

**แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ : ศึกษาเฉพาะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง
Facility Management for Commercial Rental Space : a case
study of Mahasarakham University, Khamriang Campus**

ภาณุรุจน์ ดาแก้ว¹
Phanuruje Dakaew¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง และหาแนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ของหน่วยธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเป็นแนวทางในการออกแบบเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง จำนวน 127 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนำเสนอข้อมูลในรูปพรรณา ผลการศึกษา พบว่า 1. สภาพแวดล้อมระบบการบริหารจัดการพื้นที่เช่า ในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำเลที่ตั้ง มีความความสะดวก การเดินทางง่าย ด้วยถนนภายในมหาวิทยาลัย มีสภาพแวดล้อมที่ดีที่จอดรถสะดวกสบาย จุดรับส่งสินค้า จุดทิ้งขยะเหมาะสม มีห้องสุขาสะอาดหาง่าย และมีระบบสาธารณูปโภคที่เพียงพอ

¹ หัวหน้างานบริหารพื้นที่ กลุ่มงานจัดหารายได้และผลประโยชน์ กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Area Administrator Supervisor, Benefit and Income provider Section, Finance and Facilities Division, Maha sarakham University Email : pha.rujelove@hotmail.com

และเหมาะสม 2. แนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่ที่
เข้าในเชิงพาณิชย์ ของหน่วยธุรกิจ และเป็นแนวทางในการออกแบบ เพื่อสนองต่อ
ความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ จากข้อมูลผู้รับการสัมภาษณ์ สามารถ
สรุปได้ 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพพื้นที่ที่เข้าในเชิงพาณิชย์
ได้แก่ ขนาด ทำเล สิ่งปลูกสร้าง และการเข้าถึงพื้นที่ 2) แนวทางการพัฒนาทางด้าน
กายภาพ ได้แก่ การบริหารอาคารและสถานที่ การกำหนดจุดรับส่งสินค้า จุดทิ้งขยะ
การดูแลและรักษาความสะอาดในบริเวณโดยรอบพื้นที่ที่อยู่ในเกณฑ์ดีและมีความ
เหมาะสมมากกว่าแต่ก่อน ควรมีการยกเลิกระบบเส้นทางเดินรถทางเดียวบางจุด
ภายในมหาวิทยาลัย เพราะไม่ตอบสนองต่อความต้องการเข้าใช้พื้นที่ 3) ระบบการ
จัดการพื้นที่ที่เข้าในเชิงพาณิชย์ ได้แก่ การกำหนดนโยบายในการบริหารพื้นที่ที่เข้าใน
เชิงพาณิชย์ การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แก่ลูกค้า และการควบคุมมาตรฐานร้านค้า และ
4) แนวทางในการออกแบบเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์
โดยอาศัยการบริหารจัดการอาคารสถานที่ใน 3 องค์ประกอบ คือ คน กระบวนการ และ
อาคาร ได้แก่ 4.1) การกำหนดเป้าหมาย เพื่อกำหนดพื้นที่เข้าให้มีความหลากหลาย
ของแต่ละธุรกิจ 4.2) ข้อเท็จจริง โดยพิจารณาข้อกฎหมาย ระเบียบ ของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม เพื่อดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้อง และการจัดทำนิติกรรมสัญญา 4.3)
กรอบแนวคิดในการออกแบบพื้นที่ที่เข้าในเชิงพาณิชย์ โดยเน้นให้ผู้เช่ามีส่วนร่วมตลอดจน
สร้างความร่วมมือในการบริหารพื้นที่ โดยนโยบายและให้ผู้เช่าพื้นที่รู้สึกเหมือนเป็น
ส่วนหนึ่งและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ไปด้วยกัน และ 4.4) กำหนด
แนวทางการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า จัดทำรูปแบบแผนให้เป็นระเบียบ ชัดเจน โดยให้
ผู้เช่าได้แสดงความคิดเห็นกับการกำหนดนโยบายและการมีส่วนร่วม

คำสำคัญ : การบริหารพื้นที่เช่า, การบริหารจัดการอาคารสถานที่, การพัฒนา
สัมพันธภาพกับลูกค้า

Abstract

This research purpose to study environment management systems in commercial rental space Mahasarakham University and find way to develop the physical and management systems for commercial rental space business unit in Mahasarakham University and guidelines designed to meet the needs of commercial tenants by collecting data from 127 tenant within Maha sarakham University, Kamriang Campus by collect interview structured is present in a descriptive content. The results of the study revealed that 1) environment management in commercial rental space within khamriang campus is the that the location is convenient, easy travel by road within the university There is a good environment and convenient parking delivery point have toilet clean is easy to find and the infrastructure system appropriate 2) guidelines for the development of physical and commercial rental management business unit and design guidelines to satisfy the needs of the tenants the area commercially. From the interviewee, themes including 4 issues 1) the physical characteristics commercial rental space themes including : size, location, building, and to reach areas 2) physical development to facility management and places found that the point of delivery points of waste, care and cleaning in the surrounding areas rental area was good and appropriate than before Should cancellation system route way at some point within the University Because you don't respond to the needs 3) rental space management system use area commercial business unit university : consists of the policy of the administration area of commercial rental, staff information to customers, the standard controls shops, and design guidelines to satisfy the needs of the tenants the area that the administration building (facility management) consists of 3 components : people, process and place were 4.1) target goal to the rental space for a variety of business 4.2) facts by considering the legal regulations of the university that comply activities and contract lease 4.3) conceptual in commercial rental

space design by focusing on the tenant participation as well as cooperation in the area management the area policy and tenants feel like part and feel the participation in the administration area together, and 4.4) defining the problem solving beforehand preparation of the pattern to be organized crystal Clear by tenants to comment on policy and participation.

Keywords : space rental management, facility management, customer relationship development

บทนำ

ปัจจุบันรายได้หลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัยหลายๆ มหาวิทยาลัย มาจากการบริหารพื้นที่เช่า การดำเนินการต่างๆ ในกรอบของการให้เช่าใช้ประโยชน์ในที่ดินที่ราชพัสดุและที่เป็นทรัพย์สินอื่นซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำกับดูแลใช้ประโยชน์อยู่นี้ ได้ก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นตัวเงินให้แก่มหาวิทยาลัยหรือที่เรียกว่า “รายได้ค่าเช่าใช้พื้นที่” (สรุพลินดีไกรพจน์. : 2540) ถือเป็นเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถมีรายได้จากการบริหารพื้นที่เช่า โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537 มาตรา 9 และไม่ต้องปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ที่กำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติราชพัสดุ พ.ศ. 2518 ซึ่งกรม

ธนารักษ์ได้กำหนดไว้สำหรับการบริหารจัดการที่ราชพัสดุโดยทั่วไปแต่อย่างไรก็ตาม รายได้ที่เกิดจากการหาผลประโยชน์จากที่ราชพัสดุที่มหาวิทยาลัยปกครอง ดูแล และใช้ประโยชน์นี้ ถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัยโดยตรง โดยไม่ต้องนำเสนอกระทรวงการคลัง

การบริหารจัดการพื้นที่ที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากความสำคัญของการใช้ทรัพยากรที่อยู่รอบตัวให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด (บุญพวงศานาคะบุตร. 2553 : 1) ความสามารถในการบริหารพื้นที่เช่าถือเป็นสิ่งสำคัญอันจะนำมาซึ่งผลการประกอบการที่ดีต่อหน่วยงาน ปัจจัยสำคัญของการดำเนินการ ทักษะในการติดต่อ สื่อสารของบุคลากรที่มีหน้าที่บริหารพื้นที่เช่า เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำมาซึ่งผล

ดีหรือผลเสียหายต่อหน่วยงาน (อูร์สสา ตระการวุฒิกอศล.2549 : 5)

การบริหารพื้นที่เช่า หมายถึง การ จัดแบ่ง จัดสรร ตามลักษณะทรัพยากร กายภาพ ประกอบด้วย พื้นที่ภายนอก อาคาร พื้นที่ในอาคาร ให้ผู้ที่ประสงค์ จะดำเนินการเช่าในเชิงพาณิชย์ มี กระบวนการจัดหาประเภทผู้เช่าให้มีความหลากหลาย เพื่อไม่ให้เกิดการ แข่งขัน ระหว่างผู้เช่าที่มีธุรกิจประเภท เดียวกันอย่างรุนแรงรวมถึงการพัฒนา พื้นที่ซึ่งยังไม่ได้ถูกใช้ประโยชน์อย่าง เต็มที่ให้เป็นพื้นที่เช่าหรือพื้นที่เป้าหมาย การเช่าในเชิงพาณิชย์ ภายใต้หลัก เกณฑ์ ระเบียบ ข้อตกลง ระหว่าง ผู้เช่า และผู้ให้เช่า และจัดทำนิติกรรมสัญญา เช่า การบริหารพื้นที่เช่า ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เช่า การ บริหารงานอาคารสถานที่และจิตวิทยา ในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยถือว่าเป็น ผู้มีหน้าที่โดยตรง ในการบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้ผู้ วิจัยสนใจศึกษาว่าแนวทางการบริหาร พื้นที่เช่ามหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ จึงได้ทำการ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบ มี โครงสร้างจากผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขต ขามเรียง ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการ วางแผน ปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ การบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

นิยามศัพท์

1. ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เช่า หมายถึง พื้นที่บางส่วนของที่กำหนด ให้เป็นพื้นที่กิจกรรม ในเชิงพาณิชย์ หรือเพื่อการพาณิชย์ จากการบริหาร ทรัพย์สินอาคาร (Property Management) มุ่งเน้นให้เกิดการจัดเก็บรายได้สูงสุด เกี่ยวข้องกับด้านการตลาด และด้าน การจัดเก็บค่าเช่าใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์ ประกอบด้วย 1)พื้นที่ภายนอกอาคาร (Space Outside the Building) 2) พื้นที่ภายในอาคาร (Space within the Building)

2. การบริหารจัดการอาคารสถานที่ (Facility Management) หมายถึง การ จัดการที่มุ่งเน้นให้บริการ ประกอบด้วย คน (People) กระบวนการ (Process) และอาคาร (Place)

3. จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธ ภาพกับลูกค้า หมายถึง การเรียนรู้ความ ต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าใน

ทุกด้านจากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ประกอบด้วย สนใจลูกค้าอย่างแท้จริง การจำชื่อลูกค้าให้ได้ ให้ความสำคัญต่อลูกค้าและแสดงออกอย่างจริงใจ และถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัยให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขต ขามเรียง

2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ของหน่วยธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเป็นแนวทางในการออกแบบ เพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้าย่อยและผู้ประกอบการร้านค้าใหญ่ ที่เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง ระหว่างวันที่ 15

สิงหาคม - 15 กันยายน 2556 จำนวน 127 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารพื้นที่เช่า เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.2 นำผลการศึกษาจากข้อ 2.1 มาสร้างแบบสัมภาษณ์ ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานของการวิจัย

2.3 การทดสอบเครื่องมือ เน้นด้านความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

2.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแนะ

2.6 ลักษณะของเครื่องมือ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์

เป็นการกำหนดคำถามแบบปลายเปิด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ร้านค้าที่เข้าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง แบบมีโครงสร้างซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ได้อย่างอิสระ เครื่องมือบันทึกเสียง เพื่อบันทึกคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา ประเด็นคำถาม ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า ด้านการบริการ ด้านการควบคุม และด้านภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2557 กระทำโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแต่ละพื้นที่ เพื่อทราบถึงลักษณะทางกายภาพ แนวทางการพัฒนาด้านกายภาพ ระบบการจัดการพื้นที่เช่า อันนำไปสู่แนวทางในการออกแบบในการบริหารจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอโดยการพรรณนาวิเคราะห์และมีภาพประกอบ

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมระบบการบริหารจัดการพื้นที่เช่า ในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ทำเลที่ตั้ง มีความความสะดวก การเดินทาง ง่ายด้วยถนนภายในมหาวิทยาลัย มีสภาพแวดล้อมที่ดีที่จอดรถสะดวกสบาย จุดรับส่งสินค้า จุดทิ้งขยะเหมาะสม มีห้องสุขาสะอาดหาง่าย และมีระบบสาธารณูปโภคที่เพียงพอและเหมาะสม
2. แนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ของหน่วยธุรกิจมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเป็นแนวทางในการออกแบบ เพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ จากข้อมูลผู้รับการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ประกอบด้วย
 - 2.1 ลักษณะทางกายภาพพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ได้แก่ 1) ขนาด

2) ทำเล 3) สิ่งปลูกสร้าง และ 4) การเข้าถึงพื้นที่

2.2 แนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพ ได้แก่ การบริหารอาคารและสถานที่ พบว่า การกำหนดจุดรับส่งสินค้า จุดทิ้งขยะ การดูแลและรักษาความสะอาดในบริเวณโดยรอบพื้นที่เช่าอยู่ในเกณฑ์ดีและมีความเหมาะสมมากกว่าแต่ก่อน ควรมีการยกเลิกระบบเส้นทางเดินรถทางเดียวบางจุดภายในมหาวิทยาลัย เพราะไม่ตอบสนองต่อความต้องการเช่าใช้พื้นที่

2.3 ระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ของหน่วยธุรกิจมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ 1) การกำหนดนโยบายในการบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ 2) การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แก่ลูกค้า และ 3) การควบคุมมาตรฐานร้านค้า

2.4 แนวทางในการออกแบบเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ โดยอาศัยการบริหารจัดการอาคารสถานที่ (facility management) ซึ่งเป็นการประสานความเข้าใจในการออกแบบสถานที่เช่าด้วยกัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คน (people) กระบวนการ (process) และ อาคาร (place) ดังนี้ 1) การ

กำหนดเป้าหมาย เพื่อกำหนดพื้นที่เช่าให้มีความหลากหลายของแต่ละธุรกิจ 2) ข้อเท็จจริง โดยพิจารณาข้อกฎหมายระเบียบ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้อง และการจัดทำนิติกรรมสัญญา 3) กำหนดกรอบแนวคิดในการออกแบบพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ โดยเน้นให้ผู้เช่ามีส่วนร่วมตลอดจนสร้างความร่วมมือในการบริหารพื้นที่ โดยนโยบายและให้ผู้เช่าพื้นที่รู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ไปด้วยกัน และ 4) กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า จัดทำรูปแบบแผนให้เป็นระเบียบ ชัดเจน โดยให้ผู้เช่าได้แสดงความคิดเห็นกับการกำหนดนโยบายและการมีส่วนร่วม

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทางกายภาพพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ได้แก่ 1.1) ขนาด

พิจารณาจากพื้นที่ที่เป็นเขตพาณิชยกรรมหลักและส่วนที่เหลือจากกิจกรรมทางการศึกษาของพื้นที่ภายนอกอาคาร และพื้นที่ภายในอาคารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 1.2) ทำเล พิจารณาจากตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ที่อยู่ในเชิงพาณิชย์ ที่ตั้งหลักตั้งอยู่ในเขตพาณิชยกรรมหลัก ทั้งนี้การพิจารณาพื้นที่ตามอาคารคณะต่างๆ เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพควรพัฒนาพื้นที่ให้ใช้ในเชิงพาณิชย์ให้สอดคล้องกัน โดยเมื่อพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพพื้นที่เรื่องทำเลในเขตพาณิชยกรรมหลักและพื้นที่ของคณะ สามารถกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่เข้าต่อไป 1.3) สิ่งปลูกสร้าง ควรพิจารณาสิ่งปลูกสร้างเดิมที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ อาคารบริการ อาคารศูนย์ สำนัก คณะ ทั้งพื้นที่ภายในอาคาร และพื้นที่ภายนอกอาคาร หากจะดำเนินการให้เป็นพื้นที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ควรจะต้องพิจารณาเรื่องภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมด้วย เพราะอาจจะส่งผลกระทบต่อโครงการมหาวิทยาลัยสีเขียว และ 1.4) การเข้าถึงพื้นที่ เป็นลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการเข้าถึง มีความสะดวกของลูกค้าของผู้เช่า การขนส่งสินค้า การรักษาความสะอาด

2. แนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่ใช้ในเชิงพาณิชย์สรุปได้ 3 ประเด็นประกอบด้วย

2.1 แนวทางการพัฒนาทางด้านกายภาพ ได้แก่ การบริหารอาคารและสถานที่ การกำหนดจุดรับส่งสินค้า จุดทิ้งขยะ การดูแลและรักษา ความสะอาด ในบริเวณโดยรอบพื้นที่ที่อยู่ในเกณฑ์ดีและมีความเหมาะสมมากกว่าแต่ก่อน ควรมีการยกเลิกระบบเส้นทางเดินรถทางเดียวบางจุดภายในมหาวิทยาลัย เพราะไม่ตอบสนองต่อความต้องการเข้าใช้พื้นที่ เนื่องจากการพัฒนาทางการด้านกายภาพเป็น การใช้ทรัพยากรพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช (2555 : 2-30) ที่กล่าวว่า การใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีการ วางผังสถานประกอบการ เนื่องจากต้องการใช้พื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าที่สุด ดังนั้น หลักการ ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือการใช้พื้นที่ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทั้งแนวตั้งและแนวนอน เช่น การออกแบบพื้นที่จัดเก็บวัสดุให้สามารถใช้พื้นที่ในแนวสูงได้หลายชั้น เป็นต้น

2.2 ระบบการจัดการพื้นที่
 เข้าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัย
 มหาสารคาม ได้แก่ 1) การกำหนด
 นโยบายในการบริหารพื้นที่เข้าใน
 เชิงพาณิชย์ นั้น ยังต้องได้รับการปรับปรุง
 ตามตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ
 ไม่สามารถใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้
 ทั้งหมดอาจจะแตกต่างกัน โดยรวมแล้ว
 ถือว่านโยบายการบริหารพื้นที่เข้าใน
 เชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 เป็นไปอย่างเหมาะสม ดังนั้น ฝ่าย
 บริหารพื้นที่ จะต้องมีการทบทวนว่าการ
 จัดการองค์การภายในดีมากน้อยแค่
 ไหน เพราะจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้
 อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นได้ด้วย
 สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์
 (2531 : 54) ที่กล่าวว่า การจัดการ
 ที่ดี มีผลโดยตรงที่จะช่วยให้การจัดการ
 มีประสิทธิภาพ จากเหตุผลต่าง ๆ
 ดังนี้ (1) ช่วยกำหนดขอบเขตความ
 รับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และความรับ
 ผิดชอบต่าง ๆ (2) ช่วยในการประสาน
 งาน โดยการกำหนดขอบเขตและจัด
 กิจกรรมที่สัมพันธ์กันให้อยู่ในหน่วย
 เดียวกัน (3) ช่วยป้องกันการงานซ้ำ
 ซ้อน (4) ช่วยลดการสับสนในการทำงาน
 มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และ (5) ช่วยลด
 ความขัดแย้งและอึดอัดในระหว่างคน
 งานซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยสร้างขวัญ

กำลังใจในการทำงานให้ดีขึ้น 2) การให้
 ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แก่ลูกค้า ถูกต้องดี
 พุดจาสุภาพมีความกระตือรือร้นที่จะให้
 บริการ และรู้สึกว่าได้รับข้อมูลข่าวสาร
 อย่างทั่วถึง ฝ่ายบริหารพื้นที่ที่มีการสร้าง
 สัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า ดังนั้น ฝ่าย
 บริหารพื้นที่ควรตระหนักถึงคุณค่าของ
 การใช้คุณค่าเน้นความพึงพอใจของ
 ลูกค้า (customer Oriented) ด้วยการ
 สร้างค่านิยมองค์การในเรื่องคุณภาพ
 เนื่องจากคุณภาพมีความสำคัญต่อการ
 สร้างความพึงพอใจในการบริการในมุมมอง
 มองของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วย
 ที่ 3 การจัดการคุณภาพ (2555 : 3 - 7)
 ที่กล่าวว่า แนวคิดด้านคุณภาพเน้นที่
 การควบคุมคุณภาพ เพื่อลดจำนวน
 ข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการตรวจสอบ
 อย่างละเอียด ลักษณะที่ใช้ในการ
 กำหนด คุณภาพ ของการบริการ ในมุมมอง
 มองของลูกค้า ประกอบด้วย 1) เวลาและ
 ความทันเวลา (time and timeliness)
 ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอการให้บริการ
 และเวลาที่ใช้ทั้งหมดการรับบริการ
 เป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพ
 ของการบริการ เพราะลูกค้าถือว่าการ
 บริการขององค์การที่ใช้เวลาและรอคอย
 น้อยที่สุด เป็นการบริการที่มีคุณภาพ
 ดีที่สุด นอกจากนี้ องค์การยังต้องมีการ

บริการพร้อมในเวลาที่ถูกคำต้องการ ด้วย ในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยทางการตลาดในการดูแลติดตามระบบสินค้าคงคลังและปรับเปลี่ยนอุปทานให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2) ความสมบูรณ์ (completeness) บริการที่มีความสมบูรณ์คือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบถ้วน บริการส่วนใหญ่มักจะประกอบด้วยบริการย่อยหลายอย่าง ดังนั้น คุณภาพของการบริการจึงขึ้นอยู่กับบริการย่อยแต่ละอย่างประกอบกัน เช่น บริการท่องเที่ยวมีลักษณะเป็นแพ็คเกจทัวร์ซึ่งประกอบด้วยบริการย่อยจำนวนมาก เช่น ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร การนำเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น หากบริการย่อยใดบริการหนึ่งไม่มีคุณภาพหรือลูกค้าไม่พึงพอใจแล้ว จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการท่องเที่ยว

3) อหยาศัยไมตรี (courtesy) เป็นความสำคัญที่ลูกค้าได้รับจากการบริการของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ความสุภาพ การให้ความเคารพ ความใส่ใจ และความเป็นมิตรของพนักงาน เนื่องจากลักษณะของการบริการมักจะใช้คนเป็นหลัก ดังนั้นส่วนหนึ่งของประสบการณ์จากการบริการคือคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับจากพนักงานและ

ทักษะของพนักงาน ธุรกิจบริการจึงต้องให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมและกำหนดมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลดความแตกต่างในการให้บริการของบุคลากรแต่ละคน

4) ความสอดคล้อง (consistency) ลูกค้าแต่ละรายควรจะได้รับบริการที่มีระดับคุณภาพเดียวกันเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายใดก็ตาม

5) ความสะดวกและการเข้าถึงได้ (convenience and accessibility) คือ ความง่ายในการเข้าถึงบริการและได้รับการบริการ เช่น จำนวนของศูนย์บริการและความสะดวกในการติดต่อเพื่อรับบริการ เป็นต้น

6) ความถูกต้อง ลูกค้าต้องได้รับบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เสมอไม่ว่าจะใช้บริการ ณ สถานที่ หรือเวลาใดก็ตาม และ

7) การตอบสนอง (responsiveness) ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามข้อสงสัยของลูกค้า และการจัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดของพรพรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548 : 245 - 248) กล่าวว่า การพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า ประกอบด้วย 1) สนใจลูกค้าอย่างแท้จริง 2) จำชื่อลูกค้าได้ 3) ให้ความสำคัญต่อลูกค้าและแสดงออก

อย่างจริงจัง และ 4) ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัยให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และ 2.2.3) การควบคุมมาตรฐานร้านค้าให้อยู่ในภายใต้ขอบเขตที่กำหนดหรือในพื้นที่เข้าปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องคอยตรวจสอบอยู่เสมอ และการควบคุมมาตรฐานด้านการแต่งกายและการให้บริการของผู้เช่าเอง เนื่องจากการควบคุม (control) เป็นกระบวนการในการเฝ้าติดตามกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินลงไปภายใต้ข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่วางไว้อย่างถูกต้อง การควบคุมกลุ่มบุคคลนั้นเป็นการดำเนินการให้ผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปฏิบัติตามที่ได้บริหารจัดการพื้นที่ที่กำหนดไว้ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลเลียม จี. อูชิ (William G. Ouchi อ้างถึงใน Robbins Coulter 1999e : 554 ; อ้างอิงมาจาก ตุลาคมมหาสารคาม. 2554 : 305) ที่กล่าวว่า การควบคุมแบ่งตามลักษณะงานและคุณสมบัติขององค์กรเป็นหลักชนิดของการควบคุม ประกอบด้วย 1) การควบคุมทางการตลาด (market control) คือวิธีการควบคุมที่เน้นในเรื่องการใช้เครื่องมือทางการตลาดภายนอก (the use of external market mechanisms)

เช่น การแข่งขันกันในเรื่องของราคาหรือส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น ในการกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ในระบบการควบคุมขององค์กรประเภทอุตสาหกรรม การผลิตและการบริการ ซึ่งต้องการความชัดเจนในการจำแนกคู่แข่งของตนในตลาดการแข่งขัน 2) การควบคุมตามระบบราชการ (bureaucratic control) เป็นวิธีการควบคุมที่ออกแบบมาเพื่อควบคุมระบบขององค์กรซึ่งเน้นในเรื่องอำนาจตามหน้าที่ (authority), กฎระเบียบทางการบริหาร (administrative rule) , กฎเกณฑ์ (regulations), ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (procedures), นโยบาย (policy) , มาตรฐานของกิจกรรมต่างๆ (standard of activities) และกลไกทางการบริหารอื่น (other administrative mechanisms) เพื่อประกันว่าบุคคลในองค์กรจะมีพฤติกรรมที่เหมาะสม รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ระบบการควบคุมประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงานและงานประมาณ และ 3) การควบคุมกลุ่มบุคคล (clan Control) คือวิธีการที่ถูกออกแบบเพื่อควบคุมบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กรเพื่อกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังและเหมาะสมรวมทั้งการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้ง

พฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับ การแบ่งปันค่านิยมร่วมกัน (shared values) , ปทัสถาน (norms) , ประเพณี (tradition), พิธีการ (ritual) , ความเชื่อ (belief) , และวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) เมื่อมาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อนในองค์กร การทำให้ การควบคุมแบบนี้พบมากในองค์กรที่มีการทำงานเป็นทีมและองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่บ่อย ๆ ความแตกต่างของการควบคุมกลุ่มบุคคลกับการควบคุมตามระบบราชการ คือการควบคุมตามระบบราชการจะเน้นที่สายการบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นต่างๆ จึงพยายามควบคุมให้บุคคลมีพฤติกรรมเข้ากับระบบราชการ ในขณะที่การควบคุมกลุ่มบุคคล จะเน้นที่การควบคุมพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคคลและกลุ่มให้มีพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานตามที่ องค์กรคาดหวัง

2.3 แนวทางในการออกแบบเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เข้าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์ โดยอาศัยการบริหารจัดการอาคารสถานที่ (facility management) ซึ่งเป็นการประสานความเข้าใจในการออกแบบสถานที่เข้า

ด้วยกัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่คน(people) กระบวนการ(process) และ อาคาร (place) ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมาย เพื่อกำหนดพื้นที่เช่าให้มีความหลากหลายของแต่ละธุรกิจ 2) จัดข้อเท็จจริง โดยพิจารณาข้อกฎหมายระเบียบ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้อง และการจัดทำนิติกรรมสัญญา 3) กรอบแนวคิดในการออกแบบพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ โดยเน้นให้ผู้เช่ามีส่วนร่วมตลอดจนสร้างความร่วมมือในการบริหารพื้นที่ โดยนโยบายและให้ผู้เช่าพื้นที่รู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ไปด้วยกัน และ 4) กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาไวล่วงหน้า จัดทำรูปแบบแผนให้เป็นระเบียบ ชัดเจน โดยให้ผู้เช่าได้แสดงความคิดเห็นกับการกำหนดนโยบายและการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Franklin Becker (1992 : Abstract) พบว่า การจัดรูปแบบการจัดการพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพตั้งใจที่จะตอบสนองต่อปัจจัยที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัญหาสำคัญในองค์กรขนาดใหญ่จำนวนมาก

พื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์หรือหน่วยธุรกิจ ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตขามเรียง ปัจจุบัน



ภาพประกอบ 1 อาคารบริการกลาง (พลาซ่า)
ศูนย์กลางของการพาณิชย์รวมหลัก



ภาพประกอบ 2 การดำเนินกิจการร้านค้า
ภายในโรงอาหารตลาดน้อย



ภาพประกอบ 3 การดำเนินกิจการร้านค้า
บริเวณคณะการบัญชีและการจัดการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ฝ่ายบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับแนวทางทางการพัฒนาทางด้านกายภาพและระบบการจัดการพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ในหน่วยธุรกิจ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้เช่าพื้นที่ในเชิงพาณิชย์และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.2 ฝ่ายบริหารพื้นที่เช่าในเชิงพาณิชย์ ควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบแบบแผนและการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนให้ผู้เช่า

พื้นที่ในเชิงพาณิชย์รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ไปด้วยกัน

1.3 ฝ่ายบริหารพื้นที่เช่า การจัดกิจกรรมด้านการตลาดต่างๆ เพื่อให้การใช้พื้นที่ในเชิงพาณิชย์ตลอดจนการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เช่าใช้พื้นที่ในเชิงพาณิชย์เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารพื้นที่เช่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้การบริหารพื้นที่เช่าเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 ควรมีแนวทางการบริหารพื้นที่เช่า จำแนกตามพื้นที่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ที่สนับสนุนทุนวิจัย งบประมาณเงินราย
ได้ ประจำปีงบประมาณ 2556 และขอ
ขอบคุณอาจารย์ ดร. จินตารัตน์ ปีมณี ที่
กรุณาเป็นที่ปรึกษานักวิจัย ให้คำแนะนำ
และข้อเสนอแนะ

เอกสารอ้างอิง

- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร. 305.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. 54-69.
- บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช. (2547) *การบริหารทรัพยากรกายภาพ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 10-13.
- ปัญญาพงศ์ นาคะบุตร. (2553). *การประเมินการใช้พื้นที่อาคาร กรณีศึกษา อาคารเรียนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงสร้างการก่อสร้าง)*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 245-248.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2555). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการผลิตและดำเนินงานและหลักการตลาด*. หน่วยที่ 1 - 8 (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2-30, 3 - 7.
- สุรพล นิตติไกรพจน์. (2540). *การจัดองค์กรเพื่อหารายได้ของมหาวิทยาลัยไทย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปรับปรุงจากบทความที่นำเสนอในการประชุมวิชาการ ประจำปี 2540 ของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เรื่อง "การหารายได้เชิงวิชาการเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย"ระหว่างวันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2540 ณ โรงแรม เจ.บี. หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- อูรสา ตระการวิวัฒน์โกศล. (2549). *ทัศนคติของลูกค้าต่อการบริหารพื้นที่เช่า ศึกษาเฉพาะบิกซี สาขาติวานนท์*. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Franklin Becker. (1992). *Managing Space Efficiently : non-territorial and Universal plan Offices*. Property Management. Vol. 10 Iss : 3, 231-240.