรวจสอบสภาพการใช้งานของสาธารณูปโภคต่างๆ ในอาคารอยู่เสมอ นอกจากจะเป็นการดูแลทุกงานระบบให้ทำงานได้อย่าง “ราบรื่น” และ “คุ้มค่า” แก่การลงทุนแล้ว ยังต้องคำนึงถึงผู้ใช้อาคารให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมด้วย ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารในงาน



รูป 2 แผนภาพแสดงความพลวัตของสถานที่ทำงาน (dynamic of workplace)

ที่มา: Raymond, S., & Cunliffe, R. (1997). *Tomorrow's office: Creating effective and human interiors*. London: E & FN Spon, 16.

ลักษณะดังกล่าว ควรมีทักษะความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยี อาคารเพื่อความสามารถในการเลือกสรร และรับรู้ถึงปัญหาของงานระบบอาคารได้

3. งานการวางแผนการใช้ทรัพยากรอาคาร (Facility Planning)

ในที่นี้ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารมิใช่เป็นผู้จัดการเรื่องการดูแลอาคารหรืองานบริการเท่านั้น แต่ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารต้องเสนอแผนงานการใช้ทรัพยากรอาคารต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำเข้าสู่การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในอนาคต

4. งานสำนักงานทั่วไป (General Office Service)

ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีหน้าที่บริหารจัดการงานสำนักงานในแต่ละวันให้ราบรื่น จัดทำรายงานประจำวัน/ประจำสัปดาห์ รวมทั้งรายงานประจำปี และเสนอต่อผู้

บริหารระดับสูงเพื่อประกอบการวิเคราะห์ในการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจต่อไป

5. งานบริหารจัดการองค์กรทั่วไป (Administrative Service)

ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีหน้าที่ในการสร้างทีมงานการบริหารและการกำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้สาธารณูปโภคของอาคารแก่ผู้ใช้อาคาร คลอบคลุมถึงการต่อ-รองการเข้าใช้หรือเข้าพื้นที่ การกำหนดกฎเกณฑ์/การทำสัญญาเช่า และการบริหารจัดการเพื่อความสัมพันธอันดีแก่ผู้-อยู่อาศัยในอาคาร เพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

6. งานวิเคราะห์และบริหารจัดการงบประมาณ (Budgeting and Analysis)

ปัจจัยสำคัญในการเกิดอาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นคือ ความต้องการใน

การลดรายจ่าย ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเพิ่มพูนรายได้หรือผลประโยชน์ให้มากที่สุดแก่องค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีทีมงานในการวิเคราะห์รายจ่ายตลอดอายุการใช้งานและงบประมาณรายปี เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้สาธารณูปโภคของอาคาร

กล่าวโดยสรุปคือ งานที่จะเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารนั้นมีขอบเขตที่กว้างขวาง แต่สามารถระบุลักษณะสำคัญของงานได้ 3 ลักษณะ คือ **การวางแผนกลยุทธ์ (strategic planning) การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (workplace transformation) (หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบของพื้นที่ในการทำงาน ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป) การดูแลรักษาขางระบบของอาคาร (building service maintenance)** จะเห็นได้ว่าการประกอบอาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารมีขอบเขตงานที่หลากหลายนั้น จะมีความแตกต่างไปตามลักษณะบทบาท/อำนาจในการตัดสินใจ ลักษณะองค์กร เป้าหมายขององค์กร ความซับซ้อนของเทคโนโลยีอาคาร จำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสาร และทำงานเป็นทีมได้ดีเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานในการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารนั้น “การสื่อสาร (communication)” ความสามารถในการ “การเสนอแผนงาน (presentation)” เป็นปัจจัยสำคัญหลักในการประกอบอาชีพเพื่อความสามารถในการเสนองานให้เป็นที่เชื่อถือของทีมงาน

แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารกับประเทศไทย

ที่กล่าวมาเป็นลักษณะการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในลักษณะการประกอบอาชีพ โดยอ้างอิงจากการปฏิบัติงานจริงและลักษณะของกระแสที่เกิดขึ้นในอเมริกาและยุโรป แต่สำหรับในประเทศไทยนั้น การประกอบวิชาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารยังไม่เป็นที่แพร่หลายและยังถูกจำกัดอยู่ในขอบเขตของงานดูแลอาคารและการ-

ใช้งานอาคาร (building maintenance and operation) โดยเฉพาะในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ องค์กรบริหารสินทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีการกำหนดสายงานชัดเจน ได้มีการกำหนดขอบข่ายงานการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพย์สิน (property management) เพื่อบริหารจัดการกับสาธารณูปโภคของอาคาร ซึ่งถือว่าการพัฒนาอาชีพในระยะเริ่มแรกในลักษณะที่ใกล้เคียงกับในต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่การบริหารจัดการโดยใช้หลักของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารนั้น ได้มีการนำหลักการมาปฏิบัติจริงในองค์กรขนาดใหญ่ที่ไม่ได้เป็นเพียงงานดูแลอาคารและการใช้งานอาคาร อย่างเช่น บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย ได้มีรูปแบบการบริการเชิงบูรณาการ (integrative service) บนหลักเกณฑ์และเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน ไม่ใช่เป็นเพียงรูปแบบ/ระบบการจัดการในเชิงสถานที่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยมีพื้นฐานอยู่บนความเป็นอยู่ที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นของพนักงาน ดังสะท้อนออกมาทั้งในรูปของนโยบายขององค์กรและการออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงาน (physical workplace)

สำหรับทางด้านการศึกษา นั้น ผู้สำเร็จการศึกษาด้าน facility management โดยตรงในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก ส่วนมากเป็นการปฏิบัติการทำงานโดยอาศัยประสบการณ์เป็นหลัก จึงเป็นโอกาสที่ดีที่องค์กรทางการศึกษาจะเป็นผู้เปิดหลักสูตรการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรในวิชาชีพนี้เข้าสู่สังคม พร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานจริงในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเป็นการวิจัยและเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อไปต่อการศึกษาสถาปัตยกรรม การศึกษาสาขาวิชาบริหารจัดการทรัพยากรในก้าวแรกนั้น ควรเริ่มมาจากการรับรู้ เข้าใจปัญหาที่แท้จริงขององค์กรในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เป็นไปในแนวทางศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนา การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงในแวดวงธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ควบคู่ไปกับรายงานวิจัยทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไข โดยทำยสุด

สามารถเสนอกิจกรรมต่าง ๆ ไปปฏิบัติงานจริงได้ ถึงแม้การบริหารจัดการทรัพยากรจะเป็นเพียงแค่การบริหารจัดการของทรัพยากรที่สนับสนุนธุรกิจหลักขององค์กร แต่ผลที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจหลักขององค์กร จนไม่สามารถจำกัดบทบาทเป็นเพียงการบริหารจัดการที่จัดการต่อสิ่งที่สนับสนุนองค์กรเพียงเท่านั้น (non-core business) สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรอาคารนั้น จึงสามารถพัฒนาการวิจัยให้แก่วงการวิชาการและองค์กรทางธุรกิจในแง่ของการเรียนรู้ปัญหา เสนอทางเลือก นำไปปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือ การประเมินผล จนท้ายสุดย้อนกลับมาสู่แนวทางการเรียนการสอนสถาปัตยกรรมและเสนอทฤษฎีใหม่ ที่มีผลต่อการออกแบบอาคารในอนาคตและเพื่อเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ของสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนสาขาวิชานี้ให้ได้แสดงศักยภาพของผลงานทางวิชาการอย่างเต็มที่สู่มวลชนได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในแง่ของความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสถานที่ทำงาน จะเป็นเช่นนี้ย้อนกลับไปกลับมาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางการศึกษาเพื่อพัฒนาอย่างแท้จริง ในการนี้จึงสังเกตเห็นความจำเป็นที่เร่งด่วนในการสร้างสรรค์บัณฑิตที่มีความสามารถในการประกอบอาชีพดังกล่าว ดังนั้น สถาบันการศึกษาทั้งหลายจึงน่าจะใช้โอกาสใหม่นี้สร้างหลักสูตรที่มีความหลากหลาย เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์อันผันผวน ซึ่งเท่ากับเป็นระบบ/กลไกของพลังความคิดและพลังการปฏิบัติการในการตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้นในการประกอบวิชาชีพทางสถาปัตยกรรม

จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในงานอาษา 41 เสริชย์ ไซติพานิช [15] ได้กล่าวถึงความเหมาะสมอย่างยิ่งของสถาปนิกในการทำงานการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร เพราะสถาปนิกนั้นประกอบไปด้วยองค์ความรู้รอบด้านที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ มีทักษะค่อนข้างกว้างและมีความสัมพันธ์ในการติดต่อกับลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามสถาปนิกก็ต้องพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านการจัดการ

และการทำงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้สรุปศักยภาพของสถาปนิกในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร ดังนี้

- สถาปนิกเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านเกี่ยวกับองค์ประกอบของอาคารสถานที่
- สถาปนิกเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจวิธีการทำงานของอาคาร การควบคุมอาคารและการใช้งานอาคารได้เป็นอย่างดี
- สถาปนิกสามารถใช้ความรู้ทางสถาปัตยกรรมในการออกแบบระบบการจัดการระบบการทำงาน วิธีการ และการตัดสินใจ ที่เกี่ยวกับการบริการสนับสนุนต่าง ๆ (supporting service) ที่เกิดขึ้นอยู่ภายในอาคารเพื่อให้การบริการเหล่านั้นช่วยให้อาคารสถานที่สามารถตอบรับกับการดำเนินธุรกิจ และความต้องการของผู้ใช้อาคารได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficient and effective)

การทำงานของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารซึ่งมีลักษณะพลวัต (dynamic) ต้องการผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์อย่างสถาปนิก เข้ามาทำงานโดยวิธีการแก้ปัญหาในแบบหลายมิติและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการลงทุนเป็นจำนวนเงินเสมอไป

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว สถาปนิกยังเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งตรงตามเป้าหมายหลักของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารเพื่อทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ในการนี้ วิมลสิทธิ์ หรยวงกูร ได้ทำการศึกษาลึกซึ้งซึ่งถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ว่า “สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีคุณสมบัติในการส่งเสริมให้มนุษย์มีความสัมพันธ์หรือการกระทำระหว่างกันมากหรือน้อย สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

กับการกระทำระหว่างกัน เกิดจากความจำเป็นที่มนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์กันทางสังคม มนุษย์มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในแง่ที่ว่าสภาพแวดล้อมส่งเสริมหรือขัดขวางการกระทำระหว่างกัน” [16] และยังได้กล่าวเพิ่มเติมในการออกแบบและวางแผนกับกระบวนการทางพฤติกรรมไว้ว่า “พฤติกรรมมนุษย์ย่อมเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมกายภาพมีส่วนในการส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น งานออกแบบและวางแผนซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จึงเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้” [17] นับเป็นข้อบ่งชี้ที่เด่นชัดว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือการประกอบกิจกรรมใด ๆ ของมนุษย์ นำมาซึ่งความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจในอนาคต

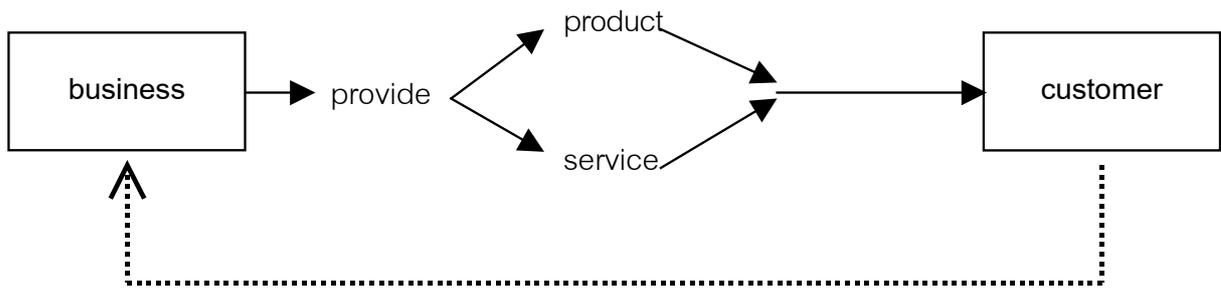
5. สถานที่/พื้นที่ในอนาคต: จุดเปลี่ยนของแนวคิดการจัดการทรัพยากรอาคาร

เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางธุรกิจ จนดูเหมือนว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้บางองค์กรตื่นตระหนกกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้น ผ่านเข้ามาในรูปแบบของระบบ/กลไก และแนวความคิดขององค์กร แต่อิวาน ทูร์เอเนฟ (Ivan Turgenev) [18] ได้กล่าวถึงระบบ (system) ไว้ที่น่าสนใจว่า “**Systems are only dare to those who cannot take the whole truth into their hands and who want to catch it by tail. A system is like the tail of truth, but truth is like a lizard. It will leave its tail in your hand and then escape you. It knows that within a very short time it will grow another.**” ทูร์เอเนฟ เห็นว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่เห็นความจำเป็นในการไล่ตามให้ทันกับเทคโนโลยีล่าสุดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นข้อคิดที่น่าสนใจในลักษณะของการจัดการโดยเฉพาะกับผู้จัดการทรัพยากรอาคาร ในการที่จะมี

ความสามารถในการจัดการภายใต้แรงผลักดันของความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ พัฒนาการของเทคโนโลยีในสถานที่ทำงานนั้นเป็นไปได้ 2 รูปแบบ [19] กล่าวคือ เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย (Advanced Manufacturing Technology: AMT) เป็นพัฒนาการของอุปกรณ์ใด ๆ ที่มีต่อการผลิต และเทคโนโลยีสำนักงาน (office technology) เป็นพัฒนาการของเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บ การแสดงผลงาน และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีกับองค์กรจึงจำเป็นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่โครงสร้างหลักขององค์กร อันส่งผลต่อลักษณะทางสังคมและจิตวิทยาของมนุษย์ เช่น การแสวงหาอัตลักษณ์ การสื่อสารระหว่างบุคคล เหล่านี้ต้องนำมาคำนึงเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่มีเทคโนโลยีใหม่

กระแสของการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน มีแนวโน้มของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมมากขึ้น ดังนั้น ในการประกอบธุรกิจที่ได้นอกจากความสำเร็จพื้นฐานในเชิงกำไรแล้ว “กระแสของความใส่ใจในตัวพนักงานในองค์กรและความพึงพอใจของลูกค้าได้กลายมาเป็นพื้นฐานความสำเร็จในระดับต่อมา” การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางธุรกิจ [20] มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้

- ในช่วง ค.ศ.1970 มุ่งเน้นการผลิตโดยใช้แรงงานมนุษย์ (labor-intensive manufacturing)
- ในช่วง ค.ศ.1980 กระแสของการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการทางอุตสาหกรรม (value-added industries)
- ในช่วง ค.ศ.1990 จนถึงปัจจุบัน การประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความรู้และความชำนาญ (knowledge-intensive business) จน มา สู่ กระแสของเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปลายทศวรรษ ซึ่งในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนมาเป็น กระแสของ “เทคโนโลยีชีวภาพ (biotechnology)”



รูป 3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า

การปรับเปลี่ยนเหล่านี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของบุคคลในองค์กรใน 2 ปัจจัยหลัก คือ ความต้องการสินทรัพย์ทางกายภาพ (physical property) และแนวคิดพื้นฐานของการผลิตสินทรัพย์เอง (fundamental concept of property)

แนวทางในการประกอบวิชาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในกระแสสังคมปัจจุบันที่ถูกผลักดันออกมาในพลังทางความคิดและพลังการปฏิบัติการ ซึ่งไม่ว่าจะเป็น การพยายามไล่ตามเทคโนโลยีทันสมัยที่สุด การพยายามปรับลักษณะองค์กรในขณะที่ยังก้าวหน้าทางเทคโนโลยี/ข้อมูล มีการพัฒนาไปข้างหน้าตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนรูปแบบของการทำธุรกิจ (business transformation) นั้นไม่ใช่สิ่งใหม่ เพียงแต่อาศัยด้วยลักษณะพลวัต/ซับซ้อนของโลกในปัจจุบัน ดูจะเป็นการเร่งการปรับเปลี่ยนนั้นให้เกิดรวดเร็ว/เร่งด่วนขึ้น เมื่อพิจารณาการประกอบธุรกิจพื้นฐานจากรูป 3

จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลตรงมายังแนวทางการประกอบธุรกิจ ซึ่งจากอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนั้น เงื่อนไขสำคัญในการประกอบธุรกิจ คือ ลูกค้า (customers) และการแข่งขัน (competition) ที่ส่งผลให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลง โดยลักษณะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างตรงไปตรงมาเป็นกระแสของรูปแบบ/แนวทาง (how to) อย่างเช่น จะทำอย่างไรให้มี

ลูกค้ามากขึ้น จะทำอย่างไรให้สามารถชนะคู่แข่งขั้นได้ เป็นต้น แต่ในปัจจุบันและแนวทางในอนาคตนั้น มีแรง (force) อื่น ๆ เข้ามาพิจารณาร่วมในเงื่อนไขสำคัญ ทำให้เงื่อนไขด้านเทคโนโลยี แรงผลักดัน (force) ด้านลูกค้าและคู่แข่งมีความซับซ้อนมากขึ้น กล่าวอย่างสรุปคือ

- คู่แข่ง (competitor) ไม่ใช่เป็นเพียงองค์กรที่อยู่ในละแวกหรือทำเลนั้น ๆ เท่านั้น แต่หมายถึงองค์กรที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วกว่าและแม่นยำที่สุดในพื้นที่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (cyber space) ซึ่งเป็นพื้นที่เชิงนามธรรมแบบหนึ่ง
- ลูกค้า (customer) สามารถรับรู้ข้อมูล/ข่าวสารได้มากขึ้น ไม่มีขอบเขตของเรื่องพื้นที่และเวลาทำให้เกิดความต้องการพื้นที่ในการทำงานทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรมนั้น ก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไป

กระแสการทำงานในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านรูปแบบไปดังกล่าว “workplace” ไม่ได้เป็นเพียง place ในเชิงสถานที่เท่านั้น แต่เป็นในเชิงของพื้นที่ใด ๆ หรือ “workspace” ที่รองรับระบบ/กลไกหรือรูปแบบการบริการอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนลักษณะการทำงานให้เหมาะสมแก่แต่ละบุคคลหรือที่ทำงานในพื้นที่นั้น ๆ ทำให้ลักษณะการบริหารจัดการเปลี่ยนรูปแบบจาก “การจัดการสภาพแวดล้อมกายภาพในเชิงสถานที่” เป็นรูปแบบ “การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลิตผล”

กล่าวโดยสรุปคือ “สถานที่ทำงาน” หรือ “workplace” ได้เปลี่ยนรูปคืบมาเป็น “งาน” หรือ “work” + “สถานที่” หรือ “place” ไร้ขอบเขตทางพื้นที่และเวลา เป็น “พื้นที่การทำงาน” ในสภาพแวดล้อมในอนาคต ทำให้การปฏิบัติวิชาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอัตรานั้นต้องมีการเปลี่ยนแปลง/แปรรูปในลักษณะที่เป็นบริการ (service) หนึ่ง เพื่อตอบรับกับรูปแบบงานที่เปลี่ยนแปลงไป

6. บทสรุป

ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (facility manager) นั้น เป็นผู้บริหารจัดการความซับซ้อนอันเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานขององค์กรเช่นเดียวกับผู้บริหารจัดการโครงการทั่วไป แต่ผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารยังมีเงื่อนไขสำคัญของความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์/พนักงานในอาคารนั้น ๆ ในการบริหารจัดการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับแนวทางการทำงานในอนาคตที่ได้กล่าวมาแล้ว ความขัดแย้งหรือลักษณะที่สวนทางกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและสภาพการทำงาน ไม่ว่าจะมีความขัดแย้งระหว่างภาพลักษณ์ขององค์กร (image) ที่ต้องการความมั่นคงและความไม่วุ่นวายอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานในแต่ละช่วงเวลาการทำงานกับความต้องการการทำงานเป็นทีมโดยใช้ระบบสารสนเทศในการสื่อสาร (virtual team) ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของมนุษย์กับความต้องการทางด้านเทคโนโลยีอาคาร หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปรับเปลี่ยนพื้นที่ทำงาน เหล่านี้ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงานของหลายอาชีพรวมทั้งผู้บริหารจัดการทรัพยากรอาคารด้วย จะเห็นได้ว่ากระแสของโครงสร้างการทำงานขององค์กรในปัจจุบันนั้น มีแนวโน้มที่จะเป็นโครงสร้างองค์กรแนวราบมากขึ้น โดยมีจำนวนผู้จัดการระดับกลางลดลง พนักงานส่วนมากจะมีหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้น โดยที่พนักงานแต่ละคนนั้นจะมีความชำนาญ

และประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ในขณะที่ต้องรองรับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ด้วยลักษณะเหล่านี้ ทำให้การประกอบอาชีพจะมีความซับซ้อนมากขึ้นและงานจะถูกกระจายออกเป็นส่วนย่อย ๆ มีความจำเจลดลง มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น ผลที่ตามมาคือ การเร่งพัฒนาตัวบุคลากรเพื่อให้มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

ด้วยการเปลี่ยนแปลงบริบทต่าง ๆ ที่รวดเร็วและการพยายามหาทางเลือกให้กับสถานที่/สำนักงานในปัจจุบัน เหล่านี้ล้วนท้าทายแนวทางการประกอบวิชาชีพการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารในอนาคตอันใกล้ ดังนั้นการพยายามหาทางเลือกของสภาพแวดล้อมการทำงานนี้คงไม่เพียงเป็นการแสวงหาเทคโนโลยีสมัยใหม่ การออกแบบอาคาร/สถานที่เท่านั้น แต่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รากฐานของจิตใจและทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อแนวทางการทำงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงต่อ “ความเชื่อ” “สมรรถนะ” และ “คุณค่า” ที่มีต่อการทำงาน ด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ทั้งผู้บริหารจัดการและพนักงาน/ลูกจ้างมีความจำเป็นในการปรับฐานความเข้าใจในเรื่องความรับผิดชอบ โดยที่ผู้บริหารหรือองค์กรมีหน้าที่ในการจัดการทั้งเรื่องสถานที่ทำงาน/พื้นที่ทำงานและเทคโนโลยีเพื่อสนองต่อความต้องการของการประกอบธุรกิจ และดึงดูดความสนใจรวมทั้งรักษาพนักงาน/ลูกจ้างขององค์กรไว้ได้ โดยพนักงาน/ลูกจ้างนั้นจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อ “สมรรถนะ” ในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะสร้างสรรค์ทางเลือกของสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตนต้องการให้เหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ในการทำงาน ดังนั้น แนวคิดของการบริหารยุคใหม่ คือ ความสนใจและรับผิดชอบต่อการบริหาร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ขององค์กรทั้งจากภายในและภายนอก และไม่ว่าจะอยู่ภายใต้การควบคุมหรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรก็ตาม

รายการอ้างอิง (References)

- [1] สุชีลา ตันชัยนันท์. ข้อคิดต่อยุทธศาสตร์แก่วิกฤตชาติ. ทูนนิยมฟองสบู่: ปรัชญาและทางออก. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 69.
- [2] พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2539). การศึกษาเพื่ออารยธรรมที่ยั่งยืน พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม, 3.
- [3] ยุค ศรีอาริยะ. (2544). มายาโลกาภิวัตน์: สงครามเศรษฐกิจยุคไร้พรมแดน พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 164-166.
- [4] Jackson, J. (2000). Value-added service. Evolution. No.4/2000, 4-6.
- [5] ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. (2544). การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สยามพริ้นท์ แอนด์ แพ็ค จำกัด.
- [6] ไชยรัตน์ เจริญสินโอฟาร. (2542). วาทกรรมการพัฒนา: อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกสิทธิ์ และความเป็นอื่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิภาษา, 162.
- [7] Lehrer, D. (2000). Sustainable design. Facility design and management handbook (11.1, 11.3). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [8] Lehrer, D. (2000), 11.2.
- [9] เสริชย์ โชติพานิช. (2544). เอกสารประกอบการสอนวิชา 2506665 การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 1.
- [10] <http://www10.ewebcity.com/busakorn/tifma/study/fm.pdf>, 1-3.
- [11] Cotts, D. G. (1999). The facility management handbook. New York: Amacom, 7-8.
- [12] Cotts, D. G. (1999), 8-9.
- [13] Raymond, S., & Cunliffe, R. (1997). Tomorrow's office: Creating effective and humane interior. London: E & FN Spon, 16-17.
- [14] <http://www10.ewebcity.com/busakorn/tifma/study/fm.pdf>, 8-10.
- [15] เสริชย์ โชติพานิช. (2541). การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร. อาษา ฉบับที่ 3, 50-60.
- [16] วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 22.
- [17] วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541), 26.
- [18] Lam, A. K. (2000). Business transformation and facility management. Facility design and management handbook (4.1). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [19] Arnold, J., Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1998). Work psychology: Understanding human behavior in the workplace (3rd ed.). London: Pitman Publishing, 466-477.
- [20] http://www.cushwakeasia.com/news/corp_news_release/sg20010925.pdf

ที่มาของรูป (Figure Credits)

- รูป 1 ดัดแปลงจากภาพประกอบใน <http://welcome.to/tifma>
- รูป 2 จากภาพประกอบใน Raymond, S., & Cunliffe, R. (1997). Tomorrow's office: Creating effective and human interiors. London: E & FN Spon, 16.