

อิทธิพลของสมาร์ทออฟฟิศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน
เชิงนวัตกรรมของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย
ในอุตสาหกรรมดิจิทัล กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท Sea Thailand
Influence of Smart Office on Innovative Working
Behavior of Gen Y Employees in Digital Industry:
A Case Study of The Sea Thailand Group

กนกพร มดทองคำ¹ และ ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ²

Kanokporn Modthongkham and Taweesak Kritjaroen

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านสมาร์ทออฟฟิศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในอุตสาหกรรมดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของกลุ่มบริษัท Sea Thailand จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) และส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมากที่สุด ในขณะที่ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Base Zone) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรมากที่สุด

คำสำคัญ: สมาร์ทออฟฟิศ, พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม, กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ

MBA's degree student in Management, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาการบริหารจัดการองค์กร คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ

Assistant Professor, Organization Management Program, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok.

Corresponding author e-mail: taweesak.kri@kmutt.ac.th

ARTICLE HISTORY: Received 12 May 2019, Revised 31 July 2019, Accepted 9 September 2019.

Abstract

The purpose of this research is to study the influence of smart office on innovative working behavior of Gen Y employees in digital industry. Questionnaires were used to collect data from the sample of 300 employees at The Sea Thailand Group. Descriptive statistics includes percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics of Multiple Regression Analysis was conducted with a 0.05 level of statistical significance. The research findings indicate that all smart office factors (Based Zone, Creative Zone, Concentration Zone, and Refresh Zone) have significant influence on innovative working behavior at both individual and organizational level. Refresh Zone has mostly positive influence on innovative working behavior at individual level, while Based Zone has mostly positive influence on innovative working behavior at organizational level.

Keywords: *Smart office, Innovative working behavior, Gen Y employees*

บทนำ

ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยต่างให้ความสำคัญและตระหนักถึงบทบาทของสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ประกอบการ โดยไม่ละเลยการจัดพื้นที่สำนักงานให้มีความเหมาะสมกับวิธีการทำงานของพนักงานนอกเหนือไปจากการจัดหาคนให้เหมาะสมกับงาน เพราะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ แต่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อาจส่งผลกระทบต่อผลผลิตของภาพของตัวพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สำนักงานจึงกลายเป็นความจำเป็นส่วนหนึ่งของสังคมปัจจุบัน ประกอบกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ทำให้บทบาทขององค์กรธุรกิจเปลี่ยนไป สำนักงานจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า ผู้บริโภค บุคคลทั่วไป รวมถึงพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จทางธุรกิจมากกว่าการเป็นแค่เพียงสถานที่ทำงาน อีกทั้งยังเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นคงจากภายในสู่ภายนอก (เอกชาติ จันอุไรรัตน์. 2551) แนวคิดสมาร์ตออฟฟิศเป็นหลักการการจัดการซึ่งช่วยให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ภายในองค์กร เสมือนการสร้างชุมทรัพย์ทางปัญญาที่มีค่ามากขึ้น เริ่มจากการนำความรู้ที่มีอยู่แล้วภายในออฟฟิศมาปรับเปลี่ยนหมุนเวียนอย่างมีระบบ การจัดการความรู้ภายในองค์กรจะเริ่มต้นจากตัวพนักงานเอง รูปแบบของสมาร์ตออฟฟิศจะให้ความสำคัญกับการปรับภูมิทัศน์ของออฟฟิศให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานและแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานให้มากขึ้น ปฏิวัติภาพออฟฟิศแบบเดิม ๆ ในปัจจุบัน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนั่งออฟฟิศแบบเดิม ซึ่งการจัดสำนักงานในรูปแบบใหม่นี้จะช่วยส่งผลให้พนักงานสามารถพัฒนาความคิดที่สดใหม่ออกมาได้มากขึ้น มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน สามารถลดช่องว่างระหว่างพนักงาน และทำให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทางสำนักงานยังรวมเอาสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ไอทีต่าง ๆ มาเพื่อช่วยให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถเชื่อมโยงเข้ากับอุปกรณ์อื่น ๆ ภายในสำนักงาน ให้สามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัท Sea Thailand ผู้นำ 3 ธุรกิจหลักในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อันได้แก่ ธุรกิจ Digital Content, ธุรกิจ E-commerce และ ธุรกิจ Payments เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสำนักงานซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไป ภายใต้แนวคิดและหลักการที่แตกต่างออกไปจากองค์กรอื่นอย่างชัดเจน และเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอันส่งผลให้องค์กรมีผลงานที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ และสามารถดำรงอยู่มาจนถึงปัจจุบันนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกกลุ่มบริษัท Sea Thailand เป็นกรณีศึกษาสำหรับการวิจัยเรื่องอิทธิพลของสมาร์ทออฟฟิศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในอุตสาหกรรมดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มบริษัท Sea Thailand ต่อสมาร์ทออฟฟิศและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางด้านสมาร์ทออฟฟิศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มบริษัท Sea Thailand

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงาน Generation Y
2. ปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงาน Generation Y

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524-2543) ของกลุ่มบริษัท Sea Thailand ซึ่งมีจำนวนประชากรพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่ใช้สมาร์ทออฟฟิศทั้งหมด 767 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2561) ดังนั้น จึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% และให้ความเชื่อมั่น 95% พบว่า ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่มบริษัท Sea Thailand จำนวน 263 คน แต่เพื่อป้องกันข้อมูลบางส่วนผิดพลาดและให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์มากที่สุดจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งหมด 300 คน

ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบันรูปแบบสำนักงานมีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร การจัดรูปแบบสำนักงานที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะสายทางของงาน (Work Flow) มีความคล่องตัวไม่วกวน มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ง่ายต่อการควบคุม การจัดพื้นที่สำนักงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในสำนักงาน พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงานได้อย่างเต็มที่ และการจัดรูปแบบสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงพยายามแสวงหารูปแบบสำนักงานที่ดีที่สุด เพื่อก่อให้เกิดอรรถประโยชน์แก่องค์กร โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยและคงไว้ซึ่งคุณภาพ (นิภา วิริยะพิพัฒน์. 2549)

Bhuyar & Ansari (2016) อธิบายว่า สมาร์ทออฟฟิศ หมายถึงการผสมผสานการทำงานของสำนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลของระบบสำนักงานอัตโนมัติสมัยใหม่ ตั้งแต่เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งมีใช้แค่เพียงการใช้เครื่องมือเท่านั้น แต่เป็นการแปลงข้อมูลไปยังรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการออกแบบสมาร์ตออฟฟิศควรคำนึงถึงการปลดปล่อยศักยภาพของแรงงาน ไม่ใช่แค่เพียงวิทยาศาสตร์เท่านั้น แต่สามารถทำให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้คนมากที่สุด โดยแนวคิดสมาร์ตออฟฟิศสามารถนำมาใช้กับอาคารทั้งอาคารได้ เช่น อาคารอัจฉริยะที่ช่วยลดการใช้พลังงาน เช่น การลดการใช้กระดาษ กระแสไฟฟ้า อีกทั้งยังส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานอีกด้วย การจัดตำแหน่งพื้นที่ของสมาร์ตออฟฟิศสามารถสรุปได้เป็น 4 ส่วน (Umamoto. 2002; Ushioda. 2004) ได้แก่

1) ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) มีลักษณะเป็นห้องเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้น ทุกคนจะต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนที่นั่งกันไปเรื่อยๆ พนักงานสามารถนั่งทำงานเป็นกลุ่มตามโต๊ะที่ทำงานที่จัดไว้อย่างมีอิสระ และสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนที่ได้ตามความต้องการ

2) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบการประชุมของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการระดมสมองเพื่อหาแนวคิดใหม่ๆ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และนำเสนอผลงานผ่านทางจอโทรทัศน์ พื้นที่นี้มีกั้นกั้นจัดให้อยูริมหน้าต่างหรืออยู่ส่วนมุมห้อง

3) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น งานออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรืองานด้านกฎหมาย ดังนั้นพื้นที่บริเวณนี้จะเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวมากเป็นพิเศษ มักจะจัดวางอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีคนสัญจรพลุกพล่านและมีการแบ่งพื้นที่ภายในห้องออกเป็นสัดส่วนเพื่อช่วยให้มีสมาธิในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) เป็นพื้นที่สำหรับการผ่อนคลายสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ หลังจากตึงเครียดและกดดันจากการทำงานมาตลอดทั้งวัน พื้นที่นี้เป็นจุดสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะและประสบการณ์แก่กันและกัน รวมทั้งยังช่วยก่อให้เกิดไอเดียสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นอีกด้วย ห้องผ่อนคลาย สมาร์ตออฟฟิศหรือสำนักงานอัจฉริยะนั้นนอกจากจะทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกันแล้ว บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสำนักงานยังเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งทำให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรนั้นสามารถพิจารณาได้ทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยทั่วไปกระบวนการนวัตกรรม หรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความคิดใหม่ (Idea Generation) ให้เกิดขึ้น 2) การรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นโอกาส (Opportunity Recognition) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสความเป็นไปได้ทางธุรกิจ 3) การประเมินความคิด (Idea Evaluation) เป็นการคัดเลือกความคิดที่คิดว่ามีความก้าวหน้า 4) การพัฒนาความคิด (Development) เป็นการปรับเปลี่ยนความคิดจากแนวคิดไปสู่แนวทางการทำงาน และ 5) การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ (Commercialization) เป็นการนำความคิดไปสู่กระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติจริงในองค์กร (Harvard Business School. 2003; Sherwood. 2001) ซึ่งกระบวนการทั้ง 5

ขั้นตอนนี้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลที่ Kanter (1988) ได้สรุปว่ามี 3 ปัจจัยที่สามารถนำไปสู่การเกิดนวัตกรรม ได้แก่ 1) การสร้างความคิดใหม่ (Idea Generation) เมื่อพนักงานมีความพยายามสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ นอกกรอบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติกันมา โดยความคิดเห็นนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กรก็มีความเป็นไปได้สูงที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลงานเชิงนวัตกรรมได้ 2) การได้รับการสนับสนุนทางความคิด (Idea Promotion) เป็นขั้นตอนต่อจากปัจจัยแรกที่พิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาที่จะให้การสนับสนุนในการนำความคิดที่ดีและมีประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ และ 3) การทำความคิดให้เกิดขึ้นจริง (Idea Realization) เป็นขั้นตอนต่อจากประยุกต์จากนามธรรมไปสู่รูปธรรม เพื่อนำออกสู่ตลาดและทำให้องค์กรได้รับผลตอบแทนกลับมาในรูปแบบต่างๆ ต่อไป

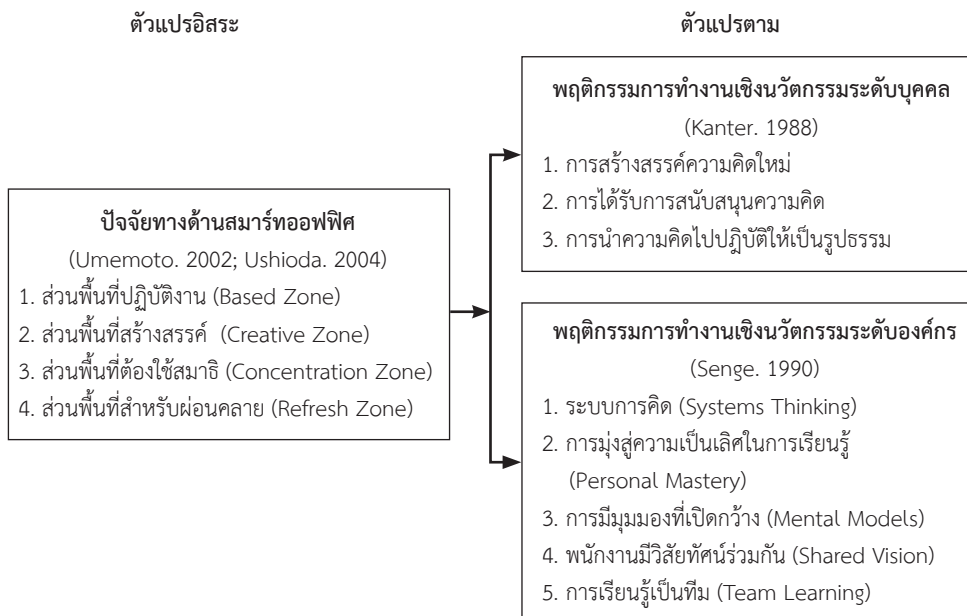
สำหรับพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดผลงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรนั้น Senge (1990) ได้ศึกษาวิจัย 5 ประการที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งบุคลากรในองค์กรได้ขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง โดยได้นำเสนอแนวคิดอันประกอบด้วย 1) ระบบการคิด (Systems Thinking) โดยหากพนักงานในองค์กรสามารถคิด วิเคราะห์ หรือมององค์ประกอบของงานในภาพรวม และมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้องค์กรก้าวหน้าเป็นองค์กรนวัตกรรมได้ 2) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ (Personal Mastery) เมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีความกระตือรือร้น และใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ องค์กรจะต้องพัฒนาบุคคลนั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เขาสามารถตั้งศักยภาพที่มีอยู่ มาประยุกต์ใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 3) การมีมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) หากองค์กรมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมถึงพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวคิดให้สอดคล้องกับการทำงาน 4) พนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) คือการที่พนักงานมีความตระหนักและร่วมมือเพื่อช่วยกันสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงนำเอาวิสัยทัศน์ที่มีไปปฏิบัติให้เกิดสิ่งใหม่ จนเกิดเป็นผลงานนวัตกรรม และ 5) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) องค์กรควรต้องมีทีมงานที่ออกแบบ แลกเปลี่ยนความรู้และอภิปรายความคิดต่าง ๆ ร่วมกัน จนกระทั่งนำไปสู่การสร้างสรรคผลงานร่วมกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมนวัตกรรมระดับบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการสร้างความคิดใหม่ โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริง อีกทั้งเมื่อพิจารณาแนวคิดวินัย 5 ประการที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และหากได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันแล้ว จะสามารถผลักดันให้เกิดนวัตกรรมได้

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับอิทธิพลของสมาร์ทออฟฟิศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจากแหล่งต่าง ๆ แล้ว พบว่า Wagner & Watch (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Innovation Spaces: The New Design of Work โดยให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญต่อนวัตกรรมในปัจจุบัน โดยกล่าวว่าการออกแบบพื้นที่ทำงานให้เป็นแบบนวัตกรรม โดยให้เป็นพื้นที่เปิด มีความยืดหยุ่น มีการนำเทคโนโลยี มีพื้นที่พักผ่อน มีพื้นที่ให้สามารถนั่งพูดคุยกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน อันเป็นกระบวนการนวัตกรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความคิดใหม่ๆ ที่แตกต่าง การออกแบบพื้นที่ทำงานเช่นนี้ยังส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่ดีขึ้น และก่อเกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการผลักดันนวัตกรรมให้ก้าวไปข้างหน้าอีกด้วย นอกจากนี้

Nicoll & Zimring (2009) ได้ศึกษาเรื่อง Effect of Innovative Building Design on Physical Activity ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบสถานที่ทำงานโดยให้มีกิจกรรมและการแทรกแซงด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมโดยการขึ้นลงบันไดตามการออกแบบของผังตึก สามารถส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปเกี่ยวกับการออกกำลังกายในทางที่ดีขึ้น และชื่นชอบ นิตามณีพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดสำนักงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา กรมอิเล็กทรอนิกส์ทหารเรือ กองทัพเรือ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบสำนักงานแบบเปิดโล่งและแบบปิดส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรและความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคล่องตัวของการสื่อสาร ด้านสภาพแวดล้อมในการจัดการความรู้ ด้านเครื่องมือสนับสนุนการจัดการความรู้และด้านการประเมินแตกต่างกัน 2) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบสำนักงานเปิดโล่งและแบบปิด ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่แตกต่างกัน

กรอบความคิดที่ใช้วิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จากการทดสอบความเชื่อมั่น พบว่า ค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละด้านมีค่ามากกว่า 0.7 (0.730-0.893) ซึ่งถือว่าข้อคำถามทุกด้านมีความเชื่อมั่นในระดับสูงและสามารถยอมรับได้ (Nunnally, 1978) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 มีความหมายว่า น้อยที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 มีความหมายว่า น้อย 3) ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 มีความหมายว่า ปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 มีความหมายว่า มาก และ 5) ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มีความหมายว่า มากที่สุด ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน เป็นชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.67 เป็นหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 เพศทางเลือกจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุ 24-29 ปี มีอายุงานในองค์กรต่ำกว่า 2 ปี มีระดับการศึกษาที่วุฒิปริญญาตรี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศทั้ง 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศทั้ง 4 ส่วน

ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การมีโต๊ะทำงานแบบไม่มีพาร์ทิชันแบ่งกันมีความเหมาะสม	4.12	1.15	มาก
2. การมีพื้นที่ทำงานแบบโต๊ะรวมกลุ่มมีความเหมาะสม	4.15	1.03	มาก
3. การมีเครื่องมือการทำงานและอุปกรณ์ส่วนกลางที่มีความทันสมัยมีความเหมาะสม	4.49	0.80	มาก
4. การใช้ระบบจัดเก็บเอกสารแบบ e-document มีความเหมาะสม	4.47	0.79	มาก
5. การใช้ห้องประชุมที่มีทั้งแบบพื้นที่เปิด (Open Space) และแบบกระจกใส มีความเหมาะสม	4.22	0.90	มาก
รวม	4.29	0.65	มาก

ตารางที่ 1: (ต่อ)

ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
6. การใช้งานบริเวณพื้นที่สร้างสรรค์ที่อยู่ในส่วนของมุมห้อง สามารถใช้งานได้เหมาะสม	4.11	0.89	มาก
7. การใช้งานบริเวณพื้นที่สร้างสรรค์เปิดโอกาสให้เกิดการระดมสมอง	4.14	0.96	มาก
8. การใช้งานบริเวณพื้นที่สร้างสรรค์ทำให้ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องทั่วไปได้ตลอด	4.27	0.83	มาก
9. การใช้งานบริเวณพื้นที่สร้างสรรค์ เหมาะสำหรับการนั่งประชุมเป็นกลุ่มเล็ก ๆ	4.22	0.87	มาก
10. การใช้พื้นที่สร้างสรรค์มีชั้นเพื่อสร้างสรรค์ไอเดีย และกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ ๆ	4.29	0.83	มาก
รวม	4.21	0.73	มาก
ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
11. การใช้งานพื้นที่ต้องใช้สมาธิควรมีบรรยากาศเงียบสงบ	4.45	0.72	มาก
12. การใช้งานพื้นที่ต้องใช้สมาธิมีความเหมาะสมต่อการใช้ความคิด	4.46	0.67	มาก
13. พื้นที่ต้องใช้สมาธิควรใช้เพื่อความเป็นส่วนตัวมากเป็นพิเศษ	4.42	0.76	มาก
14. พื้นที่ต้องใช้สมาธิควรมีการจัดแสงสว่าง อุณหภูมิ เพื่อบรรยากาศในการทำงานอย่างเหมาะสม	4.49	0.68	มาก
15. พื้นที่ต้องใช้สมาธิควรใช้เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังและมีประสิทธิภาพ	4.52	0.60	มากที่สุด
รวม	4.47	0.54	มาก
ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
16. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อนบริเวณที่นั่งเล่นและโซฟา มีความเหมาะสมเพื่อคลายเครียดจากการทำงาน	4.37	0.73	มาก
17. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อนด้านห้องนวด มีความเหมาะสมเพื่อคลายเครียดจากการทำงาน	4.20	0.87	มาก
18. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อนด้านมุมเครื่องดื่ม ขนมและไอศกรีม มีความเหมาะสมเพื่อคลายเครียดจากการทำงาน	4.48	0.72	มาก
19. การใช้บริการพื้นที่พักผ่อนด้านเครื่องเล่นต่างๆ ได้แก่ โต๊ะปิงปอง โต๊ะพูล มีความเหมาะสมเพื่อคลายเครียดจากการทำงาน	4.36	0.76	มาก
20. การเล่นเกมส้อมพิวเตอร์หรือเกมออนไลน์ มีความเหมาะสมเพื่อคลายเครียด	4.22	0.82	มาก
รวม	4.33	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศ ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก และส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน

สำหรับระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
การสร้างสรรค์ความคิดใหม่	4.44	0.55	มาก
การได้รับการสนับสนุนความคิด	4.22	0.76	มาก
การนำความคิดไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม	4.53	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล ด้านการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ด้านการได้รับการสนับสนุนความคิด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก และด้านการนำความคิดไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ในส่วนองระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร แสดงดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3: ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ระบบการคิดของพนักงานในองค์กร	4.24	0.61	มาก
การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้	4.29	0.54	มาก
การมีมุมมองที่เปิดกว้าง	4.32	0.57	มาก
พนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.24	0.60	มาก
การเรียนรู้เป็นทีม	4.30	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร ด้านระบบการคิดของพนักงานในองค์กร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ด้านมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ด้านวิสัยทัศน์หรือมุมมองที่มีแบบแผน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ด้านพนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก และด้านการเรียนรู้เป็นทีม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมากเช่นกัน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถภาพจิตที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านสมรรถภาพจิตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงาน Generation Y

ตารางที่ 4: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถภาพจิตและพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

ตัวพยากรณ์ปัจจัยด้านสมรรถภาพจิต	Coefficient	Std. Error
ค่าคงที่ (Constant)	1.334	0.198
ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone)	0.154*	0.040
ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone)	0.142*	0.039
ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone)	0.143*	0.043
ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone)	0.262*	0.039
F Statistics	70.944	
Sig.(F Statistics)	0.000	
R Square adjusted	0.483	
R	0.700	

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่าง 300 ค่าสังเกต (observation)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ตัวแปรอิสระของปัจจัยด้านสมรรถภาพจิตทั้ง 4 ส่วน คือ ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) และส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta Coefficient) เท่ากับ 0.154 0.142 0.143 และ 0.262 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า หากปัจจัยส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย หากปัจจัยส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.142 หน่วย หากปัจจัยส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.143 หน่วย และหากปัจจัยส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.262 หน่วย ทั้งนี้ สำหรับค่า R Square adjusted ของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ 0.483 หมายความว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถใช้อธิบายการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand ได้ร้อยละ 48.3

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงาน Generation Y

ตารางที่ 5: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถภาพและพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร

ตัวพยากรณ์ปัจจัยด้านสมรรถภาพ	Coefficient	Std. Error
ค่าคงที่ (Constant)	2.169	0.229
ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone)	0.161*	0.046
ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone)	0.124*	0.045
ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone)	0.100*	0.050
ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone)	0.109*	0.046
F Statistics	70.944	
Sig.(F Statistics)	0.000	
R Square adjusted	0.266	
R	0.525	

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่าง 300 ค่าสังเกต (observation)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ตัวแปรอิสระของปัจจัยด้านสมรรถภาพทั้ง 4 ส่วน คือ ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) และส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta Coefficient) เท่ากับ 0.161 0.124 0.100 และ 0.109 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า หากปัจจัยส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย หากปัจจัยส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.124 หน่วย หากปัจจัยส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.100 หน่วย และหากปัจจัยส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand เพิ่มขึ้น 0.109 หน่วย ทั้งนี้ สำหรับค่า R Square adjusted ของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ 0.266 หมายความว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y กลุ่มบริษัท Sea Thailand ได้ร้อยละ 26.6

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศอันได้แก่ ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) และส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ล้วนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน และพบว่าปัจจัยด้านสมาร์ทออฟฟิศทั้ง 4 ส่วนล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานเชิงนวัตกรรมทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชปราณี ชำนาญณรงค์ (2553) เรื่อง รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา KTC Smart Office ซึ่งเป็นงานวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบและแนวคิดหรือหลักการในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน KTC Smart Office เกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าภายใต้แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมโยงอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของสำนักงาน และแนวคิดสำนักงานเพื่อการเรียนรู้ (Mobile Office) สามารถส่งเสริมการแลกเปลี่ยนทักษะ ความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กร และพบว่าองค์ประกอบโดยรวมของสำนักงานในรูปแบบสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงาน และการจัดพื้นที่พักผ่อนไว้ในสำนักงาน ซึ่งเปิดให้พนักงานสามารถใช้บริการเพื่อบรรเทาความตึงเครียดได้ระหว่างทำงาน รวมไปถึงมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกกร ธรรมโภคิน (2548) ในเรื่องการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร และเมื่อพิจารณาถึงการจัดพื้นที่ของสมาร์ทออฟฟิศกลุ่มบริษัท Sea Thailand ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ushioda (2004) ซึ่งได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวความคิดการจัดสำนักงานแบบ Smart Office เพื่อนำหลักการจัดการความรู้ภายในองค์กร ไปจัดรูปแบบสำนักงาน ที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสได้พบปะ ทารือ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ และเกิดความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มบริษัท Sea Thailand แบ่งส่วนของสำนักงานและออกแบบตามภาระการใช้งานเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) มีลักษณะเป็นห้องเปิดโล่ง ไม่มีผนังกั้น ประกอบด้วยโต๊ะทำงานของพนักงานทุกระดับ และสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนได้ตามความต้องการ ทำให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นได้ทุกส่วน เครื่องมือสำคัญในการทำงานของพนักงานคือคอมพิวเตอร์เป็นหลัก มีการจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ถูกจัดตั้งเอาไว้บนพื้นที่ส่วนกลาง เช่น เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์และเครื่องสแกน จะถูกจัดรวมให้อยู่ที่บริเวณส่วนกลางซึ่งพนักงานต้องมาใช้ร่วมกันที่พื้นที่บริเวณนี้ ดังนั้นการจัดพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานนี้สามารถอำนวยความสะดวกให้พนักงานปรึกษาหารือกันเรื่องงาน และประสานงานร่วมกันได้อย่างใกล้ชิด

2) ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) จัดอยู่ในส่วนของมุมห้อง ประกอบไปด้วยโต๊ะเก้าอี้ กระดานและอุปกรณ์เครื่องเขียน ที่สามารถให้พนักงานได้ขีดเขียน และใช้ในการสร้างสรรค์ไอเดีย รวมถึงนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เป็นพื้นที่สำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบการประชุมของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการระดมสมองเพื่อหาแนวคิดใหม่ ๆ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

สืบค้นข้อมูล และนำเสนอผลงานผ่านทางจอโทรทัศน์ พื้นที่ส่วนนี้ถูกจัดให้อยูริมหน้าต่างหรืออยู่ส่วนมุมห้องที่ไม่มีคนพลุกพล่าน และประดับประดาด้วยกระถางต้นไม้ตามมุมห้องหรือกันเป็นสัดส่วนของห้องประชุม

3) ส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) พื้นที่บริเวณนี้ค่อนข้างเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัว ถูกจัดให้อยู่ติดริมหน้าต่าง เพื่อให้โปร่ง โล่งและสบายตา โดยพนักงานสามารถยกคอมพิวเตอร์แบบพกพามาทำงานในบริเวณนี้ได้ เป็นพื้นที่เหมาะสำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น งานออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรืองานด้านกฎหมาย ดังนั้นพื้นที่บริเวณนี้จะเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวมากเป็นพิเศษ โดยถูกจัดอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีคนพลุกพล่านและมีการแบ่งพื้นที่ภายในห้องออกเป็นสัดส่วนเพื่อช่วยให้มีสมาธิในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) เป็นพื้นที่สำหรับการผ่อนคลายสำหรับพนักงานหลังจากตื่นเครียดและกดดันจากการทำงานมาตลอดทั้งวัน ประกอบไปด้วยห้องนวด ห้องเล่นเกมสโตร์ ปิงปอง โต๊ะพูล ตู้น้ำ ขนม และไอศกรีมที่สามารถให้พนักงานรับประทานได้ตลอดเวลา โดยพื้นที่นี้สามารถเป็นจุดสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะและประสบการณ์แก่กันและกัน

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมด้านการนำความคิดไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ และด้านระบบการคิดของพนักงานในองค์กร ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี มานะเพ็ญศิริ (2558) ด้านองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล ซึ่งกล่าวว่าการเน้นออกแบบบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สามารถลดการสร้างแรงกดดันให้ผู้อื่นหรือตนเอง เพื่อให้พนักงานส่วนใหญ่สามารถเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและสร้างผลงานเชิงนวัตกรรมได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1988) คือ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล มี 3 ปัจจัยที่สามารถนำไปสู่การเกิดนวัตกรรม ได้แก่ 1) การสร้างความคิดใหม่ (Idea Generation) 2) การได้รับการสนับสนุน ทางความคิด (Idea Promotion) และ 3) การทำความคิดให้เกิดขึ้นจริง (Idea Realization) นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านสมาร์ทออฟฟิศส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) และส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) ตามลำดับ

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กร สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมด้านการมีมุมมองที่เปิดกว้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทีมงานมีการเรียนรู้ร่วมกัน ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ ด้านระบบการคิดของพนักงานในองค์กร และด้านพนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพยัค วุฒิรงค์ (2557) เรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร: การบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อพนักงานทุกคนหรือพนักงานส่วนใหญ่มีมุมมองที่เปิดกว้างและมีแนวคิดในการทำงานที่มุ่งสู่ทิศทางเดียวกันก็สามารถทำให้องค์กรนั้นกลายเป็นองค์กรนวัตกรรมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแนวคิดนี้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990) เกี่ยวกับวินัย 5 ประการที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ 1) ระบบการคิด (Systems Thinking) โดย

หากพนักงานในองค์กรสามารถคิด วิเคราะห์หรือมององค์ประกอบของงานในภาพรวม และมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้องค์กรก้าวหน้าเป็นองค์กรนวัตกรรมได้ 2) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ (Personal Mastery) เมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีความกระตือรือร้น และใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ องค์กรจะต้องพัฒนาบุคคลนั้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 3) การมีมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) หากองค์กรมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมถึงพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวคิดให้สอดคล้องกับการทำงาน ย่อมจะสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรนั้น ๆ ได้ 4) พนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) องค์กรที่ผู้นำมีวิสัยทัศน์ท้าทายและกว้างไกล ไม่อาจยืนยันได้ว่าองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรนวัตกรรม แต่สิ่งที่สำคัญคือการทำให้พนักงานเกิดความตระหนักและร่วมมือเพื่อช่วยกันสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงนำเอาวิสัยทัศน์ไปปฏิบัติให้เกิดสิ่งใหม่จนเกิดเป็นผลงานนวัตกรรมและ 5) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถเพียงใด แต่ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้เพียงคนเดียว ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีทีมงานที่ออกแบบแลกเปลี่ยนความรู้และอภิปรายความคิดต่าง ๆ ร่วมกัน จนกระทั่งนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานร่วมกัน นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านสมาร์ทออฟฟิศในส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ส่วนพื้นที่สร้างสรรค์ (Creative Zone) ส่วนพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) และส่วนพื้นที่ต้องใช้สมาธิ (Concentration Zone) ตามลำดับ

จากการที่กลุ่มบริษัท Sea Thailand ถือว่าเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมดิจิทัล เนื่องจากการดำเนินธุรกิจแพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตชั้นนำของอุตสาหกรรมด้านความบันเทิงแบบดิจิทัล อีคอมเมิร์ซและบริการทางการเงินแบบดิจิทัล โดยพนักงานร้อยละ 85 มีช่วงอายุที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย จากการศึกษานี้พบว่าการจัดสำนักงานแบบสมาร์ทออฟฟิศดังกล่าวสามารถช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลและองค์กรได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้อย่างมาก มีเป้าหมายในการสร้างองค์กรให้เติบโตในอนาคตอย่างต่อเนื่อง การจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เหมาะสมสำหรับบุคลากรเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมด้วยรูปแบบสมาร์ทออฟฟิศจึงสอดคล้องต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมในอนาคตควบคู่ไปด้วย เพื่อเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและเทคโนโลยีที่รองรับสังคมดิจิทัล (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2559)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าพื้นที่สำหรับผ่อนคลาย (Refresh Zone) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมากที่สุด จากการที่องค์กรมีห้องนวดเพื่อผ่อนคลายให้พนักงานสามารถใช้งานได้ครั้งละ 30 นาทีในเวลาทำงาน อาจเป็นเวลาสั้นไป จึงควรเพิ่มเวลาให้พนักงานได้นวดมากขึ้น หรือสามารถใช้บริการห้องนวดหลังเลิกงานได้ นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มพื้นที่ออกกำลังกายให้พนักงานได้ผ่อนคลาย เพราะเป็นการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่บุคลากรด้วย ในขณะที่ส่วนพื้นที่ปฏิบัติงาน (Based Zone) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมระดับองค์กรมากที่สุด องค์กรจึงควรจัดให้มีพื้นที่ทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้น โดยภาพรวมองค์กรควรทำการพัฒนาและปรับปรุงทั้ง 2

พื้นที่ดังกล่าว (เพื่อการปฏิบัติงานและเพื่อการผ่อนคลาย) ควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน อันเป็นประโยชน์สูงสุดของพนักงานและองค์กร ในลักษณะที่เรียกว่า “งานได้ผล คนเป็นสุข”

เอกสารอ้างอิง

- กนกกร ธรรมโกคิน. (2548). **วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดและการใช้พื้นที่สำนักงาน**. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (การประกอบการ). ปทุมธานี: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). **ยุทธศาสตร์การพัฒนากอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- ชาติรี มานะเพ็ญศิริ. (2558). **อิทธิพลของการรวมกลุ่มธุรกิจ SCG CBM ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชื่นชอบ นิศามณีนพงษ์. (2559). **รูปแบบการจัดสำนักงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการแลกเปลี่ยน ความรู้และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา กรมอิเล็กทรอนิกส์ทหารเรือ กองทัพเรือ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2549). **การจัดรูปแบบสำนักงานเพื่อการเรียนรู้**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย, 26(1): 12-26.
- พยัค วุฒินรงค์. (2557). **กรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์การ การบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 54(1): 21-48.
- รัชปราวณี ชำนาญณรงค์. (2553). **รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริม ประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน กรณีศึกษา KTC Smart Office**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การประกอบการ). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชาติ จันอุไรรัตน์. (2551). **3 ทศวรรษกับงานออกแบบตกแต่งภายในของไทย**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน.
- Bhuyar, R., & Ansari, S. (2016). Design and Implementation of Smart Office Automation System. *International Journal of Computer Applications*, 151: 37-42.
- Harvard Business School. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kanter, R. M. (1988). When A Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organizations. *Knowledge Management and Organisational Design*, 10: 93-131.
- Nicoll, G., & Zimring, C. (2009). Effect of Innovative Building Design on Physical Activity. *Journal of Public Health Policy*, 30(1): S111-S123.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

- Senge, P. M. (1990). **The Fifth Discipline, the Art and Practice of the Learning Organization**. London: Century Press.
- Sherwood, D. (2001). **Smart Things to Know about Innovation and Creativity**. Oxford: Capstone Publishing Limited.
- Umemoto, K. (2002). Managing Existing Knowledge is Not Enough: Knowledge Management Theory and Practice in Japan. In C. W. Choo & N. Bontis (ed.), **Strategic Management of Intellectual Capital & Organizational Knowledge (pp. 463-476)**. Oxford: Oxford University Press.
- Ushioda, K. (2004). **Aiming for the Mobile Frontier**. Japan: Paper Presented at NTT DoCoMo Company (headquarter).
- Wagner, J., & Watch, D. (2017). **Innovation Spaces: The New Design of Work**. The Anne T. and Robert M. Bass Initiative on Innovation and Placemaking at Brookings.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.