

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการ ทฤษฎี เหตุผล

ในการดำเนินการของสำนักงานบริการให้มีประสิทธิภาพนั้น บรรยากาศภายในสำนักงาน และสภาพแวดล้อมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสำเร็จของการดำเนินงาน ลักษณะการบริหารงานเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการจัดพื้นที่ภายในสำนักงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น นอกจากนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สีภายในอาคาร และวัสดุตกแต่งภายใน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นได้ทั้งอุปสรรค และปัจจัยเกื้อหนุนต่อกิจกรรมการให้บริการของสำนักงาน ยกตัวอย่างเช่น ในส่วนของการให้บริการกับลูกค้า มีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ส่งผลเสียต่อการทำงาน และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ใช้อาคาร ตั้งแต่ระดับก่อความรำคาญ จนถึงภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง (Sick Building Syndrome) ซึ่งอาการของโรคภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือโรคแพ้ตึกที่เรามักเรียกกันนั้น เป็นอาการเจ็บป่วยที่ไม่สามารถระบุสาเหตุที่เฉพาะเจาะจง หรือ วินิจฉัยโรคได้อย่างชัดเจน เช่น ปวดหัว เวียนศีรษะ คัดจมูก ซึ่งมีอาการคล้ายกับเป็นหวัด โดยอาการเหล่านี้มักจะสัมพันธ์กับระยะเวลาที่อยู่ในอาคาร และเมื่อออกไปจากอาคารต้นเหตุสักระยะเวลาหนึ่งแล้ว อาการดังกล่าวก็จะหายไป (Malee Pinkes, 2545) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว จากการศึกษา ของ Malee Pinkes (2545) ยังพบว่าโรคนี้กำลังคุกคามไปยังอาคาร ตึก และสำนักงานทั่วทุก สาราทิส โดยผู้ที่เป็นจะมีอาการตามที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเรื่องน่าแปลก ทั้งๆที่เรามีชีวิตความเป็นอยู่ ดีกว่าคนในชนบท มีอาหารดีๆ รับประทาน ใกล้เคียงใกล้มือหมอ มากมายด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย แต่ทำไมเราจึงมาเผชิญพลา้กับสิ่งปลูกสร้างเหล่านี้ได้ อาการแพ้ตึก หรือตึกเป็นพิษนี้เป็นโรคภัย ของคนเมือง ซึ่งถือว่าเป็นภัยบั่นทอนคุณภาพชีวิตของการนั่งทำงานในสำนักงาน จะหนีไปไหน ก็ไม่ได้ ถ้ายังคงต้องทำงานอยู่ในสำนักงาน หรือ ในตึกสูงๆ แบบนี้อยู่ตลอดไป

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะได้ทำการศึกษากการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานที่เหมาะสม กับการดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ที่จะส่งผลต่อ สุขภาพและความพึงพอใจของทั้งผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงาน และผู้ที่มาใช้บริการ อันจะส่งผลดี ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้และรับบริการของสำนักบริการนั้นๆ

2. สมมติฐาน

หากบรรยากาศภายในของสำนักงานที่มีการจัดการที่ดี และมีความสอดคล้องกันระหว่างกิจกรรมการปฏิบัติงาน กับพื้นที่ภายในสำนักงานแล้ว จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานนั้นจะเพิ่มมากขึ้น

3. คำนิยามศัพท์

สำนักงานบริการ (Service Office) หมายถึง บริษัท องค์กร หรือหน่วยงานที่มุ่งเน้นในด้านการให้บริการต่อลูกค้า ซึ่งถือว่าลูกค้านั้นเป็นผู้ได้รับประโยชน์

4. พื้นที่ดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกสำนักงานบริการ (Service Office) ไว้จำนวน 3 แห่ง ซึ่งจำแนกเป็น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปาเชียงใหม่ และการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ หน่วยงานเอกชน อีก 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกต บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

5. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบที่สร้างบรรยากาศภายในสำนักงานบริการพึงประสงค์
2. เพื่อให้การจัดการสำนักงานบริการมีความเหมาะสมและมีความสอดคล้องตัวกับกิจกรรมและพื้นที่
3. เพื่อออกแบบสภาพแวดล้อมภายในเสมือนจริง ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้สำนักงานบริการ

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เป็นข้อมูลในการพัฒนา และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการออกแบบตกแต่ง ภายในสำนักงาน ในรูปแบบที่ก่อให้เกิดความเหมาะสม และเกิดประโยชน์ได้สูงสุด
2. เป็นต้นแบบในการจัดสรรสิ่งแวดล้อม ภายในสำนักงานให้เหมาะกับกิจกรรมและพื้นที่ใช้สอย
3. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมทั้งการออกแบบและพัฒนาในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved