



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

การจัดการพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Guideline for Coworking Space Arrangement in Bangkok

ณัฐกร พินิจกรปภา (Natakon Pinijkornpapar)¹ ฤทธิรงค์ จุฑาพฤตนิกร (Rittirong Chutapruttkorn)²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประโยชน์ใช้สอยภายในของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันแต่ละประเภท 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้งานพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการจัดวางพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทาง ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน เพื่อให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ใช้วิธีการวิจัยโดยการสังเกต สัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ขนาดพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันมีให้บริการแยกเป็น 2 ประเภท คือ การให้บริการแบบครบวงจร (Full Function) และการให้บริการในบางส่วน (Small Function) ซึ่งสามารถตอบสนองลักษณะการใช้งานของลูกค้าแต่ละประเภทได้ ถึงแม้ว่าพื้นที่ส่วนตัวของลูกค้าสำคัญมากในการทำงาน สำนักงานร่วมแบ่งปันของแต่ละที่จะมีความแตกต่างกัน หลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับประเภทการใช้งาน ทั้งนี้ไม่ว่าจะในรูปแบบการบริการแบบครบวงจรหรือแบบให้บริการเพียงบางส่วน ลูกค้าที่มาใช้บริการต่างมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ ต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อสามารถพัฒนารูปร่างให้เติบโตได้ในอนาคต

คำสำคัญ สำนักงานร่วมแบ่งปัน การจัดการพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ nuttakorn.lawo@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ rittirong.c@bu.ac.th



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the internal utility of each coworking space 2) To study the behavior of the coworking space users. 3) To study the right layout of coworking space and 4) To provide guidance for someone who want to start coworking space business. A naturalistic inquiry through participant observation, survey, interview has been used as tools for this research. The research found that there are 2 types of function of coworking space are full function and small function that can be used in different ways to support users to make relationship with others while working there. Even though a private work area still important for customer to work. The coworking space have many variety of working area depending on usage type. Both in terms of Full Function and Small Function, many people have a similar purpose for using coworking space, such as wanting to interact with other people, to create a sense of intimacy and be able to grow in business in the future.



Keywords: Coworking space, Arrangement, Bangkok



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8 The 8th STOU National Research Conference

บทนำ

ปัจจุบันในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีส่วนร่วมกับชีวิตมนุษย์มากขึ้น ได้เปลี่ยนแปลงวิถีการใช้ชีวิตของมนุษย์ให้เปลี่ยนไป รวมถึงพื้นที่ทำงานก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพียงมีคอมพิวเตอร์พกพากับอินเทอร์เน็ตก็สามารถทำงานได้ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คำที่มนุษย์ยุคใหม่เริ่มรู้จักกันน้อยลงก็คือ “สำนักงาน” เพราะงานยุคใหม่นั้น สามารถทำงานได้จากที่บ้าน ร้านอาหาร หรือ ร้านกาแฟ ซึ่งสถานที่ดังกล่าวอาจจะมีข้อจำกัด หรือยังไม่สามารถรองรับในการทำงานจริงๆ ของผู้ใช้สอยหรือบางพื้นที่นั้นก็มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการการทำงานหรือการติดต่อกันพูดคุยระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้าง อุปกรณ์ในการนำเสนองานไม่สะดวก อินเทอร์เน็ตล่าช้า ปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอ ผู้คนพลุกพล่านขาด ความเป็นส่วนตัว เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันได้มีแนวทางการทำงานแบบ Co-working Space ถ้าแปลตรงตัวคือ พื้นที่ที่ใช้ทำงานร่วมกันและใช้ทรัพยากรต่างๆในการทำงานร่วมกัน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องครัว ห้องประชุม ฯลฯ บรรยากาศจะแตกต่างจากออฟฟิศทั่วไปตรงที่มีการตกแต่งที่หลากหลายและยืดหยุ่นได้ตามแต่ Concept ของแต่ละ Co-working Space บาง Co- (Community) ของคนทำงานประเภทเดียวกัน Co working Space หรือสำนักงานร่วมแบ่งปัน คือสถานที่ให้ทุกคนมาใช้พื้นที่การทำงานและทุกสิ่งทุกอย่างร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ทำงานพร้อมทั้งโต๊ะ, เก้าอี้, อินเทอร์เน็ต, ห้องครัว, ห้องประชุม และอุปกรณ์สร้างสรรค์งานต่างๆ เช่น ปริ้นเตอร์ แฟกซ์ อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ เป็นต้น รวมทั้งสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อเริ่มต้นทำธุรกิจ ถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางสำหรับแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับคนที่สนใจในงานแบบเดียวกันและคนที่อยากเปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งอาจจะกลายมาเป็นคู่หูทางธุรกิจของคุณในอนาคต สำนักงานร่วมแบ่งปันแห่งแรกที่เปิดตัวในประเทศไทยคือ HUBBA Thailand จากความคิดของคุณอมฤตและคุณชาล เจริญพันธ์ ในช่วงที่พวกเขาประสบกับปัญหาน้ำท่วมปี 2554 ทั้งสองคนจำเป็นต้องย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดชั่วคราว ซึ่งทำให้ไม่เกิดความคล่องตัวต่อการทำธุรกิจเพราะไม่มีพื้นที่รองรับต่อความต้องการในการทำงานของเขาได้ ทำให้พวกเขาอยากสร้างสถานที่ทำงานในแบบที่เหมาะสมกับชาวฟรีแลนซ์ Startups และนักธุรกิจมือใหม่ ที่สามารถทำการติดต่อธุรกิจจากส่วนไหนของประเทศก็ได้ โดยจัดตั้งสถานที่แห่งนี้เมื่อกลางปี 2555 (ศิรินทร์, 2556) จนกระทั่งเมื่อปลายปี 2556 ได้มีธุรกิจประเภทนี้เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 12 แห่งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดเชียงใหม่ (สุชาติ, 2556) จนปัจจุบันมีจำนวนสำนักงานร่วมแบ่งปันประมาณ 40 กว่าร้านทั่วประเทศ นับว่าภายในระยะเวลา 3 ปี สำนักงานร่วมแบ่งปันมีการเติบโตสูงถึง 3 เท่า

สำนักงานร่วมแบ่งปัน ในปัจจุบันเริ่มแพร่หลายมากขึ้น ทั้งในกรุงเทพมหานคร และในเขตต่างจังหวัด ซึ่งจะมีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันไป รวมทั้งราคาเช่าก็จะแตกต่างกันในรูปแบบรายชั่วโมง รายวันหรือรายเดือน อีกทั้งสำนักงานร่วมแบ่งปันปัจจุบัน ก็มีความแตกต่างกับสำนักงานร่วมแบ่งปันในอดีตมากขึ้น อาทิเช่น (พลัส, 2018)

1. ความยืดหยุ่น ในเรื่องของ แพคเกจราคาที่มีความยืดหยุ่นมาก เหมาะกับความต้องการมาใช้บริการของลูกค้าหลายประเภท รวมทั้งลูกค้าชาวต่างชาติมากมาย
2. การขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากการสำรวจตั้งแต่ปี 2011-2017 มีธุรกิจ Co-working Space เปิดใหม่มากกว่า 700 แห่งทั่วโลก คาดการณ์ว่าจะเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และอาจมีจำนวนมากถึง 3.8 ล้านแห่งในปี 2020 หรืออาจถึง 5.1 ล้านแห่งในปี 2022
3. การออกแบบสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มาใช้บริการ สำนักงานร่วมแบ่งปันหลายแห่งประสบความสำเร็จเพราะการออกแบบที่มีเอกลักษณ์ ทำให้รู้สึกสนุก ดึงดูดให้รู้สึกอยากมาทำงาน เพราะบรรยากาศสถานที่ทำงานนอกจากจะช่วย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

กระตุ้นให้รู้สึกผ่อนคลายแล้ว ยังเอื้ออำนวยให้ผู้ให้บริการสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าคนอื่น ๆ ได้ สำนักงานร่วมแบ่งปันบางที่มีบริการพิเศษและแนะนำการศึกษาอีกด้วย

4. สร้างการเติบโตด้านความสัมพันธ์ ด้วยการออกแบบที่กระตุ้นให้คนอยากมาทำงาน และรวบรวมกลุ่มคนหลากหลายอาชีพไว้ด้วยกัน ถือเป็นการสร้างโอกาสให้กับลูกค้าได้ต่อยอดไอเดียกัน และสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้เติบโตขึ้นได้ ทำให้นวัตกรรมต่างๆสามารถเกิดขึ้นได้จริง

5. สำนักงานร่วมแบ่งปันคือบ้าน โรงเรียน โรงแรม ภายใต้แนวคิดด้านการบริการด้านพื้นที่ ที่ให้มากกว่าแค่พื้นที่ทำงาน เพราะบางคนใช้ชีวิตพบปะเพื่อน หาความรู้หรือแม้แต่ค้างแรมจากที่นี่

6. รวมกันเป็นกลุ่มไม่โดดเดี่ยว จากการสำรวจ คนที่มีงานลักษณะที่ต้องทำคนเดียว ไม่ใช่เฉพาะแค่คนที่ประกอบธุรกิจฟรีแลนซ์เท่านั้น และคนกลุ่มนี้มีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ หนึ่งในปัญหาของพวกเขา คือ ความโดดเดี่ยวทางความคิดและเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นแหล่งที่กลุ่มคนเหล่านี้สามารถพบปะกับคนอื่น ๆ ได้ดี

7. จุดเริ่มต้นใหม่ๆ นอกจากเป็นแหล่งรวมผู้ประกอบการอาชีพฟรีแลนซ์แล้ว ปัจจุบันมีการลงทุนของเหล่าบริษัทใหญ่มากมายสำนักงานร่วมแบ่งปัน ซึ่งคาดการณ์ว่าบริษัทใหญ่ๆ จะร่วมลงทุน แคร่พื้นที่ในอนาคตถึง 50% ของพื้นที่เลยทีเดียว เทรนด์นี้มีความเป็นไปได้สูง เพราะเหล่าบริษัทใหญ่อย่าง Facebook, IBM และ Microsoft ก็มีการเริ่มลงทุนกับสำนักงานร่วมแบ่งปันด้วย

8. ตลาดอสังหาริมทรัพย์เกิดการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากหลายบริษัทที่ทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะเริ่มใส่ใจในประสบการณ์ของลูกค้าและลูกค้ามากขึ้น ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป (พลัส, 2018)

ซึ่งจากข้อมูลเหล่านี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการออกแบบ การจัดการพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ซึ่งจากการให้บริการด้านพื้นที่ผู้ที่ทำงานแบบอิสระและต้องการพบปะสังสรรค์กับผู้ที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน งานวิจัยชิ้นนี้จึงสนใจว่าสำนักงานร่วมแบ่งปันเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกเปรียบเสมือนการทำงานในสำนักงานที่มีความเพียบพร้อมด้านอุปกรณ์สำนักงาน และด้านอื่นๆหรือไม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ใช้บริการ Ko Kreate Space และ Hubba Thailand เป็นกรณีศึกษาของสำนักงานร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานคร แบบ Full Function รวมทั้ง Wolf work co-working space และ Launchpad แบบ Small Function จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้วิธีการวิจัยโดยการสังเกต สำรวจ และการสัมภาษณ์

แบรด นิวเบิร์ก (Brad Newberg) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “Coworking” ซึ่งหมายถึง รูปแบบการทำงานในพื้นที่ร่วมกัน และได้ก่อตั้ง “Coworking space” แห่งแรกขึ้นที่ซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้ชื่อว่า “The Hat Factory” ในปี 2005 ซึ่งเป็นสถานที่ ที่รวมอาชีพนักเขียนบทความด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มาทำงานในที่แห่งนี้เป็นประจำจำนวน 3 คน และจากการบอกต่อกันถึงการมาใช้บริการ สำนักงานในลักษณะนี้ว่ามีประโยชน์ในการแบ่งปันข้อมูลกันหรือได้ประโยชน์อะไรจากการที่มานั่งทำงานในสถานที่แห่งนี้ จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้นและมาใช้บริการเป็นประจำจนกลายเป็นธุรกิจสำนักงานย่อย และธุรกิจประเภทนี้ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ทั้งในประเทศแถบยุโรป และเอเชีย (Deskmag, 2012)

ธุรกิจนี้มีจุดกำเนิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีทางการติดต่อสื่อสารที่มีผลทำให้ลักษณะการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่สามารถทำงานได้ทุกที่ไม่ว่าจำเป็นต้องเข้าสำนักงานเพื่อที่จะไปทำงาน ซึ่งถือเป็นวิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบัน ดังนั้นถึงแม้จะไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานแต่คนเหล่านี้ก็ยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกคล้ายสำนักงานนอกสถานที่ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน พื้นที่ประชุม หรือทำกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ เป็นต้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

พื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันจะมีลักษณะเป็นสำนักงานเล็กๆที่มีการบริการด้านอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องส่งเอกสาร อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สำหรับห้องครัวไว้คอยบริการ เช่น โต๊ะทานอาหาร ไมโครเวฟ กาแฟร้อน เครื่องชงกาแฟ ซึ่งเปรียบเสมือนสำนักงานใหญ่ๆทั่วไปที่มีอุปกรณ์เหล่านี้ไว้บริการพนักงานของตน และพื้นที่ในส่วนห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ห้องประชุม ห้องฉายภาพ ห้องเวิร์คชอป สตูดิโอถ่ายภาพ สถานที่จัดกิจกรรม ลานโล่ง และพื้นที่สีเขียวสำหรับพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งผู้มาใช้บริการสามารถใช้สถานที่และอุปกรณ์ต่างๆเหล่านี้ได้ เพื่อรองรับการทำงานของผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้มาใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปันนี้ พึงจะได้รับคือผู้ร่วมมาใช้บริการ ที่มีอาชีพ ตำแหน่ง ลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ที่สามารถพูดคุย ให้คำปรึกษา และมีปฏิสัมพันธ์เรื่องงานที่เกี่ยวข้องกันในอนาคตได้ (สุวิทย์ วงศ์จุริราวนิชย์, 2012)

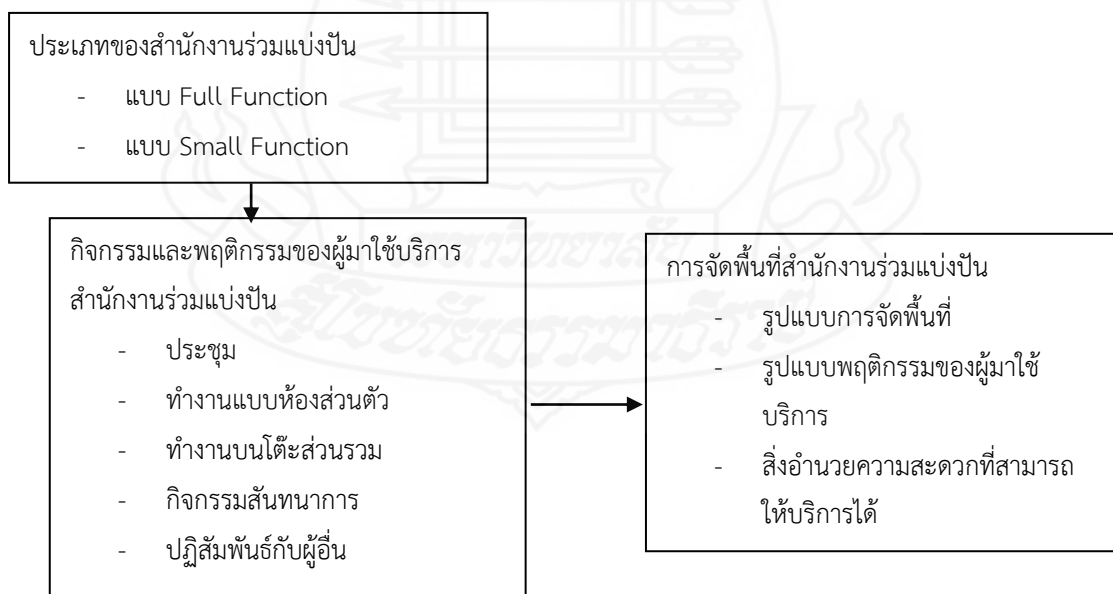
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประโยชน์ใช้สอยภายในของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันแต่ละประเภท
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้งานพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการจัดวางพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน
4. เพื่อเสนอแนะแนวทาง ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน เพื่อให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม





การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารอื่นๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นศึกษาการจัดการพื้นที่ของสำนักงานในลักษณะสำนักงานร่วมแบ่งปัน (Co-working space) เพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้อยู่มาใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์กับการออกแบบพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้อยู่มาใช้บริการพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ใช้บริการ Ko Kreate Space และ Hubba Thailand เป็นกรณีศึกษาของสำนักงานร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานคร แบบ Full Function รวมทั้ง Wolf work co-working space และ Launchpad แบบ Small Function จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยจากการสอบถามผู้ที่เคยมาใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปันแห่งนั้นเป็นประจำแบบมาคนเดียวและมาแบบกลุ่ม ที่ใช้บริการในส่วนต่างๆของสำนักงานร่วมแบ่งปันนั้น

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งนี้ มีวิธีในการกำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ทางวิชาการและข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิจัย อันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์และทำการทดสอบแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปแจกกลุ่มที่ใช้บริการ Ko Kreate Space และ Hubba Thailand เป็นกรณีศึกษาของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานคร แบบ Full Function รวมทั้ง Wolf work co-working space และ Launchpad แบบ Small Function จำนวนทั้งสิ้น 10 คน แล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามที่ผู้วิจัยถามขึ้น และมีแจกแบบสอบถามเพิ่มอีกคนละ 1 ชุด

2. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามและทำการศึกษาและนำข้อมูลคำตอบที่สมบูรณ์ในแบบสอบถามดังกล่าวที่สมบูรณ์ ไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางขั้นตอนต่อไป ซึ่งผลที่ได้จะมีทั้งผู้ที่สามารถตอบแบบสอบถาม และไม่สะดวกทำแบบสอบถามได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะยังไม่ลึกมากในบางประเด็น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการเก็บแบบสอบถามเพื่อให้ได้ฐานข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่กว้างขึ้น และนำไปพัฒนาธุรกิจสำนักงานร่วมแบ่งปันให้ยั่งยืนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสมบูรณ์มากขึ้น

2. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการอธิบายปรากฏการณ์ของธุรกิจการทำสำนักงานร่วมแบ่งปันงานวิจัยนี้จึงช่วยให้เห็นปัญหาอุปสรรคและประเด็นในการนำไปพัฒนาสำนักงานร่วมแบ่งปันให้ดียิ่งขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจสำนักงานร่วมแบ่งปัน ว่ามีลักษณะการให้บริการเป็นสองประเภทคือการบริการแบบครบวงจรและการบริการในบางส่วน ซึ่งส่วนมากธุรกิจนี้มีให้บริการเนื่องจากมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ตอบสนองผู้ที่เริ่มทำธุรกิจใหม่ๆ ยังไม่จำเป็นต้องลงทุนสร้างสำนักงานของตัวเองเนื่องจากต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง และเหมาะสมกับผู้ที่ทำงานอิสระ ไม่ชอบอยู่ในออฟฟิศ ต้องการเปลี่ยนที่ทำงานไปเรื่อยๆ เพื่อหาแรงบันดาลใจ และความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน โดยเฉพาะนักออกแบบที่ต้องการไอเดีย และสมาธิอย่างมากเพื่อสร้างสรรค์ผลงานออกมาสักชิ้นหนึ่ง ดังนั้น สามารถสรุปผลการวิจัยออกมาได้ ดังนี้

1. ขนาดพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันในโดยทั่วไปถือว่ามีความเหมาะสม จากการวางแผนผังของสำนักงานร่วมแบ่งปันโดยทั่วไป พบว่า ได้แบ่งพื้นที่การใช้งานไว้หลากหลายรูปแบบซึ่งสามารถตอบสนองการทำงานในแต่ละแบบได้ทั้งในรูปแบบพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว พื้นที่ทำสนทนาและการโตะนั่งแบบไม่เจาะจง สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ เช่น โตะทำงานแบบเจาะจง และห้องประชุม ก็ถือว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัว เงียบสงบ ไม่มีใครไปรบกวนเวลาทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattanaprichavej (2015) ที่กล่าวว่า บริเวณพื้นที่ทำงานถือว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นความชัดเจนในการแบ่งพื้นที่ทำงานกับพื้นที่ส่วนรวมจะส่งผลโดยตรงกับบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการท่านอื่นๆ

2. พื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันของแต่ละที่จะมีความแตกต่างกัน หลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับประเภทการใช้งานทั้งในรูปแบบการให้บริการครบวงจร (Full Function) และการให้บริการในบางส่วน (Small Function) ซึ่งผู้มาใช้บริการสามารถประเมินความต้องการในแต่ละส่วนให้บริการด้วยตัวเองได้ว่า จะมาใช้งานสำนักงานร่วมแบ่งปันนั้นๆ ในส่วนใด และรูปแบบใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการได้ดีที่สุด เช่น ต้องการนัดคนอื่นๆ เพื่อเข้าร่วมประชุม หรือทำการสัมมนา ระยะเวลาที่ใช้ทำกิจกรรมนานเท่าใด จำเป็นต้องใช้ห้องครัวเพื่อความสะดวกในช่วงเวลาทานอาหารหรือไม่ การเดินทางอย่างไร ด้วยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถสาธารณะ ต้องการที่จอดรถหรือไม่ ดังนั้น สำนักงานร่วมแบ่งปันในแต่ละที่จะมีการเตรียมสถานที่ไว้คอยบริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ต้องศึกษาการให้บริการก่อนไปใช้บริการ

3. พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปัน หลายคนมีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน เช่น ต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการท่านอื่นเพื่อสร้างความสนิทสนม คั่นเคยกัน และสามารถต่อยอดทางธุรกิจกันได้ในอนาคต ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มการขยายชุมชนได้มากขึ้น แต่ถ้าผู้มาใช้บริการต่างไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเลย จะยิ่งทำให้สมาชิกทั้งหมดที่มาใช้บริการมีการปิดกั้นตนเองสูง และทำให้ผู้มาใช้บริการรายใหม่ไม่กล้ามาสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วย

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้มาใช้บริการที่ Hubba Thailand ส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ และไม่ได้ส่งผลต่อความแตกต่างด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการรายอื่น ส่วนสำนักงานร่วมแบ่งปันอื่นๆ ส่วนมากผู้ที่มาใช้บริการเป็นคนไทย และมักมาเป็นกลุ่มของตัวเอง เวลาใช้บริการห้องประชุมก็จะจับกลุ่มกันเองทำให้ไม่ค่อยได้สร้างความมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นเท่าไรนัก

บรรยากาศภายในสำนักงานร่วมแบ่งปันที่เกิดจากการใช้งานของผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้วจะส่งผลโดยตรงต่อผู้ให้บริการรายใหม่ เนื่องจากผู้ให้บริการรายใหม่จะไม่กล้าทำในสิ่งที่คนอื่นไม่ทำ เนื่องจากต้องสังเกตเบื้องต้นถึงวัฒนธรรมของ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ผู้ให้บริการส่วนมากจากสำนักงานร่วมแบ่งปันแห่งนั้นๆก่อน อาทิเช่นถ้าผู้มาใช้บริการอยู่แล้วเป็นประจำมีการเปิดกว้างในการทำความรู้จักกับคนใหม่ๆที่มาใช้บริการ จะทำให้ผู้บริการรายใหม่นั้น ถ้าที่จะทำความรู้จักกับผู้ให้บริการรายอื่นๆต่อไป

4. การใช้งานอุปกรณ์ต่างๆที่ทางสำนักงานร่วมแบ่งปันเตรียมไว้ให้ ผู้มาใช้บริการสามารถเลือกใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับงานที่ทำได้ อาทิเช่น ถ้าต้องการประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมมีหลายคน การนำเสนอผ่านทีวี หรือจอโปรเจกเตอร์ก็จะสะดวกในการมองเห็นกับผู้ร่วมประชุมทุกคน อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทีวีอื่นๆ จึงจำเป็นต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประโยชน์ใช้สอยภายในของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันแต่ละประเภท ซึ่งจากการวิจัย พื้นที่ใช้สอยประเภท Full function จะมีการให้บริการครบในทุกด้าน สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างครอบคลุม เช่น มีพื้นที่บริการจอดรถในกรณีที่นำรถมาเอง มีพื้นที่ส่วนตัวในการทำงานคนเดียวและต้องการสมาธิ หรือจะเลือกนั่งทำงานที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ มีโซนห้องครัวไว้คอยบริการเล็กๆน้อยๆในการเตรียมอาหารหรืออุ่นอาหาร มีห้องประชุมที่รองรับการทำงานแบบกลุ่ม พื้นที่สนับสนุนการในการพักผ่อน ส่วนสำนักงานร่วมแบ่งปันประเภท Small function จะมีการให้บริการเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งมีข้อจำกัดในการบริการให้กับลูกค้าได้แค่บางส่วน อาทิเช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอหรือไม่มีเลย ลูกค้าที่มาใช้บริการจึงต้องเลือกการเดินทางจากรถสาธารณะแทน หรือพื้นที่ทำงานส่วนตัวไม่มีไว้บริการ เป็นโต๊ะแบบไม่เจาะจงที่นั่งและนั่งรวมกับคนอื่น เป็นต้น

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้งานพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา สังเกต และสอบถามผู้มาใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปันเหล่านี้ พบว่า ผู้มาใช้บริการเลือกใช้สำนักงานร่วมแบ่งปันในการนัดพบลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานในการติดต่อกิจการ โดยพิจารณาจากความสะดวกทั้งผู้มาใช้บริการและลูกค้า ด้านการตกแต่งพื้นที่และการออกแบบก็เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วย อาทิเช่น สไตล์โมเดิร์น ออกแนวลอฟท์ ซึ่งช่วยสร้างอารมณ์และบรรยากาศของสถานที่ใหม่ๆ ให้ความรู้สึกมีพลังในการทำงาน ดังนั้นการให้บริการที่ครอบคลุมในทุกด้านและการตกแต่งจึงมีความสำคัญในการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าได้

3. เพื่อศึกษาการจัดวางพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน ซึ่งการออกแบบสำนักงานร่วมแบ่งปันนั้น จะต้องพิจารณาด้านการใช้งานให้เหมือนออฟฟิศมากที่สุดโดยการแบ่งพื้นที่ทำงานแต่ละลักษณะงานให้เป็นสัดส่วนในส่วนหนึ่งของพื้นที่สาธารณะ และพื้นที่ส่วนตัวเพื่อตอบโจทย์ผู้มาใช้บริการที่มองว่าสำนักงานร่วมแบ่งปันคือสำนักงานชั่วคราวที่สามารถพบปะเพื่อนร่วมงานได้หลากหลายแขนง วิชาชีพ ซึ่งการจัดวางพื้นที่จะต้องตอบสนองทั้งในรูปแบบการทำงานคนเดียว หรือเป็นกลุ่ม ห้องประชุมจะต้องมีหลายแบบให้เลือก ในกรณีมาประชุมกลุ่มเล็ก กลาง ใหญ่ โต๊ะทำงานต้องมีแบบทั้งทำงานคนเดียว และทำงานได้หลายคน และในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ต้องมีพร้อมเนื่องจาก ลูกค้าบางราย จะใช้งานสำนักงานร่วมแบ่งปันค่อนข้างนานในแต่ละวัน จึงจะต้องสามารถบริการลูกค้ากลุ่มนี้ได้ เพราะในระยะยาวแล้วลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นลูกค้าประจำในอนาคต เพราะชอบที่ทางสำนักงานมีการบริการอย่างครบวงจร

4. เพื่อเสนอแนะแนวทาง ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปัน เพื่อให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ในบางพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมด้านการอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถนั้น ทำให้การเดินทางมาใช้บริการจะมีข้อจำกัด อาทิ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

เช่น ต้องเดินทางด้วยรถไฟพา เท่านั้นถึงจะสะดวก ในลูกค้าบางรายมีอุปกรณ์ที่ต้องพกมาด้วยเพื่อนำเสนองานแก่ลูกค้า จึงไม่สะดวกถ้าเดินทางด้วยรถสาธารณะ จึงจำเป็นต้องขับรถมาเองจริงๆ แต่ต้องหาที่จอดรถซึ่งไกลออกไป หรือบางที่ไม่มีที่จอดรถเลย จึงอยากให้ทางสำนักงานร่วมแบ่งปันช่วยพิจารณาถึงการบริการให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ ให้มาใช้บริการด้วย หรือในบางกรณีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในยังไม่เหมาะสมมาก เพราะไม่มีความเป็นส่วนตัวมากนัก มีเสียงรบกวนจากรอบข้าง ทำให้กระทบในการทำงานดังนั้นควรแบ่งพื้นที่ให้มีการใช้เสียงได้ในระดับที่ต่างกัน เพื่อไม่ให้กระทบกับผู้ใช้บริการรายอื่น อีกทั้งถ้าสำนักงานร่วมแบ่งปันนั้นๆ สามารถขยายสาขาเพิ่มได้และอยู่ในพื้นที่ ที่สามารถเดินทางสะดวกได้ทุกทาง จะทำให้ลูกค้าประทับใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปันได้ศึกษาถึงการจัดผังบริเวณและการจัดพื้นที่ โดยเฉพาะการจัดพื้นที่ของสำนักงานร่วมแบ่งปัน เพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางในการออกแบบสำนักงานร่วมแบ่งปัน จนถึงการศึกษาขนาดพื้นที่ การจัดพื้นที่ทำงาน พื้นที่ต่างๆ ภายในส่วนบริการ การศึกษาวิเคราะห์กับอาหารสำนักงานร่วมแบ่งปันใหม่ๆ ย่อมให้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการและเทคโนโลยีปัจจุบันนำไปสู่การกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานที่ใช้ในการวางผังบริเวณและออกแบบสำนักงาน ซึ่งการออกแบบสำนักงานร่วมแบ่งปันจึงควรคำนึงถึงการสร้างชุมชน การมีปฏิสัมพันธ์เป็นหลัก นอกจากนี้ยังต้องดูพื้นที่ ที่ผู้ประกอบการและพนักงานสามารถเข้าถึงผู้มาใช้บริการและเป็นตัวกลางในการประสานกับผู้มาใช้บริการอื่นๆ ได้ ดังนั้นการสร้างพื้นที่ส่วนกลางที่อยู่ใกล้พนักงานจะสามารถช่วยให้พนักงานทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าท่านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้มาใช้บริการคาดหวังในเรื่องการจัดวางพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน แบ่งแยกกันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้มาใช้บริการท่านอื่นๆ อาทิเช่น ผู้มาใช้บริการบางกลุ่มมาเพื่อต้องการประชุมงาน หรือปรึกษาหารือกัน แต่ห้องประชุมไม่ได้แบ่งแยกไว้ เป็นสัดส่วน เสียงประชุมจากผู้ใช้บริการหลายคนอาจไปกระทบกับผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ไม่มีสำนักงานร่วมแบ่งปันแห่งไหนเลยที่สามารถมอบความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้ครบทุกด้าน ผู้ประกอบการควรรับฟังปัญหาเหล่านี้ และนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้ามากที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการลดน้อยลง และผู้ประกอบการควรวัดระดับความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาให้สำนักงานร่วมแบ่งปันมีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด

3. ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความมีปฏิสัมพันธ์กันทุกฝ่าย กิจกรรมทางสังคมจึงมีความสำคัญมากที่สามารถช่วยสร้างให้เกิดความเป็นชุมชน จากการช่วยเหลือของผู้ใช้บริการเป็นประจำและพนักงานที่ต้องช่วยกันทำให้ผู้มาใช้บริการรายใหม่รู้สึกอบอุ่นและอยากร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพระหว่างกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นจะช่วยเพิ่มโอกาสให้เกิดลูกค้ารายใหม่ๆ จากการบอกเล่าปากต่อปากของผู้ใช้บริการรายเดิมได้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานร่วมแบ่งปัน ซึ่งธุรกิจนี้ถือว่าเป็นธุรกิจใหม่สำหรับบุคคลในสังคม และผู้มาใช้บริการจริงๆก็เฉพาะกลุ่มมาก ทำให้ผลการวิจัยจากการสังเกตและสอบถามผู้มาใช้บริการจริงๆ อาจไม่สามารถนำไปคิดกลยุทธ์ใหม่ๆในภาพรวมให้กับธุรกิจประเภทนี้ได้อย่างแม่นยำ เพราะพฤติกรรมจากผู้มาใช้บริการ อาจแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การวิจัยในอนาคตจึงควรศึกษาธุรกิจที่มีความคล้ายคลึงกัน และศึกษาผู้มาใช้บริการเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการมาใช้บริการว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

2. การวิจัยในอนาคตควรที่จะศึกษากลยุทธ์ในการทำธุรกิจสำนักงานร่วมแบ่งปันว่ากลุ่มเป้าหมายของลูกค้าที่ต้องการคือกลุ่มลูกค้าประเภทใด จะต้องเพิ่มเติมนการบริการอย่างไรเพื่อดึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการวิจัยในอนาคตควรศึกษาธุรกิจอื่นๆที่รองรับกลุ่มเป้าหมายประเภทของลูกค้าที่ต้องการ

3. การวิจัยในครั้งนี้ทำให้เห็นถึงภาพรวมของธุรกิจ และวิธีการจัดวางพื้นที่เพื่อสร้างความประทับใจ ตอบโจทย์การทำงาน และให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่นๆเช่น การตลาด ประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะเป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่ๆให้รู้จักธุรกิจประเภทนี้ และให้ลูกค้ามีความเข้าใจในการให้บริการของธุรกิจนี้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พลัส พร็อพเพอร์ตี้. (2018). 8 เรื่องชวนรู้ของ Co-Working Space 2018. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2560 จาก <https://www.plus.co.th/บทความ/อัปเดตเทรนด์โลก-8-เรื่องชวนรู้ของ-Co-Working-Space-2018-2223>.
- ศิรินทร์ รางคุลเสน. (2556). Thailand Invasion! เมื่อ coworking บุกไทยแลนด์!. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.deskmag.com/th/thailand-invasion-coworking>.
- สุชาติ ชูติมาวรรณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ Coworking Space ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิทย์ วงศ์จุริราวิชย์. (2012). เจาะลึกเทรนด์ Coworking Space ตอนที่ 1 : ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/others/18005/#เจาะลึกเทรนด์-Coworking-Space-ตอนที่1-ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้>
- Rattanaprichavej, Niti. (2015). The Environment and Behavior in Co working Space: An Analysis of Privacy, Personal Space, and Territoriality. The 2015 Global Real Estate Summit July 6-9, 2015. Tha Asian Real Estate Society. Washington D.C. USA.
- _____. (2012). Coworking คืออะไร. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.deskmag.com/th/what-is-coworking-001>