

**หลักการออกแบบสำนักงานแนวใหม่เพื่อสุขภาวะของมนุษย์:
กรณีศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
สำหรับสำนักงานธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร**

**New Office Design Principle for Human Welfare :
Case Studies of Interior Environmental Design for Information
Technology Business Companies in Bangkok that Effect Work Efficiency**

นัทธี เนียมทรัพย์¹

Natthanee Niamsap

บทคัดย่อ

แนวความคิดในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแนวใหม่ (new office) หรือสำนักงานแนวความคิดสร้างสรรค์ (creative office) เริ่มแพร่หลายในทวีปอเมริกาเหนือในช่วงกลางทศวรรษที่ 90 ก่อนที่จะได้รับความนิยมไปทั่วโลก เปลี่ยนรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกัน ที่ได้รับความนิยมมาตลอดศตวรรษที่ 20 ที่มีรากฐานมาจากทฤษฎี Taylorism ไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ได้รับการออกแบบอย่างไร้ขอบเขตโดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานของบุคลากร

เนื่องจากแนวความคิดทุกอย่างย่อมทั้งข้อดีและข้อด้อย ผู้เขียนจึงเกิดความสนใจทำงานวิจัยเชิงสำรวจในปีพ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นช่วงที่แนวความคิดการออกแบบสำนักงานแนวใหม่เริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทย ว่ามีการรับแนวความคิดนี้มาใช้ในการออกแบบมากน้อยเพียงไร และเหมาะสมกับวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยหรือไม่ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยเป็นสำนักงานธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการทำวิจัย เห็นได้ว่า องค์การที่นำแนวความคิดนี้มาใช้ค่อนข้างเข้มงวดมีรูปแบบมักเป็นบริษัทข้ามชาติที่มีงานออกแบบลักษณะนี้ในสาขาต่างประเทศมาก่อน และเมื่อบุคลากรคนไทยเข้าไปใช้งานในพื้นที่

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการออกแบบอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ติดต่อ : คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ. พญาไท ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ในระยะหนึ่งปรากฏว่า ยังเป็นอุปสรรคต่อวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยหลายประการ เช่น การจัดพื้นที่สำนักงานเพื่อส่งเสริมการทำงานเคลื่อนที่ (mobile office) ภายในสำนักงานไม่เหมาะกับคนไทยที่ยังยึดติดกับการมีพื้นที่ส่วนตัว และแนวคิดสำนักงานไร้กระดาษ (paperless office) หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเพราะคนไทยยังนิยมเก็บเอกสารและสิ่งของไว้ที่โต๊ะทำงาน เป็นต้น

ความนิยมการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแนวใหม่นั้นแพร่กระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็วจวบจนปัจจุบัน แต่มักเป็นการรับมาใช้โดยตรงทั้งลักษณะการจัดประโยชน์ใช้สอย และรูปแบบการตกแต่ง บ่อยครั้งขาดการวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนว่าเหมาะสมกับวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยหรือไม่ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานและความชอบของผู้ใช้พื้นที่ (user behavior & user preference) แล้วจึงนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการออกแบบ จึงจะนับว่าเป็นวิธีที่ถูกต้องที่จะปรับสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเพื่อที่จะให้มนุษย์สามารถแสดงศักยภาพออกมาได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน, หลักการออกแบบสำนักงานแนวใหม่, ทุนมนุษย์กับการพัฒนา

Abstract

The "New Office" or "Creative Office" as a new concept for contemporary office design began in the mid-1990s in North America. Prior to this concept, most American office design was influenced by the economic theory of Taylorism, resulting in restricted or departmental working atmospheres. On the other hand, the New Office concept offers unlimited design possibilities and enables a creative atmosphere. This new concept aims at increasing work efficiency, while reducing office operation cost.

The change in the office design concept was influenced by a range of factors:

1. Attitude towards working life has changed. Nowadays, people feel that work is a “process” not an activity that should be “controlled,” as Frederick Taylor describes in his theory.

2. “Information technology” now plays a major role in the office especially in an atmosphere of severe business competition and this has directly influenced business growth.

3. The change in office technology has changed the work pattern from working at a desk to mobile and continuous work.

4. Today business management realizes that “people” are the most valuable resource in office. Hiring small numbers of high quality people, developing and taking good care of them will lead to the highest potential in work. Moreover, working in the information age, the lack of young staffs with high technologically-skilled staff is still a major problem, so office owners prefer to invest in the design of an office atmosphere that pleases employees.

Thus, this research aims at investigating recent advances in interior environmental design in business companies in Bangkok. The hypothesis of this research was to recover how many offices accept the New Office design concept and if they are compatible with Thai working culture.

The result shows that the offices that have adopted a completed New Office design concept is multi-national firms both medium and small sizes. However, the application to the Thai working culture remains to be developed.

Keywords: *Interior environmental design, New office design principle, Human capital and development*

ความเป็นมา

การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานนับเป็นงานบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร(facility management) ประเภทหนึ่ง เพื่อให้สามารถใช้พื้นที่สำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาการด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน เริ่มมีเรื่อมาตั้งแต่ช่วงที่โลกเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมเข้าสู่สังคมอุตสาหกรรม (industrial based society) และมีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นเป็นรูปธรรมที่แตกต่างจากสำนักงานที่ผู้คนทั่วไปคุ้นเคยอย่างชัดเจนเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมฐานความรู้ (knowledge based society) ในต้นศตวรรษที่ 21 ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงาน แนวความคิดสำนักงานแนวใหม่ (new office) หรือสำนักงานแนวคิดสร้างสรรค์ (creative office) เริ่มขึ้นในทวีปอเมริกาเหนือและยุโรปใต้ โดยเริ่มแพร่หลายในทวีปอเมริกาเหนือในช่วงกลางทศวรรษที่ 90 ก่อนที่จะได้รับความนิยมไปทั่วโลก กระแสดังกล่าวนับเป็นนวัตกรรมด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน

สาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงวิธีการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเป็นสำนักงานแนวใหม่ ได้แก่ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ที่เข้ามามีบทบาทในสำนักงานอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานเป็นการทำงานเคลื่อนที่ ต่อเนื่อง และไม่จำกัดสถานที่ และอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “ทุนมนุษย์กับการพัฒนา” คือ ทศนคติที่มีต่อการทำงานเปลี่ยนไปจากการควบคุมให้บุคลากรทำงานตามคำสั่งกลายเป็นให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความเชื่อว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในสำนักงาน การว่าจ้างคนจำนวนน้อยแต่มีคุณภาพสูงแล้วดูแลและพัฒนาคนเหล่านั้น ในที่สุดเขาเหล่านั้นจะแสดงศักยภาพที่สูงสุดออกมา นอกจากนี้การทำงานในยุคสังคมฐานความรู้ (knowledge based society) ช่วงต้นยังขาดแคลนบุคลากรวัยหนุ่มสาวที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่มาก องค์กรต่าง ๆ จึงมีนิยามหันมาสร้างบรรยากาศในสำนักงานที่เน้นการออกแบบที่เป็นการยกระดับคุณค่าของบทบาทของบุคลากรให้มากขึ้นเพื่อผูกใจและพยายามรักษาพวกเขาไว้

ปัจจุบันเป็นช่วงของการเปลี่ยนผ่านจากสังคมฐานความรู้สู่โลกหลังสังคมหลังฐานความรู้ (post knowledge based society) หรือเรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ช่วงที่สาม Globalization of People ที่ยิ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของทุนมนุษย์ให้แสดงศักยภาพมากขึ้น (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2551)

การบริหารธุรกิจต่างตอบรับกระแสโดยการจัดนโยบายพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งผลให้หลักการออกแบบสำนักงานแนวใหม่ที่เน้นแนวทางการออกแบบเพื่อส่งเสริมศักยภาพของมนุษย์ได้รับความนิยมาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อม

ในวงการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมมีการกล่าวถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (human-environment relations) ว่า เมื่อมนุษย์เข้าสู่สภาพแวดล้อมใด ๆ เขาจะเริ่มประเมินการรับรู้ของตนที่มีต่อสภาพแวดล้อมนั้น ๆ หากได้รับความสบายทั้งทางด้านกายภาพและจิตใจ ก็จะเป็นสภาวะที่ดี



เกณฑ์การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในเป็นการเสนอแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมการทำงานและวิถีชีวิตของบุคคลากรในองค์กร เพื่อให้หันออกแบบเลือกนำแนวคิดเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดประโยชน์ใช้สอยและการจัดองค์ประกอบในการออกแบบ (design elements) ภายในสำนักงาน เช่น การจัดเครื่องเรือนและสิ่งอำนวยความสะดวก การออกแบบแสงสว่าง เป็นต้น

การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานพัฒนาจากอดีตมาสู่ปัจจุบันอย่างไร

การออกแบบสำนักงานสามารถแบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ ช่วงแรกระยะเวลาก่อนปี ค.ศ. 1900 การใช้พื้นที่สำนักงานมีเพียงความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง เรียกว่า “A Three-person Office” ประกอบด้วย พื้นที่ทำงานสำหรับเจ้าของกิจการ พื้นที่สำหรับเลขานุการ และพื้นที่เก็บของ ช่วงที่สองระหว่างปี ค.ศ. 1900 ถึง 1950 เป็นช่วงเวลาแห่งการคิดค้นเทคโนโลยีอาคารสูงซึ่งมีผลให้เกิดความนิยมการสร้างอาคารสูงอย่างมากโดยเฉพาะหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เทคโนโลยีเหล่านี้ ได้แก่ การค้นพบคอนกรีตเสริมเหล็กซึ่งทำให้อาคารมีช่วงเสถียรภายในอาคาร

ที่ห่างมากขึ้น พื้นที่ภายในที่โล่งกว้างมากขึ้น และการติดตั้งฝ้าเพดานระบบพิกัด (Modular Ceiling Grid System) ทำให้อาคารขนาดใหญ่สามารถเข้ามาใช้พื้นที่ในอาคารได้อย่างสะดวกสบาย ในด้านการออกแบบภายในสำนักงานนั้นมีการคิดค้นระบบการจัดการในการทำงานโดย Federick Taylor เรียกว่า “ทฤษฎี Taylorism”



ภาพที่ 1 : การจัดสำนักงานตามทฤษฎี Taylorism

ช่วงที่ 3 ระหว่างปี ค.ศ. 1950 ถึง 1970 เป็นระยะความเจริญของวัฒนธรรมการจัดสำนักงานระบบอเมริกัน ให้ความสำคัญกับการจัดการ (management) และการจัดพื้นที่ในสำนักงาน (space planning) อย่างเป็นเรื่องเป็นราว มีการแบ่งพื้นที่ตามสถานะภาพของพนักงาน, มีการจัดผังแบบเปิดและแบ่งกลุ่มตามแผนงาน จึงเป็นที่นิยมมากขึ้นจนเป็นสัญลักษณ์การจัดสำนักงานตามแบบฉบับอเมริกัน ช่วงที่ 4 ระหว่างปี ค.ศ. 1970 ถึง 1990 มีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบสำนักงานในทวีปอเมริกาและยุโรปอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นช่วงเวลาของการค้นพบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เกิดการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน (globalization)



ภาพที่ 2 : การจัดสำนักงานตามวัฒนธรรมอเมริกัน

ช่วงที่ 5 ในปี ค.ศ. 1990 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของการออกแบบสำนักงานที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุด นั่นคือ เกิดแนวทางการจัดสำนักงานแนวใหม่ที่องค์กรเริ่มให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ในสำนักงาน และมีการค้นพบการใช้เทคโนโลยีไร้สาย ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้นทั้งการทำงานกลุ่ม หรือการทำงานคนเดียว เกิดระบบสำนักงานเคลื่อนที่ (mobile office) ที่ทำให้พนักงานสามารถเลือกทำงานในสถานที่และเวลาที่เป็นอิสระมากขึ้น

สำนักงานแนวใหม่มีความแตกต่างอย่างไร

แนวความคิดการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแนวใหม่เริ่มได้ ได้รับความนิยมในธุรกิจที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือธุรกิจบันเทิง เช่น สำนักงานออกแบบ โฆษณา ก่อนที่จะแพร่หลายสู่ธุรกิจด้านอื่น ๆ เช่น ธุรกิจด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและธุรกิจด้านการเงิน เป็นต้น จุดประสงค์ของแนวความคิดนี้ก็เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และใช้ความคิดในการสังเคราะห์งานได้มากขึ้น ดังนั้นจึงถือได้ว่า เกณฑ์การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแนวใหม่นี้ให้ผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยตรง

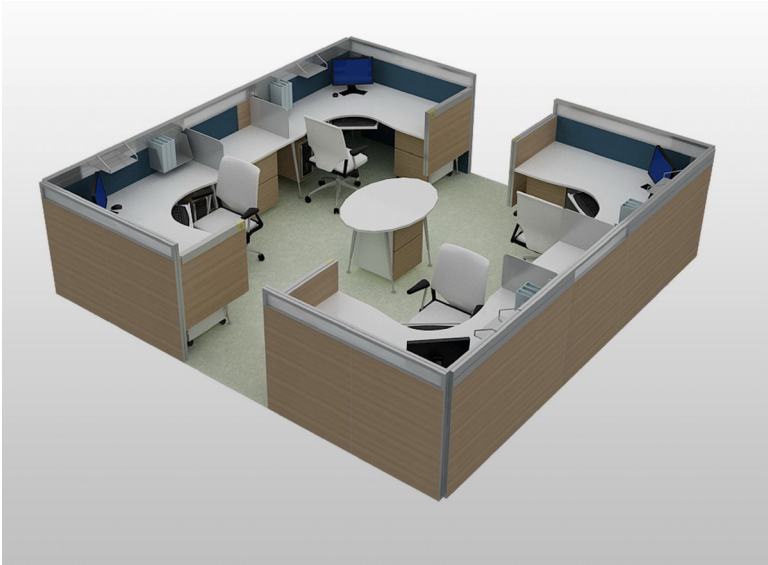
ประเภทของการทำงาน

การวิเคราะห์ประเภทของการทำงานในองค์กรว่าบุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีลักษณะการทำงานแบบใด จะทำให้เห็นความต้องการด้านประโยชน์ใช้สอยที่ชัดเจน จึงจะสามารถออกแบบได้เหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างแท้จริง ประเภทของการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.การทำงานที่มีองค์ประกอบเล็ก ๆ และไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ร่วมงานคนอื่น (individual processes) เช่น แผนกบัญชี แผนกทรัพยากรมนุษย์



2.การทำงานเป็นกลุ่ม (group processes) เช่น แผนกวิศวกรรมหรือออกแบบที่ต้องอาศัยบุคลากรหลายคนทำงานโครงการเดียวให้สำเร็จ



3. การทำงานที่ต้องการสมาธิสูง (concentrated study) เช่น ผู้จัดการฝ่าย



4.การทำงานที่ต้องแลกเปลี่ยนความรู้กันอยู่เสมอ (transactional knowledge) เช่น ฝ่ายขายและการตลาด



คุณลักษณะเด่นของสำนักงานแนวใหม่

ในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานแนวใหม่ ควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronics) ประโยชน์ของมันนั้นช่วยในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เช่น การจัดกระบวนการบริหารจัดการแบบใหม่, เกิดความเป็นไปได้ในการทำงานทางไกล, ลดระดับขั้นของการทำงานและทำให้สายงานบังคับบัญชาสั้นลง จึงทำให้ประหยัดเวลาอย่างมาก การทำงานทางไกลนั้นอาจเรียกว่า เป็นการทำงานระบบเครือข่าย (network) ที่สำนักงานหรือพนักงานที่อยู่ห่างไกลกันคนละส่วนของโลกสามารถถ่ายทอดข้อมูลทั้งภาพและเสียงถึงกันโดยตรงและทันที การทำงานระบบนี้ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแนวใหม่ (new economy) ซึ่งใช้ความรู้เป็นพื้นฐานหลักในการทำงาน (knowledge based)

2. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (exchange) เน้นมีการปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคลากรมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานเป็นทีม (team) ที่สามารถประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ตลอดเวลา ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน สร้างเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งทำได้โดยการจัดพื้นที่ที่ต้องทำงานร่วมกันให้อยู่รวมกลุ่มกัน ไม่แบ่งแยกเป็นแผนกอย่างเดิม

3. ส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม (team) เป็นสถานที่ที่ส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่มซึ่งเป็นวิธีการทำงานใน ปัจจุบันที่อาศัยความคิดของกลุ่มคนในการทำงานไม่ใช่การรับฟังคำสั่งตามสายการบังคับบัญชาอย่างแต่ก่อน ต้องจัดพื้นที่ในสำนักงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อการทำงานเป็นกลุ่มตามโครงสร้างและวิธีการทำงานขององค์กร

4. มีบรรยากาศในสำนักงานที่หลากหลายและสร้างสรรค์ (creativity) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยวิธีการทางจิตวิทยา การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมกับประเภทของงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ วิธีการสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นจะกล่าวละเอียดต่อไป

5. ส่งเสริมความสัมพันธ์ในหมู่คณะ (community) ให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นหมู่คณะ ส่งเสริมบรรยากาศแห่งการพบปะหรือมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดให้มีพื้นที่เล่นกีฬา ส่งเสริมเพื่อผ่อนคลายระหว่างหรือหลังการทำงาน

6. มีระบบสำนักงานเคลื่อนที่ (mobility) หมายถึงการทำงานที่ไร้ขอบเขต เน้นความรับผิดชอบตนเองของบุคลากรให้อิสระในการควบคุมเวลา, อุปกรณ์และทางเลือกในการที่จะทำงานที่ใด เมื่อไรก็ได้ตามลักษณะของงานโดยสื่อสารกับสำนักงานใหญ่ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานวิธีนี้เหมาะกับบุคลากรที่ต้องติดต่อกับงานไม่เป็นเวลาที่แน่นอนหรือต้องเดินทางบ่อย ๆ โดยปกติสำนักงานจะจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายให้กับพนักงานเหล่านั้น

7. สำนักงานไร้กระดาษ (paperless office) คือ การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูลตลอดจนจัดทำรายงานต่าง ๆ สำนักงานไร้กระดาษมีวัตถุประสงค์ในการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนกระดาษเพื่อประหยัดทรัพยากรใช้จอภาพในการทำงานมากกว่าการใช้เอกสารกระดาษ การส่งผ่านเอกสารและการพิจารณาอนุมัติโดยใช้ลายมือชื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับจากการสำเนากระดาษที่เคยเก็บในแฟ้มเอกสารและตู้เก็บเอกสารมาเป็นบันทึกด้วยสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ดิสก์ เป็นต้น (กรรณิการ์ โอฟารี, 2551)

8. เปลี่ยนการจัดสำนักงานได้ง่าย (fluidity) ดังที่กล่าวมาแล้วว่าสำนักงานยุคใหม่มักมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา การออกแบบภายในที่ดีควรทำองค์ประกอบในการตกแต่งภายในที่สามารถปรับเปลี่ยนการจัดพื้นที่ได้บ้าง ไม่ควรเป็นกรอบแบบที่ติดตายทั้งหมด

กรณีศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับสำนักงานธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร : ผลการวิจัยเชิงสำรวจในช่วงกระแสความนิยมการออกแบบสำนักงานแนวใหม่เริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ผู้เขียนได้ทำวิจัยเชิงสำรวจในช่วงที่กระแสความนิยมการออกแบบสำนักงานแนวใหม่ เริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทย คือ ในปี พ.ศ. 2545 โดยเน้นการสำรวจองค์การธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเป็นประเภทองค์กรธุรกิจที่มีนโยบายสื่อสารภาพลักษณ์ที่ทันสมัยต่อผู้บริโภคมากที่สุด จึงมีแนวโน้มที่จะรับแนวความคิดใหม่ ๆ จากต่างประเทศได้ง่าย รวมทั้งแนวความคิดการออกแบบสำนักงานแนวใหม่มาประยุกต์ในสำนักงานใช้มากที่สุด และเนื่องจากเป็นองค์กรที่เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารโดยตรง จึงมีแนวโน้มจะติดตั้งอุปกรณ์ตัวอย่างไว้ในสำนักงานเพื่อสาธิตแก่ลูกค้า **องค์กรธุรกิจที่ทำการศึกษาจะมี 6 องค์กร และนับเป็นองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นนำระดับประเทศหรือสำนักงานสาขาของบริษัทข้ามชาติ ได้แก่ บริษัท อินเทอร์เน็ต(ประเทศไทย) จำกัด บริษัท คอมแพค(ประเทศไทย) จำกัด บริษัทในเครือ ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) บริษัทในเครือ ซีดีจี กรุ๊ป จำกัด บริษัทในเครือ จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด และบริษัท พาราแอดวานซ์อินโฟร์เทค จำกัด**

วิธีวิจัย

ผู้เขียนเน้นการวิจัยภาคสนามเพื่อแสวงหาความจริงที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์และสังคม จึงจัดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การทำงานต้องอาศัยการเข้าไปใกล้ชิดอยู่ในสนามวิจัยในช่วงเวลาหนึ่ง และเรียนรู้ผ่านการสังเกต สัมภาษณ์และสนทนาโต้ตอบ และสรุปความจริงด้วยตรรกะแบบอุปนัย คือ ไม่มีข้อตกลงเบื้องต้นมาก่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เข้าไปศึกษา แต่จะเข้าไปสังเกตเหตุการณ์และสภาพปัญหาด้วยตนเอง ทำความรู้จักเป็นส่วนบุคคลโดยตรง

แล้วจึงสร้างรูปแบบการสรุปความเข้าใจจากข้อมูล (นิศา ชูโต, 2540) วิธีการค้นคว้าข้อมูลแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

1. การสัมภาษณ์ เป็นขั้นตอนที่ผู้เขียนให้ความสำคัญสูงสุด โดยเน้นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่รับผิดชอบการจัดการภายในสำนักงาน เพื่อให้ทราบถึงนโยบาย แนวความคิด และภาพรวมของการจัดสำนักงาน โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นคู่มือการสอบถาม ที่ประกอบด้วยคำถามที่ผู้เขียนคิดไว้ล่วงหน้า และแบบสอบถามสำหรับให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอก เมื่อเข้าสัมภาษณ์พบว่าผู้เขียนสามารถได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในมุมมองของการบริหารจัดการองค์กร และปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับบุคลากรผู้ใช้พื้นที่ นอกจากนี้ยังได้ทราบถึงผลการประเมินการใช้สำนักงานและวิธีการที่เจ้าหน้าที่ระดับบริหารนั้นใช้แก้ปัญหาการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของตนอย่างละเอียด

2. การสำรวจ เมื่อจบขั้นตอนการสัมภาษณ์แล้ว ผู้เขียนได้เข้าสำรวจพื้นที่สำนักงานด้วยตนเอง ในระหว่างการสำรวจจะมีคู่มือการบันทึกข้อมูลการวางผังสำนักงานโดยการเขียนขึ้นเองระหว่างเดินสำรวจ มีการถ่ายภาพและสัมภาษณ์บุคลากรในขณะทำงานด้วยคำถามด้านการใช้พื้นที่สำนักงานที่ละเอียดขึ้น โดยผู้เขียนจะบันทึกประเด็นที่น่าสนใจและปฏิกิริยาของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วย

3. การส่งแบบสอบถาม เมื่อเสร็จขั้นตอนการสำรวจมีการส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมเพื่อเก็บเป็นข้อมูลสนับสนุน และใช้ตรวจสอบความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากสองขั้นตอนแรก การแจกแบบสอบถามใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการแจกแก่บุคลากรทุกระดับ อย่างน้อยระดับละ 1 คน และกำหนดรับแบบสอบถามกลับภายใน 1 สัปดาห์หลังการสำรวจ

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความก้าวหน้าในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานในกรุงเทพมหานครในช่วงที่กระแสนิยมการออกแบบสำนักงานแนวใหม่เริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทยใช้วิธีวิเคราะห์โดยการใช้เกณฑ์ร้อยละ และสามารถสรุปเป็นหลายประเด็น ดังนี้

1.แนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดสำนักงาน

- มีการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานตามทฤษฎี Taylorism คิดเป็น 25% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ
- มีการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในตามวัฒนธรรมอเมริกันคิดเป็น 58.3% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ
- มีการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในที่ใช้แนวคิด New office คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ

2.การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ใช้ Networking มีระบบ LAN เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็น 100% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ
- จัดให้ มี Computer port โทรศัพท์ ปลั๊กไฟฟ้า กระจายให้เพียงพอทั่วทั้งพื้นที่ สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้งาน ได้ทุกแห่งโดยไม่ต้องโยงสายงานระบบต่าง ๆ ตามไปให้เกะกะ คิดเป็น 100% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ
- องค์กรที่เริ่มใช้ Wireless คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ

3.ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

- การจัดพื้นที่หรือเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร 33.3% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ





- เริ่มใช้เทคโนโลยี Intranet และ Internet สำหรับการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และเริ่มทำธุรกิจ e-Business คิดเป็น 100% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ

4. มีบรรยากาศในสำนักงานที่หลากหลายและสร้างสรรค์

- มีการนำองค์ประกอบในการออกแบบที่หลากหลายมาใช้งานนอกเหนือจากการนำ workstation สำเร็จรูปจัดวาง คิดเป็น 33.3% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ





มีการเลือกซื้อ workstation สำเร็จรูปมาติดตั้งในบริเวณทำงานหลัก และมีการตกแต่งส่วนอื่นเพิ่มเติมเล็กน้อยเท่านั้น คิดเป็น 66.7% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ

5. ส่งเสริมความสัมพันธ์ในหมู่คณะ

- มีการจัดพื้นที่ทำงานเพื่อให้พนักงานได้เปลี่ยนบรรยากาศและมีการสังสรรค์กันบ้าง (อย่างมีขีดจำกัด) สร้างสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเพื่อผูกใจบุคลากรในลักษณะที่เป็นรูปธรรม เช่น ออกแบบเครื่องเรือนที่มีลักษณะเดียวกันเพื่อลดช่องว่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล และวางผังให้พนักงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



6. มีระบบสำนักงานเคลื่อนที่

- ให้งานทำงานที่ใดก็ได้ทำให้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น สามารถเปลี่ยนที่นั่งทำงานในบริเวณอื่นภายในสำนักงานหากต้องการค้นคว้าข้อมูลหรือปรึกษางานเป็นกลุ่ม ผู้บริหารสามารถทำงานนอกสถานที่ โดยมีการจัดเทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอย่างเพียงพอ คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



92 การจัดการภาครัฐแบบภาคเอกชน

- บางองค์กรไม่ให้พนักงานที่ไม่ได้ใช้เวลาในสำนักงานมากนักมีโต๊ะทำงานเป็นของตนเอง จึงออกแบบพื้นที่ทำงานชั่วคราวแทน คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ

7. สำนักงานไร้กระดาษ

- หลายองค์กรพยายามใช้แนวคิด Paperless office ให้เก็บเป็นข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการเก็บเป็น Hard copy เพื่อลดพื้นที่เก็บเอกสาร และง่ายต่อการดูแลและทำความสะอาด แต่ไม่ประสบความสำเร็จในการลดปริมาณกระดาษเท่าที่ควร คิดเป็น 100% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



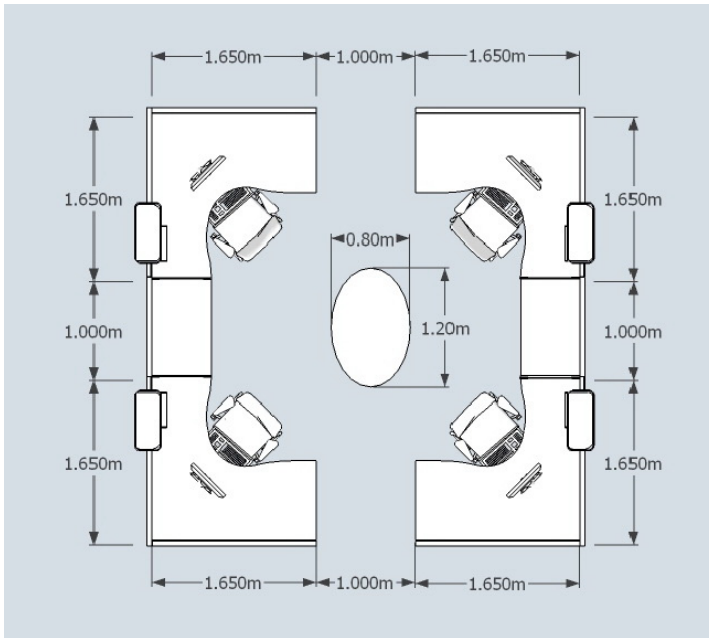
8. เปลี่ยนการจัดสำนักงานได้ง่าย

- ออกแบบให้สามารถปรับเปลี่ยนการจัดพื้นที่ได้บ้าง ไม่ควรเป็นการออกแบบที่ติดตายทั้งหมดโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณพื้นที่ทำงานหลัก คิดเป็น 100% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



9. ส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม

- การจัดผังแบบ Group working คิดเป็น 16.6% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



- จัดพื้นที่ทำงานแยกตามแผนก และจัดพื้นที่ประชุมย่อยภายในพื้นที่ทำงาน เพื่อสะดวก แก่การร่วมประชุมกลุ่มย่อย และใช้ระบบ Intranet ที่มีประสิทธิภาพที่ดี รองรับการติดต่อกันแทน คิดเป็น 83.4% ของจำนวนสำนักงานทั้งหมดที่สำรวจ



สรุปโดยภาพรวมแล้วพบว่า ในช่วงที่แนวคิดการจัดสำนักงานแนวใหม่เข้าสู่ประเทศไทย นั้น สำนักงานในประเทศที่เข้าสำรวจส่วนใหญ่ยังคงยึดหลักการออกแบบตามวัฒนธรรมอเมริกัน ที่เน้นการใช้งานได้ดี (practical) มากกว่าการคำนึงถึงทุนมนุษย์ (human capital)

ข้อสังเกตการออกแบบสำนักงานในปัจจุบัน

ปัจจุบันแนวคิดการออกแบบสำนักงานแนวใหม่ที่มีการจัดกิจกรรมและบรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในประเทศไทยโดยไม่จำกัดเฉพาะการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในในสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเรื่องการทำงานเคลื่อนที่ (mobility) ในรูปแบบของธุรกิจ Third place ที่เห็นเป็นรูปธรรมได้ทั่วไปในลักษณะธุรกิจร้านกาแฟซึ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันมาใช้เพื่อพูดคุยงานหรือพบปะทางสังคม (social gathering place) แต่มีข้อสังเกตที่เด่นชัด คือ ส่วนใหญ่เป็นการรับกระแสวัฒนธรรมต่างชาติมาใช้โดยตรงไม่มีการประยุกต์ใช้ จึงมีโอกาสนำให้เกิดปัญหาใหม่ในสังคมไทยอย่างค่อยเป็นค่อยไป เช่น การเสื่อมถอยทางวัฒนธรรมการทำงานและวัฒนธรรมทางสังคมไทย ดังนั้นจึงควรกระตุ้นให้มีการเลือกรับกระแสจากต่างชาติ โดยเน้นการวิเคราะห์และประยุกต์ให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตของคนไทยเป็นสำคัญ.

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ โอฬาริ. (2551, 20 สิงหาคม). สำนักงานไร่กระตาส. สืบค้นวันที่ 26 กันยายน 2552.

<http://tsumis.tsu.ac.th/TSUKM/UploadFolder\3-บทความสำนักงานไร่กระตาส.pdf>

นิตา ชูโต. (2540). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินโพร.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2551). *Value Creation Machine, BrandageEssential*. กรุงเทพฯ:

เบรนดเจจ.