

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตามหัวข้อดังต่อไปนี้ ออกเป็น 5 ตอน คือ

1. ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด
2. ทฤษฎีด้านการบริหารอาคาร
3. ทฤษฎีด้านการบริหารพื้นที่
4. ทฤษฎีด้านการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

##### 2.1.1 ประวัติของบริษัท

ประวัติความเป็นมาของบริษัท American Express Co., Ltd. เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1841 เมื่อ มร.เฮนรี เวลส์ ได้เริ่มก่อตั้งบริษัทเวลส์ ขึ้นทำธุรกิจทางด้านบริการขนส่งสินค้า เงินตราและเอกสารทางการเงินระหว่างเมือง Buffalo, New York และ Albany ซึ่งเป็นเมืองหลวงของรัฐ New York จนกระทั่งปี ค.ศ. 1850 มร.เฮนรี เวลส์ ได้รวมตัวกับบริษัทคู่แข่งก่อตั้งบริษัท American Express Co., Ltd. ขึ้นมาโดยมี มร.เฮนรี เวลส์ เป็นประธานกรรมการ

ธุรกิจของบริษัท ในระยะแรกจะเน้นหนักไปทางด้านบริการขนส่งทางบกและได้ริเริ่มบริการรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ภายใต้ชื่อ Pony Express (ม้าตัวน) ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในสมัยนั้นและกิจการทั้งหลายได้มีการปรับปรุงเรื่อยมาจนกระทั่งในระหว่างครึ่งหลังศตวรรษที่ 19 บริษัทได้แนะนำสินค้าขึ้นมาใหม่ 2 ชนิด ได้แก่ ธนาณัติ และเช็คเดินทาง พร้อมกันนั้นได้ดำเนินธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวด้วย

สินค้าและบริการเหล่านี้เป็นสินค้าและบริการหลักมาจนถึงปัจจุบัน และโดยเฉพาะเช็คเดินทางหรือที่เรียกกันในนามภาษาอังกฤษว่า AMERICAN EXPRESS Travelers Cheques ได้รับการวิวัฒนาการจนเป็นที่นิยมและรู้จักกันแพร่หลาย สำหรับบัตร AMERICAN EXPRESS ได้เริ่มเข้าสู่ท้องตลาดเป็นครั้งแรกเมื่อปีค.ศ. 1958 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และบัตร AMERICAN EXPRESS นี้ได้รับการปรับปรุงและโฆษณาออกสู่ท้องตลาดจนเป็นที่รู้จักกันทั่วทุกหนแห่งเช่นกัน

ภายในช่วงระยะเวลาสามทศวรรษที่ผ่านมาบัตร AMERICAN EXPRESS เติบโตมาจนถึงปัจจุบัน และจำนวนบัตรที่มีอยู่ทั่วโลกในปัจจุบันก็มากถึง 90 กว่าล้านบัตร

### 2.1.2 วิสัยทัศน์ของบริษัท

เป็นแบรนด์ด้านการบริการที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในโลก (To be the world's most respected service brand)

### 2.1.3 คุณค่าของบริษัท

การดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับพื้นฐานของหลักการต่อไปนี้

- พันธะสัญญาที่มีต่อลูกค้า พัฒนาสัมพันธ์ภาพที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของลูกค้า
- คุณภาพ นำเสนอสินค้าและบริการชั้นเลิศที่เปี่ยมด้วยคุณค่าให้กับลูกค้า
- การดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา ยืนหยัดอยู่บนมาตรฐานสูงสุดของการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมาในทุกๆ สิ่งที่ทำ
  - การทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันข้ามขอบเขต เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้า และนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จ
  - เคารพและให้เกียรติพนักงาน เห็นคุณค่าของพนักงานสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองตามผลการปฏิบัติงาน
  - ประชาชนที่ดี เป็นประชาชนที่ดีในสังคมที่อยู่และทำงาน
  - ความรับผิดชอบส่วนบุคคล มีความรับผิดชอบส่วนตนที่จะปฏิบัติตามพันธะสัญญาของเรา
  - ความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ แสดงความมุ่งมั่นอย่างยิ่งที่จะประสบความสำเร็จในเวทีธุรกิจและในทุกๆ ด้านของธุรกิจของเรา

### 2.1.4 ลักษณะการดำเนินงาน

เป็นสถาบันการเงินที่ให้การบริการด้านบัตรเครดิตด้วยประเภทผลิตภัณฑ์ (Type of Product) ดังนี้ (จิตจรสุภา เขียววิทย์, 2547 , 4-6)

- Charge Card ได้แก่บัตรเครดิตประเภทที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระยอดหนี้สินให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยปกติได้แก่ 1 เดือน บัตรเครดิตประเภทนี้มีจุดประสงค์ในการใช้สอยเพื่อชำระค่าบริการ การเดินทางและท่องเที่ยวพักผ่อน (Travel and Entertainment Card) เป็นสำคัญมักไม่ค่อยจำกัดวงเงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้า กลุ่มเป้าหมายคือนัก

บริหาร หรือบุคคลผู้มีฐานะทางการเงินที่ต้องเดินทางหรือต้องเลี้ยงรับรองแขกอยู่เป็นประจำบัตรเครดิตประเภทนี้ได้แก่ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรทองอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรอเมริกันเพรส ทราเวล รีวอร์ด บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส แพลทินัม และบัตรธุรกิจอเมริกัน เอ็กซ์เพรส

Credit Card หรือ Bank Card บัตรเครดิตนั้นนอกจากมีลักษณะการชำระเช่นเดียวกับ Charge Card คือต้องชำระยอดหนี้สินให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งปกติได้แก่ 1 เดือนโดยไม่เสียดอกเบี้ย ผู้ถือบัตรยังสามารถเลือกชำระคืนเพียงบางส่วนได้ด้วยการใช้สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) โดยเสียดอกเบี้ยด้วยก็ได้ ในกรณีนี้ยอดค้างชำระของบัตรเครดิต แปลงสภาพเป็นเงินกู้ ที่ต้องผ่อนชำระเป็นรายงวดอันเปิดช่องทางเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตอีกทางหนึ่ง และอีกด้านหนึ่งเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร โดยบัตรเครดิตประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายในการชำระค่าสินค้าและบริการ สำหรับการดำรงชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ มักมีการจำกัดวงเงินให้สินเชื่อ (Credit Line) ไว้ในระดับหนึ่ง บัตรเครดิตชนิดนี้ได้แก่ บัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส แพลทินัม

### 2.1.5 โครงสร้างการบริหาร

บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด แบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

International Consumer & Small Business Services - ICSS (ฝ่ายการตลาด – บัตรส่วนบุคคล) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ จัดหาสมาชิกผู้ถือบัตรใหม่ (Acquisition) วางแผนการดำเนินธุรกิจและจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า (Business Planning & MIS) การบริหารผลิตภัณฑ์ (Product Management) จัดโปรแกรมส่งเสริมด้านการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (Membership Reward & Customer Relationship) และจัดกิจกรรมร่วมกับคู่ค้า (Business Partnerships)

Merchant Services International - MSI (ฝ่ายตลาดและการขาย – สถานธุรกิจที่รับบัตร ฯ) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ จัดหาสถานธุรกิจที่รับบัตร ฯ (Acquisition) บริหารสถานธุรกิจที่รับบัตร ฯ (Client Management) จัดทำโปรแกรมส่งเสริมการตลาด (Marketing) และวางแผนการดำเนินธุรกิจ (Business Planning)

Global Commercial Card - GCC (ฝ่ายการตลาดและการขาย – บัตรบริษัท) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ จัดหาบริษัทผู้ถือบัตรใหม่ (Acquisition) และพัฒนาธุรกิจ (Account Development )

Global Business Travel - GBT (ฝ่ายการตลาดและการขาย – บริการการเดินทาง) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ จัดหาลูกค้ารายใหม่ (Acquisition) และพัฒนาธุรกิจ (Account Development ) บริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Client Management) และบริหารจัดการด้านการเดินทางที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องบิน รถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวก วีซ่า และตั๋วเดินทาง

Customer Service Delivery - CDS (ฝ่ายปฏิบัติการ) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ บริการลูกค้า (Telephone Service Center) การเงินและออกบัตร (Cashier & Embossing) การจัดการข้อมูลลูกค้า (Data Processing) และรักษาฐานลูกค้า (Save a Card)

Human Resources - HR (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ สรรหาบุคลากร (Acquisition) รักษาและพัฒนาบุคลากร (Retention & Development) และการดูแลรักษาผลประโยชน์ (Coordinator for Benefit & Welfare)

Finance – FN (ฝ่ายการเงิน) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ บริหารด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง และบริหารความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย และผู้ตรวจสอบ (Auditors)

Global Real Estate and Procurement Service - GRE&PS (ฝ่ายบริหารทรัพยากรอาคารและสรรหา) มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ บริหารพื้นที่สำนักงาน (Space Management) ดูแลและบำรุงรักษา (Operation and Manaintenance) บริหารโครงการ (Project Management) บริการจัดซื้อและสรรหา (Procurement Services) และบริการสนับสนุนอื่น ๆ (Support Services)

### 2.1.5 อาคารและสภาพแวดล้อม

ปัจจุบันบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด มีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคาร เอส พี (SP Building) หรือเป็นอาคารที่รู้จักกันทั่วไปว่า อาคารไอบีเอ็ม (IBM Building) ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานให้เช่า บนถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด มาตั้งสำนักงานอยู่ในอาคารแห่งนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการด้านบัตรเครดิต และบริการด้านอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นตามมาในภายหลัง



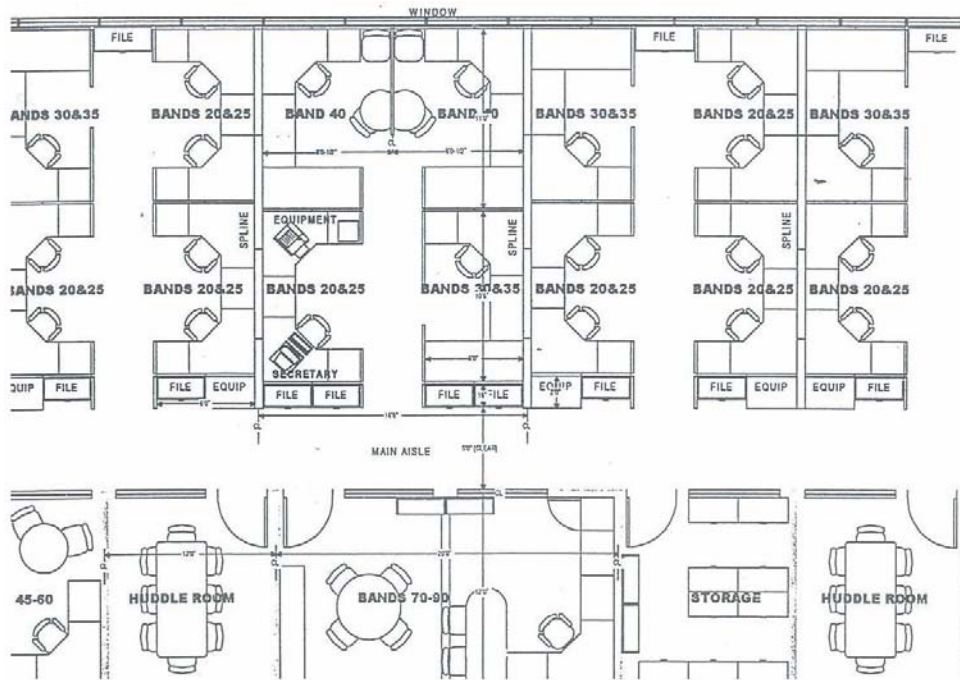
ภาพที่ 1 แผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

ในปี พ.ศ. 2541 บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ได้นำเอาการจัดการพื้นที่สำนักงานที่เรียกว่า Universal Planning Standard มาบริหารจัดการพื้นที่สำนักงานให้เป็นให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลมากขึ้น (1998 AERES International Facilities Manager Guide - section 1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการพื้นที่สำนักงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการเพิ่มผลผลิตการทำงานของพนักงาน และนำการบริหารจัดการด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) มาปรับใช้ให้กับพนักงาน

ในขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มพื้นที่จัดเก็บเอกสาร (Storage Space) เพิ่มเอกสาร (Filing) และห้องประชุม (Conference) ความรวดเร็วและความยืดหยุ่น (Speed and Flexibility) ในการปรับเปลี่ยนพื้นที่สำนักงานตามความต้องการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาพื้นที่สำนักงานและการปรับเปลี่ยนพื้นที่สำนักงานได้อีกด้วย

การจัดการพื้นที่สำนักงานแบบ Universal Planning Standard ประกอบด้วยมาตรฐานต่างๆ ได้แก่ มาตรฐานการจัดสรรพื้นที่สำนักงาน (Space Allocation Standards) แยกตามประเภทของพื้นที่และขนาดของพื้นที่ตามระดับหรือกลุ่มตำแหน่งงานของพนักงานแต่ละคน และมาตรฐานเฟอร์นิเจอร์ (Furniture Standard) ที่เป็นไปตามความต้องการของแต่ละฝ่าย รวมถึง

มาตรฐานการตกแต่งสำนักงานภายใน (Interior Design Standard) และมาตรฐานวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการทำงาน (Furniture Finished & Equipment Standards)



ภาพที่ 2 การจัดแผนผังพื้นที่สำนักงานตาม Universal Planning Standard

ปัจจุบันบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัดได้แบ่งพื้นที่สำนักงานออกเป็น 3 ส่วน คือ ชั้นล่าง (Ground Floor) อยู่บริเวณด้านหน้าของอาคารเอส พี ซึ่งพื้นที่ส่วนที่ให้บริการลูกค้า ในการชำระเงินและติดต่อใช้บริการด้านอื่น ๆ โดยจัดเป็นพื้นที่โล่งและเป็นส่วนพักคอย

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนสำนักงานอยู่บนชั้น Mezzanine , 9A, 10A, 10B, 11A และ 11B ได้แบ่งพื้นที่ใช้งานออกจากกันอย่างชัดเจน โดยแต่ละชั้นก็จะแยกบุคลากรให้อยู่ในฝ่ายต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นพื้นที่สนับสนุนการทำงานอยู่บนชั้น 1A และ 7A ซึ่งเป็นพื้นที่สำนักงานในบริเวณลานจอดรถ ใช้เป็นพื้นที่จัดเก็บสินค้า และพื้นที่ทำงานสนับสนุนอื่น ๆ ได้แก่ จัดเตรียมและจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ (Letter shop) และ บริหารการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า (Membership Reward)

ชั้น	ฝ่าย	ขนาดพื้นที่ (ตารางเมตร)
Ground	CSD	260
Mezzanine	GCC, HR	196
1A (ลานจอดรถ)	GRE	222
7A (ลานจอดรถ)	ICSS	180
9A	ICSS, CSD	1,030
10A	CSD	1,030
10B	CSD, FN, PS	1,069
11A	ICSS, GRE	1,030
11B	MSI , GBT	756
	<b>รวม</b>	<b>5,773</b>

ตารางที่ 1 ขนาดพื้นที่สำนักงานในแต่ละชั้นของบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

### 2.1.6 บุคลากร

จำนวนพนักงานของบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ประจำปี 2551 แยกตามแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ทั้งหมด 602 คน โดยแยกเป็นแผนกขายดังนี้

แผนก	ชาย	หญิง	รวม
International Consumer & Small Business Services - Telemarketing (แผนกขายทางโทรศัพท์ – บัตรส่วนบุคคล)	31	53	84
International Consumer & Small Business Services – Direct Sale (แผนกขายตรง – บัตรส่วนบุคคลและธุรกิจ)	11	42	46
International Consumer & Small Business Services – Acquisition Support (บริหารและสนับสนุน)	1	8	9
<b>รวม</b>	<b>43</b>	<b>103</b>	<b>139</b>

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานแผนกขายของบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

### 2.1.7 ข้อมูลของแผนกขาย

ปัจจุบันแผนกขาย มีพื้นที่สำนักงานอยู่ชั้นที่ 11 มีการใช้งานโดยทั่วไปตั้งแต่เวลา 8:30-17:00 น. (วันจันทร์ – วันศุกร์ ) โดยมีกลุ่มผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

- กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและส่วนสนับสนุนแผนกขาย
- กลุ่มที่ 2 พนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele Sale)
- กลุ่มที่ 3 พนักงานขายตรง (Direct Sale)
- กลุ่มที่ 4 พนักงานแผนกบริหารทรัพยากรอาคาร (Global Real Estate)
- กลุ่มที่ 5 พนักงานจากแผนกและฝ่ายต่าง ๆ

จากกิจกรรมลักษณะต่าง ๆ ทำให้แบ่งพื้นที่สำนักงานชั้น 11 ออกได้เป็น 4 หมวดใหญ่ๆ ดังนี้

- 1) ห้องทำงานผู้บริหาร
- 2) พื้นที่สำนักงาน เป็นพื้นที่ที่รองรับการทำงาน ที่เป็นแผนผังแบบเปิด ผู้ใช้งานจะมีโต๊ะทำงานประจำของแต่ละคน
- 3) พื้นที่ส่วนกลาง และการบริการ ได้แก่ ห้องประชุม ห้องกาแฟ ห้องครัว
- 4) ห้องเครื่อง โดยฝ่ายอาคารได้มีการจัดเตรียมพื้นที่บางส่วนเพื่อติดตั้งระบบประกอบอาคาร

พฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของผู้ใช้งานแผนกขาย โดยภาพรวม มีดังนี้

- ติดต่อลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ที่โต๊ะทำงานประจำ (ซึ่งจะสามารถล็อกอินและล็อกเอาท์โทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง) เพื่อติดต่อผู้ถือบัตรรายใหม่หรือผู้ถือบัตรรายเก่า ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่สามารถติดต่อลูกค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยที่ลูกค้าไม่อนุญาต

โดยที่พนักงานขายตรง (Direct Sale) จะสามารถออกไปพบลูกค้า ในการติดต่อผู้ถือบัตรรายใหม่หรือผู้ถือบัตรรายเก่า และ/หรือกลับเข้ามาในพื้นที่สำนักงานได้ตลอดทุกช่วงเวลาในแต่ละวันทำงาน



และแผนกขายจะออกบูทจัดกิจกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ซึ่งจะมีพนักงานขายตรงได้รับมอบหมายให้ร่วมเข้ากิจกรรม ตลอดทั้งวัน

- ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างาน ผู้บริหารของแผนก หรือเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ
- ปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นั่งทำงานด้านเอกสาร นั่งทำงานกับคอมพิวเตอร์ และใช้พื้นที่สำนักงานปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

## 2.2 ทฤษฎีด้านการบริหารอาคาร (Facility Management)

### 2.2.1 คำจำกัดความของระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) ไว้หลายท่าน ดังนี้

Chartered Institute of Building (1995:3) ให้คำจำกัดความว่า

“เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องของการวางแผน การจัดหา การดำเนินการ และการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารทั้งหมด รวมทั้งงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันจักก่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดทางการลงทุน โดยอยู่ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม”

The International Facility Management Association (2008) ให้คำจำกัดความว่า

“การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารเปรียบเสมือนการรวมมืออาชีพจากหลายสาขาวิชา เน้นที่การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยเป็นการผสมผสานระหว่างคน สถานที่ กระบวนการ และเทคโนโลยี”

Hamer (1988:1) ให้คำจำกัดความว่า

“กระบวนการผสมผสานการทำงานระหว่างการวางแผน การสนับสนุน บำรุงรักษา และการจัดทำบัญชีที่เหมาะสมสำหรับสถานที่ทำงานและบริการเพื่อสนับสนุนองค์กร ขณะเดียวกันก็จะต้องหาวิธีการลดค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นด้วย”

“Facilities Management is art of managing resources related to build environment, its users and activities effectively and efficiently” (คณะกรรมการสมาคม TFMA, 2551)

งานบริหารทรัพยากรอาคารคือการบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นและกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช (2546:8) ให้คำจำกัดความว่า

“กระบวนการทำงาน บริหารจัดการ กำกับการใช้และดูแลซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่และสภาพแวดล้อม ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้และเจ้าของอาคาร โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นศูนย์กลาง อาคารเป็นเครื่องมือสนับสนุนองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

จากการศึกษาความหมายและคำจำกัดความของการบริหารทรัพยากรอาคาร สรุปได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร หมายถึง กระบวนการทำงานที่มีการบูรณาการระหว่างผู้เกี่ยวข้องับอาคาร กระบวนการทำงาน กิจกรรม สถานที่ และเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร อย่างมีคุณภาพและประสิทธิผล เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดทางการลงทุน ลดค่าใช้จ่ายและอยู่ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

### 2.2.2 ปฏิสัมพันธ์ของคน งาน และอาคาร(บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช

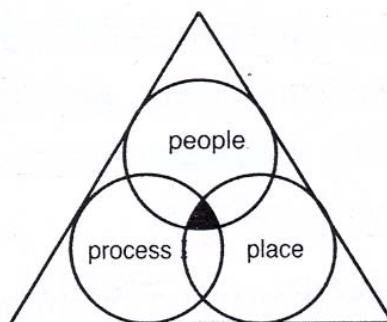
,2546)

การใช้อาคารและความต้องการในอาคารสมัยใหม่ สามารถอธิบายได้โดยอาศัยความสัมพันธ์ของ 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ คน งาน และอาคาร

คน ( People) หมายความว่า ผู้ที่ใช้อาคารได้แก่พนักงาน ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ ผู้รับรองชาวบ้านข้างเคียง ให้ความสนใจพอใจในการใช้สถานที่แห่งนั้น และเกิดผลการทำงานที่มีคุณค่า มีประสิทธิภาพต่อองค์กร เพื่อความเจริญเติบโตมั่นคงในการทำงานชีวิตของตน

งาน ( Process) หมายความว่าถึง กิจกรรมธุรกิจหรือธุรกรรม ที่เกิดขึ้นภายในอาคารนั้น ต้องการใช้อาคารปฏิบัติงานทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงานปกติ เพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีงานที่เกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษ และเกี่ยวข้องกับชุมชน ตลอดจนกิจกรรมของภาครัฐและเอกชน

อาคาร (Place) หมายความว่าถึง อาคาร พื้นที่ทำงาน สถานที่และบริเวณสิ่งแวดล้อม และเครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งต้องมีบรรยากาศสดใส น่าทำงาน สะอาด มีแสงและอุณหภูมิที่พอเหมาะ การใช้งานภายในอาคาร มีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการบริการที่ดี และมีคุณภาพและมาตรฐาน ทั้งนี้ อาคารต้องส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่มีต้นทุนในการบริหารงานที่ต่ำสุดอีกด้วย



ภาพที่ 3 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคน งาน และอาคาร

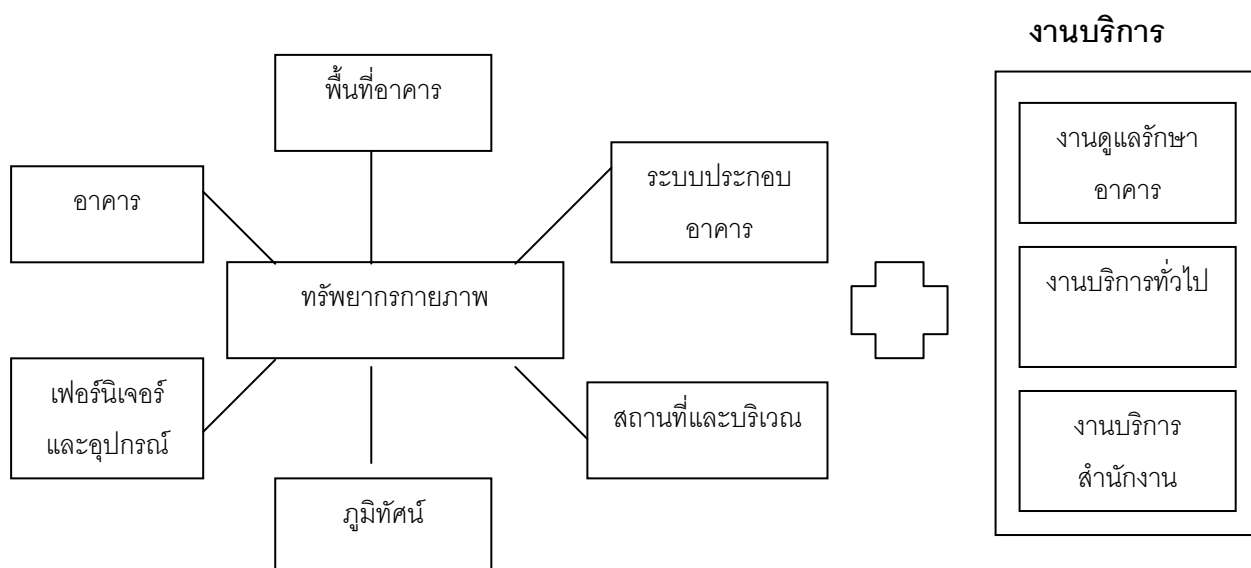
แผนภาพดังกล่าว แสดงปฏิสัมพันธ์ของทั้งสามองค์ประกอบ ซึ่งจะเห็นได้ว่า อาคารไม่ได้ถูกกำหนดโดยอิทธิพลจากผู้ใช้เพียงอย่างเดียว แต่ถูกกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของงานที่เป็นผลจากธุรกรรม หรือธุรกิจขององค์กรด้วย และแปรผันไปตามเศรษฐกิจของโลก ดังนี้แล้ว จะเห็นถึงความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของอาคารกับการเปลี่ยนแปลงของโลกซึ่งเป็นผลต่อรูปแบบแนวความคิด ความต้องการในการใช้ และการบริหารทรัพยากรกายภาพสมัยใหม่

**2.2.3 หลักการของระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ** (บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ ไซตีพานิช ,2546)

- ระบบกายภาพ
- จุดมุ่งหมาย
- แนวความคิด

## ระบบกายภาพ

เสรีชัย โชติพานิช (2541:50, 2546:28) กล่าวว่า ระบบบริหารทรัพย์สินกายภาพ (Facility Management) เป็นการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ (Business Approach) ซึ่งแตกต่างจาก งานจัดการอาคาร (Building Management) และงานจัดการอสังหาริมทรัพย์ (Property Management) ที่เป็นการดำเนินงานในเชิงเทคนิค (Technical Approach) และทรัพย์สินอาคาร (Property Approach) โดยมุ่งการบริหารจัดการทั้งทรัพย์สินกายภาพและงานบริการภายใน อาคาร ที่เรียกว่า ระบบกายภาพ หรือ Facility ที่มีองค์ประกอบดังแผนภาพ



ภาพที่ 4 แสดงระบบกายภาพของการบริหารทรัพย์สินกายภาพ

## จุดมุ่งหมาย

เสรีชัย โชติพานิช (2541: 51) กล่าวว่า ระบบบริหารทรัพย์สินกายภาพมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

- เพิ่มประสิทธิภาพ สมรรถภาพและคุณภาพให้กับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็น ความมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์และเป็นจุดมุ่งหมายในระยะยาว

- ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าในการใช้อาคาร อันเป็นจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานประจำ (Work)

### แนวความคิด

เสริชย์ โชติพานิช (2541: 51) กล่าวว่า ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพมีแนวความคิดดังนี้

- Strategic Management Issue ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพจะเน้นการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานประจำเป็นอย่างดี โดยการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์มีลักษณะสำคัญ คือ สร้างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องระหว่างนโยบายทางธุรกิจกับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรกายภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องระหว่างการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์กับงาน Proactive ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพจะเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการแสวงหาประจำ

- ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Problem-seeking) แล้วเตรียมแผนการจัดเตรียมงบประมาณบุคลากรและความรู้ เพื่อป้องกันการเกิดของปัญหา ไม่ใช่การตามแก้ปัญหาหรือดำเนินงานตามคำสั่ง

- Integrative และ Co-ordinate ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพจะทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของงานบริการต่างๆ เพื่อช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการดำเนินงานตามคำสั่ง

- Total Quality Management ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพประยุกต์หลักการของ TQM (Total Quality Management) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรกายภาพ ให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีความต้องการขององค์กรและผู้ใช้อาคารเป็น Input การดำเนินงานของทรัพยากรกายภาพและงานบริหารเปรียบได้กับกระบวนการผลิต ที่ต้องได้รับการบริหารจัดการและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ โดยที่การตอบสนองของทรัพยากรกายภาพต่อความต้องการทางธุรกิจและความพอใจของผู้ใช้อาคารเป็น Output

- Cost-effective ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพจะเน้นการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพและจำนวนน้อย แต่ให้ได้งานที่มีคุณภาพและปริมาณสูงสุด

## 2.3 ทฤษฎีด้านการบริหารพื้นที่ (Space Management)

### 2.3.1 การบริหารพื้นที่ (Space Management)

พื้นที่ (Space) เป็นทรัพยากรเศรษฐกิจ เปรียบเสมือนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสำคัญที่ จัดหาและเปลี่ยนแปลงความต้องการของธุรกิจ ปัญหาที่พบบ่อยในการบริหารจัดการในการใช้ พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

1. ต้นทุนของพื้นที่ที่ว่าง
2. ต้นทุนของการดูแลรักษาและการรักษาความปลอดภัยของอาคาร
3. ความต้องการเพิ่มโดยอาศัยสภาพแวดล้อม

การบริหารพื้นที่ต้องทำอย่างระมัดระวัง เพราะเป็นวิกฤติในหลายสถานการณ์ เช่น ในช่วงเวลาที่ทำการวางแผนสร้างสถานที่แห่งใหม่ ช่วงการปรับปรุงอาคารเก่า หรือเมื่อเวลาที่ กำลังทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์กลุ่มคนและเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ที่สำคัญที่ทำให้การเพิ่ม ประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นต้น ในสถานการณ์เหล่านี้ต้องใช้การบริหารพื้นที่เข้าเกี่ยวข้องอย่างมาก (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2549 : 111)

เพื่อให้การบริหารพื้นที่ที่มีประสิทธิผลสนับสนุนการบริการทางการบริหาร และด้วย ความสำคัญของการพื้นที่ ดังนั้นการบริหารพื้นที่สำนักงานที่ดี ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (นภาพรรณ สุทธิพิณฑุ, 2548, 3)

1. รวบรวมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานให้ได้ทั้งหมดหรือให้ได้มากที่สุด เช่น สำนักงานประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
2. จัดลำดับความสำคัญของส่วนทำงานต่าง ๆ ว่าส่วนไหนหรือฝ่ายไหนมีความสัมพันธ์ ต่อเนื่องกันในการทำงาน จำเป็นต้องอยู่ใกล้กันเพื่อติดต่อกันได้สะดวก ทำให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วในการทำงาน หรือบางส่วนอาจไม่จำเป็นต้องติดต่อกันตลอดเวลาอาจแยกพื้นที่ออกไป เป็นต้น
3. จัดพื้นที่ภายในสำนักงานทุกตารางเมตรให้มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากสำนักงานอาจมีทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บุคคลภายนอกมาติดต่อ และยังประกอบไปด้วย อุปกรณ์เครื่องใช้และเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก การจัดพื้นที่ภายในจึงจำเป็นต้องมีความ ละเอียดยรอบคอบ เพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด
4. จัดวางหรือติดตั้งเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานให้สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน เครื่องมือบางอย่างต้องสามารถใช้ด้วยกันได้ บางอย่างใช้

เฉพาะบุคคล เฉพาะหน้าที่ หรือเครื่องมือบางอย่างเมื่อใช้งานมีเสียงดัง มีฝุ่น คว้น หรือมีกลิ่นที่เป็นอันตราย จึงต้องวางแผนการจัดวางให้เหมาะสม

5. จัดตำแหน่งที่นั่งทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีสัดส่วนเหมาะสมกับการทำงานให้มีความสะดวก คล่องตัว สามารถเคลื่อนย้ายทำงานได้สะดวก มีที่วางเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ

6. จัดพื้นที่เกิดความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ ทั้งผู้ติดต่อจากภายนอกและภายใน ผู้มาติดต่ออาจมีจำนวนน้อยหรือมากในแต่ละครั้ง ต้องวางแผนการจัดพื้นที่รองรับให้เพียงพอและสะดวกในการติดต่อ

7. จัดพื้นที่การทำงานของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้สามารถติดต่อกันได้สะดวก และสามารถประสานกันได้อย่างรวดเร็ว โดยให้แต่ละส่วนทำงานของตนเองได้อย่างสบายใจ

8. การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน นอกจากนโยบายการทำงานที่ดีแล้ว การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงานนับว่าจำเป็นอย่างมาก เช่น การจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ ความเงียบสงบ การจัดสีหรืออุปกรณ์ตกแต่งส่งเสริมความงามให้กับสภาพแวดล้อมให้เกิดความสบายใจในการทำงาน และทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

9. การจัดสำนักงานควรมีความยืดหยุ่นได้เมื่อมีการปรับเปลี่ยนหรือมีการเปลี่ยนแปลงการในภายใน เช่น มีการเพิ่มหน่วยงาน เพิ่มจำนวนคนทำงาน การขยายต่อเติมพื้นที่หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมบางอย่างของงาน เป็นต้น

และก่อนการตัดสินใจกำหนดพื้นที่สำนักงานให้มีได้รรถประโยชน์สูงสุดต้องปรับข้อมูลให้ทันสมัยโดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ตั้งแต่แผนผังองค์กรและคู่มือการปฏิบัติงานที่อธิบายลักษณะงานของแต่ละหน้าที่ต่างๆ ในสำนักงาน การจัดการพื้นที่สำนักงานนิยมใช้แบบสอบถามการใช้พื้นที่ให้แต่ละแผนกหรือฝ่ายได้กรอกข้อมูล หลังจากนั้นทำการกำหนดส่วนที่ต้องการเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2549 : 113) คือ

1. คน (Personnel) คือ พื้นที่สำหรับการทำงานของบุคลากรในแต่ละแผนก
2. ส่วนสนับสนุน (Support) เป็นพื้นที่สำหรับการบริการ เช่น ห้องประชุม โถงกลาง ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
3. เส้นทางจราจร (Traffic Flow) หมายถึง ทางเชื่อมตึก (Corridor) ทางเดินระหว่างแผนก/ฝ่ายงาน (Aisle) ลิฟท์ (Elevator) และห้องพักแขก (Lobby) ที่ใช้ต้อนรับลูกค้า พนักงาน หรือสาธารณชนทั่วไป

พื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่ในสำนักงานอยู่ที่ว่า การวางแผนพื้นที่ต้องเกิดขึ้นตามหน้าที่หรือสายทางเดินของงานมากกว่าการใช้พื้นที่เพื่อความสวยงามสำหรับบุคลากรเท่านั้น อาจกล่าวจำแนก การวิเคราะห์เป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาความต้องการของการไหลหรือเนื้อหางาน คน และหน้าที่

## 2.4 ทฤษฎีด้านการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก

### 2.4.1 ความหมายของการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ การจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก หรือ Alternative Workplace Strategies ไว้มากมาย ในที่นี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกคำจำกัดความจากผู้ที่อยู่ในวงการวิชาการ และในด้านวิชาชีพมาไว้ ดังนี้

Charlie Grantham and Tom Bomba (2005)

“กลยุทธ์พื้นที่สำนักงานเป็นการประสานกันในทุกด้านของทรัพยากรที่ต้องการเพื่อให้สามารถทำงานได้และเมื่อใดก็ได้ พื้นที่สำนักงานในอนาคตจะต้องทำให้การทำงานมีความคล่องตัวสูง เคลื่อนที่ได้ และทำงานได้ในทุกเวลาและสถานที่”

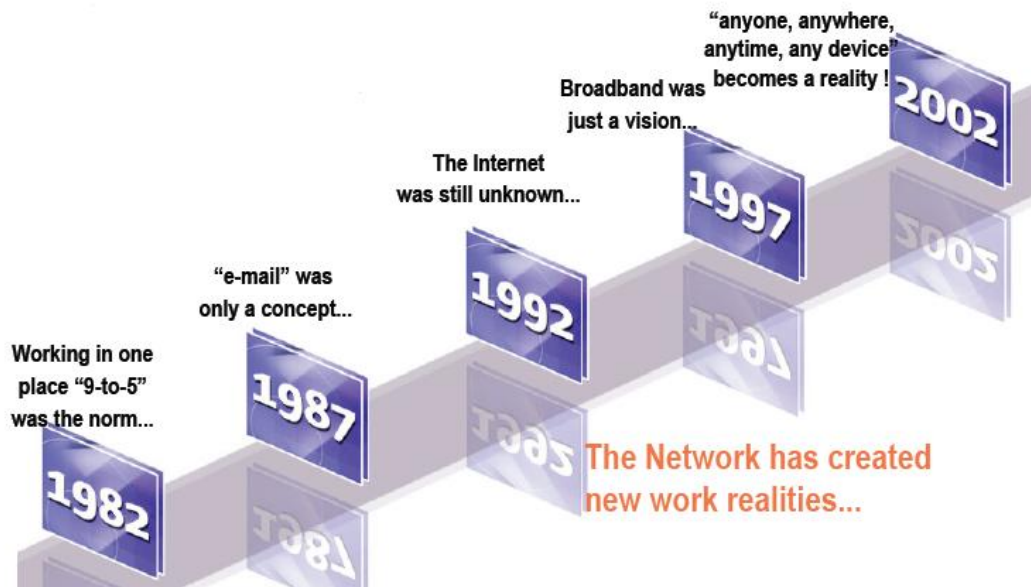
John Featherstone (2006)

“เป็นโปรแกรมที่ประสานกันระหว่างพื้นที่สำนักงาน นโยบาย ลักษณะของการทำงาน และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อสนับสนุนนโยบาย ความยืดหยุ่นและความสามารถในการเคลื่อนที่ได้ง่ายในการทำงาน”

### 2.4.2 เหตุผลของการนำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกมาใช้

John Featherstone (2006) กล่าวว่า ौरการเปลี่ยนแปลงเป็นนัรันดร จากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นตลอดเวลา ในแต่ละช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดวิวัฒนาการของพื้นที่สำนักงาน (Workplace Transformation) นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1982 จนถึงปัจจุบันที่ทุกคน สามารถทำงาน ได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ โดยมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือช่วย โดยเฉพาะจากการเกิดขึ้นของระบบเครือข่าย (Network) ที่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อที่จะใช้เป็นช่องทางทางการสื่อสาร เทอร์มินอลหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงซอฟต์แวร์สำหรับควบคุมการทำงานในส่วน ๆ มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน





ภาพที่ 5 วิวัฒนาการของพื้นที่สำนักงาน (Workplace Transformation)

บริษัทชั้นนำ เช่น DEGW, Sun Microsystems ที่ได้นำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกรูปแบบใหม่มาใช้ในองค์กร โดยมีเหตุผลที่คล้ายๆ กัน คือ การจัดการพื้นที่สำนักงานให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเนื่องจากมีความยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่และเวลาจากการพัฒนาการด้านเทคโนโลยี

#### 2.4.3 แนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกบริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวทางการจัดการพื้นที่ทางเลือกที่ได้เดินทางไปศึกษาดูงานที่บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ประเทศสิงคโปร์ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจคล้ายเคียงกันกับบริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ร่วมกับแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก (Standard & Guideline Section 5.0) ที่บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับแต่ละประเทศ นำมาปรับใช้

บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ได้ให้ความหมายว่า การจัดพื้นที่สำนักงานทางเลือก คือ กลยุทธ์การบริหารที่สนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่และเพิ่มความสมดุลให้แก่ชีวิตและงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสนับสนุน”

บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ที่ได้นำการนำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกมาปรับใช้ในหลายๆ ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ ออสเตรเลีย อินเดีย ฮองกง ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา โดยมีเหตุผลในการนำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกมาปรับใช้ ดังนี้

1. รักษาความสามารถในการแข่งขัน (Competition Advantage) ด้วยการดำเนินธุรกิจให้มีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น เพื่อสนับสนุนบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะได้อย่างเต็มที่
2. การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคของคนรุ่นใหม่ (Generational Transition) ที่ส่งผลต่อความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรลดน้อยลง จึงต้องการสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาพนักงาน (Retention) ที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป
3. พื้นที่สำนักงานและโต๊ะทำงานถูกใช้งานเฉลี่ยที่ 50 % จากการสำรวจความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงานทั่วโลก ซึ่งผู้ใช้งานอาจจะไม่นั่งทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน อยู่ในที่ประชุม หรือไม่อยู่ในสำนักงาน หรือเป็นวันหยุดพักผ่อน
4. พื้นที่สำนักงาน ไม่ตรงกับความต้องการในการใช้งานจริง

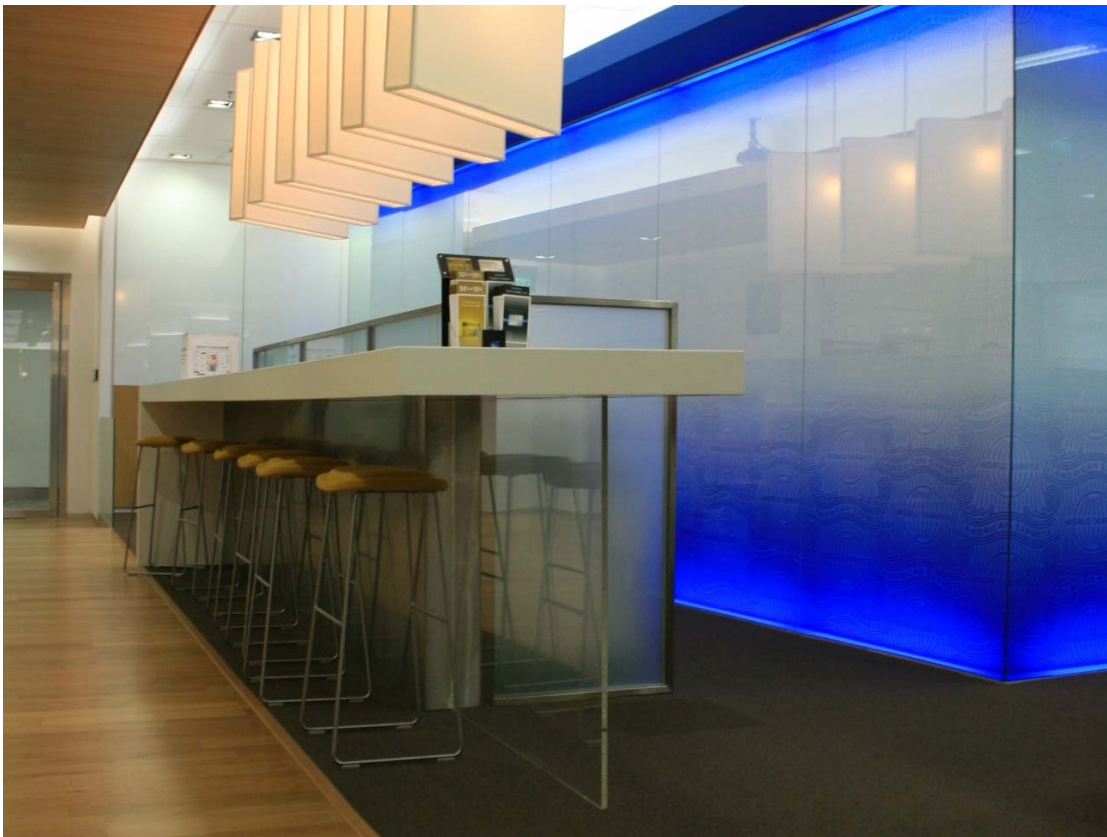


ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างแผนผังการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ประเทศสิงคโปร์

พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Touchdown Space

เป็นพื้นที่สำนักงานที่ไม่ต้องการจองการใช้งานล่วงหน้า แบบ “Plug-and-Play” สำหรับผู้ใช้งานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ประมาณไม่เกิน 2 ชั่วโมง พื้นที่สำนักงานเป็นแบบเปิดโล่ง และ/หรืออยู่ติดกับพื้นที่สนับสนุนอื่น ๆ เช่น ห้องกาแฟ หรือห้องประชุม

เป็นโต๊ะแบบเคาน์เตอร์ และโทรศัพท์พร้อมใช้งาน โดยจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ปลั๊กไฟฟ้า โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายระยะใกล้ (LAN) อย่างน้อย 1 จุด พร้อมสายเคเบิล และอาจมีระบบเครือข่ายระยะใกล้ (LAN) ไร้สาย จัดเตรียมไว้ให้ตามความจำเป็น



ภาพที่ 7 พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Touchdown Space

พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot-Desk Workplaces

โดยทั่วไปจะเป็นพื้นที่สำนักงานที่ต้องการการจองการใช้งานล่วงหน้า โดยทั่วไปจะเป็นพื้นที่สำนักงานสำหรับผู้ใช้งานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ จนถึง 8 ชั่วโมงต่อวัน เป็นเวลาติดต่อกัน 2 สัปดาห์ จัดเป็นพื้นที่สำนักงานแบบเปิดโล่ง และ/หรืออยู่ติดกับพื้นที่ส่วนกลางอื่น ๆ เช่น ห้องกาแฟ หรือห้องประชุม

จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ปลั๊กไฟฟ้า โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายระยะใกล้ LAN อย่างน้อย 1 จุด (พร้อมสายเคเบิล) และอาจมีระบบเครือข่ายระยะใกล้ LAN ไร้สาย จัดไว้ให้ตามความจำเป็น

หากต้องจัดเป็นพื้นที่สำนักงานแบบจอนหน้าล่องหน้าจะจอนผ่านระบบการจอนใช้งาน เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้งานที่ต้องการใช้พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot-Desk Space



ภาพที่ 8 พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot-Desk Space

พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Team/Flexible Meeting Places

เป็นพื้นที่สำนักงานที่เป็นทั้งแบบจอนใช้งานล่องหน้าและแบบไม่ต้องมีการจอนการใช้งานล่องหน้า สำหรับการประชุมอย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มหรือทีมงาน (Informal Group or

Team ) หรือใช้ปฏิบัติงานร่วมกัน จำนวน 4 – 12 ที่นั่ง จัดเป็นพื้นที่สำนักงานแบบเปิดโล่ง มีผนังกั้นแยกออกเป็นสัดส่วน สามารถเดินเข้าถึงได้สะดวกจากพื้นที่สำนักงานหลัก

มีการออกแบบแสงกั้นให้ดูทันสมัย เพื่อสร้างบรรยากาศแบบเป็นกันเอง หรืออาจอยู่ในพื้นที่สำนักงานไกลจากพื้นที่สำนักงานอื่น ๆ เพื่อไม่ให้มีเสียงดังรบกวนการทำงานของผู้ใช้งาน พื้นที่สำนักงานอื่น ๆ เพอร์นิเจอร์ที่ใช้ อาจจัดเป็นที่นั่งพักคอยในโรงแรม (Lounge Seating) เก้าอี้แบบในคลับ (Club Chair) และมีโต๊ะกลางขนาดเล็ก

จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ปลั๊กไฟฟ้า โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายระยะใกล้ LAN อย่างน้อย 1 จุด (พร้อมสายเคเบิล) และอาจมีระบบเครือข่ายระยะใกล้ LAN ไร้สาย จัดไว้ให้ตามความจำเป็น

ถ้าเป็นพื้นที่ที่ต้องมีการจองหน้าใช้งานล่วงหน้าจะต้องจองผ่านระบบการจองใช้งาน เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้งานที่ต้องการใช้พื้นที่สำนักงานทางเลือกรุ่นนี้



ภาพที่ 9 พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Team/Flexible Meeting Places



ภาพที่ 10 พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Team/Flexible Meeting Places

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

John D. Gilleard (1998) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกในประเทศฮ่องกง ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดการนำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ในประเทศฮ่องกง เกิดจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ที่ทำให้สามารถทำงานที่ใด อย่งไร และเวลาใดก็ได้ เป็นผลทำให้การดำเนินธุรกิจแตกต่างไปจากเดิม และการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ถูกนำมาวางแผนพัฒนาเพื่อให้เกิดการใช้พื้นที่สำนักงานอย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากเวลาที่ผู้ใช้งานอยู่และไม่อยู่ในสำนักงาน ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน โดยที่อัตราส่วนการใช้พื้นที่สำนักงาน 1 ต่อ 1 กำลังเปลี่ยนไป และด้วยการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ทำให้เกิดมาตรฐานพื้นที่สำนักงานที่มีขนาดเล็กลง มีบริเวณที่เป็นแบบปิดน้อยลง มีแสงธรรมชาติส่องเข้ามาในพื้นที่สำนักงานมากยิ่งขึ้น มีเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่มีให้เลือกมากขึ้น (Furniture and Equipment) และห้องทำงานแบบเปิดน้อยลง แนวทางของการไม่มีการครอบครองพื้นที่ทำงาน (Non-territorial Approaches) คาดการณ์ว่าจะถูกนำมาใช้มากขึ้นในปีต่อไป

บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส ในประเทศนิวซีแลนด์ (2006) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้พื้นที่สำนักงาน ก่อนที่จะมีการนำการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก มาปรับใช้กับพื้นที่สำนักงานที่มีอยู่เดิม ผลการวิจัยพบว่า เวลาที่ผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานต่อวัน โดยจะนั่งทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงานประมาณร้อยละ 40 อยู่ในบริเวณพื้นที่สำนักงานประมาณร้อยละ 20 และไม่อยู่ในสำนักงานประมาณร้อยละ 40