

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก กรณีศึกษา บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานกับความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงาน
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เสนอเป็นแนวทางในการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ให้กับแผนกขายตรง
3. เพื่อนำกระบวนการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาให้กับแผนกอื่น ๆ ในการจัดเตรียมพื้นที่สำนักงานให้เหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดด้วยการบริหารพื้นที่ตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกต่อไป

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลประกอบด้วย จำนวนผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน จำนวนโต๊ะทำงาน พฤติกรรมในการใช้พื้นที่สำนักงาน และความต้องการใช้พื้นที่สำนักงาน ที่เกี่ยวข้องของแผนกขายตรง บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ปี 2551 โดยข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกตพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงาน ในพื้นที่สำนักงานของแผนกขายตรง ชั้น 11A บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

จากข้อมูลที่รวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์ ความต้องการในการใช้โต๊ะทำงานและความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงาน โดยดูจากพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน จำนวนผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานกับเวลาที่ใช้ในพื้นที่สำนักงาน โดยดูจากการเวลาที่ใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และ มากกว่า 2 ชั่วโมง และจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมอย่างไม่เป็นการในพื้นที่สำนักงาน โดยดูจากการเข้าร่วมประชุมในแต่ละครั้ง และเสนอแนวทางการจัดพื้นที่สำนักงานทางเลือกให้กับแผนกขายตรง ในการบริหารจัดการพื้นที่สำนักงานให้เหมาะสมและมีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

## 5.1. สรุปผลการวิจัย

ในปัจจุบัน พื้นที่สำนักงาน แผนกขายตรง มีพื้นที่สำนักงานอยู่ในชั้น 11A บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด มีจำนวนผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน แผนกขายตรง ทั้งหมด 46 คน มีจำนวนโต๊ะทำงานทั้งหมด 51 ตัว เป็นโต๊ะทำงานประจำของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานแต่ละคนจำนวน 46 ตัว และเป็นโต๊ะทำงานว่างที่ไม่เป็นโต๊ะทำงานประจำของผู้ใช้งานคนใดจำนวน 5 ตัว

ผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงาน จะใช้พื้นที่สำนักงานในช่วงเวลาปกติ 08:30 น. – 17:00 น. ระหว่างวันจันทร์ – วันศุกร์ โดยจะใช้พื้นที่สำนักงาน สำหรับโทรศัพท์ติดต่อลูกค้า ทำงานด้านเอกสารทั่วไป และทำงานกับคอมพิวเตอร์อยู่ที่โต๊ะทำงานประจำ และมีการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่สำนักงาน ได้แก่ การประชุมในห้องประชุม การฝึกอบรมในห้องฝึกอบรม การติดต่อประสานกับส่วนสนับสนุนการขาย และประชุมอย่างไม่เป็นทางการในพื้นที่สำนักงาน

แต่จากผลการวิจัย จะพบว่า การบริหารพื้นที่สำนักงาน ยังไม่มีการใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด จากความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงานที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในการใช้พื้นที่สำนักงาน ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่สำนักงานเกือบตลอดทั้งวัน ซึ่งพิจารณาจากจำนวนโต๊ะทำงานว่างจากการไม่ได้ถูกใช้เป็นที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือถูกใช้ในช่วงเวลาหนึ่ง หรือเป็นช่วง ๆ เช่น ตั้งแต่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง จนถึง 8 ชั่วโมง ในแต่ละวัน ทั้งนี้มีสาเหตุหลัก จากการที่ผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานใช้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เพื่อไปติดต่อผู้ถือบัตรรายใหม่ ในตลอดทั้งวัน หรืออาจมีผู้ใช้งานประจำไม่ได้อยู่ในพื้นที่สำนักงานตลอดทั้งวัน และจากการที่ผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานเข้าร่วมกิจกรรมออกบูทในสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการที่มีโต๊ะทำงานว่างจำนวนหนึ่ง จากการที่ไม่มีผู้ใช้งานประจำ ซึ่งจะทำให้ในแต่ละวันทำงาน จะมีโต๊ะทำงานว่างอยู่จำนวน 11 – 12 ตัว

ส่วนความต้องการในการใช้พื้นที่สำนักงาน ในขณะที่ผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานอยู่ในพื้นที่สำนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากการสังเกตพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงาน จะพบว่า เวลาที่ใช้โต๊ะทำงานเป็นพื้นที่ทำงานค่อนข้างสูง ประมาณร้อยละ 44 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานยังมีความจำเป็น ในแต่ละวันระหว่างเวลา 8:30 น. – 17:00 น. ที่จะต้องติดต่อผู้ถือบัตรรายใหม่ผ่านทางโทรศัพท์จากโต๊ะทำงาน ก่อนที่อาจจะมีการติดต่อขอพบผู้ถือบัตรรายใหม่ในสถานที่ต่าง ๆ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือ จัดส่งใบสมัครและเอกสารที่เกี่ยวข้องไปให้กับผู้ถือ

บัตรรายใหม่ โดยเวลาที่ผู้ใช้งานใช้พื้นที่สำนักงานน้อยกว่า 2 ชั่วโมง เฉลี่ยที่จำนวน 5 คน และเวลาที่ผู้ใช้งานใช้พื้นที่สำนักงานมากกว่า 2 ชั่วโมง เฉลี่ยที่จำนวน 35 คน

และสำหรับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมอย่างไม่เป็นการในพื้นที่สำนักงานในแต่ละการประชุม เฉลี่ยที่จำนวน 4 คน และมากที่สุดจำนวน 16 คน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

จากผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีการใช้พื้นที่สำนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด และมีการนำแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือกมาใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ กล่าวโดย

5.2.1 มีพื้นที่สำนักงานที่เป็นโต๊ะทำงานว่างจากการใช้งาน จากการที่มีพื้นที่สำนักงานที่เป็นโต๊ะทำงาน ไม่เป็นโต๊ะทำงานประจำของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานคนใด และพื้นที่สำนักงานที่เป็นโต๊ะทำงาน ว่างจากการที่ผู้ใช้งานประจำไม่ได้อยู่ในพื้นที่สำนักงาน ณ ปัจจุบันจำนวน 11 – 12 ตัว จึงควรจะมีการนำพื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot Desk Space มาบริหารพื้นที่ที่อยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

5.2.2 เวลาที่ใช้ในพื้นที่สำนักงานของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานน้อยกว่า 2 ชั่วโมงจำนวน 35 คน และมากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 5 คน การจัดพื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Touch Down Space ให้กับผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานน้อยกว่า 2 ชั่วโมงเป็นพื้นที่สำนักงานทางเลือก จะทำให้มีการบริหารพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด

5.2.3 พื้นที่สำนักงานที่เหลือจากการแบ่งพื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot Desk Space และ Touch Down Space สามารถจัดพื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Team/Flexible Meeting Space ได้เป็น 10 ที่นั่ง โดยหากพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงาน จะพบว่า มีผู้เข้าร่วมประชุมน้อยที่สุด 4 คน จึงควรมีการจัดโต๊ะทำงาน 2 ตัวแยกออกจากกันได้ เพื่อให้มีการใช้พื้นที่สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดมากขึ้น หากจะมีการประชุมในพื้นที่สำนักงานมากกว่า 2 กลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 5 คนในอนาคต และใช้พื้นที่ร่วมกับพื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Touch Down Space ด้วย หากมีผู้เข้าร่วมประชุมในพื้นที่สำนักงานจำนวนไม่เกิน 16 คน

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากร (Headcount Projection) ในช่วงปี 2551 - 2553 ถึงแม้ว่าจะเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานของผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน ผลสรุปที่ได้ จึงเป็นผลสรุปของปี 2551 - 2553 เท่านั้น อาจจะไม่สามารถนำไปใช้กับการดำเนินธุรกิจในช่วงปีต่อไปได้ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานที่อาจจะเปลี่ยนแปลงจากช่วงปี 2551 -2553 ได้ จากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการทางธุรกิจของบริษัท ที่อาจส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรและในแต่ละแผนกได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ความต้องการในการพื้นที่สำนักงานต่างกันไป ดังนั้นควรจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในหลังจากปี 2553 ต่อไป

5.3.2 เนื่องจาก พื้นที่สำนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ควรจะมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้พื้นที่สำนักงานกับความต้องการใช้พื้นที่สำนักงานจริง ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามการดำเนินธุรกิจขององค์กร กระบวนการวิจัยแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก ควรจะได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและพัฒนาต่อไป

5.3.3 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษิตตามแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงาน ของบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส ประเทศไทยสิงคโปร์ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่คล้ายกัน แต่ก่อนที่จะนำมาปรับใช้กับบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ตามแนวทางที่บริษัทอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ในประเทศอื่น ๆ ได้นำมาดำเนินการ โดยครอบคลุมเกี่ยวกับหัวข้อหลัก ๆ เช่น แนวคิด เหตุผล และประโยชน์ของแนวทางการจัดการพื้นที่สำนักงานทางเลือก การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานเดิมของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะการมีพื้นที่ทำงานประจำเป็นพื้นที่ทำงานร่วมกัน

ทั้งนี้อาจจะรวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับพื้นที่สำหรับจัดเก็บตู้เอกสารเคลื่อนที่ สำหรับผู้ใช้งานพื้นที่สำนักงานที่มีความต้องการจัดเก็บเอกสารในการทำงาน หรือของใช้ส่วนบุคคล หลังจากการใช้พื้นที่สำนักงานทางเลือกแบบ Hot Desk Space