

บทที่ 2

ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานพื้นที่ใช้สอยในงานวิจัยและการศึกษาแนวความคิดในการจัดการพื้นที่ ตลอดจนผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาในประเด็นและเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อ เป็นแนวทางในการวิจัย โดยประเด็นและเนื้อหาที่มีความสำคัญได้แก่ รายละเอียดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินอาคารและพื้นที่ทางการศึกษา มาตรฐานของพื้นที่ใช้สอยของโต๊ะทำงานและห้องทำงาน รวมทั้งแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการพื้นที่ใช้สอยในอาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบสำนักงาน (Office lay out)

ในปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารที่ไร้พรมแดน (Globalization) ทำให้ประชาชนทั่วโลกได้รับข้อมูลข่าวสารไปพร้อมๆกัน เนื่องจากวิถีชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปมาก ส่งผลให้การบริหารธุรกิจเกิดการแข่งขันกันสูง ผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้องเพื่อแข่งขันกันได้เปรียบ ซึ่งการจะบริหารหรือตัดสินใจนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน การบริหารสำนักงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้การตัดสินใจมีผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพราะสำนักงานเป็นสถานที่รวมนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานก่อนที่จะกระจายการทำงานออกไปสู่ส่วนอื่นๆ ของหน่วยงาน สำนักงานจึงมีความหมายและมีความสำคัญ เป็นจุดศูนย์รวมของการทำงาน เมื่อมีปัญหาหรือข้อติดขัดอะไร ก็สามารถติดต่อสอบถามไปที่สำนักงานได้

ความหมายของสำนักงาน

สำนักงาน (Office) ตามความหมายของพจนานุกรมอังกฤษ คือ ศูนย์สั่งการของธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ สถานที่ที่ใช้ในการบริหารงานหรือสั่งการของทั้งธุรกิจ รัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจ ก็ถือว่าเป็นสำนักงานตามความหมายนี้

สำนักงาน เป็นที่สำหรับบริหารงาน เป็นที่จัดเกี่ยวกับเอกสาร ที่ซึ่งพนักงานทำงาน เป็นที่ซึ่งมีกิจกรรมการโต้ตอบด้านเอกสาร และเก็บเอกสาร เป็นสถานที่ที่ทำงานซึ่งมีรูปแบบที่แน่นอน

เป็นที่ทำเกี่ยวกับบัญชี การสั่งงาน การจ่ายค่าแรงงาน ตลอดจนการทำให้บริษัทดำเนินงานได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548, หน้า 11)

ภายในสำนักงานนอกจากประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นฝ่ายจัดระบบงานที่เป็นส่วนกลางของหน่วยงานแล้ว ยังต้องมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำหรับการทำงาน และมีการวางแผนการจัดสถานที่สำหรับทำงาน การติดต่อกัน และการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง งาน (Work) คน (People) และสถานที่ (Place) (นภาพรรณ สุทธะพินทุ, 2548, หน้า 2)

ความสำคัญของสำนักงาน

สำนักงานคือ สถานที่ทำการของหน่วยงานธุรกิจใดๆ ก็ตาม ในทางปฏิบัติที่เป็นอยู่ทุกวันนี้จะต้องติดต่อกันที่สำนักงานเป็นหลัก สำนักงานจะแทรกอยู่ในทุกแห่งทุกระดับ ทั้งนี้เพราะสำนักงานเป็นเสมือนหนึ่งที่ยรวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งหมดขององค์กร เป็นศูนย์กลางรับส่งข้อมูล เป็นศูนย์กลางความจำ เป็นศูนย์กลางของบริการและใกล้ชิดการตัดสินใจ การทำงานในสำนักงานอาจปั่นป่วนโกลาหลไม่เป็นระเบียบหรืออาจเรียบร้อยสงบเงียบราบรื่น และส่งผลดีผลเสียไปถึงการดำเนินงานของธุรกิจและรายได้ผลกำไรขาดทุนหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงานหรือการบริหารงานภายในสำนักงานเป็นสำคัญสำนักงานจึงมีหน้าที่เสมือนเป็นตัวแทนของหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ดังนั้น ถ้าการปฏิบัติงานสำนักงานไม่เป็นระเบียบสับสนหรือไม่มีระบบที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานกิจการทั้งหมดในองค์กร สำนักงานที่มีประสิทธิภาพย่อมหมายถึงความสำเร็จขององค์กรด้วย

การจัดแผนผังสำนักงาน (Office Layout)

การจัดแผนผังสำนักงานเป็นการจัดบรรดาวัสดุอุปกรณ์และส่วนประกอบต่างๆ รวมทั้งกำลังคน ระบบการทำงานให้เหมาะสมกับเนื้อที่ที่มีอยู่ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด และให้มีความสัมพันธ์ระหว่างวัสดุ อุปกรณ์เพื่อให้แลดูสวยงามเป็นระเบียบ เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสบายใจมากที่สุด สะดวกที่สุด รวดเร็วที่สุด ถึงแม้จะมีผู้คนร่วมปฏิบัติงานกันอย่างหนาแน่นก็ตาม ในปัจจุบันจะใช้คำว่า “การบริหารพื้นที่” แทนคำว่า “การจัดแผนผังสำนักงาน” (ศิริวรรณและคณะ : 57) เพราะมีความหมายที่สมบูรณ์กว่า แต่อย่างไรก็ตามการจัดแผนผังสำนักงานและคำว่าการบริหารพื้นที่สามารถใช้แทนกันได้ เนื่องจากมีความหมายใกล้เคียงกัน

วัตถุประสงค์ของการบริหารพื้นที่ในสำนักงานและการจัดแผนผังสำนักงาน

1. เพื่อจัดให้มีพื้นที่ในสำนักงานที่เพียงพอและถูกต้องใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด
2. เพื่อให้บุคลากร ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพอใจ
3. เพื่อให้การไหลของงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. เพื่อกำหนดตำแหน่งงานให้เกิดวิธีการปฏิบัติและมีระบบการหมุนเวียนของงาน (work flow) ที่มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการใช้พื้นที่ร่วมกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น แสงสว่าง เสียง สี และอากาศได้อย่างเหมาะสม
6. เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในการจัดแผนผังสำนักงานและการขยายปริมาณงานในอนาคต
7. เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว
8. เพื่อการตรวจสอบแผนการบริหารพื้นที่และมีการปรับปรุงได้เมื่อมีความจำเป็น
9. เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมบังคับบัญชา
10. เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมระหว่างเครื่องใช้และบุคลากรในแต่ละขั้นตอนของงาน

ขนาดพื้นที่สำหรับการทำงานของแต่ละบุคคล

เนื่องจากหน่วยงานประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ต่างกัน แต่ละหน้าที่มีอุปกรณ์ประกอบ และมีการปฏิบัติงานที่ต่างกันไปด้วย ในการพิจารณาพื้นที่ใช้งานของแต่ละส่วนอาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ชุดครุภัณฑ์ที่จำเป็นที่จะต้องมีการใช้งานของแต่ละบุคคล เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร เป็นต้น
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ต้องการ ตามลักษณะหน้าที่การทำงาน เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
3. ปริมาณคนที่มาติดต่อประสานกับหน่วยงานนั้นๆ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นส่วนต้อนรับทุกคนที่เข้ามาติดต่อเพื่อสอบถาม หรือเพื่อแยกย้ายไปสู่ส่วนอื่นๆ ในส่วนนี้ต้องการพื้นที่พอเหมาะกับคนจำนวนมากเข้า-ออกบริเวณนี้
4. ตำแหน่งหน้าที่หรือฐานะในการทำงานของแต่ละคน เช่น ตำแหน่งผู้อำนวยการ นอกจากต้องการ โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสารแล้ว อาจต้องมีชุดรับแขกสำหรับผู้มาติดต่อด้วย

5. พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละคน ทำให้พื้นที่ทำงานมีขนาดเล็กหรือใหญ่ขึ้น โดยไม่เกี่ยวกับจำนวนคนทำงาน เช่น พนักงานเขียนแบบต้องการโต๊ะเขียนแบบ ซึ่งอาจมีขนาดใหญ่กว่าโต๊ะทำงานปกติ เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร

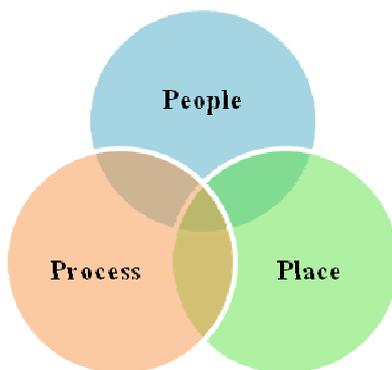
ความหมายของการบริหารทรัพยากรอาคาร

การบริหารทรัพยากรอาคาร หรือ การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) เป็นกระบวนการทำงานบริหารจัดการ กำกับการใช้ และดูแลซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพได้แก่ สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์อาคาร อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่ และสภาพแวดล้อม ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เอื้อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้อาคารและเจ้าของอาคาร โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นศูนย์กลาง อาคารเป็นเครื่องมือสนับสนุนองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารทรัพยากรอาคาร จะบูรณาการความรู้สามแขนงเข้าด้วยกัน คือ ความรู้ด้านอาคารหรือทรัพยากรกายภาพ ความรู้ด้านการจัดการ และความรู้ด้านการเงิน ครอบคลุมกิจกรรมตั้งแต่การดูแลประจำวัน ไปสู่การจัดการใช้สอย และการวางแผนในระยะยาว โดยจะเกี่ยวข้องกับทั้งทรัพยากรกายภาพ ระบบการทำงาน และผู้ใช้อาคาร (บัณฑิต จุลาสัยและเสรีชัย โชติพานิช, 2547)

แนวคิดในการบริหารทรัพยากรอาคาร

บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิชย์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรอาคารนั้น อาคารจะต้องเป็นเครื่องมือหรืออาวุธในทางธุรกิจที่จะสามารถเพิ่มศักยภาพในทางธุรกิจ ความสามารถในการแข่งขัน และผลผลิตให้กับองค์กร ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่าง อาคาร องค์กร และมนุษย์ ตลอดจนประสิทธิภาพของอาคาร เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการดำเนินธุรกิจขององค์กรซึ่งการบริหารทรัพยากรอาคารนั้น จะมุ่งเน้นให้บริการต่อผู้คนในอาคาร (People) กระบวนการทำงาน (Process) และอาคารสถานที่ (Place) ให้สามารถทำงานกันได้อย่างสอดคล้อง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรตามที่มุ่งหมายไว้



ภาพประกอบที่ 2-1 แสดงปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสามของการบริหารทรัพยากรอาคาร

โดยในการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรอาคารนั้น ถือเป็นงานที่ต้องการความสามารถเชิงวิเคราะห์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ การทำงาน และพฤติกรรมขององค์กรโดยจะมุ่งหาจุดประสิทธิภาพ (Optimum Point) ของประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับค่าใช้จ่ายมากกว่าการเลือกทางเลือก หรือวิธีการที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด โดยการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีประสิทธิภาพจะมีประโยชน์สูงสุดกับองค์กรด้วยการทำงานเชิงบูรณาการให้สามารถรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา

แนวทางในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการบริหารทรัพยากรอาคารโดยใช้คำถาม 4 คำถาม ดังต่อไปนี้เป็นแนวทาง คือ

1. เราจะบริหารจัดการอย่างไรให้อาคารสำนักงานที่มีอยู่เดิมหรือสำนักงานที่จะมีขึ้นในอนาคตสามารถใช้งานได้เต็มที่ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. เราจะทำอย่างไรที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ มีความพึงพอใจ และประทับใจ
3. เราจะทำอย่างไรให้อาคาร สถานที่ อุปกรณ์และการบริการตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามที่มุ่งหวัง
4. เราจะทำอย่างไรที่จะให้ทีมงานมีความมั่นใจ มีศักยภาพและพร้อมใจให้บริการ แสดงความสามารถและคุณภาพของนักบริการอย่างเต็มที่

ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินอาคารและการประเมินหลังการใช้งาน (POE)

การประเมินหลังการใช้งาน (Post Occupancy Evaluation, POE) คือการศึกษาเพื่อทำการประเมินอาคารหลังการใช้งาน สำหรับอาคารที่ต้องการทำการปรับปรุงการประเมินอาคารหลังการใช้งานนั้นจะเน้นไปที่ การประเมินส่วนใช้งาน (Function) องค์ประกอบหลักโดยรอบอาคาร (Built Environment) เป็นหลัก รูปแบบการประเมินหลังการใช้งานได้ถูกพัฒนาจากประเทศสหรัฐอเมริกา

เป็นเวลากว่า 20 ปี ซึ่งเครื่องมือในการประเมินจะใช้แบบสอบถามเป็นตัวเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อาคาร ได้แก่ ความพึงพอใจและความคิดเห็นที่มีต่อส่วนใช้งานของอาคาร (Turid Horgen and Sheila Sheridan, 1996)

การประเมินอาคารหลังการเข้าใช้ เป็นประเภทของการประเมินที่จะพูดถึงการประเมินหลังการเข้าใช้ที่มีระบบวิธี (Systematic-Post Occupancy Evaluation) คือ การนำเอาวิธีการค้นคว้าวิจัยที่มีระบบวิธีที่ชัดเจนเป็นวิทยาศาสตร์และผนวกกับวิธีการค้นคว้าศึกษาในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พฤติกรรมสภาพแวดล้อม (Environmental-Behavior)

POE หมายถึง การประเมินประสิทธิภาพของสิ่งแวดล้อมที่ออกแบบหลังการเข้าใช้ Zimring and Reizenstein, 1980 ให้คำจำกัดความว่า “POE จะต้องเป็นการทดลองภาคสนาม หรือทำกับสิ่งแวดล้อม โดยมีการควบคุมและมีการใช้ทฤษฎีที่ชัดเจน”

การประเมินหลังการใช้งานสามารถจำแนกได้ 3 ระดับ (Preiser, 1994) ซึ่งการเลือกระดับของการประเมินขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและความละเอียดของข้อมูล ดังนี้

การเก็บข้อมูลแบบกว้าง (Indicative POE) เก็บข้อมูลหลักเกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของอาคาร เป็นการเก็บข้อมูลโดยรวมของอาคาร เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารที่มีต่อส่วนใช้งานทุกส่วน เปรียบเทียบข้อมูลแบบกว้าง เช่น รูปแบบภายนอก เหนือที่เกี่ยวกับรูปแบบภายในอาคารและการใช้สอยอาคาร

การเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ (Investigative POE) เก็บข้อมูลต่อจากการเก็บข้อมูลแบบกว้าง เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เก็บข้อมูลแบบจำเพาะช่วงเวลาและเปรียบเทียบเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งเท่านั้นในอาคารเพื่อทำการวิเคราะห์ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารต่อห้องอาหารในช่วงระหว่างเวลา 16.00 - 19.00 น.

การเก็บข้อมูลเชิงลึก (Diagnostic POE) เป็นการเก็บข้อมูลต่อเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ เมื่อพบข้อบกพร่องในการเก็บข้อมูลในขั้นตอนการเก็บข้อมูลแบบจำเพาะ ก็จะทำการแก้ไขและจัดเก็บข้อมูลแบบเชิงลึก ในการเก็บข้อมูลจะเก็บแบบเชิงลึก เช่น เปรียบเทียบปัจจัยหลายประการสำหรับส่วนใช้งานส่วนเดียวของอาคาร เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอาคารประเภทเดียวกันที่มีส่วนใช้งานคล้ายคลึงกันเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อมูลหลัก

การประเมินวิธีนี้มักใช้วิธีการโต้ตอบ (Interactive) เช่น การสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ รวมถึงการเดินสำรวจผ่านเข้าไป (Walk Through) ในสิ่งแวดล้อมหรืออาคารที่ประเมิน

การกำหนดคำถามและเป้าหมายในการประเมิน

การตัดสินใจเลือกระเบียบวิธีวิจัยเชิงประเมินมี 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดกลยุทธ์ในการทำประเมินหรือการเลือกวิธีการวิจัย เช่น การศึกษาสำรวจภาคสนาม
2. การออกแบบการประเมินตามวิธีการวิจัยที่เลือกในข้อ 1 จะนำไปสู่การกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง สถานที่ และเวลาที่จะทำการศึกษาที่เหมาะสม
3. การออกแบบเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและการวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ขั้นตอน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ต้องพิจารณาต่อเนื่องและร่วมกันไป เช่น เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพราะทั้งสองอย่างนี้มีความเหมาะสมในระดับและในโอกาสที่ต่างกัน งานวิจัยประเมินบางโครงการอาจใช้ทั้งสองระเบียบวิธีวิจัยร่วมกัน เพื่อ สนับสนุนซึ่งกันและกัน

การเลือกระเบียบวิธีวิจัยดังที่กล่าวมาแล้ว ช่วยทำให้การกำหนดคำถามและเป้าหมายของการประเมินชัดเจนขึ้น เนื่องจาก

1. ชี้ให้เห็นลักษณะเฉพาะของสิ่งแวดล้อมในแง่ของกลุ่มผู้ใช้ ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างของสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ได้อย่างชัดเจน
2. ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ไปใช้อ้างอิงกับสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้กว้างขวางขึ้น
3. ทำให้สามารถหาข้อสรุปหรืออธิบายผลของการวิจัยได้อย่างแม่นยำไม่กำวม

ระเบียบวิธีวิจัยเกี่ยวข้องโดยตรงกับคำถามหรือเป้าหมายกลยุทธ์ของการวิจัยที่กำหนด คือ วิจัยลักษณะนี้เป็นการศึกษาเจาะจงสภาพแวดล้อม ซึ่งจะสามารถควบคุมและวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมนั้นๆ ว่าตอบสนองการใช้สอยได้ดีเพียงใด ตรงตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่ หรือพฤติกรรมผู้มีส่วนทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมนั้นๆ อย่างไร

ผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้กำหนดคำถามในการประเมิน กำหนดมาตรฐานที่ใช้วัดในการประเมิน (Evaluation Standards) รวมถึงพิจารณาตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการที่ประเมิน มาตรฐานต่างๆ ที่จะใช้เป็นเกณฑ์วัด จะเป็นมาตรฐานที่เป็นสากลเป็นที่ยอมรับอยู่แล้ว หรือเป็นมาตรฐานที่อาจกำหนดขึ้นมาเองแล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับปัญหาที่ประเมิน

การสร้างมาตรฐานสำหรับการประเมิน (Evaluation Standard)

การประเมินอาคารหรือสิ่งแวดล้อมใดๆ ก็เพื่อค้นหาข้อดี-ข้อเสียของอาคารหรือสิ่งแวดล้อมนั้นๆ คำถามที่มักถูกถามเสมอในการประเมินก็คือโครงการประเมินนั้นๆ ประสบความสำเร็จหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด คู่มากับการลงทุนหรือไม่ หรือโครงการนั้นๆ ให้

ประโยชน์อย่างไร แต่ลำพังเพียงการสอบถามความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ใช้หรือผู้เกี่ยวข้องกับอาคารหรือโครงการที่ประเมิน หรือการสำรวจสภาพของอาคารหรือโครงการนั้นๆ คงไม่สามารถบอกความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการได้ทั้งหมด

ความสำคัญของการประเมินอยู่ที่การอธิบายว่าโครงการเหล่านั้นประสบความสำเร็จหรือประสบปัญหาอย่างไร ดังนั้นในการประเมินจึงต้องสร้างเกณฑ์วัดหรือมาตรฐานสำหรับการประเมินก็เพื่อหาค่าอธิบายที่ยืนยันผลของการประเมินนี้ การใช้มาตรฐานสำหรับการประเมินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี 4 วิธี ได้แก่

1. การใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Experts) ที่เกี่ยวข้องและคุ้นเคยประเด็นปัญหาที่ทำการประเมิน ทั้งนี้โดยอาศัยการพิจารณาร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับมาตรฐานที่จะนำมาใช้วัดความสำเร็จของโครงการหรือสิ่งแวดล้อมที่ประเมิน ส่วนใหญ่ใช้กับกรณีศึกษาซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน หรือประเด็นศึกษาใหม่ ซึ่งยังไม่เคยมีผลสรุปจากการศึกษามาก่อน วิธีนี้มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือได้รับข้อสรุปความคิดเห็นที่ชัดเจนจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นที่ยอมรับ แต่ข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น คือ ความลำเอียง (Bias) ของผู้เชี่ยวชาญนั่นเอง

2. มาตรฐาน (Standard) ใช้มาตรฐานเดิมที่เคยใช้กันมาก่อนและเป็นที่ยอมรับหรืออาจจะวิเคราะห์จากสถิติ ตัวเลขหรือค่าประมาณจากรายงานการศึกษาในอดีต ข้อดีของการใช้มาตรฐานก็คือเป็นข้อมูลที่สามารถอ้างอิงเปรียบเทียบได้ แต่มีข้อเสียคือ ถ้าเป็นกรณีศึกษาใหม่ต้องมีสมมติฐานว่าเกณฑ์ที่นำมาใช้เชื่อถือได้สามารถใช้ในการคาดการณ์ปัจจุบันและอนาคตได้

3. การเปรียบเทียบ การเปรียบเทียบสมรรถนะของกลุ่มหรือบุคคลจากการศึกษาที่เคยกระทำมา วิธีนี้เข้าใจได้ง่ายแต่การวิเคราะห์หาค่าสำคัญของความแตกต่างหรือความถูกต้องของข้อมูลบางครั้งเข้าใจยาก

4. การใช้เกณฑ์เปรียบเทียบซึ่งเป็นที่ยอมรับอยู่แล้วในเชิงปฏิบัติ (Norm) เป็นเกณฑ์วัด

การออกแบบเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลในการประเมินสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ใช้มากที่สุดมี 3 ประเภท ได้แก่ แบบสังเกตการณ์ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

1. แบบสังเกตการณ์ เป็นวิธีที่นักวิจัยเก็บข้อมูลโดยการบันทึกพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในสถานการณ์เฉพาะสถานการณ์หนึ่ง การสังเกตการณ์ทำได้หลายวิธี ได้แก่

1.1 การสังเกตโดยตรง เช่น การถ่ายรูป การวัด การจดบันทึกเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมของผู้ใช้อาคารหรือสิ่งแวดล้อมนั้นๆ

1.2 การหาร่องรอย โดยการสังเกตหาร่องรอยทางกายภาพที่เป็นหลักฐานสะท้อนพฤติกรรมการใช้พื้นที่

1.3 การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยเป็นผู้วิจัยร่วมอยู่ในกลุ่มบุคคลหรือตัวอย่างที่สำรวจเพื่อการศึกษาพฤติกรรม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีของคนและสังคมที่ทำการศึกษา

2. แบบสัมภาษณ์ เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ตอบสัมภาษณ์ โดยอาศัยภาษาจากคำถามเป็นสื่อในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อดีของการสัมภาษณ์คือ ได้ข้อมูลที่ผู้ตอบสัมภาษณ์ไม่ยอมเขียนเป็นหลักฐาน ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความคำถามในจากคำสั่งเกตความร่วมมือของผู้ตอบ อย่างไรก็ดี ข้อเสียของเทคนิควิธีนี้ก็มี คือเปลืองเวลาและแรงงานในการรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างกระจุกกระจายแบบสัมภาษณ์มี 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ประเภทที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นคำถามที่กำหนดรูปแบบคำตอบให้เลือกตอบที่ชัดเจนในขอบข่ายที่กำหนด

2.2 ประเภทที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอน (Unstructured Interview) เป็นคำถามที่ไม่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ แต่เป็นคำถามเปิดที่ต้องการคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงและที่แสดงเหตุผลจากผู้ตอบแต่ละคน

3. แบบสอบถาม เป็นรายการที่เตรียมไว้เพื่อ รวบรวมข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการส่งแบบคำถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ตอบตามความสมัครใจ แบบสอบถามมุ่งเก็บข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ความเห็น ตลอดจนทัศนคติ แบบสอบถามมีข้อดีตรงที่ประหยัดกว่าเครื่องมือแบบอื่น แต่ก็มีข้อเสียตรงที่คำตอบที่ได้รับที่ขึ้นอยู่กับความจริงของผู้ตอบ ซึ่งไม่มีทางรู้ได้หรือสังเกตได้ และปัญหาคือ คำตอบซึ่งอาจมีอัตราส่วนต่ำกว่าแบบสัมภาษณ์ แบบคำถามที่ใช้แบบสอบถาม มี 2 ประเภท คือ

3.1 คำถามแบบปิด (Close Ended) เป็นคำถามที่มีคำตอบกำหนดไว้ให้เลือก

3.2 คำถามแบบเปิด (Open Ended) เป็นคำถามที่ไม่มีคำตอบให้ผู้ตอบ แต่ผู้ตอบคำถามตอบเองตามความคิดเห็น

การศึกษาเรื่องการประเมินโครงการหลังการเข้าใช้ (POE) ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินผลงานการออกแบบเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ โดยทำได้ทั้งการวิเคราะห์ดูว่าพื้นที่การใช้งานในอาคารสามารถตอบสนองประโยชน์ที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ และประเมินกระบวนการการออกแบบว่าเหมาะสมและมีความถูกต้องเพียงไร เพื่อให้ทราบถึงผลจากการใช้พื้นที่อาคาร ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการใช้งานจริง ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้เป็นประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงการออกแบบและการใช้งานต่อไปในอนาคต

การบริหารจัดการพื้นที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการพื้นที่

จากการศึกษาด้านการบริหารจัดการพื้นที่ ทำให้เห็นถึงหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ต้องมีการเรียนรู้และศึกษาเรื่องการบริหารจัดการพื้นที่ เพราะสถานะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยเฉพาะเรื่องเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวในปัจจุบัน ทำให้องค์กรภาคธุรกิจส่วนใหญ่ขยายตัวตามไปด้วย เช่น การเพิ่มสายงานการผลิต เพิ่มสาขา เพิ่มบุคลากร ซึ่งทำให้หลายองค์กรประสบปัญหาด้านกายภาพที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ พื้นที่อาคารไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร พื้นที่ที่จัดให้ไม่เหมาะสมกับการทำงาน และความต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม

เนื่องจากสถานะที่ต้องมีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นจำเป็นต้องมีบุคลากรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่บุคลากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นแต่มีพื้นที่ในการบริหารจัดการเท่าเดิมหรือมีพื้นที่จำกัดทางออกที่มักพบเสมอเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาคือ เพิ่มพื้นที่ใช้สอย โดยสร้างอาคารใหม่ เช่าพื้นที่เพิ่ม หรือวางแผนออกแบบตกแต่งพื้นที่ให้เหมาะสม และเพียงพอต่อการขยายตัว ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายและลงทุนเพิ่ม หรือการเลือกที่จะสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่

ดังนั้นหลายฝ่ายหันมาให้ความสนใจกับทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อการใช้ประโยชน์ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะอาคารหรือพื้นที่สำนักงาน โดยเน้นใช้พื้นที่ทุกส่วนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงให้ใช้งานอย่างเหมาะสมเพราะในปัจจุบันอัตราค่าเช่าพื้นที่ การปรับปรุงพื้นที่ หรือการขยายพื้นที่มีราคาสูง ถ้าการบริหารจัดการไม่ดีพออาจจะเป็นการลงทุนที่เสียประโยชน์ได้

การจัดการพื้นที่ยังมีสาเหตุหลายประการที่ส่งผลถึงปัจจัยให้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการพื้นที่ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีบทบาทและมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวัน การนำเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กรนั้นเป็นการบริหารจัดการอีกรูปแบบ จากการทำงานในบริษัทหรือองค์กรทั่วไปมักจะใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่มีขนาดของหน้าจอที่ใหญ่ ทำให้ต้องใช้พื้นที่ ในการวางเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก ปัจจุบันก็มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นจอแบนเพื่อลดพื้นที่ลง แต่ปัจจุบันหลายบริษัทเปลี่ยนมาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาแทน เนื่องจากประหยัดพื้นที่ใช้สอยบนโต๊ะทำงาน สามารถพกพาไปใช้ทำงานนอกสถานที่ได้ และการลดเอกสารแบบเดิมที่ต้องเก็บเป็นข้อมูลในรูปแบบของกระดาษ ลดพื้นที่ในส่วนตู้และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่จะเก็บโดยระบบแม่ข่าย (Server) ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการเก็บข้อมูลในรูปแบบแผ่นซีดีและดีวีดี

จากหลายปัจจัยที่กล่าวมานั้น เป็นเหตุผลที่ต้องมี วิธีที่จะบริหารจัดการพื้นที่ที่มีอยู่ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด และนอกเหนือจากนั้นก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้พื้นที่กับการทำงานของแต่ละคนได้ ซึ่งพื้นที่ในการทำงานมีผลต่อการทำงานด้วย ถ้ามีพื้นที่ที่ดีก็จะได้มีบรรยากาศหรือสมาธิในการทำงานที่ดีตามไปด้วย

แนวความคิดในการบริหารจัดการพื้นที่ใช้สอยในอาคาร

1. Hoteling เป็นกลยุทธ์การจัดพื้นที่ทำงานรูปแบบใหม่ที่เลียนแบบการจัดการของโรงแรม ซึ่งผลัดกันใช้งานพื้นที่เดียวกัน โดยเปรียบสำนักงานเป็นเสมือนโรงแรม ประกอบด้วยพื้นที่ทำงาน โต๊ะทำงาน และอุปกรณ์ที่จำเป็น พนักงานเปรียบเสมือนลูกค้า มีการจัดการการใช้เหมือนการเข้าพักในโรงแรม คือ มีการจองล่วงหน้า กำหนดช่วงเวลาใช้งานตามความต้องการของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน โดยมีระบบจัดการและตรวจสอบเวลาเข้าออก (Check-in/Checkout) ห้องของโรงแรมคือส่วนทำงาน และจัดเตรียมพื้นที่ทำงานเป็นส่วนกลางแบบไม่มีเจ้าของในจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม พร้อมอุปกรณ์สำนักงาน และการบริการที่จำเป็นเตรียมไว้อย่างครบครัน

Hoteling สามารถช่วยแก้ปัญหาขององค์กรในด้านทรัพยากรกายภาพ และการใช้พื้นที่ โดยจะมุ่งเน้นการจัดการการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดพื้นที่ที่มากเกินไปจนความจำเป็น ช่วยแก้ปัญหาการขยายตัวขององค์กร ซึ่งมักต้องการพื้นที่เพิ่มเติมและประสบปัญหาการมีพื้นที่ไม่เพียงพอ และแก้ปัญหาด้านค่าใช้จ่าย ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการสร้างอาคารใหม่ หรือเช่าพื้นที่เพิ่มเติม ลดค่าใช้จ่ายด้านการบริการ การบำรุงรักษาพื้นที่ที่มากเกินไปจนความจำเป็น

โดยสรุป Hoteling ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ ที่อาคาร ดังนี้

1. ลดค่าใช้จ่ายระยะยาว เนื่องจากประหยัดพื้นที่ใช้งาน ลดภาระด้านการดูแลรักษาอาคาร และประหยัดค่าใช้จ่ายในการสร้างอาคารใหม่
2. ใช้อาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งพัฒนาสภาพแวดล้อมขององค์กรให้ดีขึ้นเหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน
3. พัฒนาสภาพแวดล้อมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
4. สร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรขององค์กรจากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสามารถใช้งานพื้นที่อย่างอิสระ เลือกเวลาเข้าทำงานได้ตามต้องการ ส่งผลทางอ้อมต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. Mobile Office คือรูปแบบของสำนักงานที่ส่งเสริมให้พนักงานทั้งหมดขององค์กรซึ่งมีภูมิหลังด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่อาจจะต่างกันหรือคล้ายคลึงกันได้มีโอกาสพบปะ

แลกเปลี่ยนความรู้ และมีการประสานงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเกี่ยวความรู้หรือความรู้ใหม่ในองค์กร แนวความคิดหลักคือพนักงานจะไม่มีที่นั่งประจำ หรือนั่งติดกับผู้ร่วมงานคนใดคนหนึ่งตลอดเวลา แต่พนักงานจะสามารถย้ายที่นั่งไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานที่ต้องการประสานงานหรือปฏิบัติงานร่วมกันเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องติดต่อประสานงานเท่านั้น และเมื่อเสร็จภารกิจก็จะย้ายไปนั่งกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่จะต้องประสานงานในเรื่องอื่นๆ ต่อไป

สรุปจุดเด่นของ Mobile Office มีดังต่อไปนี้

1. จะสามารถเพิ่มเนื้อที่ใช้งานของสำนักงานได้มากขึ้นกว่าเดิม และเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้งาน เนื่องจาก

1.1 เปลี่ยนโต๊ะทำงานจากเดิมที่เป็น โต๊ะส่วนบุคคลไปเป็น โต๊ะทำงานใหญ่ขนาด 4 ที่นั่ง และนั่งทำงานร่วมกัน

1.2 ลดการใช้ผนัง Partition กันเป็นห้องทำงานของแต่ละบุคคล จึงทำให้สำนักงานโล่งจืดกว่าเดิมมาก

1.3 ลดการใช้ตู้เอกสาร เนื่องจากเอกสารส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บเป็น Digital File ในเครื่องแม่ข่าย (Server)

1.4 เนื้อที่ห้องทำงานมีความยืดหยุ่น (Flexible) สะดวกและคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานให้สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ได้ทันที เช่น สามารถจัดเป็นห้องประชุม โดยนำต้นไม้กระถางมาทำเป็นแนวห้อง และนำจอพลาสมาติดตั้งก็สามารถเป็นห้องประชุมได้แล้ว และเมื่อเลิกใช้งานก็สามารถปรับเปลี่ยนเป็นที่ทำงานได้ทันที

1.5 ลดการเดินสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ เพราะการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นแบบไร้สาย (Wireless)

2. พนักงานไม่มีโต๊ะทำงานประจำตัว จึงสามารถย้ายที่นั่งเพื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ตามภาระงานที่ต้องทำงานร่วมกัน

3. เป็นสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษลงให้น้อยที่สุด จนสุดท้ายจะกลายเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) นอกจากนั้นจะช่วยลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารด้วย

4. การใช้การจัดการความรู้ (KM) มาเป็นการจัดสำนักงานนี้ จะช่วยส่งเสริมดังนี้

4.1 การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange)

4.2 ทักษะและประสบการณ์ความรู้เฉพาะตัว (Individual Knowledge)

4.3 การใช้ความรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing)

4.4 การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Creation)

5. การประชุมอย่างเป็นทางการจะลดลง เนื่องจากพนักงานจะมีการประชุมหารือตลอดเวลาในขณะที่นั่งทำงานที่โต๊ะทำงานเดียวกัน

6. ห้องทำงานจะเปิดโล่ง ไม่แออัด และสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมของอากาศกลิ่นไม่พึงประสงค์ และความชื้นในห้องทำงานได้ง่ายขึ้น

7. ลดช่องว่าง (Gap) ระหว่างพนักงานในองค์กร เพราะแต่ละคนจะมีความคล่องตัวในการเข้ามาพบปะพูดคุย และปรึกษาหารือ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว นอกจากนี้จะมีโฮมเพจส่วนบุคคลเป็นสื่อกลางให้เกิดสายสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วย