



รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน
ตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน
ตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**A MODEL OF INTERIOR ENVIRONMENTAL DESIGN OF THE OFFICE WHICH
ENCOURAGES PERFORMANCE EFFICIENCY IN THE VIEWS OF OFFICERS :
A CASE STUDY OF KTC SMART OFFICE**



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “รูปแบบในการ
ออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน
กรณีศึกษา: KTC Smart Office” เสนอโดย นางสาวรัชพรานี ชำนาญณรงค์ เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชื้ออภักดี

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์วิญญู)

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชื้ออภักดี)

.....

51602732 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน / ประสิทธิภาพในการทำงาน
ตามทัศนะของพนักงาน

รชปราณี ชำนาญณรงค์ : รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่
ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office.
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดร.ดวงเงิน ชื้อภักดี. 108 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบและแนวคิดหรือหลักการในการออกแบบ
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของ
บมจ. บัตรกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office เกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบในการออกแบบ
สภาพแวดล้อมภายในแบบ KTC Smart Office ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC
Smart Office

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สำนักงาน KTC Smart Office
อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 11 จำนวน 205 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน
ประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าความถี่ และร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลตามทัศนะของพนักงาน
เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office และประสิทธิภาพในการทำงานใน
KTC Smart Office โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) KTC Smart Office เป็นการผสมผสานวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะ
การทำงานของพนักงาน หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ ภายใต้แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อม
ภายในสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมโยง
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของสำนักงาน และ
แนวคิดสำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office) ซึ่งมีหลักการสำคัญอยู่ที่การจัดการความรู้
(Knowledge Management : KM) ภายในองค์การ ที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ระหว่าง
พนักงานเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์การ 2) พนักงานมีความเห็นด้วยว่า องค์ประกอบ
โดยรวมของสำนักงานในรูปแบบ KTC Smart Office เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการนำระบบเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการบริหาร
จัดการสำนักงาน พร้อมจัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ใน
ทุกพื้นที่ของสำนักงาน และการจัดพื้นที่พักผ่อนไว้ภายในสำนักงาน ซึ่งเปิดให้พนักงานสามารถใช้
บริการเพื่อบรรเทาความตึงเครียดได้ระหว่างเวลาทำงาน

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602732 : MAJOR : ENTERPRENERSHIP

KEY WORDS : A MODEL OF INTERIOR ENVIRONMENTAL DESIGN OF THE OFFICE/
PERFORMANCE EFFICIENCY IN THE VIEWS OF OFFICERS

RATCHAPRANEE CHAMNARNNARONG : A MODEL OF INTERIOR
ENVIRONMENTAL DESIGN OF THE OFFICE WHICH ENCOURAGES PERFORMANCE
EFFICIENCY IN THE VIEWS OF OFFICERS. A CASE STUDY OF KTC SMART OFFICE.
INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DUANGERN SUEPAKDEE, Ph.D. 108 pp.

The research objective is to study pattern, concept and principle of interior design - working environment in KTC Smart Office that influence and increase effectiveness and efficiency performance.

The research population is 205 KTC officers (any rankings, any positions) who work in KTC Head Office - United Business Center II, 11th floor.

The research methods are 1) Demographic analysis by using Frequency, Percentage 2) Quantitative analysis of officers attitude towards working environment that influence and increase effectiveness and efficiency performance by using Frequency, Percentage, Mean and Standard deviation.

The research result 1) KTC Smart Office is the synergize of Corporate culture, Working environment, Intra-company activities by using Knowledge Management (KM) concept to create virtual mobile office by utilizing office automation facilities to increase effectiveness of workflow, inter-personal skill and relationship among officers. 2) Officers satisfied the changed environment and agreed that information technology help them to work efficiently. The workspace was well provided by clarifying to working area, meeting area and leisure area that officer can fully utilize during the working and after work time.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยคามอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาและความอดทนของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ช็อกกิติ อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระอีก 2 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ ที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาการความรู้ และประสบการณ์ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการค้นคว้า และขอขอบคุณแหล่งข้อมูลที่สนับสนุนข้อมูลทั้งหมดที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้

ท้ายนี้ กราบขอบพระคุณบิดา มารดา อีกรัตนญาติผู้ใหญ่และเพื่อน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักศึกษาปริญญาโทการประกอบการ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และผู้มีพระคุณทั้งปวง ที่สนับสนุนเป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ศึกษาเสมอมา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
ปัญหาในการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน.....	20
ผลงานวิจัยเกี่ยวกับงานระดับปริญญาตรี	30
สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation).....	30
สำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office).....	35
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	44
บริษัท บัทรกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	65

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	66
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
ระยะเวลาในการวิจัย.....	68
4 การวิเคราะห์ผลข้อมูล.....	70
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อม ภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office.....	70
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	80
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office	82
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office.....	84
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการวิจัย.....	87
การอภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px 0;"> ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี </div>	
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก	103
ประวัติผู้วิจัย	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ.....	80
2	จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ.....	80
3	จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุงาน.....	81
4	จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา	81
5	จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	82
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร เรื่อง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office	83
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชากรเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office	85

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงการจัดผังสำนักงานแบบแบ่งพื้นที่โดยเฉพาะ.....	9
2	แสดงการจัดผังสำนักงานแบบเปิด.....	10
3	แสดงการจัดผังสำนักงานแบบภูมิทัศน์.....	11
4	แสดงการจัดห้องทำงานของผู้บริหารขนาด 22.5 ตร.ม. พร้อมเฟอร์นิเจอร์.....	12
5	แสดงห้องทำงานระดับหัวหน้างานขนาด 12 ตร.ม. พร้อมเฟอร์นิเจอร์.....	13
6	แสดงห้องทำงานรวมระดับพนักงานทั่วไป.....	13
7	แสดงการจัดโต๊ะประชุม.....	14
8	แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและหันหน้าไปทางเดียวกัน.....	15
9	แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและมีช่องว่างคนเดินผ่านได้.....	15
10	การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนหันหลังชนกันและมีช่องว่างคนเดินผ่านได้.....	16
11	แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงแบบขนานหันหลังเข้าผนังกำแพงและมีช่องว่างคนเดินผ่านได้.....	16
12	แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและมีช่องว่างคนตะแคงตัวเดินผ่านได้.....	17
13	แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดานและมีช่องว่างระหว่างแถวคนเดินผ่านได้.....	17
14	การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดานและมีช่องว่างระหว่างแถวคนเดินสวนกันได้.....	18
15	ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่มีคนยืนหันหลังชนผนังกำแพงและอีกคนเดินผ่านได้.....	18
16	ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่คนตะแคงตัวเดินได้.....	19
17	ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่คนเดินผ่านได้.....	19
18	ระดับการเรียนรู้.....	37
19	แสดง SECI MODEL.....	38
20	แสดงส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone).....	39
21	แสดงส่วนงานสร้างสรรค์ (Creative Zone).....	40
22	แสดงส่วนงานสมาธิ (Concentration Zone).....	41

ภาพที่		หน้า
23	แสดงส่วนผ่อนคลาย (Refresh Zone).....	41
24	แสดงองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ	50
25	แสดงแผนผังการจัดสำนักงานแบบ KTC Smart Office.....	70
26	แสดงสำนักงานของเคทีซีก่อนการเปลี่ยนแปลงใหม่.....	70
27	จุดลงทะเบียนเลือกที่นั่ง	71
28	แสดงจอภาพการลงทะเบียนเลือกที่นั่งของ KTC Smart Office	72
29	แสดงการใช้งานระบบโทรศัพท์ IP Phone กับคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook)	72
30	แสดงรูปแบบโต๊ะทำงานภายใน KTC Smart Office	73
31	แสดงฉากกั้น (Partition) และการตกแต่งภายใน KTC Smart Office	74
32	แสดงกระเป๋ารรจุเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และล็อกเกอร์ (Locker) เก็บสัมภาระพนักงาน	74
33	พื้นที่เก็บเอกสารในพื้นที่สำนักงาน	75
34	แสดงการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง	75
35	ภายนอกห้องประชุม	76
36	แสดงภายในห้องประชุม	76
37	พื้นที่ประชุมรูปแบบต่าง ๆ ภายใน KTC Smart Office	77
38	แสดงจุดประชุมย่อยภายใน KTC Smart Office	77
39	แสดงมุมพักผ่อน	78
40	แสดงโต๊ะพูล โต๊ะปิงปอง	78
41	แสดงเคาน์เตอร์เครื่องดื่ม	79
42	เก้าอี้นวดเพื่อการผ่อนคลายภายในห้องนวด	79

พลังงานวิสัยทัศน์ก้าวไกล ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อค่านิยมในการตกแต่งที่พักอาศัย ห้างร้าน และสำนักงาน กลายเป็นความจำเป็น ส่วนหนึ่งของสังคมปัจจุบัน ประกอบกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้บทบาทขององค์การธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป สำนักงานจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า ผู้บริโภค และบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จทางธุรกิจมากกว่าการเป็นเพียงสถานที่ทำงาน ทำให้การตกแต่งภายในสำนักงานในช่วงหนึ่งจะปรากฏอยู่ในธนาคารและสถาบันการเงินการลงทุน เพื่อสร้างความมั่นคงและความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า (เอกชาติ จันอุไรรัตน์ 2551 : 119-120)

ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยต่างให้ความสำคัญและตระหนักถึงบทบาทของสภาพแวดล้อมภายในสถานประกอบการ โดยไม่ละเลยการจัดพื้นที่สำนักงานให้เหมาะสมกับวิถีการทำงานของพนักงาน นอกเหนือไปจากการจัดหาคนให้เหมาะสมกับงาน เพราะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถแต่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ศักยภาพในตัวพนักงานก็อาจลดทอนลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงปริมาณและคุณภาพของงาน ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกิดขึ้น ได้แก่ โต๊ะเก้าอี้สำนักงานที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน เสียงรบกวนในขณะที่ทำงาน การจัดแสงธรรมชาติและแสงไฟฟ้าที่มากหรือน้อยเกินความจำเป็น ระบบถ่ายเทระบายอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน อาจส่งผลให้เกิดการขาด ลา มาสายของพนักงาน และเพิ่มภาระต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

การเปิดตัวสำนักงานแนวคิดใหม่ “KTC Smart Office ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือเคทีซี ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกัน ในเครือของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย หนึ่งในผู้ออกบัตรเครดิตสากลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งสะท้อนจากการได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกกว่า 2 ล้านราย (บมจ. บัตรกรุงไทย 2552 : 61) จึงนับเป็นการเปิดมิติใหม่ของธุรกิจการเงิน เพื่อขับเคลื่อนศักยภาพการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และเพิ่มสีสัน

ให้กับบรรยากาศการทำงาน ด้วยภาพลักษณ์องค์กรและแนวคิดทางการตลาดของเคทีซีที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและแตกต่างจากกรอบเดิมของธุรกิจการเงิน

ด้วยความเชื่อมั่นว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจะต้องได้รับการผลักดันจากภายในไปสู่ภายนอก ยุทธศาสตร์ของเคทีซี คือ การสร้างสิ่งแวดล้อมใหม่ให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน สร้างทัศนคติที่ดีจากภายในให้พนักงาน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การตกแต่งภายในสำนักงานที่ดูทันสมัย เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานที่ทุกส่วนขององค์กร

นับตั้งแต่การเปิดตัวอย่างเป็นทางการเป็นต้นมา KTC Smart Office ไม่เพียงแต่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าเยี่ยมชมอย่างสม่ำเสมอเท่านั้น (ไม่น้อยกว่า 50 องค์กร 1,204 คน) เคทีซียังเป็นสถาบันการเงินไทยรายแรกและรายเดียวที่ได้รับรางวัลต้นแบบองค์กรแห่งความสุข (Happy Work Place) จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ในงานมหกรรม Happy Work Place Forum II 2009 วิถีแห่งความสุขในภาวะวิกฤติ (บมจ. บัตรกรุงไทย 2552 : 207) ตามแนวคิดการจัดการที่ทันสมัย สร้างสรรค์ เน้นการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือก KTC Smart Office เป็นกรณีศึกษาสำหรับการค้นคว้าอิสระเรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนคติของพนักงาน เนื่องจากเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสำคัญ โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสำนักงานซึ่งเป็นที่รู้จักทั่วไปอย่าง KTC Smart Office ภายใต้แนวคิดและหลักการที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่นอย่างชัดเจน และเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอันส่งผลให้องค์กรมีพนักงานที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

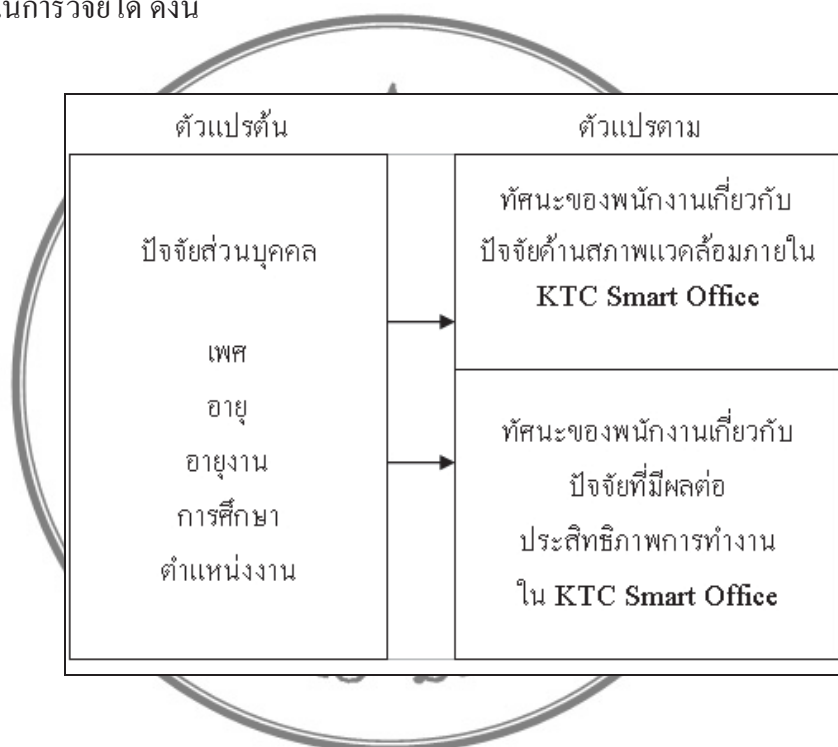
1. ศึกษารูปแบบและแนวคิดหรือหลักการในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office
2. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของบมจ.บัตรกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office เกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในแบบ KTC Smart Office ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

ปัญหาในการวิจัย

บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office มีอิทธิพลอย่างไรต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ขอบเขตของการวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน KTC Smart Office อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น 11 จำนวน 205 คน
2. เนื้อหาในการวิจัย เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน และการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยพิจารณาตามทักษะของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office
3. ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 - สิงหาคม พ.ศ. 2553

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน KTC Smart Office ชั้น 11 จำนวน 205 คน เท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงมิได้เป็นความคิดเห็นของพนักงานทั้งหมดของ บมจ. บัตรกรุงไทย

2. การวัดประสิทธิภาพการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ เป็นที่สนใจของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมุ่งประเด็นไปที่ประสิทธิภาพการทำงานในมิติที่สัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office

นิยามศัพท์เฉพาะ

การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน หมายถึง การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และบรรยากาศภายในสำนักงานให้เหมาะสมแก่การทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง ตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

KTC Smart Office หมายถึง สำนักงานของ บมจ.บัตรกรุงไทย ที่ปรับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้เอื้อต่อการทำงาน เน้นการใช้พื้นที่น้อยและบริหารจัดการทรัพยากรในลักษณะและรูปแบบ Mobile Office และ Paperless เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ทราบถึงรูปแบบ และแนวคิดในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office

2. ได้ทราบถึงทัศนะของพนักงานของ บมจ. บัตรกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office เกี่ยวกับของรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในแบบ KTC Smart Office ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

3. เป็นกรณีตัวอย่างสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจนำรูปแบบ KTC Smart Office ไปประยุกต์ใช้กับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของตนเอง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office ทั้งแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน
 - 2.1 สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)
 - 2.2 สำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office)
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน

กนกกร ชรรณ โภคิน (2548 : 22-28) อธิบายว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน มีดังนี้

ประวัติของอาคารสำนักงาน ระดับปริญญาตรี

1. อาคารสำนักงานในระยะแรก (กลางศตวรรษที่ 16) แบ่งเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ

1.1 สำนักงานภาครัฐ (Government Office) มีลักษณะเป็นอาคารหลังเดียวเพื่อการใช้สอยร่วมกันหลายของหน่วยงานราชการ โดยชั้นบนเป็นที่ทำการของรัฐบาล ศาล สถานทูต และชั้นล่างเป็นที่ชุมนุมชนในลักษณะ Market place

1.2 สำนักงานพาณิชย์ (Commercial Office) ส่วนใหญ่เป็นสาขาธนาคารใช้เป็นสถานที่เก็บเงินและสินค้าบางชนิด ในระยะแรกใช้ส่วนหนึ่งของบ้านหรือร้านค้าเป็นสำนักงาน แบ่งชั้นบนเป็นที่พักอาศัย ชั้นล่างเป็นพื้นที่การค้า

1.3 สำนักงานวิชาชีพ (Professional Office) ได้แก่ เนติบัณฑิตยสภา ต่อมาใช้เป็นสถานศึกษาสำหรับขุนนางระดับต่าง ๆ

2. การปฏิวัติอุตสาหกรรม ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 18 มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโดยการเปลี่ยนแปลงจากเกษตรกรรมมาสู่อุตสาหกรรม ซึ่งเป็นยุคของการค้นพบแร่ธาตุใหม่ การสร้างสรรค์ประดิษฐ์กรรมและเทคโนโลยี อันก่อให้เกิดพัฒนาการด้านการขนส่ง การค้า การธนาคาร และการบริหารธุรกิจ

เมื่อภาคอุตสาหกรรมเจริญเติบโต ธุรกิจขยายตัว ผลักดันให้เกิดความต้องการใช้สำนักงานเพิ่มขึ้น ประกอบกับการพัฒนาระบบไปรษณีย์ โทรเลข โทรศัพท์ และรถไฟ ทำให้โรงงานถูกแยกออกจากสำนักงานธุรกิจ เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางการบริหารและการติดต่อธุรกิจระหว่างองค์กร

การปฏิวัติอุตสาหกรรมเชื่อมโยงกับความก้าวหน้าของธุรกิจประกันภัย ทั้งประกันภัยส่วนบุคคลสำหรับคนงานในโรงงาน และการประกันภัยทรัพย์สินของเจ้าของกิจการ บริษัทประกันภัยซึ่งเริ่มให้บริการในอังกฤษสมัยศตวรรษที่ 18 และอเมริกาในศตวรรษที่ 19 มีบทบาทชัดเจนขึ้นในวงการสถาปัตยกรรมด้านการออกแบบและพัฒนาการจัดการหน่วยงานภายในสำนักงาน ทั้งส่วนบริการ ส่วนเก็บเงิน ส่วนเก็บเอกสารและรายงาน

3. วิวัฒนาการของอาคารสำนักงานสมัยใหม่ (Evolution of the modern office) สถาปนิกอังกฤษ Francis Duffy แบ่งวิวัฒนาการของอาคารสำนักงาน เป็น 3 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 กลางศตวรรษที่ 19 ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานของบริษัทประกันภัย ภายใต้อาคารใช้แสงธรรมชาติ และแสงตะเกียงจากน้ำมันหรือแก๊ส สำนักงานขนาดใหญ่ที่สุดในยุคนี้มีคนงาน ประมาณ 80 คน

ช่วงที่ 2 หลังจากยุคแรก ธุรกิจเติบโตขึ้น สำนักงานจึงขยายใหญ่ขึ้น รูปแบบการจัดสำนักงานเป็นแถวเรียงกันในห้องสูง ระยะพื้นถึงพื้นสูงเพื่อใช้ประโยชน์จากแสงธรรมชาติมากที่สุด อาคารค่อนข้างจะแคบ ระยะไกลสุดจากหน้าต่างถึงโต๊ะทำงาน ไม่เกิน 8 เมตร หน้าต่างทั้งหมดเปิดปิดได้เพื่อการถ่ายเทอากาศ จนถึงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เทคโนโลยีใหม่ก้าวหน้า ก่อกำเนิดระบบปรับอากาศ การใช้ไฟฟ้า ระบบระบายอากาศในอาคาร และอื่น ๆ ทำให้การออกแบบอาคารขยายได้ลึกขึ้น เริ่มมีอาคารทรงจัตุรัส ประกอบกับวิวัฒนาการด้านโครงสร้างเหล็กและลิฟต์ ทำให้เกิดอาคารสำนักงานแบบตึกระฟ้า ในระยะหลังของช่วงที่ 2 นี้

ช่วงที่ 3 ต้น ค.ศ. 1970 อาคารสำนักงานมีขนาดใหญ่ขึ้น บุคลากรต้องใช้เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์สำนักงานมากขึ้น ทำให้การออกแบบอาคารจึงต้องพิจารณาร่วมกับการวางผังเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์สำนักงาน

4. อาคารสำนักงานประเภทตึกระฟ้า (Skyscraper) ผู้ประกอบการธุรกิจสร้างอาคารสำนักงานขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ใช้เป็นสถานที่บริหารกิจการองค์กร และเพื่อการลงทุน ได้แก่ สำนักงานให้เช่า เมื่อเทคนิคการก่อสร้างได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระทั่งเกิดรูปร่างใหม่ในงานการออกแบบสำนักงาน ในลักษณะอาคารสูงแบบตึกระฟ้า โดยใช้โครงสร้างเหล็กรับน้ำหนักกำแพงทั้งภายในและภายนอก ทำให้ประหยัดขึ้น

ช่วงแรกการจัดสำนักงานแต่ละองค์กร วางตำแหน่งที่ทำงานของผู้บริหารระดับสูงไว้ชั้นบน มีส่วนทำงานริมหน้าต่าง และเลขานุการอยู่ด้านล่าง ใช้พิกัดเป็นตัวจัดวางตำแหน่งหน้าต่างแบ่งกำแพงภายในให้สอดคล้องกับระบบไฟฟ้า และฝ้าเพดาน ต่อมา มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งการจัดสำนักงาน โดยให้ผู้มีตำแหน่งสูงสุดอยู่ด้านในกั้นด้วยกระจก จัดให้เลขานุการอยู่ด้านนอก

ทั้งนี้ พัฒนาการของเทคโนโลยียุคใหม่ ส่งผลกับวิวัฒนาการในการออกแบบอาคารสำนักงานมาโดยตลอด ทั้งด้านการจัดระบบสำนักงานและรูปแบบของสำนักงาน

การวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่สำนักงาน

ก่อนการวางผังพื้นที่สำนักงานให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ต้องปรับปรุงข้อมูลภายในองค์กรให้เป็นปัจจุบัน โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่แผนผังองค์กรและคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งอธิบายลักษณะงานแต่ละหน้าที่ในสำนักงาน ในทางปฏิบัตินิยมใช้แบบสอบถามข้อมูลการใช้พื้นที่แต่ละหน่วยงาน จากนั้นจึงกำหนดส่วนที่ต้องการเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

1. คน (Person) คือ พื้นที่การทำงานของบุคลากรแต่ละหน่วยงาน
2. ส่วนสนับสนุน (Support) คือ พื้นที่บริการ เช่น ห้องประชุม โถงกลาง พื้นที่พักผ่อน

ส่วนประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3. เส้นทางจราจร (traffic flow) หมายถึง ทางเชื่อมอาคาร (Corridor) ทางเดินระหว่างหน่วยงาน (Aisle) ลิฟต์ (Elevator) และห้องพักรับแขก (Lobby) ที่ใช้ต้อนรับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อทั่วไป

พื้นฐานการวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่ภายในสำนักงานขึ้นอยู่กับว่า การวางแผนพื้นที่ต้องเกิดขึ้นตามหน้าที่งานหรือสายทางเดินของงานมากกว่าการใช้พื้นที่เพื่อความสวยงามสำหรับบุคลากรเท่านั้น อาจกล่าวจำแนกการวิเคราะห์เป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาความต้องการของการไหลหรือเนื้อหางาน คน และหน้าที่งานเป็นเกณฑ์ ดังนี้

1. **พื้นที่ตามการไหลของงาน (Workflow space)** เป็นการเคลื่อนไหวของข้อมูลในแนวตั้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และแนวนอนระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน ทั้งในและนอกหน่วยงาน ศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมการปฏิบัติงาน ระบบงาน ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ โดยทางเดินของงานที่มีประสิทธิภาพ มีลักษณะที่ก่อให้เกิดผลผลิตมากที่สุด มีความต่อเนื่องในหน่วยงาน ด้วยงานเองที่สามารถไหลเวียนได้คล่องตัว ไม่ยึดติดกับตัวบุคคล หนึ่งบุคคลใด แต่ขับเคลื่อนด้วยทีมงานและงานที่ไหลไปตั้งแต่ต้นจนจบ

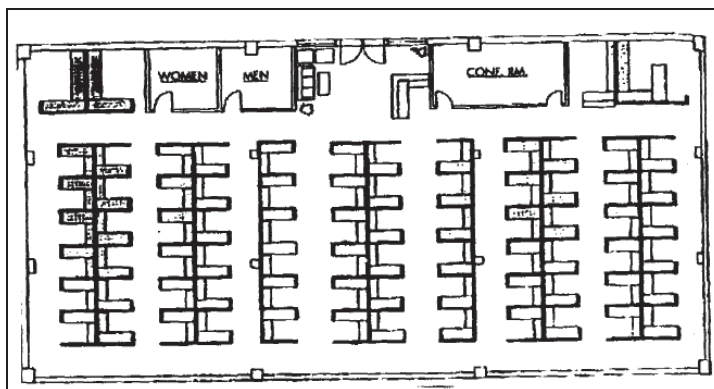
2. **พื้นที่สำหรับทรัพยากรมนุษย์ (Human space)** ต้องวิเคราะห์ถึงความต้องการและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อการใช้สำนักงานให้ได้ประโยชน์สูงสุด และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในสำนักงาน

3. **พื้นที่สำหรับประโยชน์ใช้สอย (Functional space)** ต้องพิจารณาถึงหน้าที่หลักของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งความต้องการใช้พื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสมบูรณ์แบบ เช่น อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทั้งในและนอกหน่วยงาน หรือลดการรบกวนต่อบุคลากรอื่นในระหว่างปฏิบัติงาน เป็นต้น

การจัดพื้นที่สำนักงาน

การจัดสำนักงาน เป็นการกำหนดสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อจัดรวบรวมกลุ่มงานที่คล้ายคลึงหรือต่อเนื่องให้อยู่ใกล้เคียงกัน และอำนวยความสะดวกให้พนักงานที่อยู่ในพื้นที่นั้นสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่สำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ปัจจุบัน การจัดสำนักงานแบ่งเป็น 3 ระบบคือ

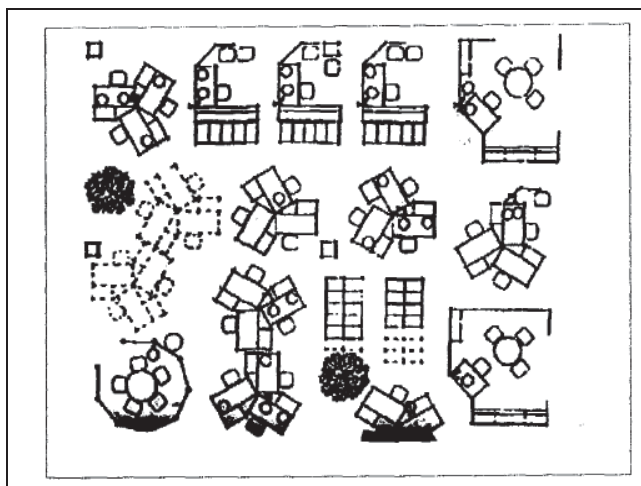
1. **ระบบสำนักงานแบบเฉพาะ (Individual Room System)** หรือสำนักงานส่วนตัว ได้รับความแพร่หลายในยุโรปและเอเชีย โดยใช้ทางเดินในการติดต่อระหว่างห้องต่าง ๆ และเป็นทางเชื่อมระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ห้องลักษณะนี้เหมาะสมกับงานที่ค่อนข้างเป็นความลับ หรือต้องใช้สมาธิสูง ส่วนใหญ่สงวนไว้สำหรับพนักงานระดับสูง เช่น ผู้จัดการแผนก หัวหน้าฝ่าย ข้อดีของระบบนี้คือ เป็นส่วนตัว ส่วนข้อเสียคือ ลื่นเปลืองเนื้อที่และค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง เป็นอุปสรรคในการป้องกันอัคคีภัย ผู้ควบคุมงานอาจมองไม่เห็นผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการจัดสรรพื้นที่ลักษณะนี้มักจะถูกผู้ปฏิบัติงานมองว่าเป็นการแบ่งชนชั้น และไม่ยืดหยุ่นในการจัดผังสำนักงานใหม่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงการจัดผังสำนักงานแบบแบ่งพื้นที่โดยเฉพาะ
ที่มา: กนกกร ธรรมโกทิน, “จัดนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน :
การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพ.” (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), 25.

2. ระบบสำนักงานแบบเปิด (Open Office) นิยมใช้ในสหรัฐอเมริกา สภาพสำนักงาน
จะเปิดโล่ง มีเฉพาะทางเชื่อมระหว่างชั้น ไม่ใช่ทางเดินเป็นเส้นทางติดต่อระหว่างกัน เนื้อที่ภายใน
กว้าง จัดระบบโต๊ะที่นั่งคล้ายกับโรงงาน และไม่มีความเป็นส่วนตัว ข้อดี คือ สามารถใช้พื้นที่
สำนักงานได้ทั้งหมด ค่าก่อสร้างลดลงเพราะไม่มีผนังหรือฉากกั้น ประหยัดเนื้อที่ ผู้ควบคุมการ
ทำงานสามารถดูแลได้ทั่วทั้งสำนักงาน ไม่มีการจัดแบ่งที่นั่งระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน
การติดต่อสื่อสารรวดเร็วคล่องตัว ช่วยลดการใช้โทรศัพท์ภายในสำนักงาน มีความยืดหยุ่นในการ
ปรับผังสำนักงานใหม่ สำหรับข้อเสีย ได้แก่ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการจัดหาและบำรุงรักษาระบบระบาย
อากาศประสิทธิภาพสูง ใช้แสงธรรมชาติน้อยกว่าแสงไฟฟ้า ไม่มีความเป็นส่วนตัวในการทำงาน
ระบบสำนักงานแบบเปิดนี้โดยทั่วไป ได้รับความนิยมสูงจากบุคลากรระดับบริหาร ดังภาพที่ 2

ระบบสำนักงานแบบเปิด ขึ้นอยู่กับการจัดสรรพื้นที่สำนักงานในแต่ละชั้น ซึ่งต้องมี
เนื้อที่กว้างขวาง การจัดห้องให้แยกเป็นสัดส่วนต่าง จะมีเฉพาะบุคลากรระดับจัดการหรือผู้บริหาร
ระดับสูงเท่านั้น การจัดวางผังส่วนใหญ่มักขณะเคลื่อนย้ายได้สะดวก หรือสะดวกในการควบคุม
การทำงาน ประหยัดพลังงาน

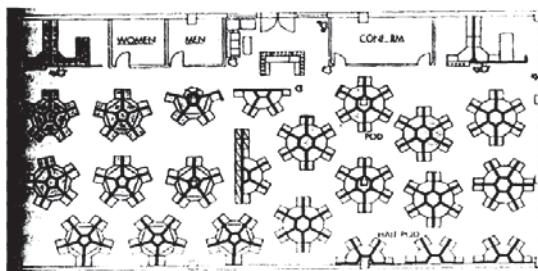


ภาพที่ 2 แสดงการจัดผังสำนักงานแบบเปิด
 ที่มา : กนกกร ชรรณโกสิน, “วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน :
 การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพ.” (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), 26.

3. ระบบการจัดสำนักงานแบบภูมิทัศน์ (Office Landscape) ต้องศึกษาแผนผังองค์การ
 และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแบ่งสายการทำงาน โดยจัดวางแนว Work Station
 ของพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละสายงาน ไม่นิยมแบ่งพื้นที่ย่อยเป็นห้อง แต่จะจัดวางแผง
 กั้นสำหรับผู้บริหาร เหมาะสำหรับสำนักงานยุคใหม่ ซึ่งต้องใช้ระบบเครื่องมือกลในการจัดผัง
 Work station

รูปแบบการจัดโต๊ะทำงานจะพิจารณาความสัมพันธ์ของการไหลของงานในกลุ่ม
 มากกว่าการไหลของงานทั้งระบบ เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานจัดรวมไว้เป็นหมวดหมู่โดย
 ไม่มีรูปแบบแน่นอน จัดแบ่งโต๊ะทำงานด้วยแถวกระถางต้นไม้ หรือกั้นด้วยผนัง ดังภาพที่ 3

ส่วนพักผ่อนจัดไว้ให้พนักงานใช้ได้ตลอดเวลา มีลักษณะกว้างขวาง โดยแยกส่วน
 เก็บเอกสารและวัสดุออกจากพื้นที่ทำงาน เพื่อสะดวกต่อการเก็บและค้นหา ด้วยการจัดทางเดินและ
 วางตำแหน่งเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่ใช่รูปทรงเรขาคณิตตอบสนองความต้องการใช้สอยที่ยืดหยุ่น ทำให้
 ทางสัญจรและการติดต่อประสานงานภายในสำนักงานสะดวกและมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3 แสดงการจัดผังสำนักงานแบบภูมิทัศน์

ที่มา : กนกกร ชรรณโกสิน, “วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน : การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพ,” (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), 27.

สรุปได้ว่า การวางผังสำนักงานที่เหมาะสมจะทำให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้สายทางเดินของงานงวน (Backtracking) ชะงักงัน (Disruption) หรือคั่งค้างมาก (Bottleneck) อาจมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อม ได้แก่ แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงรบกวน หรือตำแหน่งงานที่ต้องเชื่อมโยงกันอยู่ห่างกันมากไป เพราะมีพื้นที่สำนักงานมากหรือน้อยเกินไป ในการจัดพื้นที่สำนักงาน สามารถพิจารณาตามองค์ประกอบของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ที่ควรจะมีในสำนักงาน ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบของพื้นที่สำนักงาน ในการออกแบบสำนักงานมีพื้นที่หลักที่ควรพิจารณา คือ

1.1 พื้นที่ทำงาน (Office Space) เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย โต๊ะ-เก้าอี้ทำงาน ชั้นวางเอกสารส่วนตัว เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ พื้นที่พักคอย พื้นที่รับรองแขก

1.2 พื้นที่สำหรับเอกสาร (File Space) โดยจัดแยกตามหมวดหมู่ตู้เก็บเอกสาร โดยเฉพาะ

1.3 พื้นที่สำหรับอุปกรณ์พิเศษ (Special Equipment) สำหรับอุปกรณ์สำนักงาน ส่วนกลางที่จำเป็น เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรศัพท์-โทรสาร เครื่องตอกบัตร ตารางการทำงาน กระดาน

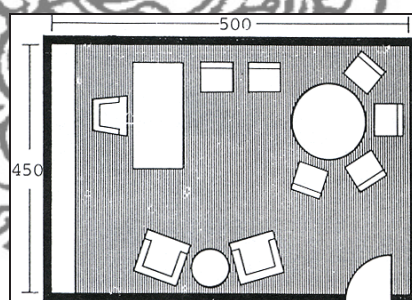
1.4 พื้นที่เก็บอุปกรณ์ (Storage Space) เช่น ห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด ห้องเก็บเสื้อผ้า ห้องเก็บรองเท้าสำหรับเปลี่ยนก่อนเข้าสำนักงาน

1.5 พื้นที่พิเศษส่วนอื่น (Special Room) เช่น ห้องรับรองพิเศษ ส่วนต้อนรับ ห้องสัมมนา ห้องประชุม ห้องพยาบาล ห้องรับประทานอาหาร พื้นที่พักผ่อนพนักงาน ห้องเก็บจดหมาย เป็นต้น

2. การจัดพื้นที่ทำงาน มาตรฐานการจัดพื้นที่สำนักงานส่วนใหญ่คำนึงถึงสัดส่วนของร่างกาย และการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากพื้นที่ใช้สอย โดยมีหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ขนาดของพื้นที่ห้อง การจัดวางโต๊ะทำงาน และการเว้นช่องว่างระหว่างผนังกำแพง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

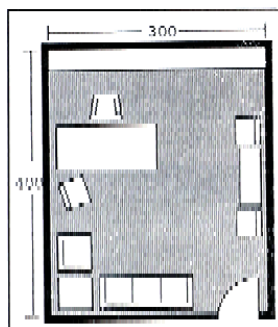
2.1 ขนาดของพื้นที่ห้องทำงาน ห้องทำงานในสำนักงานนั้นสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ตามลักษณะการใช้งาน และมี ขนาดที่เหมาะสมดังต่อไปนี้

2.1.1 ห้องทำงานของผู้บริหาร ลักษณะเป็นห้องเดี่ยว ได้แก่ ห้องนั่งทำงานของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เช่น ระดับผู้จัดการขึ้นไป ระดับคณบดี ขึ้นไป หรือระดับหัวหน้ากองขึ้นไป เป็นต้น ห้องทำงานระดับนี้ส่วนมากภายในห้องจะบรรจุ ไปด้วยโต๊ะทำงานขนาดใหญ่ เก้าอี้สำหรับผู้เข้าพบ ตู้เก็บเอกสาร และอาจมีชุดรับแขกเล็ก ๆ ด้วย ห้องระดับนี้จึงต้องการเนื้อที่จัดวางสิ่งของมาก ขนาดของพื้นที่ห้องที่เหมาะสมจะต้อง ไม่น้อยกว่า 9 ตารางเมตร และพื้นที่ห้องจะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าหรือสี่เหลี่ยมจัตุรัสก็ได้ตาม ความเหมาะสม ตัวอย่างการจัดห้องทำงานของผู้บริหารได้แสดงไว้ในภาพที่ 4



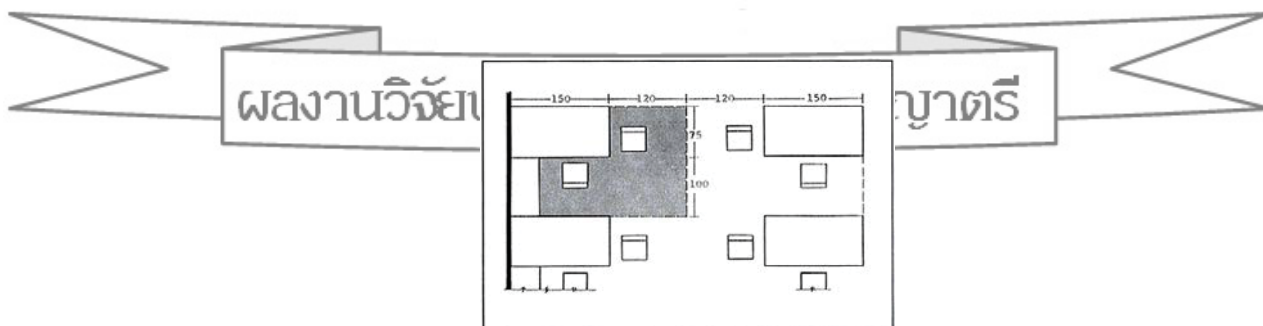
ภาพที่ 4 แสดงการจัดห้องทำงานของผู้บริหารขนาด 22.5 ตร.ม. พร้อมเฟอร์นิเจอร์
ที่มา : ณรงค์ โมทวิชิตสิทธิ์ และ ยรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.1.2 ห้องทำงานระดับหัวหน้างาน ลักษณะเป็นห้องเดี่ยว ได้แก่ ห้องนั่งทำงานของระดับหัวหน้างานต่าง ๆ เช่น หัวหน้ากลุ่มพนักงาน หัวหน้าภาควิชา เป็นต้น ในห้องทำงานจะบรรจุโต๊ะทำงาน เก้าอี้สำหรับผู้เข้าพบ และตู้เก็บเอกสารขนาดกลาง ขนาดของ พื้นที่ห้องที่เหมาะสมจะต้องไม่น้อยกว่า 7 ตารางเมตร และพื้นที่ห้องจะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า หรือสี่เหลี่ยมจัตุรัสก็ได้ตามความเหมาะสม ตัวอย่างการจัดห้องทำงานระดับหัวหน้างานได้ แสดงไว้ในภาพที่ 5



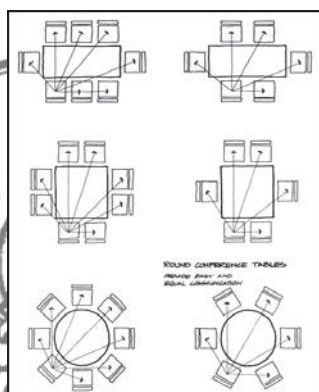
ภาพที่ 5 แสดงห้องทำงานระดับหัวหน้างานขนาด 12 ตร.ม. พร้อมเฟอร์นิเจอร์
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ยรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atcl.htm>.

2.2.3 ห้องทำงานระดับพนักงานทั่วไป ส่วนมากห้องทำงานระดับ นี้จะเป็น
ห้องรวม คือ อยู่กันหลายคนในห้องเดียว ได้แก่ ห้องทำงานของพนักงาน ห้องพักอา จารย์ เป็นต้น
ในบางครั้งห้องทำงานของคณงานระดับนี้จะเป็นห้องเดี่ยวก็มี เช่น ห้องพนักงาน พิมพ์ดีด ห้อง
พนักงานรับโทรศัพท์ ห้องพักอาจารย์ เป็นต้น ภายในห้องทำงานระดับนี้จะบรรจุ โต๊ะทำงานของผู้
ทำงาน เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ เป็นต้น ขนาดของห้องมีพื้นที่มากน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับจำนวน
ผู้ใช้ห้องโดยเฉลี่ยพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน 1 คน จะต้องไม่น้อยกว่า 5 ตารางเมตร พื้นที่
ห้องจะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าหรือสี่เหลี่ยมจัตุรัสก็ได้ ตัวอย่างการจัดห้องทำงาน ระดับพนักงาน
ทั่วไปได้ แสดงไว้ในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงห้องทำงานรวมระดับพนักงานทั่วไป
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ยรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atcl.htm>.

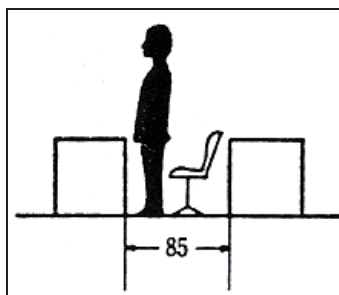
2.2.4 ห้องประชุม เป็นห้องที่ใช้ประโยชน์ในงานประชุมอบรม รวมถึงห้องเรียน เป็นต้น พื้นที่ในห้องส่วนหนึ่งเว้นว่างไว้ อีกส่วนหนึ่งสำหรับนั่งรวมกลุ่ม กันขนาดของห้องมีพื้นที่มากน้อยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้ห้อง โดยเฉลี่ยพื้นที่ที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้ห้องจะต้องไม่น้อยกว่า 2 ตารางเมตรต่อคน ตัวอย่างการจัดโต๊ะประชุมแต่ละแบบได้แสดงไว้ในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แสดงการจัดโต๊ะประชุม
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/ate1.htm>.

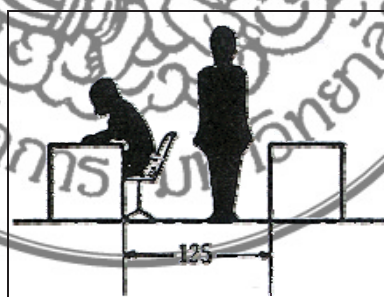
2.3 การจัดวางโต๊ะทำงาน การจัดวางโต๊ะทำงานบนพื้นที่ของห้องไม่ได้ขึ้นอยู่กับขนาดของโต๊ะทำงาน แต่จะขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ของช่องว่างระหว่างโต๊ะทำงานว่าจะใช้ทำประโยชน์ได้อย่างไร ดังนั้นความเหมาะสม ในการจัดวางโต๊ะทำงานในที่นี้จึงได้จำแนกตามการใช้ประโยชน์ของช่องว่างระหว่างโต๊ะทำงาน ดังต่อไปนี้

2.3.1 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอน และผู้นั่งทำงานหันหน้าไปทางเดียวกัน โดยให้มี ช่องว่างกว้างพอที่จะเลื่อนเก้าอี้เข้าออกจากตัวได้สะดวก ช่องว่างระหว่างแถวตอนต้องไม่น้อยกว่า 85 เซนติเมตรดังแสดงในภาพที่ 8



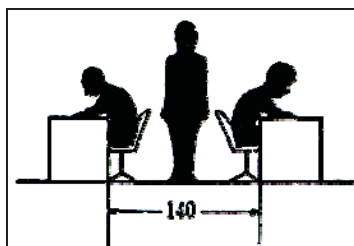
ภาพที่ 8 แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและหันหน้าไปทางเดียวกัน
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ยรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>

2.3.2 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอน โดยให้มีช่องว่างกว้างพอที่
เมื่อมีผู้ใช้โต๊ะหนึ่งนั่ง ทำงานแล้วยังมีช่องทางสำหรับคนเดินได้สะดวก ช่องว่างระหว่างแถวตอน
ต้องไม่น้อยกว่า 125 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 9



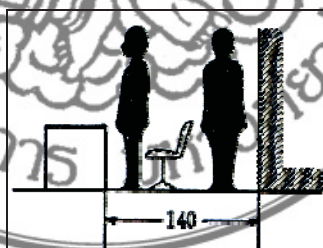
ภาพที่ 9 แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและมีช่องว่างคนเดินผ่านได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ยรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>

2.3.3 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอน โดยให้ผู้ใช้โต๊ะทั้งสองหัน
หน้าออกจากกันและขณะที่ผู้ใช้โต๊ะทั้งสองนั่งทำงานแล้วยังเหลือช่องทางพอที่คนเดินได้สะดวก
ช่องว่างระหว่างแถวตอนต้องไม่น้อยกว่า 140 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 10



ภาพที่ 10 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนหันหลังชนกันและมีช่องว่างคนเดินผ่านได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

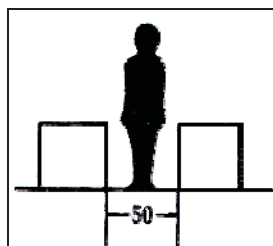
2.3.4 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบขนาน หันหลังเข้าผนังกำแพง โดย
ผู้ใช้โต๊ะสามารถเลื่อน เก้าอี้ออกจากตัวได้และขณะที่เคลื่อนเก้าอี้ออกจากตัวแล้วยังมีช่องว่าง
ระหว่างผนังเก้าอี้กับผนัง กำแพงกว้างพอที่จะใช้เป็นทางเดินได้สะดวกช่องว่างระหว่างโต๊ะทำงาน
กับผนังกำแพงต้องไม่ น้อยกว่า 140 เซนติเมตรดังแสดงในภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงแบบขนานหันหลังเข้าผนังกำแพงและมีช่องว่าง
ผลงานวิจัยนงคศึกษา ระดับปริญญาตรี
คนเดินผ่านได้

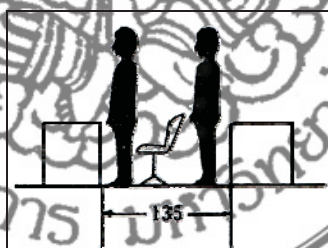
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.3.5 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอน เมื่อคนทำงานโต๊ะหน้า
เลื่อนเก้าอี้ออกจากตัวและ ยืนขึ้นแล้วยังมีช่องว่างพอที่จะให้คนมายืนต่อจากเก้าอี้หรือเดินแบบ
ตะแคงตัวออกมาได้ช่องว่าง ระหว่างแถวตอนต้องไม่น้อยกว่า 135 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวตอนและมีช่องว่างคนตะแคงตัวเดินผ่านได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

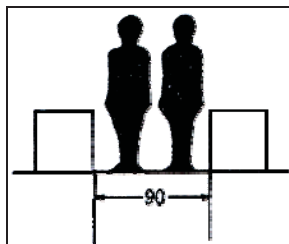
2.3.6 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดาน ถ้าต้องการให้มี
ช่องว่างระหว่างแถวพอที่ คนจะเดินผ่านได้ ช่องว่างระหว่างแถวหน้ากระดานต้องไม่น้อยกว่า 50
เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 13



ภาพที่ 13 แสดงการจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดานและมีช่องว่างระหว่างแถวคน
เดินผ่านได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มี
ประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก
<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.3.7 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดาน ถ้าต้องการให้มี
ช่องว่างระหว่างแถวพอที่ คนจะเดินสวนกันได้ ช่องว่างระหว่างแถวหน้ากระดานต้องไม่น้อยกว่า
90 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 14

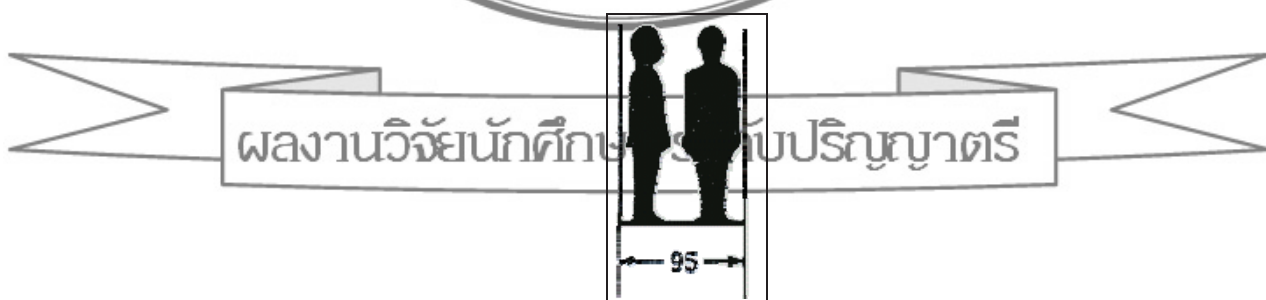


ภาพที่ 14 การจัดวางโต๊ะทำงานเรียงกันแบบแถวหน้ากระดานและมีช่องว่างระหว่างแถวคนเดินสวนกันได้

ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.4 การเว้นช่องว่างระหว่างผนังกำแพง การเว้นช่องว่างระหว่างผนังกำแพงหรือฉากกั้นให้เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น คนยืนหันหลังชนผนังกำแพงและอีกคนเดินได้ คนตะแคงตัวเดินได้ และคนเดินผ่านได้โดยสะดวก ควรจะมีระยะห่างระหว่างผนังกำแพงหรือฉากกั้นที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานดังต่อไปนี้

2.4.1 การเว้นช่องว่างระหว่างผนังกำแพง ให้มีพื้นที่พอสำหรับคนยืนหันหลังชิดผนังกำแพงและมี ช่องว่างพอที่อีกคนเดินผ่านได้ ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงจะต้องห่างกันไม่น้อยกว่า 95 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 15



ภาพที่ 15 ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่มีคนยืนหันหลังชนผนังกำแพงและอีกคนเดินผ่านได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.4.2 การเว้นช่องว่างให้คนยืนด้านหน้าชิดผนังกำแพงและด้านหลังชิดผนังกำแพง หรือตะแคง ตัวเดินได้ ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงจะต้องห่างกันไม่น้อยกว่า 35 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่คนตะแคงตัวเดินได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

2.4.3 การเว้นช่องว่างระหว่างผนังกำแพง ให้มีพื้นที่วางพอสําหรับให้คนเดินผ่านได้ ช่องว่าง ระหว่างผนังกำแพงจะต้องห่างกันไม่น้อยกว่า 50 เซนติเมตร ดังแสดงในภาพที่ 17



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาพที่ 17 ช่องว่างระหว่างผนังกำแพงที่คนเดินผ่านได้
ที่มา : ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม, การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (กรกฎาคม 2543) [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2253, เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ เพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบการออกแบบและการจัดวางผังพื้นที่สำนักงาน ซึ่งการออกแบบพื้นที่สำนักงานเป็นการนำทฤษฎีการออกแบบพื้นที่สำนักงานมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้พื้นที่ ลักษณะงานของบุคลากร กิจกรรมที่เกิดขึ้นในสำนักงาน ค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กร แล้วจัดวางผังสำนักงานที่เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรที่ใช้พื้นที่ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดีที่สุด มาตรฐานการออกแบบพื้นที่สำนักงานส่วนใหญ่จะเน้นไปที่เนื้อหากานหรือสายทางเดินของงาน คน และหน้าที่งานเป็นเกณฑ์ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการทำงานให้กับบุคลากรมากกว่าการใช้พื้นที่เพื่อความสวยงาม ทั้งนี้ การออกแบบที่ดีจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และสามารถตอบสนองความต้องการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสภาพแวดล้อมในสำนักงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมองว่าอิทธิพลในระยะยาวในการอยู่ที่ทำงานนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สามารถกระตุ้นพฤติกรรมให้เกิดผลกระทบทางด้านบวกหรือลบก็ได้ โดยมีการประมวลแนวคิดที่สำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ดังนี้

