



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

การประเมินความพึงพอใจการใช้อาคารของพนักงานส่วนกลาง
สำนักงานโฮมโปร สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี
The Assessment and Satisfaction of the Homepro Central Office Building,
Rangsit, Pathum Thani

สุวกิจรัตน์ อยู่ยง (Suvakijrat Yuyong)¹ ชัยสิทธิ์ ด้านกิตติกุล (Chaiyasit Dankittikul)²
ธนธร กิตติกานต์ (Thanathorn Kittikant)³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจการใช้อาคารของพนักงานส่วนกลาง สำนักงาน โฮมโปร สาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากอาคารเป็นอาคารเก่าที่อยู่ในช่วงเริ่มก่อตั้งบริษัท และมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ใช้สอยในส่วนที่เป็นสำนักงานมาหลายครั้ง ทำให้พื้นที่ใช้งานบางส่วนไม่เหมาะสมกับการทำงาน การปรับแก้ไขพื้นที่ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบันเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนทั้งในการจัดสรรพื้นที่ในสายงาน ปัญหาพื้นที่การจัดวางงานระบบต่าง ๆ ในครั้งแรกที่เริ่มก่อสร้าง และมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากหากต้องการย้ายตำแหน่งงานระบบ การวิจัยได้ศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพอาคารที่ก่อสร้างมาแล้วกว่า 20 ปี เพื่อให้ทราบถึงปัญหาทางกายภาพของอาคารว่ามีผลต่อการจัดวางพื้นที่สำนักงานในปัจจุบันอย่างไร การออกแบบอาคารในครั้งแรกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่หรือไม่จากวัตถุประสงค์ในการออกแบบอาคาร ครั้งนั้น การวิจัยจะใช้วิธีประเมินประสิทธิภาพหลังการเข้าใช้งานในตัวอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE) ของพนักงานส่วนกลางที่ทำงานภายในอาคารโฮมโปรสาขารังสิต เพื่อให้ทราบถึงผลความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานและความต้องการของผู้ที่ทำงานภายในอาคาร โดยใช้หลักงานออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมภายในเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่สำนักงานโฮมโปรสาขารังสิตและสำนักงานแห่งอื่นต่อไป

คำสำคัญ ประเมินความพึงพอใจ สำนักงาน พนักงาน ประเมินประสิทธิภาพหลังการใช้งาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ danonchai@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สถาปัตย์กรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร chai0302@yahoo.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สถาปัตย์กรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ thanathorn.k@bu.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

Abstract

The objective of the study was to assess the satisfaction towards the building occupancy among employees of the Homepro Central Office Building, Ransit Branch, Pathum Thani Province. This office building is an old building, which was built during the establishment of the company and the office space has been refurbished for several times. This, subsequently, has caused some areas to become unsuitable for the current usage. The modification of the building to better serve the current usage is rather complex due to an issue of space allocation for the work area, as well as the problem from the system installation in some areas when the construction was initiated. In addition, expenses for moving these systems would be relatively high. The study was conducted to investigate changes in the conditions of the building that was built for over 20 years, in order to determine physical problems of the building and how they would affect the current office layout. The study also aimed to examine whether or not the original design of the building was able to serve the needs of the users based on its initial purpose of the construction. The Post Occupancy Evaluation (POE) was measured among employees of the Homepro Central Office Building, Rangsit Branch with an aim to assess the satisfaction, the problems or the obstacles, and the needs of the building users. The recommendation was drawn based on the interior design principles as a guideline for the future development and improvement of Homepro offices, including Rangsit branch and other branches to better serve the users' needs.

Keywords: Satisfaction, Post-occupancy evaluation, Office building



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

บทนำ

บริษัทโฮมโปรดิกส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในยุคแรกของการค้าวัสดุก่อสร้างและตกแต่งบ้าน สาขารังสิต ตัวอาคารเป็นอาคารเก่าที่ก่อสร้างมาแล้วกว่า 20 ปี เป็นยุคแรกของการก่อตั้งบริษัท มีการปรับขยายพื้นที่ตัวอาคารเป็นพื้นที่ขายและพื้นที่จัดเก็บสินค้ามาแล้วหลายครั้ง ในส่วนพื้นที่สำนักงานได้มีการต่อเติมพื้นที่ชั้นลอยเพื่อรองรับปริมาณพนักงานและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นตามการขยายตัวของบริษัท อาคารสาขารังสิตถูกดัดแปลงเป็นพื้นที่สำนักงาน การจัดสรรพื้นที่ในแต่ละหน่วยงานในบางพื้นที่เป็นการดัดแปลงจากห้องเก็บสินค้าเดิมมาเป็นส่วนของสำนักงาน บางห้องไม่มีหน้าต่างสำหรับถ่ายเทอากาศจากภายนอกได้ การออกแบบพื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ จึงไม่ได้ถูกออกแบบให้เป็นไปตามหลักสถาปัตยกรรมภายใน ที่คำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน เมื่อมีจำนวนพนักงานมากขึ้นความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกกลับไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เช่นปริมาณห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากสภาพอาคารเก่าไม่ได้ถูกออกแบบมาให้สามารถย้ายหรือเพิ่มพื้นที่ห้องน้ำได้ ทางเดินในภายในอาคารถูกจัดวางเป็นที่เก็บของและตู้เก็บเอกสาร ปัญหาจากอาคารเก่าที่เกิดความเสื่อมสภาพของวัสดุผนังหลังคาทำให้มีปัญหาน้ำรั่วซึม เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ดี เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ อาจส่งผลถึงสภาพร่างกายและจิตใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งยังทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง จากปัญหาดังที่กล่าวในข้างต้นจะพบว่าอาคารสำนักงานส่วนกลางสาขารังสิตเป็นอาคารเก่าที่ถูกปรับปรุงและดัดแปลงจากอาคารพื้นที่จำหน่ายสินค้าของสาขารังสิต โดยหน่วยงานสำนักงานใหญ่ที่อยู่ตรงส่วนนี้ชื่อหน่วยงาน สายบริหารการจัดส่งและติดตั้ง มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 177 คน พื้นที่สำนักงานประมาณ 1,200 ตารางเมตร มีทั้งพนักงานที่นั่งทำงานในสำนักงานและพนักงานที่ต้องเดินทางไปติดตั้งงานภายนอก ปัญหาทางกายภาพทางที่ก่อสร้างมาแล้วกว่า 20 ปี มีผลต่อการจัดวางพื้นที่สำนักงานในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงเปลี่ยนแปลงของสภาพอาคารและความต้องการใช้พื้นที่ในปัจจุบันว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร หลักการออกแบบในด้านสถาปัตยกรรมภายในด้านใดบ้างที่จะช่วยแก้ไขปัญหามาและสามารถช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นจากเดิม การออกแบบอาคารในครั้งแรกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่หรือไม่จากวัตถุประสงค์ในการออกแบบอาคาร ครั้งนั้น ผู้วิจัยจะใช้วิธีการประเมินประสิทธิภาพหลังการเข้าใช้งานในตัวอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE) ของพนักงานส่วนกลางที่ทำงานภายในอาคารโฮมโปรสาขารังสิต โดยผู้วิจัยต้องการทราบถึงผลความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานในพื้นที่และความต้องการ โดยใช้หลักฐานออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมภายในเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่สำนักงานโฮมโปรสาขารังสิต และสำนักงานแห่งอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

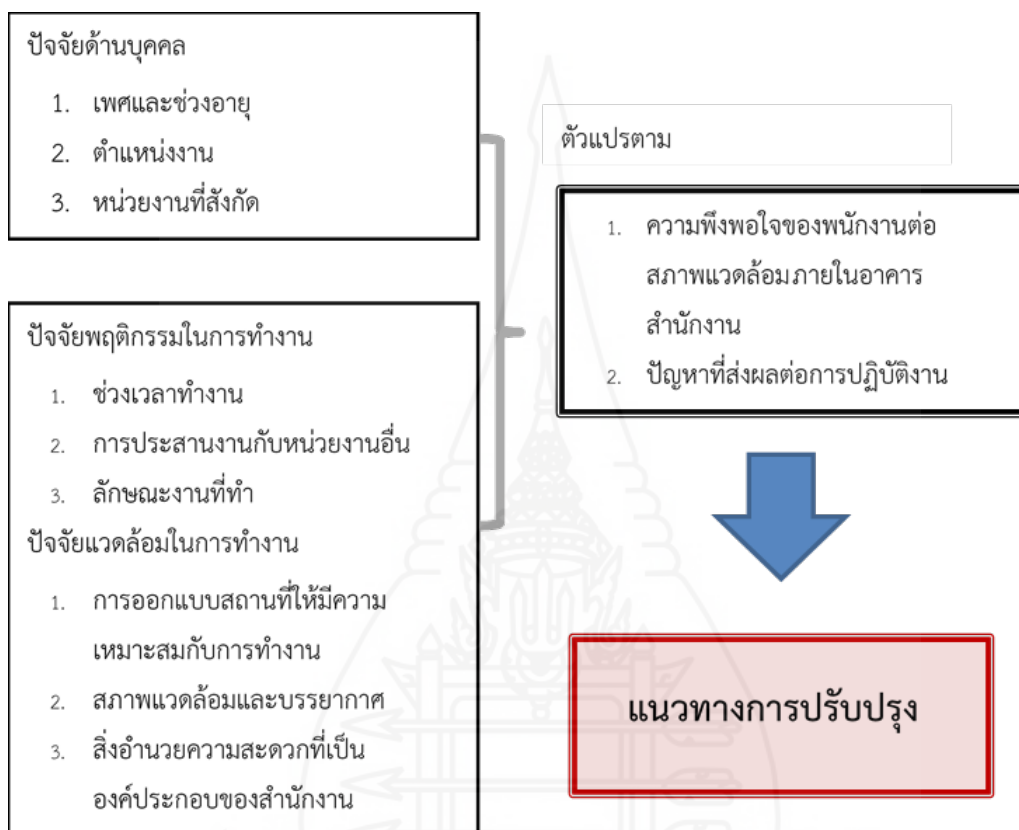
1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของอาคารที่ถูกออกแบบมาครั้งแรกและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางกายภาพของอาคาร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้พื้นที่ภายในอาคารของพนักงานโฮมโปร ที่เกี่ยวกับการใช้งานระหว่างกิจกรรมและลักษณะทางกายภาพของอาคาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารในปัจจุบันและนำมาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน
4. เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยของอาคารสำนักงานให้เหมาะสมกับการใช้งาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น



ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เห็นความสำคัญและที่มาของปัญหาทางด้านธุรกิจที่ต้องเพิ่มบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีผลกระทบต่อพื้นที่สำนักงานที่ไม่เพียงพอและปัญหาการใช้พื้นที่อาคารเก่ามาดัดแปลงเพื่อใช้เป็นพื้นที่สำนักงาน โดยขอบเขตของการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินประสิทธิภาพอาคารหลังการใช้งาน โดยมีเครื่องมือทางการวิจัยคือ การสำรวจ แบบสอบถาม และการถ่ายภาพในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยมีขอบเขตทางการวิจัยดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาประเมินประสิทธิภาพอาคารหลังการใช้งานอาคารสำนักงานโฮมโปร ในเรื่องของความสะดวกคล่องกับวัตถุประสงค์เริ่มแรกอย่างไร ปัญหาและผลกระทบต่อการทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างไร และความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพพื้นที่การใช้งานปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. ด้านพื้นที่ ศึกษาพื้นที่การใช้งานอาคารโฮมโปรสาขารังสิต ในส่วนสำนักงานของพนักงานส่วนกลาง สายบริหาร การจัดส่งและติดตั้งทั้ง 3 ชั้น

3. ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานโฮมโปร แผนกสายบริหารการจัดส่งและติดตั้ง จำนวน 177 คน ที่ทำงานอยู่พื้นที่สำนักงานส่วนกลาง อาคารโฮมโปร สาขารังสิต โดยใช้แบบสอบถามไปจนพบความเข้าใจในคำตอบของกลุ่มประชากร



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาข้อมูลใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ศึกษาสภาพของอาคารและการใช้งาน เพื่อประเมินศักยภาพและข้อจำกัดของอาคาร ตลอดจนความสอดคล้องของการทำงานในปัจจุบันกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการสร้างอาคาร โดยใช้วิธีการสำรวจและสังเกต ด้านที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจหลังการใช้งานอาคารตามหลักการประเมินอาคารหลังการใช้งาน เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานและของดีข้อเสียของอาคาร โดยใช้แบบสอบถาม ด้านที่ 3 ศึกษาความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้อาคารตามสภาพการณ์จริงในปัจจุบัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือในการเก็บข้อมูลไว้ ดังนี้

1. การสำรวจและสังเกต เป็นการเก็บข้อมูลในด้านลักษณะทางกายภาพของอาคาร และพฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงในสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยใช้วิธีการถ่ายภาพ การวัดขนาดพื้นที่และการจัดบันทึกเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานและข้อจำกัดของอาคาร เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้สำหรับการศึกษาวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลในด้านทัศนคติและความคิดเห็น ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถเก็บด้วยวิธีการสำรวจหรือสังเกตได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร แบบสอบถามที่ใช้ ประกอบด้วย 3 ส่วน เพื่อศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้อาคาร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิจัยเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ วันที่เข้าใช้ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ และพื้นที่ที่เข้าใช้งาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานใหญ่ สายบริหารการจัดส่งและติดตั้ง ซึ่งในแบบสอบถามประกอบไปด้วยการวัดความพึงพอใจต่อการใช้งานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร ขนาดพื้นที่ใช้สอย สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน แสงสว่างที่มีผลต่อการทำงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดและเป็นคำถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Type) ซึ่งมี 5 ระดับ คือระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานอาคารอาคารสำนักงานใหญ่ สายบริหารการจัดส่งและติดตั้ง โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลในด้านทัศนคติและความคิดเห็นต่อการใช้งานอาคารโดยการพูดคุยสอบถามกลุ่มผู้ใช้งานจริง เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบ ตลอดจนความต้องการเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากสิ่งที่มีอยู่ตามสภาพการณ์ในปัจจุบัน

แนวความคิดเรื่องการประเมินพื้นที่อาคารหลังการใช้งาน การประเมินคือ กระบวนการ (Process) และการให้คำวินิจฉัย (Judgment) เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีในงานวิจัย โดยให้ความหมายของกระบวนการ (Process) คือการเก็บข้อมูลของโครงการซึ่งจะต้องเก็บข้อมูลจากความเป็นจริงทั้งหมด สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีแบบแผนในการเก็บข้อมูล การให้คำวินิจฉัย (judgment) คือการตัดสินใจจากการวิเคราะห์โครงการนั้นว่าดีหรือไม่ มีประโยชน์คุ้มค่ากับต้นทุนที่ลงในโครงการน้อยเหมาะสมและเกิดประโยชน์ดังวัตถุประสงค์ที่วางไว้ตั้งแต่ที่แรกมาน้อยเพียงใด (วีระ สัจกุล, 2544, หน้า 12-15) โดยมีหลักสำคัญที่ควรคำนึงถึง 4 ข้อดังนี้

1. จะทำการประเมินเพื่อใครและใครจะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์
2. การประเมินต้องเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้มีขอบเขตการประเมินที่ชัดเจน
3. เลือกโครงการที่จะประเมินที่มีวัตถุประสงค์และแบบแผนในการดำเนินงานที่ชัดเจน
4. ต้องมีคนรับผิดชอบในการทำการประเมิน จัดหาทีม กำหนดเวลาเพื่อให้มีการทำงานที่เป็นแบบแผน

การประเมินมีประโยชน์ในหลายด้านคือมีการวางแผนในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดี ตูถึงความเป็นไปได้ของโครงการและมีขอบเขตในการดำเนินงานที่ชัดเจน ช่วยในการวิเคราะห์ตัดสินใจประเมินโครงการได้ตลอดระยะเวลาว่า โครงการที่กำลังดำเนินงานอยู่ควรจะมีการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนสิ่งใดที่สำคัญบ้าง ช่วยให้มีความเข้าใจในพื้นฐานของงานวิจัยง่ายต่อการค้นคว้าเพิ่มเติมหากมีการหยิบประเด็นใดเป็นหนึ่งของโครงการ นำไปขยายความสร้างเป็นงานวิจัยต่อยอดออกไปได้อีก หรือท้ายที่สุดหากการประเมินได้ผลออกมาไม่น่าเป็นที่พอใจ อาจเสนอแนะให้ชะลอหรือหยุดโครงการนั้นไว้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือดำเนินงานต่อไปแล้ว



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ไม่คุ้มต่อการลงทุน (Anderson, Ball, 1978) เกณฑ์การประเมินจะให้ความสำคัญกับศักยภาพของอาคาร และความต้องการของมนุษย์ เน้นไปที่ประโยชน์ใช้สอย (Function) เทคนิค (Technical) และพฤติกรรม (Behavioural) (Preiser, Rabinowitz & White, 1988) เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินอาคารหลังการใช้งานประกอบไปด้วย 3 ด้าน (Preiser, et al., 1988) ดังนี้

ด้านเทคนิคการออกแบบและก่อสร้างอาคาร เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมภายในอาคาร ว่าด้วยเรื่องส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบทำความร้อนความเย็นภายในอาคาร เป็นต้น

ด้านประโยชน์ใช้สอย เป็นการประเมินศักยภาพของพื้นที่ใช้งานในเรื่องความสะดวกคล่องของสภาพแวดล้อมกับความต้องการทางกายภาพของผู้ใช้ ซึ่งมีผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้อาคาร

ด้านพฤติกรรม ในด้านนี้จะมีการพิจารณาและการรับรู้เข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นเรื่องของความพึงพอใจ และความเป็นอยู่ของผู้ใช้อาคารต่อมาได้มีการขยายขอบเขตในการประเมินอาคารให้กว้างขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินศักยภาพของตัวอาคารได้ครอบคลุมในทุกส่วน (Building Performance Evaluation or Total)

ขั้นตอนการประเมินอาคารหลังการใช้งาน



ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ (Wolman, Tomus, 1974, หน้า 384) พบว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1964, หน้า 99) พบด้วยว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ (Morse, กล่าวในงานวิจัย กมลมาส, 2548) พบอีกว่า ความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความคุ้มค่าและควรให้ความสนใจในการความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง (Thomas, 1974) “สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ความรู้สึกทางด้านลบทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ และมีผลต่อระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเครียดที่สูงขึ้น มักจะส่งผลถึงปริมาณและคุณภาพของชิ้นงานที่ถูกผลิตออกมา หากเป็นประเภทงานที่ให้บริการลูกค้า จะส่งผลถึงผู้รับบริการโดยตรงหากผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นไม่รู้จักระบบอารมณ์หรือแสดงอาการที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น หากพื้นที่ทำงานที่มีความเหมาะสมน่าจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่สภาพแวดล้อมแบบไหนที่จะเหมาะสมกับพื้นที่ทำงาน อาจต้องใช้เวลาเข้าไปสังเกตการณ์และสอบถามถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานว่าสิ่งไหนที่เป็นผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุดและมีความพอใจในสถานที่ทำงานมากน้อยเพียงใด” (ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์, 2545, หน้า 11) ผลกระทบโดยตรงกับคุณภาพของงานรวมถึงสภาพจิตใจของพนักงาน ปัญหาที่พบคือ สภาพเพอร์นิเจอร์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานหรือไม่ได้มาตรฐาน, สภาพอากาศที่มืดพอ ร้อนเกินไป เย็นเกินไป หรือแสงอาทิตย์ส่องบนโต๊ะทำงานตลอดเวลา, แสงประดิษฐ์ที่อยู่ในตัวอาคารมากเกินไป เกิดแสงสะท้อนรบกวนสายตาและเสียงรบกวนในเวลาทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นภาระต้นทุนในการทำงาน พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานประสิทธิภาพของงานและปริมาณลดลง (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2556, หน้า 133) ความสัมพันธ์ระหว่างร่างกาย การทำงาน ขอบข่ายของงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ ความสะดวกและความเหมาะสมของลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมยังพอสรุปรวมได้อีกหลายประเด็น เช่นด้านกายภาพ การจัดการในส่วนของงาน ผลตอบแทนรวมทั้งเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาตามสายงาน สภาพแวดล้อมที่ดีย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงการที่มีอากาศที่ดี แสงและสีที่พอเหมาะกับการทำงาน (ชนิษฐา นิ้มแก้ว, 2554, หน้า 73-77)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พนักงานมีความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการปริมาณห้องน้ำที่เพียงพอ พนักงานต้องใช้งาน 3 ถึง 4 ครั้งต่อวัน เมื่อห้องน้ำไม่เพียงพอพนักงานต้องรอคิว ในบางครั้งต้องเดินไปเข้าห้องน้ำที่ต้องเดินแยกออกไปนอกอาคาร ซึ่งเป็นพื้นที่อีกส่วนของอาคารมีผลกระทบต่อระยะทางและความสะดวกในการไปเข้าห้องน้ำของพนักงาน การกลั่นปัสสาวะเป็นเวลานานในด้านการแพทย์จะมีผลต่อสุขภาพที่ตามมา ปัญหาทางด้านสภาพอากาศภายในที่ไม่สามารถถ่ายเทอากาศได้สะดวก พนักงานมีความรู้สึกอึดอัด ได้รับผลกระทบจากกลิ่นจากอากาศเสียภายในพื้นที่ทำงานมีความคับแคบไม่ได้รับความสะดวก ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี พนักงาน ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความน่าอยู่และปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ต้องการอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก มีมุมพักผ่อนระหว่างวันหรือหลังเลิกงาน เพื่อใช้เป็นพื้นที่พักผ่อนการทำงานตลอดทั้งวัน

อาคารที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นสถานที่จัดจำหน่ายและเก็บสินค้า ซึ่งเป็นอาคารปิด เมื่อจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นจึงมีปรับพื้นที่เป็นอาคารสำนักงานเพื่อรองรับการทำงานของจำนวนพนักงาน ด้วยสภาพพื้นที่ที่ไม่ตรงกับการใช้งานตั้งแต่ต้นจึงทำให้ไม่สามารถปรับการใช้งานได้ตามความเหมาะสมที่แท้จริง แนวทางปรับปรุงจึงควรเน้นในเรื่องของระบบปรับอากาศและการถ่ายเทอากาศภายในอาคารเพื่อก่อให้เกิดสภาวะน่าสบายและสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานที่ใช้พื้นที่ภายในอาคารเป็นประจำ ปรับปรุงสีผนังและภาพตกแต่งผนังที่สามารถเข้ามาช่วยให้เกิดการตื่นตัวในการทำงานและรู้สึกสนุกสนานในการทำงานหรืออาจจะเป็นเรื่องของการสร้างพื้นที่สันทนาการเพื่อให้เกิดสภาวะน่าอยู่ ช่วยให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานและสนุกสนานในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน เรียงลำดับที่มีการเสนอแนะจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด 5 ลำดับแรกคือ

1. สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป ปริมาณพื้นที่กับจำนวนคนไม่เหมาะสม
2. มีหนูและแมลงสาบในสถานที่ทำงาน มีกลิ่นหนูตายบ่อยครั้ง
3. อากาศไม่ถ่ายเททำให้รู้สึกอึดอัด ไม่มีช่องระบายอากาศ
4. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
5. มีเสียงรบกวนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานรอบข้าง

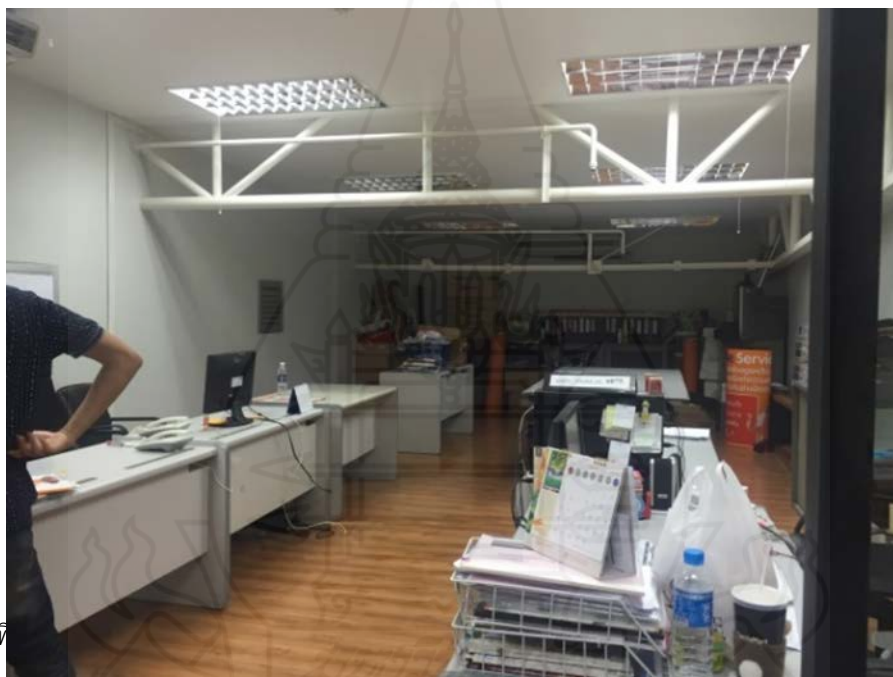


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรียงลำดับที่มีการเสนอแนะจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด 5 ลำดับแรกคือ

1. ต้องการให้สถานที่ทำงานมองเห็นพื้นที่สีเขียวจากต้นไม้เพื่อให้เกิดความร่มรื่นสบายตา
2. ต้องการให้มีมุมพักผ่อนที่กว้างและใช้เป็นที่พักรับประทานอาหารเวลากลางวัน
3. ต้องการให้แก้ไขปัญหามีหนูและแมลงสาบในสถานที่ทำงาน เพื่ออนามัยที่ดี
4. ต้องการจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้นและเพียงพอต่อพนักงาน ระยะทางไม่ไกล
5. ต้องการมุมมองที่เห็นบรรยากาศภายนอกอาคาร

ภาพพื้นที่ทำงานในแผนกบริการติดตั้ง ที่อยู่ใต้หลังคาของอาคาร



อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบอาคารครั้งแรกพบว่าพื้นที่ของอาคารมีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ใช้สอยมาแล้วหลายครั้ง ในช่วงเริ่มแรกของการใช้อาคารมีการต่อขยายพื้นที่ด้านข้างของอาคารเพื่อเป็นสำนักงานส่วนกลางที่สามารถรองรับพนักงานได้ประมาณ 80-100 คน การใช้งานในปัจจุบันจึงไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มของอาคาร ด้วยจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นแต่ละหน่วยงานมีการเพิ่มส่วนบริหารงานมากขึ้น จึงทำให้โฮมโปรส่วนกลางสาขารังสิต มีการปรับปรุงพื้นที่เพื่อรองรับปริมาณจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยดัดแปลงจากพื้นที่ที่มีอยู่ให้สามารถรองรับจำนวนพนักงานและจัดสรรพื้นที่ตามความจำเป็นของช่วงเวลานั้น เนื่องด้วยเป็นอาคารปิดไม่มีหน้าต่างหรือช่องแสงส่องเข้ามาภายในได้ การปรับเปลี่ยนในแต่ละครั้งยังคงทำหน่วยงานระบบเอาไว้จึงทำให้การปรับปรุงเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปและเกิดผลกระทบน้อยที่สุด โดยเน้นการจัดพื้นที่ใช้งานให้พอใช้งานได้ โดยภาพรวมของอาคารยังสามารถใช้เป็นอาคารสำนักงานได้แต่การใช้งานมีความไม่สะดวกในหลายด้าน หากมีการเพิ่มจำนวนพนักงานจะต้องมีการปรับผังใหม่ในทุกครั้ง ทำให้เกิดปัญหาในการย้ายตำแหน่งที่นั่ง การย้ายหรือแก้ไขงานระบบต่าง ๆ ในบางจุดแก้ไขได้ บางจุดไม่ได้รับการแก้ไข สภาพพื้นที่จึงเห็นเป็น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ลักษณะของการซ่อมแซมแสดงให้เห็นถึงลักษณะของพื้นที่อาคารไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริงในปัจจุบัน การใช้งานเป็นการใช้แบบชั่วคราวเนื่องจากอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือย้ายตำแหน่งที่ตั้งในอนาคตตามนโยบายของบริษัท บางส่วนมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่เก็บสินค้ามาเป็นสำนักงาน ข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการแก้ไขปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมกับการใช้งานได้มากขึ้นมีดังนี้

ในด้านพื้นที่ เนื่องด้วยทางเข้าหลักของสำนักงานยังไม่แสดงได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่เข้ามาใช้อาคารและทำงานในอาคารนี้ส่วนหนึ่ง และเพื่อเน้นให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าถึงตัวอาคารสำนักงานได้ง่ายขึ้น ด้วยการเน้นการออกแบบทางเข้าหลักให้ดึงดูดสายตา ด้วยวัสดุ สีหรือแม้แต่สภาพพื้นผิว โดยอาจจะสื่อถึงผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของโฮมโปรเอง ขนาดพื้นที่ทำงานที่น้อยกว่าระยะมาตรฐานการใช้งานในสำนักงาน การต่อเติมห้องน้ำอาจจำเป็นต้องหาพื้นที่จัดรอบนอกในการเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอสามารถรองรับพนักงานได้ตามอัตราส่วนที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ใช้งานสะดวกมากยิ่งขึ้นแต่การแก้ไขปัญหาลักษณะนี้เป็นเพียงการแก้ไขเฉพาะหน้า ซึ่งจะกระทบต่อการใช้งานหากตำแหน่งของห้องน้ำไกลจากส่วนที่พนักงานต้องปฏิบัติงาน การแก้ไขที่ถูกต้องควรมีการจัดวางตำแหน่งงานระบบใหม่ทั้งหมด โดยการจัดวางตำแหน่งใหม่ต้องเป็นตำแหน่งที่ทุกแผนกเข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน จำนวนห้องเพียงพอต่อการใช้งาน จากการเก็บข้อมูลพบว่าตำแหน่งห้องน้ำตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ชั้นเดียว ส่วนชั้น 1 และชั้น 3 ไม่พบตำแหน่งห้องน้ำ การจัดวางที่ถูกต้องควรมีห้องน้ำในทุกชั้นและแต่ละชั้นควรเข้าถึงได้ง่าย ตำแหน่งของห้องน้ำทุกชั้นควรมีตำแหน่งที่ตรงกันเพื่อง่ายต่อการวางงานระบบ นอกจากจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอแล้วสภาพอากาศและแสงสว่างจากภายนอกก็มีส่วนสำคัญ หากห้องน้ำอยู่ชิดผนังรอบนอกอาคารควรเจาะช่องหน้าต่างหรือติดตั้งพัดลมดูดอากาศเพื่อให้มีการถ่ายเทอากาศเสียออกไปภายนอกอาคารได้ ถ้าสามารถให้แสงสว่างจากภายนอกอาคารส่องผ่านเข้ามาได้ยิ่งส่งผลดีต่ออนามัยภายในห้องน้ำและยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีได้ ควรมีการคำนึงถึงการขยายส่วนงานเพื่อไปในอนาคตอย่างน้อย 5-10 ปี เนื่องจากนโยบายทางธุรกิจมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง พื้นที่สำนักงานย่อมได้รับผลกระทบมากขึ้น ทางบริษัทควรมีนโยบายหาที่ตั้งสำนักงานใหม่และปรับปรุงพื้นที่สำนักงานสาขาจริงสิด โดยการศึกษาจากข้อมูลผลกระทบจากรายงานวิจัยฉบับนี้ นำมาแก้ไข้ปัญหา เพื่อการจัดสรรพื้นที่สามารถทำให้การใช้งานเกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจัยในการประเมินของผู้ใช้อาคาร

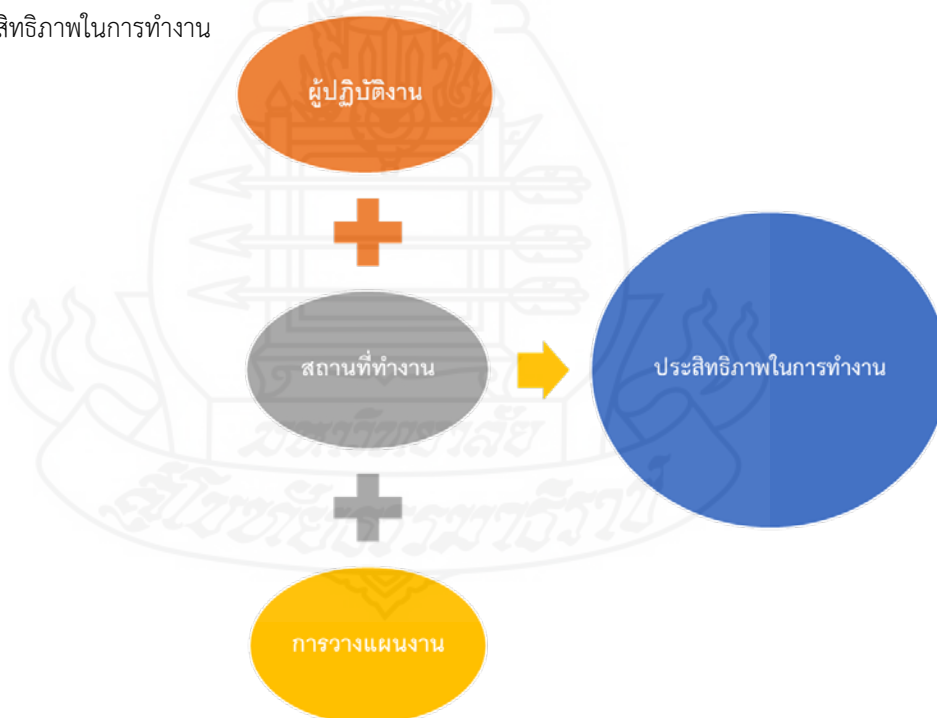




การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ในด้านภาพลักษณ์ สี วัสดุ พื้นผิวจะต้องมีการปรับเปลี่ยนและปรับปรุง เนื่องจากสภาพของวัสดุตกแต่งพื้นผิวของผนังอาคารอยู่ในสภาพที่ไม่น่ามอง มีความชำรุดทรุดโทรมลงไปตามอายุการใช้งานแต่เนื่องจากลักษณะของโครงสร้างอาคารยังมีความแข็งแรงอยู่ อาจจะปรับปรุงโดยวิธีการกรุวัสดุตกแต่งเพิ่มเติม เช่น ผนังภายนอกควรมีการแก้ไขผนังที่แตกร้าวโดยการฉาบแต่งใหม่และทาสีเพื่อให้ผิวของผนังดูเรียบเนียนและใหม่ขึ้น หรืออาจใช้วิธีการวัสดุตกแต่งผนังที่มีความทันสมัยปิดหุ้มอาคารภายนอกเพราะเป็นวิธีที่ไม่ยุ่งยากกับผนังเดิม ติดตั้งง่ายและประหยัดเวลาว่าการซ่อมผนังเดิม ส่วนภายในอาคารควรมีการปรับปรุงตกแต่งภายในใหม่ทั้งหมด การแก้ไขอาจจะใช้วิธีการเดียวกับภายนอกแต่ให้เน้นเรื่องพื้นที่การใช้งานเป็นหลัก การตกแต่งภายในต้องทำให้ห้องแต่ละส่วนดูโล่งกว้างมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีมุมมองที่สามารถเห็นบรรยากาศภายนอกได้ จะยิ่งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ผนังบางด้านที่เป็นผนังที่ควรติดรูปภาพบรรยากาศที่ดีเป็นธรรมชาติ เพราะจากแบบสอบถามพบว่าพนักงานส่วนใหญ่รู้สึกอึดอัดกับสภาพที่เป็นอยู่ เนื่องจากพื้นที่ทำงานมีขนาดเล็กและผนังโดยรอบเป็นผนังทึบตัน มีความต้องการพื้นที่สีเขียวที่ช่วยสร้างบรรยากาศภายในสำนักงาน ซึ่งหากต้องนำต้นไม้เข้ามาปลูกในสำนักงานอาจมีความยุ่งยากในการดูแลรักษา แต่หากเป็นรูปภาพสามารถใช้ทดแทนการสร้างบรรยากาศจากต้นไม้จริงได้เช่นกัน การตกแต่งที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายนอกและภายในช่วยให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในบริษัทที่ทำงานอยู่ บุคคลภายนอกที่มาติดต่อจะรู้สึกถึงความเชื่อมั่นต่อบริษัทหรือแม้แต่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการย่อมมีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการที่รับไป เพราะเห็นถึงความใส่ใจที่บริษัทมีต่อพนักงาน เห็นได้ถึงความมั่นคงทางธุรกิจว่าบริษัทมีผลกำไรที่ดีสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับพนักงานที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จของบริษัท

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน



ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านพื้นที่จะพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มปริมาณห้องน้ำเนื่องจากอาคารที่ใช้อยู่เป็นอาคารเก่าไม่สามารถขยายห้องน้ำได้อีก อุปกรณ์ที่ใช้งานมีความชำรุดเสียหายไม่ได้รับการปรับปรุงดูแลรักษาและมีความต้องการพื้นที่พักในเวลากลางวันรองลงมา เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสถานที่ที่ปิดทึบไม่มีหน้าต่างทำให้บรรยากาศรู้สึกอึดอัดต้องการมุมที่ผ่อนคลายในเวลากลางวัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7
The 7th STOU National Research Conference

ตารางคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจต่อพื้นที่ของพนักงานทั้งหมดที่กรอกแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและ ร้อยละระดับการให้คะแนนความพึงพอใจของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด										
ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ระบุคำตอบ	ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1	ความพึงพอใจต่อพื้นที่									
1.1	ท่านมีความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่โดยรวมของแผนกที่นั้งทำงานอยู่	5 (5%)	27 (26%)	43 (42%)	15 (15%)	12 (12%)	0	2.98	1.04	ปานกลาง
1.2	ท่านมีความพึงพอใจต่อขนาดบริเวณพื้นที่รอบโต๊ะทำงาน	9 (9%)	22 (22%)	43 (42%)	15 (15%)	13 (13%)	0	2.99	1.11	ปานกลาง
1.3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดวางตำแหน่งห้องประชุม	6 (6%)	24 (24%)	53 (52%)	15 (15%)	2 (2%)	2	3.10	0.83	ปานกลาง
1.4	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินเข้าถึงหน่วยงานต่างๆ ได้สะดวก	6 (6%)	29 (28%)	46 (45%)	17 (17%)	4 (4%)	0	3.15	0.91	ปานกลาง
1.5	ท่านมีความพึงพอใจต่อระยะทางเดินต่อเนื่องไปยังแผนกอื่นๆ	8 (8%)	33 (32%)	51 (50%)	9 (9%)	1 (1%)	0	3.37	0.80	ปานกลาง
1.6	ท่านมีความพึงพอใจต่อทางเข้าสำนักงานที่มีความกว้างที่เหมาะสม	5 (5%)	21 (21%)	42 (41%)	24 (24%)	9 (9%)	1	2.86	1.00	ปานกลาง
1.7	ท่านมีความพึงพอใจต่อบันไดทางขึ้นที่มีความสะดวกในการใช้งาน	9 (9%)	34 (33%)	44 (43%)	14 (14%)	1 (1%)	0	3.35	0.86	ปานกลาง
1.8	ท่านมีความพึงพอใจต่อพื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ในสำนักงาน	5 (5%)	10 (10%)	51 (50%)	26 (25%)	10 (10%)	0	2.74	0.94	ปานกลาง
1.9	ท่านมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ในการจัดเก็บอุปกรณ์ส่วนตัว	5 (5%)	20 (20%)	50 (49%)	19 (19%)	8 (8%)	0	2.95	0.95	ปานกลาง
1.10	ท่านมีความพึงพอใจต่อพื้นที่พักผ่อนในช่วงพักกลางวันหรือช่วงพักเบรกระหว่างทำงาน	6 (6%)	22 (22%)	21 (21%)	40 (39%)	13 (13%)	0	2.68	1.13	ปานกลาง
1.11	ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนห้องน้ำที่อยู่ในสำนักงาน	0 (0%)	15 (15%)	25 (25%)	37 (36%)	24 (24%)	1	2.28	1.00	น้อย
1.12	ท่านมีความพึงพอใจต่อระยะนั่งทำงานที่มีความสะดวกเหมาะสม	9 (9%)	25 (25%)	44 (43%)	15 (15%)	9 (9%)	0	3.09	1.05	ปานกลาง
1.13	ท่านมีความพึงพอใจต่อลักษณะการจัดวางพื้นที่ทำงาน	3 (3%)	25 (25%)	48 (47%)	20 (20%)	6 (6%)	0	2.99	0.90	ปานกลาง
1.14	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสูงของฝ้าเพดาน	10 (10%)	41 (40%)	36 (35%)	10 (10%)	5 (5%)	0	3.40	0.97	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อพื้นที่โดยรวม								2.99	0.10	ปานกลาง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบเป็นเรื่องของการใช้งานตัวอาคารที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการออกแบบอาคารครั้งแรก การใช้งานจะเกิดปัญหาการจัดวางพื้นที่ไม่ได้ตามความต้องการมีการแก้ไขปัญหามาแบบเฉพาะหน้าโดยไม่สามารถแก้ไขงานระบบต่าง ๆ ได้ และการแก้ไขโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมเป็นเรื่องที่ยุ่ยยากและใช้งบประมาณเกินความจำเป็น แต่หากตัวอาคารผ่านการใช้งานมาแล้วระยะเวลาหนึ่ง อาจจะต้องทบทวนเรื่องพื้นที่การใช้อาคารที่เหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบันเพื่อให้การใช้งานในอาคารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ใช้งานภายในอาคารมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น หากมีความจำเป็นต้องสร้างสำนักงานแห่งใหม่ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์การใช้งานให้ชัดเจน พื้นที่ต้องมีการเผื่อให้มีการใช้งานได้ดีในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม มีการเผื่อปริมาณผู้ใช้งานที่จะเพิ่มขึ้นใน 5-10 ปี นอกจากการคำนึงถึงพื้นที่การใช้งานยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นร่วมด้วย เช่น ตำแหน่งงานระบบและประเภทของงานระบบที่เลือกใช้ต้องสามารถปรับเปลี่ยนพื้นที่การทำงานได้ง่ายไม่จำเป็นต้องรื้อย้ายงานระบบย่อย หากมีความจำเป็นต้องย้ายหรือเพิ่มต้องสามารถทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากเกินไปและไม่กระทบกับผู้ใช้งานอยู่ ณ เวลานั้น พื้นที่ตำแหน่งและปริมาณห้องน้ำต้องเผื่อให้เกินมาตรฐานเล็กน้อยจากการออกแบบครั้งแรก เพราะหากที่การเพิ่มปริมาณผู้ใช้งานในอนาคตก็สามารถรองรับความต้องการได้อย่างเพียงพอ การออกแบบวัสดุตกแต่งต้องใช้วัสดุที่มีคุณภาพดี มีอายุการใช้งานที่เหมาะสมหากวัสดุนั้นหมดอายุการใช้งานต้องไม่เกิดผลเสียต่อผู้ใช้งาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายและหาวัสดุเพื่อการซ่อมไม่ยาก รูปแบบการตกแต่งสำนักงานต้องช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน การเปิดช่องว่างทั้งในพื้นที่ส่วนกลางที่มีการใช้งานร่วมกันและการเปิดช่องแสงหรือช่องหน้าต่างในแต่ละจุดต้องมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไปสำหรับการใช้งาน ปัญหาความสะอาดภายในสำนักงานส่วนหนึ่งมาจากการจัดสรรพื้นที่จัดเก็บไม่ถูกต้องและเหมาะสม การแยกพื้นที่รับประทานอาหารมีความจำเป็นควบคู่กับตำแหน่งที่ทิ้งขยะ เนื่องจากการที่สำนักงานไม่มีพื้นที่รับประทานอาหาร พนักงานมักจะนำอาหารมาทานในสำนักงานมีการทิ้งเศษอาหารร่วมกับขยะทั่วไปส่งผลให้มีเศษอาหารตกค้างในสำนักงาน ทำให้มีหนูและแมลงสาปเข้ามาบริเวณที่ทิ้งเศษอาหารในเวลากลางคืน การทิ้งเศษอาหารจึงต้องมีจุดพักทิ้งที่แยกออกนอกอาคารอย่างชัดเจน หากทิ้งภายในสำนักงานต้องเป็นระบบปิดที่มิดชิดเพียงพอที่หนูและแมลงสาปไม่สามารถเข้ามารบกวนได้

การแก้ไขสามารถวางแผนการแก้ไขได้ 3 ระดับ คือระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

1. การแก้ไขปัญหาระยะสั้น ควรมีการจัดระเบียบการใช้พื้นที่ให้ชัดเจน เริ่มจากให้พนักงานรับผิดชอบทำความสะอาดจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ จัดตั้งเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้ว ทำความสะอาดซ่อมแซมอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ที่ชำรุดเสียหายให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติหรือทิ้งในส่วนที่ไม่สามารถซ่อมได้เพื่อให้ได้พื้นที่ว่างเพิ่มขึ้น

2. การแก้ไขปัญหาระยะกลาง โดยผู้บริหารกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพนักงานและมาตรฐานการจัดระเบียบพื้นที่สำนักงานต้องเข้ามาช่วยจัดสรรพื้นที่ทำงานให้มีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน จัดทำงบประมาณสำหรับบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ปรับปรุงพื้นที่ห้องน้ำทั้งหมดโดยเปลี่ยนกระเบื้องและสุขภัณฑ์ใหม่ทั้งหมดเนื่องจากของเดิมอยู่ในสภาพที่เก่าและชำรุด แก้ไขเดินท่อน้ำระบบใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำรั่วจัดวางตำแหน่งและจำนวนให้เพียงพอต่อการใช้งาน ปรับปรุงสภาพพื้นที่ทำงานทั้งหมดโดยการทาสีเปลี่ยนวัสดุตกแต่ง ใส่รูปภาพเพื่อช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี ปรับปรุงทางเข้าให้มีความสวยงามมองเห็นชัดเจน ติดตั้งป้ายบอกทางให้ชัดเจนเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมการรักษาความสะอาดและจัดระเบียบอุปกรณ์สำนักงานทุกเดือนเพื่อกระตุ้นพนักงานให้ใส่ใจสุขอนามัยภายในสำนักงานตลอดเวลา

3. การแก้ไขปัญหาระยะยาว ซึ่งการแก้ไขอาจต้องมองภาพรวมของธุรกิจร่วมด้วยโดยการวางแผนการขยายธุรกิจอีก 5 – 10 ปีข้างหน้าว่าบริษัทจะขยายตัวไปในทิศทางใด ปริมาณพนักงานจะมีอัตราเพิ่มขึ้นเท่าไร หากวิเคราะห์ได้ชัดเจนจะทำให้ทราบถึงปริมาณพนักงานทั้งหมดกับพื้นที่ที่มีอยู่ ซึ่งปัจจุบันอาจจะไม่เพียงพอ ทางบริษัทจะต้องเตรียมจัดสรรพื้นที่มารองรับปริมาณพนักงานในอนาคต และควรมีการกำหนดระยะเวลาการปรับปรุงสำนักงานทั้งหมดเพื่อให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน การออกแบบวางผังต้องมีความเข้าใจทั้งในเรื่องกายภาพของตัวอาคาร ลักษณะงานที่ทำและมาตรฐานการออกแบบสำนักงานที่ดี เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้สามารถกำหนดรูปแบบพื้นที่สำนักงานที่มีความเหมาะสมให้กับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 7 The 7th STOU National Research Conference

พนักงานและควรมีนโยบายปลูกฝังพนักงานให้ใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยเริ่มจากระดับบริหารให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับ และพนักงานระดับปฏิบัติงานให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของตัวเอง จะทำให้การแก้ไขประสบผลสำเร็จและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร , กรณีศึกษา สำนักงานบริหารโครงการ กรมชลประทานสามเสน วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จำรูญ พรหมสุวรรณ. (2533). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- ชินกร น้อยคำยงและปภาดา น้อยคำยง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์. (2545). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระ สัจกุล. (2544). การประเมินสภาพแวดล้อมอาคาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2556). การบริหารสำนักงาน Office Management, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Anderson, S.B. and Ball, S. (1978). The Profession and Practice of Program Evaluation. San Francisco, CA,: Jossey-Bass,
- Panero Julius and Martin Zelnik. (1979). Human Dimension & Interior Space. New York: Waston – Guptill Publication.
- Preiser, W; Rabinowitz, H.; and White, E. (1988). Post Occupancy Evaluation. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Preiser, WFE; and Schramm, U. (1998). Building Performance Evaluation. In D. Watson et al. (Eds), Time-saver standards, (pp.233–238). New York: McGraw Hill.
- Vroom, W.H. (1964). Working and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Voordt, D. J.; M. van der; and Wegen, H. B. R. Van. (2005). Architecture in Use. An Introduction to the Programming, Design and Evaluation of Buildings. Oxford: Elsevier, Architectural Press.
- Wolman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary School. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall.