

# การจัดสำนักงานยุคใหม่

เรื่อง : ภาพประกอบ นางสาวพิมพ์พร ศรีจันทร์ (6 มกราคม 2552)

เราจะไม่แปลกใจอะไรกันมากนัก เมื่อสำนักงานของบริษัทต่าง ๆ ได้ดำเนินเข้าไปอยู่ในห้าง ซึ่งก่อนหน้านี้เราจะเห็นเฉพาะในกรุงเทพฯ และเมืองใหญ่ ๆ ทั้งหลายตามต่างจังหวัด และท้ายที่สุดก็เป็นจังหวัดเล็ก ๆ ที่มีห้างสะดวกซื้อหรือห้างที่บอกเสมอว่า ก็น่าจะมีทั้งหลายให้กับท้องถิ่นไปตั้งอยู่ จะมีสำนักงานทั้งให้บริการและขายสินค้าเหล่านั้นไปตั้งประจำอยู่เห็นกันจนชินตา

ณ วันนี้ เราจะมาพูดคุยเฉพาะในเรื่องของสำนักงาน ไม่พูดถึงตัวสินค้าหรือบริการของบริษัทหรือร้านค้าเหล่านั้น จะเป็นข้อสังเกตให้กับเลขานุการทั้งหลายที่ทำงานให้กับเจ้านายในยุคที่มีเทคโนโลยีเข้ามาให้ใช้สอยเกือบทุกบริการแล้วว่า สำนักงานในยุคนี้ มีการเปลี่ยนแปลงปรับลुक ให้ทันสมัย หลักการจัดสำนักงานจากตำราเล่มเก่า ๆ หลายหัวข้อคงจะต้องถูกลบทิ้งไปบ้าง



สำนักงานของธนาคารกสิกรไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

มุมมองทั้งหลายที่จะกล่าวถึงนี้ นำไปเป็นประโยชน์อะไรให้กับเลขานุการ อย่างน้อยเมื่อมีการนำเสนอ หากมีการปรับปรุงสำนักงานหรือการจัดผังสำนักงาน การเลือกอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน การเลือกเครื่องตกแต่งสำนักงาน ไปจนถึงการเลือกสถานที่ตั้งของสำนักงาน จะได้มีข้อมูลเบื้องต้นไว้ระดับความรู้เล็กน้อย ๆ ได้สิ่งต่าง ๆ ที่จะนำเสนอวันนี้ คงจะไม่ใช่ว่าทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียด แบ่งกลุ่มตามหัวข้อดังนี้

## สถานที่ตั้ง

■ สำนักงานจะรวมกลุ่มกับสำนักงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานที่ให้บริการธนาคาร บริการสื่อสารโทรคมนาคม บริการเงินด่วน เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกตัดสินใจใช้บริการได้ตามที่ต้องการ

■ สำนักงานที่รวมกลุ่มกันอยู่ที่ความสะดวกกับผู้ใช้บริการและลูกค้า มาครั้งเดียวทำได้ทุกเรื่อง ทั้งมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐเช่น บริการที่มีตัวย่อว่า **GCS (Government Counter**

**Service)** รวมไปถึงสินค้าและบริการที่ทุกเพศทุกวัยต่างเลือกใช้ได้ เช่น คุณพ่อคุณแม่อพยน์จากร้านคาร์แคร์ในห้าง คุณแม่ซื้อป๊อปปี้ ลูกเรียนพิเศษ

■ สำนักงานเหล่านี้ **ให้ความสะดวกด้านคมนาคมสะดวก** ไปได้ด้วยพาหนะของตนเองหรือบริการจากรถประจำทางที่เป็นบริการของทั้งภาครัฐและเอกชน ที่สำคัญคือ มีพื้นที่สำหรับจอดรถได้สะดวก บางแห่งก็จัดรถรับส่งสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมี **สาธารณูปโภคส่วนกลางครบครัน** ไม่ว่าจะเป็น น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์ ที่มีผู้รับผิดชอบดูแลให้ความสะดวก สะอาดและมีมาตรฐานแก่พนักงานและผู้ใช้บริการ



สำนักงานของไปรษณีย์และบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

## การจัดสำนักงาน

■ **สี** ที่ใช้ในสำนักงาน จะแสดงเอกลักษณ์จากตัวของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ใช้ผสมผสานสอดคล้องกันทั้งตัวสำนักงาน **อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและเครื่องตกแต่ง** ได้ทั้งสีสัญลักษณ์องค์กรและการโฆษณาองค์กรไปพร้อมกัน **ดอกย้าให้ลูกค้าจดจำได้**

■ **แสง** แสงที่ใช้สำนักงานเหล่านี้ สว่างไสว เหมาะสมกับสายตาของพนักงาน และผู้ใช้บริการสำนักงานเหล่านั้นหากมองอีกด้านหนึ่งเท่ากับเป็นการแสดงถึงความสว่างไสวของสำนักงานที่ **ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่มีคลุมเครือเคลือบแฝง** สิ่งที่น่าสังเกตอีกเรื่องก็คือ สำนักงานส่วนใหญ่จะใช้กระจกให้มองเห็น ตัวสำนักงานทั้งหมด มองได้จากภายนอกว่า ช่างในมีอะไรบ้าง มีพนักงานกี่คน รวมถึงเครื่องตกแต่งและเครื่องใช้สำนักงานมีอะไรบ้าง การใช้กระจกนอกจากจะแสดง **ความโปร่งใสในการทำงาน** ยังเป็นสิ่งที่บังคับ **กลาย ๆ ให้พนักงานที่ทำงานในสำนักงานจะต้องปรับบุคลิกภาพในการทำงานให้เหมาะสมกับงาน**

**สำนักงาน** ตรวจสอบการทำงานได้จากบุคคลภายนอก

■ **เสียง** สำนักงานหลายแห่งมีเสียงเพลงคลอ ขณะทำงานและจะมีบางช่วงที่ **ตั้งเสียงไว้เพื่อสื่อให้เห็นถึงตัวของสินค้าและบริการ** เมื่อมีลูกค้ามาใช้บางบริการ เช่น หน้าร้าน (window display), ตู้แสดงสินค้า, ตู้ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานส่วนใหญ่จะพยายามกั้นเสียงจากภายนอกป้องกันการเข้ามารบกวนการทำงานให้น้อยที่สุด

■ **เก้าอี้** มีสำนักงานหลายแห่ง ไม่มีเก้าอี้ให้กับลูกค้า สิ่งนี้ทำให้สะท้อนได้เช่นกันว่า **การบริการที่รวดเร็วฉับไว ไม่ต้องนั่งคอยนาน** หรือมีบริการอื่นที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้หลากหลาย ยิ่งเก้าอี้มากก็เห็นถึงการบริการที่ล่าช้าได้เช่นกัน อีกเรื่องเกี่ยวกับเก้าอี้ คือ หากสำนักงานนั้นมีเก้าอี้ ก็จะเป็นเก้าอี้ที่มี **สไตล์แปลกใหม่ สีสันหลากหลายดีไซน์ แปลกตา** นอกเหนือจากรูปแบบเก้าอี้เดิม ๆ ที่เราเคยพบเห็น



สำนักงานเคทีซี สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

■ **โต๊ะทำงาน** เป็นโต๊ะที่พนักงานในสำนักงาน สามารถเคลื่อนไหวงงานได้คล่องตัว และใครก็ได้สามารถมาให้บริการกับลูกค้าได้ หากพนักงานอีกคนยังคิดภารกิจอื่น ไม่จุ่มปุ๊กเฉพาะโต๊ะใครก็โต๊ะใคร เหมือนที่เราเคยพบเห็น อีกทั้ง **โต๊ะทำงานเมื่อเทียบพื้นที่สำนักงานทั้งหมดก็เป็นเพียง หนึ่งในหรือสองส่วนจากพื้นที่ทั้งหมด** **ร่องรอยของกองเอกสารปรากฏให้เห็นน้อยลงหรือเกือบไม่หลงเหลือ** ซึ่งแต่เดิมคือ โต๊ะทำงานเป็นชั้นเรียนเรียงกันเป็นดั่ง ซึ่งสังเกตได้ว่า คนที่เป็นหัวหน้าจะอยู่ข้างหลังสุด แต่ปัจจุบัน ยังเห็นบางสำนักงานจัดให้ ส่วนของผู้จัดการอยู่เกือบหน้าสุด นี่ก็อีกตัวอย่างที่แหกกฎการจัดสำนักงานในยุคก่อน ๆ

■ **อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน** จากที่เคยเห็นสำนักงานที่เต็มไปด้วยตู้เก็บเอกสาร วัสดุสำนักงานและอุปกรณ์อื่นๆ แต่ปัจจุบันจะพบเห็นเพียงบางส่วนของอุปกรณ์สำนักงาน ที่เห็นก็คือ จอคอมพิวเตอร์รุ่นบางเฉียบทั้งหลายแทนที่จอตู้ **อุปกรณ์อื่น ๆ ใช้ร่วมกันและจัดสัดส่วนของอุปกรณ์เหล่านี้ไว้โดยมีส่วนปิดกันไม่ให้มองเห็นรกตา**

เราจะเห็นว่า การจัดสำนักงานข้างต้น มีการเปลี่ยนแปลงจากของเดิม ๆ ที่เคยพบ หรือ ได้ศึกษาจากตำราเล่มต่าง ๆ อย่างที่เคยได้บอกกล่าวไว้ เมื่อพฤติกรรมความเป็นอยู่ของเราเปลี่ยน จากการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาแทนที่ของเก่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานซึ่งเป็นแหล่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง อย่างไรก็ตาม การจัดสำนักงานที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด เป็นข้อสังเกต **สำนักงานที่เน้นให้บริการกับบุคคลภายนอก** แล้วสำนักงานที่เน้นให้บริการแก่บุคลากรในองค์กรเองจะเป็นอย่างไร คงจะเป็นเรื่องที่จะต้องชวนติดตามกันต่อไป

## เอกสารอ้างอิง :

สุกรี แมนชัยนิมิตและรณชัย สิงห์คำ, "พลังสีแดงสร้างแบรนด์ไปรษณีย์" **positioning magazine**, ฉบับที่ 54, พฤศจิกายน 2551.

สุกรี แมนชัยนิมิต, "พลังแบรนด์สีม่วง" **positioning magazine**, ฉบับที่ 55, ธันวาคม 2551.

ภาพประกอบจากนักศึกษาแผนกเลขานุการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 2551.

ผู้เขียน นางสาวพิมพ์พร ศะริจันทร์ ศึกษานิเทศก์ เขียนวันที่ 6 มกราคม 2552

เป็นเอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การจัดสำนักงาน วิชาการเลขานุการบริหาร 2

สาขาบริหารธุรกิจ-เลขานุการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา

ผู้ที่จะนำบทความ รูปภาพไปตีพิมพ์ต้องได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้เขียนเท่านั้น ติดต่อ

ผู้เขียน [pomdvt@hotmail.com](mailto:pomdvt@hotmail.com)