บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจเกือบทุกประเภท พื้นที่สำนักงาน มีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรที่เป็นธุรกิจการบริการ ส่วนใหญ่จะต้องมีพื้นที่สำนักงานอยู่ในอาคารเช่าที่ตั้งอยู่ในย่านการค้าหรือแหล่งธุรกิจสำคัญ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นค่าเช่าพื้นที่สำนักงานจะค่อนข้างสูงมาก ซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงเป็นอันดับที่สองของค่าใช้จ่ายในธุรกิจทั้งหมด ทำให้หลายองค์กรมีพื้นที่สำนักงานที่มีค่อนข้างจำกัด จึงจำเป็นต้องมีการบริหารพื้นที่ให้เหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

ส่วนใหญ่จะมีการแบ่งพื้นที่สำนักงานเป็นโต๊ะทำงานประจำ และพื้นที่ส่วนกลาง อาจจะมีพื้นที่ขนาดแตกต่างกันออกไปตามความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงานและพฤติกรรมในการใช้งานของแต่ละองค์กร ซึ่งอาจทำให้หลายองค์กรประสบปัญหาในเรื่องของการบริหารพื้นที่สำนักงาน เช่น พื้นที่ทำงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน พื้นที่ที่จัดให้ไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมในการใช้งานและความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจบริการหนึ่งที่อยู่ในแหล่งธุรกิจเช่นกัน โดยแยกออกเป็นแผนกและฝ่ายต่าง ๆ (Department) ในพื้นที่สำนักงานของแต่ละชั้น และแบ่งพื้นที่สำนักงานเป็นแผนผังแบบเปิดมีโต๊ะทำงานประจำ และพื้นที่ส่วนกลางตามมาตรฐานการจัดพื้นที่สำนักงานขององค์กร

แต่จากการสำรวจความต้องการในการใช้พื้นที่ทำงานที่ดำเนินการอยู่เป็นประจำ จะพบว่ามีโต๊ะทำงานที่จัดไว้มีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ใช้งานที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก หรือมากกว่าความต้องการใช้งานจริงอยู่เป็นจำนวนมากในหลายแผนกและฝ่าย ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้งานประจำไม่อยู่ในพื้นที่สำนักงานในบางช่วงเวลา ในขณะเดียวกันพบว่ามีการใช้พื้นที่สำนักงานอย่างไม่เหมาะสม เช่น การใช้พื้นที่สำนักทำงานสำหรับการประชุมของแผนก เนื่องจากพื้นที่ส่วนกลางโดยเฉพาะห้องประชุมและฝึกอบรม มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้งาน ในช่วงเวลาเดียวกัน

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาทั้งหมด ทำให้ บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด กำหนดนโยบายให้นำแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก มาปรับใช้ ตามแนวทางที่บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส ในบางประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย อินเดีย ฮ่องกง ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้แล้ว ซึ่งสามารถบริหารพื้นที่ให้มีการใช้พื้นที่สำนักงานอย่างเหมาะสม และใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ในขณะเดียวกันยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเพิ่มพื้นที่สำนักงานที่มีอยู่เดิม และในบางประเทศยังสามารถลดพื้นที่สำนักงานลงได้ จึงช่วยลดภาระด้านค่าเช่าและการดูแลรักษาอาคารได้ รวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานขององค์กร ด้วยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อที่จะการนำแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก มาปรับใช้ โดยมีแผนกขายตรง บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ และยังสามารถนำกระบวนการผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกให้กับแผนกอื่น ๆ ในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้การบริหารพื้นที่มีประสิทธิผลสนับสนุนการใช้พื้นที่สำนักงานให้ตรงกับความต้องการจริงในการใช้ ด้วยการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของพนักงานแผนกขายตรง ของบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เสนอเป็นแนวทางในการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ให้กับแผนกขายตรง

3. เพื่อนำกระบวนการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาให้กับแผนกอื่น ๆ ในการจัดเตรียมพื้นที่สำนักงานให้เหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดด้วยการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกต่อไป

ความสำคัญของการศึกษา

จากการสำรวจพฤติกรรมในการใช้พื้นที่สำนักงานที่ดำเนินการอยู่เป็นประจำ พบว่า จำนวนพื้นที่ที่เป็นโต๊ะทำงาน มีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ใช้จริงเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้งานไม่อยู่ในพื้นที่สำนักงาน แสดงให้เห็นว่าการจัดพื้นที่ทำงานไม่ตรงกับความต้องการในการ

ใช้พื้นที่สำนักงานจริง ฉะนั้น ควรมีนำแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก มาปรับใช้เพื่อให้สามารถการบริหารพื้นที่มีประสิทธิภาพให้เหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดต่อไป

กรอบทฤษฎีหรือแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาในกรอบแนวคิดที่ว่า พื้นที่ (Space) เป็นทรัพยากรเศรษกิจเปรียบเสมือนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสำคัญที่จัดหาและเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของธุรกิจ

และจะบริหารจัดการอย่างไรให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

พื้นที่ที่เป็นพื้นที่สำนักงานที่ใช้งานในสภาพการใช้งานจริงต้องมีการใช้อย่างเหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด การนำการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก จะเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารทรัพยากรอาคารให้เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุด

สมมติฐานการวิจัย

1. แนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ช่วยให้มีการบริหารพื้นที่อย่างเหมาะสมตรงตามพฤติกรรมของผู้ใช้และมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

2. ผู้บริหารและพนักงานขององค์กร ในฐานะผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน มีวิสัยทัศน์พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงแนวคิด พฤติกรรมในการใช้พื้นที่สำนักงานร่วมกัน และให้ความร่วมมือ เพื่อให้การบริหารพื้นที่มีความเหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ พื้นที่สำนักงานของแผนกขายตรง ของบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

2. การศึกษาจะศึกษาเฉพาะในส่วนของพื้นที่ใช้งาน (Usable Area) ของพื้นที่สำนักงานที่กำหนดไว้ให้สามารถเข้าไปใช้งานได้เท่านั้น

3. สำรวจและศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานในปัจจุบันของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานคือ พนักงานแผนกขายตรง ที่เกิดขึ้น โดยรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก

วิธีใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก (Alternative Workplace Strategies) มาใช้ในองค์กรภาคธุรกิจ ดังนี้

1.1 หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

1.2 ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

1.3 สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้แบบสังเกตพฤติกรมในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รายงานสภาพการใช้พื้นที่สำนักงานจากพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของพนักงานแผนกขายตรงในฐานะผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน และนำการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการจัดการพื้นที่สำนักงานมาปรับใช้ เพื่อให้มีการบริหารพื้นที่อย่างเหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

2. นำกระบวนการวิจัยที่ได้จากการศึกษา ไปใช้ในเป็นแนวทางในการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ให้กับแผนกอื่น ๆ ในองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

พื้นที่ส่วนกลาง หมายถึง พื้นที่สำนักงานที่ใช้ร่วมกัน ได้แก่ ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม ห้องกาแฟ ห้องครัว ห้องน้ำ ห้องเก็บของ

ผู้ใช้งาน ในการศึกษาอิสระครั้งนี้ หมายถึง พนักงานแผนกขายตรง ของบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร หมายถึง กระบวนการทำงานที่มีการบูรณาการระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องกับอาคาร กระบวนการทำงาน กิจกรรม สถานที่ และเทคโนโลยี เพื่อตอบสนอง

พันธกิจและเป้าหมายขององค์กร อย่างมีคุณภาพและประสิทธิผล เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดทางการลงทุน ลดค่าใช้จ่ายและอยู่ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

การจัดพื้นที่สำนักงานทางเลือก หมายถึง กลยุทธ์การบริหารที่สนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่และเพิ่มความสมดุลย์ให้แก่ชีวิตและงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสนับสนุน