

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้กล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่เช่าของลูกค้าผู้เช่า อาคารรวิวัฒน์

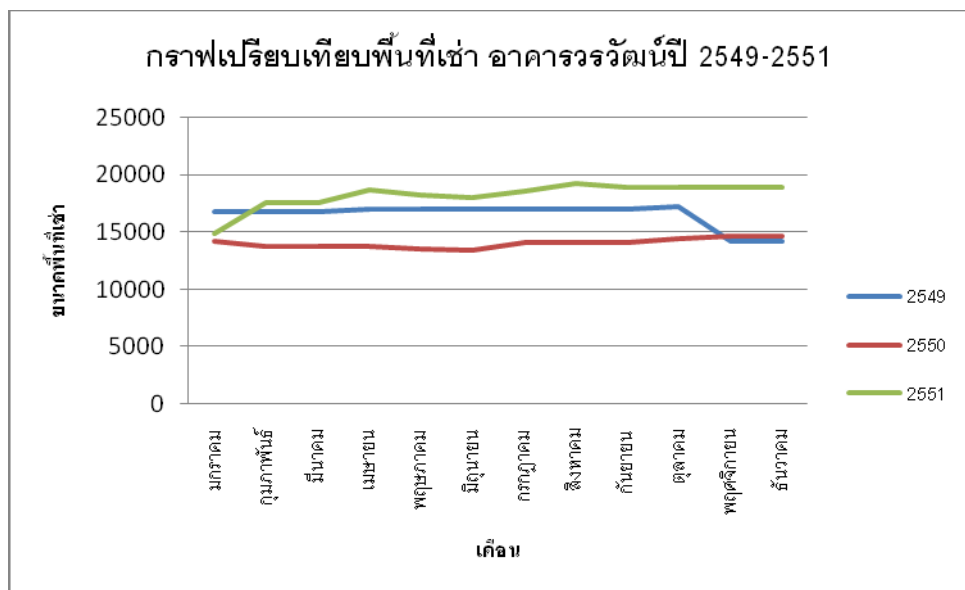
1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นลูกค้าผู้เช่า

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารอาคาร

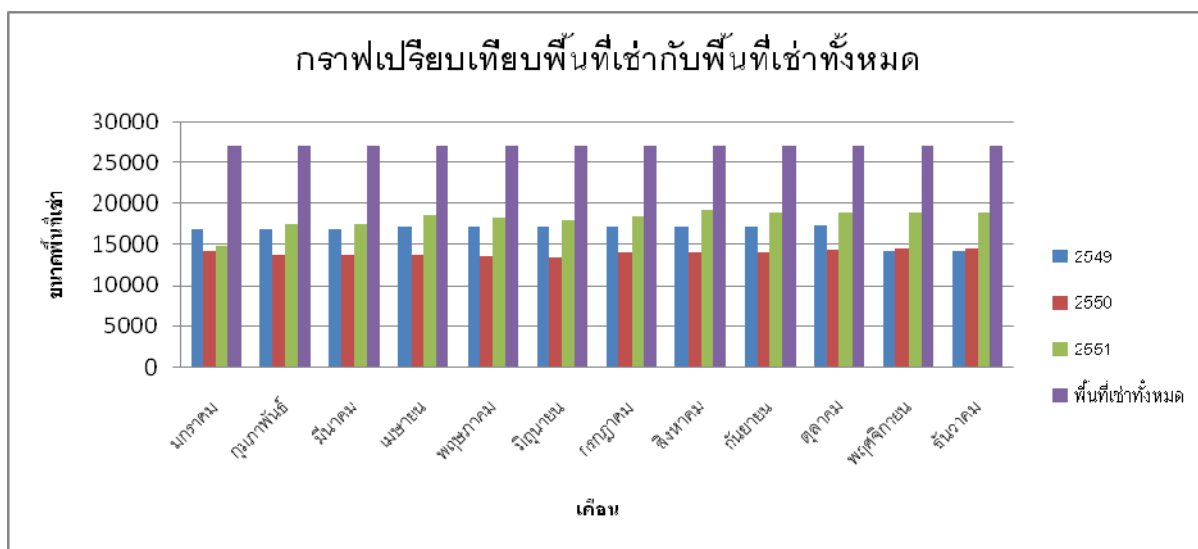
มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่เช่า อาคารรวิวัฒน์

- สถิติพื้นที่เช่าของอาคารรวิวัฒน์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549- 2551



แผนภาพที่ 4-1 กราฟเปรียบเทียบพื้นที่ที่เช่า อาคารร่วมนปี พ.ศ. 2549-2551



แผนภาพที่ 4-2 กราฟเปรียบเทียบพื้นที่เช่ากับพื้นที่เช่าทั้งหมด อาคารร่วมนปี พ.ศ. 2549-2551

จากแผนภาพที่ 4-1 แสดงให้เห็นถึงสถิติพื้นที่เช่าของอาคารร่วมนปี ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549-2551 และแผนภาพที่ 4-2 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่เช่ากับพื้นที่เช่าทั้งหมด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2551 โดย

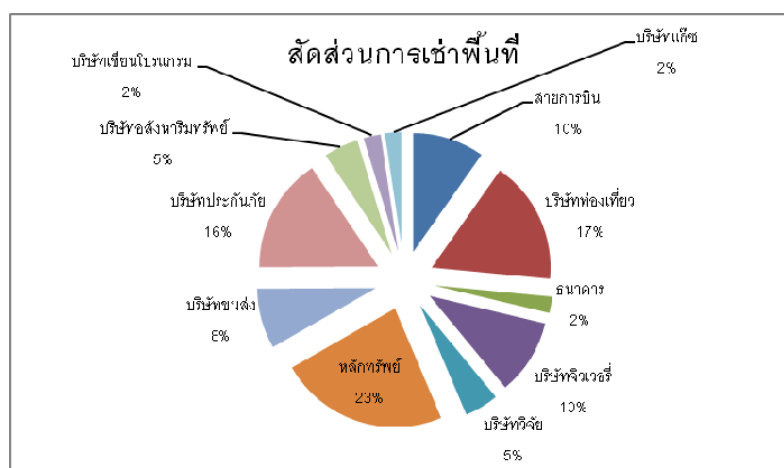
ในปี พ.ศ. 2549 สถิติการเช่าพื้นที่เฉลี่ยทั้งปีอยู่ระหว่าง 14,193.43 - 17,257.43 ตารางเมตร คิดเป็น 52% - 62% ของพื้นที่เช่าทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2550 สถิติการเช่าพื้นที่เฉลี่ยทั้งปีอยู่ระหว่าง 13,375.73 - 14,612.23 ตารางเมตร คิดเป็น 49% - 54% ของพื้นที่เช่าทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2551 สถิติการเช่าพื้นที่เฉลี่ยทั้งปีอยู่ระหว่าง 14,910.23 - 19,235 ตารางเมตร คิดเป็น 54% - 70.87% ของพื้นที่เช่าทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2551 ถือเป็นปีที่มีสถิติการเช่าพื้นที่มากที่สุดตั้งแต่อาคารเปิดดำเนินการใน ปี พ.ศ. 2540 แต่อย่างไรก็ตามพื้นที่ว่างของอาคารร่ววัฒนก็ยังคงเหลืออยู่ถึง 30 % ของพื้นที่เช่าทั้งหมด

● สัดส่วนการเช่าพื้นที่ แบ่งตามประเภทธุรกิจ



แผนภาพที่ 4-3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเช่าพื้นที่ ตามประเภทธุรกิจ

ลูกค้าผู้เช่าของอาคารร่ววัฒน จำนวน 23 บริษัท สามารถแบ่งสัดส่วนการเช่าพื้นที่ ตามประเภทธุรกิจ จากพื้นที่เช่า 19,235 ตร.ม. ได้ดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| 1. บริษัทหลักทรัพย์ | พื้นที่เช่ารวม 4,803 ตร.ม. คิดเป็น 23 % |
| 2. บริษัทท่องเที่ยว | พื้นที่เช่ารวม 3,492 ตร.ม. คิดเป็น 17 % |
| 3. บริษัทประกันภัย | พื้นที่เช่ารวม 3,266 ตร.ม. คิดเป็น 16 % |
| 4. บริษัทจิวเวลรี่ | พื้นที่เช่ารวม 2,142 ตร.ม. คิดเป็น 10 % |
| 5. สายการบิน | พื้นที่เช่ารวม 2,029 ตร.ม. คิดเป็น 10 % |
| 6. บริษัทขนส่ง | พื้นที่เช่ารวม 1,708 ตร.ม. คิดเป็น 8 % |

7. บริษัทวิจัย พื้นที่เช่ารวม 961 ตร.ม. คิดเป็น 5 %
8. บริษัทอสังหาริมทรัพย์ พื้นที่เช่ารวม 981 ตร.ม. คิดเป็น 5 %
9. ธนาคาร พื้นที่เช่ารวม 462 ตร.ม. คิดเป็น 2 %
10. บริษัทแก๊สโรงพยาบาล พื้นที่เช่ารวม 490 ตร.ม. คิดเป็น 2 %
11. บริษัทเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นที่เช่ารวม 488 ตร.ม.คิดเป็น 2 %

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นลูกค้าผู้เช่า จำนวน 23 บริษัท

โดยทำการวิเคราะห์ใน 5 ประเด็น คือ ทางด้านการบริการ ,ทางด้านระบบอาคาร , ทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย , ทางด้านอัตราค่าบริการ และอื่นๆ พบประเด็นปัญหาที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ทางด้านการบริการ

ประเด็นที่ 1 ขาดระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน การบริหารงานของฝ่ายบริหารอาคารมักมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยไม่มีการแจ้งให้ลูกค้าผู้เช่าทราบก่อนล่วงหน้า อีกทั้งการบริหารงานเป็นแบบครอบครัวมากเกินไป ไม่มีความเป็นมืออาชีพ

ประเด็นที่ 2 ไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่า เมื่อลูกค้าผู้เช่าเสนอความคิดเห็นไปยังฝ่ายบริหารอาคาร กลับไม่มีผลตอบรับกลับมา ในทางกลับกันมักจะสั่งให้ลูกค้าผู้เช่าปฏิบัติตาม

ประเด็นที่ 3 ความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ โดยการให้บริการของฝ่ายบริหารอาคารในช่วงเริ่มทำสัญญาเป็นไปอย่างดี แต่หลังจากนั้นระดับการให้บริการก็จะลดลง ลูกค้าผู้เช่าต้องเป็นผู้ลงมาติดต่อฝ่ายบริหารอาคารเอง เช่น การวางบิลจะมีพนักงานของ

ฝ่ายบริหารอาคารเป็นผู้ไปวางบิล แต่เมื่อเวลาเก็บเช็คจะต้องให้ลูกค้ามาติดต่อกับทางฝ่ายบริหารอาคารเอง เป็นต้น

ประเด็นที่ 4 การขาดความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์การซ่อมบำรุงของฝ่ายวิศวกรรมอาคาร การให้บริการของฝ่ายวิศวกรรมอาคารเป็นไปอย่างดี แต่มักขาดความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์การซ่อมบำรุง ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้า ไม่สามารถไขปัญหาได้ทันที

1.2.2 ทางด้านระบบอาคาร

ประเด็นที่ 1 ระยะเวลาในการรอลิฟต์นาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงโมงเร่งด่วนในตอนเช้า และตอนกลางวัน โดยลิฟต์จะลงมาเพียงตัวเดียวต่อการกดหนึ่งครั้ง ทำให้ลูกค้าผู้เช่าต้องเสียเวลาเป็นอย่างมาก

ประเด็นที่ 2 มีเสียงรบกวนจากห้องควบคุมชุดจ่ายลมเย็น(AHU :Air Handling Unit) ค่อนข้างมาก เนื่องจากห้องAHUรวมอยู่ในพื้นที่เช่าทำให้เกิดเสียงดังรบกวนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกค้าผู้เช่า

ประเด็นที่ 3 การให้บริการลิฟต์ชนของขาดความยืดหยุ่น ทำให้บางครั้งลูกค้าผู้เช่าต้องรอนาน เพราะการขอใช้ลิฟต์ชนของต้องประสานงานกับฝ่ายบริหารอาคารก่อนทุกครั้ง

ประเด็นที่ 4 ระบบปรับอากาศมีอุณหภูมิไม่คงที่ การควบคุมอุณหภูมิของระบบปรับอากาศไม่มีประสิทธิภาพ และไม่คงที่ เดี่ยวร้อนไป เดี่ยวหนาวไป เป็นประจำ และยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถาวร

ประเด็นที่ 5 ระบบสุขาภิบาลขาดการดูแลที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องน้ำบริเวณชั้น 1 สกปรกและเหม็นมาก อีกทั้งยังไม่เพียงพอ นอกจากนั้นในพื้นที่ของลูกค้าผู้เช่า บางครั้งจะมีกลิ่นเหม็นออกมาจากท่อ

ประเด็นที่ 6 ลูกค้าผู้เช่าไม่ทราบถึงความพร้อมในการใช้งานของระบบป้องกันอัคคีภัย โดยทางฝ่ายบริหารอาคารไม่มีการแจ้งเกี่ยวกับระบบป้องกันอัคคีภัยให้กับลูกค้าผู้เช่าทราบ อีกทั้งยังไม่มั่นใจในประสิทธิภาพของอุปกรณ์ดับเพลิงว่ายังใช้งานได้อยู่หรือไม่

4.2.3 ทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็นที่ 1 จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีไม่เพียงพอ ทำให้การบริการเกิดความบกพร่อง และยังทำให้ขาดความเชื่อมั่นในเรื่องการรักษาความปลอดภัย เพราะจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่บางชั้นเท่านั้น และบางครั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่อยู่ประจำจุดเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาจึงไม่สามารถขอความช่วยเหลือได้

ประเด็นที่ 2 มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้าผู้เช่าจำหน้าไม่ได้ ก่อให้เกิดความสับสนและขาดความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นที่ 3 จำนวนกล้องวงจรปิดมีไม่เพียงพอ หลายครั้งเมื่อเกิดปัญหา เช่น การทุบรถเพื่อขโมยของ จึงไม่สามารถจับตัวผู้ร้ายได้เพราะอยู่นอกเหนือบริเวณที่กล้องวงจรปิดสามารถมองเห็น

ประเด็นที่ 4 ไม่มีการอำนวยความสะดวกในการโบกรถเข้า – ออกอาคาร โดยจะมีการบริการโบกรถเข้า – ออก เฉพาะในช่วงเวลาเย็นเท่านั้น ทำให้ลูกค้าผู้เช่ารู้สึกว่าจะไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควรในการเข้า-ออกอาคารช่วงเวลาอื่น

4.2.4 ทางด้านอัตราค่าบริการ

ประเด็นที่ 1 อัตราค่าเช่า ค่าบริการแพงเกินไป เมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการของฝ่ายบริหารอาคาร ลูกค้ายูเอชเห็นว่าเป็นอัตราที่ไม่เหมาะสม แต่ลูกค้ายูเอชบางบริษัทกล่าวว่าอัตราค่าเช่าเดิมมีความสมเหตุ สมผล แต่หากจะปรับอัตราค่าเช่าใหม่ การให้บริการจากฝ่ายบริหารอาคารก็ต้องพัฒนาขึ้นไปด้วย

ประเด็นที่ 2 อัตราค่าที่จอดรถแพงเกินไป ทำให้ลูกค้ายูเอชส่วนหนึ่งต้องนำรถยนต์ไปจอดอาคารอื่นแทน ทำให้ลูกค้ายูเอชไม่ได้รับความสะดวก เหมือนกับให้ความสำคัญกับลูกค้าตัวเองน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

4.2.5 ทางด้านอื่นๆ

ประเด็นที่ 1 อาคารไม่มีชื่อเสียง ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก ทำให้ลูกค้ายูเอชเช่าต้องอธิบายเส้นทางมาอาคารอย่างละเอียดให้กับผู้ที่จะมาติดต่อบริษัท โดยต้องอ้างอิงกับสถานที่รอบข้างแทน เช่น วัดแขก หรือเซ็นทรัลสีลมซึ่งเป็นที่รู้จักมากกว่า ลูกค้ายูเอชเห็นว่าน่าจะเกิดจากทางฝ่ายบริหารอาคารไม่เคยมีการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์อาคารมาก่อนเลย อีกทั้งยังขาดสิ่งดึงดูด เช่น ร้านค้าที่เป็นที่รู้จัก เป็นต้น

ประเด็นที่ 2 รูปลักษณ์ของอาคารไม่มีความโดดเด่น ทั้งภายในและภายนอกอาคารไม่มีการตกแต่งให้สวยงาม บรรยากาศภายในค่อนข้างอึมครึม ขาดความเป็นชีวิตชีวา ป้ายบริเวณหน้าอาคารก็ไม่สามารถมองเห็นได้จากระยะไกล ทำให้ผู้มาติดต่อกับบริษัทเกิดความไม่แน่ใจว่ามาถูกอาคารหรือไม่

ประเด็นที่ 3 ไม่มีความพร้อมในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้ายูเอชเห็นว่าทางฝ่ายบริหารอาคารไม่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เลย เช่น ภายในโถงต้อนรับมีม้านั่งเพียง 2 ตัวเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ใช้อาคารเป็นอย่างมาก หรือแม้กระทั่งไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์อยู่เลย หากลูกค้ายูเอชจะขอติดป้ายประกาศใดๆ

ก็ตามจะต้องมีค่าใช้จ่ายอีก ซึ่งลูกค้าเห็นว่าทางฝ่ายบริหารอาคารบริหารอาคารโดยไม่ติดต่อธุรกิจของลูกค้าผู้เช่าเลย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ฝ่ายของบริหารอาคาร

หลังจากที่ผู้ทำวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่าแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกประเด็นที่ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด เพื่อมาสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายบริหารอาคาร โดยประเด็นที่เลือกมามี 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ขาดระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน

จากการสัมภาษณ์ฝ่ายบัญชี และฝ่ายบริหารลูกค้า เกี่ยวกับกระบวนการบริหาร และขั้นตอนในการตัดสินใจหรืออนุมัติงานในทุกเรื่องจะต้องส่งเรื่องไปยังผู้อำนวยการเป็นผู้ตัดสินใจเพียงผู้เดียว ทั้งการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและการอนุมัติงบประมาณ ซึ่งมักเกิดความล่าช้าอยู่บ่อยครั้ง บางครั้งลูกค้าผู้เช่าต้องเป็นฝ่ายรอ ทำให้เกิดความไม่ประทับใจในการบริการ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงในระบบการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าผู้เช่า เช่น ในเรื่องการปิดประตูที่เข้าอาคารจากลานจอดรถ โดยจะเปิดแค่สองชั้นเพื่อความปลอดภัยในการควบคุมผู้ที่เข้า – ออกอาคาร ทางฝ่ายบริหารก็ไม่ได้มีการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่าก่อน ว่าเห็นด้วยหรือไม่ หรือมีวิธีเสนอแนะทางอื่นหรือไม่ มีเพียงการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเท่านั้น ส่งผลให้ในระยะแรกลูกค้าผู้เช่าเกิดความสับสนและโทรมาตำหนิจำนวนมากกับฝ่ายบริหารลูกค้า เนื่องจากลูกค้าผู้เช่ารู้สึกไม่ได้ความสะดวกสบายเหมือนในอดีต แต่เนื่องจากวิธีการทำงานที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นทำให้ฝ่ายบริหารลูกค้าทำได้เพียงรับเรื่องจากลูกค้าไว้แต่ไม่มีการส่งต่อไปยังผู้อำนวยการ เป็นต้น

นอกจากนั้นหลายครั้งที่ลูกค้าผู้เช่าเสนอความคิดเห็นหรือแนวทางในการแก้ปัญหามายังฝ่ายบริหารอาคารแต่กลับเงียบหายไป อันเกิดมาจากการผูกขาดอำนาจการตัดสินใจไว้ที่

ผู้อำนวยการเพียงคนเดียว แม้กระทั่งผู้จัดการอาคารก็แทบจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเลย เนื่องจากความสัมพันธ์ทางเครือญาติจึงต้องปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้อำนวยการบอกตลอดเวลา ดังนั้น การผูกขาดอำนาจโดยใช้ลำดับความสัมพันธ์ทางเครือญาติส่งผลให้ผู้อื่นไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ อีกทั้งขาดการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น จึงมักเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานจนลูกค้าผู้เช่าขาดความเชื่อมั่นและเบื่อหน่าย

ในการสัมภาษณ์ได้มีการถามถึงระบบเทคโนโลยีที่นำมาช่วยในกระบวนการบริหารงาน เพื่อความเป็นระบบมากขึ้น พบว่าในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานอยู่ สองส่วนเท่านั้น คือ ใช้โปรแกรม CARPARK เพื่อดูแล เก็บข้อมูลการเข้า-ออกอาคารของรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในแต่ละวัน และคำนวณค่าจอดรถของแต่ละบริษัท อีกส่วนหนึ่ง คือ โปรแกรม Soft Biz เป็นโปรแกรมทางการบัญชีในการเก็บข้อมูลทางบัญชีเพื่อออกใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้าเท่านั้น ส่วนการเก็บข้อมูลของลูกค้าในด้านอื่นจะอยู่ในรูปของเอกสารและแยกเก็บตามประเภทข้อมูลของแต่ละฝ่ายดูแลอยู่ โดยไม่ได้มีการสร้างฐานข้อมูลเป็นส่วนกลางที่ทุกคนสามารถเข้ามาใช้ได้แต่อย่างใด

ประเด็นที่ 2 การขาดความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์การซ่อมบำรุงของฝ่ายวิศวกรรมอาคาร

จากการสัมภาษณ์ฝ่ายวิศวกรรมอาคารเกี่ยวกับเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์นั้น พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้แล้วหมดไปในการซ่อมบำรุงจะต้องทำการเบิกเพิ่มจากฝ่ายดูแลอาคารที่มีความรับผิดชอบในการดูแล ควบคุมการสำรองอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วอุปกรณ์มักไม่มีการสำรองเอาไว้ หากมีความจำเป็นจะต้องใช้เมื่อใดก็จึงจะซื้อเมื่อนั้น เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทุกครั้งไป ก่อให้เกิดความล่าช้าในการซ่อมบำรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากอุปกรณ์มีราคาแพงหรือต้องซื้อในปริมาณมาก ฝ่ายวิศวกรรมอาคารจะต้องเสนอเรื่องไปยังเลขานุการเพื่อทำการขอตั้งซื้อ ซึ่งมักจะใช้ระยะเวลามากในขั้นตอนของการตรวจสอบราคา การประเมินราคา การเลือกผู้จัดจำหน่าย ทำให้การซ่อมบำรุงหรือการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่จะต้องเสียเวลานานกว่าปกติ เกิดงาน

ค้ำ ไม่สามารถปิดงานได้ ลดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งกระบวนการบริหารแบบนี้อาจเกิดความเสี่ยงหากการซ่อมบำรุงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน จะทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจของผู้เช่า และกระทบต่อภาพพจน์ของฝ่ายบริหารอาคารตามมา

ประเด็นที่ 3 จำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีไม่เพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ฝ่ายดูแลอาคาร เกี่ยวกับการเลือกบริษัทรักษาความปลอดภัยและการกำหนดจำนวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้น พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้อำนวยการใช้ในการคัดเลือกคือ ปัจจัยทางด้านราคา ดังนั้นทั้งในเรื่องของคุณภาพ มาตรฐาน และจำนวนของเจ้าหน้าที่ จึงอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีไม่เพียงพอ จึงทำให้ไม่สามารถอยู่ประจำจุดได้ทุกคน เพราะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 5 คน จะต้องมีเจ้าหน้าที่ 1 คน ควบคุมการใช้ลิฟต์ขึ้นของซึ่งหากไม่มีการใช้ลิฟต์ก็จะสามารถไปตรวจตราจุดอื่นได้ และจะต้องมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ประจำบริเวณทางเดินจากด้านหน้าอาคารไปสู่ที่จอดรถในอาคาร เพื่อควบคุมไม่ให้รถวิ่งสวนทางกัน อีก 2 คนจะต้องอยู่ประจำจุดชั้น 3 และชั้น 5 ที่เปิดประตูเชื่อมระหว่างอาคารกับที่จอดรถเพื่อควบคุมการเข้า – ออก ดังนั้นจึงจะเหลือเพียงหัวหน้ารักษาความปลอดภัยที่จะทำหน้าที่ตรวจตราเพียงคนเดียว นอกจากนั้นบางครั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยังจะต้องช่วยเหลืองานของอาคารในส่วนอื่น ๆ ด้วย ทำให้ประสิทธิภาพงานลดน้อยลงไปอีก ดังนั้นการบริการที่จะต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจึงไม่เพียงพอ และไม่สามารถสร้างความประทับใจได้เท่าที่ควร

ประเด็นที่ 4 การดูแลความสะอาดของห้องน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องน้ำบริเวณชั้น 1

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดเกี่ยวกับการดูแลความสะอาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะอาดของห้องน้ำบริเวณชั้น 1 ซึ่งเป็นบริเวณที่ลูกค้าไม่ประทับใจมากที่สุด พบว่า สาเหตุเกิดมาจากการออกแบบอาคารมาตั้งแต่ต้นที่มีการออกแบบให้ห้องน้ำรวมอยู่

ในพื้นที่เช่าของลูกค้า ซึ่งห้องน้ำชั้น 1 เป็นบริเวณเดียวที่เป็นห้องน้ำภายนอกบริษัทและอยู่บริเวณลานจอดรถ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะมีจำนวนมาก ทั้งลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อบริษัทผู้เช่า หรือจากบุคคลภายนอกที่มาจอดรถเพื่อรอรับบุตรหลาน ประกอบกับการที่บริเวณด้านหน้าและด้านข้างของอาคารเปิดเป็นพื้นที่ให้เช่าขายของ ดังนั้น ผู้มาใช้บริการห้องน้ำจึงรวมไปถึงพ่อค้า แม่ค้า และลูกค้าที่มาซื้อของด้วย นอกจากนั้นผลจากการที่อาคารมีทางเข้า - ออกหลายทาง ทำให้บุคคลภายนอก เช่น คนกวาดถนน พ่อค้า แม่ค้าริมทางเท้าหรือบริเวณใกล้เคียงก็จะมาใช้บริการหมด เพราะการเข้า - ออกทำได้โดยง่าย ทำให้การดูแลรักษาความสะดวกให้สะอาดอยู่เสมอจึงทำได้ยาก อีกทั้งจำนวนห้องน้ำก็มีไม่เพียงพอต่อความต้องการและอยู่ในสภาพที่ขาดการปรับปรุงคือ เปิดใช้มาตั้งแต่อาคารสร้างเสร็จโดยไม่เคยมีการปรับปรุงเลย ทำให้ห้องน้ำชั้น 1 ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้เข้ามาใช้อาคารจะต้องพบเห็นบ่อยที่สุดและเกือบจะเป็นส่วนแรกๆที่ลูกค้าหรือผู้เข้ามาใช้อาคารจะต้องเจอ เสมือนเป็นหน้าตาของอาคาร แต่กลับไม่ได้รับความสำคัญจากฝ่ายบริหารอาคารแต่อย่างใด

ประเด็นที่ 5 อาคารไม่มีชื่อเสียง ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก

จากการสัมภาษณ์ฝ่ายบัญชีเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย หรือ งบประมาณสำหรับการทำการตลาดของอาคารที่ผ่านมา พบว่า เนื่องจากองค์กรไม่มีฝ่ายการตลาด ดังนั้น ผู้ที่จะทำหน้าที่ดูแลการทำตลาดให้กับอาคารได้ ก็คือ ผู้อำนวยการ และผู้จัดการอาคาร แต่ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการตั้งงบประมาณสำหรับการทำการตลาดอย่างจริงจังมาก่อน อาคารไม่เคยได้รับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อก็ตาม ที่จะสร้างความจดจำให้กับผู้ที่พบเห็น ลูกค้าผู้เช่า ณ ปัจจุบันจึงให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมาเป็นจำนวนมาก เพราะ ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของอาคารไม่มีส่วนช่วยในเรื่องของภาพลักษณ์ให้กับธุรกิจลูกค้าผู้เช่าเลย นอกจากนั้นในสวนการขายพื้นที่เช่า ก็ยังไม่มีเคยมีการติดต่อนายหน้าโดยให้ข้อมูลรายละเอียดของอาคารเพื่อให้นายหน้าช่วยหาลูกค้าให้เลย ปัจจุบันหากมีลูกค้าที่สนใจจะเช่าพื้นที่จะต้องเข้ามาติดต่อกับฝ่ายบริหารลูกค้าโดยตรงเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้โอกาสในการหาลูกค้าผู้เช่าเพิ่มมีน้อยมาก