

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องแนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของสำนักงานบริการ ได้ทำการศึกษาจากสำนักงานบริการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการออกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความพึงพอใจต่อบรรยากาศภายในของสำนักงานที่มีการจัดการที่ดี และมีความสอดคล้องกับพื้นที่ภายในสำนักงาน ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานบริการนั้นเพิ่มมากขึ้น โดยได้แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

#### 1. สรุป อภิปรายผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 180 คน จาก 3 หน่วยงานในจังหวัดเชียงใหม่ คือสำนักงานประปาเชียงใหม่ การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกตุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการ 3 แห่ง จำนวน 90 คน และ ผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการ 3 แห่ง จำนวน 90 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี และส่วนใหญ่มีสถานภาพอยู่ด้วยกัน หรือสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และทั้ง 3 องค์กรมีพนักงานในองค์กรเฉลี่ยมากกว่า 50 คน โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 5,001-15,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้มาใช้บริการ ทั้ง 3 แห่ง มีสัดส่วนเป็นเพศชาย และเพศหญิงเท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 5,001-15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรม เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบในการออกแบบภายในสำนักงานบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สีของสำนักงานมากที่สุด และ โทนสีธรรมชาติ ทั้งนี้สีที่ใช้จะต้องมีความกลืนกัน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ ของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบรรยากาศบริเวณจุดให้บริการที่มีความโปร่งสบายภายในอาคารสำนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผลการศึกษาในส่วนที่ 2 โดยภาพรวมจากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น มีรายละเอียด ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

### ผู้ปฏิบัติงาน

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพื้นที่ว่างในบริเวณพื้นที่สำนักงานให้มากขึ้น ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงกับพื้นที่ว่างเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถรองรับการขยายงานที่มากขึ้นในอนาคตได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นรูปทรงเรขาคณิต และรูปทรงอิสระในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน จึงสามารถออกแบบรูปทรงของเฟอร์นิเจอร์ให้ผสมผสานกันได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องการให้เฟอร์นิเจอร์ที่จะนำไปใช้ในสำนักงานมีน้ำหนักมากนัก เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการเคลื่อนย้าย แต่ก็ไม่ต้องการให้เฟอร์นิเจอร์มีน้ำหนักที่เบาบางจนเกินไป เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือชำรุดได้ง่าย
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในพื้นที่มองเห็นว่ามีความเรียบมากกว่าพื้นผิวที่มีสภาพขรุขระ และหยาบกระด้าง และไม่ต้องการให้มีสภาพพื้นผิวที่มันลื่นมากนัก เนื่องจากอาจก่อให้เกิดอันตรายได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในพื้นที่สัมผัสแล้วอ่อนนุ่ม จึงควรเน้นให้เฟอร์นิเจอร์ทำจากวัสดุที่มีความอ่อนนุ่ม แต่มีคุณภาพดีทนทานต่อการใช้งานในระยะยาวได้

- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้การตกแต่งสำนักงาน และการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ ที่เน้นความเรียบง่าย ไม่ต้องการรูปแบบที่ยุ่งยากหรือการออกแบบที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิม ๆ แต่ให้เป็นความเรียบง่ายที่ทันสมัย
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้การตกแต่งสำนักงาน เป็นโทนสีธรรมชาติ (earth Tone) และโทนสีเย็น โดยให้เกิดความกลมกลืนกันได้อย่างลงตัว ไม่เน้นสีเข้มต้องการให้เกิดความรู้สึกโล่งสบายมากกว่า
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานมีบรรยากาศที่มีความโปร่งสบาย และในขณะเดียวกันก็รู้สึกอบอุ่น

### ผู้ใช้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพื้นที่ว่างในบริเวณจุดให้บริการให้มากขึ้น ให้มีความสะดวกกว้างขวาง และสามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่มีจำนวนมากได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นรูปทรงเรขาคณิต และรูปทรงอิสระในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน จึงสามารถออกแบบรูปทรงของเฟอร์นิเจอร์ให้ผสมผสานกันได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องการให้เฟอร์นิเจอร์ที่นำมาใช้ในสำนักงานมีน้ำหนักมากนัก เนื่องจากจะทำให้เฟอร์นิเจอร์มีขนาดใหญ่ และทำให้ดูเกะกะรุงรังได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในพื้นที่มองเห็นว่ามีความเรียบมากกว่าพื้นผิวที่มีสภาพขรุขระ และหยาบกระด้าง และไม่ต้องการให้มีสภาพพื้นผิวที่มันลื่นมากนัก เนื่องจากอาจก่อให้เกิดอันตรายได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลางในพื้นที่สัมผัสแล้วอ่อนนุ่ม ดังนั้นควรให้มีเฟอร์นิเจอร์ทำจากวัสดุที่มีความอ่อนนุ่ม แต่มีคุณภาพดีทนทานต่อการใช้งานในระยะยาวได้ มารองรับในจุดให้บริการบ้าง
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้การตกแต่งสำนักงาน และการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ ที่เน้นความเรียบง่าย ไม่ต้องการรูปแบบที่ยุ่งยากหรือการออกแบบที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิม ๆ แต่ให้เป็นความเรียบง่ายที่ทันสมัย
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้การตกแต่งสำนักงาน เป็นโทนสีธรรมชาติ (earth Tone) และโทนสีเย็น โดยให้เกิดความกลมกลืนกันได้อย่างลงตัว ไม่เน้นสีเข้ม
- ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานมีบรรยากาศที่มีความโปร่งสบาย และในขณะเดียวกันก็รู้สึกอบอุ่นมากด้วย

เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ มีความต้องการและความพึงพอใจในการออกแบบ ตกแต่งภายในสำนักงานบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านพื้นที่ โดยให้มีความกว้างขวางสะดวกสบายขึ้น ตลอดจนรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ และการตกแต่งที่ทันสมัย ความโปร่งสบายของบรรยากาศ และลักษณะของโถงสีที่นำมาตกแต่ง ที่เน้นไปในโถงสีธรรมชาติ มากที่สุด เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อวิธีการออกแบบ สถาปัตยกรรมในเรื่อง การเลือกใช้สี ลักษณะของ โถงสี บรรยากาศที่มีความโปร่งสบาย บรรยากาศที่มีความอบอุ่น และลักษณะพื้นผิวที่มองเห็นว่ามีความเรียบ ในขณะที่ อาชีพของผู้ใช้บริการ มีผลต่อวิธีการออกแบบสถาปัตยกรรมในเรื่อง บรรยากาศที่มีความโปร่งสบาย ลักษณะของโถงสี รูปทรงของเฟอร์นิเจอร์ และรูปแบบที่มีความเรียบง่าย ยกเว้นในประเด็นเรื่องพื้นผิวที่มองเห็นว่ามีความเรียบ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องของความสวยงามภายในอาคารสำนักงานมากที่สุด แม้ว่าจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ดังนั้นจะต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของความสวยงามภายในอาคารสำนักงานให้มากยิ่งขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น ต้องการให้ปรับปรุงรูปแบบภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ด้วยกันมากที่สุด โดยจะต้องให้ความสำคัญต่อการออกแบบของรูปแบบภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่เนื่องจากยังคงเป็นรูปแบบของอาคารแบบเก่าอยู่ จึงต้องการให้มีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณนั้นให้เป็นรูปแบบของอาคารที่ทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผลการศึกษาในส่วนที่ 3 โดยภาพรวมจากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ ของสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่งนั้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

### ผู้ปฏิบัติงาน

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการขนาดของพื้นที่ในการดำเนินงาน และในการติดต่องานในลักษณะกว้างขวาง ไม่คับแคบ
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในรูปแบบของอาคารที่ทันสมัย และให้มีการตกแต่งที่สวยงาม เรียบง่าย
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสภาพอากาศที่ถ่ายเทได้ดี อากาศเย็นสบาย อย่างสม่ำเสมอ
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในแสงสว่าง แต่ต้องการให้มีแสงสว่างจากธรรมชาติได้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงแสงสว่างจากหลอดไฟฟ้าที่สร้างบรรยากาศให้รู้สึกอยากทำงานมากขึ้น
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มองดูสะอาดตา ไม่ควรปล่อยให้รกรุงรัง เพราะทำให้ไม่น่ามอง รวมไปถึงการเลือกและตกแต่งเฟอร์นิเจอร์สำนักงานที่ต้องให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด

### ผู้ใช้บริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการขนาดของพื้นที่บริเวณจุดให้บริการ ที่มีขนาดกว้างขวาง ไม่คับแคบจนทำให้รู้สึกอึดอัดได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในรูปแบบของอาคารบริเวณจุดให้บริการที่มีความทันสมัย และให้มีการตกแต่งที่สวยงาม เน้นความเรียบง่าย
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสภาพอากาศที่ถ่ายเทได้ดี และพอใจกับระบบปรับอากาศที่ให้ความเย็นสบายอย่างสม่ำเสมอ
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในแสงสว่าง ทั้งที่เป็นแสงสว่างจากธรรมชาติและแสงสว่างจากหลอดไฟฟ้าที่ทำให้รู้สึกสบายตา
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้พื้นที่บริเวณจุดให้บริการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มองดูสะอาดตา ไม่ควรปล่อยให้รกรุงรัง เพราะทำให้ไม่น่ามอง รวมไปถึงการเลือกและตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ที่ต้องให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด

และจากการศึกษา ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน จากทั้ง 3 หน่วยงานทำให้ พบว่ามีความพึงพอใจต่อบรรยากาศที่มีความ โปร่งสบายมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อระบบปรับอากาศภายในสำนักงานมากที่สุด มีความพึงพอใจต่อพื้นที่ว่างของสำนักงาน และลักษณะของโทนีสี การเลือกใช้สีมากที่สุด

ในส่วนของผู้ใช้บริการ จากทั้ง 3 หน่วยงาน พบว่ามีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบโดยรวมบริเวณจุดให้บริการมากที่สุด พึงพอใจต่อลักษณะของโทนีสีบริเวณจุดให้บริการมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการมากที่สุด

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการ มีผลต่อความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ รูปแบบภายในอาคารสำนักงาน ความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน ขนาดพื้นที่ ความเป็นระเบียบของเฟอร์นิเจอร์ และแสงสว่างจากธรรมชาติภายในอาคารสำนักงาน ในขณะที่ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความต้องการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ใน 3 ประเด็น คือ ความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน รูปแบบภายในอาคารสำนักงาน และแสงสว่างจากหลอดไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงาน

จากผลการศึกษาข้างต้นนั้น โดยภาพรวมของข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรม เพื่อนำไปเป็นองค์ประกอบในการออกแบบภายในสำนักงานบริการนั้น พบว่าผู้ใช้สำนักงานมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สี ความพึงพอใจต่อลักษณะของโทนีสี ความพึงพอใจต่อบรรยากาศที่มีความโปร่งสบาย และความพึงพอใจต่อลักษณะพื้นผิวที่มองเห็นว่ามีความเรียบ ตามลำดับ และพบว่าในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานบริการนั้น ผู้ใช้สำนักงานมีความต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน ด้านรูปแบบภายในอาคารสำนักงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น ให้มีการจัดแต่งแสงสว่างจากธรรมชาติภายในอาคารสำนักงานให้มากยิ่งขึ้น และขยายขนาดพื้นที่บริเวณจุดให้บริการให้สะดวกกว้างขวาง ดังนั้นในการออกแบบตกแต่งภายในอาคารสำนักงานบริการจึงจะต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพอากาศที่ให้ความ โปร่งสบาย ตลอดจนระบบถ่ายเทอากาศ และระบบปรับอากาศที่เพียงพอต่อจำนวนคนในสำนักงานบริการแต่ละแห่ง การรู้จักจัดสรรพื้นที่ว่าง และการจัดเฟอร์นิเจอร์สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบ รวมไปถึงการเลือกใช้โทนีสีและการใช้สีในลักษณะต่าง ๆ ให้มีความกลมกลืนไปกับตัวอาคารสำนักงาน และเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน ซึ่งจะเน้นไปทางโทนีสีธรรมชาติ (Earth Tone) และโทนีสีเย็น ดังนั้นเพื่อให้บรรยากาศของสำนักงาน เกิดความอบอุ่น โปร่ง และโล่งสบาย อย่างที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการต้องการ

ในการนี้ผู้ศึกษาได้จัดแสดงภาพถ่ายตัวอย่างของสำนักงานบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ดังนี้

ภาพที่ 1 แสดงบรรยากาศภายในอาคารของศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกตฯ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)



- 1 บริเวณจุดให้บริการ ที่ยังคงให้ความรู้สึกคับแคบและมีความทึบ
- 2 บริเวณเก้าอี้นั่งของผู้ใช้บริการ ที่จัดวางเก๋อึดกันเกินไป
- 3 บริเวณจุดชำระค่าบริการ ที่ใช้แสงสว่างจากหลอดไฟฟ้ามากกว่าแสงสว่างจากธรรมชาติ
- 4 บริเวณจุดให้บริการขอติดตั้งระบบ

ภาพที่ 2 แสดงบรรยากาศภายในอาคารสำนักงานประปาเชียงใหม่



- 1 ภายในอาคารสำนักงานประปาเชียงใหม่
- 2 บริเวณเก้าอี้นั่งของผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนเก้าอี้ไม่มากนัก
- 3 บริเวณจุดชำระค่าบริการ ที่มีเคาน์เตอร์เล็กเกินไป

ภาพที่ 3 แสดงบรรยากาศภายในอาคารสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่



- 1 บริเวณจุดให้บริการและส่วนสำนักงาน
- 2 บริเวณเก้าอี้ที่นั่งของผู้ใช้บริการ
- 3 บริเวณจุดชำระค่าบริการรายใหญ่

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถามข้างต้นไปออกแบบ (Design) เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของสำนักงานบริการ และจากข้อมูลพบว่า สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ มีรูปแบบของอาคารสำนักงานที่ใกล้เคียงกับผลการศึกษาดังนั้นเพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจ ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำแบบจำลองภาพเสมือน (3D Model) ที่ได้ข้อมูลจากสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่ง มาเปรียบเทียบกับกรออกแบบตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน ของสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยแสดงให้เห็นจากภาพประกอบดังต่อไปนี้

ภาพที่ 4 เปรียบเทียบระหว่างการออกแบบตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน ของสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบัน กับแบบจำลองภาพเสมือน (3D Model) บริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ





ภาพที่ 5 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 6 เปรียบเทียบภาพบริเวณส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ และประตูทางเข้า



ภาพที่ 7 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 8 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ



ภาพที่ 9 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์บริการอื่น ๆ



ภาพที่ 10 เปรียบเทียบภาพบริเวณส่วนสำนักงานของผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 11 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการรายใหญ่



ภาพที่ 12 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการรายใหญ่ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ว่า บรรยากาศภายในของสำนักงานที่มีการจัดการที่ดี และมีความสอดคล้องกันระหว่างกิจกรรมการปฏิบัติงาน กับพื้นที่ภายในสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ และน่าจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานนั้นเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะ

สำนักงานบริการทั้ง 3 แห่ง มีรูปแบบของการตกแต่งภายในที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ เน้นพื้นที่ในส่วนของบริษัทจุดให้บริการของสำนักงาน หรือบริเวณเคาน์เตอร์ชำระค่าบริการ ที่สามารถรองรับการมาใช้บริการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงควรที่จะนำเอาข้อดีในส่วนนี้มาเป็นจุดหลักในการออกแบบอาคารสำนักงานบริการในอนาคต แล้วจึงนำผลสรุปที่ได้มาเป็นองค์ประกอบร่วมในการสร้างสรรค์งานสถาปัตยกรรมภายในของสำนักงานบริการที่เกิดจากความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานสำนักงาน และผู้ให้บริการของสำนักงานบริการโดยตรง

ในการออกแบบเพื่อตกแต่งภายในสำนักงานบริการที่คืนั้น จึงควรให้ความสำคัญอย่างมาก ต่อความสะดวกสบาย ความรวดเร็วทันใจ ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการได้อย่างสูงสุด และให้ องค์ประกอบด้านอื่นมาเป็นตัวช่วยเสริมให้ผู้มาใช้บริการ เกิดความประทับใจในการมาใช้บริการ กับองค์กรนั้น ๆ และยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานเองเกิดความรู้สึกรัก และหวงแหนในองค์กรของตนเอง มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามมาได้เช่นกัน

ในการศึกษาต่อจากแนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของสำนักงานบริการนั้น ควรจะมีการศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุด