

รูปแบบการทำงานที่พบในอาคารสำนักงาน:
กรณีศึกษา อาคาร Kasikorn Business - Technology Group

Work pattern in Office building:

A case study at Kasikorn Business - Technology Group Building

รับบทความ	15/05/2018
แก้ไขบทความ	01/07/2018
ยอมรับบทความ	03/07/2018

ลัญจัตรา นิลชัยโกวิท
ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Lunchatra Ninchaikowit

Department of Architecture, Chulalongkorn University

lunchatranin@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานของสำนักงาน โดยใช้อาคาร KBTG ของธนาคารกสิกรไทยเป็นกรณีศึกษา โดยทำการศึกษาทั้งหมด 1 ชั้นสำนักงาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาทฤษฎีที่กล่าวถึงการจำแนกรูปแบบการทำงาน ร่วมกับการเก็บข้อมูลการใช้พื้นที่ทำงานในแต่ละช่วงเวลา จากการศึกษาพบว่า ใช้เกณฑ์ระดับของการย้ายพื้นที่ทำงาน และการปฏิสัมพันธ์ที่โต๊ะทำงาน สามารถแบ่งรูปแบบการทำงานได้เป็น 6 แบบด้วยกัน ซึ่งภายในสำนักงานของอาคาร KBTG นั้น จะพบเพียง 4 รูปแบบ นอกจากนี้ในแต่ละรูปแบบจะใช้พื้นที่ในการทำงานที่ต่างกัน และในบางพื้นที่ไม่ได้ถูกใช้งานกลายเป็นพื้นที่เก็บของ เนื่องจากไม่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบพื้นที่ทำงานให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: รูปแบบการทำงาน พื้นที่ทำงาน สำนักงาน ช่วงเวลา ปัญหาที่พบในพื้นที่ทำงาน

ABSTRACT

This article is a part of CORRELATION BETWEEN WORK PATTERN AND FACILITIES study. The purpose of this research is to identify work pattern in work area in the office by using KBTG office building as a case study. One floor area data is collected and analysed. Involved theories were reviewed to classify work pattern. Work pattern data was collected periodically. This research will provide mobility levels and interaction at-desk, work pattern shall be classified into 6 groups of which 4 groups were found in KBTG office building. Each pattern requires different area and some areas were not appropriated to work in and later be disused and became storage. This information will likely be useful for better work area design.

keywords: *work pattern, workplace, office building, periodically, workplace problems*

บทนำ

เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของอาคารสำนักงาน คือ การสนับสนุนองค์การในการดำเนินธุรกิจ (Van Meel, 2013) ซึ่งนอกจากเรื่องค่าใช้จ่ายในสำนักงานจะเป็นเรื่องแรก ๆ ที่ถูกกล่าวถึงแล้วนั้น ความพึงพอใจของพนักงาน และผลผลิตที่ได้จากการทำงานของพนักงานก็เป็นเรื่องที่ถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงเช่นกัน (Chaiwat, 2014) นอกจากลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ทำงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจและผลผลิตของงานแล้วนั้น ยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

สำนักงานแต่ละแห่งนั้นจะมีแนวความคิดในการออกแบบที่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการในการทำงานของแต่ละองค์กร ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ทิศทางของเศรษฐกิจ

ซึ่งในการวางแผนพื้นที่ทำงานนั้น รูปแบบของกระบวนการ และรูปแบบการทำงาน ก็เป็นหนึ่งในเรื่องที่ต้องให้ความสนใจ กล่าวคือ พื้นที่ทำงาน กระบวนการในการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เวลาที่พนักงานนั่งทำงานบนโต๊ะทำงานของตนเอง และการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก จะส่งผลต่อรูปแบบพื้นที่ทำงาน เพราะพื้นที่ทำงานในแต่ละแบบถูกออกแบบมาเพื่อให้สัมพันธ์กับกิจกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งบริษัทควรให้ความสนใจอย่างใกล้ชิด ระบุพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้วางแผนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ทำงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าการจัดพื้นที่ทำงานโดยคำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานเป็นสำคัญ จะไม่ใช่การออกแบบสำนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเพียงรูปแบบเดียว เนื่องจากไม่มีพื้นที่ทำงานรูปแบบใด ที่จะเหมาะกับทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสำนักงาน

จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง รูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ในเชิงลักษณะการใช้พื้นที่ทำงานในแต่ละช่วงเวลา พร้อมทั้งศึกษาปัญหาที่พบในสำนักงาน เนื่องจากลักษณะพื้นที่ทำงานไม่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน การใช้พื้นที่ทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสำนักงานที่ดียิ่งขึ้นไป

ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะพื้นที่ทำงานในส่วนสำนักงานทั่วไป ในส่วนพื้นที่ใช้สอยจริงภายในอาคาร ได้แก่ พื้นที่ทำงานหลัก (Workspace) พื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนย่อย (Ancillary Space) และพื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนกลาง (Support Space) เท่านั้น ไม่รวมถึงสำนักงานผู้บริหาร และชั้นสำนักงานทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)

ทบทวนวรรณกรรม

หลักการจัดพื้นที่ทำงานในสำนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า รูปแบบการทำงานส่งผลต่อการวางผังที่นั่งทำงาน ซึ่งมีเกณฑ์สำคัญที่ใช้ในการพิจารณา เช่น จำนวนพนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ระดับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและการเข้าถึงจากบุคคลภายนอก เทคโนโลยี การตลาด คุณค่าขององค์กร และการดูแลรักษา

นอกจากนี้ ลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ก็มีผลต่อรูปแบบการวางผังที่นั่งทำงานด้วย เช่น ระดับของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายนอกและพนักงานจากองค์กรเดียวกันในสำนักงานอื่น ระยะเวลาที่พนักงานใช้บนโต๊ะทำงานของตนเอง ระดับความเร็วของการเปลี่ยนแปลงองค์กร และลำดับชั้นตำแหน่งพนักงาน (Hierarchy)

การจำแนกประเภทพื้นที่ในสำนักงาน (Space Taxonomy)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การจำแนกประเภทพื้นที่ในสำนักงาน สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. พื้นที่ทั้งหมดของอาคาร (Gross External Area)
2. พื้นที่ภายในอาคาร (Gross Internal Area) เป็นการคิดพื้นที่เฉพาะภายในอาคาร ไม่รวมผนังภายนอก
3. พื้นที่ใช้สอยรวม (Net Internal Area) คือพื้นที่ภายในอาคาร ที่ไม่รวมส่วนแกนอาคาร (Core)

4. พื้นที่ใช้สอยจริง (Net Useable Area) คือพื้นที่ใช้สอยรวม หักลบด้วยพื้นที่ทางเดินหลัก (Main Corridor or primary circulation) ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนด้วยกัน คือ

- 4.1 พื้นที่ทำงานหลัก (Work Space) เช่น พื้นที่ทำงานแบบเปิดโล่ง พื้นที่จัดเก็บเอกสารส่วนตัว เป็นต้น
- 4.2 พื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนย่อย (Ancillary Space) คือ พื้นที่ที่องค์กรมอบให้หน่วยงานหรือส่วน เป็นผู้ดูแล เช่น พื้นที่ใช้งานร่วมกันของหน่วยงาน ห้องประชุมย่อย ส่วนเก็บของ เป็นต้น
- 4.3 พื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนกลาง (Support Space) คือ พื้นที่ที่สนับสนุนการทำงานหลักขององค์กร ลักษณะการบริหารจัดการโดยส่วนกลาง หรือจากองค์กร
- 4.4 พื้นที่เศษเหลือ ใช้งานไม่ได้ (Fit Factor) เกิดจากการออกแบบอาคารรูปร่างไม่เป็นเหลี่ยม

เครื่องมือที่ใช้ในการวางแผนพื้นที่

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวางแผนพื้นที่ ได้แก่ การกำหนดตำแหน่งการจัดวาง และรูปแบบของพื้นที่ทำงานที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน ซึ่งสามารถจำแนกรูปแบบของพื้นที่ทำงานได้ 4 วิธี หนึ่งในนั้นคือ การจำแนกโดยใช้กิจกรรม เป็นฐานในการแบ่งรูปแบบ (Activity-based workplace) ซึ่งสามารถแบ่งได้ คือ พื้นที่ทำงานคนเดียว พื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน พื้นที่ปลอดภัย และพื้นที่สำหรับการสื่อสาร

การจำแนกรูปแบบการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ได้มีการกล่าวถึงการจำแนกรูปแบบการทำงาน โดยการใช้การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับ อิสระภาพ (Autonomy) เป็นเกณฑ์ในการจำแนกรูปแบบการทำงาน ทำให้แบ่งรูปแบบการทำงานได้ 4 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) กระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม (Group process) 2) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Transactional process) 3) กระบวนการทำงานคนเดียว (Individual Process) 4) การศึกษาแบบจดจ่อ (Concentrated Study)

ต่อมาได้มีการแบ่งรูปแบบการทำงานโดยใช้เกณฑ์ระดับของการย้ายพื้นที่ทำงาน และการปฏิสัมพันธ์ที่โต๊ะทำงาน สามารถแบ่งรูปแบบการทำงานได้เป็น 6 รูปแบบด้วยกัน ดังนี้

- 1) ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน/ทำงานคนเดียว (Desk Bond/Concentrative) คือ ใช้เวลาอยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเองมากกว่าร้อยละ 75 และส่วนใหญ่ทำงานคนเดียวเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง
- 2) ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน/ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Desk Bond/Interactive) คือ ใช้เวลาอยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเองมากกว่าร้อยละ 75 และส่วนใหญ่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง
- 3) มีการเปลี่ยนที่นั่งทำงาน/ทำงานคนเดียว (Internally Mobile/Concentrative) คือ ใช้เวลาอยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเองน้อยกว่าร้อยละ 75 และออกไปทำงานภายนอกสำนักงานน้อยกว่าร้อยละ 25 และส่วนใหญ่ทำงานคนเดียวเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง
- 4) มีการเปลี่ยนที่นั่งทำงาน/ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Internally Mobile/Interactive) คือ ใช้เวลาอยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเองน้อยกว่าร้อยละ 75 และออกไปทำงานภายนอกสำนักงานน้อยกว่าร้อยละ 25 และส่วนใหญ่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง
- 5) ทำงานภายนอกสำนักงาน/ทำงานคนเดียว (Externally Mobile/Concentrative) คือ ใช้เวลาทำงานภายนอกสำนักงานมากกว่าร้อยละ 25 และส่วนใหญ่ทำงานคนเดียวเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง
- 6) ทำงานภายนอกสำนักงาน/ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Externally Mobile/Interactive) คือ ใช้เวลาทำงานภายนอกสำนักงานมากกว่าร้อยละ 25 และส่วนใหญ่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงานของตนเอง

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) แบบกรณีศึกษา (Case Study Approach) (Yin,1994) โดยเลือกใช้อาคาร KBTG เป็นกรณีศึกษา

โดยการรวบรวมเอกสาร แบบผังสำนักงาน พื้นที่ที่แต่ละฝ่ายงานได้รับ และแนวความคิดในการออกแบบสำนักงาน พร้อมทั้งจำแนกพื้นที่ใช้สอยจริงของอาคาร KBTG เป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ พื้นที่ทำงานหลัก พื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนย่อย และพื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนกลาง และลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยเก็บข้อมูล 4 จุดช่วงเวลาใน 1 วัน คือ 9.30 น. 11.00 น. 13.30 น. และ 16.00 น. ในเรื่องการใช้พื้นที่ทำงานในแต่ละช่วงเวลา ปัญหาที่พบในพื้นที่ทำงานและการดัดแปลงพื้นที่ทำงานเนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการในการใช้งาน

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อจำแนกรูปแบบการทำงานที่พบในสำนักงาน โดยใช้ระดับของการย้ายพื้นที่ทำงาน และการปฏิสัมพันธ์ที่ทำงานพร้อมทั้งระบุปัญหาเรื่องการใช้พื้นที่ทำงานในสำนักงาน

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน คือ แนวความคิดในการออกแบบอาคารและข้อมูลอาคาร การจำแนกพื้นที่ในสำนักงาน และรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในสำนักงาน

แนวความคิดในการออกแบบอาคารและข้อมูลอาคาร

อาคาร KASIKORN Business – Technology Group (KBTG) ตั้งอยู่บนที่ดินขนาด 7 ไร่ เป็นอาคารสำนักงาน ความสูง 11 ชั้นตั้งอยู่ที่ 46/6 ถนนปิ่นเกล้า ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อาคารก่อสร้างบนโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กเดิม มีพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งสิ้นประมาณ 66,755 ตร.ม.

ออกแบบด้านสถาปัตยกรรมมาเพื่อให้ตอบโจทย์ KBANK Innovation Campus (KIC) โดยมีแนวความคิดหลักในการออกแบบสำนักงานที่สำคัญ คือ ตอบโจทย์การทำงานในรูปแบบ Agile สามารถทำงานได้ได้อย่างคล่องตัว ในทุกพื้นที่ที่มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในที่ทำงาน พร้อมออกแบบเป็นอาคารเขียวเพื่อประหยัดพลังงาน จึงได้ออกแบบตามมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum



Agile workplace



Innovation



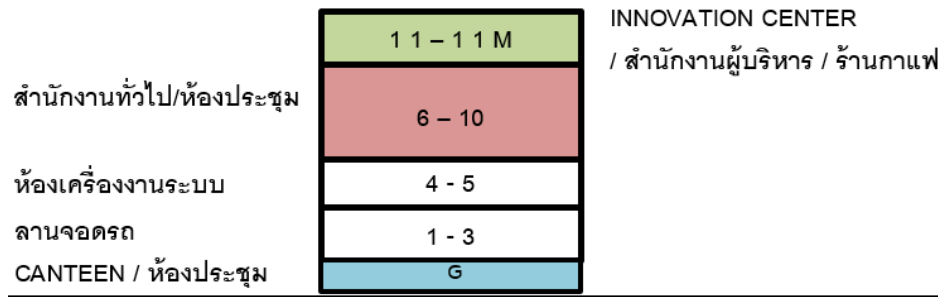
Green

ภาพ 1 แนวความคิดในการออกแบบสำนักงาน

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร

- ชั้น G ประกอบด้วยห้องประชุมส่วนกลางสำหรับประชุมกับบุคคลภายนอก จำนวน 8 ห้อง และ โรงอาหาร
- ชั้น 1-3 เป็นพื้นที่ลานจอดรถภายในอาคาร ที่สามารถจอดรถยนต์ได้มากถึง 422 คัน
- ชั้น 4-5 เป็นพื้นที่ห้องเครื่องงานระบบวิศวกรรม
- ชั้น 6-10 เป็นพื้นที่สำนักงานทั่วไป รวมประมาณ 25,000 ตร.ม.

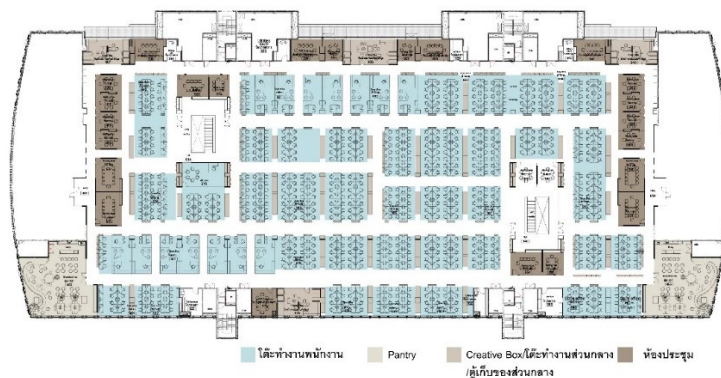
- ชั้น 11-11M เป็นพื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) ประมาณ 7,000 ตร.ม. ประกอบด้วยพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนนวัตกรรม ห้องทำโครงการ (Project Room) จำนวน 8 ห้อง ห้องทำงานผู้บริหาร



ภาพ 2 พื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร

การจำแนกพื้นที่ในสำนักงาน

ในการออกแบบอาคารสำนักงาน KBTG นั้น ในส่วนของพื้นที่ทำงานจริง ได้มีการออกแบบให้มีพื้นที่สนับสนุนย่อยในทุกชั้นของสำนักงาน โดยเป็นพื้นที่สนับสนุนย่อยประมาณ 30% ของพื้นที่ใช้สอยจริง และเป็นพื้นที่ทำงานหลักประมาณ 70% ของพื้นที่ใช้สอยจริง โดยจะวางผังให้พื้นที่ทำงานหลักอยู่ตรงกลาง และมีพื้นที่สนับสนุนย่อยล้อมอยู่ภายนอก

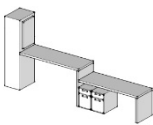


ภาพ 3 การวางผังอาคารสำนักงานสำนักงานทั่วไป

พื้นที่ทำงานในอาคาร KBTG สามารถแบ่งแยกย่อยได้ดังนี้

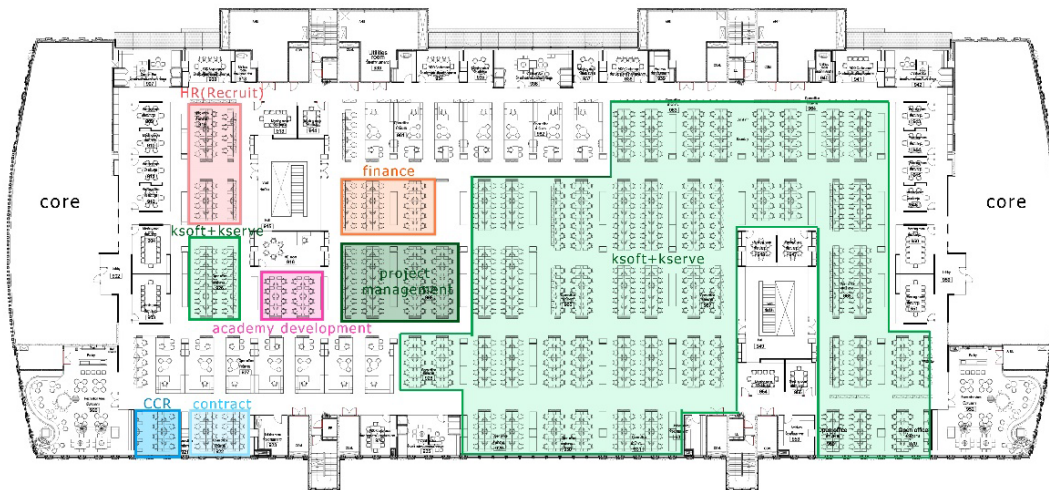
- พื้นที่ทำงานหลัก ประกอบด้วย โต๊ะทำงานของพนักงาน แบ่งรูปแบบตามลำดับชั้นของพนักงาน แบ่งได้เป็น 3 แบบด้วยกัน คือ พนักงานทั่วไป พนักงานระดับผู้อำนวยการ และพนักงานระดับกรรมการผู้จัดการ
- พื้นที่กิจกรรมสนับสนุนย่อย ใน 1 ชั้นของสำนักงานทั่วไป จะประกอบด้วย ตู้เก็บของส่วนกลาง โต๊ะส่วนกลาง ห้องประชุม 23 ห้อง ห้อง video call 4 ห้อง ห้อง ห้อง pantry 2 ห้อง และ Creative Box 2 ห้อง เป็นต้น
- พื้นที่สำหรับกิจกรรมสนับสนุนกลาง ที่ชั้น G ประกอบด้วยห้องประชุม 8 ห้อง ชั้น 11-11M ประกอบด้วยห้องประชุมจำนวน 10 ห้อง ห้องโครงจำนวน 8 ห้อง Phone booth 6 ห้อง เป็นต้น

ตาราง 1 การจำแนกพื้นที่ในสำนักงาน

WORK SPACE	ANCILARY SPACE		SUPPORT SPACE
โต๊ะทำงาน STAFF	อุปกรณ์ส่วนกลางแต่ละฝ่ายงาน		ห้องชั้น G
 AREA ขนาดพื้นที่ 1.20X1.50ตรม. FURNITURE โต๊ะทำงาน ขนาด 0.75X1.20 ตร.ม. / ตู้เก็บล้อเลื่อน	 ตู้เก็บของ	 โต๊ะส่วนกลาง	● ห้องประชุม 9 ห้อง - ห้องประชุม 8 คน 4 ห้อง - ห้องประชุม 10 คน 4 ห้อง - ห้องประชุม 22 คน 1 ห้อง
โต๊ะทำงาน VICE PRESIDENT	พื้นที่ทำงานส่วนกลางในชั้น		ชั้น CO-WORKING SPACE
 AREA ขนาดพื้นที่ 3.50 X 5.80ตรม. FURNITURE โต๊ะทำงานพร้อมเก้าอี้คีย์งาน 2 ตัว ขนาด 0.70X1.65 ตร.ม. / โต๊ะกลมสำหรับประชุม ตู้เก็บของ	● ห้องประชุม 23 ห้อง - ห้องประชุม 5 คน 2 ห้อง - ห้องประชุม 6 คน 8 ห้อง - ห้องประชุม 8 คน 2 ห้อง - ห้องประชุม 10 คน 7 ห้อง - ห้องประชุม 12 คน 2 ห้อง		● ห้องประชุม 10 ห้อง - ห้องประชุม 4 คน 2 ห้อง - ห้องประชุม 8 คน 1 ห้อง - ห้องประชุม 10 คน 1 ห้อง - ห้องประชุม 12 คน 3 ห้อง - ห้องประชุม 14 คน 2 ห้อง - ห้องประชุม 20 คน 1 ห้อง
โต๊ะทำงาน MANAGING DIRECTOR	● ห้อง VIDEO CALL 4 ห้อง ● ห้องเอกสาร 4 ห้อง ● ห้อง PANTRY 2 ห้อง ● ห้องCREATIVE BOX 4 ห้อง		● TEAM PROJECT - ห้อง team project 12 คน 5 ห้อง - ห้อง team project 16 คน 2 ห้อง - ห้อง team project 26 คน 1 ห้อง - BEAN BAG
 AREA ขนาดพื้นที่ 4.00 X 6.00 ตร.ม. FURNITURE โต๊ะทำงาน ขนาด 0.70X1.65 ตร.ม. / โต๊ะประชุมขนาดหกที่นั่ง / ตู้เก็บของ			● PANTRY LOUNGE ● PHONE BOOT 6 ห้อง ● ร้านกาแฟ ● โต๊ะสำหรับนั่งทำงาน ● K-STADIUM

รูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน

ในพื้นที่สำนักงานทั่วไป ชั้น 9 ของอาคาร KBTG มีจำนวนทั้งหมด 7 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่าย Academy development ฝ่าย Project Management ฝ่าย HR Recruitment ฝ่าย Ksoft/Kserve ฝ่าย Finance ฝ่าย contract และฝ่าย CCR ซึ่งจะเลือก 4 ฝ่ายงานที่มีรูปแบบการทำงานที่ต่างกัน เป็นตัวแทนในการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพ 4 ตำแหน่งฝ่ายงานในสำนักงานทั่วไป ชั้น 9

ตาราง 2 หน้าที่ จำนวนพนักงาน การวางผัง จำนวนที่นั่งทำงาน ของแต่ละฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	หน้าที่	จำนวน พนักงาน	การวางผัง	จำนวน WORK STATION	หมายเหตุ
Academy development	ฝ่ายจัดหาอบรมเพื่อ พัฒนาพนักงาน	14		16 โต๊ะ	-
K Soft/ K Serve	ฝ่ายพัฒนา Product และ technology	465		513 โต๊ะ	ไม่มีที่นั่งประจำ ปรับเปลี่ยนเมื่อ จบ PROJECT
HR Recruitment	ฝ่ายสรรหา บุคลากรให้แก องค์กร	15		27 โต๊ะ	ต้องออกไปนอก สถานที่เพื่อสรร หาพนักงาน
CCR	ฝ่ายดูแล ภาพลักษณ์องค์กร	8		12 โต๊ะ	-

ได้ทำการแบ่งฝ่ายงาน ตามรูปแบบการทำงานและงานที่ทำ โดยใช้เกณฑ์ระดับของการย้ายพื้นที่ทำงาน และการปฏิสัมพันธ์ที่โต๊ะทำงาน (Ryan K. Doerfler) ได้ดังนี้

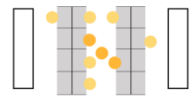
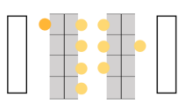
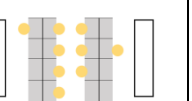
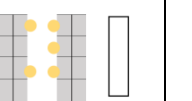
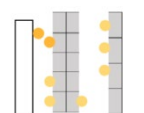
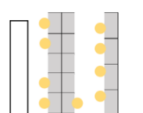
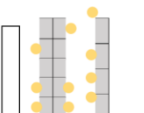
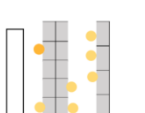
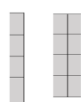
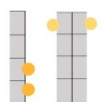
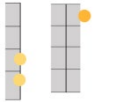
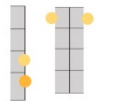
1. ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน/ทำงานคนเดียว (Desk Bond/Concentrative) – ฝ่าย Academy Development
2. มีการเปลี่ยนที่นั่งทำงาน/ทำงานคนเดียว (Internally Mobile/Concentrative) – ฝ่าย K Soft / K Serve
3. ทำงานภายนอกสำนักงาน/ทำงานคนเดียว (Externally Mobile/Concentrative) – ฝ่าย HR Recruitment
4. ทำงานภายนอกสำนักงาน/ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Externally Mobile/Interactive) - ฝ่าย CCR

ตาราง 3 ฝ่ายงานและรูปแบบการทำงาน

ฝ่ายงาน	ลักษณะการทำงาน		รูปแบบการทำงาน	
Academy development	เวลาที่ใช้นัดทำงานของตัวเอง	มาก		Desk Bond /Concentrative
	รูปแบบงานที่ทำ บนโต๊ะทำงานตัวเอง	เดียว		
	การทำงานนอกสำนักงาน	น้อย		
K Soft/ K Serve	เวลาที่ใช้นัดทำงานของตัวเอง	ปานกลาง		Internally Mobile /Concentrative
	รูปแบบงานที่ทำ บนโต๊ะทำงานตัวเอง	เดียว		
	การทำงานนอกสำนักงาน	ปานกลาง		
HR Recruitment	เวลาที่ใช้นัดทำงานของตัวเอง	ปานกลาง		Externally Mobile/ Concentrative
	รูปแบบงานที่ทำ บนโต๊ะทำงานตัวเอง	เดียว		
	การทำงานนอกสำนักงาน	มาก		
CCR	เวลาที่ใช้นัดทำงานของตัวเอง	น้อย		Externally Mobile /Interactive
	รูปแบบงานที่ทำ บนโต๊ะทำงานตัวเอง	กลุ่ม		
	การทำงานนอกสำนักงาน	มาก		

จากนั้นได้ทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลโดยจะเก็บข้อมูล 4 ช่วงเวลาดังกันในวัน คือ ณ เวลา 9.30 น. 11.00น. 13.30น. และ 16.00น. โดยจะบันทึก การใช้พื้นที่ทำงาน ลักษณะการทำงานในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแต่ละพื้นที่ทำงาน

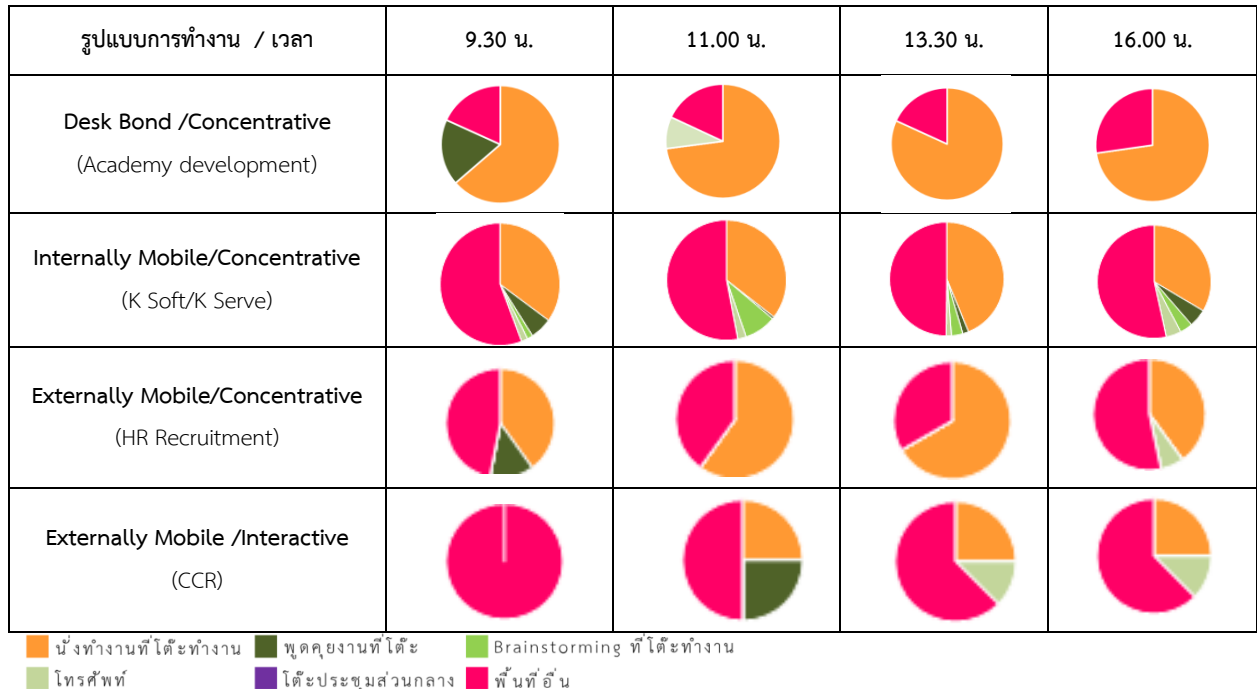
ตาราง 4 ลักษณะการใช้พื้นที่ทำงานในแต่ละช่วงเวลา

รูปแบบการทำงาน / เวลา	9.30 น.	11.00 น.	13.30 น.	16.00 น.
Desk Bond /Concentrative (Academy development)				
Internally Mobile/Concentrative (K Soft/K Serve)				
Externally Mobile/Concentrative (HR Recruitment)				
Externally Mobile /Interactive (CCR)				

ขั้นต่อไป นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหารูปแบบกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ทำงานได้ดังนี้ คือ นั่งทำงาน คนเดียวที่โต๊ะทำงานของตนเอง พูดคุยที่โต๊ะทำงานของเพื่อนพนักงาน การทำงานร่วมกันที่โต๊ะทำงานเพื่อนพนักงาน โทรศัพท์

ที่โต๊ะทำงาน พุดคุยงานที่โต๊ะส่วนกลาง และ ทำงานในพื้นที่อื่น และนำข้อมูลที่ได้มาแสดงผลในแผนภูมิวงกลม เพื่อให้เห็น สัดส่วนกิจกรรมที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตาราง 5 การใช้พื้นที่ทำงานในแต่ละช่วงเวลา ของแต่ละรูปแบบการทำงาน



วิเคราะห์ผลการศึกษา

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ สามารถอภิปรายประเด็นข้อค้นพบที่สำคัญได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในอาคาร KBTG นั้น พบ 4 รูปแบบด้วยกัน จาก 6 รูปแบบ เนื่องจาก ในสำนักงานไม่มีฝ่ายงานใดที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา เช่น ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น และไม่มีฝ่ายงานใดที่เน้นการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเวลาที่อยู่นอกโต๊ะทำงานของตนเอง

ข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ ฝ่ายงาน K Soft/ K Serve นั้น เป็นฝ่ายที่มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม แต่ละกลุ่มรับผิดชอบแต่ละโครงการ เมื่อโครงการเสร็จสิ้นจะมีการย้ายที่นั่ง และปรับเปลี่ยนสมาชิกเพื่อริเริ่มโครงการใหม่ แต่รูปแบบการทำงานที่พบ กลับเป็นแบบ มีการเปลี่ยนที่นั่งทำงาน/ทำงานคนเดียว (Internally Mobile/Concentrative) ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่ที่พบในพื้นที่ทำงาน เป็นเพียงการพุดคุยงานที่โต๊ะทำงาน ซึ่งมีจำนวนเพียงร้อยละ 5-7 เท่านั้น จำนวนพนักงานทั้งหมด

นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญที่พบในพื้นที่ทำงานของอาคารสำนักงาน KBTG คือ เรื่องพื้นที่เก็บของ เนื่องจากพื้นที่ทำงานของพนักงานมีขนาดที่ค่อนข้างเล็ก อยู่ที่ประมาณ 2 ตร.ม. ต่อ 1 คน และในการออกแบบพื้นที่ทำงาน ได้มีการออกแบบพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกันบางส่วนที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน คือโต๊ะที่ถูกออกแบบไว้สำหรับการทำงานร่วมกัน มีการใช้งานน้อย เนื่องจากการคุยงานที่โต๊ะอาจจะรบกวนการทำงานของฝ่ายงานอื่น และเป็นโต๊ะที่ใช้ร่วมกันระหว่างฝ่ายงาน จึงกลายเป็นที่เก็บของและอุปกรณ์ของพนักงานทั้งบนโต๊ะและใต้โต๊ะ ซึ่งสิ่งของที่ถูกเก็บไว้นั้น จำนวนที่พบมากที่สุดคือการย้ายตู้เก็บของล้อเลื่อนส่วนตัวไปไว้ที่ใต้โต๊ะทำงานร่วมกัน รวมถึงการนำอาหารมาวางที่โต๊ะเพื่อทานร่วมกัน และการวางถังเก็บของ และอุปกรณ์สำนักงานไว้ที่ใต้โต๊ะด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์กรของธนาคารกสิกรนั้น จะเน้นถึงการทำงานในรูปแบบลดการใช้กระดาษ (paperless) เอกสารจะถูกเก็บในคอมพิวเตอร์จึงไม่ค่อยพบปัญหาเรื่องเอกสารบนโต๊ะทำงาน

ในบางฝ่ายงาน ที่ไม่มีโต๊ะสำหรับทำงานด้วยกันอยู่ในบริเวณข้างเคียง จะวางสิ่งของด้านบนตู้เก็บเอกสารกลางของฝ่ายงานแทน และจะมีการดึงตู้เก็บของล้อเลื่อนออกมาวางไว้ข้างโต๊ะทำงานของตนเอง เพื่อให้สามารถวางของบนตู้เก็บของล้อเลื่อนของตนได้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- การออกแบบพื้นที่ทำงานสำหรับการทำงานในรูปแบบปัจจุบัน จะพบว่า พนักงานใช้เวลาทำงานที่โต๊ะทำงานของตนน้อยลง มีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน และทำงานเป็นกลุ่มเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงควรออกแบบให้มีพื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน ทั้งแบบทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ และควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และลดเวลาในการเดินทางเพื่อไปพบปะพูดคุย
- การออกแบบพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกันภายในพื้นที่เปิดโล่ง ควรคำนึงถึงเรื่องเสียงจากการคุยงาน ที่จะรบกวนการทำงานของบุคคลอื่น จึงไม่ควรที่จะจัดวางพื้นที่ทำงานส่วนกลางที่ไม่เป็นห้องปิด ไว้ตรงกลางระหว่าง 2 ฝ่ายงาน
- การจัดวางเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงาน ควรออกแบบตามรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน ไม่ใช้การแบ่งตามลำดับชั้นของพนักงาน เพราะไม่มีพื้นที่ทำงานแบบใดที่เหมาะสมกับทุกรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน
- ถ้าการออกแบบพื้นที่ทำงานไม่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน จะพบพื้นที่ทำงานบางพื้นที่ ที่ไม่ถูกใช้งาน หรือมีการปรับเปลี่ยนการใช้งานพื้นที่ทำงาน

บรรณานุกรม

- Best, Rick. *Workplace Strategies and Facilities Management Building in Value*. Burlington: Elsevier Science, 2003.
- Chaiwat Riratanaphong, *Performance Measurement of Two Workplace Change in Two Different Cultural Contexts*. Bangkok: Faculty of Architecture and the Built Environment, Real Estate and Housing Department, 2014.
- CIOB Handbook of Facilities Management*. London: Longman, 1994.
- Meel, Jurian van. *Planning Office Spaces: a Practical Guide for Managers and Designers*. London: Laurence King, 2013.
- Sharpe, Jennifer. "Flexibility, Collaboration are Emphasis of Office Design Trends." *The Journal Record* (August 2017). Accessed May 2, 2018. <https://journalrecord.com/2017/08/10/flexibility-collaboration-are-emphasis-of-office-design-trends/>.
- Vischer, Jacqueline C. "The Concept of Workplace Performance and Its Value to Manage." *California Management* 49, 2(2007): 62-72.
- Yin, Robert K. *Case Study Research: Design and Methods*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1994.