

แนวคิดการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน
ในสถานที่จัดงานไมซ์ ที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน
และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

**Conceptual Sustainable Facility Management in
MICE Venue Influencing Competitive Advantage and
Firm Performance**

วัชรกร มยุรี และ เกียรติรี เจริญวิศาล

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

สถานที่จัดงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (ไมซ์) นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมของอุตสาหกรรมเนื่องจากผู้ใช้บริการต้องเลือกสถานที่จัดงาน เพื่อรองรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมหรือสัมมนาวิชาการ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดงานนิทรรศการ เป็นต้น การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในประเด็นการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนนั้นมีเพียงจำนวนน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอในมุมมองของสถานที่จัดงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (ไมซ์) ดังนั้น บทความวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ นำเสนอแนวคิดและผลลัพธ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนและได้แก่ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยศึกษาผ่านการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ตำรา งานวิจัย บทความวิชาการ เป็นต้น และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนให้เป็นรูปธรรมสำหรับอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ การจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ไมซ์

Abstract

MICE Venue is part of the most important factor in MICE tourism industry as customers are looking for the venues that suit with their needs and able to support any kinds of MICE's activities such as meetings, conferences, incentives and exhibitions. From previous study, a sustainable facilities management is still limited, especially in MICE industry. Therefore, this article was aimed to present about a sustainable facilities management and its results which refer to a competitive advantage and firm performance through related literatures review such as textbooks, researches and articles. Lastly, writer export this article would have contributed a better understanding and could be applied in Thailand's MICE industry in order to create a new empirical facilities management model in consequence.

Keyword: Sustainable Facilities Management, Competitive Advantage, Firm Performance, MICE

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากผลการรายงานด้านการท่องเที่ยวของ World Tourism Organization อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ถือเป็นภาคธุรกิจสำคัญที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของหลายประเทศ โดยเฉพาะภูมิภาคที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมามากที่สุด คือ เอเชียแปซิฟิก และคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเติบโตขึ้นอีกในอนาคต (UNWTO, 2016) ทั้งนี้ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและช่วยรักษาเสถียรภาพของประเทศ

จากการวางแผนสนับสนุนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของไทยในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism, Health Tourism) การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Senior Tourism) หรือการท่องเที่ยวสีเขียว (Green Tourism) ยังให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE:ไมซ์) ซึ่งประกอบด้วยการจัดการประชุม (Meetings) การนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การสัมมนาวิชาการ (Conventions) และการจัดนิทรรศการ (Exhibition) โดยมุ่งเน้นยกระดับประเทศไทยสู่การเป็นตลาดให้บริการไมซ์ที่มีคุณภาพของทวีปเอเชีย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558; เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552; สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), ม.ป.ป.) อีกทั้งยังมีสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (TCEB) เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนายุทธศาสตร์ชาติไมซ์ 20 ปี จึงตั้งเป้าหมายให้อุตสาหกรรมไมซ์เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กระจายความเจริญ และสร้างรายได้สู่ทุกภูมิภาคอย่างยั่งยืน โดยมีปัจจัยสำคัญในการจัดกิจกรรมดังกล่าว คือ สถานที่สำหรับจัดงานไมซ์ (Venues) ซึ่งในประเทศไทยมี

ทั้งสิ้น 973 แห่งทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 20 เมษายน 2560) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2560) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศแรกในทวีปเอเชียที่สนับสนุนการจัดงานสีเขียวในอุตสาหกรรมไม้และใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมการตลาด ทั้งยังช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางสู่ความยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2559)

ประเด็นเรื่องความยั่งยืนได้ถูกกล่าวถึงมานานกว่า 30 ปี เพราะมีผลกระทบต่อธุรกิจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่หน่วยธุรกิจและองค์กรสหประชาชาติมุ่งเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบไปด้วย 3 มิติ (Triple Bottom Lines) ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม และตัวเลขทางเศรษฐกิจของแต่ละธุรกิจ หากจำแนกแต่ละด้านของทั้ง 3 มิติ มีงานวิจัยอีกหลายเรื่องรายงานให้เห็นว่าสามารถทำให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กร (Assaf, Josiassen, & Cvelbar, 2012; United Nations, 2005) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นหนึ่งเป้าหมายที่หลายธุรกิจต้องการให้เกิดขึ้น ทั่วโลกสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดจากกระบวนการหรือรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพขององค์กร ตั้งแต่ปี 1990 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการที่มีคุณภาพและความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นได้ถูกนำเสนอว่าทั้งสองกลไกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน (Easton & Jarrell, 1998; Molina-Azorín, Tari, Pereira-Moliner, López-Gamero, & Pertusa-Ortega, 2015) และถ้าหากธุรกิจมีรูปแบบการจัดการที่ยั่งยืนได้ก่อนจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย (Assaf et al., 2012)

การจัดการทรัพยากรทางกายภาพ (Facility Management) เป็นวิทยาการที่ถูกคิดขึ้นในช่วงกลางทศวรรษที่ 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากการขยายตัวของสังคมเมืองและความต้องการใช้พื้นที่เพิ่มมากขึ้นจากระบบการขนส่งที่ดี ทำให้ปริมาณของอาคารและชุมชนเมืองขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ (วิจิตรบุษบา มารมย์, 2002) ประเด็นสำคัญที่ส่งผลตามมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 คือ การจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนย่อมส่งผลกระทบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างผลประโยชน์ และประสิทธิผลให้องค์กร ส่งผลให้เกิดความสามารถในการลดต้นทุน รวมถึงทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นด้านการจัดการที่สูงขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นยังนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและสนับสนุนโอกาสทางการแข่งขันให้กับองค์กร (Alexander, 1994; Musgrave & Koukiasa, 2011) นอกจากนี้ การจัดการทรัพยากรทางกายภาพที่ประสบความสำเร็จจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้นขององค์กร เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยลดต้นทุน และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว (Musgrave & Koukiasa, 2011; Patanapiradej, 2006) อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษา ว่าการลงทุนในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ อาจถือเป็นอุปสรรคมากกว่าที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร (Fenwick, 2007; Musgrave & Koukiasa, 2011; Searcy, 2009)

จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ประเด็นการศึกษารูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนในสถานที่จัดงานไม่ซ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศไทย ยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากอุตสาหกรรมไม่ซ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ (ตติยาพร รุมนิรัตน์ และ พรพิชญ รุหมศิวะพัลลภ, 2015) รูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาจมีรูปแบบที่แตกต่างออกไป

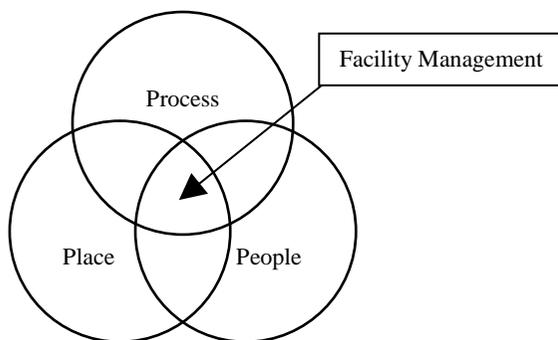
วัตถุประสงค์

บทความนี้ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์ จะนำเสนอแนวคิดที่สำคัญของรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนในสถานที่จัดงานไม่ซ์ ผลลัพธ์ต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ และการศึกษาเชิงประจักษ์ต่อไปในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการทรัพยากรทางกายภาพ (Facility Management)

ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1870-1920 จำนวนประชากรในประเทศสหรัฐอเมริกา มีปริมาณเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า และความต้องการใช้พื้นที่เพิ่มขึ้นถึง 5 เท่าจากเดิม ส่งผลให้เกิดการก่อสร้างตึกขนาดใหญ่และชุมชนเมืองเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม ทำให้เกิดความต้องการพื้นที่ในการดำเนินธุรกิจและเพื่อรองรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดการบูรณาการศาสตร์ด้านการจัดการอาคารสถานที่ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณูปโภคของอาคาร เพิ่มความสามารถในการใช้งานได้ของระบบสาธารณูปโภคของอาคาร จึงส่งผลให้เกิดสาขาวิชาชีพการบริหารจัดการอาคาร (building management) (วิจิตรบุษบา มารมย์, 2002)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพ
ที่มา: เสรีชัย โชติพานิช (2553)

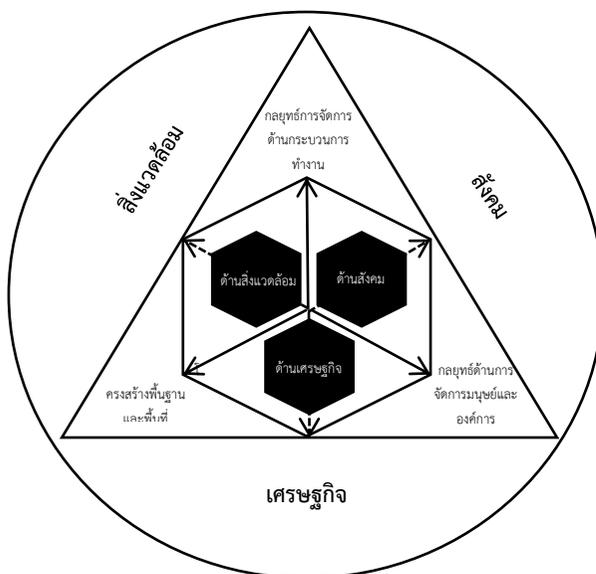
นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการให้ความหมายของการจัดการทางทรัพยากรทางกายภาพว่า หมายถึง การประสานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดการวางแผน ออกแบบระบบ รวมไปถึงอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร (Becker, 1990) ซึ่งองค์ประกอบหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ (1) กระบวนการทำงาน (Process) คือ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานที่จัดงาน การตอบสนองขององค์กรต่อลูกค้าที่มาจัดกิจกรรม (2) มนุษย์ (People) คือ การให้บริการและการทำงานของผู้นคนภายในอาคาร และ (3) อาคารสถานที่ (Place) คือ การตอบสนองและการรองรับของอาคารต่อการจัดกิจกรรมและการทำงานและการให้บริการ (Becker, 1990; ธงชัย ทองมา และธีระวัฒน์ จันทิก, 2016; เสรีชัย โชติพานิช, 2541, 2553) ดังในภาพที่ 1

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

จากผลกระทบด้านพลังงานและการเปลี่ยนแปลงของโลกจากการใช้พลังงานของอาคาร ทำให้เกิดความท้าทายจากสังคมในการพัฒนาความยั่งยืนและโลกสีเขียวมากยิ่งขึ้น สำหรับประเด็นด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ถือเป็นหนึ่งแนวทางที่จะช่วยให้เกิดความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ (Junnila, 2004; Junnila & Horvath, 2003; Junnila, Horvath, & Guggemos, 2006) ส่งผลให้เกิดการบูรณาการ ที่เรียกว่า “การจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน” (Sustainable facilities management: SFM)

ด้านรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน มีนักวิชาการได้เสนอว่าประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ด้านจากแนวคิดความยั่งยืน ได้แก่ (1) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Sustainable) (2) ความยั่งยืนด้านสังคม (Social Sustainable) และ (3) ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ (Economic Sustainable) (Hansmann, Mieg, & Frischknecht, 2012) ผนวกรวมกับรูปแบบกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพขององค์การ ดังการนำเสนอของ Junghans (2011) ได้อธิบายว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) การจัดการด้านกระบวนการทำงาน (Primary Processes) ประกอบด้วย ขนาดขององค์การ จุดมุ่งหมายของการดำเนินธุรกิจ และหมวดของธุรกิจที่องค์กรทำ (2) ด้านการจัดการมนุษย์และองค์การ (Organization & People) ซึ่งเป็นตัวช่วยในการสนับสนุนการทำงานหลักขององค์การ ประกอบด้วย ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพของพนักงาน การให้บริการทั้งส่วนของลูกค้าและพนักงาน (3) ด้านการจัดการพื้นที่และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure & Space) เป็นส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของสถานที่ในการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะดวกของผู้ที่มาติดต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน การรองรับทางเทคนิคของแต่ละสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ (Collins & Junghans, 2015; Junghans, 2011)

จากที่กล่าวมาข้างต้นได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของแนวคิดรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพใน (ภาพที่ 2) นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Musgrave & Koukiasa, (2011) พบว่ารูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนในสถานที่จัดงานกิจกรรมพิเศษ (Event) ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ (1) การออกแบบสถานที่จัดงานอย่างยั่งยืน เพื่อให้การบริหารจัดการอาคารนั้นเกิดความยั่งยืนได้มากกว่าการใช้สิ่งปลูกสร้างโดยไม่คำนึงถึงความยั่งยืนตั้งแต่แรกเริ่ม รูปแบบของอาคารยังเป็นสิ่งสำคัญต่อการช่วยลดใช้ทรัพยากร และสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (2) การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพิจารณาจากผลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) โดยยังคงสามารถให้ความสะดวกสบายภายในอาคาร และ (3) มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปัจจัยเป้าหมายการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนต้องมีส่วนช่วยทำให้เกิดผลตอบแทนทางเศรษฐกิจในท้องถิ่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 2 องค์ประกอบแนวคิดรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน
ที่มา: Junghans (2011)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสามารถสรุปแนวคิดรูปแบบการจัดการทรัพยากรกายภาพอย่างยั่งยืนในสถานที่จัดงานไม่ว่า หมายถึง การจัดการกระบวนการทำงาน มนุษย์ และอาคารสถานที่ร่วมกัน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ จุดมุ่งหมายของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน มี 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม คือ การลดการใช้ทรัพยากร การใช้วัสดุรีไซเคิลมาปรับปรุงอาคาร การใช้ซ้ำกับวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ การลดการใช้พลังงานและใช้พลังงานทดแทน การลดพื้นที่ก่อสร้างและการปิดผนึกหน้าดิน การป้องกันและบำรุงรักษาอาคาร การป้องกันการใช้วัสดุเครื่องมือที่เกิดการปล่อยสารพิษมากเกินไป และการใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนประเด็นด้านสังคม คือ การมีพื้นที่เพียงพอต่อการทำงานและการดำรงชีวิต การทำตามข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงานทั้งของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และประเด็นด้านเศรษฐกิจ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการใช้งานพื้นที่อาคารสูงสุด การเพิ่มประสิทธิภาพของวงจรต้นทุน การสร้างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจของคนในท้องถิ่น และการใช้วิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Collins & Junghans, 2015; Junghans, 2011; Musgrave & Koukiasa, 2011)

ผลลัพธ์จากการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย มุมมองฐานทรัพยากร (resource based view : RBV) การบูรณาการฐานทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนนั้น มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) สิ่งที่มีคุณค่า (valuable) (2) หายาก (rare) (3) ยากแก่การนำมาทดแทน (difficult to substitute) และ (4) ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ (difficult to imitate) ทรัพยากรของธุรกิจสามารถอยู่ในรูปของทรัพยากรที่จับต้องได้และ/หรือจับต้องไม่ได้ (Barney, 1991; Barney, Wright, & Ketchen Jr, 2001; Porter & Millar, 1985) นอกจากนี้หากต้องการสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน อันมีผลมาจากการบริหารจัดการทรัพยากรของธุรกิจอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งในกระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการตัดสินใจ และการได้รับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกิจการ คือ การให้คุณค่าต่อทรัพยากรขององค์กรจากระดับพื้นฐาน ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์จากฐานทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่และใช้ประโยชน์สูงสุด (Bourne & Jenkins, 2013; Özçelik, Aybas, & Uyargil, 2016; Voss, Cable, & Voss, 2000) ดังนั้น การจัดการทรัพยากรทางกายภาพถือเป็นความสามารถและทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร (McLennan, 2000) ที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (Firm Performance)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Firm Performance) จากแนวคิด Balance Scorecard ซึ่งอ้างอิงจากนักวิชาการว่าเป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ (1) ด้านการเงิน คือ การเติบโตของยอดขาย การเติบโตทางการเงินขององค์กร ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (2) ด้านลูกค้า คือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรจากลูกค้า การผสมผสานที่เป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าเสนอ และความพึงพอใจของลูกค้า (3) ด้านการบริหารจัดการภายใน คือ การบรรลุผลการปฏิบัติงาน และ (4) ด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ คือ ประเมินนวัตกรรมจากการผลิตและกระบวนการขององค์กร และความสามารถในการทำงานของพนักงาน (Kaplan & Norton, 1996, 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรมีผู้ศึกษา ดังนี้ Amaratunga, Kulatunga, Liyanage, Hui, & Zheng (2010) ศึกษาการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ด้านการให้บริการและด้านบริหารจัดการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยด้านการให้บริการ คือ การให้บริการของพนักงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยและพนักงานทำความสะอาด ส่วนด้านการบริหาร คือ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก บริหารจัดการพื้นที่โดยรวมของสถานที่

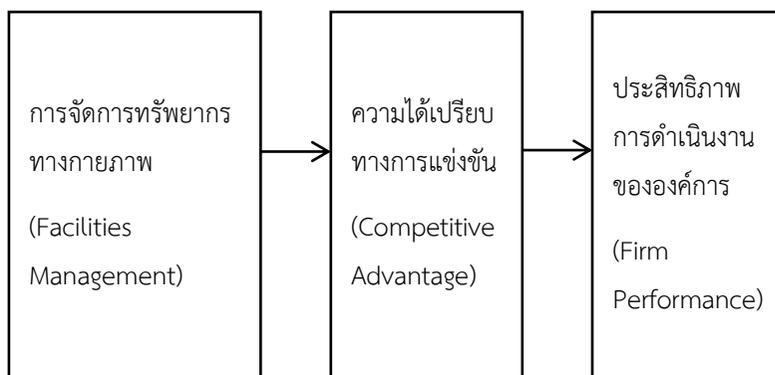
Chotipanich (2004) ศึกษากลยุทธ์การจัดการทรัพยากรทางกายภาพประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณค่าของหน่วยธุรกิจ การมุ่งเน้นสถานที่ทำงาน การมุ่งเน้นประสิทธิภาพของทรัพยากรกายภาพ และการมุ่งเน้นด้านต้นทุน ส่วนผลของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพเป็นเครื่องสะท้อนการดำเนินแผนธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

Drion, Melissen, and Wood (2012) ศึกษาผลของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพช่วยเพิ่ม ความปลอดภัยและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และการจัดการทรัพยากรทางกายภาพยังช่วยให้ผลการดำเนินธุรกิจดีขึ้นมากกว่าจะทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กร

Perera et al. (2016) ศึกษาการจัดการทรัพยากรทางกายภาพในระดับปฏิบัติการ สามารถนำไปสู่การลดต้นทุน และช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ทั้งยังส่งผลกระทบต่อภาระงานเชิงบวกต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ

Saeidi, Sofian, Saeidi, Saeidi, and Saeidi (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ของความยั่งยืนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจ โดยมีความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงขององค์กร และความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลจากการศึกษาพบว่าความยั่งยืนนั้นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีตัวแปร ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลตามลำดับ

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรทางกายภาพส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นตัวแปรส่งผ่าน เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย (Conceptual Framework) ได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดการจัดการทรัพยากรทางกายภาพส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นตัวแปรส่งผ่าน

อภิปรายผล

แนวคิดเรื่องการจัดการทรัพยากรทางกายภาพเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจขึ้นเป็นอย่างมากในแวดวงวิชาการต่างประเทศ และเป็นหนึ่งในแนวคิดด้านการจัดการที่มีคุณค่าต่อการบริหารจัดการเพื่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการเจริญเติบโตของธุรกิจ ดังนั้น รูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการทั้ง 3 มิติเข้าด้วยกัน ได้แก่ **การจัดการด้านกระบวนการทำงาน (Primary Processes)** โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริหารจัดการ วิธีการทำงานภายในอาคารสถานที่ที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืน ในด้านการดำเนินงานและกระบวนการบริหารจัดการ **ด้านการจัดการมนุษย์และองค์กร (Organization & People)** เป็นตัวช่วยสนับสนุนการทำงานหลักขององค์กร มุ่งเน้นความสุขและความปลอดภัยของผู้ที่ทำงานและผู้ที่มามีส่วนร่วมในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกอาคารสถานที่ และ **ด้านการจัดการพื้นที่และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure & Space)** คือส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของสถานที่ในการอำนวยความสะดวก ทั้งภายในและภายนอก เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือบุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานและใช้บริการอาคารสถานที่ นอกจากนี้ การบูรณาการการจัดการทรัพยากรทางกายภาพกับความยั่งยืน ยังเป็นแนวทางที่นำไปสู่การป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การจ้างงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน แล้วยังช่วยรักษาระดับตัวเลขทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ถือได้ว่าเป็นการประสบความสำเร็จใน 3 มิติหลักของความยั่งยืน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

ประโยชน์ทางทฤษฎี

ประโยชน์ทางทฤษฎี คือ แนวคิดรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ในทางทฤษฎีที่จะทำให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจ อีกทั้งนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์เพื่อศึกษาเป็นรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนในเชิงประจักษ์ และเป็นที่ยืนยันทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า

ประโยชน์เชิงการจัดการ

สถานประกอบการและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ในเชิงนโยบายการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม บทความนี้ได้ชี้แนะประเด็นทางการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ เพื่อนำไปสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ประกอบการเห็นตัวแปรรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทย การสร้างความได้เปรียบทางการ ความคุ้มค่า และโอกาสที่ได้จากการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืน ในด้านผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจทั้งขององค์กร และของชาติในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

เนื่องจากบทความนี้เป็นเพียงการนำเสนอแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมผ่านเอกสารงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น ในอนาคตหากต้องการศึกษาเชิงประจักษ์ ผู้เขียนขอเสนอรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) หรือการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เข้าด้วยกัน ซึ่งควรแบ่งกระบวนการศึกษาวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยเริ่มจากการศึกษารูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ของธุรกิจในประเทศไทยเพื่อตอบวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย จากปรัชญาวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนของแต่ละธุรกิจในประเทศไทย จากนั้นใช้วิธีศึกษาตามปรัชญาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Study) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดของผลลัพธ์ของรูปแบบการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง

(Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ประชากรสำหรับการวิจัย ผู้เขียนเลือกอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ของไทย เนื่องจากสถานที่จัดงาน (Venues) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการดำเนินธุรกิจไมซ์ และเติบโตเป็นอย่างมากในประเทศไทย นอกจากนี้ ยังเป็นการเตรียมความพร้อมประเทศไทยก้าวสู่แหล่งที่หมายทางการจัดงานไมซ์ (Thailand MICE Destination) ตามนโยบายของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ดังนั้น หากมีการศึกษาเชิงประจักษ์คาดว่าจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมไมซ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2560 จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- เกดศิริ เจริญวิศาล. (2552). รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- ตติยาพร รุมนิรัตน์และพรพิชญ์ พรหมศิวัชพัลลภ. (2558). ทบทวนปัจจัยและบทบาทของภาวะวิกฤติทางการเมืองที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 32 (มกราคม-มิถุนายน 2558), 145-169.
- ธงชัย ทองมาและธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์. (2016). วิธีการพัฒนาตัวชี้วัดความเสี่ยงด้วยแนวทางการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาคารสำนักงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาเกณฑ์การประเมิน. *Veridian_E-Journal*, 9(1), 140-161.
- วิจิตรบุษบา มารมย์. (2002). การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร: การจัดการพื้นที่/สถานที่สำหรับสภาพแวดล้อมในอนาคต. *Journal of Architectural Research and Studies*, 1, 225-241.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2559). แผนธุรกิจไมซ์ 2560. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2560 จาก <https://www.busesseventsthailand.com/th/nc/news-download/news-download/detail/article/936-tceb-unveils-development-strategies-and-action-plans-for-2017/>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2560). วางแผนการจัดงาน. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2560 จาก <https://www.busesseventsthailand.com/th/plan-your-events/find-your-venue/all-venues/>
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.). วิชาการจัดประชุมและนิทรรศการ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) สำนักนายกรัฐมนตรี.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2541). การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่. *วารสารสถาปัตยกรรมของสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ (อาษา)* 03, 41 (ฉบับพิเศษงานสถาปนิก), 50-60.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). การบริหารทรัพยากรกายภาพหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Alexander, K. (1994). A strategy for facilities management. *Facilities*, 12(11), 6-10.

Amaratunga, D., Kulatunga, U., Liyanage, C., Hui, E. C., & Zheng, X. (2010).
Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: A
structural equation model approach. *Facilities*, 28(5/6), 306-320.

Assaf, A. G., Josiassen, A., & Cvelbar, L. K. (2012). Does triple bottom line
reporting improve hotel performance?. *International Journal of Hospitality
Management*, 31(2), 596-600.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of
management*, 17(1), 99-120.

Barney, J., Wright, M., & Ketchen Jr, D. J. (2001). The resource-based view of the
firm: Ten years after 1991. *Journal of management*, 27(6), 625-641.

Becker, F. D. (1990). *The total workplace: Facilities management and the elastic
organization*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.

Bourne, H., & Jenkins, M. (2013). Organizational values: A dynamic perspective.
Organization Studies, 34(4), 495-514.

Chotipanich, S. (2004). Positioning facility management. *Facilities*, 22(13/14), 364-
372.

Collins, D., & Junghans, A. (2015). Sustainable facilities management and green
leasing: The company strategic approach. *Procedia Economics and
Finance*, 21, 128-136.

Drion, B., Melissen, F., & Wood, R. (2012). Facilities management: lost, or
regained?. *Facilities*, 30(5/6), 254-261.

Easton, G. S., & Jarrell, S. L. (1998). The effects of Total Quality Management on
corporate performance: An empirical investigation. *The Journal of
Business*, 71(2), 253-307.

Fenwick, T. (2007). Developing organizational practices of ecological
sustainability: A learning perspective. *Leadership & Organization
Development Journal*, 28(7), 632-645.

Hansmann, R., Mieg, H. A., & Frischknecht, P. (2012). Principal sustainability
components: empirical analysis of synergies between the three pillars of
sustainability. *International Journal of Sustainable Development & World
Ecology*, 19(5), 451-459.

Junghans, A. (2011). State of the art in sustainable facility management. *6th Nordic
Conference on Construction Economics and Organisation – Shaping the
Construction/Society Nexus*, 3, 553-563.

- Junnila, S. (2004). The environmental significance of facilities in service sector companies. *Facilities*, 22(7/8), 190-198.
- Junnila, S., & Horvath, A. (2003). Life-cycle environmental effects of an office building. *Journal of Infrastructure Systems*, 9(4), 157-166.
- Junnila, S., Horvath, A., & Guggemos, A. A. (2006). Life-cycle assessment of office buildings in Europe and the United States. *Journal of Infrastructure Systems*, 12(1), 10-17.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California management review*, 39(1), 53-79.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part I. *Accounting horizons*, 15(1), 87-104.
- McLennan, P. (2000). Intellectual capital: future competitive advantage for facility management. *Facilities*, 18(3/4), 168-172.
- Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41-54.
- Musgrave, J., & Koukiasa, M. (2011). Sustainable facilities management within event venues. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(3), 217-228.
- Özçelik, G., Aybas, M., & Uyargil, C. (2016). High Performance Work Systems and Organizational Values: Resource-based View Considerations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 332-341.
- Patanapiradej, W. (2006). The scope of facility management. Nakhara: *Journal of Environmental Design and Planning*, 1, 75-90.
- Perera, B., Perera, B., Ahamed, M., Ahamed, M., Rameezdeen, R., Rameezdeen, R., Hosseini, M. R. (2016). Provision of facilities management services in Sri Lankan commercial organisations: Is in-house involvement necessary? *Facilities*, 34(7/8), 394-412.
- Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). *How information gives you competitive advantage*. Boston, MA: Harvard Business Review.
- Saeidi, S. P., Sofian, S., Saeidi, P., Saeidi, S. P., & Saaeidi, S. A. (2015). How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 68(2), 341-350.
- Searcy, C. (2009). *The role of sustainable development indicators in corporate decision-making: International Institute for Sustainable Development*

Winnipeg (MB). Retrieved from
http://www.iisd.org/pdf/2009/role_of_sustainability_indicators.pdf

United Nations. (2005). *Resolution adopted by the general assembly*. Retrieved January 10, 2017, from <http://unpan1.un>.

Voss, G. B., Cable, D. M., & Voss, Z. G. (2000). Linking organizational values to relationships with external constituents: A study of nonprofit professional theatres. *Organization science*, 11(3), 330-347.

Authors

วัชรกร มยุรี นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ph.D. Student, Major of Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University)

E-mail: wacharakorn.m@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. เกิดศิริ เจริญวิศาล สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Assistance Professor, First Lieutenant WRTA, Ph.D., Major of Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University)

E-mail: kaedsiri@ms.su.ac.th