ความหมายของสภาพแวดล้อม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้อย่างมากมาย ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 223) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะและนโยบาย โครงสร้างสิ่งแวดลอมทางกายภาพ กระบวนการจัดการและบรรยากาศ หรือพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดและความล่าช้าในการทำงานของพนักงานได้

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 141) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่นลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง โตะทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักร เป็นต้น

นภาพรธรรม สุทธะพินทุ (2548 : 8) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ โดยทั่วไปเมื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสำนักงานแล้วย่อมจะทำให้สถานที่นั้นน่าอยู่ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้นยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจให้กับผู้มาติดต่อที่มีต่อระบบการบริหารงานด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้พิจารณาเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่มีตัวตนปรากฏแน่ชัดอยู่รอบตัวเรา ที่เราสามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส คือ มองเห็นได้ด้วยตา จับต้องได้ด้วยการสัมผัส และสภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อมนุษย์ โดยตรงและโดยอ้อมเพราะมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตัวอย่างของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่สำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน สี แสง เสียง อากาศ เป็นต้น

ความสำคัญและบทบาทของสภาพแวดล้อม

วิลลิตซ์ ทรยางกูร (2549 : 22-24) อธิบายว่า ความสำคัญและบทบาทของสภาพแวดล้อมนั้น เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นความสัมพันธ์ต่อกันทางความรู้สึก เพราะสภาพแวดล้อมมีคุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์กับระบบประสาท มนุษย์รับรู้คุณสมบัติต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมผ่านทาง ตา หู จมูก และผิวหนัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เมื่อมนุษย์รับรู้จะส่งผลกระทบต่อมนุษย์โดยผ่านทางร่างกายไปกระทบต่อความรู้สึกทางจิตใจ ทำให้มนุษย์เกิดปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมนั้น ๆ โดยสิ่งที่มีความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สำคัญ 7 ประการ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ทางสภาวะแวดล้อม สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีคุณสมบัติทางสภาวะแวดล้อม เช่น ระดับเสียง ความสว่าง ระดับอุณหภูมิ ความชื้น ความบริสุทธิ์ของอากาศ คุณสมบัติเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสภาวะมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับสภาวะของสภาพแวดล้อมทางด้านสรีรวิทยาและอาจเลยไปถึงด้านจิตวิทยา โดยที่สภาพทางชีวภาพของมนุษย์มีความจำกัดในความสัมพันธ์กับระดับหรือสภาวะต่าง ๆ เช่น ระดับเสียง หรือระดับอุณหภูมิที่สูงกว่าปกติย่อมมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจมนุษย์

2. ความสัมพันธ์ทางการรู้สึก สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีคุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์กับอวัยวะและระบบประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของมนุษย์ มนุษย์รับรู้คุณสมบัติต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมทางจักษุประสาท ทางโสตประสาท ทางฆานประสาท ทางผัสสประสาท โดยผ่านทางตา หู จมูก และผิวหนัง ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ทางมิติ มนุษย์สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมกายภาพ ในด้านขนาดของสิ่งต่าง ๆ และระยะห่างจากสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งระยะห่างจากบุคคล อันเป็นคุณสมบัติของสภาพแวดล้อมทางด้านมิติความสัมพันธ์ ทางด้านมิตินี้เกี่ยวข้องกับกายวิภาคหรือโครงสร้างสัดส่วนของมนุษย์ ทางสรีรวิทยา ทางจิตวิทยา ตลอดจนระบบนิเวศของมนุษย์ เช่น ความสูงของโต๊ะ และเก้าอี้จะต้องมีขนาดที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสัดส่วนของร่างกายมนุษย์ในการใช้งาน นอกจากนี้ความสัมพันธ์ทางด้านมิติในด้านขนาดแล้วยังเกี่ยวข้องกับระยะห่างคือ การกำหนดอาณาเขตครอบครอง (Territoriality) และในเรื่องที่เว้นว่างส่วนบุคคล (Personal Space)

4. ความสัมพันธ์ทางด้านทิศทาง นอกจากขนาดและระยะห่างแล้วมนุษย์ยังมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในด้านทิศทาง ทิศทางของสิ่งต่าง ๆ เป็นคุณสมบัติอีกอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่กำหนดตำแหน่งของบุคคลที่สัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน ทำให้ทราบว่าจะต้องเดินทางหรือเคลื่อนไหวไปในทิศทางใด สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับทิศทางจึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนที่ ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการเลือกที่ตั้งและการหันทิศทาง

5. ความสัมพันธ์ทางสัญลักษณ์ เป็นที่แน่นอนว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะต้องสื่อความหมายต่าง ๆ ผ่านทางสัญลักษณ์ อาจเป็นการใช้สัญลักษณ์โดยตรงที่เป็นภาษา เช่น มีป้ายบอกว่าเป็นร้านอาหาร หรือเป็นห้องผู้จัดการ หรืออาจเป็นการใช้สัญลักษณ์โดยอาศัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เราทราบว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นห้องนอน หรือเป็นอาคารสำนักงานจากองค์ประกอบทางกายภาพที่เรารับรู้จากสิ่งปรากฏอยู่ สภาพแวดล้อมทางสัญลักษณ์ เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการคาดคะเนพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ควรเกิดขึ้นได้ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ทำให้บุคคลปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง สัญลักษณ์สื่อความหมายทางสังคมทำให้รู้สึกถึงสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ความสัมพันธ์ทางสัญลักษณ์ยังรวมไปถึงความสัมพันธ์ทางด้านสุนทรียภาพด้วย ซึ่งมีผลกระทบต่อความรู้สึก

6. ความสัมพันธ์ทางการกระทำระหว่างกันทางสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพยังมีคุณสมบัติในการส่งเสริมให้มนุษย์มีความสัมพันธ์หรือการกระทำระหว่างกันมากหรือน้อย สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการกระทำระหว่างกันเกิดจากความจำเป็นที่มนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กันทางสังคมมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในแง่ที่ว่าสภาพแวดล้อมส่งเสริมหรือขัดขวางการกระทำระหว่างกัน เช่น หากรั้วที่กั้นอยู่ระหว่างบ้านสูงเพื่อนบ้านไม่อาจมีการกระทำระหว่างกันได้สะดวก เป็นต้นว่า ไม่อาจตกทายหรือการหยิบของกัน สำนักงานแบบเปิดโล่งเป็นห้องทำงานใหญ่ห้องเดียวกับสำนักงานที่กั้นห้องเป็นห้องเล็ก ๆ ย่อมมีสภาพแวดล้อมด้านการกระทำระหว่างกันแตกต่างกัน

7. ความสัมพันธ์ทางการผสมผสานกันทางวัฒนธรรม คุณสมบัติอีกประการหนึ่งของสภาพแวดล้อมกายภาพ คือ การก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม เป็นที่สังเกตได้ว่าชุมชนในชนบทห่างไกลหรือชุมชนในสังคมปิดซึ่งเป็นระบบวัฒนธรรมท้องถิ่นยังมีความสำคัญอยู่ สภาพแวดล้อมกายภาพมีคุณสมบัติที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างระบบวัฒนธรรมกับสภาพแวดล้อมอย่างลึกซึ้ง ในทางตรงกันข้ามสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสังคมเปิดนั้น ระบบคุณค่าที่ยึดถือแตกต่างกันมาก ขาดความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งระหว่างระบบวัฒนธรรมกับระบบกายภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมกายภาพขาดจรรวม ไม่เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในระบบสังคมเพราะมีความขัดแย้งทางวัฒนธรรม

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งทางด้านชีวิตความเป็นอยู่ ด้านการทำงาน หรือ ด้านสังคม มนุษย์จะเกิดความเข้าใจและแสดงออกในด้านจิตวิทยาและด้านพฤติกรรมต่อสภาพแวดล้อมที่ได้สัมผัสได้ เห็น ได้ยิน และนำมาแปลความหมายเป็นการปฏิบัติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มนุษย์คนนั้นได้รับรู้และเข้าใจ ดังนั้นสภาพแวดล้อมจึงมีอิทธิพลและความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกและพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์

ความหมายของสำนักงาน

ถกกล นพศรี (2551 : 14) ให้ความหมายว่า สำนักงาน หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สถานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือสถานที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นสถานที่จัดเก็บและรวบรวมเอกสารในหน่วยงาน เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นสถานที่ใช้ในการบริหารงานและวางแผนข้อมูลบริหารงานด้วย

เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2546 : 1) ให้ความหมายว่า สำนักงาน หมายถึง สถานที่ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน ในด้านเอกสาร หนังสือ หรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเปรียบเสมือนหัวใจและมันสมองของการบริหารงานทั่ว ๆ ไปในวงราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเป็นศูนย์กลางของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบรรณ งานบัญชี

นภาพรธณ สุทธะพิณทุ (2548 : 2) ให้ความหมายว่า สำนักงาน หมายถึง สถานที่สำหรับเป็นศูนย์กลางรวมการทำงานของหน่วยงานนั้น รวมนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้กิจการงานดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย และกระจายการทำงานไปได้ทั่วถึง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548 : 11) ให้ความหมายว่า สำนักงาน หมายถึง เป็นที่สำหรับบริหารงาน จัดการเกี่ยวกับเอกสาร ที่ซึ่งพนักงานทำงานมีกิจกรรมการโต้ตอบด้านเอกสาร และเก็บเอกสาร เป็นสถานที่ที่ทำงานที่มีรูปแบบแน่นอน

ความสำคัญและบทบาทของสำนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548 : 51) อธิบายว่า สำนักงานเป็นกิจกรรมในการกำหนดสิ่งแวดล้อม การทำงานของสำนักงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการจัดองค์การ ซึ่งเป็นการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การถือว่าเป็นงานขั้นที่สองในขบวนการจัดการสำนักงาน สำหรับกิจกรรมในการจัดสำนักงานนั้นจะประกอบด้วย การเลือกที่ตั้งสำนักงาน การจัดสถานที่ทำงานและจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน สิ่งแวดล้อมในสำนักงานประกอบด้วยเครื่องตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้ที่ใช้ในการทำงาน รวมทั้ง แสง สี เสียง และอากาศภายในสำนักงาน เนื่องจากงานในสำนักงานที่จะต้องใช้ความคิด ใช้เวลาในการทำงาน งานบางอย่างต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2549 : 133-134) อธิบายว่า งานในสำนักงานมีความเกี่ยวพันและขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานสำนักงาน ปัจจัยด้านจิตวิทยา สังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ และลักษณะของสภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงต้องมีความเข้าใจองค์ประกอบเหล่านี้เพื่อจัดหาสภาพแวดล้อมได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ต้องการจะจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานดังรายละเอียดคือ

กิจกรรมของพนักงานในสำนักงาน อาจแบ่งได้เป็น

1. ความรู้ความเข้าใจ เป็นกิจกรรมที่ใช้ธรรมชาติและล้อมรอบด้วยความรู้และการพิจารณา ตั้งแต่งานที่ง่าย เช่น การพิสูจน์ตัวอักษร ไปจนถึงงานซับซ้อน เช่น การตัดสินใจ เป็นต้น
2. สังคม กิจกรรมนี้จะเกี่ยวข้องกับงานที่ใช้คนมากกว่า 2 คนขึ้นไป เช่น การรับโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น
3. กระบวนการ เป็นกิจกรรมงาน ซึ่งระบุขั้นตอนการทำงานเป็นช่วง เป็นขั้นตอน เช่น การกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นงานที่คล้ายคลึงกัน เช่น การอ่าน การเขียนหนังสือ เป็นต้น
4. กายภาพ กิจกรรมที่ต้องการการใช้พลังงาน เช่น การพิมพ์งาน การเก็บแฟ้มเอกสาร การนำเอกสารกลับมาใช้ เป็นต้น

พฤติกรรมมนุษย์ เป็นปัญหาที่ยากและลำบากเพราะเป็นสิ่งที่ยับยั้งไม่ได้ และมีอารมณ์แฝงอยู่ในธรรมชาติมนุษย์ บางครั้งเป็นปัญหาส่วนตัวที่สัมพันธ์กับสถานภาพ ความต้องการเป็นเจ้าของ และศึกษาบุคลิกภาพของพนักงาน และเข้าใจถึงทัศนคติของเขาที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน การแก้ปัญหาอาจต้องศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มเติมด้วย

สภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีหลายปัจจัยเป็นสภาพทางด้านกายภาพซึ่งกระทบความรู้สึกของมนุษย์ เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยจากการทำงานในสถานที่ปลอดภัย ทำให้รู้สึกสะดวกสบายใจในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและระดับของขวัญและกำลังใจที่เพิ่มขึ้นในสำนักงาน ดังนั้นเพื่อให้ได้สภาพแวดล้อมเป็นที่พอใจ พนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนพื้นที่และตกแต่งสำนักงานควรให้เกียรติสถานที่และละทิ้งบุคลิกภาพเฉพาะตัวในสถานที่ทำงาน เช่น การนำภาพถ่ายหรือภาพติดผนังเฉพาะตัว เป็นต้น อาจช่วยสร้างบรรยากาศด้วยกระถางต้นไม้ หรือติดภาพส่วนรวมแทนภาพตัวเอง ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นทั้งการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดการทำงานอันจะส่งผลต่อ ผลิตภาพโดยรวมขององค์การในที่สุด

จากความสำคัญและบทบาทของสำนักงาน กล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึกของคนที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อม ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อม จะเกิดกำลังใจ กำลังความคิด ต่อการทำงานร่วมกัน และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ ดังนั้นสภาพแวดล้อมจึงมีความสำคัญและบทบาทโดยตรงกับพนักงานซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานได้ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สกปรก ไม่ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดีหรือพนักงานในสำนักงานไม่มีความพอใจในงานที่กระทำ เบื่อหน่าย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือ สนุกกับงาน ซึ่งอาจมาจากสาเหตุระบบการทำงาน หรือระบบการบริหารไม่ดีพอ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอหรือชำรุดเสียหาย เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในสำนักงาน

ชนพร วรฉัตร (2543 : 26) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เช่นเดียวกับการจัดวางตำแหน่งของบริเวณทำงาน หรือพื้นที่ทำงาน ผลกระทบของสภาพแวดล้อมอาจก่อให้เกิดอันตรายกับร่างกายและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบที่เป็นอันตราย ได้แก่ กระแสไฟฟ้า เสียง ความสั่นสะเทือน แสง สี อุณหภูมิ ทั้งร้อนและหนาว รวมถึงความชื้น

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2549 : 134-150) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในสำนักงานมีหลายปัจจัยที่เป็นสภาพทางด้านกายภาพ ซึ่งกระทบความรู้สึกของมนุษย์ เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการสัมผัส ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยมาจากการทำงานในสถานที่ปลอดภัย ทำให้รู้สึกสะดวกสบายใจในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี และระดับของขวัญและกำลังใจที่เพิ่มขึ้นในสำนักงาน ดังนั้นเพื่อให้ได้สภาพแวดล้อมเป็นที่พอใจ พนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนพื้นที่และตกแต่งสำนักงาน ควรให้เกียรติสถานที่และสิ่งบุคคลิกภาพเฉพาะตัวในสถานที่ทำงาน เช่น การนำภาพถ่ายหรือภาพติดผนังเฉพาะตัว เป็นต้น อาจช่วยสร้างบรรยากาศด้วยกระถางต้นไม้ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นทั้งการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดการทำงานอันจะส่งผลต่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กรในที่สุด โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมมีดังต่อไปนี้

1. **ห้องทำงาน** เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการทำงานและความพอใจในการทำงาน เดิมทีห้องทำงานของพนักงานจะแบ่งเป็นห้อง ๆ เพื่อความเป็นสัดส่วนและเป็นส่วนตัว เช่น หัวหน้ามีห้องที่แยกจากห้องทำงานของลูกน้อง และลูกน้องแต่ละคนจะมีห้องทำงานเป็นของตนเอง ปัจจุบันการวิจัยบางเรื่องค้นพบว่าสภาพการจัดห้องทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การสื่อสารระหว่างแผนกหรือภายในแผนก การเคลื่อนที่ของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับ

ลูกน้อง และความกลมเกลียวของกลุ่มงาน การจัดห้องทำงานในปัจจุบันจึงเริ่มเปลี่ยนจากห้องทำงานที่เป็นห้องส่วนตัวของพนักงานแต่ละคนมาเป็นการจัดห้องทำงานอยู่รวมกัน เป็นห้องรวมใหญ่ ไม่มีผนังกั้นระหว่างกัน อาจมีต้นไม้หรือฉากบังตาที่กันระหว่างแผนกงาน หัวหน้าและลูกน้องอยู่ในห้องเดียวกัน โต๊ะทำงานตั้งติดกัน ทุกคนสามารถมองเห็นหน้ากันได้ ลักษณะการจัดห้องเช่นนี้ช่วยในเรื่องการสื่อสารและการเคลื่อนที่ของงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างกลุ่มทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว และช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารและพนักงานได้

2. สี สีมีอิทธิพลกับอารมณ์และทัศนคติของมนุษย์ และมีผลกระทบในเชิงบวกคือสร้างความสะดวก หรือเป็นเชิงลบ ซึ่งอาจทำลายสภาพแวดล้อมการทำงานโดยทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดในการทำงานได้ ความจริงสีมีผลโดยตรงหรือไม่ก็ต้องใช้แสงเป็นเงื่อนไขสำคัญเช่นเดียวกัน จึงควรคำนึงถึงการใช้สีโดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น หน้าที่งาน ทำเลที่ตั้งทางกายภาพ และประเภทของอารมณ์ ความรู้สึกที่พนักงานพึงประสงค์ การใช้สีเป็นสภาพแวดล้อม ควรทราบปฏิกิริยาของมนุษย์ที่มีต่อสีได้แก่

2.1 สำนักงานที่มีสีสว่าง ดูเหมือนสดใสมีแนวโน้มคล้อยใจให้เกิดความไว้วางใจ แต่ถ้าทาสีแบบสีทึบ ๆ จะรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่มีประสิทธิภาพในสำนักงาน

2.2 พื้นผิวของสำนักงาน เช่น ผนัง เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ และแม้แต่กระดาษไม่ควรใช้สีที่ดึงดูดสายตาในอัตราส่วนของสีและแสงที่ไม่เหมาะสม เพราะจะทำให้ปวดศีรษะ เหนื่อยชาและมีปัญหาสุขภาพ

2.3 สีช่วยให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้ เช่น สำนักงานเล็กให้ใช้สีสว่าง หรือโทนร้อนจะช่วยให้ห้องดูกว้างขึ้น อย่าใช้สีตัดกันหรือสีที่แตกต่างอย่างชัดเจนประเภทสีตรงกันข้าม (ยกเว้นมีเหตุผลพิเศษ) เป็นต้น

2.4 สีช่วยในการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งความต้องการได้ เช่น อาคารสำนักงานหลายชั้น อาจกำหนดสีแต่ละชั้นเพื่อความแตกต่าง หรือใช้สีเดียวกันประดับรักษาความปลอดภัยหรือส่วนควบคุมพิเศษเพื่อความเด่นชัดในการแยกความแตกต่าง เป็นต้น

3. แสง แสงมีผลต่อการทำงาน ทั้งการอ่านและเขียนหนังสือ สุขภาพและขวัญกำลังใจที่ดี ตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น สำนักงานอัตโนมัติหรือสำนักงานปัจจุบันที่หันมาใช้อุปกรณ์สำนักงานประเภทเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ เพิ่มมากขึ้นจะพบว่า มีปัญหาการอ่านหน้าจอ ถ้ามีแสงตัดหรือสะท้อนไม่เพียงพอในบริเวณล้อมรอบหน้าจอ นั้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของแสงเงาที่อาจเกิดขึ้นจากการติดตั้งหลอดไฟ หรือโคมไฟในสำนักงานด้วย ก่อนตัดสินใจเลือกจำนวนหลอดไฟหรือปริมาณแสง ควรเข้าใจถึงลักษณะการมองเห็นในการทำงานประเภทต่าง ๆ เช่น งานออกแบบวาดภาพ โปรแกรมเมอร์ งานบัญชี งานล้างอัดถ่ายภาพ เป็นต้น เพราะแต่ละประเภทใช้ปริมาณแสงแตกต่างกัน

4. ลักษณะตำแหน่งของร่างกายในการทำงาน ลักษณะของการใช้มือ ใช้แขน ขา การวางเท้า การเคลื่อนไหวของลำตัว ลักษณะการนั่ง การยืน มีผลต่อทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงต้องมีการออกแบบสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่จะช่วยให้พนักงานมีท่าทางที่สอดคล้องกับสภาพทางสรีระ ช่วยให้การทำงานได้นานขึ้นและมีสุขภาพทางกายดี การออกแบบโต๊ะและสำนักงานจะช่วยให้สรีระอยู่ในสภาพที่ถูกต้องและเหนื่อยล้าน้อยลง

4.1 เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน ควรมีการวัดความสูงต่าง ๆ ของพื้นที่การทำงานภายในรัศมีของวงแขน การมีทัศนภาพในการหยิบวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงาน

4.2 พื้นที่ในการทำงาน บริเวณวางวัสดุควรมีความสอดคล้องกับช่วงของแขนที่พนักงานหยิบส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ในสภาวะที่สบายที่สุด ทั้งสำหรับงานที่นั่งทำ กับยืนทำ

4.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน การออกแบบเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพสรีระของมนุษย์ จะช่วยให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การออกแบบเครื่องมือแต่ละอย่างต้องอาศัยข้อมูลทางสรีระแต่ละส่วนของร่างกายแตกต่างกัน

4.4 บันได หากยังต้องใช้บันไดมากยิ่งต้องศึกษาหาแบบบันไดที่สามารถช่วยลดความเมื่อยและการลัดตกบันไดให้ได้น้อยที่สุด

4.5 ทางเดิน ความสำคัญของทางเดินช่วยให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยลดการชนและการเสียเวลาในการหลบหลีกและการเฉี่ยวพื้นที่เกิดเป็นประจำ

5. เสียง อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เสียงธรรมชาติซึ่งเป็นเสียงการสนทนา หรือเสียงดนตรีเบา ๆ และเสียงที่ไม่ต้องการเรียกว่าเสียงรบกวน (Noise) เป็นผลกระทบสำคัญต่อการทำงาน ซึ่งต้องเข้าใจหลักการและควบคุมดูแลเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ในสำนักงานอาจจัดให้มีเสียงดนตรี หรือเสียงเพลงเบา ๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายและลดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เสียงเพลงจะช่วยสร้างบรรยากาศ ลดความผิดพลาดของการทำงาน และเกิดความรู้สึกสนุกสนานในสำนักงาน แต่อาจเหมาะกับงานบางประเภทเท่านั้น เช่น งานกิจวัตร งานที่ทำซ้ำ ๆ และไม่เหมาะกับงานที่ต้องการสมาธิ

6. อุณหภูมิและความชื้น อากาศในสำนักงาน หมายถึง เครื่องปรับอากาศ ซึ่งเป็นเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน ตลอดจนใช้ในการควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทอากาศ และความสะอาด ขนาดหรือองศาของอุณหภูมิ ในสำนักงานอาจแตกต่างกันออกไป บางแห่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออก อาคารสำนักงานเป็นผนังโปร่งมีหน้าต่างมาก และอยู่ในทวีปเขตร้อนชื้น อาจใช้เครื่องปรับอากาศน้อยมาก (ใช้เครื่องทำความอุ่น หรือ Heater แทน) ในขณะที่บางแห่งอยู่ทางทิศตะวันตกของประเทศในโซนเส้นศูนย์สูตรที่มีอากาศร้อน ตัวอาคารสำนักงาน

ยังคงออกแบบเป็นกระจกอีกด้วย ทำให้เครื่องปรับอากาศต้องทำงานอย่างหนักตลอดเวลา สิ่งสำคัญในการพิจารณาอุณหภูมิที่เหมาะสมอีกประการ คือ ต้องคำนึงถึง อายุ เพศ ขนาด ร่างกาย จากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงมีอุณหภูมิร่างกายสูงกว่าผู้ชาย คนน้ำหนักมากจะมีอุณหภูมิสูงกว่าคนผอมบาง ทั้งนี้ให้พิจารณาควบคู่กับสภาพแวดล้อมอื่นในสำนักงาน เช่น แสง และสีที่ใช้ในสำนักงาน ซึ่งมีผลช่วยเพิ่มและลดอุณหภูมิของระบบอากาศด้วย

7. การรักษาความปลอดภัย มีความสำคัญทั้งในและนอกสำนักงาน การรักษาความปลอดภัยเป็นการจัดทำเพื่อสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นทางอารมณ์ มีความปลอดภัยทางกายภาพและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักงานบางแห่งใช้การจ้างบริษัทภายนอกทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งจะมีหน้าที่ป้องกันทรัพย์สินของบริษัท อำนาจความสะดวกพนักงาน และช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้สาธารณชนเข้าใจหรือมั่นใจในบริษัท

หากจะปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นต้องมีการรวมระบบการรักษาความปลอดภัยเข้าด้วยกัน โดยในสำนักงานจะมีการควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ ช่วยให้สะดวกปลอดภัยและลดอันตรายจากการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างดี นอกจากนี้ควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากการโจรกรรมทรัพย์สิน โจรกรรมข้อมูล และระบบเตือนภัยจากการดักฟังสัญญาณทางโทรศัพท์ สิ่งเหล่านี้อาจสรุปแนวทางป้องกันได้ 3 ประการ

7.1 ป้องกันด้วยตนเอง มีการติดป้ายสัญญาณเตือนภัย หรือมีการอบรมพนักงานให้มีสติ สร้างจิตสำนึกในการรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน มีความระมัดระวัง ความรอบคอบ และความไม่ประมาท บางสำนักงานมีการซ้อมป้องกันอัคคีภัย หรือตีกล่ม เพื่อความปลอดภัยของพนักงานอีกด้วย

7.2 ป้องกันโดยใช้อุปกรณ์ เช่น การสร้างบันไดหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน อุปกรณ์ตั้งเพลิง ตู้เซฟนิรภัย ระบบไฟฟ้าสำรองระบบกำจัดมลภาวะ โทรศัพท์วงจรปิด ระบบกำจัดของเสีย เป็นต้น

7.3 ป้องกันโดยโอนความรับผิดชอบให้บริษัทอื่น มีบริษัทหลายแห่งรับหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของเอกสาร ทรัพย์สิน และบุคคล อาทิ บริษัทประกันภัย บริษัทประกันชีวิต บริษัทรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

8. เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการวางรูปแบบสำนักงาน ซึ่งรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานนั้นมีหลากหลายรูปแบบและมีหลักเกณฑ์ในการเลือกเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานดังนี้

8.1 ความจำเป็นต่อการทำงาน เป็นการพิจารณาว่างานสำนักงานอะไรที่จำเป็นต้องใช้เครื่องสำนักงาน และเพราะเหตุใดจึงจำเป็นต้องใช้ คำตอบที่ได้ออกมาจะทำให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการใช้

8.2 พิจารณาถึงเครื่องใช้ที่เหมาะสมกับงาน เช่น ราคา ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ อายุการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้ ความเร็ว และความสะดวกในการใช้

8.3 พิจารณาถึงผลตอบแทนที่จะได้จากค่าใช้จ่าย

8.4 พิจารณาต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายของเครื่องจักรจากลักษณะการได้มาของเครื่องจักร

8.5 เปรียบเทียบผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้จากการซื้อ

8.6 ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคลากรกับเครื่องใช้ ว่ามีความเหมาะสมกับลักษณะงานและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดปัญหาทางการจัดการแรงงานในการทำงาน

นอกจากการจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานที่ต้องมีการคำนึงถึงหลักการจัดและออกแบบสำนักงาน เพื่อให้มีความแปลกใหม่และมีความหลากหลายมากขึ้น ยังต้องมีการคำนึงถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจ ต่อเป้าหมายในการจัดและออกแบบสำนักงานแบบใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงานภายในองค์กรได้อย่างดี ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ที่สบาย ผ่อนคลาย ไม่เกิดความเครียด และยังทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมสำนักงาน สามารถส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ เนื่องจากบุคลากรต้องทำงานอยู่ในสำนักงานเกือบทั้งวัน การสร้างสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ช่วยสร้างสุขภาวะที่ดีให้แก่พนักงาน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและปริมาณงานองค์กรที่มีบรรยากาศในสำนักงาน หรือสภาพการทำงานที่ดี ย่อมมีผลต่อการทำงาน เพราะบรรยากาศเป็นสิ่งกระตุ้น เกิดแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน เพื่อให้ได้สภาพแวดล้อมที่น่าพอใจ สำนักงานก็ควรได้รับการวางแผนจัดการพื้นที่และตกแต่งสำนักงานให้ตอบสนองทั้งด้านประโยชน์ใช้สอย และส่งเสริมกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน การจัดสภาพแวดล้อมในสำนักงานจะต้องคำนึงถึงหลักการจัดและออกแบบสำนักงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างดี ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกทางหนึ่ง

ในปัจจุบันมีสำนักงาน 2 รูปแบบที่ได้รับความนิยมจากทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน และขอเสนอไว้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) และสำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office)

สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)

ความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ สุทธิชัย ไชยวสุ (2546 : 119-128) อธิบายว่า สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation : OA) เป็นการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และลดปริมาณการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างจำกัด การจัดการสำนักงานอัตโนมัติมีส่วนในการตัดสินใจ การเก็บข้อมูล การจัดทำเอกสาร การติดต่อสื่อสาร และการเก็บรักษา ดังนี้

1. การตัดสินใจ (Decision Making) สำนักงานควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการให้อยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลซึ่งสามารถเรียกข้อมูลขึ้นมาดูได้ทันที และสามารถใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) ช่วยในการหาทางเลือกให้กับองค์กร

2. การเก็บข้อมูล (Data Manipulation) ด้วยเหตุที่ทุกฝ่ายให้ความสำคัญกับข้อมูล ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูลจะต้องมีการคัดเลือกข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ และคัดเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

3. การจัดทำเอกสาร (Document Handling) จะต้องมีระบบการจัดทำเอกสารที่ต้องการรวดเร็ว โดยเก็บรูปแบบการทำเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หากต้องการเอกสารก็สามารถสั่งพิมพ์ได้

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ในสำนักงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะทำให้พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ได้เข้าใจซึ่งกันและกัน และทำให้การติดต่อธุรกิจระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอกได้สะดวก โดยเฉพาะในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารทางไกลมีบทบาทช่วยสำนักงานอัตโนมัติ เช่น การประชุมทางไกล โดยอาศัย Teleconference หรือ VDO Conference

5. การเก็บรักษา (Storage) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล แฟ้มข้อมูล โดยอาศัยสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไมโครฟิล์ม (Microfilm) จานแม่เหล็ก (Harddisk) แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) แผ่นซีดีรอม (CD-ROM) รวมถึงเทปแม่เหล็ก (Magnetic tape) เป็นต้น

วิวัฒนาการของระบบสำนักงาน (The evolution of office system) เริ่มขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 ซึ่งในช่วงเวลานั้นมีการใช้เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องจักรอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่ง ปี ค.ศ.1964 ได้มีการพัฒนาและนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการประมวลผลคำ (Word Processing) โดยเริ่มจาก IBM ได้นำระบบการประมวลผลคำมาใช้ และได้มีการจัดเก็บไว้ในเทปแม่เหล็ก (Magnetic tape) จากนั้นก็มีการพัฒนาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดกลาง (Minicomputer) ให้ออกมาในรูปแบบของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) และเปลี่ยนสื่อในการเก็บจากเทปแม่เหล็กให้อยู่ในรูปแบบของจานแม่เหล็กและแผ่นแม่เหล็ก จนกระทั่งใน

ปัจจุบันผู้ใช้สามารถที่จะติดต่อสื่อสารข้อมูลกันได้ด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail : E-mail) และการติดต่อสื่อสารในลักษณะเครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Network) หรือลักษณะการสื่อสารทางไกล (Wide Area Network)

องค์ประกอบของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานอัตโนมัติประกอบด้วยข้อมูล ตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียงที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ จุดเริ่มต้นของสำนักงานอัตโนมัติเป็นการต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับเครื่องพิมพ์ เครื่องโทรศัพท์ ก็สามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติและจะพัฒนาถึงขั้นสามารถใช้โดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่อง จนนำโทรศัพท์มาใช้เป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติที่จะขยายเครือข่ายออกไปได้ทั่วถึงทุกจุด ในอนาคตข้างหน้าสำนักงานอัตโนมัติ จะพยายามหาวิธีการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ หรือเครื่องใช้ในสำนักงานที่มีอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็ยี่ห้อใดก็ตามมาใช้ร่วมกันได้

ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ

ครุฑิชิต มาลัยวงศ์ (2536 : 109) อธิบายว่า ประโยชน์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น อันเนื่องมาจากการใช้อุปกรณ์และงานประยุกต์ต่าง ๆ ที่ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น และมีคุณภาพสูงขึ้น
2. ประหยัดค่าใช้จ่าย อันเนื่องมาจากการใช้อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ร่วมกัน ทำให้การทำงานรวดเร็ว และลดความผิดพลาดน้อยลง สามารถทำงานได้ปริมาณมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร
3. สร้างภาพลักษณ์ ว่าเป็นสำนักงานที่ทันสมัยใช้วิทยาการและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า
4. สร้างความภาคภูมิใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจที่หน่วยงานของตนเองเป็นผู้นำและก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ผลงานวิจัยศึกษาระบบสำนักงานอัตโนมัติประยุกต์

โดยภาพรวม การจัดสำนักงานอัตโนมัติส่งผลโดยตรงถึงการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กรให้มองโลกได้กว้างไกลขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้บุคลากรมีการตื่นตัวกระตือรือร้นต่อการทำงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมาก

กระบวนการทำงานของระบบสำนักงานอัตโนมัติ การทำงานในสำนักงาน มักจะเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งมาจากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลดิบ เช่น ตัวเลข (Data) ตัวอักษร (Text) รูปภาพผังและกราฟ (Image) ตลอดจนเสียง (Voice) ที่ใช้ในการสื่อสารส่งข่าวให้กันและกัน ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานของสำนักงานดำเนินไปได้ด้วยดี

เทคโนโลยีหลักสำหรับงาน สำนักงานอัตโนมัติมีอยู่ 3 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งหมด
2. เทคโนโลยีสำนักงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ที่ทำสำเนาได้หลายชุด เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
3. เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม

เทคโนโลยีสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537 : 10-14) อธิบายว่า เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติมีมากมาย ได้แก่

1. งานเขียนคำบอก (Dictation) เป็นงานอย่างหนึ่งที่จำเป็นในสำนักงาน นั่นคือ ผู้บริหารอาจเรียกเลขานุการมาบอกข้อความให้พิมพ์จดหมาย เลขานุการก็ใช้ตัวเลขในการบันทึกข้อความนั้นสำหรับนำไปพิมพ์ยุคปัจจุบันที่การจราจรติดขัด ผู้บริหารอาจเลือกใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องบันทึกเสียงขณะนั่งในรถยนต์แล้วส่งคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าให้เลขานุการไปใช้เครื่องฟังเสียงแล้วพิมพ์ข้อความเหล่านั้นก็ได้

2. งานพิมพ์และแก้ไขเอกสาร (Text Editing) เป็นงานในสำนักงานที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และการตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย รายงาน คำสั่ง ปกติรู้จักกันในชื่องานประมวลคำ (Word Processing) และนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไปตามสำนักงานต่าง ๆ จนเกิดความเข้าใจผิดว่า ถ้าฟังการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์เอกสาร ก็คืองานสำนักงานอัตโนมัติทั้งหมด งานประมวลคำมีประโยชน์ตรงช่วยให้พิมพ์ข้อความจดหมายรายงานได้อย่างสะดวก หากพิมพ์ผิดก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่ายโดยไม่ต้องพิมพ์ทุกอย่างใหม่หมด

3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสาร ซึ่งส่วนมากเป็นจดหมายผ่านระบบสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง โดยทั่วไป ผู้ส่งข่าวสารมักจะใช้ระบบประมวลผลสร้างจดหมายขึ้น โดยใช้คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตน จดหมายนี้ระบุหมายเลขที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งเรียกว่า e-mail address เอาไว้ด้วย เมื่อทำจดหมายเสร็จ โปรแกรมสื่อสารในคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะส่งจดหมายผ่านระบบสื่อสาร

4. การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing) เป็นวิธีการจัดเก็บจดหมาย รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สะดวกแก่การค้นคืน โดยปกติสำนักงานทั่วไปต้องมีตู้เก็บเอกสารหลายใบสำหรับเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับและสร้างขึ้น การจัดเก็บแบบนี้ นอกจากจะสิ้นเปลืองเนื้อที่เก็บแล้ว ยังไม่สะดวกด้วยบางครั้งต้องถ่ายเป็นสำเนาเอาไปไว้ในแฟ้มต่าง ๆ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่ถึงกระนั้นยังค้นหาเอกสารที่ไม่ค่อยพบ แนวทางการจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากใช้ระบบภาพลักษณ์ (Image Processing) คือ นำเอกสารต้นฉบับมาเข้า

เครื่องกราดตรวจ (Scanner) เพื่อเปลี่ยนเป็นข้อมูลภาพลักษณะเก็บไว้ พร้อมกันนั้นก็พิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารนั้น ๆ เช่น เรื่อง วันที่จัดทำ คำสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถช่วยลดความยุ่งยากในการดูแลผู้เก็บเอกสารไปได้มาก

5. ระบบการนัดหมาย (Calendaring) เป็นระบบสำคัญของผู้บริหารซึ่งจะต้องพบปะกับผู้อื่นอยู่เสมอทั้งบุคคลภายนอก และภายในหน่วยงาน ปกติผู้บริหารระดับสูงมักมอบหมายให้เลขานุการเป็นผู้บันทึกการนัดหมายและคอยเตือน นอกจากนั้นเวลาที่ผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงาน การนัดหมายยังอาจยากมากขึ้น เพราะตรวจสอบตารางนัดหมายไม่ได้ ในสำนักงานอัตโนมัติผู้บริหารอาจบันทึกการนัดหมายลงในระบบคอมพิวเตอร์และอนุญาตให้ผู้อื่นตรวจสอบตารางนัดได้ เพื่อจะได้ขอมาพบหรือนัดประชุม ปกติระบบนัดหมายของคอมพิวเตอร์มักยอมให้บันทึกการนัดหมายเป็นความลับได้หลายระดับ

6. การเรียงพิมพ์ด้วยแสง (Phototypesetting) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์เรียงพิมพ์เอกสารรายงานแบบฟอร์มแผ่นพับใบปลิว โฆษณา จะหลายเป็นส่วนสำคัญของงานสำนักงานไปด้วย

7. การใช้ไมโครฟิล์ม (Micrographics) เป็นการใช้ไมโครฟิล์มเป็นสื่อสำหรับบันทึกเอกสาร หนังสือหรือรูปภาพต่าง ๆ เป็นที่รู้จักกันมานานแล้วในหมู่บรรณารักษ์ห้องสมุด เพราะประหยัดเนื้อที่ การถ่ายเอกสารลงบนฟิล์มขนาดเล็กมีทั้งชนิดม้วนที่เรียกว่าไมโครฟิล์มโดยทั่วไป หรือเป็นแผ่นฟิล์มซึ่งถ่ายภาพเอกสารลงเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเล็ก ๆ เรียกว่า ไมโครฟิช หรือเป็นแผ่นฟิล์มที่ติดตรงบนบัตรกระดาษขนาดเท่ากับบัตรเจาะรู

8. การประชุมทางไกล (Computer Teleconference) เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมทางไกล เราสามารถใช้คอมพิวเตอร์ส่งภาพผู้เข้าร่วมประชุมจากที่หนึ่งไปออกยังคอมพิวเตอร์อีกที่หนึ่ง สามารถใช้โปรแกรมอี-เมล์ส่งข้อความและข้อมูล สามารถใช้คอมพิวเตอร์ค้นข้อมูล และคำนวณผลลัพธ์ด้วยสเปซชดโดยวิธีนี้ การประชุมทางไกลก็จะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมากขึ้น

9. การออกแบบฟอร์มเอกสาร (Forms Design) เป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันมากทีเดียว โดยทั่วไปมีโปรแกรมที่เกี่ยวกับฟอร์มอยู่สองประเภท ประเภทแรกใช้สำหรับพิมพ์ข้อความลงในแบบฟอร์มและประเภทที่สองใช้สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องใช้เครื่องปลายทางกรอกข้อความลงในแบบฟอร์ม

10. การสื่อสารข้อมูลเป็นเสียง (Audio text) มีลักษณะของการสื่อสารข้อมูลหรือเรื่องราวที่น่าสนใจไปให้ผู้รับบริการคล้าย ๆ กับ Video text แต่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์สำหรับสื่อสารข้อมูลเป็นเสียงพูด

ปัจจัยในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จ ปัจจัยในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จอาจจะพิจารณาปัจจัยเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยการจัดองค์การ การจัดองค์การนั้นจะต้องจัดให้เหมาะสมพอที่จะทำงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจจะต้องพิจารณการจัดองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนั้นก็อาจจะต้องพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรแต่ละคน ว่าใครชอบทำงานแบบไหน หรือเก่งเรื่องอะไร ก็ควรจัดให้ทำงานที่แต่ละคนมีความสามารถ และถนัด นั่นคือ เลือกคนให้เหมาะกับงาน

2. ปัจจัยเครื่องจักรอุปกรณ์ เครื่องจักรอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ซึ่งอาจจะเชื่อมโยงเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น ต้องพิจารณาว่าเครื่องจักรนั้นเหมาะสมกับงานหรือไม่

3. ปัจจัยมนุษย์ ตำราบางเล่มกล่าวว่า ปัจจัยมนุษย์มีความสำคัญที่สุด นั่นคือ ถ้าองค์การมีบุคลากรที่มีฝีมือ ก็อาจจะสามารถจัดองค์การได้อย่างเหมาะสมกับงาน โดยอาจจะสามารถหาแหล่งเงินทุนที่มีจำนวนมากพอ อาจหาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสมมาทำให้งานเดินไปได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์การในภาพรวม

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ หรือ Office Automation มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ เพื่อทราบถึงรูปแบบการจัดสำนักงานในปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office ซึ่งการจัดสำนักงานอัตโนมัติเป็นกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ทั้งระบบคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

(Network) และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน

การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำในการสื่อสารเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานขององค์การลดลง ทั้งนี้ แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ ยังชี้ให้เห็นว่า การก้าวไปสู่สำนักงานอัตโนมัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์การแต่อย่างใด หากองค์การมีความพร้อมที่จะพัฒนาบุคลากรให้สามารถก้าวทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office)

ความจำเป็นในการจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า รูปแบบสำนักงาน (Office Layout) มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร การจัดรูปแบบสำนักงานที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะสายการเดินของงาน (Work Flow) มีความคล่องตัวไม่วกวน (Backtracking) มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ง่ายต่อการควบคุม การจัดพื้นที่สำนักงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงานได้อย่างเต็มที่ และการจัดรูปแบบสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงพยายามแสวงหารูปแบบสำนักงานที่ดีที่สุด เพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์แก่องค์กร โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อย และคงไว้ซึ่งคุณภาพ

สำหรับรูปแบบสำนักงานในประเทศไทยนั้นมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะ ประเภท ขนาดของสำนักงาน และนโยบายของผู้บริหาร ดังเช่น การจัดสำนักงานแบบส่วนตัว (The Private Office) เป็นการจัดสำนักงานรูปแบบหนึ่งที่ยังคงใช้กันอยู่ในปัจจุบัน โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ของสำนักงานจัดเป็นห้องส่วนตัว เน้นความเป็นสัดส่วน ซึ่งมีข้อดีคือ พนักงานทำงานได้อย่างอิสระ มีสมาธิในการทำงาน ปราศจากเสียงรบกวนจากผู้อื่น มีความเหมาะสมกับงานที่เป็นความลับ โดยปกติมักจัดให้แก่ผู้บริหารเพื่อแสดงถึงสถานะตำแหน่งหน้าที่การงานของเจ้าของห้อง ส่วนข้อจำกัดของการจัดสำนักงานแบบส่วนตัวนี้อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกแบ่งแยก ระดับความสัมพันธ์ในการประสานงานลดลง เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในลักษณะของทีมข้ามสายงานหรือข้ามหน่วยงาน (Cross Functional Team)

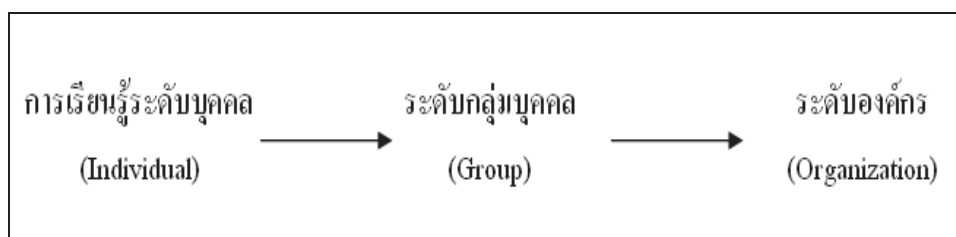
นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบสำนักงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง คือ การจัดสำนักงานแบบเปิด (The Open Office) โดยจัดเป็นห้องเปิดโล่ง ไม่มีคั่นกัน ข้อดีของการจัดสำนักงานแบบเปิดคือ ผู้บริหารสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานได้ทุกส่วน แต่ถ้าพิจารณาด้านผู้ปฏิบัติงานแล้ว การจัดสำนักงานแบบเปิดมีข้อจำกัดคือ พนักงานขาดความเป็นส่วนตัวในการทำงาน ดังนั้น จึงไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องใช้สมาธิโดยทั่วไปแล้ว สำนักงานเพื่อบริการแก่สาธารณชน นิยมจัดสำนักงานแบบเปิดมากกว่าสำนักงานส่วนบุคคล เช่น สำนักงานเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยพัฒนาพนักงานให้สามารถทำงานหลายหน้าที่และนำระบบการบริหารแบบเครือข่ายมาใช้ในการบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Services) ส่วนสำนักงานส่วนบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชน นิยมนำฉากกั้นห้อง (Partition Board) มาแบ่งกั้นพื้นที่ทำงานบางส่วนให้มีความเป็นสัดส่วนและมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น

ต่อมาเมื่อธุรกิจเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร (information Age) ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จึงมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลและการติดต่อสื่อสารมาเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบในรูปแบบของสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เพื่อสนับสนุนงานสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุนในการบริหารการทำงานมีความถูกต้องรวดเร็ว สามารถใช้แทนแรงงานมนุษย์ และผลที่เห็นได้ชัดคือ การเก็บข้อมูลลงในแผ่นดิสเก็ต (Diskette) หรือ ซีดีรอม (CD-ROM) ทำให้งานเอกสารที่เป็นกระดาษลดลงและพัฒนาไปสู่สำนักงาน ไร้กระดาษ (Paperless Office)

จากการจัดสำนักงานด้วยรูปแบบดังกล่าวข้างต้นพบว่า ยังไม่เอื้ออำนวยให้พนักงานทุกคนทุกระดับตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างแท้จริง กล่าวคือ การจัดรูปแบบสำนักงานยังยึดติดกับตำแหน่งหน้าที่ พนักงานมีความรู้เฉพาะขอบเขตหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ แยกกันคิด แยกกันปฏิบัติงาน โดยพนักงานแต่ละคนมีพื้นที่ทำงานตายตัว มีโต๊ะทำงานประจำตำแหน่งหน้าที่ของตนและมุ่งมั่นที่จะทำงานตามหน้าที่และความถนัดของตนเอง ถึงแม้ว่าสำนักงานจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเชื่อมโยงภายในระบบงาน เพื่อช่วยปรับกระบวนการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความคล่องแคล่ว รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดอันเกิดจากมนุษย์ แต่การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ยังคงมุ่งเน้นที่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารข้อมูลติดต่อสื่อสาร และประสานงานเฉพาะในภารกิจที่กำหนดไว้ ส่งผลให้พนักงานมีประสบการณ์และความถนัดเฉพาะอย่างเท่าที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น เมื่อพิจารณาการจัดรูปแบบสำนักงานโดยรวมแล้ว จึงยังไม่ถือว่าเป็นรูปแบบสำนักงานที่ช่วยให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ทำงานแบบต่างคนต่างทำ การจัดรูปแบบสำนักงานไม่สร้างบรรยากาศและส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และหากพนักงานไม่สามารถปรับเปลี่ยนสภาพที่เป็นอยู่ให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปหรือตามโลกไม่ทัน องค์กรก็ไม่สามารถอยู่รอดได้

แนวคิดพื้นฐานของ Mobile Office

นิภา วิริยะพัฒน์ (2549 : 12-25) อธิบายว่า ในปี พ.ศ. 2546 คูนิโอะ ยูชิโอดะ (Kunio Ushioda) รองผู้อำนวยการด้านการตลาด บริษัท NTT DOCOMO ประเทศญี่ปุ่น ได้ให้ความสำคัญการจัดการความรู้ภายในสำนักงานซึ่งเริ่มต้นที่การเรียนรู้ 3 ระดับ คือ



ภาพที่ 18 ระดับการเรียนรู้

ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้,”

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

Mobile Office เป็นรูปแบบสำนักงานที่ยุคไอศจะประยุกต์มาจากแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ของ ดร. อิกุจิโร โนนากะ (Prof. Ikujiro Nonaka) ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วย SECI Model ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ คือ

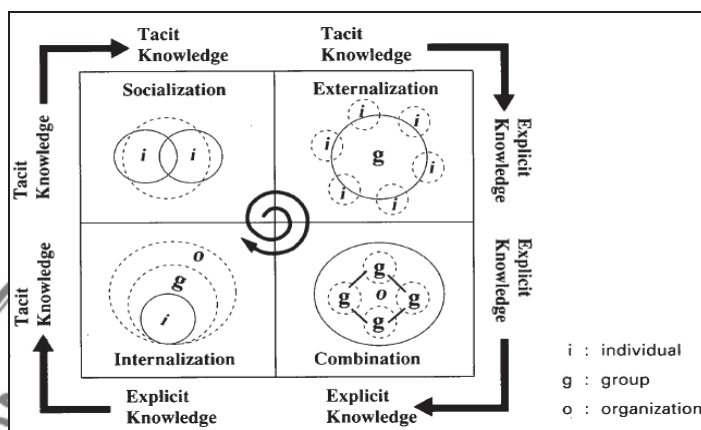
1. S มาจากคำว่า Socialization หมายถึง ความรู้ระดับบุคคลที่เกิดจากกระบวนการทางสังคม โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า พนักงานแต่ละคนมีความรู้แฝง (Tacit Knowledge) ซ่อนอยู่ภายใน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้จากการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยที่ความรู้แฝงนี้จะปรากฏออกมาเพื่อพนักงานนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. E มาจากคำว่า Externalization หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้จากระดับบุคคลไปสู่ระดับกลุ่มบุคคล โดยอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group) พนักงานจะแลกเปลี่ยนความรู้แฝงระหว่างพนักงานด้วยกัน เป็นผลให้กลุ่มบุคคลมีความรู้แฝงใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากขึ้น

3. C มาจากคำว่า Combination หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้จากระดับกลุ่มบุคคลไปสู่ระดับองค์กร ซึ่งเกิดจากการเปิดเผยและแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันระหว่างกลุ่ม และองค์กร จะรวบรวมความรู้ดังกล่าวไปศึกษา วิเคราะห์ตามหลักวิชาการ พัฒนาเป็นทฤษฎี และสรุปเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) การประชุมทางไกล (TV Conference) และเอกสารทางวิชาการอื่น ๆ ความรู้ในลักษณะนี้เรียกว่า ความรู้เปิดเผย (Explicit Knowledge)

4. I มาจากคำว่า Internalization หมายถึง การนำความรู้แบบเปิดเผยไปทดลองใช้ และปฏิบัติงาน ความรู้แบบเปิดเผยจะถูกสะสมไว้ในตัวบุคคลและเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้แฝงที่ซ่อนอยู่ในของแต่ละคน ความรู้ทั้งสองประเภทนี้จะปรับเปลี่ยนสภาพและหมุนเวียนเป็นวัฏจักร

เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) ซึ่งการหมุนเวียนเปลี่ยนสภาพโดยอัตโนมัติ จะก่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นและหากเกลียวความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรตลอดเวลา องค์กรนั้นจะเกิดความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง (New Knowledge Continuously) ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 18



ภาพที่ 19 แสดง SECI MODEL

ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้”
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

จากภาพที่ 19 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการเรียนรู้แบบ SECI Model โดยเริ่มจากพนักงานแต่ละคน (I : Individual) แลกเปลี่ยนความรู้แฝงที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ระดับบุคคลนี้เรียกว่า Socialization) เมื่อพนักงานทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (G : Group) และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ส่งผลให้กลุ่มบุคคลมีความรู้เพิ่มพูนขึ้น การแลกเปลี่ยนความรู้ระดับกลุ่มบุคคลเรียกว่า Externalization จากนั้น กลุ่มบุคคลจะถ่ายโอนความรู้ไปสู่องค์กร (O : Organization) โดยองค์กรจะสรุปองค์ความรู้และขยายผลเพื่อนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ ความรู้ระดับองค์กรเรียกว่า Combination ซึ่งส่งผลให้ความรู้แฝงเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้เปิดเผยสู่ภายนอก (Explicit Knowledge) และเมื่อพนักงานในองค์กรนำความรู้เปิดเผยที่ได้รับไปลงมือปฏิบัติจริง ทำให้เกิดความรู้ใหม่สะสมในตัวบุคคลเรียกว่า Internalization และเปลี่ยนสภาพความรู้เช่นนี้จะหมุนเวียนเป็นวัฏจักร ทำให้เกิดเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral)

ยูซีโอคะได้นำแนวคิด SECI Model ไปจัดรูปแบบสำนักงาน โดยเป็นรูปแบบที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนซึ่งมีระดับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกัน ได้มีโอกาสพบปะ เพื่อปรึกษา แลกเปลี่ยนความรู้ และประสานงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ จนเป็นเกื้อยวความรู้ และเกิดความรู้ใหม่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office ของยูซีโอคะ แบ่งพื้นที่สำนักงานออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone) มีลักษณะเป็นห้องเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้น ผู้บริหารสามารถมองเห็นได้ทุกส่วน พื้นที่ส่วนปฏิบัติงานนี้ประกอบด้วยโต๊ะทำงานของพนักงานทุกระดับ ซึ่งเป็นโต๊ะขนาดใหญ่จำนวน 4-6 ที่นั่ง โดยไม่มีใครเป็นเจ้าของโต๊ะถาวรและไม่มีโต๊ะประจำ พนักงานจะนั่งทำงานเป็นกลุ่มตามโต๊ะทำงานที่จัดไว้ได้อย่างอิสระ และสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนที่นั่งได้ตามกลุ่มงานที่ต้องการประสานงาน หรือตามกลุ่มงานที่ต้องการปฏิบัติงานร่วมกัน พนักงานแต่ละคนใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญบนโต๊ะทำงานจะมีเอกสารเท่าที่จำเป็น เอกสารส่วนใหญ่จัดเก็บไว้ด้วยระบบเครื่องจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ส่วนเอกสารสำคัญหรือทรัพย์สินส่วนตัวของพนักงานจะจัดเก็บไว้ที่ตู้เก็บของ (Locker) ประจำตัว ดังนั้น การจัดพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานนี้จะอำนวยความสะดวกให้พนักงานปรึกษาหารือเรื่องงาน และประสานงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิด ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 20



ภาพที่ 20 แสดงส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone)

ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้,”
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

2. ส่วนงานสร้างสรรค์ (Creative Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือนำเสนอข้อมูล การจัดพื้นที่ส่วนนี้จะจัดในรูปแบบการประชุมของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการระดมสมองหาแนวคิดใหม่ ๆ ยิ่งขึ้น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และนำเสนอผลงานบนจอพลาสมา (Plasma) การจัดพื้นที่ส่วนงานสร้างสรรค์นี้ มักจัดให้อยู่ริมหน้าต่างหรืออยู่ส่วนมุมห้องที่ไม่มีคนพลุกพล่าน และประดับด้วยต้นไม้กระถางตามมุมห้องหรือกั้นเป็นสัดส่วนของห้องประชุม ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 21



ภาพที่ 21 แสดงส่วนงานสร้างสรรค์ (Creative Zone)
ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้,”
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

3. ส่วนงานสมาธิ (Concentration Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องการสมาธิและมีความเป็นส่วนตัวเป็นพิเศษ เช่น งานออกแบบ งานวางระบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานเขียนโครงการสำคัญ ซึ่งมักเป็นงานที่ทำต่อเนื่องจากการประชุมในส่วนงานสร้างสรรค์ และจัดอยู่ในบริเวณที่ไม่มีคนพลุกพล่าน โดยนำจากกั้นห้องมาแบ่งพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 22



ภาพที่ 22 แสดงส่วนงานสมาธิ (Concentration Zone)

ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้,”

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

4. ส่วนผ่อนคลาย (Refresh Zone) เป็นพื้นที่สำหรับให้พนักงานหยุดพัก เพื่อผ่อนคลายภารกิจจากการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยที่พักอ่านหนังสือพิมพ์ มุมสูบบุหรี่ มุมเครื่องดื่ม พื้นที่ส่วนผ่อนคลายนี้ยังเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถทำความรู้จักเพื่อนร่วมงานใหม่ภายในสำนักงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานด้วยกัน ดังได้แสดงไว้ในภาพที่ 23



ภาพที่ 23 แสดงส่วนผ่อนคลาย (Refresh Zone)

ที่มา : นิภา วิริยะพิพัฒน์, “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้,”

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม-เมษายน 2549) : 12-25.

นอกจากการจัดพื้นที่สำนักงาน 4 ส่วนดังกล่าวแล้ว Mobile Office ยังจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงานใหม่ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกันด้วยการสร้างโฮมเพจของตนเอง (Homepages) อีกด้วย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบข้อดีและข้อจำกัดของการจัดสำนักงานแบบส่วนตัว (The Private Office) และการจัดสำนักงานแบบเปิด (The Open Office) ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้นนั้น จะพบว่า Mobile Office เป็นรูปแบบสำนักงานที่ช่วยแก้ปัญหาภายใต้ข้อจำกัดของการจัดสำนักงานแบบส่วนตัวและการจัดสำนักงานแบบเปิด กล่าวคือ สำนักงานแบบ Mobile Office เป็นศูนย์การเรียนรู้ ไม่มีขอบเขตที่รัดตัว (Boulder less) เป็นรูปแบบสำนักงานที่เปิดกว้างและเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน สามารถมองภาพอนาคตขององค์กรด้วยจุดประสงค์เดียวกัน เกิดการยอมรับและร่วมกันวางแผนงาน สนับสนุนให้พนักงานแต่ละคนสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร (Information Sharing) แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ได้ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทีมงาน และองค์กรไปพร้อมกัน

นอกจากนี้ การแบ่งพื้นที่สำนักงานออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนปฏิบัติงาน ส่วนงานสร้างสรรค์ ส่วนสมาธิ และส่วนผ่อนคลาย จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศที่เปิดกว้างและมีความเป็นส่วนตัวในการทำงานไปพร้อมกัน ผู้บริหารและพนักงานสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่สำนักงานได้มากขึ้น เนื่องจากการลดปริมาณของโต๊ะทำงานประจำตำแหน่ง ฉากกั้นห้อง และตู้เก็บเอกสารต่าง ๆ มีความยืดหยุ่นในการเคลื่อนย้ายหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงาน พนักงานสามารถประสานงานระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความคล่องตัวขึ้น

การนำแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้องค์กรเรียนรู้ได้เร็วและทันต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรนั้น หัวใจของความสำเร็จอยู่ที่ คนในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจ ความตื่นตัว เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งองค์กร นอกจากนี้การเลือกกระบวนการจัดการที่เหมาะสม สอดรับกับทิศทางขององค์กร ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยผู้บริหารสร้างกระแสด้านความตื่นตัว และความต้องการในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจตรงกัน เกิดการยอมรับ และมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน

2. การกำหนดองค์ความรู้ที่ต้องการ โดยพิจารณาว่า องค์ความรู้ใดมีความสำคัญที่จะ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ เป็นองค์ความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ และยกระดับความสามารถ ในการแข่งขันขององค์กร

3. สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารจัดการพื้นที่ สำนักงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการ แบ่งปันความรู้ผ่านทางเว็บไซต์และวิธีการสื่อสารต่าง ๆ

4. การชี้แนะและสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ ผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริมให้พนักงาน แบ่งปันข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน เพื่อก่อให้เกิดความหลากหลายและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้าง เสริมให้พนักงานสามารถต่อยอดองค์ความรู้ นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งเป็น รากฐานในการแข่งขันขององค์กร รวมทั้งติดตามวงจรการเรียนรู้ SECI Model เพื่อเป็นช่องทางใน การปรับปรุงจุดอ่อนและนำจุดแข็งมาพัฒนาองค์ความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประยุกต์แนวคิดการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มาใช้ในประเทศไทย

องค์กรทั้งระบบราชการและเอกชนในประเทศไทยได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบ สำนักงานให้เหมาะสมและทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่ในปัจจุบันยังคงพบว่า มีองค์กร จำนวนมากที่ยังไม่มีความยืดหยุ่นเท่าที่ควร โดยเฉพาะองค์กรระบบราชการบางส่วนที่ยังยึดมั่นใน ระเบียบราชการ และผูกพันขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้มากมาย โดยเชื่อว่า การสร้างขั้นตอนที่ลง รายละเอียดมากเท่าไรจะช่วยตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน ระบบราชการ มุ่งประเมินผลงานที่ระเบียบปฏิบัติและกระบวนการมากกว่าความสำเร็จของงาน ซึ่งการสร้าง กฎระเบียบและกฎเกณฑ์มากมาย นอกจากจะเป็นการทำลายความคล่องตัวในการบริหารแล้ว ยัง เป็นอุปสรรคต่อความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย ดังนั้น การนำสำนักงานแบบ Mobile Office มา ประยุกต์ใช้ในองค์กรระบบราชการให้ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว นั้น จึงเป็นงานยากและ ซับซ้อน เนื่องจากปัญหาเกี่ยวข้องกับโครงสร้างราชการทั้งระบบ จึงเป็นประเด็นที่ผู้บริหารองค์กร ระบบราชการควรมุ่งเน้นที่ปฏิรูประบบราชการก่อน จากนั้นกระบวนการดำเนินการก็จะเริ่ม คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในลำดับถัดไป

สำหรับองค์กรเอกชนโดยทั่วไปจะมีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสูงกว่าองค์กร ระบบราชการ องค์กรเอกชนจึงพร้อมที่จะนำแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มา ประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะองค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจลับซับซ้อน มีลักษณะเป็นพลวัต และมีการ แข่งขันสูง ดังเช่น บริษัทชานไมโครซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เกี่ยวกับเครื่องแม่ข่าย (Server) ได้นำการจัดพื้นที่ส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone) ตามแนวคิดของการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office มาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน

ได้ผลดี นอกจากจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้ให้แก่พนักงานแล้ว ยังเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย พนักงานมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น มีทัศนคติยอมรับการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเรื่องปกติวิสัย และยังช่วยแก้ปัญหาข้อจำกัดของพื้นที่สำนักงาน ได้อีกด้วย

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานเพื่อการเรียนรู้หรือ Mobile Office มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ เพื่อทราบถึงรูปแบบการจัดสำนักงานอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office แนวคิดการจัดสำนักงานเพื่อการเรียนรู้เน้นการส่งเสริมให้พนักงานซึ่งมีระดับความรู้ความสามารถ และมีข่าวสารข้อมูลที่แตกต่างหรือคล้ายคลึงกัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ และประสานงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอจนเกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นในองค์การ โดยใช้การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่เปิดโล่ง ลดพื้นที่ส่วนตัวสำหรับพนักงานแต่ละคน แต่มุ่งเน้นการขยายพื้นที่ส่วนรวมให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการพบปะ และทำกิจกรรมร่วมกันของพนักงาน ดังจะเห็นได้จากการจัดวางตำแหน่งพื้นที่ใช้สอยหลัก ได้แก่ พื้นที่ทำงาน พื้นที่สำหรับอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง พื้นที่เก็บเอกสาร และอุปกรณ์ พื้นที่พักผ่อน เป็นต้น เข้าไว้รวมกันภายในพื้นที่สำนักงาน โดยกำหนดสัดส่วนของพื้นที่แต่ละส่วนไว้อย่างกลมกลืน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นถึงเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน จากการรวบรวมของผู้วิจัยมีดังนี้

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988 : 37, อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ 2545 : 6-8)

ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) ว่า โดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (ratio of output to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet 1954:4, อ้างถึงในธานีบุตร สุทธิคุณุชร 2543:8) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจาก

การปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ชอุบ กาญจนประการ (2540 : 40) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ ไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งหวังในการบริหารในระบบประชาธิปไตย ที่จะให้การบริหารงานได้ผลสูงสุด คຸ້ມຄັບเงินภาษีอากรที่ได้จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศ และก่อให้เกิดความพอใจกับประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบให้แน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ชานินทร์ สุทธิคุณขร (2543 : 4) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด ทั้่นเวลา คຸ້ມຄັບค่าตอบแทน เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นทั้่นพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2538 : 2) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึง ความรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ ต้องการพิจารณา คือ

ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ทั้่นคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คຸ້ມຄັບค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทั้่นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงาน และการบริการ เป็นที่นำพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

นพดล บันเทิงธุรกิจ (2549 : 20-21) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากผลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ) มีจำนวน 9 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปริมาณ พิจารณาจาก ปริมาณของผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และมาตรฐานของงาน
2. ด้านคุณภาพของงาน พิจารณาจาก ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของงาน
3. ด้านการตรงเวลา พิจารณาจาก ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตรงตามเวลาที่กำหนดของพนักงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ พิจารณาจาก ความเต็มใจ และการยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน
5. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก ความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และความสามารถคิดวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน
6. ด้านความอดทน พิจารณาจาก ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาของพนักงาน
7. ด้านการรักษาวินัย พิจารณาจาก การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน และการเป็นแบบอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางบริษัทของพนักงาน
8. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่า พิจารณาจาก ความสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผลิตงานได้คุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่าย
9. ด้านผลสำเร็จของงาน พิจารณาจาก ผลผลิตที่ได้มีผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

ผลของวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กร

ฉัตรชัย ถนอมธรรม (2545 : 13, 16) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2538) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เสาวภาคย์ ตีวจา (2529 : 22, อ้างถึงใน วิชัย สนธิศิริ 2538 : 21) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามรวมถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Simon 1960 : 180-181, อ้างถึงใน ธาณินทร์ สุททธิคุณชร 2543 : 8-9) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการรวมด้วย โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{องค์การภาคเอกชน} : E = (O-I)$$

$$\text{องค์การภาครัฐ} : E = (O-I) + S$$

E = Efficiency ประสิทธิภาพในการทำงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

S = Satisfaction ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Blackwell Encyclopedic Dictionary of Operations Management (Slack 2005, อ้างถึงใน ลัดดา พัชรวิภาส 2550 : 43) ให้ความหมายว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง พนักงานมีผลการทำงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมาย หรือกำหนดเอาไว้ ซึ่งการประเมิน หรือวัดผลงานควรเป็นไปตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ดัชนีวัด เช่น ความพยายามในการทำงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้องและสม่ำเสมอของงาน หรือทักษะความสามารถในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2547 : 7-8) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. **ประสิทธิภาพขององค์กร** หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมี ความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย ตามแนวคิดของ Harring Emerson ซึ่งเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้วยการนำเอาวิธีการจัดการงานแบบวิทยาศาสตร์ไปใช้ ดังปรากฏในหนังสือ The Twelve Principle of Efficiency โดยสรุปดังนี้

1.1 ทำความเข้าใจเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน และกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง

1.2 ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน ด้วยการพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่าง โดยค้นหา ความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.3 ให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้อง

1.4 รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

1.5 บริหารจัดการงานด้วยความยุติธรรม

1.6 การดำเนินงานต้องมีแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทันเหตุการณ์

1.7 วางแผนการดำเนินงานสำหรับแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน

1.8 ส่งมอบงานได้สำเร็จตรงเวลา

1.9 ผลงานได้มาตรฐาน

1.10 ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน Best Practice

1.11 สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร

1.12 ให้รางวัลอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น

2. **ประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency)** เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้นมองจากแง่มุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น (ประภัสสร ศรีไธยา 2550 : 42) ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของงาน (quality)

2.2 ปริมาณงาน (quantity)

2.3 เวลา (time)

2.4 วิธีการ (management)

2.5 ค่าใช้จ่าย (money)

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman 1989 : 325, อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์ 2547 : 11) อธิบายถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ใกล้เคียงกับแนวคิดของ Harring Emerson ซึ่งสรุปได้ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2541 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Eemerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ประกอบด้วยหลัก 12 ประการดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักการสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความนับปล้น มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแต่งงานที่ดี

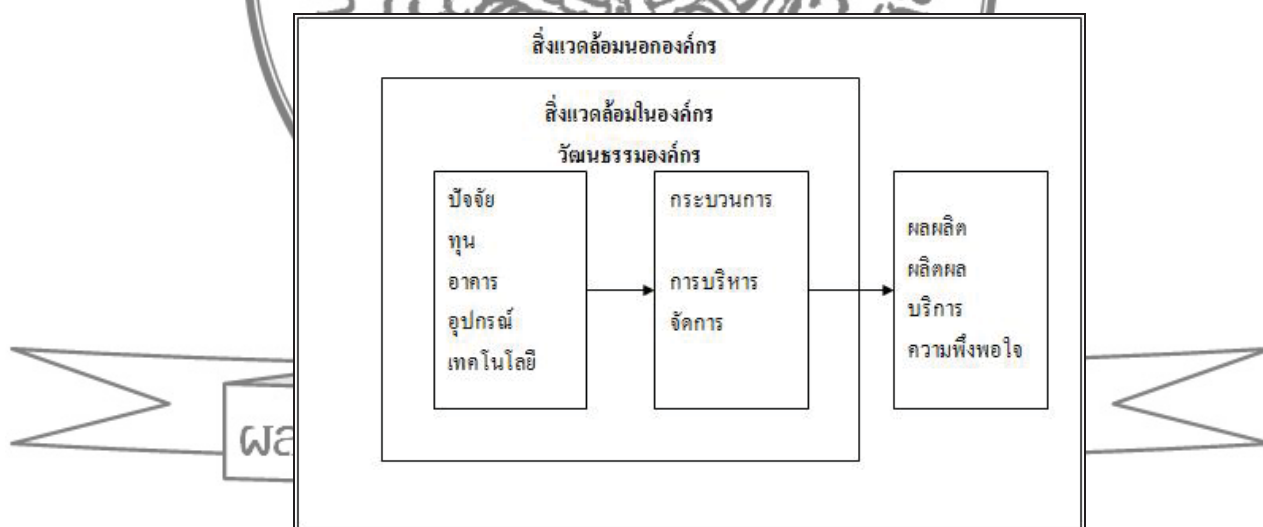
สมยศ นาวิการ (2533 : 5) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์กร

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared Value)

องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญดังแสดงไว้ในแผนภาพ



ภาพที่ 24 แสดงองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

ที่มา : กนกกร ธรรมโกคิน, “วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน : การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพ,” (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), 30.

จากแผนภาพ ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ สิ่งแวดล้อมในองค์การ ปัจจัยขององค์การ กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ ภาวะคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) สถานะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขึ้นทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคลากร ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคลากรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคลากรที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

1. ปรัชญาและอุดมการณ์
2. บุคลิกภาพ
3. ความต้องการ
4. ค่านิยม
5. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง
7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญ ขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

ขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การศึกษาถึงแนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นเป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ซึ่งจะนำมาสัมพันธ์กับการทำงานในองค์กร วัฒนธรรมในการทำงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหา อุปสรรคและวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

การวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ประภัสสร ศรีไสยา (2550 : 44-47) อธิบายว่า การวัดประสิทธิภาพการทำงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานระดับกลางเป็นผู้ประเมิน สามารถนำมาใช้วัดได้ว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสามารถ หรือมีส่วนช่วยในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด หรือใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริหารคน และกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีที่หน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของคุณสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดีเพียงใด การวัดวัดประสิทธิภาพการทำงานจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่กระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้น นอกจากจะได้รับการผลงานเพิ่มขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้เกิดการพัฒนาในตัวบุคคล เพื่อให้มีมาตรฐานในการทำงานที่องค์กรต้องการ

จากการศึกษาพบว่า การวัดประสิทธิภาพการทำงาน โดยหัวหน้ามีความเคร่งครัดในการประเมินน้อยกว่าการประเมินโดยตนเอง คะแนนจากการประเมินโดยตนเองส่วนมากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนจากการประเมินโดยหัวหน้า แต่ขณะเดียวกันคะแนนที่หัวหน้าประเมินจะมีความแปรปรวนน้อยกว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตนเอง นอกจากนี้ การวัดประสิทธิภาพการทำงานโดยหัวหน้านั้นจะมีอิทธิพลขององค์ประกอบบางตัวที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพทำให้การวัดประสิทธิภาพบิดเบือนไป (Halo error) มากกว่าการวัดประสิทธิภาพโดยตนเอง ซึ่งมีสาเหตุมาจากหัวหน้านั้นจะวัดประสิทธิภาพโดยมองภาพรวมทั้งหมดของผลการปฏิบัติงานมากกว่าที่พนักงานประเมินตนเอง

การวัดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้น สิ่งที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ความพยายาม และคุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึง

ผลสำเร็จที่ปรากฏชัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน แนวคิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาคือ การที่จะบอกว่า ผลสำเร็จที่ปรากฏมีเพียงใดนั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายาม (effort) ในการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด (accomplishment) ก็เรียกว่าไม่มีผลการปฏิบัติงาน (performance) ดังนั้น ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความหมายในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นสำคัญ โดยมาตรฐานของงานที่เป็นเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน

การวัดประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน แนวทางในการวัดประสิทธิภาพการทำงานมีหลายแนวทาง เช่น ใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับปริมาณผลผลิต แรงจูงใจ ความพอใจในงาน ขวัญกำลังใจ ความสามัคคี ความมั่นคง ความยืดหยุ่น การปรับตัว อัตราการเข้า-ออก จากงาน และเสถียรภาพขององค์กร ซึ่งไม่สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร เพราะแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน เป้าหมายของการวัดประสิทธิภาพการทำงาน คือ

1. การให้รางวัลการทำงานแก่พนักงาน
2. การแสดงหลักฐานในการให้คุณให้โทษแก่พนักงานตามระบบคุณธรรม
3. การส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน
4. การค้นหาความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร
5. การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

ประภัสสร ศรีไสยา (2550 : 45) อธิบายว่า เป้าหมายของการวัดประสิทธิภาพการทำงาน คือ

1. การพัฒนาความสามารถของพนักงานด้วยการให้การตอบสนองอย่างเป็นทางการแก่พฤติกรรมการทำงาน เช่น การให้รางวัล หรือการลงโทษ
2. การช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้พนักงานได้รับทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนรับผิดชอบ
3. การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมกันปรับปรุงการทำงานในส่วนที่เห็นว่าเป็นข้อบกพร่องด้วยการจัดการฝึกอบรม การเสริมสร้างประสิทธิภาพและการสอนงาน
4. โอกาสในการให้คำแนะนำแก่พนักงานเพื่อการพัฒนาสายอาชีพ
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งและการทดแทนตำแหน่งพนักงาน

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ : เศรษฐศาสตร์

รัตติยา กุฑริรงค์ (2552) อธิบายว่า แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด

เชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิง สังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความ คล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน หรือประสมประสานใช้ ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ แสดงถึงความสามารถในการผลิต และความ คุ่มค่าในการลงทุน

ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ หรือความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ของการทำงาน กับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลองค์การ

การประเมินประสิทธิภาพ : เป็นการศึกษาระเมินผลงานกับปัจจัยเพื่อการผลิตในเชิง อัตราส่วนของผลผลิตต่อตัวปัจจัย เกณฑ์การวัดประเมินประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการ ลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เช่น กรณีสถานศึกษา คือค่าใช้จ่ายต่อหัวนักเรียน ความสูญเสียเปล่า การตก ข้ำชั้น การออกกลางคัน การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพจึงเป็น การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยตัวป้อนในการผลิตทั้งหมด ต่อผลผลิตที่รับทั้งหมด ซึ่งมีกระบวนการ ผลิตเป็นหน่วยกลางในการแปรปัจจัยให้เป็นผลผลิต โดยมีแนวคิดเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย ในการผลิตกับผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การ

วิธีการวัดประสิทธิภาพ มี 2 วิธี ได้แก่

1. วัดจากต้นทุน เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต ซึ่งแสดงถึงความคุ้มค่า ของการลงทุน ดังนั้นประสิทธิภาพ เท่ากับอัตราส่วนระหว่างผลผลิต กับจำนวนต้นทุน(จำนวน ผลผลิต/จำนวนต้นทุน) หรือบางครั้งอาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน ได้ โดยการกลับสัดส่วนดังกล่าว

2. วัดจากแรงงาน ในกรณีนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต ซึ่งแสดง ถึงความ สามารถในการผลิต โดยแรงงานที่ใช้ ได้แก่ จำนวนผู้ปฏิบัติงาน หรือเวลาที่ใช้ผลิต ดังนั้น

ประสิทธิภาพ เท่ากับ อัตราส่วนระหว่าง จำนวนผลผลิต กับผู้ปฏิบัติงาน หรือเวลาที่ใช้ (จำนวนผลผลิต / ผู้ปฏิบัติงาน หรือเวลาที่ใช้)

การประเมินประสิทธิผล : เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลองค์การมีหลากหลายแตกต่างกันไปหลายแนวคิดและรูปแบบที่มีการศึกษา ค้นคว้า บางแนวคิดก็พยายามมุ่งที่จะวัดประสิทธิผลโดยอาศัยตัวแปรเดียว โดยใช้ความสามารถในการผลิตซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นองค์การทางธุรกิจและอุตสาหกรรม บางแนวคิดก็มุ่งใช้ตัวแปรหลาย ๆ ตัว หรือใช้เกณฑ์หลาย ๆ เกณฑ์เพื่อการวัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะและสภาพขององค์การ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ งานวิจัยฉบับนี้ต้องการสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานในมิติที่สัมพันธ์กับรูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน การจัดวางตำแหน่งเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น ในทัศนะของพนักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในเชิงธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ หรือสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ ผลการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในสำนักงาน และบรรยากาศในการทำงาน อาจมีอิทธิพลต่อพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อผู้ประกอบการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น นั้นอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ในหลายองค์การพนักงานสามารถมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี แต่ในหลายกรณีของการที่ผลการปฏิบัติงานไม่น่าพอใจกลับปรากฏอยู่ในองค์การที่มีการตกแต่งและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีความเชื่อมโยงกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างชัดเจน

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไป ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจธนบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่

เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต รวมถึงธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีทรัพย์สินเป็นหลักประกัน สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ประวัติความเป็นมา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือเคทีซีผู้นำในการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทย จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2539 โดยเป็นบริษัทในเครือของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (ธนาคารกรุงไทย) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 2 ในแง่ของสินทรัพย์รวม และเป็นเจ้าของเครือข่ายการให้บริการที่มีขนาดใหญ่ในประเทศไทย เคทีซีได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 และในวันที่ 28 ตุลาคม 2545 ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 เคทีซีมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 บริษัทมีธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล (KTC CASH) และสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC Million) ซึ่งมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 2.13 ล้านบัญชี แบ่งเป็นจำนวนบัตรเครดิต 1,636,284 บัตร KTC CASH 492,416 บัญชี และ KTC Million 973 บัญชี โดยบริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

1. ปี 2552 ได้รับ 3 รางวัลใหญ่จากโครงการ Lafferty South East Asia Payment Card Awards 2009 จัดโดยลาฟเฟอร์ตี้ กรุ๊ป (Lafferty Group) บริษัทวิจัยและให้คำปรึกษาด้านการเงินแห่งประเทศอังกฤษ ได้แก่ Best Card Issuer in Thailand (รางวัลผู้ออกบัตรเครดิตที่ดีที่สุดในประเทศไทย) Best Premium Credit Card in Thailand (รางวัลบัตรเครดิตเคทีซี วีซ่า แพลทินัม เป็นบัตรเครดิตระดับพรีเมียมที่ดีที่สุดในประเทศไทย) และ Best Classic Card in Thailand (บัตรเครดิตเคทีซีวีซ่าคลาสสิก ได้รับคัดเลือกให้เป็นบัตรคลาสสิกที่ดีที่สุดในประเทศไทย)

2. ปี 2552 ได้รับรางวัลเกียรติคุณด้านการตลาดระดับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียใต้ “The 2009 MasterCard Hall of Fame Awards” สาขาเปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ยอดเยี่ยม (Best New Card Launch) สำหรับบัตรเครดิตระดับสูงสุด “เคทีซี รอยัล ออร์คิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด”

3. ปี 2551 ได้รับรางวัลชนะเลิศ “MasterCard Asia/Pacific Middle East and Africa Product Award 2008” สาขาโปรแกรมบัตรเครดิตยอดเยี่ยม จากบัตรเครดิต เคทีซี ไทเทเนียม มาสเตอร์การ์ด

4. ปี 2549 ได้รับรางวัล Outstanding Performer and Marketing Excellence ประจำปี 2006 จากบริษัท อินเทอร์เน็ตในเครือ และ บริษัทวีต้า อินเทอร์เน็ต เอเชีย-แปซิฟิก

นอกจากนี้ เคทีซี ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบการด้านธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

1. ปี 2552 เคทีซี สมาร์ท ออฟฟิศ ได้รับรางวัล “Happy Work Place” ต้นแบบองค์กรแห่งความสุขจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) แผนงานสุขภาวะองค์กร ภาคเอกชน ในงานมหกรรม Happy Work Place Forum II 2009 วิถีแห่งความสุขในภาวะวิกฤติ

2. ปี 2547 ได้รับรางวัลชนะเลิศการตกแต่งประเภทสำนักงาน (Corporate/Office Spaces) ในส่วนภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก และรางวัลชนะเลิศรวมในส่วนภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในการประกวด แอนทรอน ดีไซน์ อวอร์ด-เอเชีย แปซิฟิก 2003 จัดโดยบริษัทแอนทรอน

3. ปี 2546 ได้รับรางวัล Disclosure Report Award 2003 ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับบริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลครบถ้วน ตรงเวลา และถูกต้องตามหลักเกณฑ์ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

วัฒนธรรมองค์กร ด้วย Core Value ของบริษัท คือ Trust หรือความไว้วางใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจการเงิน ผนวกกับวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) ที่หล่อหลอมความเป็นเลิศ 5 ประการ กล่าวคือ

1. ความเป็นมืออาชีพ (Professional) บุคลากรขององค์กรจะต้องทำงานแบบมืออาชีพ
2. ความไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) บุคลากรขององค์กรจะต้องมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนได้ทุกสถานการณ์ โดยที่ความเปลี่ยนแปลงนั้นต้องดำเนินไปอย่างมีทิศทาง มีการศึกษาค้นคว้าตลอดเวลาว่า มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างในสภาพการทำงาน และในโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง
3. ความทันสมัย (Modern) องค์กรเน้นความทันสมัยในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ของเคทีซีจะต้องทันสมัยกว่าทันกับความต้องการของลูกค้า องค์กรเองก็ต้องพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องไปกับกาให้บริการ มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และให้มีความทันสมัย
4. ความเรียบง่าย (Simple) บุคลากรในองค์กรมีลักษณะ (Style) คนทำงานที่เรียบง่าย แต่งกายลำลอง ไม่เป็นทางการ บ่งบอกถึงวิธีการทำงานที่ไม่ซับซ้อน แต่ทำให้ตรงประเด็นในการคิดรูปแบบผลิตภัณฑ์ทั้งสินค้าและบริการ
5. ความสนุก (Fun & Friendly) องค์กรพยายามทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความสุข มีความสนุกสนานอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปรารถนาที่จะทำงานร่วมกับเคทีซี เป็นเหตุให้ผลงานที่ออกมาสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะการประกอบธุรกิจ ธุรกิจของเคทีซี คือการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคแบบไม่มีหลักประกันสำหรับผู้บริโภคทั่วประเทศ โดยมีธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลเป็นธุรกิจหลัก นอกจากนี้สินเชื่อดังกล่าวแล้ว เคทีซี ยังมีสินเชื่อเจ้าของกิจการ รวมทั้งยังมีผลิตภัณฑ์เพื่อการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น Corporate Card, SME Commercial Card, Government Services Card การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยธุรกิจของบริษัท สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

1. ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card Business) ในปี 2552 ธุรกิจบัตรเครดิตมีส่วนของลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 78 ของจำนวนลูกหนี้สุทธิทั้งหมด ทั้งนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตของ เคทีซี มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ได้แก่ บัตรเครดิตหลากหลายชนิดที่ได้รับการออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสมาชิกจะได้รับสิทธิประโยชน์แตกต่างกันไปในแต่ละร้านค้าและบริการจากพันธมิตรทางการค้าของเคทีซี นอกจากนี้ยังมีรายการส่งเสริมการใช้บัตรที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น รายการสะสมคะแนน “Forever Rewards” ที่ให้ลูกค้าสะสมคะแนนแบบไม่มีวันหมดอายุ และสามารถใช้จ่ายคะแนนแลกซื้อสินค้าประเภทใด ๆ ตามความต้องการ ณ ร้านค้าที่เข้าร่วมรายการกับเคทีซี

ทั้งนี้ธุรกิจบัตรเครดิต ได้แยกออกเป็น 3 ด้าน คือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

1.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตรเครดิต เริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้ผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้ผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามหนี้

1.2 ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรับบัตรเครดิตให้กับร้านค้า เพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร รวมทั้งควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า

1.3 ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Circle Loan Business) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Circle Loan Business) เป็นธุรกิจการให้สินเชื่อแก่ผู้ถือบัตรเครดิต ซึ่งเป็นสินเชื่อที่รับโอนมาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทจะอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ถือบัตรเพิ่มเติมจากวงเงินการใช้บัตรเครดิตปกติ (ลักษณะคล้ายกับวงเงินเบิกเกินบัญชีของธนาคาร) ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลตั้งแต่ในปี 2539 เป็นต้นมา

นอกจากนั้นแล้ว บริษัทยังมีการให้บริการในฐานะตัวกลางการชำระเงินระหว่างผู้จัดจำหน่ายสินค้า/ผู้ให้บริการกับผู้ซื้อสินค้า/ผู้ใช้บริการ โดยจะใช้บัตรเครดิตเป็นเครื่องมือในการชำระราคาดังกล่าว เพื่อเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินแทนผู้ใช้บริการ และลดความเสี่ยงในเรื่องการผิดนัดชำระเงินของลูกค้า เช่น Corporate Card, SME Commercial Card, Government Services Card และการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

2. **ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan Business)** ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (KTC CASH) มีสัดส่วนของลูกหนี้คิดเป็นร้อยละ 21 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด โดยสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ KTC Cash และ KTC Cash Revolve ซึ่งเป็นการบริการให้สินเชื่อสำหรับบุคคล โดยไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และไม่จำเป็นต้องเป็นลูกค้าบัตรเครดิตของบริษัทมาก่อน ซึ่งออกแบบมาสำหรับบุคคลที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเดือนที่แน่นอน

นอกจากธุรกิจหลักทั้ง 2 ประเภทที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว เคทีซี ยังมีธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC Million) ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่เคทีซี มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง

พัฒนาการที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ปี 2552

1. KTC ร่วมกับ ธนาคาร ออมสิน นำเสนอบัตรเครดิต “เคทีซี-ออมสิน วีซ่า แพลทินัม” และ “เคทีซี-ออมสิน ไทยเนียม มาสเตอร์การ์ด” เพื่อขยายฐานไปยังลูกค้าไปในกลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ
2. สำนักงานสาขาศูนย์รวมร่วมกับ KTC เปิดรับชำระค่าธรรมเนียมศาลด้วยบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกใหม่ในการชำระเงิน
3. มีจำนวน KTC Touch ศูนย์บริการการรับสมัครบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเจ้าของกิจการ บริการรับชำระเงิน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัทรวม 36 แห่ง แบ่งเป็น กรุงเทพฯ และปริมณฑล 32 แห่ง และภูมิภาค 4 แห่ง ณ 31 ธันวาคม 2552

ปี 2551

1. เปิดตัวบัตรเครดิต KTC-JCB ร่วมกับ เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล ผู้ให้บริการเครือข่ายระบบชำระเงินรายใหญ่ของประเทศญี่ปุ่น เหมาะสำหรับผู้ชื่นชอบผลิตภัณฑ์และบริการของญี่ปุ่น และชาวญี่ปุ่นที่อาศัยในประเทศไทย
2. เปิดตัวบัตรเครดิต KTC-Royal Orchid Plus ร่วมกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทมาสเตอร์ การ์ด สำหรับกลุ่มลูกค้านักธุรกิจและกลุ่มลูกค้ารายได้สูงที่เดินทางโดยสายการบินไทยเป็นประจำซึ่งสามารถสะสมคะแนน Mileage ได้ ซึ่งคะแนนดังกล่าวสามารถใช้สำหรับการเดินทางในครั้งต่อไป
3. ส่งเสริมกลยุทธ์ทางการตลาด “it’s Real” เพื่อนำคะแนนสะสมในโปรแกรม Forever Rewards มาใช้จ่ายแทนเงินสด ณ ร้านค้า โดยไม่จำกัดการแลกคะแนน

ปี 2550

เทคนิคที่ได้เปิดตัวนวัตกรรมใหม่ในลักษณะตลาดเฉพาะเจาะจง (Market Segmentation) ในหลากหลายรูปแบบ โดยร่วมกับบริษัท ค่ายรถยนต์ ห้างสรรพสินค้าใหญ่ในท้องถิ่น บริษัทประกันภัย สนามกอล์ฟ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าให้มากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด โดยศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด ทั้งด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมา นั้นเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านผู้บังคับบัญชาและด้านผลตอบแทนหรือรายได้ตามลำดับ

สุริจิรา แก้วกาหลง (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขายบ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรขายบ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดสภาพแวดล้อมในบ้านไร่กาแฟโดยรวมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยทางด้านการจัดสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสง เสียง บรรยากาศ อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในร้านที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และคู่มือการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. บุคลากรขายบ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศการทำงานในบ้านไร่กาแฟโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านบรรยากาศการทำงานแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยในด้านสภาพบรรยากาศในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือบุคลากรขาย

ในบ้านไร่กาแฟมีความคิดเห็นต่อการจัดปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในการทำงานเรื่องความพึงพอใจต่อการทำงานในบ้านไร่กาแฟโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรชายบ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน บรรยากาศการทำงานในบ้านไร่กาแฟโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานชายในบ้านไร่กาแฟมีการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อการทำงาน ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพและสามารถเป็นแรงจูงใจต่อการทำงานได้ดีอีกด้วย

ไพบุลย์ ชาญสิกขกร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในฟาร์มสุกร เขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความพึงพอใจมาก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องมีรายได้ที่แน่นอน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในฟาร์มสุกรอย่างมาก ในระดับเดียวกับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และการได้รับค่าตอบแทนการทำงานและสวัสดิการที่มั่นคง

สุชาดา สีสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจสภาพแวดล้อมรายด้าน ปรากฏว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์การทำงาน ห้องทำงาน สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือความพอใจสภาพแวดล้อมการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกพอใจในสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ และความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านการรู้สึกรู้สึกพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทแองโกล-ไทย จำกัด มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงานในระดับสูง ขณะที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ต้องการคงอยู่ในบริษัท โดยการปรับปรุงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ปรับปรุงด้านความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหมายถึงบริเวณที่ทำงาน อุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทอากาศ แสง เสียง รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมจะช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยความเชื่อมั่นของผู้วิจัยว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะเอื้ออำนวยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีก่อให้เกิดความสบายทางร่างกาย ตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมไม่ดี เช่น อากาศร้อนมากเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป และการถ่ายเทอากาศไม่ดี จะมีผลต่อสุขภาพร่างกาย

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดี และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

วิญญิกา สัตยาพิศย์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจของข้าราชการโรงพยาบาล สุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้าราชการประจำโรงพยาบาล สุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านฐานะตำแหน่งหน้าที่การทำงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความรับผิดชอบ แต่ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือเมื่อพิจารณาในรายละเอียดปรากฏว่า คะแนนเฉลี่ยในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานค่อนข้างสูงมาก แต่ผลของความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง คือสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่สะอาดอากาศถ่ายเทเหมาะสมกับเป็นโรงพยาบาล จึงทำให้ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของโรงพยาบาลนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และประกอบกับทางโรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร หากสภาพแวดล้อมโรงพยาบาลสะอาด มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยย่อมจะสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานให้บุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

เวอาแซ เลาะแม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารสาขาในจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาพนักงานซึ่งมีค่าสูงสุดในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญ สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและเป็นที่ยอมรับได้ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่พบ ได้แก่ การมอบหมายงานไม่ชัดเจน ขาดความยุติธรรม ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้ง ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แม้การพัฒนาพนักงานจะช่วยปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความชำนาญให้แก่พนักงาน แต่หากมีอุปสรรคสืบเนื่องจากการทำงาน เพื่อนร่วมงานหรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานขาดแคลน เป็นต้น ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลง

วิชัย สนธิศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ : กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจในวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับงาน และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การประสานงาน กฎระเบียบข้อกำหนดในการทำงาน ข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่และความพร้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน คือ รายได้ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจในอาชีพ การบังคับบัญชาและสวัสดิการต่าง ๆ จะมีสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อกัน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research) ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับ KTC Smart Office และนำข้อมูลไปสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office จำนวน 205 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
8. การวิเคราะห์ข้อมูล

9. ระยะเวลาในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ KTC Smart Office ชั้น 11 อาคารสมัชชชวาณิช 2 จำนวนทั้งสิ้น 205 คน ซึ่งจำนวนประชากรในการวิจัยนี้ กำหนดขึ้นจากจำนวนโต๊ะทำงานในพื้นที่สำนักงานดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นตัวอย่างในการศึกษา โดยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ KTC Smart Office ชั้น 11 อาคารสมัชชชวาณิช 2 จำนวน 205 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร (Variable) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน การศึกษา และตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office โดยศึกษาจากปัจจัยเกี่ยวกับการไม่มีที่นั่งประจำ โต๊ะทำงาน การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง มาใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในทุกพื้นที่สำนักงาน เช่น Notebook ระบบการสื่อสารแบบ IP Phone ระบบ LAN Network และ Wi-Fi การลดการใช้กระดาษด้วย e-document ล็อกเกอร์เก็บสัมภาระพนักงาน การจัดวางห้องประชุม มุมพักผ่อน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และความปลอดภัยในการทำงาน
3. ปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใน KTC Smart Office อาทิ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานตามสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การจัดเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ การออกแบบสำนักงานที่ไม่จัดที่นั่งตามลำดับของตำแหน่ง การนั่งทำงานร่วมกันของพนักงานหลายหน่วยงาน การจัดสำนักงานที่เปิดโล่ง การจัด สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ทำให้ทำงานอย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น ความคล่องตัว และสะดวกสบายในการทำงาน และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ข้อ 1 ถึง 5 จำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน การศึกษา และตำแหน่งงาน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ตั้งแต่ข้อ 6 ถึง 15 จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบคำถามเพียงข้อเดียว คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวคิดการจัดการสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน เช่น สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) สำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบพื้นที่สำนักงาน การจัดการสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับ KTC Smart Office

2. ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale)

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1-2 มาสร้างแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบมจ. บัตรกรุงไทยที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office ชั้น 11 อาคารสมัชชชวาณิช 2 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office และประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับประชากร คือ พนักงานบมจ.บัตรกรุงไทยที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่หน่วยการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach 1970 : 161) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.8558

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้โดยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ เป็นการหาความเที่ยงตรง

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนหนึ่งชุดต่อ 1 คนไปยังพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใน KTC Smart Office ชั้น 11 อาคารสมัชชชวาณิช 2 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 205 ชุด พร้อมกับให้คำอธิบายทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ในกรณีที่มีข้อสงสัยในคำถามโดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน 2553 ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การแจกแจงความถี่
2. ค่าร้อยละ
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office และประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะเวลาในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2553-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553 ระยะเวลา 8 เดือน

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลข้อมูล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานตามที่เสนอของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research) ใช้การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานและใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งดำเนินการแสดงผลการวิจัยในรูปแบบการบรรยายประกอบและตาราง โดยเรียงลำดับผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office

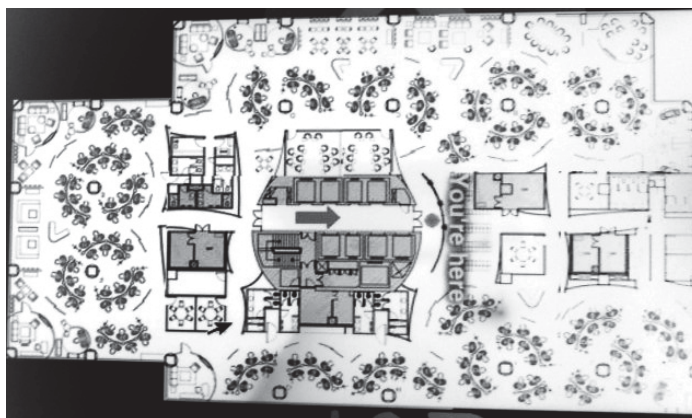
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office และ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ซึ่งส่วนที่ 3 และ 4 ดังกล่าว วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office

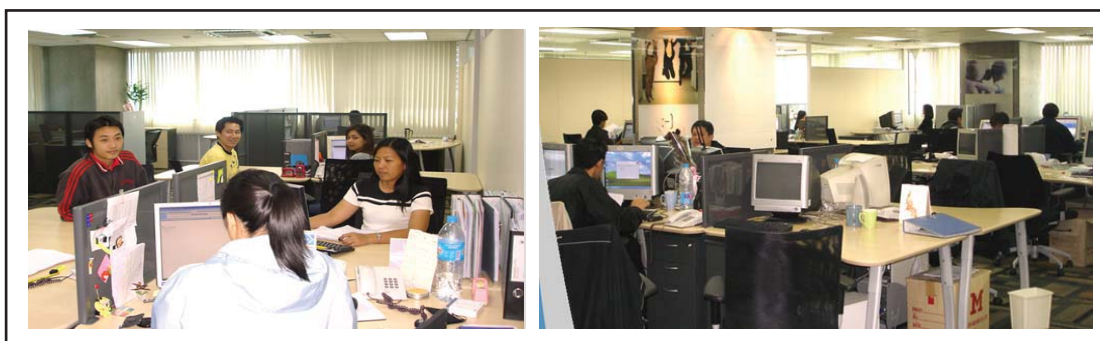
รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office เป็นการแก้ปัญหาที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องเผชิญ คือ การบริหารจัดการพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น และต้นทุนค่าเช่าสำนักงานราคาสูง ทำให้เลทีซีพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อจะได้ไม่ต้องเช่าพื้นที่อื่นเพิ่มเติม หรือย้ายสำนักงานใหม่ ด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่บนพื้นที่สำนักงานเดิม และเพิ่มเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยเลทีซีเปิดตัวสำนักงาน KTC Smart Office อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2549



ภาพที่ 25 แสดงแผนผังการจัดสำนักงานแบบ KTC Smart Office

การจัดพื้นที่สำนักงานใหม่ของเคทีซีแบ่งตามพฤติกรรมการใช้พื้นที่ในการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อกระตุ้นบุคลากรในบริษัทให้เกิดการสื่อสารแบบ Face to Face มากขึ้น กล่าวคือ ส่งเสริมให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน ด้วยการจัดวางโต๊ะทำงานขนาดกระทัดรัดเป็นกลุ่ม ไม่ให้ห่างกันนัก หรือการจัดจุดประชุมในทุกโซนที่นั่ง ทั้งในแบบทางการ และไม่ใชทางการ

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบสำนักงานให้มีความสะดวก ไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะเคทีซีเชื่อว่า บรรยากาศและสภาพแวดล้อมมีผลต่อการทำงานโดยพฤติกรรมของคนจะเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อม ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานใหม่ก็เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและช่วยหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรใหม่ให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ด้วยการเปลี่ยนแปลงสำนักงานใหม่บนชั้น 11 และ 14 อาคารสมัชชชวาณิช 2 จากสภาพสำนักงานแบบทั่วไป ที่พนักงานแต่ละคนมีโต๊ะทำงานประจำ มีตู้เก็บเอกสาร และกระดาษเต็มสำนักงาน ตามภาพที่ 26 ให้กลายเป็นสำนักงานรูปแบบใหม่หรือที่เรียกว่า KTC Smart Office



ภาพที่ 26 แสดงสำนักงานของเคทีซีก่อนการเปลี่ยนแปลงใหม่

โดยหลักการของสำนักงานรูปแบบใหม่ หรือ KTC Smart Office มี 3 ประการ ดังนี้

1. **ไม่มีอาณาเขต (No Boundary)** เคทีซีบริหารจัดการสำนักงานโดยยกเลิกที่นั่งเฉพาะของพนักงานแต่ละคน เหลือเพียงผู้บริหารระดับสูงระดับรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป เท่านั้นที่ยังมีโต๊ะทำงานประจำ โดยพนักงานทุกคนสามารถเลือกที่นั่งได้อย่างอิสระ ไม่มีการแบ่งโซนระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ไม่มีการแบ่งแยกแผนก พนักงานมีการหมุนเวียนสลับที่นั่งกันไปตลอด เพื่อลดความเป็นเจ้าของพื้นที่ของพนักงาน ไม่มีอาณาเขตของตนเอง (No Boundary) มีการจัดพื้นที่สำหรับประชุมรวมอยู่แบบลดความเป็นทางการอยู่ในพื้นที่สำนักงาน เพื่อสนับสนุนการปรึกษาหารือและระดมความคิดเห็นระหว่างทำงานอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกับการจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนไว้หลายจุดในสำนักงาน

2. **รูปแบบการทำงานใหม่ (New Working Lifestyle)**



ภาพที่ 27 จุดลงทะเบียนเลือกที่นั่ง

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2.1 การไม่มีที่นั่งประจำ เคทีซีให้พนักงานสามารถเลือกที่นั่งทำงานได้อย่างอิสระ หน้าประตูแต่ละชั้นจะมีจุดลงทะเบียน (Register) บนจอ LCD เพื่อเลือกที่นั่งตามอักษาดำด้วยบัตรพนักงาน เป็นระบบ Free-Seating หากต้องการนั่งใกล้เพื่อนร่วมงานที่สนิทกัน ก็สามารถพิมพ์ชื่อเพื่อนคนนั้นเพื่อตรวจสอบจุดที่นั่งได้ บนหน้าจอ LCD จะแสดงผังการนั่ง จุดสีแดง หมายถึง มีคนนั่งแล้ว ส่วนจุดสีเขียว แสดงว่ายังมีที่นั่งว่างอยู่ ดังภาพที่ 28



ภาพที่ 28 แสดงจอภาพการลงทะเบียนเลือกที่นั่งของ KTC Smart Office

2.2 การใช้ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ทันสมัย พนักงานสามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตด้วยระบบ WI-FI, LAN Network ทั่วทั้งพื้นที่สำนักงาน และไม่ว่าจะอยู่พื้นที่ใดก็สามารถทำงานได้ตามปกติ โดยการนำระบบ Log in มาใช้กับทุกระบบบนโต๊ะทำงาน ทั้งระบบโทรศัพท์แบบ IP Phone (Internet Protocol Phone) และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ตามภาพที่ 29 โดยในช่วงแรกได้มีการทดลองระบบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office ที่ชั้น 11 ก่อน ต่อมาจึงได้ขยายออกไปสู่สำนักงานอื่นโดยรวม



ภาพที่ 29 แสดงการใช้งานระบบโทรศัพท์ IP Phone กับคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook)

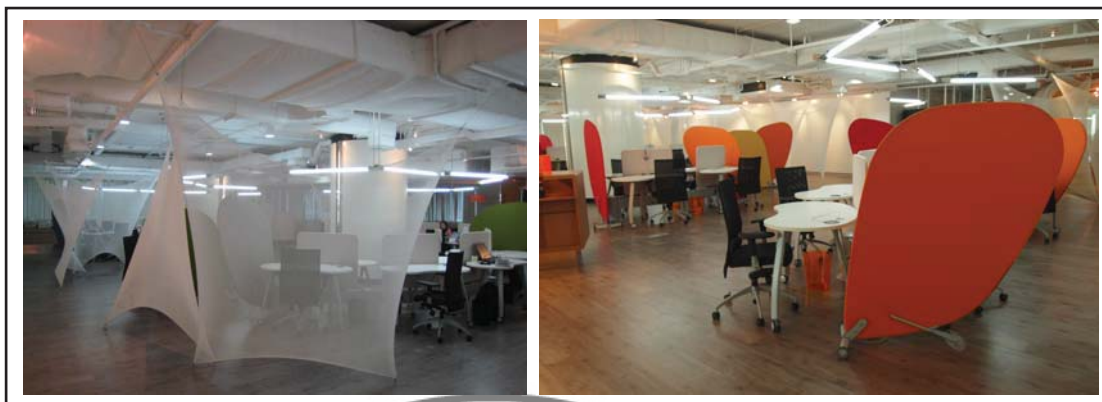
2.3 โต๊ะทำงานประหยัดพื้นที่ โต๊ะทำงานได้รับการออกแบบให้กะทัดรัดไม่มีลิ้นชัก หรือตู้เก็บเอกสาร จากขนาด 120 เซนติเมตร ลดลงเหลือ 70 เซนติเมตร เน้นให้มีลักษณะโค้งมน สอดรับกับพื้นที่และประโยชน์ใช้งาน เพื่อเพิ่มพื้นที่ส่วนรวมให้มากขึ้น และลดพื้นที่ใช้สอยส่วนตัวให้วางได้เพียงคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ตามภาพที่ 30 บนโต๊ะทำงานของพนักงานจะไม่มี การนำสิ่งของที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานมาวางไว้เลย เช่น รูปถ่าย ตุ๊กตา ของใช้ส่วนตัว เนื่องจากมีพื้นที่ส่วนตัวน้อยและจะทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบบริเวณสำนักงาน



ภาพที่ 30 แสดงรูปแบบโต๊ะทำงานภายใน KTC Smart Office

ลักษณะการจัดโต๊ะทำงานสำหรับพนักงานจะจัดไว้เป็นกลุ่ม ไม่มีการแบ่งแยกพื้นที่ทำงานของแต่ละหน่วยงานเป็นเอกเทศ ไม่มีฉากหรือผนังทึบกันห้องหรือระหว่างโต๊ะทำงาน ไม่มีการจัดลำดับที่นั่งตามตำแหน่งหน้าที่ แต่พื้นที่ทำงานของหัวหน้างานกับพนักงานจะอยู่ด้วยกัน ซึ่งเกิดจากการที่องค์กรต้องการให้หัวหน้างานและพนักงานได้ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด สะดวกในการติดต่อภายในสำนักงาน และยังเป็น การประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ภายในสำนักงาน นอกเหนือไปจากการสร้างความเสมอภาค และสร้างความสนิทสนมกันภายในองค์กร

สำหรับฉากกั้น (Partition) ระหว่างโซนที่นั่ง ออกแบบให้โปร่งตาเหมือนมุ้งหรือตาข่าย ส่วนฉากกั้น (Partition) ที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สำหรับกลุ่มโต๊ะทำงานใช้ฉากล้อเลื่อนต่างสี เช่น ฟ้าย ม่วง เขียว ส้ม แดง เหลือง ในแต่ละโซน ทำให้พนักงานรู้สึกสบาย ไม่กดดันเหมือนการนั่งอยู่ในคอกสี่เหลี่ยม ดังภาพที่ 31



ภาพที่ 31 แสดงฉากกั้น (Partition) และการตกแต่งภายใน KTC Smart Office

2.4 การจัดการสัมภาระส่วนตัวของบุคลากร เคทีซีแจกกระเป๋าตากให้พนักงาน บรรจุคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งจัดให้มีล็อกเกอร์ (Locker) ให้พนักงานเก็บสัมภาระส่วนตัว มิให้นำไปวางตะกะบนโต๊ะทำงาน ดังภาพที่ 32



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาพที่ 32 แสดงกระเป๋าบรรจุเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และล็อกเกอร์ (Locker) เก็บสัมภาระพนักงาน

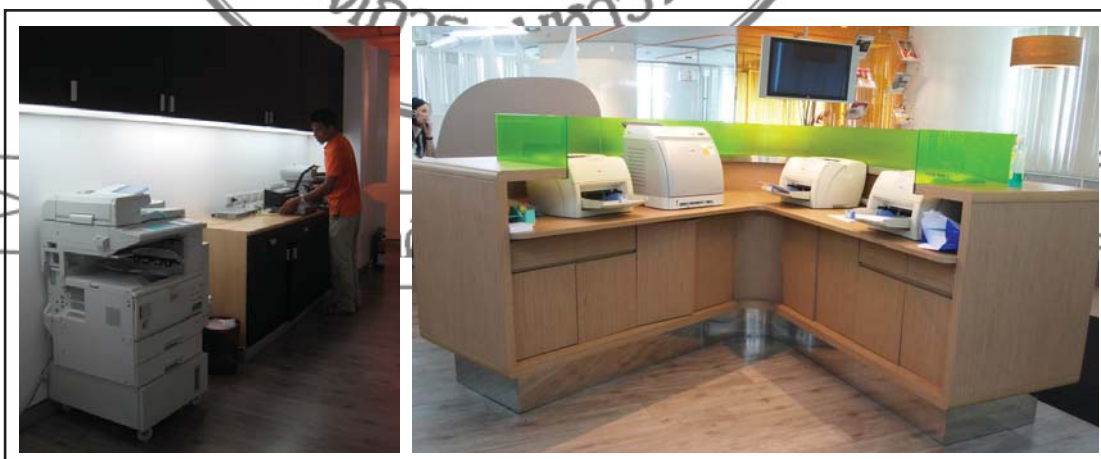
2.5 พื้นที่เก็บเอกสาร นอกจากการนำระบบการจัดเก็บเอกสารแบบ Paperless ด้วยการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพื่อลดปริมาณกระดาษและเอกสารภายในสำนักงาน ทำให้สามารถประหยัดกระดาษ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารแล้ว เคทีซียังสร้างตู้เก็บเอกสารแบบ Build in ผังไว้กับผนังอาคารรอบพื้นที่สำนักงาน ตามภาพที่ 33 เพื่อความเป็นระเบียบในบริเวณที่ทำงาน ด้วยนโยบายที่ไม่สนับสนุนให้บุคลากรเก็บของไว้บนโต๊ะทำงาน การนำเอกสาร

ต่าง ๆ มาวางหรือเก็บไว้ที่โต๊ะทำงานของตนเอง จะทำให้ทำงานได้ไม่สะดวก และเป็นการรบกวนเพื่อนร่วมงานที่นั่งทำงานอยู่ใกล้ ๆ กัน เพราะไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงาน



ภาพที่ 33 พื้นที่เก็บเอกสารในพื้นที่สำนักงาน

2.6 เครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานหลักในการปฏิบัติงาน อาทิ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร (Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) ทางเคทีซีได้เชื่อมโยงเครือข่าย LAN Network ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานใช้งานร่วมกันเป็นส่วนกลาง ตามโซนที่นั่ง ดังภาพที่ 34



ภาพที่ 34 แสดงการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง

2.7 พื้นที่สำหรับการประชุม เคทีซีวางตำแหน่งพื้นที่สำหรับประชุมหรือปรึกษาหรือเรื่องงานไว้ในพื้นที่สำนักงานในลักษณะไม่เป็นทางการ โดยมีห้องประชุมขนาดใหญ่อยู่กลางพื้นที่สำนักงาน ภาพที่ 35 และภาพที่ 36 และห้องประชุมย่อยถูกจัดไว้ริมหน้าต่าง ด้วยกระจกใสรอบด้าน ภายในจัดวางโซฟาหลากสี ผ่อนคลายบรรยากาศการประชุมที่เคร่งเครียด เปลี่ยนจากรูปแบบห้องประชุมทางการแบบเดิมที่นิยมใช้โต๊ะยาว มีเก้าอี้ล้อมรอบ ขณะเดียวกันห้องประชุมของ KTC Smart Office แต่ละห้องติดตั้งจอพลาสมา เพื่อใช้ในการนำเสนอข้อมูลจากการเชื่อมต่อโดยตรงกับ External Drive หรือเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ด้วยสาย USB ดังภาพที่ 37



ภาพที่ 35 ภายนอกห้องประชุม



ภาพที่ 36 แสดงภายในห้องประชุม



ภาพที่ 37 พื้นที่ประชุมรูปแบบต่าง ๆ ภายใน KTC Smart Office

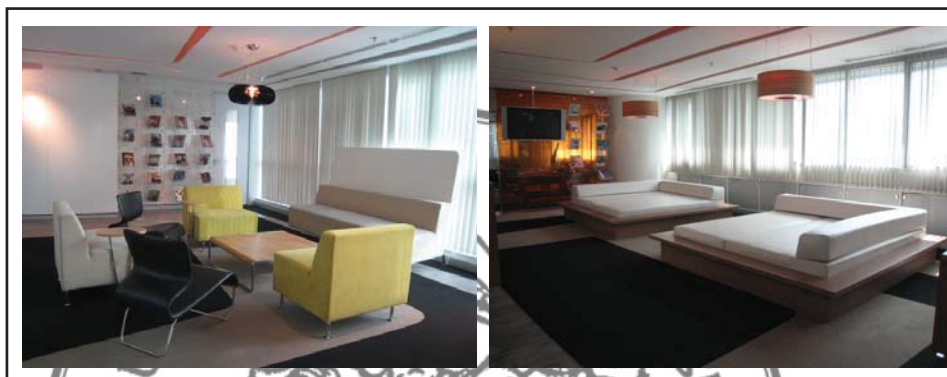
นอกจากนี้ KTC Smart Office ยังมีจุดประชุมแบบเปิดโล่งอีกประมาณ 10 จุด เพื่อเน้นการประชุมย่อย การแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะการทำงานและอื่น ๆ ระหว่างพนักงาน เพราะองค์กรมีความเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรภายในองค์กรได้พบปะพูดคุยกันแบบ Face-to-Face จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันดังภาพที่ 38



ภาพที่ 38 แสดงจุดประชุมย่อยภายใน KTC Smart Office

เนื่องจากการทำงานที่จะต้องปรึกษาหารือเรื่องงานกันอยู่เสมอ เคทีซีจึงจัดพื้นที่ประชุมรวมไว้ในพื้นที่สำนักงานด้วย อีกทั้งการทำงานโดยทั่วไปจะไม่ใช่ความลับสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องการการระดมสมองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเป็นหลัก

3. การพักผ่อน (Relaxation) เคทีซีจัดพื้นที่สำหรับการพบปะพูดคุย และพักผ่อนไว้ในบริเวณพื้นที่สำนักงาน เช่น มุมพักผ่อน โต๊ะพูล โต๊ะปิงปอง เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อบรรเทาความเคร่งเครียดในการทำงานแล้ว ยังตอบสนองนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนให้มีการพบปะและหารือทั้งเรื่องงาน และอื่น ๆ ของบุคลากรได้อย่างสะดวก สบายในระหว่างเวลาทำงาน ดังภาพที่ 39-40

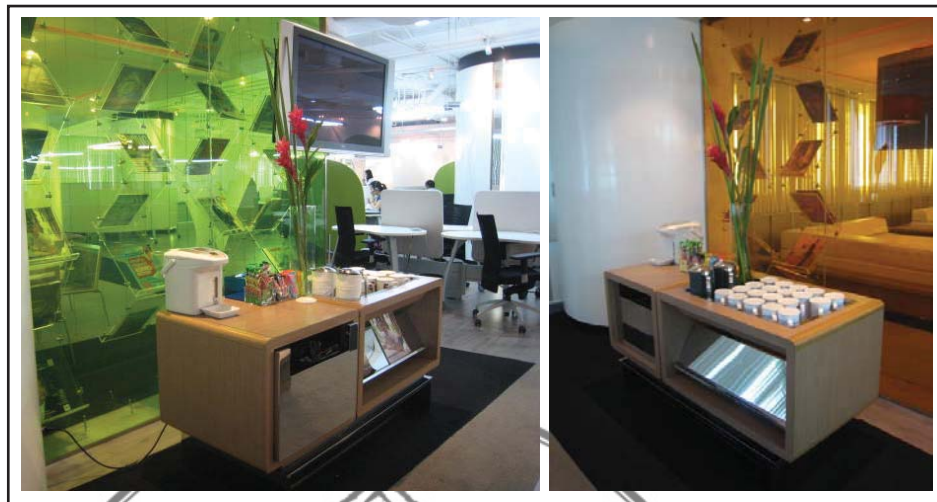


ภาพที่ 39 แสดงมุมพักผ่อน



ภาพที่ 40 แสดงโต๊ะพูล โต๊ะปิงปอง

แม้เคทีซีจะจัดให้มีมุมรับประทานอาหารว่าง และเคาน์เตอร์เครื่องดื่มอยู่ในบริเวณพื้นที่สำนักงานไว้ให้สำหรับพนักงาน ดังภาพที่ 41 แต่ก็ไม่มีนโยบายให้พนักงานนำขนมของว่างหรืออาหารเข้ามารับประทานภายในบริเวณโต๊ะทำงานทั้งในเวลาพักและระหว่างเวลาทำงาน นอกจากนี้ ยังมีเก้าอี้นวดไว้บริการในห้องนวด เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ตามภาพที่ 42



ภาพที่ 41 แสดงเคาน์เตอร์เครื่องดื่ม



ภาพที่ 42 เก้าอี้นวดเพื่อการผ่อนคลายภายในห้องนวด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านทางประชากรศาสตร์ของประชากร ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ อยุงาน การศึกษา และตำแหน่งงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 205 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	119	41.95
ชาย	86	58.05
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 1 ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 58.05 รองลงมาเป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 41.95

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	130	63.41
31-40 ปี	74	36.10
41-50 ปี	1	0.49
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 2 ประชากรที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 21-30 ปี คือ มีจำนวนเท่ากับ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 63.41 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	4	1.95
3-5 ปี	144	70.24
6-8 ปี	56	27.32
มากกว่า 8 ปี	1	0.49
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 3 ประชากรที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มอายุงาน 3-5 ปี มีจำนวนเท่ากับ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 รองลงมา คือ กลุ่มอายุงาน 6-8 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.32 ถัดไปเป็นกลุ่มอายุงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95 และกลุ่มอายุงานมากกว่า 8 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	133	64.88
ปริญญาโท	72	35.12
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 64.88 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12

ตารางที่ 5 จำนวน และค่าร้อยละของประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	117	57.07
ระดับหัวหน้างาน	56	27.32
ผู้บริหารระดับต้น	27	13.17
ผู้บริหารระดับกลาง	5	2.44
รวม	205	100.00

จากตารางที่ 5 ประชากรที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 57.07 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานหรือ Supervisor จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.32 ถัดไปเป็นผู้บริหารระดับต้นหรือตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17 และท้ายสุดเป็นพนักงานระดับ Vice President หรือผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office

ความคิดเห็นของประชากรในการศึกษาเรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามที่เสนอของพนักงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร
เรื่อง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office

สภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ นัยสำคัญ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. พนักงานไม่มีที่นั่งประจำ สามารถ เลือกที่นั่งโดยอิสระ	61 (29.76)	107 (52.20)	29 (14.15)	8 (3.90)	- (-)	4.08	0.77	เห็นด้วย
2. โต๊ะทำงานมีขนาดเหมาะสมกับ พื้นที่สำนักงาน	37 (18.05)	88 (42.93)	61 (29.76)	18 (8.78)	1 (0.49)	3.69	0.88	เห็นด้วย
3. เครื่องมือการทำงานและอุปกรณ์ ส่วนกลางมีความทันสมัย	84 (40.98)	111 (54.15)	5 (2.44)	4 (1.95)	1 (0.49)	4.33	0.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. การวางระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อ เครื่องมือการทำงานในทุกพื้นที่ สำนักงาน	107 (52.20)	87 (42.44)	9 (4.39)	2 (0.98)	-	4.46	0.63	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ระบบจัดเก็บเอกสาร (e-document) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	50 (24.39)	93 (45.37)	54 (26.34)	7 (3.41)	1 (0.49)	3.90	0.83	เห็นด้วย
6. ลดการใช้พื้นที่บนโต๊ะทำงานด้วย ลิнокเกอร์เก็บสัมภาระพนักงาน	73 (35.61)	89 (43.41)	35 (17.07)	7 (3.41)	1 (0.49)	4.10	0.84	เห็นด้วย
7. ห้องประชุมมีทั้งแบบพื้นที่เปิด (Open Space) และแบบกระจกใส	55 (26.83)	94 (45.85)	55 (26.83)	1 (0.49)	- (-)	3.99	0.75	เห็นด้วย
8. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อน เช่น เก้าอี้นวด มุมเครื่องดื่ม เพื่อคลาย เครียดจากงานได้ตลอดเวลา	97 (47.52)	102 (49.76)	5 (2.44)	1 (0.49)	- (-)	4.44	0.57	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ปลอดภัย และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	73 (35.61)	103 (50.24)	29 (14.15)	- (-)	- (-)	4.21	0.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10.ระบบรักษาความปลอดภัยในการ ทำงานมีความเหมาะสม	77 (37.56)	113 (55.12)	15 (7.32)	- (-)	- (-)	4.30	0.60	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
รวม						4.15	0.72	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 สภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การวางระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อเครื่องมือการทำงานในทุกพื้นที่สำนักงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.46 การใช้บริการพื้นที่พักผ่อน เช่น เก้าอี้นวด มุมเครื่องดื่ม เพื่อคลายเครียดจากงานได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เครื่องมือการทำงานและอุปกรณ์ส่วนกลางมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานปลอดโปร่ง และเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ และระดับนัยสำคัญ เห็นด้วย ได้แก่ ลดการใช้พื้นที่บนโต๊ะทำงานด้วยล็อกเกอร์เก็บสัมภาระพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 พนักงานไม่มีที่นั่งประจำ สามารถเลือกที่นั่งโดยอิสระ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ห้องประชุมมีทั้งแบบพื้นที่เปิด (Open Space) และแบบกระจกใส เหมาะสมกับการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ระบบจัดเก็บเอกสาร (e-document) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และโต๊ะทำงานมีขนาดเหมาะสมกับพื้นที่สำนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 สรุปว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office มีค่าเฉลี่ย 4.15 ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วย

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

ความคิดเห็นของประชากรในการศึกษาเรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร
เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

ประสิทธิภาพในการทำงาน ใน KTC Smart Office	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ นัยสำคัญ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ตามสภาพแวดล้อมสำนักงาน	65 (31.71)	102 (49.76)	35 (17.07)	3 (1.46)	- (-)	4.12	0.73	เห็นด้วย
2. วัสดุอุปกรณ์ด้านงานมีจำนวน เหมาะสมและเพียงพอต่อการ ทำงาน	59 (28.78)	87 (42.44)	50 (24.39)	8 (3.90)	1 (0.49)	3.95	0.86	เห็นด้วย
3. พนักงานทุกระดับสามารถสื่อสาร กันได้สะดวก และมีความสัมพันธ์ ที่ดีในองค์การ	52 (25.37)	107 (52.20)	38 (18.54)	8 (3.90)	- (-)	3.99	0.77	เห็นด้วย
4. การประสานงานระหว่าง หน่วยงานคล่องตัวยิ่งขึ้น	47 (22.93)	90 (43.90)	60 (29.27)	8 (3.90)	- (-)	3.86	0.81	เห็นด้วย
5. การจัดสำนักงานที่เปิดโล่งทำให้ ได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งเรื่องงานและทั่วไปได้ ตลอดเวลา	73 (35.61)	109 (53.17)	21 (10.24)	2 (0.98)	- (-)	4.23	0.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศใน การทำงานเหมาะสม	63 (30.73)	136 (66.34)	5 (2.44)	1 (0.49)	- (-)	4.27	0.53	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. มีความสุขกับการทำงาน	72 (35.12)	109 (53.17)	24 (11.71)	2 (0.98)	- (-)	4.23	0.64	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8. มีความกระตือรือร้นในงาน	104 (50.73)	96 (46.83)	4 (1.95)	1 (0.49)	- (-)	4.48	0.57	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. มีความคล่องตัวและสะดวกสบาย ในการทำงาน	115 (56.10)	85 (41.46)	5 (2.44)	- (-)	- (-)	4.54	0.55	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10.ทำงานได้อย่างเต็มกำลังความ สามารถอย่างมีประสิทธิภาพ	118 (57.56)	78 (38.05)	9 (4.39)	- (-)	- (-)	4.53	0.58	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
รวม						4.22	0.67	เห็นด้วย อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 7 ประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ มีความคล่องตัวและสะดวกสบายในการทำงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.54 ทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งการจัดสำนักงานที่เปิดโล่งทำให้ได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและทั่วไปได้ตลอดเวลา และมีความสุขกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระดับนัยสำคัญ เห็นด้วยมาก ได้แก่ สภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมสำนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 พนักงานทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้สะดวก และมีความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานคล่องตัวยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ สรุป ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ค่าเฉลี่ย 4.22 ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนคติของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office และศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บมจ. บัตรกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office เกี่ยวกับรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในแบบ KTC Smart Office ที่ส่งเสริมให้การทำงานใน KTC Smart Office มีประสิทธิภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่ทำการศึกษารวม 205 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถสรุปดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office

จากผลการศึกษพบว่า KTC Smart Office มีลักษณะการจัดพื้นที่สำนักงานแบบเปิดโล่ง คือ ลักษณะการจัดโต๊ะทำงานเป็นกลุ่ม และ ไม่มีการแบ่งกันให้เป็นพื้นที่ส่วนตัว พื้นที่ทำงานของหัวหน้างานกับพนักงานจะอยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยไม่มีการจัดลำดับที่นั่งตามตำแหน่งหน้าที่ พนักงานของทุกหน่วยงานนั่งทำงานร่วมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกแผนก ใน KTC Smart Office พนักงานจะไม่มีที่นั่งประจำ โต๊ะทำงานซึ่งได้รับการออกแบบให้มีขนาดเพียงพอต่อการวางคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เท่านั้น ถือเป็นสมบัติส่วนรวม ที่พนักงานสามารถใช้บัตรพนักงานลงทะเบียนเลือกที่นั่งได้โดยอิสระ และสามารถหมุนเวียนสลับที่นั่งได้อย่างต่อเนื่อง

ส่วนการบริหารจัดการสำนักงาน เคทีซีนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารเข้ามาใช้ เช่น ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) การเชื่อมโยงระบบ LAN Network และ Wi-Fi ภายในสำนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้จากทุกพื้นที่ ภายในสำนักงาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้ง ภายในและภายนอกสำนักงานด้วยระบบโทรศัพท์ IP Phone อีกทั้งยังจัดการระบบเก็บสัมภาระของพนักงานด้วยล็อกเกอร์ (Locker) เพื่อมิให้พนักงานนำสิ่งของที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานมาวางบนโต๊ะทำงาน สำหรับเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นจะถูกจัดไว้ให้เป็นส่วนกลางที่ทุกหน่วยงาน สามารถใช้สอยร่วมกัน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร (Printer) เป็นต้น

ด้านการจัดพื้นที่สำนักงาน เคทีซีรวบรวมพื้นที่ใช้สอยที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ทั้งพื้นที่ทำงาน พื้นที่ประชุม พื้นที่สำหรับอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง พื้นที่พักผ่อน พื้นที่เก็บเอกสารและสัมภาระพนักงาน ไว้ในสำนักงานเดียวกันได้อย่างกลมกลืน กล่าวคือ นอกจากห้องประชุมที่แทรกอยู่ในแต่ละมุมของพื้นที่สำนักงาน ซึ่งลดความเป็นทางการด้วยการใช้กระจกใสทั้ง 4 ด้านแล้ว พนักงานยังสามารถนั่งทำงาน หรือใช้พื้นที่ประชุมแบบเปิดที่มีอยู่ในทุกมุมของสำนักงาน เพื่อการพักผ่อน พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้โดยสะดวก ในขณะที่เดียวกันก็สามารถใช้บริการเก้าอี้เอนวดเพื่อบรรเทาความเครียดได้ในเวลาทำงาน หรือผ่อนคลายด้วยการดื่มกาแฟอยู่ที่มุมพักผ่อน โดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำขนม อาหารหรือเครื่องดื่มไปรับประทานบนโต๊ะทำงาน รวมถึงการพักผ่อนด้วยเกมพูลและกีฬาป้องกันที่จัดไว้ยังโถงกลางสำนักงาน

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 205 คน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน สามารถสรุปได้ดังนี้ ประชากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.05 รองลงมาคือเพศชาย ร้อยละ 41.95 ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวน มากที่สุด คือ 21-30 ปี ร้อยละ 63.41 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.10 และช่วง อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 0.49 ตามลำดับ กลุ่มอายุงานจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มอายุงาน 3-5 ปี ร้อย ละ 70.24 รองลงมา คือ กลุ่มอายุงาน 6-8 ปี ร้อยละ 27.32 ถัดไปเป็นกลุ่มอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ร้อยละ 1.95 และกลุ่มอายุงานมากกว่า 8 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.49 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญา ตริ ร้อยละ 64.88 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท ร้อยละ 35.12 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 57.07 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานหรือ Supervisor ร้อย ละ 27.32 ถัดไปเป็นผู้บริหารระดับต้นหรือตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป ร้อยละ 13.17 และท้ายสุดเป็น พนักงานระดับ Vice President หรือผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป ร้อยละ 2.44 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ค่าเฉลี่ย 4.15 ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วย

ผลของการวิจัย เมื่อพิจารณาตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office โดยภาพรวมพบว่า ประชากรเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ที่ส่งผลการทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ การวางระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อเครื่องมือการทำงานในทุกพื้นที่สำนักงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ ($\bar{x} = 4.46$) ลำดับถัดไป ได้แก่ การใช้บริการพื้นที่พักผ่อน เช่น เก้าอี้นวด มุมเครื่องดื่ม เพื่อคลายเครียดจากงานได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.44$), เครื่องมือการทำงานและอุปกรณ์ส่วนกลางมีความทันสมัย ($\bar{x} = 4.33$), ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.30$), สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานปลอดโปร่ง และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.21$) และปัจจัยที่ได้รับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีดังต่อไปนี้ ลดการใช้พื้นที่บนโต๊ะทำงานด้วยล็อคเกอร์เก็บสัมภาระพนักงาน ($\bar{x} = 4.10$), พนักงานไม่มีที่นั่งประจำสามารถเลือกที่นั่งโดยอิสระ ($\bar{x} = 4.08$), ห้องประชุมมีทั้งแบบพื้นที่เปิด (Open Space) และแบบกระจกใสเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 3.99$), ระบบจัดเก็บเอกสาร (e-document) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.90$) และสุดท้าย โต๊ะทำงานมีขนาดเหมาะสมกับพื้นที่สำนักงาน ($\bar{x} = 3.69$)

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ค่าเฉลี่ย 4.22 ระดับนัยสำคัญ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลของการวิจัย เมื่อพิจารณาตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office โดยภาพรวมพบว่า ประชากรเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า การทำงานใน KTC Smart Office มีความคล่องตัวและสะดวกสบาย โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ ($\bar{x} = 4.54$) ลำดับถัดไป ได้แก่ ทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.53$), มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.48$), แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม ($\bar{x} = 4.27$), การจัดสำนักงานที่เปิดโล่งทำให้ได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและทั่วไปได้ตลอดเวลา และมีความสุขกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{x} = 4.23$) ส่วนความคิดเห็นระดับเห็นด้วย ได้แก่ สภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมสำนักงาน ($\bar{x} = 4.12$), พนักงานทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้สะดวก และมีความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ($\bar{x} = 3.99$), วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{x} = 3.95$) และสุดท้ายเป็นปัจจัยเรื่อง การประสานงานระหว่างหน่วยงาน คล่องตัวยิ่งขึ้น ยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.86$)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา : KTC Smart Office ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ และแนวคิดหรือหลักการในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office

จากการวิจัยพบว่า

1.1 รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office เป็นภาพสะท้อนวัฒนธรรมองค์กร 5 ประการของเคทีซี ซึ่งเน้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีความสุข ได้รับความสะดวกสบาย และสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กร

1.2 การออกแบบพื้นที่สำนักงานของ KTC Smart Office เป็นแบบเปิดโล่งลักษณะเดียวกับระบบสำนักงานแบบเปิด (Open Office) กำหนดพื้นที่ใช้สอยตามลักษณะการทำงานของพนักงาน และกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นภายในสำนักงาน เพื่อให้สามารถนำพื้นที่สำนักงานทุกส่วนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการปรับลดพื้นที่ใช้สอยส่วนตัวของพนักงานลง ขยายพื้นที่การใช้งานส่วนรวมให้มากขึ้น และจัดวางพื้นที่ทำงานไว้ร่วมกับ พื้นที่ประชุม พื้นที่พักผ่อน และพื้นที่อุปกรณ์สำนักงานส่วนกลางได้อย่างกลมกลืน ไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน

1.3 ภาพรวมการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ซึ่งเน้นการหมุนเวียนใช้โต๊ะทำงาน ตามลักษณะการทำงานของพนักงานซึ่งใช้เวลาส่วนหนึ่งไปกับการประชุมหรือพบปะพันธมิตรธุรกิจ ทำให้พนักงานใน KTC Smart Office จะไม่มีที่นั่งประจำ การบริหารจัดการสำนักงานใช้เทคโนโลยีประเภท LAN Network และ Wi-Fi เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ในทุกพื้นที่ของสำนักงานอย่างสะดวกสบาย ทั้งการทำงานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และระบบโทรศัพท์แบบ IP Phone ประกอบกับการจัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานส่วนกลาง อาทิ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องถ่ายเอกสาร หรือเครื่องโทรสาร ไว้ให้เพียงพอแก่การใช้งานร่วมกันของพนักงาน ตามแนวคิดการจัดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งเป็นการต่อเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารและซอฟต์แวร์เข้ากับอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ในสำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามคำสั่งโดยอัตโนมัติอย่างทั่วถึงทุกจุด เพิ่มความคล่องตัวในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อบรรลุเป้าหมายของ

องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน (ศุทธิร์ ไชยวสุ 2546 : 119-128)

1.4 ด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเปิดของ KTC Smart Office ที่ไม่ยึดติดกับการจัดที่นั่งตามตำแหน่งหน้าที่ และไม่แบ่งแยกแผนก เพื่อสร้างความเสมอภาคในหมู่พนักงาน ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เน้นพื้นที่เปิด (Open Space) สำหรับการนั่งพูดคุยหรือระดมความคิดเห็นให้มากกว่าโต๊ะทำงาน และการจัดพื้นที่ประชุมไว้ทั้งในรูปแบบห้องประชุมกระจกใส และจุดประชุมแบบเปิดในทุกพื้นที่สำนักงาน เป็นปัจจัยหนุนให้พนักงานได้ทำความรู้จัก พบปะ หรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะความรู้ และประสบการณ์ร่วมกันได้ง่ายกว่าการจัดสำนักงานแบบส่วนตัว (The Private Office) ซึ่งผลลัพธ์ของกิจกรรมเหล่านี้ จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คูนิโอะ ยูชิโอะดะ (Kunio Ushioda 2004, อ้างถึงใน นิภา วิริยะวัฒน์ 2549 : 12-25) ซึ่งได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office โดยประยุกต์มาจากแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หรือแนวคิด SECI Model ของ ดร. อิกุจิโร โนนากะ (Prof. Ikujiro Nonaka) ที่นำหลักการจัดการความรู้ภายในองค์กร ไปจัดรูปแบบสำนักงาน ที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนซึ่งมีระดับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกัน ได้มีโอกาสพบปะ หรือ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ จนเป็นเกลียวความรู้ และเกิดความรู้ใหม่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งส่วนของสำนักงานตามภาระการใช้งาน เป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone) มีลักษณะเป็นห้องเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้น ประกอบด้วยโต๊ะทำงานขนาดใหญ่จำนวน 4-6 ที่นั่ง ของพนักงานทุกระดับ ไม่มีที่นั่งประจำ พนักงานใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญ ส่วนเอกสารสำคัญหรือทรัพย์สินส่วนตัวของพนักงานจะจัดเก็บไว้ที่ตู้เก็บของ (Locker) ประจำตัว จัดเก็บเอกสารไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และภายในสำนักงานใช้ระบบเครือข่ายที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

2. ส่วนงานสร้างสรรค์ (Creative Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือนำเสนอข้อมูล มักจัดให้อยู่ริมหน้าต่างหรืออยู่ส่วนมุมห้องที่ไม่มีคนพลุกพล่าน ในลักษณะการประชุมของคณะทำงานกลุ่มย่อย เพื่อการระดมสมอง ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต และนำเสนอผลงานบนจอพลาสมา (Plasma) พื้นที่ส่วนนี้มักประดับด้วยต้นไม้กระถางตามมุมห้องหรือกั้นห้องประชุมเป็นสัดส่วน

3. ส่วนงานสมาธิ (Concentration Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องการความ เป็นส่วนตัวเป็นพิเศษ เช่น งานออกแบบ งานด้านกฎหมาย หรืองานที่ต้องปกปิด มักจัดอยู่ใน บริเวณที่ไม่มีคนพลุกพล่าน โดยมีฉากกั้นห้องแบ่งพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน และมีสมาธิในการทำงาน

4. ส่วนผ่อนคลาย (Refresh Zone) เป็นพื้นที่เพื่อการผ่อนคลายจากการทำงานของ พนักงานร่วมกัน ซึ่งเป็นจุดสร้างความสัมพันธ์ภายในสำนักงานระหว่างพนักงาน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เสถียร อุดสาหะ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง Mobile Office: อีกมิติหนึ่งของการจัดรูปแบบ สำนักงาน สรุปผลการวิจัยได้ว่า ภาพรวมของ Mobile Office มีลักษณะเป็นการจัดการสภาพแวดล้อม ภายในสำนักงานที่สนับสนุนการใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาจัดการ สำนักงาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว การใช้ความรู้ร่วมกัน และการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ระหว่างพนักงานในองค์กร และลักษณะทาง กายภาพของสำนักงานแบบ Mobile Office จะมีรูปแบบโดยทั่วไปสรุปได้ดังนี้

4.1 ห้องทำงานจะเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้นเป็นห้องเล็กห้องน้อย ผู้บริหาร สำนักงานสามารถมองเห็นได้ทุกซอกทุกมุมในสำนักงาน

4.2 โต๊ะทำงานของพนักงานจะเป็นโต๊ะขนาดใหญ่ 4 ที่นั่ง ที่พนักงานสามารถ นั่งทำงานร่วมกันในโต๊ะเดียวกัน ไม่มีใครเป็นเจ้าของโต๊ะโดยถาวร และพนักงานสามารถเปลี่ยนที่ นั่ง โดยจะเลือกไปนั่งในมุมใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับภาระงานแต่ละ

4.3 พนักงานทุกคนจะมีคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และ โทรศัพท์มือถือ ใช้ เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และบนโต๊ะจะมีเอกสารเฉพาะเท่าที่จำเป็นต้องใช้งาน ในขณะนั้น ๆ เอกสารส่วนใหญ่ได้จัดเก็บในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เก็บไว้ในเครื่องแม่ ข่าย (Server) พนักงานสามารถ เรียกใช้งาน ได้ตลอดเวลา และสำนักงานนี้จะลดการใช้กระดาษให้มี การใช้น้อยที่สุด (Paperless office)

4.4 บริษัทจัดเตรียมตู้เก็บของ (Locker) ให้พนักงานได้เก็บงานและทรัพย์สิน ส่วนตัว และสำนักงาน

4.5 ภายในบริเวณสำนักงานจะมีต้นไม้กระถางประดับตามมุมห้อง ทางเดิน หรืออาจจะวางเรียงกันเป็นส่วนของห้องประชุมขนาดเล็ก ๆ ได้

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของบมจ. บัตรกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานใน KTC Smart Office เกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับการที่เคทีซีนำระบบเทคโนโลยีใหม่ อาทิ ระบบ LAN Network, Wi-Fi, ระบบจัดเก็บเอกสาร (e-document), คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เข้ามาใช้บริหารจัดการสำนักงาน พร้อมจัดเตรียมเครื่องใช้ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องโทรสาร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงาน ประชุม หรือทำกิจกรรมอื่นได้ในทุกพื้นที่ของสำนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office ไปในทางเดียวกันว่าสำนักงานในรูปแบบ KTC Smart Office ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและสะดวกสบาย

ส่วนพื้นที่พักผ่อน จากการวิจัยพบว่า พื้นที่ส่วนนี้เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับรองลงมา เนื่องจาก KTC Smart Office ได้จัดพื้นที่พักผ่อนไว้ภายในสำนักงานอย่างหลากหลาย ทั้งมุมเครื่องดื่มที่มีอยู่ในทุกโซนที่นั่ง เก้าอี้หวายที่จัดไว้ในห้องนวดเป็นสัดส่วน ซึ่งพนักงานสามารถใช้บริการเพื่อบรรเทาความตึงเครียดได้ในระหว่างเวลาทำงาน ยกเว้นโต๊ะพูล และโต๊ะปิงปอง ในขณะที่เดียวกันพนักงานก็สามารถใช้พื้นที่พักผ่อนดังกล่าวเพื่อการประชุมย่อย หรือพบปะหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องงานหรือเรื่องทั่วไปได้

ประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า สภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข ทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ เพราะทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งด้านแสงสว่าง อุณหภูมิ ความสงบ มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับการที่เคทีซีได้รับรางวัลรางวัลต้นแบบองค์กรแห่งความสุข (Happy Work Place) จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในงานมหกรรม Happy Work Place Forum II 2009 วิถีแห่งความสุขในภาวะวิกฤติ (บมจ. บัตรกรุงไทย 2552 : 207)

ประเด็นเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดสำนักงานแบบเปิดโล่ง ไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะ หัวหน้างานและพนักงานนั่งทำงานในพื้นที่เดียวกัน โดยไม่มีการจัดที่นั่งตามตำแหน่งหน้าที่การงาน และพนักงานนั่งทำงานร่วมกันโดยไม่แบ่งแยกแผนก สำหรับพื้นที่ประชุมภายใน KTC Smart Office ก็ได้รับการจัดสรรไว้หลายรูปแบบ เพราะในองค์กรมีการปรึกษาหารือระดมความคิดเห็นเรื่องงานเป็นประจำ และในระดับทั่วไป

ภายในองค์กรจะไม่มี ความลับต่อกัน ห้องประชุมจึงมีทั้งแบบเปิดโล่ง หรือห้องประชุมกระจกใสที่ ถูกออกแบบมาเพื่อบรรเทาความเคร่งเครียดของการประชุม เมื่อบรรยากาศโดยรวมมีความเป็น กันเองมากขึ้น พนักงานสามารถพบปะ ติดต่อดสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งการปรึกษาหารือเรื่อง งาน และเรื่องทั่วไป ส่งผลให้เกิดมิติด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ทั้งในด้านความร่วมมือใน การทำงานภายในองค์กร การแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ระหว่างกัน ทำให้พฤติกรรมการทำงาน เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยน

เมื่อนำผลการวิจัยข้างต้นมาพิจารณาลึกระดับความคิดเห็นของพนักงาน สามารถสรุป ได้ว่า พนักงานเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่า การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ KTC Smart Office เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ว่า สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และ การจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานบุคลากร (กนกกร ธรรม โภคิน 2548 : 117)

ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท โครเฮ้ สยาม จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท โครเฮ้ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมานั้นเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านผู้บังคับบัญชาและ ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริจรีรา แก้วกาหลง (2547) ที่ศึกษาเรื่องการจัด สภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขายบ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ว่า บุคลากรขายบ้านไร่กาแฟเฉพาะสาขาใน กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดสภาพแวดล้อมในบ้านไร่กาแฟโดยรวมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยทางด้านการจัดสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสง เสียง บรรยากาศ อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในร้านที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ และคู่มือการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

แต่งานวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถกถ นพศรี (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึง พพอใจของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมสำนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดฝ่าย กิจการนครหลวง 3 สรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม

ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดสำนักงานสาขาและ ด้านพื้นที่สำนักงานสาขา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอุณหภูมิ ด้านอุปกรณ์สำนักงาน ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านสี แสง เสียง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: KTC Smart Office เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับวิถีการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานมีอิทธิพลทั้งในด้านบวกและลบต่อการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงนำเสนอแนวคิด ดังนี้

1. การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ Smart Office สำหรับแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามรูปแบบการทำงานของบุคลากร กิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ภาพลักษณ์หรือวัฒนธรรมขององค์กร จึงไม่มีความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องมีรูปแบบสำนักงานเป็นพิมพ์เดียวกันจึงจะเรียกได้ว่าเป็น Smart Office และปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาควบคู่กันไปด้วย ก็คือ งบประมาณ และความพร้อมของบุคลากรของแต่ละองค์กร

2. หลักการสำคัญของ Smart Office คือ การนำแนวคิดการจัดการสำนักงานแบบ Mobile Office ที่ประยุกต์มาจากกรนำแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ภายในองค์กร ไปจัดรูปแบบสำนักงาน โดยมีหัวใจสำคัญอยู่ที่การส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้พบปะหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ทักษะ และประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จนเกิดความรู้ใหม่ในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มาผสมผสานกับรูปแบบสำนักงานอัตโนมัติหรือ Office Automation ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานด้วยการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เข้ากับอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เพื่อปรับปรุงให้กระบวนการทำงานรวดเร็ว และมีคุณภาพสูงขึ้น

3. บรรยากาศความตึงเครียดภายในสำนักงาน สามารถบรรเทาได้ด้วยการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน โดยนำรูปทรงและเส้นสายมาประกอบการจัดวางผังพื้นที่ และนำแสง สี วัสดุ อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ หรือการนำกระจกใส เข้ามาตกแต่งเพื่อเสริมบรรยากาศ

4. การจัดสรรเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานส่วนกลาง เพื่อการใช้งานร่วมกันของพนักงานมีข้อดี คือ ประหยัดทรัพยากรและมีความเป็นระเบียบในพื้นที่ทำงาน ดังนั้น การตรวจตราสภาพการใช้งาน และงานซ่อมบำรุงก็เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

5. รูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานในปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่ยุคของสำนักงานประหยัดพลังงาน หรือสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) ซึ่งสำนักงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ผู้ประกอบการพึงมี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเปรียบเทียบระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ใช้แนวคิดการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแบบ Smart Office เพื่อเปรียบเทียบผลต่อไป
2. ในการทำวิจัยในครั้งต่อไปสามารถนำตัวแปรอื่นมาใช้หาความเชื่อมโยงกับรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
3. ขอบเขตของงานวิจัย ควรมีการขยายพื้นที่ในการศึกษาในวงกว้างขึ้นอาจเพิ่มขอบเขตการศึกษาครอบคลุมพื้นที่สำนักงาน KTC Smart Office ส่วนที่นอกเหนือไปจากหน่วยการวิจัยในครั้ง นี้ เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น
4. ทำวิจัยเปรียบเทียบสำนักงานในรูปแบบ Smart Office กับสำนักงานรูปแบบอื่น เช่น สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) เป็นต้น

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกกร ชรรวม โภคิน. “วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน : การศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพ.” วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ครรชิต มัลลียงศ์. เอกสารในการฝึกอบรมเรื่องสำนักงานอัตโนมัติ ในการฝึกอบรมการจัดการสำนักงานยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.

จิรพรรณ อัญญาโพธิ์. “KTC King of Credit Card”. นิตยสารแบรนด์เอจ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.brandage.com/Modules/DesktopModules/Article/ArticleDetail.aspx?tabID=7&ArticleID=1587&ModuleID=701&GroupID=621>

ถกล นพศรี. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมสำนักงาน อาคารออมสินสาขาในสังกัดฝ่ายกิจการนครหลวง 3.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.

ชนกพรรณ ดิลกโกมล. “วัฒนธรรมองค์กรกับองค์การแห่งการเรียนรู้ : บริบทในบริษัท เบ็ตเทอร์ฟาร์มา จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ณรงค์ โมกขวิสุทธิ์ และ ชรรยง ศรีสม. การจัดพื้นที่สำนักงาน จุดเริ่มต้นของงานที่มีประสิทธิภาพ (ปกปกานฉบับ 2548) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2553. เข้าถึงได้จาก

<http://www.navy.mi.th/nrdo/5s/atc1.htm>.

ณัฐชัย ถนักรบ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถไฟแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545.

ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. “KTC ปรับสิ่งแวดลอมการทำงาน เพื่อสร้าง "Creativity".” ประชาชาติธุรกิจ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.prachachat.net/>

ติน ปรัชญพฤทธิ. ทฤษฎีใหม่ในแง่ของการบริหารการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบอบราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538.

ชานินทร์ สุทธิคุณุช. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์. “ความพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพอใจในการทำงาน.”
เอกสารวิชาการหมายเลข 2, 27-35. กรุงเทพมหานคร : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2527.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior : การศึกษาการบริหารพฤติกรรม
องค์การเชิงบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

นพดล บันเทิงธุรกิจ. “ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ).” สารนิพนธ์ปริญญา
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

นภาพรรณ สุทธะพินทุ. การออกแบบและจัดพื้นที่สำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2548.

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล. “ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิต

ผลงานวิจัยนศึกษา ระดับปริญญาตรี

นารี นันตติกุล. “การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเกี่ยวกับ ศึกษเฉพาะมิติ
ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม
อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

นิภา วิริยะพิพัฒน์. “Mobile office : การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้.” วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 1, 26 (มกราคม - เมษายน 2549) : 12-25.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. การบริหารสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : มณฑลการพิมพ์, 2546.

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551.

กรุงเทพมหานคร : บมจ. บัตรกรุงไทย, 2552.

_____. รายงานประจำปี 2551 [CD-ROM]. กรุงเทพมหานคร : บมจ. บัตรกรุงไทย, 2551.

เบญจนาฏ ดวงจิโน และคณะ. รายงานผลการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนิน
กิจกรรมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ
2545 - 2547 ปีงบประมาณ 2547. สงขลา : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์, 2547.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. การพัฒนางานเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : วิทย์ไพบูลย์
พริ้นติ้ง, 2547.

ปัญญา เปรมปรีดิ์. “Office Automation ในโลกของความเป็นจริง.” ไมโครคอมพิวเตอร์
20, 198 (มกราคม 2545) : 94-95.

ไพบูลย์ ชาญสิกขกร. “ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในฟาร์มสุกร เขตอำเภอบ้านนา
จังหวัดนครนายก.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 2546.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาเออร์คอนอมิกส์และจิตวิทยา
ในการทำงาน หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.

มานิจ วราภาศย์. องค์กรแบบราชการตายแล้ว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2545.

ภัทรพร ตูลารักษ์. “ประสิทธิภาพในการบริการด้านการประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของ
งานประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.”

วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา,

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณะชฎ. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ
ในระดับนักบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักกษัตริย์มนตรี,
2541.

รัตติยา ฤทธิรงค์. ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานในองค์กร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ
10 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก [http://www.itie.org/eqi/modules.php?name=](http://www.itie.org/eqi/modules.php?name=Journal&file=display&jid=1059)
[Journal&file=display&jid=1059](http://www.itie.org/eqi/modules.php?name=Journal&file=display&jid=1059)

- ลลิตา เกษมเนตร. “การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ กรณีศึกษา : บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย และองค์การสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- วิญญูภา สัตยาพิศย์. “บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานข้าราชการโรงพยาบาลสุโขทัย โลก.” ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อมมูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบ และวางแผน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญภักดี. ศัพท์การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธ์พัฒนา, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และโซเท็กซ์, 2548.
- ศุทธิชัย ไชยวสุ. “ก้าวสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติที่พร้อม.” วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช 16, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2546) : 119-128.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ธนรัชการพิมพ์, 2545.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. กรณีศึกษากลยุทธ์ธุรกิจ ลวดที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ, 2542.
- สมยศ นาวิการ. การตัดสินใจของผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2529.
- สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- ผลงานวิจัยชั้นดี ระดับปริญญาตรี**
- สุชาดา สีสุวรรณ. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เองโลก-ไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ. วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช, 2540.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. การบริหารสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : จามจุรี, 2549.

- สุริจรีรา แก้วกาหลง. “การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บ้านไร่กาแฟ เฉพาะสาขาในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. “วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture).” สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://suthep.cru.in.th/>.
- เสถียร อุสาหะ. “Mobile Office: อีกมิติหนึ่งของการจัดรูปแบบสำนักงาน (2550).” สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 มกราคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.moe.go.th/main2/mobileoffice_index.htm.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของการอำเภอที่มีการปรับเปลี่ยนระบบและที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนระบบ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- อรรถสิทธิ์ เหมือนมาตย์. “ปีแห่งเพลงรักไม่รู้จบของ KTC (มิถุนายน 2551).” นิตยสาร Positioning [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 มีนาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.positioningmag.com/magazine/PrintNews>

ภาษาต่างประเทศ

- Barcomb, David. Office Automation : A Survey of Tools and Technology. Chichester, UK : Digital Press & J. Wiley & Sons, 1989.
- Craimer, Stuart. Business The Jack Welch Way. New York : AMA COM, 1999.
- Luthan, Fred. Organizational Behavior. 6th Ed. New York : McGraw-Hill, Inc., 1992.
- Ray, Charles.; Palmer, Janet and Wohl, Amy. Office Automation: A System Approach. Ohio, U.S.A. : South Western Education Publishing, 1955.
- Robbins, Stephen P. Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Application. 10th Ed. Englewood Cliffs, New York : Prentice-Hall, Inc., 2003.
- Umemoto, Katsuhiko. Managing Existing Knowledge is not Enough : Knowledge Management Theory and Practice in Japan [Online]. Accessed 8 April 2009. Available from http://www.jaist.ac.jp/ks/labs/Umemoto/km_e.html

Ushioda, Kunio. Aiming for the Mobile Frontier. Japan : Paper Presented at NTT DoCoMo Company (headquarter), 2004.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ
ในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน วิทยาลัย KTC Smart Office

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลในด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์และ
ประมวลผลประกอบการค้นคว้าอิสระเรื่อง “รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน
ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน วิทยาลัย : KTC Smart Office”

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งการคำตอบของ
ท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ผู้จัดทำขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละ
เวลาตอบแบบสำรวจนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เพียง 1 คำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

3. อายุงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี

2. 3-5 ปี

3. 6-8 ปี

4. มากกว่า 8 ปี

4. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งงาน

1. ระดับปฏิบัติการ (พจน.ทั่วไป)

2. ระดับหัวหน้างาน (Supervisor ขึ้นไป)

3. ผู้บริหารระดับต้น (ผจก.ขึ้นไป)

4. ผู้บริหารระดับกลาง (ผอ.ขึ้นไป)

5. ผู้บริหารระดับสูง (ประธาน/รองประธาน)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 คำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

สภาพแวดล้อมภายใน KTC Smart Office	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. พนักงานไม่มีที่นั่งประจำ สามารถเลือกที่นั่งโดยอิสระ					
2. โต๊ะทำงานมีขนาดเหมาะสมกับพื้นที่สำนักงาน					
3. เครื่องมือการทำงานและอุปกรณ์ส่วนกลางมีความทันสมัย					
4. การวางระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อเครื่องมือการทำงานในทุกพื้นที่สำนักงาน					
5. ระบบจัดเก็บเอกสาร (e-document) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
6. ลดการใช้พื้นที่บนโต๊ะทำงานด้วยลิ้นชักเก็บสัมภาระพนักงาน					
7. ห้องประชุมมีทั้งแบบพื้นที่เปิด (Open Space) และแบบกระจกใส เหมาะสมกับการใช้งาน					
8. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อน เช่น เก้าอี้ นวด มุมเครื่องดื่ม เพื่อคลายเครียดจากงานได้ตลอดเวลา					
9. สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานปลอดโปร่ง และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
10. ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 คำตอบ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานใน KTC Smart Office	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. สภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปตาม สภาพแวดล้อมสำนักงาน					
2. วัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเหมาะสมและ เพียงพอต่อการทำงาน					
3. พนักงานทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้สะดวก และมีความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร					
4. การประสานงานระหว่างหน่วยงานคล่องตัวยิ่งขึ้น					
5. การจัดสำนักงานที่เปิดโล่งทำให้ได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งเรื่องงานและทั่วไปได้ ตลอดเวลา					
6. แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน เหมาะสม					
7. มีความสุขกับการทำงาน					
8. มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ					
9. มีความคล่องตัวและสะดวกสบายในการทำงาน					
10. ทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอย่างมี ประสิทธิภาพ					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวรัชพรานี ชำนาญณรงค์
 ที่อยู่ 88 หมู่ที่ 6 ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
 ที่ทำงาน บมจ. บัตรกรุงไทย
 เลขที่ 591 อาคารสมัชชชวาณิช 2 ถนนสุขุมวิท ซอย 33
 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาระดับนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายบริหารสัญญา บมจ. บัตรกรุงไทย



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี