# กรณีศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม

# CASE STUDY OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND MANAGEMENT IN COWORKING SPACE AND SOCIAL SUPPORT

อาทิตย์ จัดรโพธิ์ทอง
ARTHIT CHUTPHOTONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน
กณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2561

KMITL-2018-AR-MI-003-023

# กรณีศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม

# CASE STUDY
# OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND MANAGEMENT IN COWORKING SPACE AND SOCIAL SUPPORT


**อาทิตย์ ฉัตรโพธิ์ทอง**

**ARTHIT CHUTPHOTONG**


**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต**

**สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน**

**คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์**

**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

**พ.ศ. 2561**


**KMITL-2018-AR-M-003-023**



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# CASE STUDY

# OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND MANAGEMENT IN COWORKING SPACE AND SOCIAL SUPPORT

**ARTHIT CHUTPHOTONG**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT**

**OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF**

**MASTER OF ARCHITECTURE PROGRAM IN INTERIOR ARCHITECTURE**

**FACULTY OF ARCHITECTURE**

**KING MONKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2018**

**KMITL-2018-AR-M-003-023**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**COPYRIGHT 2018**

**FACULTY 0FARCHITECTURE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์**
**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**
**ใบรับรองวิทยานิพนธ์**

---

**หัวข้อวิทยานิพนธ์** กรณีศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม
CASE STUDIES OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND MANAGEMENT IN COWORKING SPACE AND SOCIAL SUPPORT

**นักศึกษา** นายอาทิตย์ ฉัตรโพธิ์ทอง
**รหัสประจำตัว** 56602071
**ปริญญา** สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
**สาขาวิชา** สถาปัตยกรรมภายใน
**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิยะรัตน์ นันทะ
**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม** -

| คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ | ลายมือชื่อ |
|---|---|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิรงค์ จุฑาพฤฒิกร | |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิยะรัตน์ นันทะ | |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณินทร์ รักวงศ์วาน | |

**วัน / เดือน/ ปี ที่สอบ** 18 กรกฎาคม 2561
**สถานที่สอบ** คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

**คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์รับรองแล้ว**

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อันธิกา สวัสดิ์ศรี)
คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
วันที่ 25 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **หัวข้อวิทยานิพนธ์** | กรณีศึกษา สภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม |
| **นักศึกษา** | นายอาทิตย์ ฉัตรโพธิ์ทอง |
| **รหัสประจำตัว** | 56602071 |
| **ปริญญา** | สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต |
| **สาขาวิชา** | สถาปัตยกรรมภายใน |
| **พ.ศ.** | 2561 |
| **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์** | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิยรัตน์ นันทะ |

## บทคัดย่อ


พื้นที่ทำงานร่วมถือได้ว่าเป็นธุรกิจประเภทใหม่ ที่ให้บริการพื้นที่สำนักงานสำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการสังคมในการทำงาน พื้นที่ทำงานร่วมไม่เพียงแต่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานแต่ยังสร้างแรงสนับสนุนทางสังคมให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งส่งผลดีต่อสุขภาพร่างกายและสุภาพทางความคิด

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วมกับวิธีการบริหารจัดการ (Management) ที่นำไปสู่กลไกการสร้างแรงสนับสนุนทางสังคม (social support) อันได้แก่ 1) การส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ 2) การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม 3) การกำหนดหน้าที่ในการรับผิดชอบ และ 4) การลดความขัดแย้ง

องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมกายภาพในการศึกษาคือ การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้สอย (Zoning) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic detail) การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual perception in open-plan Layout) การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) และการบริหารจัดการ (Management) ของพื้นที่ทำงานร่วม2 แห่ง ได้แก่ "เดอะเวิร์คลอฟท์" และ "ฮับบา ไทยแลนด์" ด้วยวิธีการสำรวจ สังเกตุพฤติกรรม และสัมภาษณ์ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้สอยไม่ส่งผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์และช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น 2) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมสามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ สร้างและความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน 3) การรับรู้ด้านการมองเป็นในพื้นที่เปิดโล่งสามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานไม่กังวลเรื่องความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการมองเห็น 4) การใช้พื้นที่ร่วมกันสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานได้ 5) การบริหารจัดการส่งผลต่อการสงเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมทุกด้าน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **Thesis** | Case Studies of Physical Environment and Management in Coworking Space and Social Support |
| **Student** | Mr.Arthit Chutphotong |
| **Student ID** | 56602071 |
| **Degree** | Master of Architecture |
| **Program** | Interior Architecture |
| **Year** | 2018 |
| **Thesis Advisor** | Assistant Professor Piyarat Nanta |


## ABSTRACT

Co-working workplace is a new type of space that provides shared office environment for users without organizational connection. This type of office provides not only chances interaction, but also social support, which are associated with its users' physical and mental well-being.

The goal of this study is to investigate how physical environment and managerial policy impinge on the fostering of co-working space users' four dimensions of social support including increase interaction, improve understanding, assign responsibility, and prevent conflict. The environment factors examined consist of zoning, architectonic detail, visual perception in open-plan layout, co-presence, and management. " The Work Loft" and " HUBBA Thailand" is used as a case studies

A naturalistic inquiry through participant observation, survey, interview has been used as tools to understand how aforementioned factors are related. The result indicates zoning cannot increase communication but minimize conflict between user. Architectonic detail can facilitates communication and increase awareness of user. visual perception in open-plan layout majorly improve surrounding awareness without any concern of user. Co-presence could bring more interaction if provide appropriate physical setting. And management can result in any type of social support intervention.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.พิยะรัตน์ นันทะ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยถ่ายทอดความรู้ให้อย่างเต็มความสามารถ

ขอขอบคุณ พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะเวิร์คลอฟท์" และ "ฮับบาเอกมัย" รวมทั้งพนักงานและผู้ให้ข้อมูล ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลกับการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ ครอบครัว ที่คอยสนับสนุนเสมอมา

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่น หลักสูตรปริญญาโท สถาปัตยกรรมภายใน สจล. รหัส 56 นักศึกษาปี 5 ทุกท่าน ที่ร่วมกันผลักดันให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ แรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นกับข้าพเจ้าในช่วงเวลาที่ทำการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คณาจารย์และพนักงาน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน สจล. ทุกท่าน ที่อำนวยให้เกิดหลักสูตรการเรียนการสอนปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

อาทิตย์ ฉัตรโพธิ์ทอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ


หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... II

กิตติกรรมประกาศ ..... III

สารบัญ ..... IV

สารบัญตาราง ..... IX

สารบัญภาพ ..... X

สารบัญแผนภูมิ ..... XII

บทที่ 1 บทนำ ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1

1.1.1 พื้นที่ทำงานร่วมคืออะไร ..... 1

1.1.2 ประเภทของพื้นที่ทำงานร่วม ..... 2

1.1.3 ลักษณะของผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม ..... 3

1.1.4 ทำไมจึงเลือกทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม ..... 3

1.2 ปัญหาการวิจัย ..... 4

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย ..... 4

1.4 คำถามการวิจัย ..... 5

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ..... 5

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ..... 5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 7

2.1 ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 7

2.1.1 ความหมายของแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 7

2.1.2 รูปแบบของแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 8

2.1.3 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 8

2.1.4 แรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม ..... 9

2.2 สภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ..... 9

2.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วม ..... 9

2.2. 2 การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zoning) ..... 10

2.2. 3 รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) ..... 10



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า


2.2.4 การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) 11
2.2.5 การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) 11
2.3 การบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม 12
2.3.1 ความสำคัญของการบริหารจัดการ 12
2.3.2 บทบาทของผู้ให้บริการ 12
2.3.3 การบริหารจัดการกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม 13
2.3.4 การจัดการพื้นที่ทำงานร่วมในเขตกรุงเทพมหานครฯ ณ ปัจจุบัน 13
2.4 กรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย 14
2.5 ทบทวนระเบียบวิธีการวิจัยของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 16
2.5.1 ระเบียบวิธีการวิจัย 17
2.5.2 การประเมิณผลและเครื่องมือ 17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 18
3.1 คำถามการวิจัย 18
3.2 การออกแบบการวิจัย 18
3.3 ขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลในการวิจัย 19
3.4 การเลือกสถานที่สำหรับการวิจัย 19
3.5 การเลือกกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูล 20
3.6 เครื่องมือที่ใช้งานการเก็บข้อมูล 20
3.6.1 การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 20
3.6.2 แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน 21
3.6.3 แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน 21
3.6.4 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ 21
3.6.5 แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 22
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล 23
3.8 คุณภาพของการวิจัย 24
3.8.1 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 24
3.8.2 ความสามารถในการนำไปใช้กับเหตุการณ์อื่น (Transferability) 24



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า


3.8.3 ความน่าไว้ใจ (Dependability) 25
3.8.4 ความสามารถในการยืนยัน (Confirmability) 25
บทที่ 4 ผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "เดอะเวิร์คลอฟท์" 26
4.1 สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน 26
4.1.1 สถานที่ตั้งและการเข้าถึง 26
4.1.2 ลักษณะอาคารและผังพื้น 27
4.1.3 ลักษณะธุรกิจและความเป็นมา 31
4.2 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม 33
4.2.1 การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ 33
4.2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์) 34
4.2.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์) 37
4.2.2 การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม 38
4.2.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน) 39
4.2.2.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน) 42
4.2.3 การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ 44
4.2.3.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ) 44
4.2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ) 45
4.2.4 การลดความขัดแย้ง 47
4.2.4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง) 47
4.2.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง) 51
4.3 สรุปผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "เดอะเวิร์คลอฟท์" 53
บทที่ 5 ผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "ฮับบาเอกมัย" 55
5.1 สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน 55
5.1.1 สถานที่ตั้งและการเข้าถึง 55
5.1.2 ลักษณะอาคารและผังพื้น 56
5.1.3 ลักษณะธุรกิจและความเป็นมา 60
5.2 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม 62



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า


5.2.1 การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ 63
5.2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์) 63
5.2.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์) 67
5.2.2 การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม 69
5.2.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน) 69
5.2.2.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน) 73
5.2.3 การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ 75
5.2.3.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ) 75
5.2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ) 75
5.2.4 การลดความขัดแย้ง 77
5.2.4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง) 77
5.2.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง) 80
5.3 สรุปผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "ฮับบา เอกมัย" 83
บทที่ 6 อภิปรายผล ข้อจำกัดของการศึกษา และข้อเสนอแนะ 85
6.1 สิ่งที่เรียนรู้จากพื้นที่ทำงานร่วมทั้ง 2 แห่ง 85
6.1.1 การให้บริการและกลุ่มลูกค้า 86
6.1.2 บริบททางสังคมของการทำงานร่วมกัน 86
6.1.3 แรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้น 87
6.1.4 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 87
6.1.5 การบริหารจัดการ 88
6.2 สภาวะพื้นที่ทำงานร่วมและการศึกษาที่ผ่านมา 88
6.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วม 88
6.3.1 การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน (Zoning) 89
6.3.2 รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) 89
6.3.3 การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) 89


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า


6.3.4 การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) 90

6.4 การบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม 90

6.5 การส่งเสริมแรงให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม 90

6.6 ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ 91

6.6.1 ผลกระทบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อ
การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม 91

6.6. 2 ผลกระทบที่เกิดจากการบริหารจัดการต่อ
การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม 92

6.7 ข้อจำกัดในการศึกษา 93

6.8 ข้อเสนอแนะ 94

บรรณานุกรม 95

ภาคผนวก 99

ประวัติผู้เขียน 108



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง


ตารางที่ หน้า

2.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและ
การส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 15

3.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
และการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 23

4.1 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ ..... 38

4.2 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม ..... 43

4.3 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ..... 46

4.4 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการลดความขัดแย้ง ..... 52

4.5 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 54

5.1 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ ..... 68

5.2 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม ..... 73

5.3 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ..... 76

5.4 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการลดความขัดแย้ง ..... 81

5.5 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ..... 83



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญแผนภูมิ


| แผนภูมิที่ | หน้า |
|---|---|
| 2.1 แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย | 14 |
| 4.1 ผังองค์กร | 32 |
| 4.2 แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย | 33 |
| 5.1 ผังองค์กร | 61 |
| 5.2 แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย | 62 |
| 6.1 แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย | 85 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ


ภาพที่ หน้า

4.1 แผนที่ตั้งโครงการ เดอะเวิร์คลอฟท์ 26

4.2 ทางเข้าโครงการพื้นที่ทำงานร่วม เดอะเวิร์คลอฟท์ 27

4.3 ผังพื้นอาคาร ชั้น 3 27

4.4 ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 3 28

4.5 ผังพื้นอาคาร ชั้น 4 28

4.6 ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 4 29

4.7 ผังพื้นอาคาร ชั้น 5 29

4.8 ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 5 30

4.9 ผังพื้นอาคาร ชั้น 6 30

4.10 ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 6 31

4.11 ภาพพื้นที่ส่วนต้อนรับ และเครื่องหมายการค้า "เดอะ เวิร์คลอฟท์" 32

4.12 กระดานข่าวสารบริเวณโถงบันไดชั้น 4 35

4.13 แผ่นป้ายตั้งโต๊ะบริเวณโต๊ะทำงาน 39

4.14 ผังพื้นแสดงวิสัยในการมองเห็นของแต่ละชั้น 41

4.15 ผังพื้นแสดงลักษณะการใช้เสียง 48

4.16 แสดงการใช้อุปกรณ์ควบคู่การใช้งาน 49

5.1 แผนที่ตั้งโครงการ ฮับบาเอกมัย 55

5.2 ทางเข้าพื้นที่ทำงานร่วม ฮับบาเอกมัย 56

5.3 ผังพื้นบริเวณ และผังอาคารชั้น 1 57

5.4 ภาพบรรยากาศบริเวณทางเข้าและเคาน์เตอร์ต้อนรับ 58

5.5 ภาพบรรยากาศพื้นที่ทำงานร่วม บริเวณชั้น 1 58

5.6 ภาพบรรยากาศพื้นที่รับประทานอาหารภายนอกอาคาร 59

5.7 ผังพื้นอาคาร ชั้น 2 59

5.8 ภาพบรรยากาศพื้นที่ทำงานร่วม ชั้น 2 60

5.9 ภาพเครื่องหมายการค้า "ฮับบา เอกมัย" 61

5.10 กระดานข่าวสารบริเวณตรงข้ามกับพื้นที่ต้อนรับ 64

5.11 กระดานแนะนำตัวบริเวณห้องเตรียมอาหาร 65

5.12 แผ่นป้ายตั้งโต๊ะบริเวณโต๊ะทำงานและพื้นที่ที่เห็นได้ง่าย 71



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ (ต่อ)


ภาพที่ หน้า

5.13 ผังพื้นแสดงวิสัยในการมองเห็นของแต่ละชั้น 72

5.14 ผังพื้นแสดงลักษณะการใช้เสียง 78

5.15 แสดงอุปกรณ์มู่ลี่กันแสงแดดและบังสายตา 79





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1
# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากประสบการณ์การทำงานในสายอาชีพสถาปัตยกรรมของผู้วิจัยเองเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี ทั้งรูปแบบของการทำงานในสำนักงานออกแบบและการทำงานนอกสำนักงานไม่ว่าจะเป็นที่บ้านพักหรือร้านกาแฟ ผู้วิจัยเห็นถึงความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงของพฤติกรรมการทำงานและรูปแบบของสังคมที่เกิดขึ้น แต่การทำงานรูปแบบหนึ่งที่ยังไม่เคยได้สัมผัสคือการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม

ปัญหาที่ผู้วิจัยพบจากการทำงานนอกสำนักงานประจำส่วนมากจะเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการรบกวนสมาธิในการทำงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ไม่เพียบพร้อม หรือแม้แต่การเข้าสังคมที่เคยมีในการทำงานในสำนักงานก็หายไปด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ผู้วิจัยเองต้องใช้ความพยายามในการทำงานมากกว่าที่เคย

จึงเกิดประเด็นให้ผู้วิจัยต้องการทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์พื้นที่ทำงานร่วมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันภายใต้บริบทของสังคมไทย และผู้วิจัยก็คาดหวังว่าการใช้พื้นที่ทำงานร่วมจะสามารถช่วยให้ผู้วิจัยเองได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้พื้นที่ทำงานร่วมที่ทำการศึกษาเป็นสถานที่สำหรับทำรายงานการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

### 1.1.1 พื้นที่ทำงานร่วมคืออะไร

ปัจจุบันรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปของผู้ประกอบอาชีพอิสระและวิชาชีพเฉพาะ จากการทำงานในสำนักงานเปลี่ยนมาเป็นการทำงานทางไกล จากบ้าน ร้านกาแฟ หรือพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งตรงกับการทำนายของทอฟเลอร์ (Toffler , 1991) ที่ว่าการทำงานของพนักงานประจำไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกันในสำนักงานอีกต่อไป แต่สามารถแยกตัวออกมาทำงานจากสถานที่อื่นได้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงกว่าการส่งถ่ายข้อมูลผ่านอินเตอร์เน็ต จึงเปิดโอกาสให้การทำงานในระยะไกลเป็นทางเลือกของผู้ปฏิบัติงานและผู้ว่าจ้าง

มอริเซต (Moriset, 2014) พบว่าธุรกิจประเภทพื้นที่ทำงานร่วมขยายตัวเป็นอย่างมาก การสำรวจโดยเวปไซต์ deskmag.com ข้อมูลปี พ.ศ. 2556 ที่จำนวน 2498 แห่งทั่วโลก กระจุกตัวอยู่ที่ทวีปอเมริกาเหนือ 1100 แห่ง ทวีปยุโรป 860 แห่ง ทวีปเอเชียตะวันออกและตะวันออกเฉียงใต้มีอยู่ 216 แห่ง ในประเทศไทยมี 7 แห่ง ปัจจุบัน ณ พ.ศ.2561 พบว่าในเขต กทม. และ ปริมณฑล มีพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานร่วมราว 60 แห่ง ซึ่งเป็นการขยายตัวเกือบ 10 เท่า ภายในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาและแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

คำจำกัดความของพื้นที่ทำงานร่วมตรงไปตรงมา คือพื้นที่เช่าสำหรับผู้ประกอบอาชีพเพื่อทำงานตามหน้าที่ของแต่ละคน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ โต๊ะทำงาน อินเตอร์เน็ต ร้านอาหาร เครื่องถ่ายเอกสาร และห้องน้ำเป็นต้น เน้นสร้างสังคมในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องความต้องการด้านสังคมของผู้ทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม (Grandini, 2015)

เวปไซต์ Coworking.com (Coworking.com, 2018) ให้ความหมายของพื้นที่ทำงานร่วมไว้ว่า "พื้นที่ที่ผู้ประกอบอาชีพอิสระและผู้มีความยืดหยุ่นกับเวลาและสถานที่ทำงาน มาทำงานในพื้นที่เดียวกัน และส่งผลดีกว่าการทำงานเพียงลำพัง เน้นที่ความเป็นชุมชนและความยั่งยืน" สปินุสซี (Spinuzzi, 2012) ขยายความความหมายของพื้นที่ทำงานร่วมที่ดีว่าจะต้องมีกฎระเบียบเพื่อการอยู่ร่วมกันของผู้ใช้บริการ กำหนดทิศทางของสังคมที่ดีและสนับสนุนผู้ใช้บริการให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จากข้อมูลที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าพื้นที่ทำงานร่วมเป็นรูปแบบการทำงานทางเลือก ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างสังคมของการทำงานที่ดีกว่าการทำงานเพียงลำพัง โดยมีผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดทิศทางของพื้นที่ จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเป็นสังคมที่ดีภายในพื้นที่ทำงานร่วม

### 1.1.2 ประเภทของพื้นที่ทำงานร่วม

ในการศึกษาของโคโจและเนโนเนน (Kojo & Nenonen, 2014) แบ่งประเภทของพื้นที่ทำงานร่วมออกเป็น 2 ประเภทหลักด้วยกัน คือ พื้นที่ทำงานร่วมที่ไม่หวังผลกำไรและพื้นที่ทำงานร่วมที่หวังผลกำไร

พื้นที่ทำงานร่วมที่ไม่หวังผลกำไรแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พื้นสาธารณะที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ เช่น ห้องสมุดสาธารณะ 2) สัปปายะสถาน (Third Place) เป็นพื้นที่สามารณะเช่นเดียวกับประเภทแรก แต่ถูกจัดขึ้นด้วยองค์กรหรือธุรกิจอื่นที่จะต้องใช้บริการบางอย่างเพื่อเข้าใช้พื้นที่ส่วนนี้ เช่น ร้านกาแฟ หรือห้างสรรพสินค้า และสุดท้ายคือ 3) พื้นที่ร่วมมือระหว่างผู้ที่มีความสนใจตรงกัน เช่น ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ

พื้นที่ทำงานร่วมที่หวังผลกำไรมีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พื้นที่ทำงานร่วมให้เช่าโดยบุคคลทั่วไป มีระยะเวลาสั้น เป็นรายวันหรือเป็นรายการเหมา 2) พื้นที่ทำงานร่วมที่ใช้งานเฉพาะกลุ่ม โดยการคัดเลือกผู้ใช้บริการที่มีความสนใจใกล้เคียงกันและสามารถสนับสนุนธุรกิจซึ่งกันและกันได้ และ 3) พื้นที่ทำงานร่วมให้เช่าต่อสำนักงานหรือองค์กร โดยมีความแตกต่างที่จะต้องเช่าในระยะเวลาที่นานกว่าและผู้ใช้บริการมาเป็นกลุ่มภายใต้องค์กรเดียวกันร่วมพื้นที่กับองคุกรณ์อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่ทำงานร่วมที่หวังผลกำไรและเปิดให้บริการกับบุคคลทั่วไป มีทั้งบริการระยะสั้นและระยะยาว เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ชัดเจน

**1.1.3 ลักษณะของผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม**

ตัวละครที่อยู่ในพื้นที่ทำงานร่วมแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้พื้นที่เพื่อทำงานของตน โดยธรรมชาติแล้วผู้ใช้บริการจะไม่สื่อสารกับคมแปลกหน้า แต่สามารถพูดคุยโต้ตอบและทำความรู้จักกับผู้ใช้บริการท่านอื่นได้ หากสภาพแวดล้อมทางกายสภาพและสังคมเหมาะสมและส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Bilandzic & Foth, 2014) ส่วนกลุ่มของผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดพื้นที่และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม จึงนำมาสู่รายได้ที่มั่นคงของพื้นที่ทำงานร่วม (Uda and Abe, 2016)

**1.1.4 ทำไมจึงเลือกทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม**

จากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยเองและการสอบถามผู้ประกอบวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายกับผู้วิจัยเอง พบว่าหลายคนมีความเห็นตรงกันว่า การทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แยกตัวหรือการทำงานที่บ้านพักของตนมีผลกระทบในด้านลบ ทั้งทางสภาพจิตใจและการรบกวนจากผู้ที่อยู่อาศัยร่วมกัน จึงเกิดข้อสันนิษฐานว่าการทำงานเพียงลำพังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของพื้นที่ทำงานร่วมของผู้ประกอบอาชีพอิสระ

ผลกระทบของการทำงานเพียงลำพังมีหลายด้าน เอมี (Amy, 2009) กล่าวว่าผู้ที่ทำงานเพียงลำพังจะต้องมีความรับผิดชอบมากกว่าปกติ เพราะไม่มีใครที่ช่วยกระตุ้นหรือสั่งให้ทำงานเหมือนในสำนักงานแบบทั่วไป รวมถึงอุปสรรคในการทำงานทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงอยู่ในอาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบอส์ยเวิร์ท (Boisvert, 1999) ว่าการขาดการสนับสนุนจากองค์กรของตน ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และคงอยู่ในอาชีพ

แต่ผลกระทบก็ไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคนที่ทำงานเพียงลำพัง ตามที่ไบเลย์และเคอร์แลนด์ (Bailey and Kurland, 2002) กล่าวไว้ บางกรณีการทำงานระยะไกลกลับไม่ทำให้รู้สึกแปลกแยกจากองค์กร และไม่ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ซึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะนิสัยของแต่ละคน รวมถึงปัจจัยภายนอกที่ต่างการ ทำให้ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่างกันออกไป

แต่อย่างไรก็ตามสปินุสซี (Spinuzzi, 2012) พบว่าพื้นที่ทำงานร่วมส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการหลายด้าน เช่น 1) มีปฏิสัมพันธ์จากผู้ใช้บริการคนอื่นทั้งพูดคุยเรื่องทั่วไปและแบ่งปันประสบการณ์ 2) ได้รับการตอบรับที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องให้กันและกัน 3) เกิดความไว้วางใจระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการทำให้สามารถส่งต่องานและความรับผิดชอบได้ 4) เกิดการเรียนรู้จากการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ใช้บริการทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น ปละสุดท้าย 5) ได้หุ้นส่วนในสายอาชีพถ้าผู้ใช้บริการมีสายวิชาชีพที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานเพียงลำพัง

เป็นไปได้ว่า การทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเพียงลำพังได้ จึงทำให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระบางส่วนเลือกใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วม

## 1.2 ปัญหาการวิจัย

จากการขยายตัวของธุรกิจพื้นที่ทำงานรวมในปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและคาดว่าองค์ความรู้ที่ได้จะสามารถประยุคต์ใช้กับพื้นที่ทำงานร่วมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยและสาเหตุของแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านสภาพแวดล้อมและการบริจัดการของพื้นที่ทำงานร่วม

1) สภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานร่วม ถูกออกแบบให้เปิดโล่งและรองรับการใช้งานระหว่างคนแปลกหน้า ดังนั้นความเข้าใจในพฤติกรรมและการเกิดปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้งานจะสามารถช่วยให้แรงสนับสนุนทางสังคมสามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การบริหารจัดการของพื้นที่ทำงานร่วมมีผลกระทบโดยตรงต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ดังนั้นการบริหารจัดการต้องสอดคล้องกับแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อลดความสับสนในการใช้งานและช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถอยู่ร่วมกันได้

## 1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1) เพื่อศึกษาทำความเข้าใจการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม

2) เพื่อศึกษาทำความเข้าใจผลกระทบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

3) เพื่อศึกษาทำความเข้าใจผลกระทบที่เกิดจากการบริหารจัดการต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.4 คำถามการวิจัย

1) เหตุใดแรงสนับสนุนทางสังคมถึงเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม

2) ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพนำไปสู่การเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนได้อย่างไร

3) การบริหารจัดการพื้นที่ทำงานร่วมนำไปสู่การเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนได้อย่างไร

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) มีความรู้ความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในพื้นที่ทำงานร่วม

2) มีความรู้ความเข้าใจต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

3) มีความรู้ความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในพื้นที่ทำงานร่วมที่นำไปสู่การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

4) มีความรู้ความเข้าใจต่อการบริหารจัดการพื้นที่ทำงานร่วมที่นำไปสู่การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

## 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**พื้นที่ทำงานร่วม** หมายถึง พื้นที่ที่เปิดให้บริการสำหรับการทำงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ที่เข้าใช้พื้นที่ทำงานร่วมโดยการเสียค่าบริการให้กับพื้นที่ทำงานร่วม

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานของพื้นที่ทำงานร่วม

**แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)** หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลที่ทำให้สภาพจิตใจดีขึ้น ซึ่งนำมาสู่สุขภาพและการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น

**สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)** ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้คือ การจัดดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม พื้นที่เปิดโล่งกับการรับรู้ และการสัญจรกับการใช้พื้นที่ร่วมกัน

**การจัดดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zoning)** หมายถึง การวางผังพื้นที่แบ่งตามกลุ่มการใช้งานของแต่ละพื้นที่ โดดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานของพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail)** หมายถึง วัสดุผิว สี รูปแบบ มิติ ของพื้น ผนัง ฝ้าเพดาน อุปกรณ์ เครื่องเรือน และการตกแต่ง

**พื้นที่เปิดโล่ง (Openness)** หมายถึง การจัดพื้นที่การใช้งานที่ไม่มีการปิดกั้นด้วยวัสดุที่ทึบหรือไม่สามารถมองผ่านได้

**การรับรู้ด้วยการมอง (Visual Perception)** หมายถึง การมองเห็น ในการศึกษานี้จะให้ความสำคัญกับการมองเห็นที่เกิดจากการจัดพื้นที่ททที่เปิดโล่ง

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence)** หมายถึง การรับรู้ถึงการมีตัวตนของบุคคลในพื้นที่ ซึ่งเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างบุคคล

**การบริหารจัดการ (Management)** หมายถึง การจัดการของผู้ให้บริการในพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 2
# วรรณกรรมปริทัศน์

การศึกษานี้มุ่งทำความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ทำงานร่วมและทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม พบว่าปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งานคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการ ปัจจัยทั้งสองจะสามารถควบคุมการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้ ผู้วิจัยจึงทบทวนระเบียบวิธีการวิจัยของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ออกแบบการวิจัยครั้งนี้ให้มีความน่าไว้ใจและความน่าเชื่อถือ

## 2.1 ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม

ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลายในเชิงสังคมศึกษา เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่ส่งผลต่อสภาพจิตและนำมาสู่สุขภาพที่ดี โดยช่วยบรรเทาความเครียดและเยียวยารักษา แต่ในการศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะรูปแบบของการเกิดแรงสนับสนับสนุนทางสังคมและการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมเท่านั้น

### 2.1.1 ความหมายของแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมมีอยู่หลากหลาย แมทสันและฮอลล์ (Mattson & Hall, 2011) กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมคือการสื่อสารทั้งทางวจนภาษาและอวจนภาษาที่ส่งเสริมให้ผู้อื่นสามารถรับมือสถานการณ์ไม่ดีได้ รู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นที่เคารพ หรือเพียงการรับรู้ถึงแรงสนับสนุนก็จะส่งผลเช่นเดียวกับการได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโคเฮนและแมคเคย์ (Cohen and Mckay, 1984) ที่กล่าวในมุมมองของวิชาจิตวิทยาและสุขภาพว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมได้ ส่วนก็อตเลปและเบอรเกน (Gottlieb and Bergen, 2010) มองว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่สามารถส่งต่อและแลกเปลี่ยนได้ หรือแม้แต่การรับรู้ว่ามีอยู่ของแรงสนับสนุนก็จะส่งผลดีต่อสมาชิกในสังคมแล้ว

โดยรวมผู้วิจัยให้นิยามกับแรงสนับสนุนทางสังคมว่า แรงสนับสนุนทางสังคมคือปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลที่ทำให้สภาพจิตใจและสุขภาพดีขึ้น เมื่อปรับใช้ในบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมจึงหมายถึงการมีสังคมการทำงานที่ดี ช่วยส่งเสริมกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและไม่ขัดแย้งต่อกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.1.2 รูปแบบของแรงสนับสนุนทางสังคม**

วิลล์และซีนา (Wills and Shinar, 2000) กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมมีทั้งหมด 5 รูปแบบ ได้แก่ (1) แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เช่น การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแสดงความรู้สึกต่อผู้อื่น ช่วยให้เกิดการยอมรับ ความเอาใจใส่ และลดความเครียดความกังวล (2) แรงสนับสนุนทางด้านสิ่งของ เช่น การหยิบยื่นอุปกรณ์เครื่องใช้ การช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ที่ช่วยแก้ไขปัญหาที่ผู้อื่นเผชิญ ทำให้ได้พักหรือสะดวกสบายขึ้น (3) แรงสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น คำแนะนำ การชักจูงไปในทิศทางที่ดีทำให้สามารถตัดสินใจได้ถูกต้องเนื่องจากได้รับข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้น (4) แรงสนับสนุนด้านมิตรสหาย เช่น ใช้เวลาร่วมกันในกิจกรรมสันทนาการ ช่วยให้เกิดความผ่อนคลายและลดความกังวลจากปัญหาที่เกิดขึ้น (5) แรงสนับสนุนด้านการตอบรับ เช่น การขอความเห็นเพื่อยืนยันความถูกต้องของความคิดตนเอง ช่วยลดความรู้สึกแปลกแยกจากสังคม

ผู้วิจัยใช้รูปแบบของแรงสนับสนุนทางสังคมทั้ง 5 ด้านมาออกแบบเครื่องมือในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาว่าเกิดปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วมสอดคล้องกับรูปแบบของแรงสนับสนุนทางสังคมหรือไม่

**2.1.3 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม**

การศึกษาของคูโทนาและโคลล์ (Cutrona and Cole, 2000) เรื่องการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมในเครือข่ายสังคม ประกอบด้วย 1) การสร้างความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการขอรับหรือการให้ความช่วยเหลือกันในสังคม 2) การส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารระหว่างคนในสังคมเพื่อเปิดโอกาสในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น 3) การกำหนดหน้าที่ในการรับผิดชอบการช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อให้การช่วยเหลือเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่น 4) ลดบทบาทของสมาชิกที่บั่นทอนการสนับสนุนภายในสังคม ลดการปิดกั้นการสื่อสารที่เกิดจากการแบ่งฝักฝ่าย

การส่งเสริมแรงสนับสนุนมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการของพื้นที่ทำงานร่วม (Spinuzzi, 2012) เนื่องจากผู้ให้บริการกำหนดแนวทางของพื้นที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์กันและสร้างความเป็นชุมชน ผู้วิจัยจึงใช้หลักการส่งเสริมเหล่านี้เป็นคำสำคัญในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างการบริหารจัดการและการรส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.1.4 แรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

เกอเดนนิชและคณะ (Gerdenitsch et al., 2016) ศึกษาเปรียบเทียบแรงสนับสนุนทางสังคมระหว่างพื้นที่ทำงานร่วมและสำนักงานทั่วไปพบว่า ในพื้นที่ทำงานร่วมมีการพูดคุย สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเหมือนกับสำนักงานทั่วไป

แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาดังกล่าว ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการว่าปฏิสัมพันธ์ส่วนมากเกิดขึ้นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุย การทักทาย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ส่วนปฏิสัมพันธ์ที่เป็นการช่วยเหลือหรือร่วมงานจะเกิดขึ้นเมื่อสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย เช่น การทานอาหารเที่ยงร่วมกัน หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

**สรุป**

พื้นที่ทำงานร่วมนั้นมีลักษณะหลายประการที่สามารถส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานที่ช่วยสร้างแรงสนันสนุนทางด้านอารมณ์ การช่วยเหลือ ข้อมูลข่าวสาร มิตรภาพหรือการตอบรับระหว่างผู้ใช้งาน จึงทำให้แนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วมเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนขึ้น เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้สำหรับพัฒนาพื้นที่ทำงานร่วมต่อไปในอนาคต

## 2.2 สภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์

ออสมอนด์ (Osmond, 1957) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถส่งเสริมการเกิดปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน การมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง การเข้าถึงการใช้งาน และการสัญจรผู้ใช้งาน ผู้วิจัยทำการศึกษาขยายความและทำความเข้าใจต่อปัจจัยที่อยู่ในบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ในการสังเกตและเก็บข้อมูลและหาสาเหตุของการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

### 2.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วม

ลักษณะสภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วมจากการศึกษาที่ผ่านมา (Spinuzzi, 2012/Abe & Uda, 2016) พบว่าลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วมเหมือนกับสำนักงานทั่วไปที่เปิดโล่ง มีการจัดพื้นที่สำหรับสำหรับทำงาน ห้องส่วนตัว ห้องประชุม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น อินเตอร์เน็ต หรือเครื่องถ่ายเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการออกแบบพื้นที่ให้เปิดโล่งจะช่วยให้เห็นได้ทั่วถึงและเป็นการกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ในบางพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนให้ทำงานได้อย่างเป็นส่วนตัวตามความต้องการของผู้ใช้งานได้

การสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่าพื้นที่ทำงานร่วมส่วนใหญ่มีลักษณะสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา โดยเน้นที่การเปิดโล่งพื้นที่นั่งทำงานและแบ่งห้องทำงานส่วนตัวสำหรับผู้เช่าระยะยาว

**2.2.2 การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zoning)**

การศึกษาการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานในสำนักงานทั่วไปของเพโพนิส (Peponis, 2007) พบว่าการวางผังพื้นส่งผลกระทบโดยตรงกับการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในสำนักงานแบบเก่า ปัจจัยที่สำคัญได้แก่ การมองเห็นและระยะทางระหว่างผู้สนทนา เมื่อพื้นที่ออกแบบให้เปิดโล่งและมีเส้นทางสัญจรที่ซ้อนทับกันทำให้โอกาสในการพบปะระหว่างผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการสื่อสารภายในองค์กรและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดทางสัญจรหลักให้ใกล้กับพื้นที่ที่มีการใช้งานร่วมกันระหว่างพนักงานเช่น โถงทางเดิน พื้นที่พักผ่อน พื้นที่ประชุมแบบเปิดโล่ง หรือพื้นที่ต้อนรับ ให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน

การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมจะเพิ่มโอกาสในการพบปะ พูดคุยกันระหว่างผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ทั้งยังช่วยให้ใช้งานสะดวกและง่ายต่อการส่งต่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น การจัดพื้นสำหรับการประชุมที่กระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลได้ดีขึ้น

**2.2.3 รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail)**

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (McCoy, 2000) หมายถึง วัสดุผิว เครื่องเรือน อุปกรณ์หรือวัตถุที่ถูกใช้ในพื้นที่ สิ่งของเหล่านี้ถูกใช้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งาน สะท้อนถึงปฏิสัมพันธ์ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) ปฏิสัมพันธ์ด้านการควบคุม คือการเลือกใช้วัสดุ หรืออุปกรณ์ที่บ่งบอกถึงสถานะทางการงานและแรงจูงใจ เช่น การใช้สีหรือรูปภาพตามแต่ละแผนกที่มีความรับผิดชอบในงานที่ต่างกัน เพื่อแสดงถึงขอบเขตุในการควบคุมสังการ 2) ปฏิสัมพันธ์ด้านงาน คืออุปกรณ์หรือสิ่งของที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับกลุ่ม เช่น การใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่มีผนังกั้นระหว่างผู้ใช้งาน หรือการติดตั้งกระดานข่าวสารเพื่อส่งเสริมพนักรับรู้ข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ง่ายขึ้น 3) ปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความเป็นตัวตน คือวัตถุหรือสิ่งของที่แสดงความเป็นตัวตน ความสำเร็จ หรือจุดหมาย เช่น รูปภาพครอบครัวหรือถ้วยรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดดังกล่าวมีความเชื่อมโยงต่อแรงสนับสนุนทางสังคมหลายด้าน เพราะสามารถส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้ เช่น การแสดงออกถึงความเป็นตัวตนที่ช่วยให้คนรอบข้างเข้าใจความเป็นตัวตนได้มากขึ้นและเปิดโอกาสในการสนทนาให้กับผู้ที่มีความสนใจตรงกัน หรือการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น กระดานข่าวสาร หรือเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่มีฟนังกั้น ก็จะทำให้ผู้ใช้งานสื่อสารกันได้สะดวกขึ้น

**2.2.4 การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout)**

การศึกษาเรื่องการตระหนักรู้ผ่านการมองเห็นของกัทวินและกรีนเบิร์ก (Gutwin and Greenberg, 2001) อธิบายความหมายของการตระหนักรู้คือความเข้าใจสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะการเข้าใจปฏิกิริยาของคนรอบข้าง สิ่งที่หมนุษย์สามารถรับรู้ได้ทันทีจากการมองเห็นคือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน ซึ่งเป็นความเข้าใจที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการเข้าสังคม

จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่องความเป็นส่วนตัวในพื้นที่เปิดโล่ง ผลการศึกษาของเบิร์นโฮลทส์และคณะ (Birnholtz et al., 2007) พบว่าการใช้งานในพื้นที่เปิดโล่ง ผู้ใช้งานจะคาดหวังต่อคนรอบข้างว่าจะต้องเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น โดยใช้ความเข้าใจตามลักษณะทางกายภาพของพื้นที่การใช้งาน เช่น พื้นที่โต๊ะประชุมที่เปิดโล่งทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจว่าการใช้พื้นที่นี้จะสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ หากต้องการความเป็นส่วนตัวต้องใช้พื้นที่อื่น

รวมถึงการแสดงออกของผู้ใช้งานก็เป็นสัญญาณหนึ่งที่ทำให้คนรอบข้างรับรู้ความต้องการความเป็นส่วนตัว เช่น การใช้โทรศัพท์จะเป็นสัญญาณให้ผู้ใช้งานคนอื่นรับรู้ได้ว่าไม่ควรเข้าหาในเวลานี้ หรือการนั่งทำงานที่ไม่เคร่งแครียดจะช่วยให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

สรุปคือ พื้นที่เปิดโล่งและการมองเห็นจะต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้ใช้งานที่ต้องเข้าใจภาษากาย และสัญญาณจากสภาพแวดล้อม เพื่อลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

**2.2.5 การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence)**

การสัญจรและการใช้พื้นที่ร่วมกันกับการเกิดปฏิสัมพันธ์ซึ่งหน้าได้รับศึกษาโดยราชิด (Rashid et al., 2006) ในบริบทของสำนักงานที่สนับสนุนให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พบว่าการจัดผังพื้นมีผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์อย่างชัดเจน แต่ผลสรุปทางสถิติพบว่าการสัญจรนั้นมีผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์น้อยมาก มีเพียงการใช้พื้นที่ร่วมกันของพนักงานที่ให้ผลทางสถิติที่ชัดเจนและสามารถทำนายการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานได้ เนื่องจากการสนทนาส่วนมากเกิดในพื้นที่ทำงานของพนักงานหรือพื้นที่ส่วนกลางที่ถูกจัดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สรุป**

สภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นส่งผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของผู้ใช้งานอย่างชัดเจน การจัดพื้นที่ใช้งานที่คำนึงถึงลักษณะการใช้งานและผลกระทบของกิจกรรมที่มีต่อพื้นที่โดยรอบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและลดความขัดแย้ง ส่วนรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมช่วยให้สื่อสารกันได้สะดวกขึ้น พื้นที่เปิดโล่งส่งผลดีต่อการเรียนรู้ของของผู้ใช้งาน ทำให้รับรู้สัญญาณในการปฏิบัติตัวได้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และการใช้พื้นที่ร่วมกันมีส่วนช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในพื้นที่

แต่อย่างไรก็ตาม การวิจัยที่ผ่านมามักกล่าวรวมถึงการบริหารจัดการด้วย เนื่องจากองค์ความรู้ของสภาพแวดล้อมทางกายภาพยังไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ครอบครุมพอ ผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการ ในประเด็นส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้งาน เพื่อให้เข้าใจภาพรวมและสามารถนำไปอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

## 2.3 การบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม

### 2.3.1 ความสำคัญของการบริหารจัดการ

พาร์รีโน (Parrino, 2015) ได้พิสูจน์ว่า เพียงการใช้พื้นที่ร่วมกันของผู้ใช้งานจะไม่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน แต่จะต้องจัดการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานด้วย เช่น การตั้งเครื่อข่ายของผู้ใช้งาน จัดความรับบผิดชอบของพนักงานที่คอยให้ความช่วยเหลือข้อมูลข่าวสารของกลุ่ม หรือการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถแบ่งปันความรู้และข้อมูลทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงานและไม่เกี่ยวก็ตาม การบริหารจัดการเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยเร่งให้เกิดความเป็นเครือข่ายและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มากขึ้น

### 2.3.2 บทบาทของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการในพื้นที่ทำงานร่วมตามการศึกษาของมาร์เคล (Markel, 2015) มีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการแบบทั่วไป คือ จัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสำหรับการทำงาน เช่น พื้นที่สำหรับทำงาน สัญญาณอินเตอร์เนต ระบบปรับอากาศ หรือห้องน้ำเป็นต้น ส่วนแบบที่ 2) ผู้ให้บริการแบบมีวิสัยทัศน์ ที่มุ่งการสร้างความเป็นชุมชน ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อสร้างจุดเด่นและดึงดูดผู้ใช้งานให้มาขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนมากผู้ให้บริการจะประกอบอาชีพอิสระด้วย เพราะการเปิดให้บริการพื้นที่ทำงานร่วมยังให้ความมั่นคงกับผู้ให้บริการได้ไม่พียงพอ แต่การมีพื้นที่สำหรับทำงานของตนและคอยช่วยส่งเสริมความเป็นชุมชนก็จะเพิ่มคุณค่าของพื้นที่ ทำให้ผู้ใช้บริการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

เห็นได้ชัดว่าบทบาทของผู้บริการเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางของพื้นที่ทำงานร่วม ดังนั้นผู้ให้บริการความมีความเข้าใจในการจัดการพื้นที่ทำงานร่วมเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

**2.3.3 การบริหารจัดการกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม**

มาร์เคลกล่าวต่อถึงวิธีที่ผู้ให้บริการใช้กำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งานและส่งเสริมความเป็นชุมชนพื้นว่ามีหลายวิธีด้วยกัน โดยส่วนมากจะส่งเสริมพฤติกรรมการร่วมออกความคิดเห็น กิจกรรมเสริมสร้างความเป็นทีม หรือการร่วมงานกันระหว่างผู้ใช้งาน เพื่อทำให้พื้นที่มีชีวิตชีวาและสร้างความมีส่วนร่วมกับผู้ใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น การจัดให้มีกระดานข่าวสารสำหรับและแนะนำตัวที่ช่วยให้ผู้ใช้งานทำความรู้จักกันง่ายขึ้น การจัดให้พื้นที่เปิดโล่งเพื่อเพิ่มวิสัยในการมองเห็น หรือการใช้รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม เช่น สี วัสดุผิว อุปกรณ์ ของตกแต่ง ที่เป็นตัวช่วยในการเริ่มบทสนทนาระหว่างผู้ใช้งาน

**2.3.4 การจัดการพื้นที่ทำงานร่วมในเขตกรุงเทพมหานคร ฯ ณ ปัจจุบัน**

เนื่องจากการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมในไทยยังมีอยู่น้อยจึงยากที่จะอธิบายได้อย่างครอบคลุม แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาของสุภัชชา (สุภัชชา โฆษิตศรีปัญญา, 2559) เรื่องการเกิดเป็นชุมชนในพื้นที่ทำงานร่วม พบว่าแนวทางการจัดการของพื้นที่ทำงานร่วมในไทยใกล้เคียงกับพื้นที่ทำงานร่วมในต่างประเทศ โดยใช้ กิจกรรมทางสังคม (Social Event) และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ (Workshop) เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ แต่มีอุปสรรคทางด้านเชื่อชาติของผู้ใช้บริการและการแบ่งกลุ่มตามองค์กรของตน ทำให้ยากต่อการเข้าถึงและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน

**สรุป**

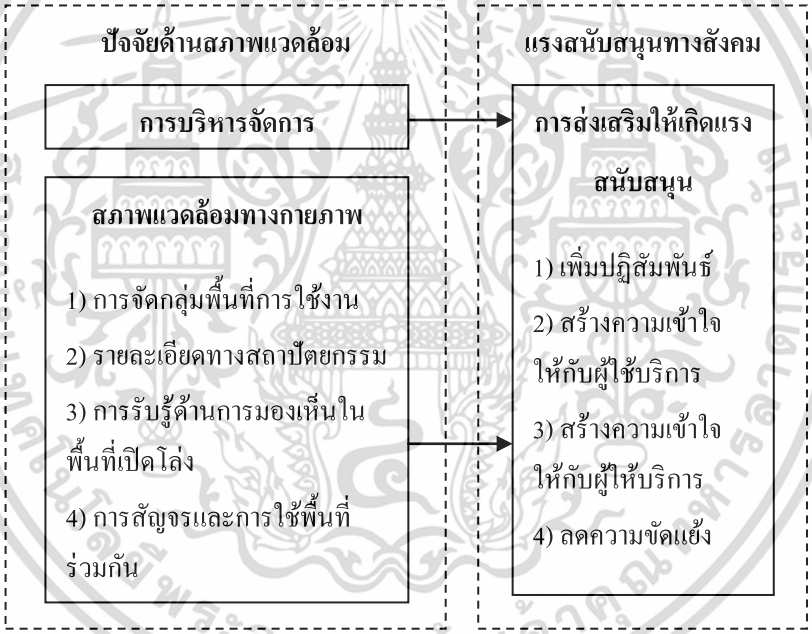
ผู้ดูแลพื้นที่ทำงานร่วมจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการ จัดการพื้นที่ สร้างสรรความเป็นชุมชน วางกรอบแนวทางของชุมชน เอาใจใส่ และจัดสรรพื้นที่ให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการเพื่อให้พื้นที่ทำงานร่วมสามารถคงอยู่ได้และส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการในด้านการเข้าสังคมและการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การจัดกิจกรรมทางสังคม และการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานสามารถสนับสนุนให้เกิดความเป็นชุมชนและช่วยให้การเกิดปฏิสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.4 กรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ของแรงสนับสนุนทางสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการบริหารจัดการ เพื่อเติมช่องว่างในการศึกษาที่ผ่านมา (Gerdenitsch et al., 2016) เนื่องจากการศึกษาทางสังคมศาสตร์มักไม่กล่าวถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมแต่เน้นที่ความสัมพันธ์ของคนในสังคม




**แผนภูมิที่ 2.1** แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย
ที่มา:ผู้วิจัย

จากภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่ด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วยการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งประกบด้วยการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม การมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และสุดท้ายคือการใช้พื้นที่ร่วมกัน ปัจจัยดังกล่าวสามารถสามารถส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของคูโทนาและโคลล์ได้ (Cutrona & Cole, 2000) เพราะการจัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมจะกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งาน และควบคุมการเกิดปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงให้สัญญาณในการปฏิบัติตัวในพื้นที่

ทิศทางของกรอบทฤษฎีถูกกำหนดให้เป็นไปทางเดียวคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมเท่านั้น เพื่อลดความซับซ้อนในการอภิปรายข้อมูล

**ตารางที่ 2.1** แสดงความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม

| | ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม (Cutrona & Cole, 2000) | การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ | | | | การบริหารจัดการ |
| | การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน | รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม | การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง | การสัญจรและการใช้พื้นที่ร่วมกัน | |
| ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ภายในสังคม | เพิ่มโอกาสในการพบปะพูดคุย และอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร | อุปกรณ์ที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ เช่น ป้าย กระดาน ข่าว อื่น ๆ | รับรู้สัญญาณพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น | ระยะห่างส่งผลส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ | จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมทางสังคม กิจกรรมพัฒนาศักยภาพ เป็นต้น |
| สร้างความรู้กับผู้ใช้บริการ | ไม่สามารถสรุปได้ | เป็นสัญญาณให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | วางกฎระเบียบหรือแนวทางในการใช้พื้นที่ |
| สร้างความรู้กับผู้ให้บริการ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | กำหนดบทบาทของผู้ดูแลพื้นที่ |
| ลดความขัดแย้ง | ลดการรบกวนระหว่างใช้งาน | ลดการรบกวนระหว่างผู้ใช้งานด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องเรือนที่ถูกเตรียมไว้ | การเปิดโล่งสามารถนำมาสู่ความขัดแย้ง | ระยะห่างที่ลดความขัดแย้ง | กฎระเบียบในการใช้พื้นที่ร่วมกัน |

ที่มา:ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมพบว่า (ตาราง 2.1) ภายใต้กรอบการศึกษาครั้งนี้ทุกปัจจัยสามารถส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์มากขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการ ทั้งช่วยเพิ่มโอกาสในการเกิดปฏิสัมพันธ์ด้วยอุปกรณ์ที่ช่วยในการสื่อสาร พื้นที่เปิดโล่งที่สามารถมองเห็นพฤติกรรมของผู้ร่วมงานโดยรอบ หรือกิจกรรมกิจกรรมทางสังคมที่เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ

แต่การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการในการใช้พื้นที่ทำงานร่วมมีเพียงปัจจัยทางด้านรายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) และการบริหารจัดการ เพราะปัจจัยทั้งสองสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้ชัดเจนที่สุด เช่น การใช้ป้ายสัญลักษณ์ที่ห้ามส่งเสียงดัง การใช้กระดานข่าวสารเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

การให้ความรู้กับผู้ให้บริการจะเกิดได้จากนโยบายการบริหารจัดการเท่านั้น เพราะการบริหารจัดการเป็นเครื่องมือเดียวที่สามารถกำหนดหน้าที่ของผู้ให้บริการภายในพื้นที่ทำงานร่วมได้

สุดท้ายคือการลดความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการ ยกตัวอย่างเช่น การแยกพื้นที่ส่วนกลางให้ไกลออกมาจากพื้นที่ทำงานเพื่อลดเสียงรบกวนจากการพูดคุย การเลือกใช้เครื่องเรือนที่มีความยืดหยุ่นในการใช้งานปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับรูปแบบการเข้าใช้ได้ หรือการตั้งกฎระเบียบในการใช้พื้นที่ร่วมกันเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

**สรุป**

จากการศึกษาความเชื่อมโยงขององค์ความรู้ที่ผ่านมา พบว่าสภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนในพื้นที่ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการส่งเสริมมแรงสนับสนุนทางสังคม ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะช่วยพิสูจน์องค์ความรู้เดิมและเติมช่องว่างระหว่างองค์ความรู้ทางสังคมและสถาปัตยกรรม เพื่อใช้พัฒนาการออกแบบพื้นที่ทำงานร่วมต่อไปในอนาคต

## 2.5 ทบทวนระเบียบวิธีการวิจัยของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่นำมาใช้งานการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยจะต้องมีความเชื่อโยงกับคำถามของการวิจัยครั้งนี้ อันได้แก่ การศึกษาที่เกี่ยวกับพื้นที่ทำงานร่วม การศึกษาการจัดวางสภาพแวดล้อม การศึกษาที่เกี่ยวกับทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน โดยมีประเด็นที่ให้ความสนใจได้แก่ ระเบียบวิธีการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการวัดผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.5.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาส่วนใหญ่ที่เลือกมาจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก (Barnes, 2002 / Spinuzzi, 2012 / Bilandzic & Foth, 2013 / Annink, 2016) และใช้การวิจัยแบบผสมอยู่บางส่วน (McCoy, 2000 / Parrino, 2015) ซึ่งมีข้อดีต่อการทำการศึกษาในบริบทที่ไม่สามารถควบคุมตัวแปรทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้ และส่วนใหญ่ใช้การอภิปรายเชิงพรรณนาในการสรุปผลการศึกษา เพื่ออธิบายถึงปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา

ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษานี้เหมาะกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมากกว่าวิธีการวิจัยแบบผสม เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถอธิบายถึงภาพรวมและบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมได้ครอบครุมกว่า เพราะพื้นที่ทำงานร่วมจัดได้ว่าเป็นรูปแบบธุรกิจที่เกิดขึ้นมาไม่นานและถูกนำมาเป็นหัวข้อในการศึกษาน้อย ดังนั้นการทำความข้าใจในภาพรวมจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ต่อไปในอนาคต

### 2.5.2 การประเมิณผลและเครื่องมือ

การวัดผลส่วนมากจะอ้างอิงกับความรู้สึกของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (Hua, 2007 / Bae, 2015) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม (Parrino, 2015) การเกิดความคิดสร้างสรร (McCoy, 2000) หรือการรับรู้ถึงแรงสนับสนุนทางสังคม (Gobeski, 2008 / Hosboyar, 2012 / Annink, 2016 / Gerdenitsch et al., 2016) การศึกษาส่วนมากจึงใช้การสัมภาษณ์และการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อนำมาอภิปรายผล ส่วนการเก็บข้อมูลทางกายภาพของสภาพแวดล้อมจะใช้การถ่ายภาพ วิเคราะห์ผังพื้น และการสังเกตการณ์เป็นเครื่องในการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีปัจจัยที่ต้องการศึกษาคล้ายกับวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมา ผู้วัยจึงเลือกใช้การสัมภาษณ์และสังเกตุการณ์ เพื่อหาความชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากจุดประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานที่จริง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตุการณ์ที่สามารถเก็บข้อมูลได้ครอบครุมกว่าการตอบแบบสอบถามโดยใช้ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

## สรุป

ระเบียบวิธีการวิจัยของวรรณที่เกี่ยวข้องใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นส่วนมาก และใช้การสัมภาษณ์ สำรวจ และสังเกตุการณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงนำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนการวิจัยที่เกี่ยวมาใช้ออกแบบการวิจัยให้เหมาะสมกับบริบทและกรอบเวลาของการวิจัย ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดในบทถัดไปเรื่องระเบียบวิธีการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 3
# วิธีดำเนินการวิจัย

จุดประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมในจังหวัดกรุงเทพมหานครฯ โดยเก็บข้อมูลด้วยการสำรวจพฤติกรรม วิเคราะห์ผังพื้น การสำรวจร่องรอย และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาอภิปรายผล รวมทั้งใช้พื้นที่ทำงานร่วมที่ได้ทำการศึกษาเป็นพื้นที่สำหรับทำงานของผู้วิจัยเองด้วย

## 3.1 คำถามการวิจัย

คำถามหลักของการวิจัยนี้คือ *ทำไมแรงสนับสนุนทางสังคมถึงเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม* จึงนำมาสู่คำถามที่ช่วยในการให้คำตอบได้อย่างชัดเจนขึ้นคือ

1) แรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วมเกิดขึ้นได้อย่างไร

2) ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพนำไปสู่การเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนได้อย่างไร

3) การบริหารจัดการพื้นที่ทำงานร่วมนำไปสู่การเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดแรงสนับสนุนได้อย่างไร

## 3.2 การออกแบบการวิจัย

ในการศึกษาทำความเข้าใจกับสถานที่และบริบทที่เกิดขึ้นจริง ผู้วิจัยเลือกใช้การศึกษาแบบกรณีศึกษา (Yin, 1995) เพื่อหาสาเหตุของการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอธิบายถึงความเชื่อมโยงระหว่างเหตุและผล และใช้การเก็บข้อมูลกรณีศึกษาแบบหลายกรณีเพื่อเปรียบเทียบและหาแบบแผนของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วมเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความน่าไว้ใจให้การการศึกษาครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.3 ขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลในการวิจัย

ที่มาของการศึกษานี้มาจากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัยเอง ซึ่งเป็นปัญหาที่พบจากการทำงานนอกสำนักงานและความคาดหวังที่จะหาสถานที่ทำงานที่ช่วยให้ทำงานดีกว่า เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือและเป็นไปตามกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงเริ่มศึกษาข้อมูลทุติยภูมิทำความเข้าใจต่อแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคม การจัดสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ การบริหารจัดการทำที่ให้เกิดปฏิสัมพันธ์ รวมถึงระเบียบวิธีการวิจัยของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบการวิจัย โดยตั้งคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างต่อผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ ออกแบบอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และพัฒนาเครื่องมือตามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงมากขึ้น

ต่อมาผู้วิจัยจึงทำการสำรวจเบื่องต้นในพื้นที่ทำงานร่วมที่มีผู้ใช้งานเป็นประจำ ณ ปัจจุบัน เพื่อสังเกตุปรากฏการณ์เบื้องต้น และนำข้อมูลจากการสำรวจเบื่องต้นมาปรับใช้เพื่อพัฒนาเครื่องในการเก็บข้อมูล การศึกษาใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือนต่อ 1 กรณีศึกษา

การเก็บข้อมูลจะเป็นการสังเกตุการณ์อย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วยการสำรวจพฤติกรรม การวิเคราะห์ผังพื้น การสำรวจร่องรอย และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยการสัมภาษณ์จะถูกบันทึกเทปและถอดเทปข้อมูลออกมาเป็นคำสำคัญที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนสุดท้ายคือการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอธิบายถึงความเชื่อมโยงระหว่างเหตุและผล

## 3.4 การเลือกสถานที่สำหรับการวิจัย

จากฐานข้อมูลเวปไซต์ www.coworker.com (Coworker.com, 2018) พบว่าภายในจังหวัดกรุงเทพมหานครฯ มีพื้นที่ทำงานร่วมที่ลงทะเบียนไว้กับเวปไซต์ราว 60 แห่งที่มีการจัดวางพื้นที่ที่เปิดโล่งและมีค่าบริการในการเข้าใช้งาน ผู้วิจัยจึงเลือกจากอันดับความนิยมสูงสุดและมีการตอบรับมากที่สุด 3 อันดับ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าทำการศึกษาและเก็บข้อมูล ตามความสมัครใจของเจ้าของสถานที่

พื้นที่ทำงานร่วมที่ให้การตอบรับและยินยอมให้ใช้สถานที่ในการทำวิจัยคือ เดอะเวิร์คลอฟ์ และ ฮับบาเอกมัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.5 การเลือกกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูล

การเลือกกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ข้อมูลเป็นไปตามความสมัครใจและความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลเอง จากการสำรวจเบื่องต้นพบว่าส่วนมากผู้ใช้งานเป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลต้องใช้ภาษาอังกฤษควบคู่ด้วย รวมถึงผู้วิจัยเองจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่เป็นชาวต่างชาติทั้งหมด แต่ชาวต่างชาติทุกคนก็ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษเป็นหลักเพราะส่วนมากผู้ใช้งานมากจากทวีปยูโรป

ในการขอสัมภาษณ์จากผู้ใช้งาน ผู้วิจัยใช้วิธีการ "ซุ่ม" หรือเฝ้ารออยู่ในพื้นที่ส่วนกลางของพื้นที่ทำงานร่วมได้แก่ พื้นที่ทานอาหาร เคาน์เตอร์ร้านกาแฟ หรือพื้นที่สูบบุหรี่ และเข้าไปถามความสมัครใจด้วยท่าทีสุภาพ มีคำกล่าวในเชิงขอความช่วยเหลือและอธิบายว่าตนจะใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท ผลตอบรับก็คือผู้ใช้งานส่วนมากยินดีที่จะให้ข้อมูล มีส่วนน้อยที่กล่าวปฏิเสธอย่างสุภาพ

สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกรออยู่ที่บริเวณใดบริเวณหนึ่งเพราะว่าบรรยากาศในพื้นที่ทำงานร่วมค่อนข้างเงียบและผู้ใช้งานตั้งใจทำงานของตน เมื่อผู้ใช้งานเดินออกจากโต๊ะทำงานของตนเพื่อมาพักผ่อน ดื่มกาแฟ หรือสูบบุหรี่ จึงเป็นเหมือนการเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้พูดคุยด้วยและดูไม่เสียมารยาทต่อการใช้งานโดยรวม

กลุ่มเป้าหมายที่เลือกสัมภาษณ์มาส่วนมากเป็นผู้ชาย เนื่องจากตัวผู้วิจัยเองเป็นผู้ชายจึงรู้สึกไม่กล้าที่จะเข้าหาผู้ใช้งานที่เป็นผู้หญิง แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วมครึ่งค่อนหนึ่งจะเป็นผู้ชาย ทำให้ผลการศึกษาที่ได้ส่วนมากเป็นความคิดเห็นของผู้ชาย ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้และความเห็นที่มีต่อสังคมในพื้นที่ทำงานร่วมได้

## 3.6 เครื่องมือที่ใช้งานการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการทำการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การสำรวจร่องรอยของการใช้งาน การสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ มีที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและได้รับการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษานี้

### 3.6.1 การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

การสำรวจสภาพแวดล้อมใช้เก็บข้อมูลในประเด็นของ การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม พื้นที่โล่งและการรับรู้ด้านการมองเห็น การสัญจรและการใช้พื้นที่ร่วมกัน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารจัดการของพื้นที่ทำงานร่วม เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการเกิดปฏิสัมพันธ์ ด้วยการถ่ายภาพ และวิเคราะห์ผังพื้นผังพื้น แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลการสำรวจจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความไวต่อการรับรู้ข้อมูลของผู้วิจัย

**3.6.2 แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน**

การใช้ถ่ายภาพประกอบคำอธิบายโดยมีแนวคิดมาจากซีเซล (Zeisel, 2009) สังเกตุร่องรอยที่เกิดขึ้นมีทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกันคือ ร่องรอยที่เกิดจากการใช้งาน ร่องรอยที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนเพื่อการใช้งาน ร่องรอยที่แสดงออกถึงความมีตัวตน และร่องรอยที่อยู่ในลักษณะของป้ายหรือข้อความ เพื่อใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลด้านอื่นเพื่อหาความเชื่อโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม เช่น ป้ายของทางพื้นที่ทำงานร่วมที่แสดงถึงกฎระเบียบหรือแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ เป็นต้น

**3.6.3 แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน**

ซีเซล (Zeisel, 2009) ได้กล่าวว่า การสังเกตพฤติกรรมจะมีแนวทางในการเก็บข้อมูลได้แก่ ผู้กระทำ การกระทำ ผู้ถูกกระทำ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ บริบททางสังคมและสภาพแวดล้อมโดยรอบ โดยผู้วิจัยได้นำแนวทางเหล่านี้มาสร้างเป็นเอกสารสำหรับเก็บข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

ในทางปฏิบัติพฤติกรรมที่เกิดขึ้นถูกจำกัดด้วยบริเวณที่ผู้วิจัยเลือกนั่ง โดยในแต่ละวันที่เข้าศึกษาผู้วิจัยจะเปลี่ยนที่นั่งวนไปจนทั่วพื้นที่ทำงานร่วม และบันทึกข้อมูลเมื่อบทเกิดการสนทนา บริบทของการสนทนา และบริเวณที่เกิดการสนทนา ผลออกมาเป็นความถี่ในการสนทนาระหว่างผู้ใช้งาน

**3.6.4 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ**

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในการเก็บข้อมูลการเกิดปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ แนวทางของคำถามสำหรับผู้ใช้บริการจะประยุคต์มาจากแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคม (Wills and Shinar, 2000) ที่ได้กล่าวถึงลักษระการสนับสนุน 5 รูปแบบ ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางการช่วยเหลือ การสนับสนุนทางด้านข้อมูล การสนับสนุนทางด้านมิตรสหาย และสุดท้ายคือการสนับสนุนทางด้านการตอบรับ เพื่อให้ทราบถึงแรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมถึงประเด็นสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับบริเวณที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้เป็นพื้นที่สร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อสร้างความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

**3.6.5 แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ**

การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการตัดสินใจและกำหนดแนวทางของพื้นที่ได้เท่านั้น เพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างการบริหารจัดการกับแนวคิดในการแซกแทรงสังคมเพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม (Cutrona and Cole, 2000) มากน้อยเพียงใด และการบริหารจัดการได้สะท้อนออกมาในการจัดสภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วมหรือไม่

**สรุป**

เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบค่าความจริงของเครื่องมือทั้ง 5 ว่าข้อมูลที่ได้มีส่วนใดที่ทับซ้อนและตรวจสอบซึ่งกันและกันได้หรือไม่ (ตาราง 3.1) ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลในแต่ละประเด็นสามารถตรวจสอบซึ่งกันและกันได้จากเครื่องมือที่แตกต่างกัน

ประเด็นของการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้งการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zoning) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) และการบริหารจัดการ (Management) เป็นข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือทุกชนิด ทั้งการสำรวจสภาพแวดล้อม การสำรวจร่องรอย การสังเกตุพฤติกรรม และการสัมภาษณ์ สามารถพิสูจน์ความจริงซึ่งกันและกันได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตาราง 3.1** แสดงความเชื่อมโยงระหว่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม

| | เครื่องมือ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ข้อมูล | แบบสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ | แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน | แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน | แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ | แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ |
| การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) | จัดความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่การใช้งานรูปแบบใด | มีร่องรอยการใช้งานอย่างไร | ความถี่ในการเกิดปฏิสัมพันธ์และบริเวณที่เกิด | เลือกใช้พื้นที่อย่างไร | มีแนวคิดในการออกแบบอย่างไร |
| รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) | การออกแบบและอุปกรณ์ที่ใช้ | มีร่องรอยการปรับเปลี่ยนการใช้งานหรือไม่ | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ | มีแนวคิดในการใช้อุปกรณ์อย่างไร |
| การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) | สามารถมองเห็นได้มากน้อยเพียงใด | มีร่องรอยการปรับเปลี่ยนการใช้งานอย่างไร | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ | รับรู้ถึงบุคคลโดยรอบอย่างไร | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ |
| การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) | มีระยะห่างระหว่างผู้ใช้งานมากน้อยเพียงใด | มีร่องรอยการปรับเปลี่ยนการใช้งานอย่างไร | มีความใกล้ชิดของคนรู้จักมากน้อยเพียงใด | รับรู้ถึงบุคคลโดยรอบอย่างไร | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ |
| การบริหารจัดการ (Management) | มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างไร | ร่องรอยที่อยู่ในลักษณะของป้ายหรือข้อความ | ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ | เข้าใจวิสัยทัศน์ของพื้นที่ทำงานร่วมว่าอย่างไร | มีวิสัยทัศน์อย่างไร |

ที่มา:ผู้วิจัย

## 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลของหยิน (Yin, 1994) มีหลายแนวทางด้วยกัน แต่ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้เพียงบางส่วนเพื่อความเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) วิเคราะห์แบบแผนที่ตรงกัน ในการศึกษาครั้งนี้จะประกอบด้วย รูปแบบของการจัดวางพื้นที่ทางกายภาพ การบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดการพื้นที่ และรูปแบบของแรงสนับสนุนที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ละเว้นการเก็บข้อมูลบางส่วนออกไป เช่น ลักษณะนิสัยของผู้ใช้งาน บรรทัดฐานของสังคมไทย และปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงแรงสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลและกรอบเวลาในการวิจัย 2) วิเคราะเพื่อสร้างคำอธิบายถึงสาเหตุและผลลัพธ์ โดยหาสาเหตุของการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วมที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและการบริหารจัดการ

## 3.8 คุณภาพของการวิจัย

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้อ่าน โกรทและหวัง (Groat and Wang, 2013) กล่าวว่าการประเมินคุณภาพในการวิจัยเชิงคุณภาพจะต้องใช้ 4 หลักการณ์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการนำไปใช้กับเหตุการณ์อื่น (Transferability) ความน่าไว้ใจ (Dependability) และความสามารถในการยืนยัน (Confirmability)

### 3.8.1 ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

ความน่าเชื่อถือจะเกิดจึ้นได้เมื่อข้อมูลที่ได้เป็นความจริง แต่การศึกษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์นั้นยากที่จะให้ค่าความจริงได้ จึงต้องใช้การพิสูจน์แบบสามเส้าของแหล่งข้อมูลและการเก็บข้อมูล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แหล่งข้อมูลเป็นทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในพื้นที่ทำงานร่วมมากกว่าหนึ่งแห่ง และการเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือที่หลากหลายทั้งการสัมภาษณ์ การสังเกตุการณ์และการสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้มีจุดอ่อนที่จำนวนของผู้เก็บข้อมูล เนื่องจากผู้เก็บข้อมูลจะต้องมีความรู้ทางสถาปัตยกรรมและความเข้าใจในองค์ความรู้ของแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมตัวอย่างมาก จึงมีผู้วิจัยเพียงผู้เดียวที่ดำเนินการเก็บข้อมูลและอาจสร้างอคติในการเก็บข้อมูลได้

### 3.8.2 ความสามารถในการนำไปใช้กับเหตุการณ์อื่น (Transferability)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพความสามารถในการนำไปใช้กับเหตุการณ์อื่นได้จะต้องให้คำบรรยายกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและครอบคลุม จึงจะสามารถเปรียบเทียบและนำไปศึกษาต่อในบริบทอื่นได้ ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่รวมถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการด้วย เช่น อายุ เพศ และลักษณะของงาน ในการสำรวจและสังเกตุการณ์จะแสดงผังพื้นและภาพถ่ายของสภาพแวดล้อมจริง เพื่อให้เข้าใจบริบทของการวิจัยได้มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**3.8.3 ความน่าไว้ใจ (Dependability)**

ความน่าไว้ใจจะขึ้นอยู่กับการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงถึงที่มาและวิธีการออกแบบเครื่องมือแล้วในส่วนก่อนหน้านี้ และเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้รับการพัฒนาตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและได้ทดลองใช้ในการสำรวจเบื้องต้นก่อนเก็บข้อมูลจริง

**3.8.4 ความสามารถในการยืนยัน (Confirmability)**

ความสามารถในการยืนยันคือความเป็นกลางของการวิจัย ซึ่งขึ้นอยู่กับความเปิดเผยของผู้วิจัยเองและพิสูจน์ข้อมูลแบบสามเศร้าที่ได้อธิบายแล้วในส่วนข้างต้น โดยตัวผู้วิจัยเปิดเผยวิธีการเก็บข้อมูลและความรู้สึกส่วนตัวไว้ในสมุดบันทึกประจำวัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 4
# ผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "เดอะเวิร์คลอฟท์"

จากการเก็บข้อมูลด้วยการทำกรณีศึกษาเป็นช่วงเวลา 1 เดือน ด้วยวิธีสังเกตุการณ์อย่างมีส่วนร่วม สังเกตุพฤติกรรม สำรวจร่องรอยการใช้งาน สัมภาษณ์ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ ผู้วิจัยพบว่าการใช้งานในพื้นที่มีพฤติกรรมที่เป็นแบบแผน สามารถสรุปข้อมูลที่รวบรวมได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

## 4.1 สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจในบริบทของการวิจัย ในส่วนนี้ผู้วิจัยอธิบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการจัดการโดยรวมของพื้นที่ บรรยากาศภายในพื้นที่ดูสงบ มีการจัดวางเครื่องเรือนเป็นระเบียบ มีการรักษาความสะอาดที่ดี เหมาะแก่การทำงาน ผู้ที่ใช้งานทุกคนแต่งตัวสุภาพและตั้งใจทำงานของตนกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ทำงานร่วม

### 4.1.1 สถานที่ตั้งและการเข้าถึง

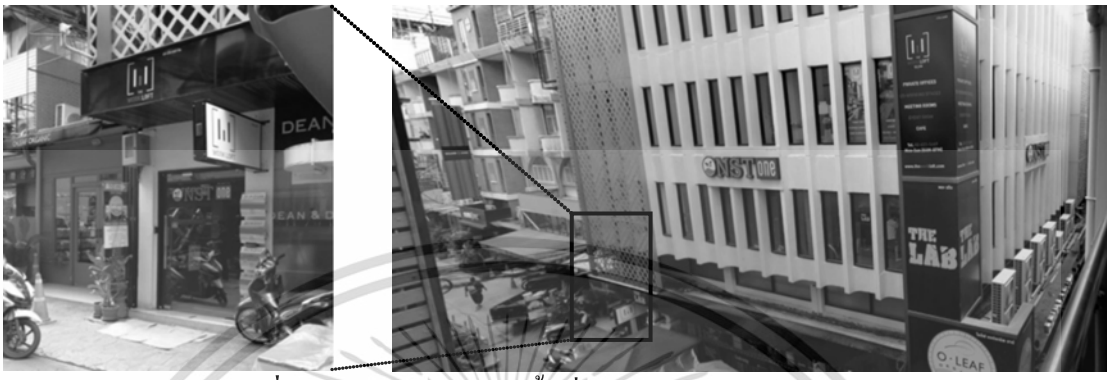
"เดอะเวิร์คลอฟท์" ปัจจุบันตั้งอยู่ติดทางลงสถานีรถไฟฟ้าสีลม (ภาพที่ 4.1) บริเวณโดยรอบส่วนมากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติ รวมถึงสำนักงานและห้างร้านจำนวนมาก และยังมีสวนสาธารณะลุมพินีตั้งอยู่ห่างออกไป 400 เมตร โดยรวมพบว่าที่ตั้งเหมาะสมกับธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ใช้เป็นชาวต่างชาติที่มักอาศัยอยู่ในบริเวณดังกล่าว

**ภาพที่ 4.1** แผนที่ตั้งโครงการ เดอะเวิร์คลอฟท์

ที่มา: https://goo.gl/maps/vAZ4zT9SFjq สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนมากผู้ใช้งานเดินทางด้วยรถไฟฟ้าและรถบัสสาธารณะ บางส่วนที่อาศัยอยู่ไม่ไกลจะเดินมาทำงาน ทางเข้าโครงการตั้งอยู่ในซอยสีลม 1 ติดปากทางเข้าซอย ทางเข้าอยู่ด้านข้างของอาคาร และต้องใช้ลิฟท์ขึ้นไปที่ชั้น 5 ของอาคารเพื่อเข้าถึงโครงการ



**ภาพที่ 4.2** ทางเข้าโครงการพื้นที่ทำงานร่วม เดอะเวิร์คลอฟท์

ที่มา:ผู้วิจัย

**4.1.2 ลักษณะอาคารและผังพื้น**

โครงการนี้เป็นการดัดแปลงอาคารพาณิชย์ พื้นที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ถึง ชั้น 6 ทางสัญจรหลักระหว่างชั้นคือบรรไดและลิฟท์ โดยลิฟท์จะถูกสงวนสิทธิไว้สำหรับสมาชิกออฟฟิศส่วนตัวเท่านั้น

**ชั้น 3 :** พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานส่วนตัวสำหรับผู้ใช้รายเดือน ห้องประชุม และพื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งประกอบไปด้วยพื้นที่นั่งเล่น ชุดโซฟา พื้นที่เตรียมอาหาร แต่ชั้นนี้ไม่มีพื้นที่ทำงานร่วม จึงมีบรรยากาศที่เงียบคล้ายกับสำนักงานทั่วไป

**ภาพที่ 4.3** ผังพื้นอาคาร ชั้น 3

ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

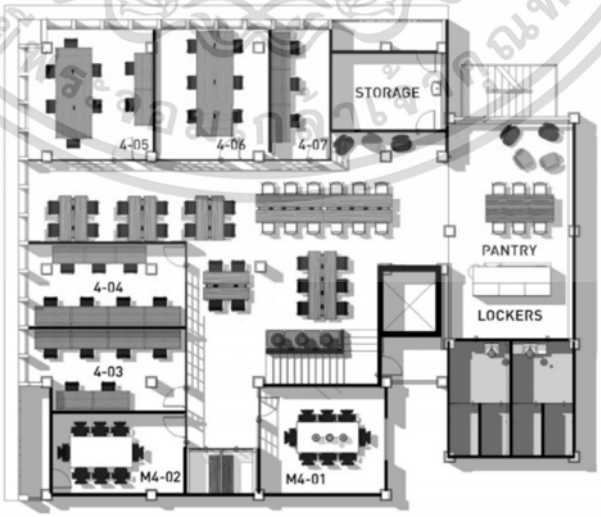
**ภาพที่ 4.4** ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 3

ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

จากภาพที่ 4.4 จะเห็นว่าชั้น 3 จะมีบรรยากาศที่เงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสูง เนื่องจากพื้นที่ทำงานทั้งหมดถูกแบ่งเป็นห้องขนาดเล็กทำให้ไม่มีเสียงรบกวนระหว่างผู้ใช้งาน พื้นที่นี้ถือได้ว่าเป็นที่ที่มีความหน่าแน่นของผู้ใช้งานน้อยที่สุด

จากการสอบถามเดิมเคยเปิดเป็นกิจการ "เอส-เคป รูม" (Escape Room) ให้คนเข้ามาเล่น แต่ไม่ได้รับความนิยมจึงปรับเป็นพื้นที่สำนักงานจนถึงปัจจุบน

**ชั้น 4 :** ประกอบด้วย พื้นที่ทำงานร่วมและสำนักงานส่วนตัวเป็นหลัก พื้นที่ส่วนสนับสนุน ได้แก่ พื้นที่เตรียมอาหาร ห้องประชุม และห้องคุยโทรศัพท์ โดยปกติจะมีผู้ใช้งานไม่หน่าแน่น เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัวแต่ไม่ต้องการใช้บริการสำนักงานส่วนตัว




**ภาพที่ 4.5** ผังพื้นอาคาร ชั้น 4

ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 4.6** ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 4
ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

บรรยากาศของชั้น 4 (ภาพที่ 4.6) มีบรรยากาศที่เงียบสงบกว่าชั้น 5 การพูดคุยกันระหว่างผู้ใช้งานยังคงเกิดขึ้นน้อยมาก มีเพียงผู้ใช้งานที่มาเป็นกลุ่มเท่านั้นที่จะพูดคุยกันในลักษณะของการปรึกษางาน ส่วนมากผู้ใช้นิยมเลือกนั่งโต๊ะความสูงปกติอาจเป็นเพราะต้องใช้พื้นที่เป็นเวลานาน ทำให้โต๊ะสูงไม่เป็นที่นิยม

**ชั้น 5 :** พื้นที่การใช้งานในชั้น 5 เหมือนชั้น 4 แต่มีพื้นที่ต้อนรับและพื้นที่สำหรับเครื่องพิมพ์เอกสารสำหรับผู้ใช้งานเพิ่มเติม บรรยากาศโดยรวมพื้นที่ชั้น 5 เป็นชั้นที่จอแจมากที่สุด เนื่องจากเป็นทางเข้าโครงการและผู้ใช้งานจะต้องติดต่อสอบถามกับพนักงานที่ส่วนต้อนรับอยู่ตลอดเวลา

**ภาพที่ 4.7** ผังพื้นอาคาร ชั้น 5
ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 4.8** ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 5
ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

จากภาพที่ 4.8 คือทางเข้าโครงการบริเวณโถงลิฟท์ และเข้ามาเจอกับเคาน์เตอร์ต้อนรับที่มีพนักงานประจำอยู่ตลอดเวลา บรรยากาศมีชีวิตชีวาและมีการสัญจรไปมาระหว่างผู้ใช้งานที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ บริเวณชั้นนี้เป็นพื้นที่ที่ผู้ใช้งานนิยมนั่งทำงานมากที่สุดเนื่องจากอยู่ใกล้ทางเข้า

**ชั้น 6 :** พื้นที่ที่เป็นจุดเด่นคือร้านกาแฟ ส่วนพื้นอื่น ๆ เป็นสำนักงานส่วนตัว พื้นที่ส่วนกลาง และห้องประชุมใหญ่ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นพื้นที่จัดกิจกรรมได้

**ภาพที่ 4.9** ผังพื้นอาคาร ชั้น 6
ที่มา:พื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 4.10** ภาพบรรยากาศบริเวณชั้น 6

ที่มา: https://www.theworkloft.com/gallery/ สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561

ภาพที่ 4.10 คือร้านกาแฟบริเวณชั้น 6 มักถูกใช้เป็นสถานที่จัดงานและกิจกรรมทางสังคม ผู้ใช้งานส่วนมากจะขึ้นมาซื้อเครื่องดื่มในระหว่างวัน และใช้เป็นพื้นที่นัดพบลูกค้าของตน เนื่องจากสามารถใช้เสียงได้มากกว่าพื้นที่ทำงานร่วมในชั้นอื่น

ผู้วิจัยมีโอกาสได้เห็นการปรับพื้นที่ชั้น 6 ให้ใช้จัดงานแถลงข่าว ซึ่งจัดบริเวณพื้นที่นั่งส่วนกลางและห้องประชุมใหญ่ กิจกรรมถูกจัดในช่วงครึ่งวันเช้าโดยทางพื้นที่จะแจ้งให้ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมทราบล่วงหน้า 1 สัปดาห์ พบว่าพื้นที่ดังกล่าวสามารถรองรับผู้ใช้งานได้ประมาณ 20 ถึง 30 ท่าน แต่ผู้ใช้งานห้องส่วนตัวก็ยังคงทำงานอยู่ตามปกติ

### 4.1.3 ลักษณะธุรกิจและความเป็นมา

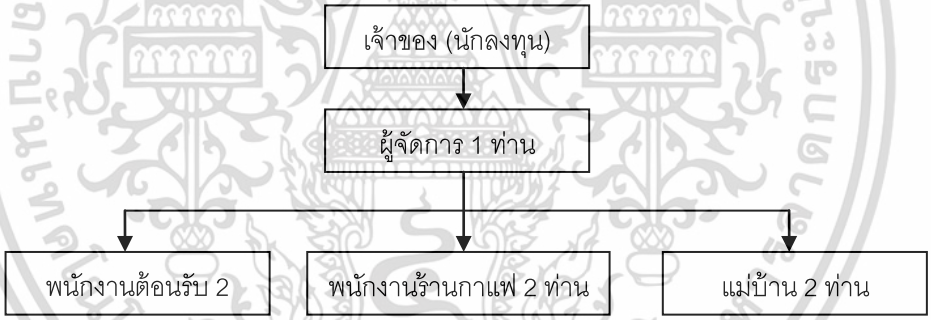
"เดอะเวิร์คลอฟท์" เป็นพื้นที่ทำงานร่วม เปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ.2559 ช่วงกลางปี มีบริการให้เช่าพื้นที่สำหรับทำงาน 2 รูปแบบ คือ พื้นที่ทำงานร่วมและสำนักงานส่วนตัว พื้นที่ทำงานร่วมมีให้บริการเป็นทั้งรายวันและเหมาราคารายเดือน ส่วนพื้นที่สำนักงานส่วนตัวจะให้เช่าเป็นรายเดือนเท่านั้น

สาเหตุส่วนหนึ่งของการก่อตั้งโครงการนี้มากจากการสร้างสำนักงานของเจ้าของโครงการเอง ผู้ก่อตั้งจึงออกแบบให้พื้นที่ส่วนอื่นเป็นพื้นที่ทำงานร่วม เพื่อลดค่าใช้จ่ายค่าเช่าพื้นที่อาคารและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 4.11** ภาพพื้นที่ส่วนต้อนรับ และเครื่องหมายการค้า "เดอะ เวิร์คลอฟท์"
ที่มา: https://www.theworkloft.com/gallery/ สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561

พนักงานภายในโครงการมีทั้งหมด 7 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ 1 คน พนักงานต้อนรับ 2 คน พนักงานร้านกาแฟ 2 คน และแม่บ้านทำความสะอาด 2 คน (แผนภูมิที่ 4.1)




**แผนภูมิที่ 4.1** ผังองค์กร
ที่มา: ผู้วิจัย

จากการสอบถามผู้จัดการให้ความเห็นว่าพื้นที่ทำงานร่วมเป็นผลดีต่อการทำงานทั้งทางด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน

> *" ส่วนใหญ่ที่คุยกับลูกค้าก็จะบอกว่าได้บรรยากาศในการทำงานที่ดี สงบกว่าที่อื่น อีกอย่างก็คือจะได้ความสัมพันธ์จากที่นี่ เพราะปกติแล้วเราจะมีเมมเบอร์ปาร์ตี้ประจำเดือน เราจะเรียกว่าคอนเนคชั่นปาร์ตี้" WL- MG*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.2 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

ภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ (แผนภูมิที่ 4.2) ผลการศึกษาในส่วนของการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมมีดังต่อไปนี้

**แผนภูมิที่ 4.2** แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย
ที่มา:ผู้วิจัย

โดยมีปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งหมด 5 ปัจจัยด้วยกัน คือ 1) การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน 2) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม 3) การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง 4) การใช้พื้นที่ร่วมกัน และ 5) การบริหารจัดการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือการสังเกตุอย่างมีส่วนร่วม การสำรวจ การสัมภาษณ์ผู้ใช้พื้นที่ ซึ่งพบว่าปัจจัยทั้ง 5 สามารถส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้โดย 1) เพิ่มปฏิสัมพันธ์ 2) สร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม 3) กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ และ 4) ลดความขัดแย้ง

แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ทำการศึกษาส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมอย่างแตกต่างกัน รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

### 4.2.1 การเพิ่มปฏิสัมพันธ์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์และการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยทางกายภาพทั้ง 4 ด้านและแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม

ในบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความเป็นชุมชนและเป็นจุดแข็งของพื้นที่ทำงานร่วม ดังนั้นสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการจึงมีแนวทางที่ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานอย่างชัดเจน

#### 4.2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์)

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** เป็นปัจจัยพื้นฐานในการออกแบบที่ช่วยกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งาน โดยการจัดกลุ่มการใช้งานจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวก และช่วยสร้างบรรยากาศให้เป็นไปตามกับความต้องการ เครื่องมือที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานผ่านการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานได้แก่ การสำรวจสภาพแวดล้อม การสังเกตุพฤติกรรม และการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานถูกแบ่งออกจากกันอย่างชัดเจนเนื่องจากลักษณะทางกายภาพของอาคาร ทำให้พื้นที่ที่ส่งเสริมการเกิดปฏิสัมพันธ์ถูกแยกออกจากพื้นที่ทำงานของผู้ใช้งาน เช่น พื้นที่ร้านกาแฟที่ถูกแยกออกมาไว้ที่ชั้น 6 ของอาคาร ทำให้สามารถเข้าถึงได้ยากกว่าพื้นที่การใช้งานที่อยู่ในชั้นเดียวกัน

ส่วนพื้นที่สำหรับเตรียมอาหารที่มีอยู่ทุกชั้นสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย แต่ด้วยลักษณะพื้นที่ที่เปิดโล่งทำให้เสียงรบกวนเกิดขึ้นได้ง่าย ผู้ใช้งานจึงไม่ค่อยคุยกันในพื้นที่เตรียมอาหาร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้กล่าวถึงความรู้สึกที่มีต่อการใช้งานในพื้นที่ชั้น 4 และ 5 ว่า

*"I would say that on 4th and 5th floor. I don't talk to anybody... Because its feel like a library and I don't want to disturb them." WL-17*

จากการสังเกตุพบว่ามีพื้นที่ร้านกาแฟเท่านั้นที่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งานและพนักงาน พื้นที่ร้านกาแฟจึงเป็นเหมือนพื้นที่สำหรับการเข้าสังคมและผ่อนคลายสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งตรงกับคำกล่าวของผู้จัดการ

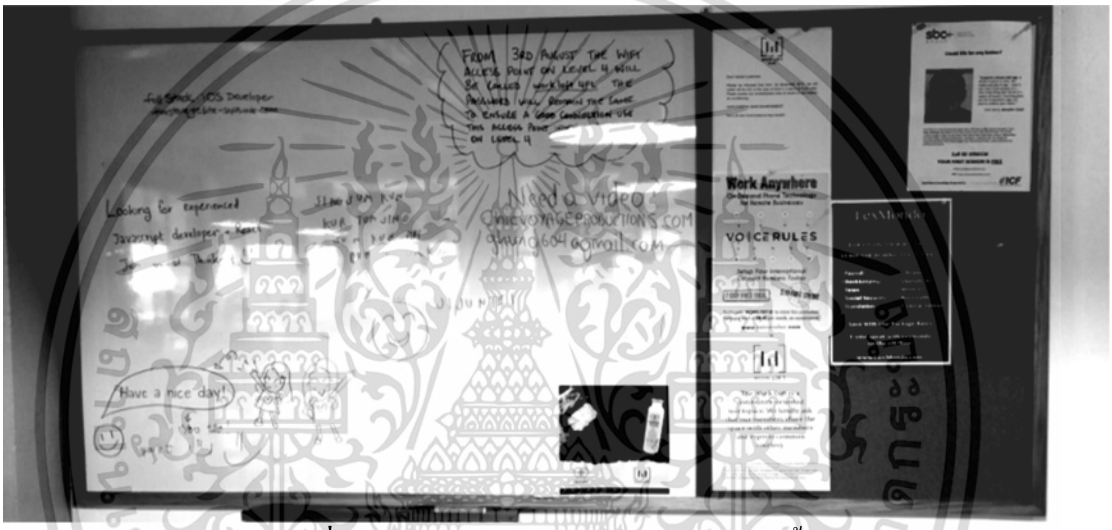
*"ร้านกาแฟจะเป็นเหมือนพื้นที่ผ่อนคลาย ข้างล่างจะต่างคนต่างนั่งทำงาน ถ้าคุยกันก็จะคุยกันไม่เยอะ สมมติว่ามาข้างบนก็จะใช้เสียงได้มากขึ้น อย่างเมื่อกี้ก็จะมีลูกค้าที่ใช้สำนักงานส่วนตัวขึ้นมาคุยงานกับลูกค้าในพื้นที่ทำงานร่วม" WL-MG*

ดังนั้นการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานของพื้นที่นี้จึงมีผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานค่อนข้างน้อย เพราะผู้ที่ทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมต้องการสมาธิและความสงบ จึงทำให้พื้นที่ส่วนกลางที่อยู่ติดกับพื้นที่ทำงานร่วมมีสภาพที่เงียบตามไปด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่จึงเกิดขึ้นที่ร้านกาแฟ ซึ่งมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเกิดปฏิสัมพันธ์ไม่ว่าจะด้วยเพลง รูปแบบเครื่องเรือน หรือพนักงานที่เป็นกันเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** สิ่งที่แสดงออกถึงการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานคือ กระดานข่าวสาร และรูปแบบของเครื่องเรือนในพื้นที่ส่วนกลาง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่การสำรวจร่องรอยการใช้งาน และการสังเกตุพฤติกรรมผู้ใช้งาน

ภาพที่ 4.12 คือภาพกระดานข่าวสารที่ทางพื้นที่จัดเตรียมไว้ มีลักษณะเป็นป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นทางการและเป็นไม่เป็นทางการที่ถูกจัดไว้ให้เป็นระเบียบ จากการสำรวจพบว่าข้อความส่วนมากเป็นการโฆษณาของผู้ใช้งานในพื้นที่ เช่น รับสมัครกวดวิชา รับให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย หรือประกาศขายสินค้า




**ภาพที่ 4.12** กระดานข่าวสารบริเวณโถงบันไดชั้น 4
ที่มา:ผู้วิจัย

มีข้อความบางส่วนที่แสดงถึงการตอบโต้ระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน เช่น "Have a nice day" "You too" เป็นต้น

แต่จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเอง ที่ได้ติดประกาศหาผู้เข้าร่วมงานวิจัยในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ ไม่พบการตอบรับจากผู้ใช้งานที่มาจากป้ายประกาศ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะรูปแบบของป้ายประกาศไม่ดึงดูดความสนใจ และผู้ใช้งานเองไม่ได้ให้ความสำคัญกับการอ่านข่าวสารบนกระดาน

ส่วนการเลือกใช้เครื่องเรือนในพื้นที่ส่วนกลาง ได้แก่ พื้นที่เตรียมอาหารในแต่ละชั้น และร้านกาแฟที่ชั้น 6 เลือกใช้เครื่องเรือนที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานให้เหมาะสำหรับจำนวนผู้ใช้งาน รวมทั้งมีรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ที่แต่งต่างจากพื้นที่ทำงานอย่างชัดเจน ให้ความรู้สึกที่ไม่เป็นทางการเหมาะสำหรับการผ่อนคลายและช่วยเพิ่มการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้ เช่น การออกแบบให้เคาน์เตอร์รอรับเครื่องดื่มมีที่นั่งสูงให้ผู้ใช้งานนั่งรอได้ ผู้จัยพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บ่อยครั้งผู้ใช้งานมักพูดคุยกันในบริเวณดังกล่าวระหว่างรอเครื่องดื่มของตน และเป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยมักใช้สัมภาษณ์ผู้ใช้งานซึ่งได้ผลตอบรับที่ดี

จึงสรุปได้ว่ารายละเอียดทางสถาปัตยกรรมมีบทบาทต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน และเป็นเครื่องมือที่ผู้ให้บริการสามารถใช้เพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้โดยตรง ทั้งการจัดพื้นที่กระจายข่าวสารและรูปแบบของเครื่องเรือนที่เหมาะสม

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** คือการมองเห็นของผู้ใช้งาน โดยภาพรวมพื้นที่นี้ค่อนข้างเปิดโล่งและมองเห็นกันได้ทั่วถึง

แต่จากการสำรวจไม่พบว่ามีสัญญาณที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานพูดคุยกันมากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้งานต่างคนต่างทำงานของตน การเข้าหาผู้ใช้งานคนอื่นจึงไม่มีความจำเป็นต่อการใช้งานของตน และอาจดูเป็นการรบกวนผู้ใช้งานท่านอื่นถ้าผู้ใช้งานจับจ้องการทำงานของคนอื่น

พื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริบทในการทำงานที่เป็นเอกเทศ ไม่เหมือนในสำนักงานแบบทั่วไปที่ต้องใช้การร่วมมือและการมองเห็นช่วยให้เปิดโอกาสในการสื่อสารมากขึ้น

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** คือระยะห่างระหว่างผู้ใช้งาน จากการสังเกตุพบว่าพื้นที่กว้างขวางและมีที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน จึงทำให้ระยะห่างระหว่างผู้ใช้งานอยู่ในระยะที่เหมาะสมทำให้มีโอกาสที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์ได้

ผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วมมีโอกาสที่จะพูดคุยกันได้ง่ายเพราะต้องนั่งอยู่ใกล้กัน ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญจึงเกิดขึ้นได้ง่าย ยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยเองในระหว่างที่ใช้งาน เช่น เคยมีชาวต่างชาติท่านหนึ่งถามเรื่องเต้าเสียบเครื่องใช้ไฟฟ้าว่าสามารถใช้ได้รึเปล่าเพราะของเขาใช้ไม่ได้ หรือครั้งหนึ่งมีผู้ใช้งานที่พบกันในงานปาร์ตี้ ต่อมาพบกันเลยเลือกมานั่งกับผู้วิจัยและได้พูดคุยกันบ้างเล็กน้อย

ผู้ใช้งานท่านหนึ่งกล่าวว่าเคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใช้งานที่ใช้โต๊ะร่วมกันถึงแม้ว่าจะไม่รู้จักกันก็ตาม

> *" There was a couple sit opposite of me .... I said “Hey, can I borrow you for a minute?” Then she went back work. " WL-04*

แสดงให้เห็นว่าการใช้พื้นที่ร่วมกันสามารถช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้ถ้าระยะห่างไม่มากจนเกินไป แต่ปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่ยังเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งานที่รู้จักกันมาก่อน จากการสังเกตุว่าผู้ใช้งานที่มาด้วยกันจะเลือกนั่งโต๊ะตัวเดียวกันและพูดคุยกันในลักษณะการปรึกษางาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**4.2.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์)**

การจัดการพื้นที่มีอยู่หลายมิติด้วยกัน ทั้งการปฏิบัติการตามลักษณะของธุระกิจและนโยบายที่ช่วยสร้างสังคมให้กับพื้นที่ทำงานร่วม ในการศึกษาครั้งนี้จะให้ความสำคัญเฉพาะนโยบายที่มีผลกระทบต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเท่านั้น ซึ่งพบว่าการส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานที่เห็นได้ชัดที่สุดคือการจัดกิจกรรมสังสรรค์สำหรับสมาชิกรายเดือน

การจัดกิจกรรมสังสรรค์สำหรับสมาชิกรายเดือนเกิดขึ้นตามนโยบายของโครงการ เพื่อสร้างโอกาสในการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกด้วยกันและสมาชิกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการเข้างานสังสรรค์ ผู้จัดการกล่าวถึงประโยชน์และความสำคัญไว้ว่า

> *" ปกติแล้วเราจะมีเมมเบอร์ปาร์ตี้ประจำเดือน เราจะเรียกว่าคอนเนคชั่นปาร์ตี้ คือให้สมาชิกทุกคนขึ้นมาแล้วก็จัดกันที่นี้....ช่วงไหนมีลูกค้าใหม่ๆ เขาก็จะมาเข้าร่วมกันเยอะ เพราะว่าลูกค้าเราจะไม่ได้อยู่นี้ประจำ อย่างที่เห็นลูกค้าจะเป็นต่างชาติ จะมาอยู่แค่ 3 ถึง 6 เดือนแล้วก็กลับประเทศ " WL-MG*

ดังนั้นการจัดกิจกรรมทางสังคมจึงช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันมากขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้กล่าวไปในทางเดียวกันว่า

> *" I think people are more focus on their business here. So, it's easier if there's an event. " WL-04*

ผู้วิจัยเองได้มีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมดังกล่าวด้วย พบว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการได้กล่าวไว้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งผู้ใช้งานสำนักงานส่วนตัวและพื้นที่ทำงานร่วมต่างทำความรู้จักกันและพูดคุยในสิ่งที่ตนทำ ทำให้เกิดความสนิทสนมกันมากขึ้น

สรุปคือพื้นที่มีการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานด้วยการจัดกิจกรรมทางสังคม ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสได้พูดคุยกันและทำความรู้จักกันได้ง่ายขึ้น กิจกรรมดังกล่าวคือการสังสรรค์ของกลุ่มสมาชิกที่จัดขึ้นตามนโยบายที่ต้องการให้ผู้ใช้งานได้รู้จักกัน

**สรุปประเด็นการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน**

การเพิ่มปฏิสัมพันระหว่างผู้ใช้งานเกิดขึ้นจากการจัดสภาพแวดล้อมและบริหารจัดการ เมื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์พบประเด็นความเชื่อมโยงดังตารางที่ 4.1 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานของพื้นที่ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน เพราะบรรยากาศที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน ทำให้พื้นที่ส่วนกลางที่อยู่ติดกับพื้นที่ทำงานร่วมมีสภาพที่เงียบตามไปด้วย ผู้ใช้งานจึงต้องระวังเรื่องการใช้เสียงที่อาจจะรบกวนผู้อื่นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.1** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการเพิ่มปฏิสัมพันธ์

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การเพิ่มปฏิสัมพันธ์** | พื้นที่ทำงานร่วมไม่เอื้อต่อการใช้เสียง จึงใช้ร้านกาแฟเป็นพื้นที่ทางสังคม (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | กระดานข่าวสารและรูปแบบเครื่องเรือนที่เหมาะสมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ข) / (ค) | บริบทการทำงานที่เป็นเอกเทศทำให้การมองเห็นไม่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ค) | ระยะห่างที่เหมาะสมสามารถช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ง) | กิจกรรมทางสังคมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน (ง) / (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

พื้นที่เปิดโล่งส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน เนื่องจากบริบทในการทำงานของพื้นที่ทำงาร่วมที่ไม่เหมือนในสำนักงานแบบทั่วไปและไม่ต้องใช้การร่วมมือ การมองเห็นจึงไม่ทำให้ผู้ใช้งานต้องการพูดคุยกันมากขึ้น

การใช้พื้นที่ร่วมกันทำให้ผู้ใช้งานพูดคุยกันถ้าระยะไม่ห่างจนเกินไป แต่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานที่รู้จักกันมาก่อนจะเกิดขึ้นได้ง่ายกว่า เนื่องจากทำงานร่วมกัน

สุดท้ายคือการจัดกิจกรรมทางสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสได้พูดคุยกันมากขึ้นและทำความรู้จักกัน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายที่ต้องการให้ผู้ใช้งานได้รู้จักกัน

ปัจจัยที่ทำการศึกษามีความสอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม จึงช่วยให้แรงสนับสนุนทางสังคมสามารถเกิดขึ้นได้ ด้วยการเพิ่มปฏิสัมพันธ์จากการใช้พื้นที่ร่วมกัน การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการจัดกิจกรรมทางสังคม

### 4.2.2 การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม

การสร้างความเข้าใจหรือการให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ใช้งาน จะทำให้แนวทางของสังคมชัดเจนและง่ายต่อการปรับตัวของผู้ที่ไม่เคยใช้พื้นที่ ซึ่งนำมาสู่แรงสนับสนุนทางสังคมในที่สุด ปัจจัยที่ทำการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งานยกเว้นการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานและการใช้พื้นที่ร่วมกัน

จากประสบการณ์ที่ได้สัมผัสการใช้งานในช่วง 1 เดือนที่ทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเองก็ไม่เคยใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วม ความเข้าใจแรกที่เกิดขึ้นคือ เมื่อต้องเสียค่าบริการเพื่อใช้พื้นที่สำหรับทำงานทำให้รู้สึกว่าต้องตั้งใจทำงานมากกว่าปกติ ดังนั้นจึงตั้งหน้าตั้งตาทำงานโดยไม่พูดคุยกับใครและมองว่าทุกคนที่อยู่ที่นี่ก็มีจุดหมายเดียวกันคือเรื่องงาน และเมื่อใช้งานได้สักระยะหนึ่งยิ่งมั่นใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ว่าทุกคนให้ความสำคัญกับการทำงาน พื้นที่ทำงานจึงเป็นพื้นที่ที่ต้องระมัดระวังไม่ให้รบกวนการใช้งานของผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ถึงแม้จะไม่มีใครมาบอกก็ตาม

**4.2.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน)**

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** จากการศึกษาครั้งนี้ไม่พบข้อสรุปที่ชัดเจนว่าการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานสามารถส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้หรือไม่ เนื่องจากกรอบทฤษฎีที่นำมาศึกษาไม่ครอบคลุมถึงการรับรู้หรือการเรียนรู้ของผู้ใช้งานที่เกิดการจัดกลุ่มพื้นที่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงไม่สามารถเก็บข้อมูลด้านความเข้าใจของผู้ใช้งานที่เกิดจากการจัดกลุ่มพื้นที่ได้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** เมื่อนั่งโต๊ะทำงานสิ่งแรกที่ผู้วิจัยสังเกตุเห็นคือป้ายที่ตั้งอยู่บนโต๊ะทำงานทุกตัวของโครงการ ลักษณะของป้ายเป็นแผ่นกระดาษพิมพ์ 2 ด้าน ด้านแรกเป็นแนวทางในการใช้พื้นที่ทำงานร่วมเขียนเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนอีกด้านเป็นรายการอาหารและเครื่องดื่มซึ่งเป็นบริการของร้านกาแฟที่ชั้น 6

**ภาพที่ 4.13** แผ่นป้ายตั้งโต๊ะบริเวณโต๊ะทำงาน

ที่มา:ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายที่ทางโครงการจัดทำขึ้น (ภาพที่ 4.13) ข้อความกล่าวถึงข้อปฏิบัติตัวในการใช้พื้นที่ทำงานร่วม ได้แก่ 1) รักษาความสะอาด 2) งดใช้เสียงโทรศัพท์ 3) เตรียมสิ่งของที่ตนใช้ 4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 5) ระวังเรื่องกลิ่น 6) เป็นตัวอย่างที่ดี 7) พยายามสร้างความสัมพันธ์ 8) รับประทานอย่างระวัง 9) ใช้ของแล้วคืนที่ และ 10) ใช้พื้นที่ของตนให้เหมาะสม

ทำให้ผู้วิจัยรับรู้ว่าการใช้พื้นที่ทำงานร่วมนั้นก็มีแนวทางในการใช้พื้นที่ร่วมกัน ซึ่งส่วนมากเป็นเรื่องทั่วไปที่ต้องปฏิบัติในพื้นที่สาธารณะอยู่แล้ว มีเพียงบางข้อที่กล่าวถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานและการเข้าสังคมเพื่อให้เกิดชุมชนในการทำงานร่วมกันระหว่างคนแปลกหน้า

ป้ายนี้แสดงถึงแนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีของผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม โดยเน้นที่พฤติกรรมที่สามารถกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้งานคนอื่นได้ เช่น เรื่องเสียง เรื่องกลิ่น หรือกริยาท่าทางที่แสดงออก การติดป้ายดังกล่าวช่วยให้ผู้ใช้งานใหม่เข้าใจบทบาทของตนได้ง่ายขึ้นและยังช่วยให้ผู้ใช้งานเก่าไม่ลืมแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วม

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้งาน เพราะเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นง่ายที่สุด

ด้วยพื้นที่ทำงานทำเปิดโล่งลักษณะไม่ต่างอะไรจากสำนักงานที่ผู้วิจัยเคยทำงานอยู่ โต๊ะทำงานไม่มีฉากกั้นระหว่างผู้ใช้งานและต้องใช้โต๊ะทำงานร่วมกัน ผู้วิจัยเองจึงไม่รู้สึกผิดแปลกจากการทำงานปกติแต่อย่างใด สิ่งที่ต่างออกไปคือพฤติกรรมในการทำงานที่ต่างคนต่างทำงานและไม่ได้พูดคุยกันตลอดเวลา ทำให้รู้สึกว่าต้องทำตัวให้เงียบเหมือนกับคนอื่น

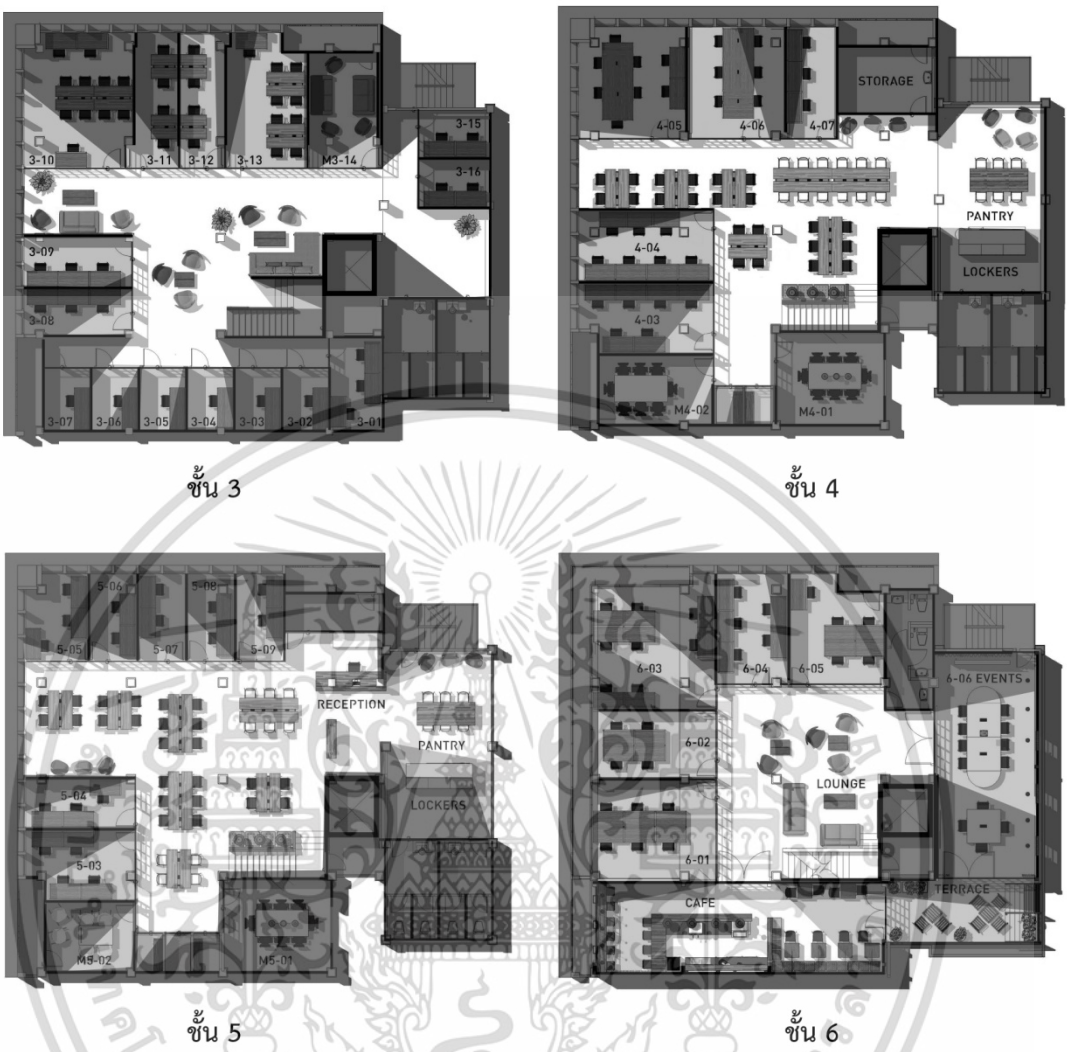
ภาพที่ 4.10 เป็นภาพที่วิจัยทำขึ้นเพื่อแสดงถึงการมองเห็นของพื้นที่นั่งทำงานร่วมและพื้นที่ส่วนกลางของแต่ละชั้นโดยบริเวณที่ถูกทาทับด้วยสีดำจะสามารถมองเห็นได้ยากที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นห้องประชุมและห้องน้ำ

พื้นที่ชั้น 3 มีเฉพาะสำนักงานส่วนตัวจะถูกเป็นห้องขนาดเล็กที่เปิดให้บริการสำนักงานส่วนตัว ทำให้วิสัยในการมองเห็นของผู้ใช้งานถูกจำกัดให้อยู่ภายในห้องของตนและทางเดินหน้าห้อง จะมีเพียงพื้นที่ส่วนกลางที่จัดวางโซฟาเท่านั้นที่เปิดโล่ง

ภายในพื้นที่ทำงานร่วมบริเวรชั้น 4 และ 5 มีลักษณะที่เปิดโล่ง ไม่มีฉากกั้นระหว่างพื้นที่ทำงาน ยกเว้นในพื้นที่สำนักงานส่วนตัวและห้องประชุมที่ใช้ผนังกั้นกระจกที่สามารถมองผ่านได้และช่วยกันเสียงได้ในระดับหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นได้ทั่วทั้งพื้นที่ร่วมทั้งผู้ที่ทำงานในสำนักงานส่วนตัวด้วย

ชั้น 6 เป็นพื้นที่สำนักงานส่วนตัว ร้านกาแฟ และห้องประชุมใหญ่ วิสัยการมองเห็นจะถูกกั้นด้วยผนังของร้านกาแฟจึงทำให้พื้นที่ร้านกาแฟและสำนักงานส่วนตัวสามารถเห็นถึงกันได้น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




**ภาพที่ 4.14** ผังพื้นแสดงวิสัยในการมองเห็นของแต่ละชั้น

ที่มา:ผู้วิจัย

นอกจากการมองเห็นแล้ว การเปิดโล่งของพื้นที่ทำให้เสียงกระจายได้ทั่วพื้นที่เช่นกัน ดังนั้นผู้ใช้งานจึงสามารถรับรู้สภาวะโดยรอบได้ด้วยการฟังและการมองเห็น

ผู้ใช้งานท่านหนึ่งให้ความเห็นเรื่องเข้าใช้พื้นที่ว่า ตนรู้สึกว่าต้องพยายามทำตัวให้เข้ากับสภาวะรอบข้างที่เป็นอยู่ เพราะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานท่านอื่นทำงานกันอย่างเงียบสงบ

> *" If you want to keep people from littering remove the litter. When people see the litter It's like 'oh well, It's already there. what's a little bit of more litter'. And like the way it's here. It's already very quiet so you want to keep it quiet. " WL-04*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นได้ว่าผู้ที่เข้าใช้งานสามารถทำความเข้าใจสภาวะโดยรอบได้ ดังนั้นการออกแบบที่เปิดโล่งจึงมีส่วนที่ช่วยให้กระบวนการทำความเข้าใจของผู้ใช้งานเกิดได้ง่ายและปฏิบัติตัวได้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** การใช้พื้นที่ร่วมกันและการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานยังไม่สามารถสรุปได้ เนื่องจากการใช้พื้นที่ร่วมกันมักพูดถึงเรื่องของระยะห่างและขนาดของพื้นที่ ซึ่งผู้วิจัยไม่พบความเกี่ยวข้องระหว่างประเด็นทั้งสอง และปัจจัยการรับดูด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่งสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการใช้พื้นที่ร่วมกันไม่ส่งผลกระทบต่อการสร้างความเข้าใจของผู้ใช้งาน

#### 4.2.2.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน)

เมื่อผู้วิจัยเข้าใช้งานพื้นที่ครั้งแรก ถึงแม้ว่าจะแจ้งให้เจ้าของสถานที่รับทราบว่าจะเข้ามาทำการศึกษาแล้วก็ตาม เมื่อมาถึงสถานที่ทำงานร่วมในวันแรกก่อนที่จะเริ่มทำงานผู้จัดการได้กล่าวแนะนำสถานที่ให้ทราบก่อนเป็นอันดับแรกว่าในโครงการประกอบด้วยพื้นที่การใช้งานใดบ้าง เช่น ห้องน้ำ ห้องคุยโทรศัพท์ พื้นที่ทำงานร่วมสามารถใช้พื้นที่ใดได้บ้าง และร้านกาแฟที่ผู้จัดการเองเรียกว่า "เลาจน์ (Lounge)" มักถูกใช้เป็นพื้นที่สำหรับสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน ซึ่งภายหลังสอบถามแล้วพบว่าเป็นเรื่องที่จะแจ้งให้ผู้ใช้งานทุกท่านทราบก่อนเริ่มใช้อยู่แล้ว

ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้พื้นที่ให้กับผู้ใช้งานใหม่ทุกท่าน

> *" เราจะแนะนำสถานที่กับทุกคนก่อนมาใช้งาน ก็จะบอกว่าอะไรอยู่ตรงไหน... คือถ้าอยู่วันแรกสองวันแรกก็จะรู้แล้วว่าอะไรเป็นยังไง " WL-MG*

การแนะนำพื้นที่การใช้งานจะบอกถึงรายละเอียดของแต่ละส่วนให้ผู้ใช้งานฟัง ทั้งตำแหน่งของพื้นที่การใช้งาน ได้แก่ พื้นที่ทำงานร่วม ห้องน้ำ พื้นที่เตรียมอาหาร พื้นที่สำนักงานเช่า ห้องคุยโทรศัพท์ และร้านกาแฟ พร้อมทั้งแนะนำการเลือกใช้พื้นที่ทำงานร่วมในชั้น 4 และชั้น 5 ถ้าต้องการความสงบควรเลือกใช้พื้นที่ชั้น 4 เนื่องจากมีการใช้งานหนาแน่นน้อยกว่า

สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการสมัครสมาชิกรายเดือนผู้ให้บริการจะชี้แจงกฎระเบียบในการใช้งานและให้ลงรายชื่อในสัญญาเพื่อแสดงการยอมรับในข้อกำหนด

> *" มีตั้งแต่ตอนทำสัญญา ว่าตั้งแต่เมื่อไรถึงเมื่อไร แล้วจะมีเงื่อนไข [Term and Condition] ให้เค้าอ่านว่ามีกฎระเบียบอะไรบ้าง เค้าก็จะรับทราบตั้งแต่ก่อนเริ่มใช้ [สำหรับสมาชิกรายเดือน] " WL-MG*

ในสัญญาได้กล่าวถึงกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้งานห้ามรบกวนส่งเสียงและสร้างความรำคาญกับผู้อื่น หรือใช้พื้นที่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่น การนอนหรือพักค้างคืน พฤติกรรมดังกล่าวอาจนำไปสู่การบอกเลิกสัญญาและห้ามใช้พื้นที่อย่างถาวร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสอบถามผู้ใช้งานพบว่าผู้ใช้งานตระหนักถึงกฎระเบียบของโครงการ และให้ความเคารพต่อสถานที่ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้งานท่านหนึ่ง

*" [รู้สึกอย่างไรกับเรื่องการเคารพต่อสถานที่ครับ] ก็โอเคนะ ที่นี้มีกฎ 40 ข้อให้เราลงชื่อยินยอม " WL-16*

ดังนั้นผู้ใช้งานจึงมีความเข้าเบื้องต้นต่อแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วม และช่วยให้ปรับตัวเข้ากับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมได้เร็วขึ้น เพราะได้รับรู้ข้อกำหนดและลักษณะการใช้งานของพื้นที่ในแต่ละส่วนจากสัญญาก่อนเข้าใช้งานและการแนะนำพื้นที่ของพนักงาน

**สรุปประเด็นการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม**

การสร้างความเข้าใจมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของผู้ใช้งานและการสร้างแนวทางของสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านการจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ร่วมกันไม่มีความเชื่อมโยงกับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ส่วนปัจจัยอื่นส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ใช้งานอย่างชัดเจน ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.2 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.2** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม** | ไม่สามารถสรุปได้ | ป้ายสัญลักษณ์ใช้บอกแนวทางในการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม (ข) | การมองเห็นทำให้ผู้ใช้งานรับรู้สัญญาณในการเข้าสังคมได้ดี (ก) / (ค) | ไม่สามารถสรุปได้ | การแนะนำและกฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร อักษร (ง) / (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

ปัจจัยด้านการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานและการใช้พื้นที่ร่วมกันไม่ส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้ชัดเจน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานน้อยมากตามกรอบทฤษฎีที่นำมาศึกษาครั้งนี้

ป้ายบอกแนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีให้กับผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม ส่งผลให้ผู้ใช้งานตระหนักถึงการใช้พื้นที่ร่วมกันและพฤติรกรรมที่สามารถกระทบการต่อการใช้งานของผู้อื่น ดังนั้นผู้ใช้งานใหม่เข้าใจบทบาทของตนได้ง่ายขึ้นและยังช่วยให้ผู้ใช้งานเก่าไม่ลืมแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบที่เปิดโล่งจึงมีส่วนที่ช่วยให้กระบวนการทำความเข้าใจของผู้ใช้งานเกิดได้ง่าย และปฏิบัติตัวได้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม ผู้ที่เข้าใช้งานจึงสามารถทำความเข้าใจสภาวะโดยรอบและปฏบัติตัวได้เหมาะสม

การบริหารจัดการภายในโครงการสามารถสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้โดยตรง จากการอธิบายรายละเอียดของโครงการให้กับผู้ใช้งานก่อนเข้าใช้พื้นที่ รวมถึงเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับสมาชิก ผู้ใช้งานจึงรับรู้ถึงแนวทางในการปฏิบัติตนตั้งแต่เริ่มเข้าใช้งาน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมของพื้นที่นี้สามารส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้ด้วยการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ผ่านรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมด้วยป้ายข้อความ การมองเห็นพฤติกรรมของผู้อื่นในที่เปิดโล่ง และการบริหารจัดการทั้งการแนะนำสถานที่และสัญญา

#### 4.2.3 การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยสามารถสัมผัสได้จากการใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมและใช้พื้นที่ร้านกาแฟเป็นแหล่งที่ใช้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานคือพนักงานมีความเป็นกันเองและพูดคุยด้วยดีเสมอ เมื่อสอบถามถึงได้ทราบว่าเป็นนโยบายที่ทางโครงการได้วางไว้เพื่อให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมให้แก่ผู้ใช้งาน

ตามกรอบทฤษฎีที่นำมาศึกษาการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นการกำหนดบุคคลที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ในบริบทของการศึกษานี้ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะคอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน ดังนั้นสภาพแวดล้อมทางกายภาพจึงส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้งานน้อยมาก

##### 4.2.3.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่วนมากจะพูดถึง การจัดว่างพื้นที่การใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม การมองเห็นในที่เปิดโล่ง และการใช้พื้นที่ร่วมกันของบริบทพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งสิ่งที่กล่าวมานี้สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน อำนวยความสะดวกในการใช้งาน และกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้น แต่การกำหนดหน้าของคนในสังคมเป็นเรื่องของโครงสร้างสังคม จึงไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลกระทบต่อการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบหรอไม่

สภาพแวดล้อมทางกายภาพจึงไม่มีผลต่อการกำหนดหน้าที่ผู้ให้บริการแต่อย่างใด และจากการศึกษาอย่างมีส่วนร่วมก็ยังไม่พบร่องรอยที่บ่งบอกถึงการให้ความรู้แก่พนักงานผ่านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**4.2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ)**

พนักงานทุกท่านไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานชงกาแฟ หรือแม่บ้าน ล้วนมีท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้ใช้งานและให้ความเคารพกับลูกค้าเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเรื่องความเป็นส่วนตัว แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีลูกค้าเข้ามาพูดคุยทักทายก็จะสนทนาตอบโต้ด้วยความเป็นมิตรและพูดคุยกันอย่างสนุกสนานรวมทั้งกับตัวผู้วิจัยเองด้วย

การบริหารจัดการถูกกำหนดโดยนโยบายที่เจ้าของโครงการเป็นคนวางไว้ ผ่านทางผู้จัดการในพื้นที่ ดังนั้นการคัดเลือกและรับสมัครพนักงานจึงเป็นความรับผิดชอบของผู้จัดการ

ผู้จัดการกล่าวถึงนโยบายในการเลือกรับพนักงานว่า

*" เราจะบอกตั้งแต่ตอนรับเลยว่าเราต้องการอะไรบ้างจากตัวผู้สมัคร บุคคลิกอย่างไร ขอบเขตงานเป็นอย่างไร ต้องทำอะไรบ้างตั้งแต่ก่อนทำสัญญาว่าจ้างกัน " WL-MG*

ผู้ถูกเลือกมาทำงานจึงต้องมีอัธยาศัยที่ดีและพร้อมที่จะพูดคุยกับผู้ใช้งาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ ผู้จัดการได้กล่าวต่อเรื่องการปฏิบัติตัวของผู้ใช้งานว่า

*" เราจะดูแลลูกค้าเหมือนเพื่อน แต่เคารพความเป็นลูกค้าอยู่ ลูกค้าเค้าจะไม่รู้สึกเหมือนไปบริการเค้า รู้สึกเหมือนเป็นเพื่อนกันมากกว่า " WL-MG*

ดังนั้นพนักงานจะปฏิบัติตัวเสมือนเพื่อนของผู้ใช้งาน สามารถพูดคุยในเรื่องทั่วไปได้ รวมถึงรับฟังคำปรึกษาเกี่ยวกับสถานที่หรือเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้งานเอง โดยส่วนมากถ้าผู้ใช้งานต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมแต่ยังไม่รู้จักกับผู้ใช้งานคนอื่น ผู้ใช้งานสามารถสนทนากับพนักงานร้านกาแฟหรือผู้จัดการในเรื่องทั่วไปได้ ยกตัวอย่างเช่น

*" มีอะไรก็จะเล่าให้ฟัง บางทีก็ขึ้นมาก็เล่าให้ฟังว่าไปเที่ยวกับเพื่อนมาก็มี " WL-MG*

ประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยโดยตรงก็คือ ผู้วิจัยเคยขอคำปรึกษาจากพนักงานที่ประจำอยู่ร้านกาแฟเรื่องข้อแนะนำในการขอสัมภาษณ์ผู้ใช้งานและขอให้ช่วยแนะนำผู้ใช้งานที่สนิทให้รู้จักเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้แนวทางในการเข้าหาผู้ใช้งานและได้ผู้ให้สัมภาษณ์หลายท่านจากคนรู้จักของพนักงาน ซึ่งเป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม ที่มีความสนิทสนมและไว้วางใจกันอย่างมาก

และมีครั้งหนึ่งที่ผู้วิจัย พนักงาน และผู้ใช้งาน ได้นั่งร่วมสังสรรค์กันหลังเวลางานที่บริเวณร้านกาแฟชั้น 6 ซึ่งขายเครื่องดื่มเอลกอฮอลอย่างถูกต้อง บรรยากาศในการสนทนาเป็นกันเองและได้รู้จักกันมากขึ้น ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหลายเรื่อง ทั้งด้านการใช้ชีวิต เรื่องส่วนตัว และเกี่ยวกับเรื่องงาน จึงเป็นการเข้าสังคมที่ช่วยให้ผู้วิจัยเองรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมพื้นท่ทำงานร่วมมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่อย่างไรก็ตามพนักงานจะไม่เข้าหาผู้ใช้งานก่อนเพราะมีนโยบายในการให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้งานไม่รู้สึกว่าถูกคุกคามโดยพนักงาน และรู้สึกว่าสามารถเข้าหาได้ทุกเมื่อที่ต้องการ โดยการพบเจอกันที่ร้านกาแฟหรือพื้นที่ต้อนรับในโครงการ

จึงสรุปได้ว่าพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานของตนและดูแลลูกค้าเหมือนเป็นเพื่อน รวมถึงต้องมีอัธยาศัยที่ดีพร้อมพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้งาน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

**สรุปประเด็นการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ**

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ช่วยให้แรงสนับสนุนสามารถเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตามลักษณะโครงสร้างทางสังคมของพื้นที่ทำงานร่วมยังเป็นลักษณะของธุรกิจที่ยังต้องแสวงหากำไร ผู้ที่มีบทบาทในการรับผิดชอบพื้นที่จึงเป็นพนักงานเสียส่วนใหญ่

**ตารางที่ 4.3** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ** | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ปฏิบัติตัวเหมือนเพื่อนและให้ความเคารพที่เป็นลูกค้า (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

จากตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพยังไม่สามารถสรุปผลกระทบต่อการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของคนในสังคมที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากปัจจัยทางกายภาพและการกำหนดหน้าหน้าที่ของพนักงานนั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกัน

ในทางการจัดการพนักงานจะดูแลลูกค้าเหมือนเป็นเพื่อนและพร้อมที่จะพูดคุยกับลูกค้า รวมถึงสร้างปฏิสัมพันธ์ผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการจึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้แรงสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้กับคนในสังคมพื้นที่ทำงานร่วมยังมีอยู่น้อยและอยู่ในกลุ่มของพนักงานเท่านั้น ซึ่งตามแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคมนั้นไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นผู้ดูแลพื้นที่เท่านั้น แต่เป็นใครก็ได้ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของผู้อื่นได้ แต่อย่างไรก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่ทำงานร่วมยังคงเป็นธุรกิจและการกำหนดหน้าที่ให้พนักงานเป็นสิ่งที่ทำง่ายและส่งผลต่อผู้ใช้งานมากที่สุด

### 4.2.4 การลดความขัดแย้ง

การลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานเป็นอีกหนึ่งวิธีที่สามารถช่วยให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้ซึ่งรวมถึงการป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น โดยสภาพแวดล้อมมีบทบาทสำคัญต่อการป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นด้วยการออกแบบพื้นที่ให้ตอบสนองการใช้งานและคำนึงถึงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น

จากากรใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่งเดือน ตัวผู้วิจัยเองไม่เคยได้รับประสบการณ์ที่เป็นในลักษณะของความขัดแย้งเลย มีบางครั้งที่ "มุมโปรด" ของผู้วิจัยไม่ว่าง แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยเพราะใครมาก่อนย่อมได้นั่งก่อน เมื่อเทียบกับทำงานในสำนักงานของผู้วิจัยเองแล้ว การรบกวนส่วนมากมักมาจากเสียงและความขัดแย้งในเรื่องส่วนตัวระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อรู้จักกันมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่ในพื้นที่ทำงานร่วมผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีเวลาที่ได้ทำความรู้จักกันในช่วงสั้น ๆ ปัญหาที่หมักหมมเป็นระยะเวลานานระหว่างผู้ใช้งานจึงเกิดขึ้นได้ยาก

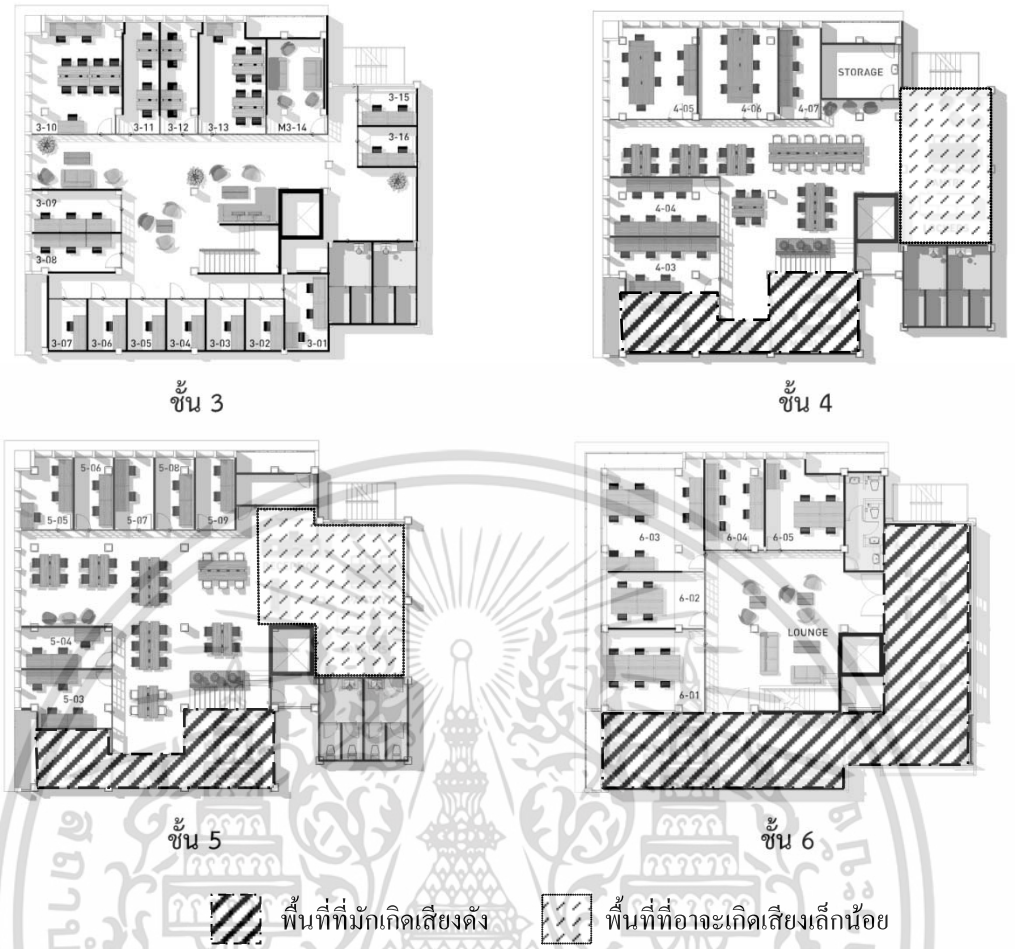
#### 4.2.4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง)

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** ความสัมพันธ์ในการจัดพื้นที่โดยรวมถูกแยกออกจากกันด้วยลักษณะทางกายภาพของอาคารพาณิชย์ที่ถูกแบ่งการชั้นของออกเป็นแต่ละชั้น และเชื่อมต่อกันด้วยบันไดหรือลิฟท์ ดังนั้นผลกระทบที่เกิดจากเสียงหรือการมองเห็นจะถูกจำกัดอยู่ในชั้นเดียวกันเท่านั้น

ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือ ปฏิสัมพันธ์จะถูกจำกัดให้เกิดขึ้นภายในชั้นเดียวกันเท่านั้น แต่จะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากเสียงและการมองเห็น เช่นในกรณีที่มีกิจกรรมทางสังคมในพื้นที่ชั้น 6 ก็จะไม่รบกวนผู้ทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม รวมทั้งช่วยสร้างตัวเลือกให้กับผู้ใช้งานที่มีความต้องการบรรยากาศในการทำงานที่ต่างกัน

ผู้ใช้งานที่ต้องการความเป็นส่วนตัวก็สามารถเลือกใช้พื้นที่ชั้น 4 ได้ เนื่องจากมีผู้เข้าใช้งานน้อยกว่าชั้นอื่นและไม่ถูกใช้เป็นทางสำหรับสัญจรระหว่างชั้น ส่วนผู้ใช้งานที่ต้องการพักผ่อนหรือต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก็สามารถเลือกทำงานในพื้นที่ชั้น 6 ได้ เนื่องจากมีร้านกาแฟที่เอื้อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าบริเวณอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




**ภาพที่ 4.15** ผังพื้นแสดงลักษณะการใช้เสียง

ที่มา:ผู้วิจัย

จากภาพที่ 4.15 แสดงถึงขอบเขตุการใช้เสียงของผู้ใช้งานในแต่ละชั้น จะเห็นได้ว่าพื้นที่ทำงานถูกแบ่งออกจากพื้นที่ที่มีการใช้เสียงด้วยการเว้นระยะห่างและมีผนังกั้น เพื่อให้เกิดเสียงรบกวนกับผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วมน้อยที่สุด จึงช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่าการจัดกลุ่มพื้นที่จะต้องคำนึงถึงการใช้งานเช่นเรื่องการใช้เสียงของในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด โดยการเว้นระยะห่างที่เหมาะสมหรือกั้นผนังที่ช่วยลดระดับความดังของเสียง

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** จากการสำรวจไม่พบองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมที่ถูกใช้เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน ทั้งทางด้านเสียงและการมองเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่จากการสังเกตพบว่าผู้ใช้งานส่วนมากนำอุปกรณ์หูฟังมาด้วย เพื่อใช้ตัดเสียงรบกวนที่อาจเกิดได้จากการเดินของผู้ใช้งานหรือเสียงเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน หรือเป็นเพราะนิสัยในการทำงานของผู้ใช้งานบางคนที่ชื่อชอบการฟังเพลงในขณะทำงาน

**ภาพที่ 4.16** แสดงการใช้อุปกรณ์ควบคู่การใช้งาน
ที่มา:ผู้วิจัย

จากภาพ 4.16 จะเห็นได้ว่าผู้เข้าใช้งานนำอุปกรณ์หลายอย่างมาด้วย เช่น ขาตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ หูฟัง กระเป๋าสะพาย หรือหมวกนิรภัยที่ใช้สวมใส่ระหว่างเดินทาง จึงทำให้ผู้ใช้งานต้องการพื้นที่ในการทำงานมากว่าที่นั่งของตน แต่จากการสังเกตยังไม่พบว่าส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้งานท่านอื่น เพราะว่าพื้นที่นั่งทำงานยังมีอยู่เพียงพอ จึงไม่ทำให้รู้สึกว่าการวางของเกินที่นั่งของตนเป็นเรื่องที่รบกวนผู้อื่น

ถึงแม้ว่าพื้นที่จะมีตู้เก็บของให้บริการแต่ก็ไม่มีผู้ใช้ จากการสอบถามพบว่าผู้ที่ใช้ตู้เก็บของจะใช้ก็ต่อเมื่อต้องการเก็บของในตอนกลางคืน เพื่อลดสัมภาระเมื่อเดินทางกลับบ้าน ดังนั้นดูเก็บของจึงไม่ค่อยมีผู้ใช้ และเลือกที่จะวางสิ่งของของตนบนโต๊ะทำงานที่ว่างอยู่ด้านข้าง

จึงเห็นได้ว่าผู้ใช้งานมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ โดยทางพื้นที่ไม่ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์เพิ่มเติมให้กับผู้ใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัจยกรรมจึงไม่มีความจำเป็นต่อการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานหากยังมีพื้นที่สำหรับการใช้งานที่เพียงพอ

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** จากการศึกษาไม่พบว่าการรับรู้ด้านการมองเห็นมีผลกระทบต่อความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน ถึงแม้ว่าพื้นที่ภายในโครงการจะมองเห็นถึงกันได้โดยทั่วก็ตาม

ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่เปิดโล่งคือการถูกจับจ่อง แต่ผู้ใช้งานส่วนมากไม่กังวลว่าจะถูกจ่องมองในพื้นที่เปิดโล่ง และเข้าใจว่าการถูกมองเห็นเป็นเหตุการณ์ปกติที่เกิดขึ้น ดังคำกล่าวของผู้ใช้งานบางท่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*" If you want privacy you can go work at home. Or have a office with no glass. If you work in a coworking space. You have to be comfortable with people being around you. " WL-04*

และผู้ใช้งานอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นเรื่องการจับจ่องว่าไม่ใช่เรื่องที่น่ากังวลสำหรับการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม เนื่องจากสามารถปรับพฤติกรรมการใช้งานให้ลดการมองเห็นจากผู้ใช้งานท่านอื่นได้

*" If I would do something more sensitive like data big number money. I would just do with the wall at my back. Or you can have like a 40 minutes of private office. This place have variety of bundle to offer so you can get what is best for you. " WL-08*

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ใช้งานกังวลเมื่อเข้าทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม เพราะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม และผู้ใช้งานคาดว่าสิ่งเหล่านี้จะต้องเกิดอยู่แล้ว ทำให้การมีพื้นที่เปิดโล่งไม่สร้างความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** การเว้นระยะห่างระหว่างผู้ใช้งานที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้ใช้งานใช้พื้นที่ร่วมกันได้และลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่าขนาดพื้นที่และระยะห่างที่เป็นอยู่ไม่เป็นปัญหาต่อการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม ผู้ใช้งานบางส่วนกล่าวถึงการรบกวนจากเสียงเป็นส่วนใหญ่ แต่ยังเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยและอยู่ในระดับที่สามารถรับมือได้ เช่น

*" Well, maybe a couple time someone talking loudly[on the phone] then I would come to ask them to use the phone booth that was it " WL-07*

*" Mainly foreigner, They ask you sometime a bit broad. For example "hey how are you doing? ". That's sometime interrupt me but it's ok " WL-13*

ส่วนสาเหตุที่ผู้ใช้งานไม่รู้สึกว่าขนาดของพื้นที่เป็นปัญหา จากการสังเกตพฤตกรรมและการสอบถามผู้ดูแลพื้นที่พบว่า ผู้ใช้งานไม่ยึดติดกับที่นั่งของตนและพื้นที่ว่างยังเพียงพอ จึงสามารถเลือกใช้พื้นที่ทำงานที่ตนพอใจได้

*" เหมือนทุกคนจะมีมุมที่ตัวเองชอบ เราจะรู้ว่าลูกค้าคนนี้จะนั่งโต๊ะนี้ ถ้าไม่นั่งตรงนี้จะไปอีกที่ " WL-MG*

ขนาดของพื้นที่ที่เพียงพอช่วยลดความขัดแย้งในการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ได้ โดยการเลือกใช้พื้นที่ว่างเหลืออยู่ถ้ารู้สึกว่ามีผู้ใช้งานหนาแน่นเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**4.2.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง)**

ในการบริหารจัดการ ผู้ให้บริการสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ในการเข้าใช้พื้นที่ได้นอกเหนือจากการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ยังสามารถช่วยลดความขัดแย้งหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งานได้

สิ่งแรกที่ผู้วิจัยสังเกตุเห็นคือเรื่องกฎระเบียบของพื้นที่คือการห้ามนอนในพื้นที่ทำงานร่วม จากกระดานข่าวสารที่มีเขียนข้อความขอความร่วมมือเรื่องการนอน ว่าถ้าหากพบเห็นว่ามีผู้ใช้งานท่านใดนอนหลับทางเจ้าของสถานที่จะถ่ายภาพและนำขึ้นไว้บนหน้างเฟสบุค (Facebook) ของเวิร์คลอฟท์เพื่อเป็นการล้อเลียนผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการกล่าวว่าเคยเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้งานมาก่อน เช่นกรณีดังต่อไปนี้

*" ก่อนหน้านี้เคยมีลูกค้าทะเลาะกันเราก็เทอมิเนตลูกค้าทั้งสองคนออกไป ... เค้าไม่ถูกกันก็ต่างคนต่างขึ้นมาคอมเพลน เราก็พยายามจับตาดู เราก็บอกว่าต่างคนต่างอยู่นะ แต่มีอยู่วันนึงเค้ามีปากเสียงกัน เราก็เลยเชิญให้ออกไป " WL-MG*

จึงเห็นได้ว่าสถานที่ให้ความสำคัญกับการใช้พื้นที่ร่วมกันของผู้ใช้งาน พฤติกรรมที่สร้างความขัดแย้งและรบกวนผู้ใช้งานคนอื่น รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งต้องห้าม เช่น การทะเลาะวิวาทหรือการนอนหลับในพื้นที่ทำงานร่วม

ผู้จัดการได้กล่าวเสริมเรื่องการอยู่ร่วมกันของผู้ใช้งานว่าต้องคำนึงถึงคนหมู่มาก หากมีข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้งานเอง ก็จะต้องพิจารณาเป็นแต่ละกรณีไป รวมทั้งฟังเสียงของคนส่วนมากเพื่อให้การตัดสินเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้งานส่วนใหญ่

*" เราก็ต้องดูเสียงคนส่วนมาก ... คนส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยก็ต้องไปคุยกับคนส่วนน้อยที่มีปัญหา แล้วแต่กรณีไป " WL-MG*

ทางสถานที่มีมาตรการสำหรับผู้ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมอยู่ 3 ระดับด้วยกันคือ ระดับแรกจะตักเตือนด้วยวาจาเมื่อกระทำผิด ระดับที่สองคือการออกจดหมายเตือนเมื่อผู้ใช้งานต้องการต่อสัญญารายเดือนการใช้งานพื้นที่ทำงานร่วม และระดับสุดท้ายคือการยกเลิกสัญญาและห้ามเข้าใช้พื้นที่อีกโดยเด็ดขาด

การมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและมีบทลงโทษสำหรับผู้ใช้งานที่ทำผิดจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งาน ถึงแม้ว่าการลงโทษจะดูรุนแรงแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้งานส่วนมากยังสามารถใช้พื้นที่ทำงานร่วมกันได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สรุปประเด็นการลดความขัดแย้ง**

จากการเข้าใช้งานเรื่องความขัดแย้งถ้าดูโดยผิวเผินแล้วอาจไม่มีอยู่ในพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งนั้นถูกป้องกันด้วยปัจจัยด้านสภพแวดล้อมและการจัดการของพื้นที่ตามที่ได้กล่าวไว้ในส่วนก่อนหน้านี้

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น การกำหนดแนวทางการใช้พื้นที่ร่วมกันจึงช่วยให้ผู้ใช้งานไม่ทำกริยาที่เป็นการรบกวนผู้อื่น และสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะต้องตอบสนองความต้องการในการใช้งานทั้งด้านขนาดพื้นที่และบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

**ตารางที่ 4.4** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการลดความขัดแย้ง

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การลดความขัดแย้ง** | การแบ่งพื้นที่ใช้เสียงออกจากพื้นที่ทำงานร่วมสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ (ก) / (ค) | ไม่พบรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่สามารถช่วยลดความขัดแย้งได้ (ข) / (ค) | ผู้ใช้งานไม่กังวลเรื่องการถูกจับจ่องการมีพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ก่อปัญหา (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | ขนาดพื้นที่เพียงพอต่อการใช้งานจึงไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | มีกฎระเบียบและบทลงโทษเพื่อกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้น (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในมิติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่มีต่อการลดความขัดแย้งในพื้นที่ทำงานร่วม

การจัดกลุ่มพื้นที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องการใช้เสียงของในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด โดยจัดวางพื้นที่ให้มีระยะห่างหรือกั้นผนังที่ช่วยลดเสียงรบกวน

การปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ของผู้ใช้งานเป็นผลให้ปัจจัยด้านรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมมีความสำคัญน้อยลงหากยังมีพื้นที่สำหรับการใช้งานที่เพียงพอ ซึ่งเห็นได้จากความนิยมในการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวเพื่อปรับการให้งานให้เหมาะสมกับความต้องการของตน

ปัจจัยด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่งไม่ใช่สิ่งที่ต้องกังวลสำหรับผู้ใช้งาน เพราะมองว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม และคาดว่าสิ่งเหล่านี้จะต้องเกิดอยู่แล้ว ดังนั้นพื้นที่ทำงานที่เปิดโล่งจึงไม่สร้างความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขนาดของพื้นที่ทำงานมีเพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกพื้นที่ทำงานที่ตนพอใจได้ความขัดแย้งจึงไม่เกิดขึ้น และการเว้นระยะระหว่างผู้ใช้งานที่มากพอทำให้โอกาสที่จะสร้างความขัดแย้งลดลง

การบริการจัดการด้วยกฎระเบียบจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งาน และการตั้งบทลงโทษเพื่อกำจัดความขัดแย้งทำให้ผู้ใช้งานส่วนมากยังสามารถใช้พื้นที่ทำงานร่วมกันได้

ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมบางอย่างจะไม่ช่วยลดความขัดแย้ง แต่สถานการณ์ที่เป็นอยู่ก็ถือว่าช่วยลดความขัดแย้งได้มาก ทั้งการจัดกลุ่มพื้นที่ ขนาดพื้นที่ที่เพียงพอ และกฎระเบียบที่ชัดเจน ดังนั้นการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมจึงไม่ถูกขัดขวางด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

## 4.3 สรุปผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "เดอะเวิร์คลอฟท์"

จากการศึกษาการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน พบว่าพื้นที่ทำงานร่วมมีสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ดังนั้นแรงสนับสนุนทางสังคมจึงเกิดได้ง่ายขึ้นในบริบทของพื้นที่ทำงาน

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานสามารถเพิ่มได้ด้วยการใช้พื้นที่ร่วมกันของผู้ใช้งาน การใช้โต๊ะทำงานร่วมกัน การเพิ่มช่องทางการสื่อสารด้วยกระดานข่าวสาร และการจัดกิจกรรมทางสังคม ดังนั้นแรงสนับสนุนทางสังคมจึงเกิดขึ้นได้ดีขึ้น

การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคมจะทำให้ผู้ใช้งานปรับตัวเข้ากับสถานที่และเข้ากับสังคมได้ง่ายขึ้น ปัจจัยที่พบว่าส่งเสริมความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้แก่ รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่อยู่ในรูปแบบของป้ายสัญลักษณ์ที่แสดงถึงมารยาทในการใช้งาน การรับรู้ด้านการมองเห็นที่เกิดขึ้นง่ายในพื้นที่เปิดโล่ง และการบริหารจัดการที่ช่วยแนะนำสถานที่ให้กับผู้ใช้งานทำให้รู้ว่าภายในพื้นที่มีการใช้งานอย่างไรบ้าง

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในพื้นที่ทำงานร่วมยังมีอยู่น้อยและจำกัดเพียงในกลุ่มของพนักงานเท่านั้น ซึ่งตามแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคมแล้วผู้ใช้งานก็สามารถมีบทบาทต่อการรับผิดชอบน่าที่ในสังคมได้ แต่เนื่องจากพื้นที่ทำงานร่วมยังคงเป็นธุรกิจ การกำหนดหน้าที่ให้พนักงานเป็นสิ่งที่ทำง่ายและส่งผลต่อการสร้างสังคมโดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.5** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การเพิ่มปฏิสัมพันธ์** | พื้นที่ทำงานร่วมไม่เอื้อต่อการใช้เสียง จึงใช้ร้านกาแฟเป็นพื้นที่ทางสังคม (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | กระดานข่าวสารและรูปแบบเครื่องเรือนที่เหมาะสมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ข) / (ค) | บริบทการทำงานที่เป็นเอกเทศทำให้การมองเห็นไม่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ค) | ระยะห่างที่เหมาะสมสามารถช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ง) | กิจกรรมทางสังคมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน (ง) / (จ) |
| **การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม** | ไม่สามารถสรุปได้ | ป้ายสัญลักษณ์ใช้บอกแนวทางในการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม (ข) | การมองเห็นทำให้ผู้ใช้งานรับรู้สัญญาณในการเข้าสังคมได้ดี (ก) / (ค) | ไม่สามารถสรุปได้ | การแนะนำและกฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษรอักษร (ง) / (จ) |
| **การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ** | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ปฏิบัติตัวเหมือนเพื่อนและให้ความเคารพที่เป็นลูกค้า (จ) |
| **การลดความขัดแย้ง** | การแบ่งพื้นที่ใช้เสียงออกจากพื้นที่ทำงานร่วมสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ (ก) / (ค) | ไม่พบรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่สามารถช่วยลดความขัดแย้งได้ (ข) / (ค) | ผู้ใช้งานไม่กังวลเรื่องการถูกจับจ่องการมีพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ก่อปัญหา (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | ขนาดพื้นที่เพียงพอต่อการใช้งานจึงไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (ก) / (ค) / (ง) / (จ) | มีกฎระเบียบและบทลงโทษเพื่อกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้น (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

การลดความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการจัดกลุ่มพื้นที่ที่คำนึกถึงการใช้เสียงในแต่ละพื้นที่ ขนาดพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับการใช้งานมีตัวเลือกที่หลากหลาย และกฎระเบียบพร้อมบทลงโทษที่ชัดเจน ดังนั้นการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมจึงไม่ถูกขัดขวางด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

จึงสรุปได้ว่าพื้นที่ทำงานร่วมมีการส่งเสริมให้เกิดเกิดสนับสนุนทางสังคมครบทุกด้าน ผ่านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการ จึงเป็นไปได้มากที่แรงสนับสนุนทางสังคมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 5
# ผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "ฮับบาเอกมัย"

เนื่องจากฮับบาเอกมัยเป็นสถานที่ผู้วิจัยทำการศึกษาต่อจากเดอเวิร์คลอฟท์ ผู้วิจัยจึงมีประสบการณ์ในการใช้พื้นที่ทำงานร่วมและการขอสัมภาษณ์กับผู้ใช้งานแล้วในระดับหนึ่ง จึงสามารถเข้าหากลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว แต่สิ่งที่พบคือพื้นที่ของฮับบามีขนาดเล็กกว่าจึงทำให้มีผู้ใช้งานไม่มากนัก รวมทั้งช่วงเวลาที่เข้าศึกษาอยู่หลังเทศกาลสงกรานต์ ทำให้ชาวต่างชาติที่เคยทำงานอยู่เดินทางกลับประเทศของตนไปบ้าง ผู้วิจัยจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานและสรุปผลการศึกษาที่ได้ร่วบรวมมามากกว่าการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานหรือสังเกตุพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

การศึกษาพื้นที่จริงใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ด้วยวิธีสังเกตุการณ์อย่างมีส่วนร่วม สังเกตุพฤติกรรม สำรวจร่องรอยการใช้งาน สัมภาษณ์ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ ผู้วิจัยพบว่าการใช้งานมีแบบแผนที่คล้ายกัน ผลของการศึกษามีดังต่อไปนี้

## 5.1 สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

สภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้ไม่ต่างอะไรจากบ้านพักอาศัยสองชั้น ซึ่งมีบริเวณรอบบ้านเป็นสวนและมีบรรยากาศที่ร่มรื่น ปกคลุมด้วยต้นไม้ใหญ่ บรรยากาศภายในบ้านให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ทำให้ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้ทำตัวสบาย ๆ แต่งตัวสบาย ๆ และใช้เวลาส่วนมากอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของตัวเองต่างคนต่างทำงานของตน

### 5.1.1 สถานที่ตั้งและการเข้าถึง

**ภาพที่ 5.1** แผนที่ตั้งโครงการ ฮับบาเอกมัย

ที่มา: https://goo.gl/maps/u5d4EctkvQ12 สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

"ฮับบาเอกมัย" ปัจจุบันตั้งอยู่ในซอยเอกมัย 4 ห่างจากต้นซอยประมาณ 300 เมตร และจากซอยเอกมัน 4 ถึงสถานีรถไฟฟ้าเอกมัยเป็นระยะทางประมาณ 600 เมตร (ภาพที่ 5.1) บริเวณโดยรอบเป็นย่านธุริกิจมีสำนักงานและร้านค้าหนาแน่น รวมถึงสำนักงานและห้างร้านจำนวนมาก มีสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติ ทำให้ที่ตั้งเหมาะกับการทำธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วม

การเข้าถึงสามารถเข้าได้ด้วยรถจักรยานยนต์รับจ้างจากสถานีรถไฟฟ้าเอกมัย รถยนต์ส่วนตัว และการเดินเท้า ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมส่วนใหญ่เข้าใช้พื้นที่ด้วยการเดิน ที่ตั้งอยู่บริเวณหัวมุมภายในซอยเอกมัย 4 แยกที่ 1 ลักษณะอาคารเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีป้ายโรงการชัดเจนและมีที่จอดรถยนต์อยู่ด้านหน้าโครงการ 2 - 4 คัน

**ภาพที่ 5.2** ทางเข้าพื้นที่ทำงานร่วม ฮับบาเอกมัย
ที่มา:ผู้วิจัย

**5.1.2 ลักษณะอาคารและผังพื้น**

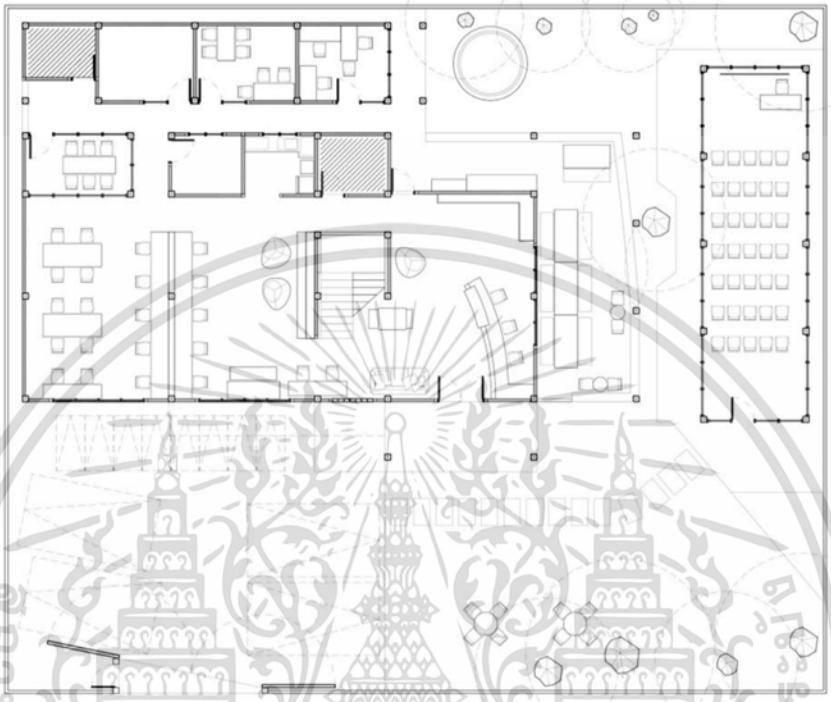
โครงการนี้เป็นการดัดแปลงอาคารบ้านพักอาศัย 2 ชั้น มีพื้นที่โดยประมาณ 350 ตารางเมตร รวมพื้นที่สวนที่อยู่ภายนอกมีพื้นที่ประมาณ 650 ตารางเมตร และมีอาคารสร้างใหม่ใช้เป็นห้องประชุมใหญ่สำหรับ 20-40 ท่าน มีพื้นที่ประมาณ 50 ตารางเมตร

**ชั้น 1 :** ใช้งานเป็นพื้นที่ทำงานร่วม พื้นที่ต้อนรับ สำนักงานเช่าส่วนตัว ห้องประชุมเล็กภายในอาคาร พื้นที่ห้องเตรียมอาหาร ห้องน้ำ และพื้นที่รับประทานอาหารอยู่ด้านนอกคารมีชายคากันแดดและฝน บรรยากาศโดยรวมให้ความรู้สึกเป็นกันเองและมีวีชิตชีวา

ทางเข้าเป็นเคาน์เตอร์ต้อนรับ ผู้ใช้งานทุกคนจะต้องแสดงบัตรสมาชิกให้พนักงานแก่ก่อนเข้าใช้งาน ณ บริเวณนี้ ถัดเข้าไปด้านในคือพื้นที่ทำงานร่วม 24 ที่นั่ง และมีพื้นที่พักผ่อนบริเวณด้านหน้าบันไดติดกับห้องครัว ด้านหลังอาคารเป็นพื้นที่ห้องประชุมเล็กสำหรับ 4 - 6 ท่าน ห้องบางส่วนถูกแบ่งเป็นพื้นที่สำนักงานให้เช่า พื้นที่ด้านนอกอาคารเป็นพื้นที่รับประทานอาหารซึ่งเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่ที่เกิดปฏิสัมพันธ์มากที่สุด ทั้งยังเป็นที่พักผ่อนและคุยโทรศัพท์เนื่องจากห่างออกมาจากพื้นที่ทำงานร่วมจึงไม่รบกวนการทำงานของซึ่งกันและกัน



**ภาพที่ 5.3** ผังพื้นบริเวณ และผังอาคารชั้น 1

ที่มา:ผู้วิจัย

อาคารเดี่ยวที่อยู่ด้านข้างเป็นห้องสัมนาขนาดใหญ่ ในกรณีที่มีการจัดงานสัมนา ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสัมนาจึงไม่รบกวนการใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม

บรรยากาศภายนอกร่มรื่นปกคลุมด้วยต้นไม้ใหญ่ ให้ความรู้สึกที่สงบแยกตัวออกจากความวุ่นวายของใจกลางเมืองกรุงเทพฯ

ผู้ใช้งานท่านหนึ่งได้กล่าวถึงบรรยากาศภายนอกอาคารไว้ว่า

> *" It's all about environment you can hear birds. So, it's more relaxing. I prefer sit in silent and hear the birds. " HB-04*

จากภาพที่ 5.4 จะเห็นว่าบรรยากาศมีความเป็นกันเอง ด้วยการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่ดูสบายใช้งานได้กึ่งนั่งกึ่งนอน โดยปกติบริเวณเคาน์เตอร์ถูกใช้งานเป็นพื้นที่ทำงานของพนักงานในเครือบริษัทของฮับบาเอง พื้นที่นี้จึงมีการใช้เสียงอยู่บ่อยครั้ง ทั้งปรึกษางานระหว่างพนักงานเองและการสอบถามรายละเอียดในการเข้าใช้พื้นที่ของลูกค้าใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 5.4** ภาพบรรยากาศบริเวณทางเข้าและเคาน์เตอร์ต้อนรับ

ที่มา:ผู้วิจัย

ในพื้นที่ทำงานร่วม (ภาพที่ 5.5) ตั้งอยู่ถัดมากจากพื้นที่ต้อนรับให้ความรู้สึกสบาย ด้วยเครื่องเรือนที่ดูทันสมัยและตกแต่งด้วยวัสดุลายไม้ พื้นที่นี้จึงมีผู้ใช้งานมากที่สุดในพื้นที่ ในช่วงที่เข้าสังเกตุการณ์พบว่ามีผู้ใช้งานตั้งแต่ 5 - 12 คน

**ภาพที่ 5.5** ภาพบรรยากาศพื้นที่ทำงานร่วม บริเวณชั้น 1

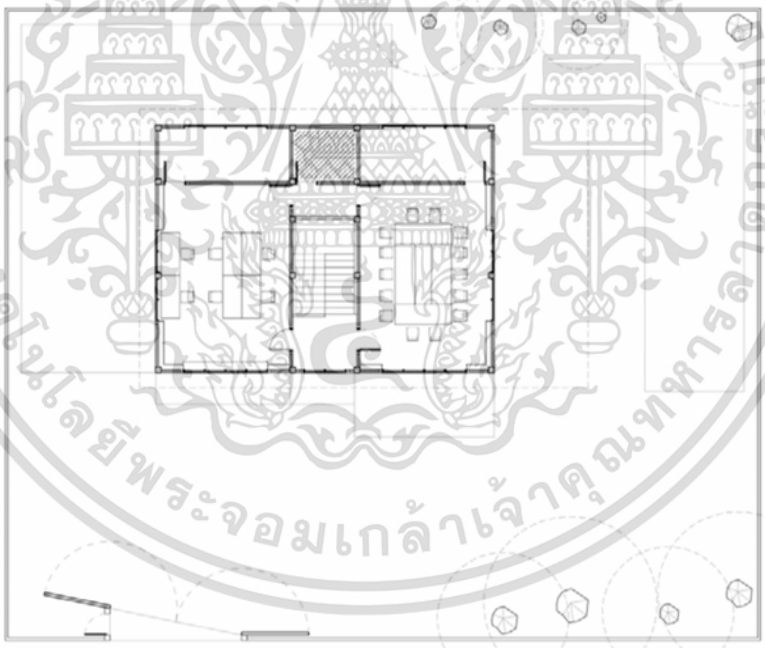
ที่มา:ผู้วิจัย

พื้นที่รับประทานอาหาร (ภาพที่ 5.6) เป็นพื้นที่กึ่งภายนอก ดังนั้นสภาพอากาศจึงเป็นตามฤดูกาล ลักษณะเครื่องเรือนทำจากไม้มีลักษณะเป็นม้านั่ง โดยปกติผู้ใช้งานใช้พื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและมีบ้างที่ถูกใช้เป็นพื้นที่สำหรับพักผ่อนในช่วงบ่ายหรือช่วงเย็น พื้นที่นี้จึงเป็นเหมือนพื้นที่สำหรับการเข้าสังคมของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 5.6** ภาพบรรยากาศพื้นที่รับประทานอาหารภายนอกอาคาร
ที่มา:ผู้วิจัย

**ชั้น 2 :** ประกอบด้วย พื้นที่ทำงานร่วม ห้องประชุม ห้องน้ำ และห้องเก็บของ ลักษณะพิเศษของพื้นที่ทำงานร่วมในชั้น 2 คือเงียบสงบมากกว่าพื้นที่ทำงานในชั้น 1 ถูกเรียกว่า "โฟกัสโซน" (Focus Zone) ผู้ที่เข้าใช้งานพื้นที่นี้จะต้องระวังเรื่องการใช้เสียงมากกว่าปกติ

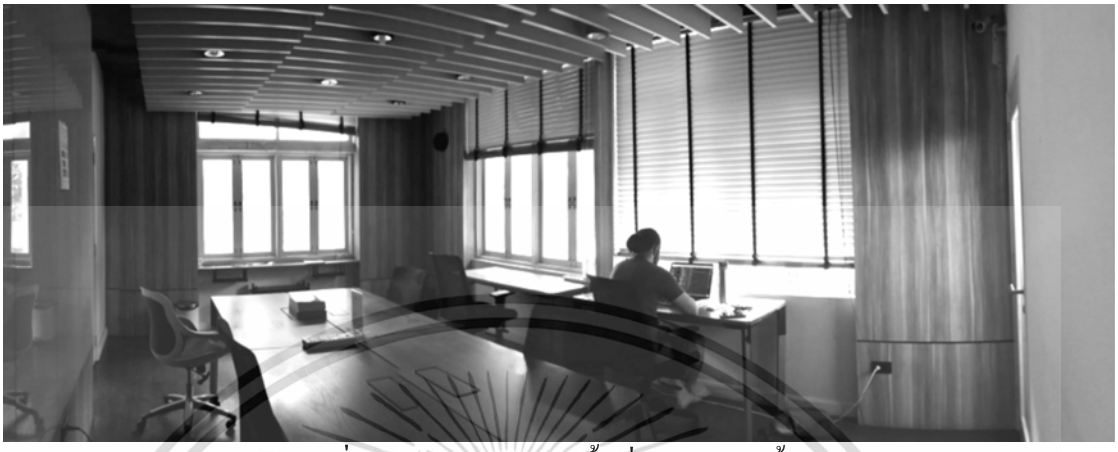


**ภาพที่ 5.7** ผังพื้นอาคาร ชั้น 2
ที่มา:ผู้วิจัย

บริเวณชั้น 2 จะมีการใช้งานไม่หนาแน่น จะมีผู้ใช้งานเพียง 1 ถึง 2 คนเท่านั้น การตกแต่งและเครื่องเรือนแตกต่างจากพื้นที่ทำงานร่วมในชั้น 1 เล็กน้อย ให้ความรู้สึกที่เป็นเป็นทางการและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สงบกว่าด้วยวัสดุไม้สีเข้ม มีการแบ่งโต๊ะทำงานที่ชัดเจน ผู้ที่ใช้งานพื้นที่ชั้น 2 จะต้องการความสงบในการทำงานมากกว่าปกติ และต้องระวังเรื่องการใช้เสียงด้วยเช่นกัน



**ภาพที่ 5.8** ภาพบรรยากาศพื้นที่ทำงานร่วม ชั้น 2

ที่มา:ผู้วิจัย

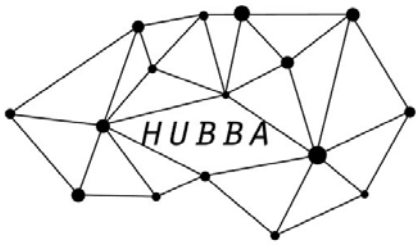
มีครั้งหนึ่งที่ผู้วิจัยได้ขึ้นไปสังเกตุการณ์ที่พื้นที่ทำงานร่วมชั้น 2 บรรยากาศเงียบสงบ มีหนังสือเล่มหนาวางอยู่ในชั้นหนังสือและโต๊ะทำงาน เมื่อมองผ่านช่องหน้าต่างมีทิวต้นไม้รายล้อมสร้างความรู้สึกที่นิ่งและพร้อมที่จะใช้สมาธิกับการทำงาน สมาชิกท่านหนึ่งกล่าวว่าตนเลือกทำงานในบริเวณนี้เพราะรู้สึกว่าชั้น 1 วุ่นวายเกินไปสำหรับตน

จากการสำรวจสภาพแวดล้อมพบว่าพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้มีความพร้อมในด้านสถานที่ ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมกับการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น พื้นที่พักผ่อน ห้องครัว บริการพิมพ์เอกสาร อินเตอร์เนต หรือห้องประชุม จึงทำให้เป็นที่นิยมและมีผู้ใช้งานอยู่ตอนเวลา

### 5.1.3 ลักษณะธุรกิจและความเป็นมา

"ฮับบา เอกมัย" เป็นพื้นที่ทำงานร่วมในเครื่อง "ฮับบาไทยแลนด์" เปิดให้บริการในเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ.2555 ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ทำงานร่วมแห่งแรกในประเทศไทย มีบริการให้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม และห้องสำหรับเช่าพื้นที่สำนักงานส่วนตัว ปัจจุบันมีนโยบายที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบกิจการรายย่อย โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาตัวเองและเปิดเวทีให้กับผู้ประกอบกิจการได้มีโอกาสนำเสนอแนวคิดให้กับนายทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

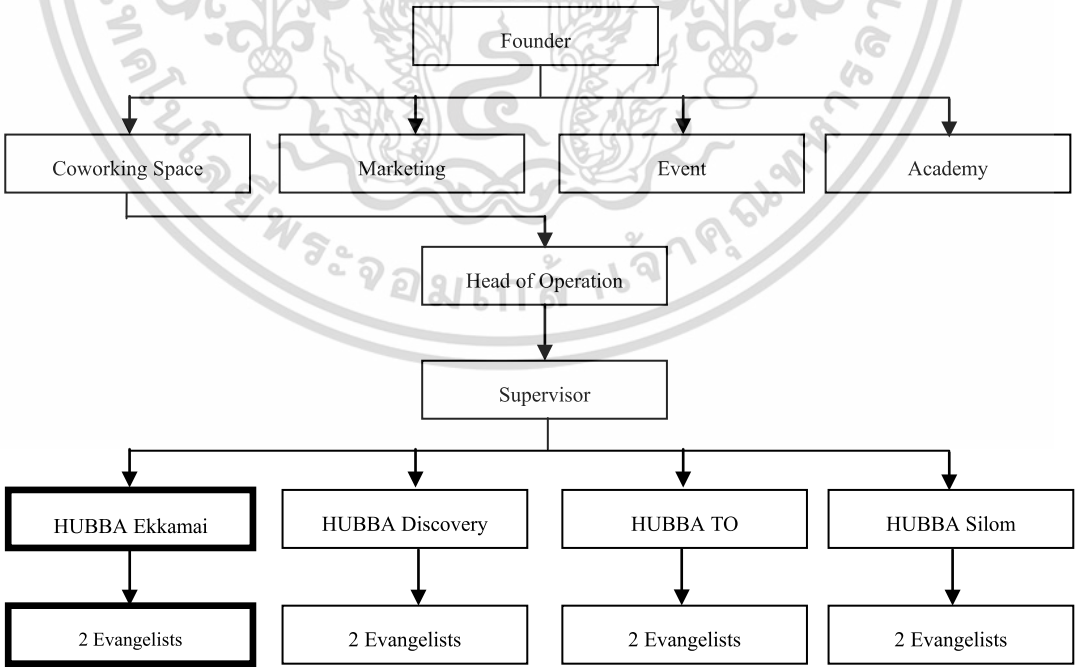



**ภาพที่ 5.9** ภาพเครื่องหมายการค้า "ฮับบา เอกมัย"

ที่มา: http://www.hubbathailand.com/ สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561

ผู้ก่อตั้งพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้คือ นาย อมฤต เจริญพันธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กรคือการนำผู้เริ่มทำธุรกิจ หรือที่เรียกกันว่า "สตาทอัพ" มาร่วมทำงานในพื้นที่เดียวกัน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนได้ ทางพื้นที่จึงจัดกิจกรรมทางสังคมบ่อยครั้งและสร้างระบบนิเวศสำหรับการเริ่มธุรกิจที่ช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสในการเจริญเติบโตมากขึ้น

ปัจจุบันฮับบามีทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ ฮับบาเอกมัย (สาขาเอกมัย) ฮับบาดิสคัฟเวอรี่ (สาขาสยามดิสคัฟเวอรี่) ฮับบาโตะ (สาขาอ่อนนุช) และฮับบาสีลม (สาขาสีลม) ภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 แผนกด้วยกัน คือ แผนกโคเวิกกิงสเปส (Coworking space) ดูแลพื้นที่ทำงานร่วม แผนการตลาด แผนกจัดงาน (Event) และแผนกการศึกษา (Academy) ซึ่งการทำงานทั้งหมดอยู่ภายใต้ความควบคุมของผู้ก่อนตั้ง




**แผนภูมิที่ 5.1** ผังองค์กร

ที่มา: ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ดูแลพื้นที่ทำงานร่วมจะเรียกตัวเองว่าอีวานเจลิส (Evangelist) ซึ่งในบริบทนี้หมายถึงผู้แผยแพร่แนวคิดในการใช้พื้นที่ทำงานร่วมให้กับผู้ใช้งาน และมีหน้าที่มากกว่าการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าพื้นที่ทำงานร่วม สิ่งที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าการทำงานทั่วไปคือเรื่องของการอำนวยให้เกิดความเป็นชุมชนในพื้นที่ทำงานร่วม

พนักงานที่ทำงานให้กับฮับบานอกเหนือกจากแผนกที่ดูแลพื้นที่ทำงานร่วมแล้วจะใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมของฮับบาเองด้วย ซึ่งสามารถเลือกใช้พื้นที่ใดก็ได้ ทำให้ในพื้นที่ฮับบาเอกมัยเองมีพนักงานของฮับบาร่วมใช้งานด้วยประมาณ 2 - 4 ท่านต่อวัน

## 5.2 การส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

อ้างอิงกรอบแนวคิดของการวิจัย (แผนภูมิที่ 5.2) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ทำการศึกษา คือ 1) การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน 2) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม 3) การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง 4) การใช้พื้นที่ร่วมกัน และ 5) การบริหารจัดการ

**แผนภูมิที่ 5.2** แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย

ที่มา:ผู้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือการสังเกตุอย่างมีส่วนร่วม การสำรวจ การสัมภาษณ์ผู้ใช้พื้นที่ซึ่งใช้ศึกษาผลกระทบที่ส่งผลต่อปัจจัยทั้ง 4 ได้แก่ 1) เพิ่มปฏิสัมพันธ์ 2) สร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม 3) กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ และ 4) ลดความขัดแย้ง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมสามารถส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้แตกต่างกัน รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.2.1 การเพิ่มปฏิสัมพันธ์

เมื่อผู้วิจัยเริ่มทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมฮับบา หนึ่งถึงสองวันแรกผู้วิจัยไม่รู้สึกว่าการใช้งานแตกต่างจากที่เคยทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมที่อื่นสักเท่าไร เมื่อมาถึงต้องลงทะเบียนกับพนักงาน เลือกโต๊ะที่นั่งของตน และทำงานในคอมพิวเตอร์ตามปกติ แต่เมื่อผ่านไปได้ระยะหนึ่งเริ่มได้ทำความรู้จักกับผู้ใช้งานท่านอื่นมากขึ้นก็รู้สึกถึงความเป็นชุมชนในพื้นที่ทำงานร่วม ทั้งตัวพนักงานเองและสมาชิกที่มาทำงานเป็นประจำ ซึ่งเอื้อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้งาน

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมด้วยการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน จะช่วยความสัมพันธ์จะหว่างผู้ใช้งานเกิดได้ง่ายขึ้น และสามารถนำไปสู่แรงสนับสนุนทางสังคมในที่สุด โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้ง 5 ด้าน สามารถส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานได้

#### 5.2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์)

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** พฤติกรรมของผู้ใช้งานถูกกำหนดได้ด้วยการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวก และเสริมสร้างบรรยากาศตามที่ผู้ให้บริการต้องการให้เกิดขึ้น

กลุ่มพื้นที่การใช้งานถูกแบ่งเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ พื้นที่ทำงานร่วม พื้นที่รับประทานอาหาร และพื้นที่สำหรับประชุมหรือสัมนา การจัดวางพื้นที่แยกการใช้งานทั้ง 3 อย่างออกจากกันอย่างชัดเจน โดยแยกพื้นที่รับประทาอาหารออกนอกอาคาร และพื้นที่ห้องประชุมใหญ่ออกจากอาคารด้วยเช่นกัน ทำให้พื้นที่ทำงานร่วมไม่ถูกรบกวนด้วยเสียงของผู้ใช้งานในพื้นที่ดังกล่าว

เห็นได้ว่าพื้นที่สำหรับทำงานร่วมจะไม่อยู่ใกล้กับพื้นที่ที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ เช่น พื้นที่ทานอาหาร ดังนั้นการจัดกลุ่มพื้นที่ดังกล่าวจึงไม่ส่งเสริมการเกิดปฏิสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม แต่อย่างไรก็ตามการจัดพื้นที่ให้แยกออกจากกันส่งผลดีต่อการทำงานมากกว่า เพราะเสียงรบกวนเป็นเรื่องที่รบกวนการทำงานของผู้ใช้งานได้ง่าย พื้นที่ที่ถูกใช้สร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจึงแยกออกมาอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกบรรยากาศที่ตนพึงพอใจได้

ผู้ใช้งานบางท่านได้กล่าวถึงการจัดพื้นที่ไว้ว่า

> *" This place is flexible enough. You can be inside, outside, standing desk, or upstairs depend on how you feel. " HB-06*

สรุปว่าการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานคำนึงถึงการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานเป็นหลัก ทำให้การสอดแทรกพื้นที่สำหรับสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไม่พบในพื้นที่ทำงานร่วม แต่จะใช้วิธีการกำหนดพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งไว้สำหรับพูดคุยกัน ซึ่งในพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้คือพื้นที่รับประทานอาหารที่อยู่ด้านนอกอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** จากการสำรวจพบว่าการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานคือ กระดานข่าวสาร กระดานแนะนำผู้ใช้งาน และรูปแบบของเครื่องเรือนในพื้นที่ส่วนกลาง

ภาพที่ 5.10 คือภาพกระดานข่าวสารที่ทางพื้นที่จัดเตรียมไว้ติดอยู่บริเวณทางเข้าของโครงการ เป็นพื้นที่สำหรับกระจายข่าวสารของทางฮับบาเอง ยกตัวอยางเช่น กิจกรรมพัฒนาตัวเอง หรือกิจกรรมนำเสนอแนวคิดทางธุรกิจ ซึ่งเป็นข่าวสารที่เป็นประโยชน์และสร้างโอกาสในการพัฒนาตัวเองของผู้ใช้งานตามวิสัยทัศน์ของโครงการ

**ภาพที่ 5.10** กระดานข่าวสารบริเวณตรงข้ามกับพื้นที่ต้อนรับ

ที่มา:ผู้วิจัย

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมอีกอย่างคือกระดานแนะนำตัวของผู้ใช้งานเองอยู่บริเวณพื้นที่ห้องเตรียมอาหาร มีลักษณะดังภาพ 5.11 ซึ่งจะมีภาพของผู้ใช้งาน ชื่อ อาชีพ และคำพูดสั้น ๆ เหมือนเป็นการแนะนำตัวให้กับผู้ใช้งานท่านอื่น ผลตอบรับคือผู้ใช้งานจะแวะดูระหว่างมาใช้ห้องเตรียมอาหาร แต่จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้งานที่อยู่บนกระดานบางส่วนได้เดินทางกลับประเทศของตนในช่วงฤดูร้อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 5.11** กระดานแนะนำตัวบริเวณห้องเตรียมอาหาร

ที่มา:ผู้วิจัย

เครื่องเรือนที่ส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ชัดเจนที่สุดคือโต๊ะไม้บริเวณพื้นที่รับประทานอาหาร มีลักษะเป็นม้านั่งยาวสามารถนั่งได้ชุดละ 6 คน วางติดกันเป็นโต๊ะยาว เป็นเหมือนการบังคับให้ผู้ที่มาทานอาหารต้องใช้โต๊ะร่วมกันและจากการสังเกตุพบว่าผู้ใช้งานพูดคุยกันในบริเวณนี้บ่อยครั้งทั้งช่วงเที่ยงและหลังเลิกงาน

จากที่ได้อธิบายเรื่องรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ก่อนหน้านี้ว่าให้ความรู้สึกเป็นกันเองเหมือนอยู่บ้าน ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกผ่อนคลายและเปิดรับการเข้าสังคมมากขึ้น ดังที่มีผู้ใช้งานท่าหนึ่งได้กล่าวไว้

*" I choose to talk with people outside [canteen] because inside you don't allow to talk and outside is good. People make a little brake " HB-03*

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมจึงเป็นส่วนสำคัญต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานและถูกใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการด้วยกระดานข่าวสารก็ดี หรือรูปแบบของเครื่องเรือนก็ดี ทำให้ปฏิสัมพันธ์นะหว่างคนแปลกหน้าเกิดได้ง่ายขึ้น

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** พูดถึงการรับรู้ด้านการมองเห็นของผู้ใช้งาน พื้นที่ภายในเปิดโล่งไม่มากนักเนื่องจากลักษณะอาคารที่มีขนาดเล็ก บริเวณพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารเปิดโล่งและอยู่ภายนอกอาคาร แต่แยกออกมาจากพื้นที่ภายในอย่างชัดเจนไม่สามารถมองเห็นกันได้ ซึ่งการมองเห็นสามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ได้หากมีความสนใจที่จะสื่อสารด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสำรวจพื้นที่ทำงานร่วมไม่สามารถมองเห็นพื้นที่รับประทานอาหารได้ ผู้ที่ทำงานจึงไม่สามารถเห็นพฤติกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้น แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าเป็นผลเสียต่อการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานอาจจะไม่ต้องการเห็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายนอก ซึ่งอาจทำให้เกิดการรบกวนระหว่างพื้นที่การใช้งานได้ ดังนั้นการปิดกั้นการมองเห็นจากพื้นที่ที่วุ่นวายอาจส่งผลดีมากกว่าผลเสีย

การเปิดโล่งในพื้นที่ทำงานร่วมทำให้ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นกันได้ตลอดเวลา จากการสังเกตุและการสัมภาษณ์พบว่า การมองเห็นกันไม่ทำให้ผู้ใช้งานต้องการมีปฏิสัมพันธ์เพิ่มขึ้นหากไม่มีแรงจูง เนื่องจากผู้ใช้งานต่างคนต่างทำงานของตน การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นจึงไม่มีความจำเป็นต่อการใช้งานของตน ดังคำกล่าวของผู้ใช้งานท่านหนึ่ง

*" My work is sort of specific stuff and really the any persons feedback I need is my boss feedback. Anyone here doesn't matter. " HB-05*

พื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ส่งผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน เพราะการทำงานที่ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและการจ่องมองอาจรบกวนหากเข้าหาผู้อื่นในขณะที่ทำงานอยู่ ส่วนปฏิสัมพันธ์ส่วนมากที่เกิดในพื้นที่ทานอาหารก็ไม่สามารถมองเห็นได้จากพื้นที่ทำงานร่วมเช่นกัน

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence)** : ระยะห่างระหว่างผู้ใช้งานสามารถก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้น จากการสำรวจพบว่าระยะห่างที่นั่งไม่ห่างกันมาก อยู่ในระยะที่สามารถพูดคุยกันได้โดยไม่ต้องพูดเสียงดังและสามารถทำงานได้อย่างสะดวก บ่อยครั้งที่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดขึ้นด้วยความบังเอิญ เนื่องจากระยะระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ห่างจนเกินไป

จากการสังเกตุการณ์พบว่าผู้ใช้งานที่มาด้วยกันมันนั่งร่วมโต๊ะกันหรือติดกัน ผู้ที่มาด้วยกันมักพูดคุยกันและปรึกษาเรื่องงาน ซึ่งใช้เสียงในระกับที่ไม่รบกวนผู้อื่นและไม่นาน

ส่วนผู้ใช้งานที่มาใช้งานคนเดียวจะเลือกคุยกับผู้ใช้งานที่พื้นที่ทานอาหารด้านนอกอาคารมากกว่า ผู้ใช้งานท่านหนึ่งให้ความเห็นว่าคนที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมจริงจังกับการทำงานจึงต้องเคารพการใช้งานของกันและกัน

*" I would talk outside not in here. ... You have to pay to use it. So, people are probably a bit more serious to get their work done " HB-08*

สืบเนื่องจากรูปแบบของเครื่องเรือนในพื้นที่รับประทานอาหาร ทำให้ผู้ใช้งานต้องรับประทานอาหารโต๊ะเดียวกัน จึงง่ายต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ หรือบางทีพนักงานจะชวนผู้ใช้งานให้มานั่งทานอาหารด้วยกัน ดังที่ผู้ดูแลพื้นที่ได้กล่าวไว้

*" ถ้าเราเห็นเค้านั่งกินอยู่ก็จะชวนมานั่งกินด้วยกันเลย ถ้าเค้านั่งอยู่คนเดียวก็อาจจะเข้าไปนั่งด้วย ชวนคุยบ้าง ถ้ามีทีมอื่นมาด้วยก็จะชวนมานั่งคุยด้วยบกัน " HB-STAFF*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ปฏิสัมพันธ์ในพื้นที่ทำงานร่วมอาจเกิดได้ยาก เพราะลักษณะการทำงานที่จริงจังไม่เอื้อต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจึงเกิดขึ้นในพื้นที่ที่ผ่อนคลายกว่าและสามารถเกิดได้ระหว่างทางสัญจรของผู้ใช้งาน ซึ่งดูเหมาะสมกว่าการเข้าให้ในระหว่างที่ทำงาน

**5.2.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์)**

ด้วยนโยบายที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานได้บรรลุหน้าที่การงานของตนและสร้างสังคมที่เหมาะสมกับการทำงานร่วมกัน พื้นที่ทำงานร่วมได้จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานหลายอย่าง เช่น การทานอาหารเที่ยงร่วมกันหรือ "พาวเวอร์ลันช์ (Power Lunch)" การจัดงานสังสรรค์ประจำเดือน หรือสนับสนุนด้วยเครื่องดื่มแอลกอฮอลล์สำหรับผู้ใช้งานเพื่อให้การเข้าสังคมมีอรรถรสมากขึ้น

การทานอาหารเที่ยงร่วมกันหรือ "พาวเวอร์ลันช์ (Power Lunch)" เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกสัปดาห์ โดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้จัดหาอาหารและประกาศให้ผู้ใช้งานได้ทราบ โดยเข้าร่วมจะมีค่าใช้จ่ายหากต้องการรับประทานอาหารจัดเตรียมไว้ แต่ถ้าเตรียมอาหารของตนมาก็สามารถเข้าร่วมได้โดยไม่ต้องเสียเงิน

จากการร่วมกิจกรรมรับประทานอาหารเที่ยงร่วมกับผู้ใช้งานพบว่า ก่อนที่จะเริ่มรับประทานพนักงานจะกล่าวเชิญให้ทุกคนแนะนำตัวร่วมถึงพนักงานของฮับบาด้วย ในระหว่างรับประทานผู้ใช้งานพูดคุยกันอย่างสนุกสนาน มีทั้งเรื่องงานของตน เรื่องทั่วไป หรือประสบการณ์ส่วนตัว เมื่อรับประทานเสร็จทุกคนก็แยกย้ายกันไปทำงานของตน

กิจกรรมสังสรรค์จะไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอนขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น งานวันสงกรานที่จัดขึ้นวันที่ 12 เมษายน ให้ผู้ใช้งานได้ร่วมกิจกรรมโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรืองานบาบีคิวไนท์ (Barbecue Night) ที่เก็บค่าอาหารและให้ผู้ใช้งานได้สังสรรค์กันในตอนเย็น ผู้ให้บริการได้กล่าวถึงการจัดงานทั้ง 2 ว่ามีแนวคิดดังนี้

> *" ก็จะมีกิจกรรมทางสังคมเป็นพัก ๆ จะดูจากช่วงเวลา เช่น สงกรานที่ผ่านมาก็ ชวนมาฉลองวันสงกรานกับเรา คือเรามองว่าเขาเป็นเพื่อนเป็นครอบครัว มากกว่าเป็นลูกค้ากับพนักงาน ก่อนหน้านี้ก็มีบาบีคิวไนท์ ก็เหมือนชวนเพื่อนมาบ้านเราแล้วก็คุยไปเรื่อยๆ " HB-STAFF*

สิ่งที่พบอีกอย่างคือการสนับสนุนด้วยเครื่องดื่มแอลกอฮอลสำหรับสมาชิก จากการสอบถามทราบว่าเครื่องดื่มดังกล่าวได้มาจากผู้สนับสนุนทางธุรกิจอีกที แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าหากันได้ง่ายขึ้นกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานดังบทให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*" เราสร้างชุมชนที่ไม่ได้เปิดพื้นที่ให้เข้ามาทำงานด้วยกันเฉย ๆ บางช่วงก็จะมีชวนลูกค้ามานั่งดื่มด้วยกัน แต่ไม่จำเป็นว่าจะต้องดื่ม เหมือนว่ามานั่งแรกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หยิบกีต้ามาเล่นกันในสวน " HB-STAFF*

โดยการสังสรรค์ที่กล่าวมานี้จะเกิดขึ้นที่บริเวณรับประทานอาหารนอกอาคารในช่วงเย็น และไม่ได้เกิดขึ้นทุกวัน จากการสังเกตุพบว่าบ่อยครั้งจะเป็นการดื่มกันระหว่างพนักงานจากแผนกอื่นของฮับบาหลักจากเวลาทำงาน ลักษณะการกินดื่มเป็นการพูดคุยกันในเรื่องทั่วไปไม่ก้าวร้าวและเลิกลากันในเวลาประมาณ 2 ทุ่ม แต่ในช่วงที่ทำการศึกษานั้นถือได้ว่าเป็นช่วงที่ผู้ใช้งานกลับประเทศของตน จึงไม่ได้พบเห็นการสังสรรค์ของสมาชิก

ด้วยนโยบายการสนับสนุนการสร้างชุมชมทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เห็นได้ชัดว่าพื้นที่ทำงานร่วมต้องการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน สามารถสร้างความเป็นชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ทำให้ผู้ใช้งานได้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นและเป็นมากกว่าการทำงานในสถานที่เดียวกัน

**สรุปประเด็นการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน**

การเพิ่มปฏิสัมพันระหว่างผู้ใช้งานเกิดขึ้นจากการจัดสภาพแวดล้อมและบริหารจัดการ เมื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์พบประเด็นความเชื่อมโยงดังตารางที่ 5.1 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 5.1** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการเพิ่มปฏิสัมพันธ์

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การเพิ่มปฏิสัมพันธ์** | พื้นที่ทำงานร่วมไม่เอื้อต่อการใช้เสียงจึงใช้พื้นที่ทานอาหารเป็นพื้นที่ทางสังคม (ก) / (ค) / (ง) | เพิ่มช่องทางการทำความรู้จักระหว่างผู้ใช้งาน และเครื่องเรือนที่เป็นกันเอง (ข) / (ง) | บริบทการทำงานที่เป็นเอกเทศทำให้การมองเห็นไม่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ค) / (ง) | พื้นที่ทำงานไม่เหมาะต่อกันพูดคุย การพบกันที่อื่นจึงเอื้อให้เกิดพูดคุยมากกว่า (ค) / (ง) / (จ) | กิจกรรมทางสังคมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานคำนึงถึงการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานเป็นหลัก ทำให้พื้นที่สำหรับสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมถูกจัดให้ห่างออกจากพื้นที่ทำงาน เพื่อให้ปฏิสัมพันธ์ยังคงมีอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จึงออกแบบให้มีพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งไว้สำหรับพูดคุยกัน ในที่นี้คือพื้นที่รับประทานอาหารที่อยู่ด้านนอกอาคาร

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน จึงจัดพื้นที่เพื่อเพอ่มช่องทางการสื่อสาให้กับผู้ใช้งานด้วยกระดานข่าวสาร กระดานแนะนำตัวผู้ใช้งานและพนักงาน หรือรูปแบบของเครื่องเรือนที่เป็นกันเอง จึงเป็นการเอื้อให้ผู้ใช้งานที่ไม่รู้จักกันมาก่อนมีปฏิสัมพันธ์ได้ง่ายขึ้น

พื้นที่เปิดโล่งช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน เพราะไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและการจ่องมองคนอื่นเป็นการเสียมารยาท ส่วนพื้นที่ทานอาหารซึ่งพฤติกรรรมทางสังคมส่วนมากเกิดขึ้นที่นี้ไม่สามารถมองเห็นได้จากพื้นที่ทำงานร่วม ถ้ามีกิจกรรมทางสังคมผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมก็จะไม่สามารถรับรู้ได้

ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานจะใช้พื้นที่ร่วมกันแต่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก็เกิดได้ยาก เพราะการทำงานที่จริงจังไม่เอื้อต่อการสร้างสัมพันธ์ ดังนั้นพื้นที่ที่ดูผ่อนคลายจะมีโอกาสเกิดการสนทนาได้ง่ายกว่า เช่น พื้นที่ทานอาหารหรือทางสัญจร ซึ่งมีความหนาแน่นน้อยกว่าพื้นที่ทำงานร่วม

โครงการมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนการสร้างชุมชมในพื้นที่ทำงานร่วมจึงช่วยให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับสมาชิกและสร้างความเป็นชุมชนให้กับพื้นที่ ผู้ใช้งานจึงได้ประโยชน์จากการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ให้ได้มากกว่าการใช้พื้นที่เดียวกันในการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและการบริหารจัดการความสอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมด้วยการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ แรงสนับสนุนทางสังคมจึงเกิดขึ้นได้ ปัจจัยที่ส่งเสริมได้แก่ รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่ทำให้การรู้จักกันง่ายขึ้น การใช้พื้นที่ร่วมกันด้วยความเข้าใจ และการบริหารจัดการด้วยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเข้าสังคม

### 5.2.2 การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม

การสร้างความเข้าใจหรือการให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ใช้งาน จะทำให้ง่ายต่อการปรับตัวของผู้ที่ไม่เคยใช้พื้นที่และสร้างแนวทางของสังคมชัดเจน และบางครั้งเป็นการเตือนให้ผู้ใช้งานระวังพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน เมื่อคนในสังคมมีความเข้าใจในการปฏิบัติตัวแรงสนับสนุนทางสังคมจึงจะเกิดได้ง่ายขึ้น

#### 5.2.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน)

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** ผู้วิจัยไม่พบข้อสรุปที่ชัดเจนว่าการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานสามารถส่งผลต่อการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้หรือไม่ เพราะทฤษฎีที่ที่เกี่ยวในศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งนี้ไม่ครอบคลุมถึงการรับรู้หรือการเรียนรู้ของผู้ใช้งานทีเกิดจากการจัดวางพื้นที่ ด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถเก็บข้อมูลที่ส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ใช้งานได้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** ในช่วงแรกที่ผู้วิจัยเข้าใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมฮับบาเอกมัย ป้ายที่บอกถึงแนวทางในการปฏิบัติตัวยังไม่ได้ถูกนำติดในพื้นที่ทำงานร่วม แต่มีอยู่วันหนึ่งในช่วงพักเที่ยงที่ผู้วิจัยนั่งคุยเล่นกับพนักงานอยู่ในบริเวณพื้นที่ทานอาหาร ด้วยความหวังดีพนักงานจึงช่วยแนะนำให้รู้จักกับผู้ใช้งานท่านหนึ่ง ต่อมาผู้วิจัยจึงขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลตามปกติโดยที่พนักงานท่านนั้นนั่งฟังอยู่ด้วย

การสัมภาษณ์เป็นไปได้ด้วยดีและในประเด็นสุดท้ายที่ผู้วิจัยจะถามถึงข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้งานต้องการให้มีในพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งผู้ใช้งานท่านนี้มีข้อเสนอแนะให้กลับมามีพาวเวอร์ลันช์ที่ไม่ได้จัดมาตั้งแต่ช่วงก่อนสงกรานต์และป้ายแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ซึ่งมีติดอยู่ที่สาขาอื่นของฮับบา ด้วยนิสัยขี้เล่นของผู้วิจัยจึงแซวพนักงานที่นั่งอยู่ด้วยกันในเรื่องดังกล่าว พนักงานจึงได้อธิบายว่าฮับบาได้เปลี่ยนพนักงานบางส่วน จึงยังไม่พร้อมที่จะจัดกิจกรรมดังกล่าว

หนึ่งสัปดาห์หลังจากเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กลับเข้าไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติม พบว่ามีแผ่นป้ายที่แสดงถึงแนวทางในการปฏิบัติตัวติดตั้งอยู่บริเวณโต๊ะทำงานและกระดานข่าวสาร รวมถึงประกาศกิจกรรมพาวเวอร์ลันช์

แผ่นป้ายที่ทางโครงการปิดประกาศไว้ทั่วบริเวณ (ภาพที่ 5.12) มีข้อความแนวทางการปฏิบัติตัวในการใช้พื้นที่ทำงานร่วม ได้แก่ 1) ใช้เสียงในระดับที่เหมาะสม 2) งดใช้เสียงโทรศัพท์ 3) ช่วยกันรักษาความสะอาด 4) ทักท้ายผู้ใช้งานรอบข้าง 5) ระวังเรื่องกลิ่นจากอาหาร 6) พึ่งพาตัวเอง 7) แบ่งปันประสบการณ์ให้กับสมาชิกท่านอื่น

เมื่อสอบถามผู้ใช้งานมีผู้ใช้งานท่านหนึ่งกล่าวถึงป้ายดังว่า การมีติดป้ายสร้างช่วยให้ผู้ใช้งานใหม่รับรู้ถึงแนวทางในการใช้งาน และยังช่วยเตือนให้ผู้ใช้งานเดิมให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม

> *" I think they should've put the signage to display. So, people know they have to put their phone on silence. And it's a good reminder because sometime people forgot themselves. " HB-03*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาพที่ 5.12** แผ่นป้ายตั้งโต๊ะบริเวณโต๊ะทำงานและพื้นที่ที่เห็นได้ง่าย
ที่มา:ผู้วิจัย

ข้อความบนป้ายบอกแนวทางการปฏิบัติตัวที่ดีให้กับผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วม ทำให้ผู้ใช้งานตระหนักว่าพฤติกรรมของตนสามารถกระทบการต่อการใช้งานของผู้อื่นได้ รวมถึงช่วยผู้ใช้งานใหม่ให้เข้าใจบทบาทของตนได้ง่ายขึ้นและช่วยเตือนความจำให้ผู้ใช้งานเก่าไม่ลืมที่จะปรับพฤติกรรมให้เข้ากับการใช้งานของผู้อื่น

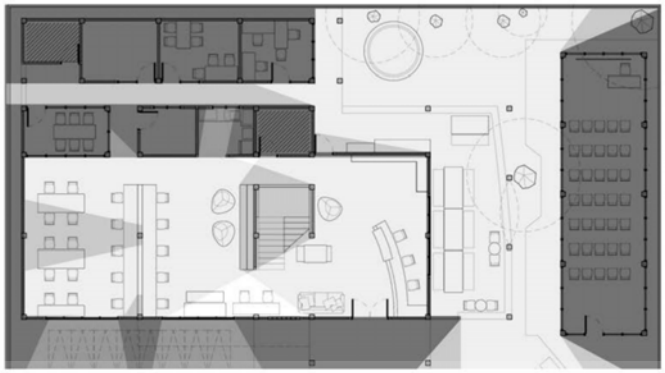
**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** พบว่าปัจจัยด้านการมองเห็นมีบทบาทในการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้งาน เพราะเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นง่ายและความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับพื้นที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในธรรมชาติของการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่แล้ว ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

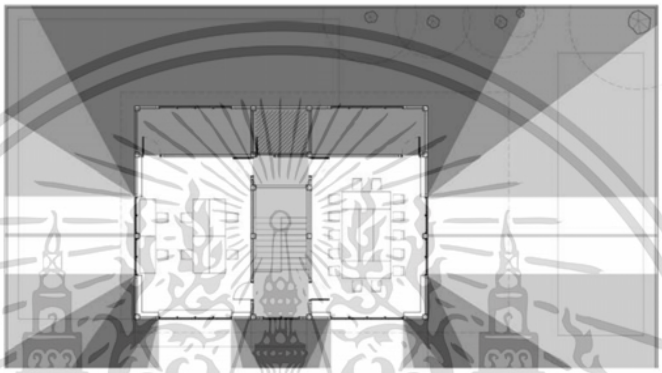
การมองเห็นในพื้นที่ชั้น 1 (ภาพที่ 4.10) ภายในอาคารมีพื้นที่ไม่กว้างและด้วยลักษณะทางกายภาพที่เคยเป็นบ้านพักอาศัยมาก่อน ทำให้การมองเห็นค่อยข้างมีจำกัด พื้นที่ชั้นล่างถูกแบ่งออกจากกันด้วยโถงบันได ซึ่งบดบังการมองเห็นระหว่างผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วมและพนักงานในพื้นที่ต้อนรับ แต่มีพื้นที่หน้าโถงบันไดที่สามารถมองเห็นได้จากทั้งสองฝั่ง ซึ่งมีโต๊ะสำหรับยืนทำงานตั้งอยู่

ส่วนพื้นที่ทานอาหารด้านนอกอาคารนั้นเปิดโล่ง มีช่องหน้าต่างที่ติดกับพื้นที่ต้อนรับแต่ติดมีมู่ลี่ติดตั้งอยู่ ดังนั้นจึงมีเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานภายนอกที่สามารถรับรู้ถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบริเวณดังกล่าว

ชั้น 2 ของอาคารถูกแบ่งเป็นสองห้องใหญ่สำหรับประชุมและพื้นที่ทำงานเงียบ ผู้ใช้งานจึงสามารถเห็นได้เฉพาะในห้องที่ตนใช้และทัศนียภาพภายนอกอาคาร พื้นที่ใช้งานชั้นสองจึงให้ความรู้สึกที่แบ่งแยกอย่างชัดเจน พฤติกรรมของผู้ใช้งานในชั้นบนจะจริงจังและไม่ใช้เสียงในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




**ภาพที่ 5.13** ผังพื้นแสดงวิสัยในการมองเห็นของแต่ละชั้น

ที่มา:ผู้วิจัย

ในการพูดคุยกับผู้ใช้งานพบว่าผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ว่าพื้นที่ใดเหมาะสมกับพฤติกรรมอะไร โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าพื้นที่รับประทานอาหารด้านนอกเหมาะกับการเกิดปฏิสัมพันธ์มากกว่าพื้นที่ทำงานร่วมภายในอาคาร

> *" I come across the other coworking space. They can be too professional very sterile very quiet. No one really interact with anyone. I think the best thing here is place like a this area [Canteen]. So you can eat and get coffee for free. " HB-05*

> *" I talk to people out here [Canteen]. Sometime inside at the table. " HB-06*

> *" ที่นี้แหละครับ(พื้นที่ทานอาหาร) ตอนพัก เพราะว่าข้างในเขาไม่ค่อยให้ใช้เสียงก็ต้องออกมาข้างนอก เจอกันก็อาจจะมีทักกันบ้าง" HB-07*

การออกแบบที่เปิดโล่งจึงมีส่วนที่ช่วยให้กระบวนการทำความเข้าใจของผู้ใช้งานเกิดได้ง่ายเห็นได้ว่าผู้ที่เข้าใช้งานสามารถเข้าใจลักษณะพฤติกรรมที่ควรแป็นและปฏิบัติตัวได้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** ความเชื่อมโยงระหว่างการใช้พื้นที่ร่วมกับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานยังไม่ชัดเจน เนื่องจากการใช้พื้นที่ร่วมกันส่วนมากจะกล่าวถึงเรื่องของระยะห่างและขนาดของพื้นที่ ซึ่งในการลงพื้นไม่พบความเกี่ยวข้องระหว่างประเด็นทั้งสอง และปัจจัยการรับดูด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่งสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ครอบคลุมและชัดเจนกว่า ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการใช้พื้นที่ร่วมกันไม่มีผลกระทบต่อการสร้างความเข้าใจของผู้ใช้งาน

**5.2.2.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน)**

การบริหารจัดการสามารถให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานได้และช่วยให้ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ในทางปฏิบัติแล้วการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นเกิดขึ้นจากพนักงานต้อนรับ ซึ่งช่วยแนะนำสถานที่ให้กับผู้ใช้งานได้รู้ว่าพื้นที่ใดใช้ทำอะไร

เมื่อผู้วิจัยเข้าใช้พื้นที่ทำงานร่วมฮับบาเอกมัยครั้งแรก พนักงานจะพาเดินดูรอบบริเวณโครงการ และแนะนำการใช้งานเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นห้องประชุม ห้องครัว ห้องทำงานใช้สมาธิ หรือพื้นที่สำหรับทานอาหาร แต่ก็ไม่ได้บอกว่าต้องปฏิบัติตัวอย่างไรหรือแนะนำให้ผู้ใช้งานท่านอื่นได้รู้จัก

ผู้ดูแลได้กล่าวถึงการแนะนำพื้นที่ว่า

*" ส่วนใหญ่ก็จะแนะนำสิ่งต่าง ๆ แต่ก็ไม่ได้บอกเค้าว่าควรทำตัวอย่างไง ผู้ใช้งานก็แล้วแต่คน มีทั้งที่ปรับตัวและไม่ปรับตัว ส่วนใหญ่คนที่เข้ามาใช้ก็จะมีสไตล์ใกล้ๆกัน เหมือนจะดึงดูดคนที่เหมือนกันเข้ามา เพราะเราก็คงเลือกลูกค้าที่เข้ามาไม่ได้ " HB-STAFF*

จากการสอบถามและการสังเกตุพบว่าการแนะนำพื้นที่ของพนักงานสอดคล้องกับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ดังนั้นผู้ใช้งานจึงรับรู้แนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วมเบื้องต้น ซึ่งผู้ใช้งานต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมเองหลังจากเริ่มใช้บริการของพื้นที่เป็นระยะเวลาหนึ่ง

**สรุปประเด็นการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม**

การสร้างความเข้าใจมีส่วนต่อการปรับตัวของผู้ใช้งานเมื่อเริ่มใช้พื้นที่และการสร้างแนวทางของสังคม ปัจจัยที่ทำการศึกษาบาด้านไม่สามารถหาความเชื่อโยงกับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้คือ การจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ร่วมกัน ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และการบริหารจัดการ ล้วนมีบทบาทต่อการสร้างความเข้าใจของผู้ใช้งานอย่างชัดเจน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 5.2** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม** | ไม่สามารถสรุปได้ | ป้ายสัญลักษณ์ใช้บอกแนวทางในการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม (ข) / (ง) | การมองเห็นทำให้ผู้ใช้งานรับรู้สัญญาณในการเข้าสังคมได้ดี (ก) / (ค) / (ง) | ไม่สามารถสรุปได้ | พาเดินชมและแนะนำพื้นที่การใช้งานโดยรอบ (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

ภายใต้กรอบทฤษฎีที่วางไว้ ปัจจัยด้านการจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งานและการใช้พื้นที่ร่วมกันไม่มีบทบาทต่อการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน เนื่องจากการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานต้องใช้ความเข้าใจพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจและหาความเชื่อโยง รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ยังไม่ครอบครุมในประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงไม่สามารถขอสรุปได้

ป้ายที่ช่วยเตือนผู้ใช้งานถึงแนวทางการปฏิบัติตัวที่ดี ทำให้ให้ผู้ใช้งานตระหนักว่าพฤติรกรรมของตนสามารถกระทบการต่อการใช้งานของผู้อื่นได้ และยังช่วยผู้ใช้งานใหม่ให้เข้าใจบทบาทของตนได้ง่ายขึ้น สำหรับผู้ที่ใช้งานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งการมีป้ายดังกล่าวช่วยไม่ลืมที่จะปรับพฤติกรรมของตน เช่น การปิดเสียงโทรศัพท์ เป็นต้น

การมองเห็นช่วยให้รับรู้สัญญาณของผู้ใช้งานรอบข้างได้ พื้นที่เปิดโล่งจึงมีส่วนที่ช่วยให้วิสัยในการมองเห็นเพิ่มขึ้น กระบวนการทำความเข้าใจจึงเกิดได้ง่าย เห็นได้ว่าผู้ใช้งานสามารถปรับตัวให้เข้ากับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมได้ดี

การบริหารจัดการที่ช่วยแนะนำสถานที่ของพนักงานต่อสมาชิกสอดคล้องกับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานใหม่รู้ว่ามีการใช้พื้นที่อย่างไร ซึ่งผู้ใช้งานต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมเองหลังจากเข้าใชพื้นที่

สรุปว่าสภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้สามารส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในมิติของการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน ผ่านรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมในลักษณะของป้ายข้อความ การรับรู้ได้ถึงสัญญาณในการปฏิบัติตัวผ่านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และการบริหารจัดการที่ให้ผู้ดูแลแนะนำพื้นที่ให้กับผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**5.2.3 การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ**

พนักงานที่ดูแลพื้นที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยเป็นอย่างมาก ทั้งช่วยแนะนำวิธีการเข้าหาผู้ใช้งานและพูดคุยดื่มกินกันหลังจากเลิกงาน โดยส่วนตัวผู้วิจัยไม่รู้สึกว่าสิ่งที่พนักงานทำเป็นการถูกบังคับให้ทำ แต่เป็นการพูดคุยกันเหมือนเพื่อนคุยกันมากกว่า

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบเป็นการวางแนวทางให้มีผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและนำไปสู่การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม การศึกษานี้พบว่าพนักงานทำหน้าที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน ดังนั้นสภาพแวดล้อมทางกายภาพจึงส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานน้อยมาก

**5.2.3.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ)**

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำการศึกษามี่เรื่องของการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม การมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และการใช้พื้นที่ร่วมกันของบริบทพื้นที่ทำงานร่วม ปัจจัยเหล่านี้สามารถกำหนดพฤติกรรมการใช้งาน สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันและอำนวยความสะดวกในการทำงาน แต่การกำหนดหน้าที่ของคนในสังคมเกิดจากโครงสร้างทางสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพจึงไม่สามารถกำหนดได้ด้วยปัจจัยที่กล่าวมา

จึงเป็นไปได้ยากที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพจะมีผลกระทบต่อการกำหนดหน้าที่ให้กับผู้ให้บริการ และเมื่อลงศึกษาในพื้นที่ก็ยังไม่พบร่องรอยทางกายภาพที่แสดงถึงการให้ความรู้แก่พนักงาน

**5.2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ)**

ผู้วิจัยได้พูดคุยสอบถามกับหนักงานผู้ดูแลพื้นที่และผู้จัดการที่มีหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ทำงานร่วมทั้งหมดของฮับบา ในมุมมองของผู้ให้บริการเห็นว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเป็นชุมชนในพื้นที่ทำงานร่วม ทั้งจากผู้ดูแลพื้นที่ก็ดี หรือผู้ที่เป็นพนักงานแผนกอื่นของฮับบาก็ดี การมีผู้ที่คอยอำนวยให้เกิดปฏิสัมพันธ์จึงทำให้เกิดการอยู่ร่วมกันในลักษณะของชุมชนได้ง่ายขึ้น

ในการสัมภาษณ์ ผู้จัดการไม่ต้องการให้บันทึกบทสนทนา แต่ยินดีตอบคำถามที่ได้เตรียมไว้ ผู้วิจัยจึงใช้การบันทึกคำสำคัญและข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่ของผู้ใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น นิสัยของผู้ดูแลพื้นที่ต้องมีความพยายามที่จะสื่อสารกับผู้ใช้งานและมีอัทยาศัยที่ดี มีการประชุมกันระหว่างผู้ดูแลพื้นที่เพื่อหาแนวทางในการจัดกิจกรรมทางสังคมหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน และสุดท้ายผู้ดูแลพื้นที่จะต้องเป็นผู้นำของชุมชนด้วยการสร้างบรรกาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้เหมาะกับการเกิดสังคมของพื้นที่ทำงานร่วม ด้วยการชักชวน พูดคุย และทักทายสมาชิก เพื่อให้ผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงการมีอยู่ของชุมชน

จากการสังเกตุการณ์อย่างมีส่วนร่วม ฮับบามีนโยบายให้พนักงานในองกรค์ที่สังกัดในแผนกอื่นใช้พื้นที่ทำงานร่วมของฮับบาเองด้วย สิ่งที่ตามมาคือพื้นที่ทำงานร่วมจะมีผู้ใช้งานที่มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับสภาพสังคมของพื้นที่ ทำให้ผู้ใช้งานทั่วไปได้เห็นพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นแบบอย่าง ถึงแม้ว่าพนักงงานเหล่านี้จะไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างสังคมของพื้นที่ทำงานร่วมก็ตาม

> *" เรากินกันในกลุ่มพนักงานเองตอนเลิกงาน ตอนเย็นๆ ถ้าเขา(สมาชิก)เดินผ่านเราก็ชวนมานั่งกันด้วยกัน สุดท้ายก็กลายเป็นวงขึ้นมาระหว่างคนของฮับบาเองกับคนที่มาใช้งาน "*
> *HB-07*

สรุปได้ว่าพนักงานของฮับบาทั้งพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่ทำงานร่วมและพนักงานของแผนกอื่นต่างมีส่วนช่วยให้ความเป็นชุมชนเกิดขึ้น ทุกคนต่างมีอัธยาศัยที่ดีพร้อมที่จะพูดคุยและมีความเป็นผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จนเกิดเป็นสังคมที่มั่นคงและเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

**สรุปประเด็นการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ**

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบสามารถอำนวยให้เกิดแรงสนับสนุนสามารถเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น ฮับบาได้ใช้พนักงานในองค์กรของตนเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นตัวอย่างของการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งมีพนักงานที่มีพฤติกรรมเหมือนผู้ใช้งานทำให้สามารถเข้าถึงสมาชิกง่ายขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะไม่มีบทบาทก็ตาม

**ตารางที่ 5.3** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ** | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ผู้ดูแลพื้นที่เป็นเหมือนผู้นำของชุมชน และเป็นตัวอย่างที่ดี (ง) / (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของคนในสังคมไม่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพราะการกำหนดหน้าที่เป็นไปตามโครงสร้างของสังคม ในบริบทที่ทำการศึกษาปัจจัยทางกายภาพมีผลต่อหน้าที่ในการรับผิดชอบ

นโยบายในการบริหารจัดการวางให้พนักงานของฮับบาทั้งพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของพื้นที่ทำงานร่วมและพนักงานของแผนกอื่นต่างมีส่วนช่วยให้เกิดความเป็นชุมชน ด้วยบุคลิกที่ดูเป็นมิตรและเป็นผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จึงเกิดเป็นสังคมที่เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

พนักงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างสังคมพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้ สามารถกำหนดแนวทางของสังคมให้คนในสังคมเปิดรับการมีปฏิสัมพันธ์และแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จึงเอื้อให้แรงสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นได้ง่าย

### 5.2.4 การลดความขัดแย้ง

การเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมจะเกิดได้ง่ายขึ้นถ้าลดและป้องกันความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน โดยสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ด้วยการออกแบบพื้นที่คำนึงถึงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น

จากการใช้งานเป็นเวลา 1 เดือนที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยรับรู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกับตัวผู้วิจัยหรือในภาพรวมของการใช้พื้นที่ร่วมกัน ถึงแม้ว่าบางทีจะมีการสังสรรค์ในช่วงหลังเลิกงานในพื้นที่ทานอาหาร ก็ไม่เคยมีผู้ใช้งานท่านใดมีทีท่าที่ไม่พอและจากการสัมภาษณ์ก็ไม่มีผู้ให้ข้อมูลคนไหนที่กล่าวถึงปัญหาที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน

#### 5.2.4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง)

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** ภายในโครงการมีการแบ่งพื้นที่การใช้งานหลัก ๆ เป็น 6 ส่วนด้วยกัน คือ พื้นที่ทำงานร่วม พื้นที่สำหรับห้องประชุมให้เช่า พื้นที่สำนักงานส่วนตัวให้เช่า พื้นที่ต้อนรับ พื้นที่รับประทานอาหารนอกอาคาร และสุดท้ายคือพื้นที่สนับสนุน

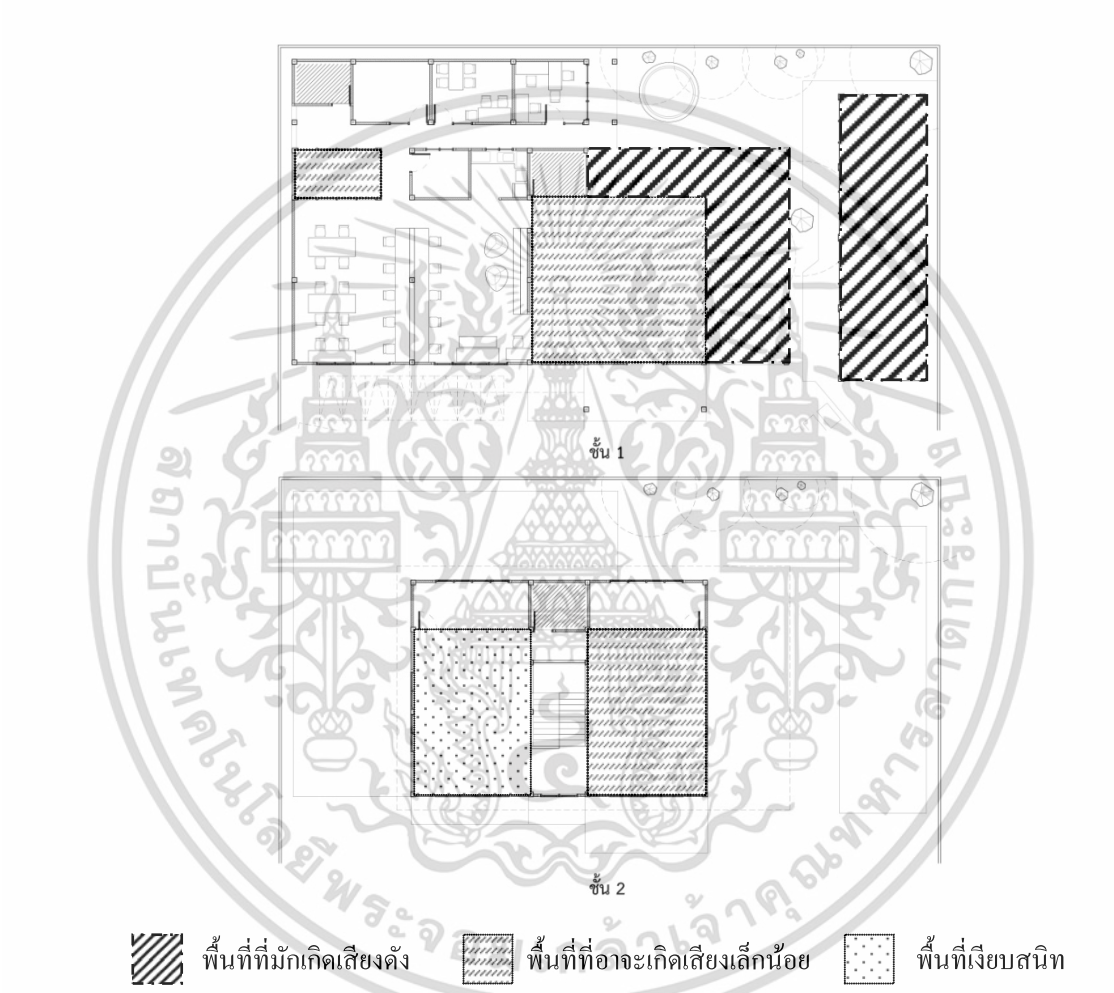
ลักษณะการใช้งานของแต่ละพื้นที่ที่สามารถเกิดการรบกวนต่อผู้ใช้งานท่านอื่นได้คือ พื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่ห้องประชุม และพื้นที่ต้อนรับ พื้นที่ดังกล่าวเมื่อมีผู้ใช้งานจะเกิดเสียงพูดคุยและมีการสัญจรของผู้ใช้งานอยู่ตลอดเวลา จึงถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มักเกิดเสียงดัง

ซึ่งตรงกันข้ามกับพื้นที่ทำงานร่วมและพื้นที่สำนักงานให้เช่า ที่ไม่ค่อยมีการใช้เสียง ผู้ใช้งานก็ต้องการความสงบในการทำงาน จากภาพที่ 5.14 จะเห็นได้ว่า พื้นที่ทำงานร่วมจะถูกแยก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากพื้นที่ที่ใช้เสียงดังเพื่อลดการรบกวนที่อาจเกิดขึ้นได้ ทำให้ความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานทั้งสองพื้นที่ลดน้อยลง

ส่วนพื้นที่ทำงานร่วมที่อยู่ชั้น 2 ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เงียบสนิทหรือโฟกัสโซน (Focus zone) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่ไม่ต้องการเสียงรบกวนเลย ที่ตั้งของพื้นที่นี้ห่างจากพื้นที่ที่มีการใช้เสียงดังมากที่สุดและมีผนังปิดล้อม ทำให้พื้นที่นี้ไม่มีเสียงรบกวนถึงแม้ว่าจะมีกิจกรรมในพื้นที่อื่นก็ตาม




**ภาพที่ 5.14** ผังพื้นแสดงลักษณะการใช้เสียง

ที่มา:ผู้วิจัย

สรุปได้ว่าตำแหน่งของกลุ่มพื้นที่การใช้งานจัดวางได้อย่างเหมาะสมและคำนึงถึงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งาน โดยจัดให้พื้นที่ทำงานร่วมที่ต้องการความสงบในการทำงานอยู่ห่างจากพื้นที่ห้องประชุมหรือพื้นที่รับประทานอาหารซึ่งใช้จัดกิจกรรมและเกิดเสียงดังอยู่บ่อยครั้ง ผู้ใช้งานจึงสามารถใช้พื้นที่ร่วมกันได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** จากการสำรวจพื้นที่พบว่าทางพื้นที่ติดตั้งมู่ลี่กันแดดและใช้บังสายตา เพื่อควบคุมการมองเห็นผ่านช่องหน้าต่าง ช่วยเพิ่มความเป็นส่วนตัวให้กับผู้ใช้งาน

จากภาพ 5.15 (ซ้าย) คือภาพหน้าต่างระหว่างพื้นที่ต้อนรับและพื้นที่ทานอาหาร หน้าบานนี้ไม่ได้รับเดียวเนื่องจากมีชายคาและร่มไม้บังแสงแดดตลอดวัน ดังนั้นการติดมู่ลี่บริเวณนี้ช่วยพรางสายตาที่มองเข้ามาด้านใน

**ภาพที่ 5.15** แสดงอุปกรณ์มู่ลี่กันแสงแดดและบังสายตา
ที่มา:ผู้วิจัย

แต่มู่ลี่ที่ติดในห้องประชุมเล็ก (ภาพที่ 5.15 ขวา) ติดตั้งเพื่อบังสายตาให้กับผู้ใช้ห้องประชุมหรือผู้ใช้ห้องเพื่อสนทนาทางวิดีโอ ทำให้ผู้ใช้งานในห้องรู้สึกถูกจับจ่องน้อยลง ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้

การติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวช่วยบังแดดและลดการมองเห็นจากภายนอก ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับระดับการมองเห็นได้ตามความต้องการ ทำให้ผู้ใช้งานมีทางเลือกหากต้องการลดการรบกวนจากการจับจ่อง

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนมากไม่ได้มาจากการมองเห็น การมีพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานและผู้ใช้งานเองก็ไม่ได้กังวลเรื่องการถูกจับจ่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสอบถามผู้ใช้งานส่วนใหญ่รู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อม มีเพียงท่านเดียวที่กล่าวว่าเคยประสบปัญหาที่ผู้อื่นจับจ่อง แต่ยก็ไม่กังวลอะไร มองว่าเป็นเพียงการเสียมารยาทเท่านั้น และปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากคนภายนอกที่ไม่ได้ใช้พื้นที่ทำงานร่วมเพื่อทำงาน

*" I don't care about privacy that much unless someone are looking at my screen which that has happened. ... That's just bad etiquette. They don't even work here. They're here for a conference. But I use the standing desk which is easiest one for them to be nosey with. " HB-05*

สรุปได้ว่าพื้นที่เปิดโล่งอาจจะนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานได้ แต่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม ผู้ใช้งานจึงคาดว่าสิ่งเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้ ดังนั้นพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ใช่ปัญหาสำคัญที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** จากการสังเกตุการณ์พบว่า ผู้ใช้งานนิยมใช้พื้นที่งานร่วมที่ชั้น 1 มากที่สุด ทำให้บริเวณดังกล่าวมีผู้ใช้หนาแน่นที่สุด และมีระยะห่างระหว่างผู้ใช้งานน้อย จากการสอบถามผู้ใช้งานไม่รู้สึกพื้นที่การใช้งานไม่เพียงพอและอึดอัดกับสภาพที่เป็นอยู่

ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมให้ความเห็นเรื่องการใช้พื้นที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นว่า

*" As long as the chair are good ... As long as standing desk is there and the internet is good and relatively quiet. That's really all I need. I don't need specific thing around me to work " HB-05*

*" So far, It's all good easy to find the table. No noise. Coffee machine works " HB-02*

เห็นได้ว่าผู้ใช้งานไม่รู้สึกว่าประเด็นดังกล่าวเป็นปัญหา และไม่ได้คาดหวังอะไรมากกับขนาดของพื้นที่ทำงานของตน เพราะว่ายังสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานของตนได้

ดังนั้นการใช้พื้นที่ร่วมกันในพื้นที่ทำงานร่วมจึงไม่เป็นประเด็นที่สร้างความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานและไม่ใช่สิ่งที่ผู้ใช้งานกังวล เพราะผู้ใช้งานพื้นที่ทำงาร่วมมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำงานบริเวณใดก็ได้ แต่จะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาอินเตอร์เนตหรือบริการเสริมของพื้นที่

#### 5.2.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (ที่ช่วยลดความขัดแย้ง)

การกำหนดกฎเกณฑ์ในการเข้าใช้พื้นที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถอยู่ร่วมกันได้ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการยังไม่เคยพบปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรง มีเพียงเรื่องการใช้เสียงและปัญหายิบย่อยเท่านั้น แต่ผู้ใช้งานห้องประชุมจะสร้างปัญหาให้กับผู้ใช้งานมากกว่าผู้ใช้พื้นที่ทำงานร่วมด้วยกันเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์ ผู้ดูแลกล่าวถึงความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานที่เคยเกิดขึ้น เช่นกรณีดังต่อไปนี้

*" ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องเสียงที่จะเจอ มีเผลอคุยโทรศัพท์ บางคนที่รับโทรศัพท์แล้วคุยไม่นานเราก็ไม่ได้ว่าอะไร ... เคยมีครั้งหนึ่ง แต่ที่เป็นเรื่องเล็กๆน้อยๆ คือมีคนหนาวแต่อีกคนร้อน " HB-STAFF*

จึงเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อย ผู้ใช้งานค่อนข้างมีความเข้าใจในการใช้งานพื้นที่ทำงานร่วม ปัญหาส่วนใหญ่จึงมาจากลูกค้าห้องประชุม

*" ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มาใช้พื้นที่ประชุม ก็จะมีเสียงดังบ้าง แล้วบางที่คนที่มาประชุมเค้าก็มีคนติดตามมาด้วย ลูกเขาก็มาซนในบ้าน เราก็จะบอกเค้าว่าถ้ามีเด็กรบกวนให้เด็กอยู่ในห้องประชุมให้เขาเป็นคนดูแล เหมือนว่าถ้าคุณพาคนมาคุณก็ต้องรับผิดชอบด้วย เพราะว่าถ้าเด็กเสียงดังก็จะรบกวนเมมเบอร์ในโคเวิกกิ้งด้วย " HB-STAFF*

ส่วนการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้งมีเพียงวิธีการตักเตือนสำหรับผู้ใช้งานที่เสียงดังและสำหรับผู้ใช้งานห้องประชุมจะมีการคาดโทษไว้ เพื่อพิจารณาเมื่อกลับมาใช้อีก

*" แต่ถ้าอย่างมีเสียงดังมาถึงพื้นที่ต้อนรับแล้วเรายังรู้สึกว่าดังเนีย คนตรงนั้นมันก็น่าจะดัง เพราะมีบางครั้งที่สมาชิกเดินมาบอกว่าให้ช่วยไปเตือนให้เบาเสียงลงหน่อย แต่ส่วนมากเราจะเดินไปบอกเองเลย " HB-STAFF*

*" ทางเราจะตักเตือนก่อน เพราะบางอันมันไม่ได้อยู่ในกฎที่ชัดเจน ... บางทีก็เจอลูกค้า (ผู้ใช้ห้องประชุม) เรื่องมากก็มี ... จนทางเราคาดโทษไว้เลยก็มี " HB-STAFF*

การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใช้วิธีการที่ละมุนละม่อมและไม่มีบทลงโทษที่ชัดเจนดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับผู้ดูแลพื้นที่ว่าจะรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร จากการสอบถามเพิ่มเติมยังไม่พบว่าเคยเกิดความขัดแย้งที่ร้ายแรงจนไม่สามารถรับมือได้

การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการลดความขัดแย้งของพื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้ไม่มีข้อบังคับที่ชัดเจน การแก้ปัญหาจะเป็นไปตามแล้วแต่ละกรณี ผู้ให้บริการอาศัยความเข้าใจของผู้ใช้งานช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น จากการสอบถามยังไม่พบว่าเคยมีข้อพิพาทที่ร้ายแรงเกิดขึ้นในส่วนของพื้นที่ทำงานร่วม มีเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้งานห้องประชุมที่มักก่อปัญหา

**สรุปประเด็นการลดความขัดแย้ง**

ความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน สภาพแวดล้อมจึงสารถช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ และการบริหารจัดการถูกใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการสัมภาษณ์และการสังเกตุการณ์พบว่าความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานเกิดขึ้นน้อย และเกิดขึ้นจากบุคคลภายนอกเป็นส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 5.4** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการลดความขัดแย้ง

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การลดความขัดแย้ง** | การแบ่งพื้นที่ใช้เสียงออกจากพื้นที่ทำงานร่วมสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ (ก) / (ค) | มีอุปกรณ์ช่วยพรางสายตาเพื่อสร้างความเป็นส่วนตัวในระดับหนึ่ง (ข) | ผู้ใช้งานไม่กังวลเรื่องการถูกจับจ่องพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ก่อปัญหา แต่ปัญหามักเกิดจากคนนอก (ก) / (ค) / (ง) | ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เพราะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้ใช้งาน (ก) / (ค) / (ง) | แก้ปัญหาตามแล้วแต่ละกรณี (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

สิ่งที่ต้องคำนึกงถึงเมื่อจัดวางกลุ่มพื้นที่การใช้งานคือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานของแต่ละพื้นที่ เพราะการใช้งานในแต่ละส่วนมีความแตกต่างกัน พื้นที่ทำงานร่วมที่ต้องการความสงบในการทำงานควรอยู่ห่างจากพื้นที่ห้องประชุมหรือพื้นที่รับประทานอาหารซึ่งถูกใช้จัดกิจกรรมและเกิดเสียงดังอยู่บ่อยครั้ง จึงช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้

การติดตั้งอุปกรณ์มู่ลี่ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดจากการมองเห็นได้ แต่โดยธรรมชาติของผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมไม่ค่อยมีความกังวลเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดจากการมองเห็น อุปกรณ์ดังกล่าวจึงเป็นเหมือนตัวเลือกให้กับผู้ใช้งานที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

ดังนั้นการมีพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่สร้างความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน เพราะผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วม ถึงแม้ว่าปัญหาเรื่องการจับจ่องสามารถเกิดขึ้นได้แต่ผู้ใช้งานก็มองว่าเป็นเรื่องเล็กและสามารถปรับตัวได้

ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงาร่วมมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำงานบริเวณใดก็ได้ ทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้พื้นที่ร่วมกันในพื้นที่ทำงานร่วมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานและผู้ใช้งานเองก็ไม่ได้กังวลในเรื่องดังกล่าว แต่เรื่องที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สัญญาอินเตอร์เนตหรือบริการเสริมของพื้นที่

นโยบานในการบริหารจัดการเรื่องปัญหาความขัดแย้งเป็นการแก้ปัญหาแล้วแต่ละกรณี และไม่มีบทลงโทษมมีเพียงการตักเตือนเท่านั้น ผู้ให้บริการเห็นว่าผู้ใช้งานมีความเข้าใจในการใช้พื้นที่ร่วมกันความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นน้อย ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากลูกค้าพื้นที่ห้องประชุมมากกว่า ซึ่งผู้ผู้ให้บริการจะคาดโทษผู้ที่เคยสร้างปัญหารบกวนสมาชิกพื้นที่ทำงานร่วม

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีบทบาทต่อการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานสามารถป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ด้วยการจัดกลุ่มพื้นที่โดยคำนึงถึงการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่ให้ความเป็นส่วนตัวเมื่อต้องการ หรือการจัดการพื้นที่ให้มีความสงบเรียบร้อย ดังนั้นการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมจึงไม่ถูกขัดขวางด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

## 5.3 สรุปผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "ฮับบา เอกมัย"

จากการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมฮับบาเอกมัย พบประเด็นที่น่าสนใจหลายอย่าง ทั้งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถสรุปผลเป็นตารางแสดงความเชื่อมโยงได้ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.5)

**ตารางที่ 5.5** ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

| | **การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน** | **รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม** | **การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง** | **การใช้พื้นที่ร่วมกัน** | **การบริหารจัดการ** |
|---|---|---|---|---|---|
| **การเพิ่มปฏิสัมพันธ์** | พื้นที่ทำงานร่วมไม่เอื้อต่อการใช้เสียง จึงใช้พื้นที่ทานอาหารเป็นพื้นที่ทางสังคม (ก) / (ค) / (ง) | เพิ่มช่องทางการทำความรู้จักระหว่างผู้ใช้งาน และเครื่องเรือนที่เป็นกันเอง (ข) / (ง) | บริบทการทำงานที่เป็นเอกเทศทำให้การมองเห็นไม่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ (ก) / (ค) / (ง) | พื้นที่ทำงานไม่เหมาะต่อกันพูดคุย การพบกันที่อื่นจึงเอื้อให้เกิดพูดคุยมากกว่า (ค) / (ง) / (จ) | กิจกรรมทางสังคมสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน (จ) |
| **การสร้างความเข้าใจให้กับคนในสังคม** | ไม่สามารถสรุปได้ | ป้ายสัญลักษณ์ใช้บอกแนวทางในการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม (ข) / (ง) | การมองเห็นทำให้ผู้ใช้งานรับรู้สัญญาณในการเข้าสังคมได้ดี (ก) / (ค) / (ง) | ไม่สามารถสรุปได้ | พาเดินชมและแนะนำพื้นที่การใช้งานโดยรอบ (จ) |
| **การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ** | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ไม่สามารถสรุปได้ | ผู้ดูแลพื้นที่เป็นเหมือนผู้นำของชุมชน และเป็นตัวอย่างที่ดี (ง) / (จ) |
| **การลดความขัดแย้ง** | การแบ่งพื้นที่ใช้เสียงออกจากพื้นที่ทำงานร่วมสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ (ก) / (ค) | มีอุปกรณ์ช่วยพรางสายตาเพื่อสร้างความเป็นส่วนตัวในระดับหนึ่ง (ข) | ผู้ใช้งานไม่กังวลเรื่องการถูกจับจ่องพื้นที่เปิดโล่งจึงไม่ก่อปัญหา แต่ปัญหามักเกิดจากคนนอก (ก) / (ค) / (ง) | ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เพราะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้ใช้งาน (ก) / (ค) / (ง) | แก้ปัญหาตามแล้วแต่ละกรณี (จ) |

*เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล* (ก) การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ / (ข) แบบสำรวจร่องรอยของการใช้งาน / (ค) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (ง) แบบสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน / (จ) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

ที่มา:ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ในพื้นที่ทำงานร่วมเกิดขึ้นได้จากปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมด้วย ปัจจัยที่ส่งเสริมการสร้างปฏิสัมพันธ์ได้แก่ รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่ทำให้การรู้จักกันง่ายขึ้น การใช้พื้นที่ร่วมกันด้วยความเข้าใจ และการบริหารจัดการด้วยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเข้าสังคม

การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานสามารถเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมของพื้นที่ทำงานร่วม ผ่านรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมในลักษณะของป้ายข้อความ การรับรู้ได้ถึงสัญญาณในการปฏิบัติตัวผ่านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และการบริหารจัดการที่ให้ผู้ดูแลแนะนำพื้นที่ให้กับผู้ใช้งาน

หน้าที่รับผิดชอบส่วนมากเป็นของพนักงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในกำหนดแนวทางของสังคมด้วยการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานและเป็นตัวอย่างที่ดี ทำให้สมาชิกเปิดรับการมีปฏิสัมพันธ์และพร้อมแบ่งปันประสบการณ์ของตน จึงเอื้อให้แรงสนับสนุนทางสังคมเกิดขึ้นได้ง่าย

การลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานที่เกิดจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ด้วยการจัดกลุ่มพื้นที่โดยคำนึงถึงการใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่ให้ความเป็นส่วนตัวเมื่อต้องการ หรือการจัดการพื้นที่ให้มีความสงบเรียบร้อย ดังนั้นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจึงไม่ขัดขวางการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

สรุปคือพื้นที่ทำงานร่วมมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดเกิดสนับสนุนทางสังคมครบทุกด้าน ผ่านการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมที่เหมาะสม การมองเห็นสัญญาณของพฤติกรรมในพื้นที่เปิดโล่ง การแบ่งปันพื้นที่ในการทำงาน และการจัดการทำคำนึงการสร้างความเป็นชุมชน พื้นที่ทำงานร่วมจึงสร้างแรงสนับสนุนทางสังคมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 6
# อภิปรายผล ข้อจำกัดของการศึกษา และข้อเสนอแนะ

คำถามของการศึกษาครั้งนี้คือการพยายามทำความเข้าใจกับพื้นที่ทำงานร่วมและแรงสนับสนุนทางสังคม สิ่งที่ผู้วิจัยให้ความสนใจคือ *เหตุใดแรงสนับสนุนทางสังคมถึงเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม* จึงนำมาสู่การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริการจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งใช้กำหนดเป็นกรอบของการศึกษาครั้งนี้ (แผนภูมิที่ 6.1)

**แผนภูมิที่ 6.1** แสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย
ที่มา:ผู้วิจัย

หัวข้อที่จะอภิปรายมีดังต่อไปนี้ 1) สิ่งที่เรียนรู้จากพื้นที่ทำงานร่วมทั้ง 2 แห่ง 2) สภาวะพื้นที่ทำงานร่วมและการศึกษาที่ผ่านมา 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วม 4) การบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม 5) การส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม และ 6)ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

## 6.1 สิ่งที่เรียนรู้จากพื้นที่ทำงานร่วมทั้ง 2 แห่ง

การจากวิจัยแบบด้วยการทำกรณีศึกษาพื้นที่ทำงานร่วม "เดอะ เวิร์คลอฟท์" และ "ฮับบา เอกมัย" ผู้วิจัยพบว่าพื้นที่ทั้งสองมความคล้ายคลึงกันทั้งด้านการให้บริการและกลุ่มลูกค้า บริบททาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สังคมของการทำงานร่วมกัน และแรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้น แต่สิ่งที่แต่งต่างกันคือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการบริหารจัดการ

### 6.1.1 การให้บริการและกลุ่มลูกค้า

ทั้งเดอะเวร์คลอฟท์และฮับบาเอกมัยมีบริการในรูปแบบเดียวกัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใกล้เคียงกัน และยังมีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติเหมือนกัน ดังนั้นพื้นที่ทั้งสองจึงสามารถใช้เปรียบเทียบกันได้ แต่ยังมีการใช้งานบางอย่างที่แตกต่างกันก็คือ สัดส่วนพื้นที่ระหว่างการใช้งานแต่ละประเภท

เดอะเวิร์คลอฟท์มีนพื้นที่สำนักงานส่วนตัวให้เช่าเมื่อเทียบสัดส่วนต่อพื้นที่โครงการเยอะกว่าฮับบา จึงทำให้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำที่ทำงานอยู่ในสำนักเช่า ส่วนฮับบามีพื้นที่ห้องประชุมเมื่อเทียบสัดส่วนต่อพื้นที่โครงการมากกว่าเดอะเวิร์คลอฟท์ ส่งผลให้ฮับบามีผู้ใช้งานห้องประชุมซึ่งถือว่าเป็นคนภาพนอกเข้ามาใช้พื้นที่บ่อยครั้งกว่า

ผลกระทบคือในเดอะเวิร์คลอฟท์ความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานได้มากกว่าผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วม ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วมเริ่มการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้ยากกว่า แต่ผู้ใช้อาจมองว่าเป็นข้อดีเพราะรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น

ส่วนฮับบาเอกมัยต้องดูแลเรื่องการเข้าใช้งานของคนนอก ที่บางทีสร้างปัญหาการรบกวนต่อสมาชิกที่ใช้งานในพื้นที่ทำงานร่วม

### 6.1.2 บริบททางสังคมของการทำงานร่วมกัน

บริบทหรือรูปแบบของสังคมที่เกิดขึ้นมาความคล้ายคลึงกัน ด้วยลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ใช้งาน ที่ไม่เคยรู้กันมาก่อนแล้วเข้ามาใช้พื้นที่ร่วมกันโดยมีจุดประสงค์ในการทำงานเหมือนกัน รวมถึง

จากผลการศึกษาบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมทั้งสอง รูปแบบทางสังคมมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือต่างคนต่างทำงานของตน และพูดคุยกันบ้างเมื่อเจอในพื้นที่พักผ่อน แต่ด้วยการบริหารจัดการของฮับบาเอกมัยที่ส่งเสริมการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานที่บ่อยกว่า ทำให้ผู้ที่เริ่มใช้งานใหม่ปรับตัวและเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้ง่ายกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 6.1.3 แรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้น

เมื่อกล่าวถึงแรงสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นพบว่าผู้ใช้งานในพื้นที่ทั้งสองได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมใกล้เคียงกัน ทั้งการสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านการช่วยเหลือ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนด้านการตอบรับ และการสนับสนุนด้านมิตรสาย ยกตัวอย่างเช่น

*" ก็พึ่งพาได้นะ ก็อย่างมีพี่คนนึงเคยฝากเงินให้ไปซื้อน้ำหอม โอนตังให้ ก็ไม่มีปัญหา " WL-03*

*" I been help with the chamber of commerce. How to pay utility bills. That been lots of help. " WL-13*

*" Usually like, If they not busy. I just wave to them and like "come here" and say "what sup?" and you know we just talk about all kind of things " WL-17*

*" I got help with collaborative stuff, light stuff not intense. Like helps with little thing here and there. Maybe proof reads something, talking out problem " HB-06*

*" I can't really testify to the reliability of others. But in general people are quite easy going and friendly. I mean they are not like here forever just like me so they open to chatting and get to know other people. I think it's easy going crowd " HB-08*

จึงเห็นได้ว่าผู้ใช้งานได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานท่านอื่น ทั้งการพูดคุยสนทนาเรื่องทั่วไปและการช่วยเหลือทั้งด้านงานหรือเรื่องทั่วไป

### 6.1.4 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมของพื้นที่ทั้งสองแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เดอะเวิร์คลอฟท์ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์ 6 ชั้น กลุ่มพื้นที่การใช้งานจึงถูกแบ่งออกจากกันอย่างชัดเจนในแต่ละชั้น ใช้การตกแต่งแบบอินดัสเทรียล ให้ความรู้สึกที่สุขุมและมีความเป็นมืออาชีพ

ส่วนฮับบาเอกมัยเป็นโครงการที่ปรับปรุงมาจากบ้านพักอาศัย พื้นที่ภายในจึงมีน้อยและกระทัดรัด บรรยากาศให้ความรู้สึกเป็นกันเองและน่าอยู่เหมือนบ้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 6.1.5 การบริหารจัดการ

แรงจูงใจในการก่อตั้งของพื้นที่ทั้งสองนั้นแตกต่างการ เดอะเวิร์คลอฟท์ก่อตั้งโดยนายทุนชาวต่างชาติเพื่อใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นสำนักงานของตนและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ส่วนฮับบาเอกมัยก่อตั้งโดยชาวไทยจุดประสงค์เพื่อสร้างพื้นที่ให้กับผู้ประกอบธุระกิจรายย่อยได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันและช่วยพัฒนาศักยาภาพให้กับผู้ใช้งาน

แนวทางการจัดการจึงแตกต่างกันด้วย เดอะเวิร์คลอฟท์มีแนวทางการบริหารจัดการด้วยกฎระเบียบที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงาน ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกมีความเป็นมืออาชีพและสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

ส่วนฮับบาเอกมัยมุ่งเน้นที่การสร้างชุมชนระหว่างผู้ใช้งาน เห็นได้จากการจัดกิจกรรมสังคมที่มีบ่อยครั้งและพนักงานที่เป็นเหมือนผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ ปฏิบัติตัวเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกเป็นกันเองและเข้าหาได้ง่าย

## 6.2 สภาวะพื้นที่ทำงานร่วมและการศึกษาที่ผ่านมา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ทำงานร่วม (Gerdenitsch et al., 2016 / Spinuzzi, 2012 / Abe & Uda, 2016 / Moriset, 2014 / Grandini, 2015 / Kojo & Nenonen, 2014 / Bilandzic & Foth, 2014 ) พบว่าการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมมักให้อะไรมากกว่าพื้นที่สำหรับปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าสังคมหรือสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาครั้งนี้พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่านมา ทั้งในเรื่องของการรูปแบบให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อินเตอร์เนต ห้องประชุม หรือเครื่องถ่ายเอกสาร และรูปแบบของสังคมที่ช่วยให้ผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพิ่มขึ้น สร้างเครือข่ายผู้ใช้งานซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 6.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ทำงานร่วม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ใช้ศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมครั้งนี้ได้แก่ 1) การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน (Zoning) 2) รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) 3) การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) และ 4) การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) วรรณกรรรมที่เกียวข้องกับประเด็นเหล่านี้ส่วนมากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสำนักงานแบบทั่วไป ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเหล่านี้มาประยุคต์ใช้กับบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม เพื่อสร้างองค์ความรู้พื้นที่เพื่อการต่อยอดการศึกษาในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 6.3.1 การจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งาน (Zoning)

การศึกษาของเพโพนิส (Peponis, 2007) กล่าวถึงการวางผังพื้นว่าส่งผลกระทบกับการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในสำนักงาน จากการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมพบว่าการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานมีความสอดคล้องในบางประการ เช่น การจัดพื้นที่ที่ช่วยเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อเพิ่มโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างผู้ใช้พื้นที่

ผลการศึกษาที่ขัดแย้งกับแนวคิดนี้คือการสอดแทรกพื้นที่ห้องประชุมให้อยู่ในบริเวณของพื้นที่ทำงาน เนื่องจากผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมทำงานอย่างอิสระต่อกันเป็นส่วนใหญ่ การส่งต่อข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องงานจึงไม่เกิดขึ้น และการใช้เสียงในพื้นที่ทำงานร่วมถือว่าเป็นการรบกวนต่อผู้ใช้งานท่านอื่น

### 6.3.2 รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail)

จากการศึกษาของแมคคอย (McCoy, 2000) ที่กล่าวถึงการใช้รายละเอียดทางสถาปัตยกรรมเพื่อส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานมีอยู่ 3 ด้านด้วยกันคือ 1) ปฏิสัมพันธ์ด้านการควบคุม 2) ปฏิสัมพันธ์ด้านงาน และ 3) ปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความเป็นตัวตน

ผลการศึกษาพื้นที่ทำงานร่วมทีความขัดแย้งต่อแนวคิดดังกล่าว เนื่องจากการทำงานในพื้นที่ทำงานร่วมเป็นอิสระต่อกัน ปฏิสัมพันธ์ด้านการควบคุมและปฏิสัมพันธ์ด้านงานจึงไม่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานร่วม ส่วนปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความเป็นตัวตนก็ไม่เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากพื้นที่ทำงานร่วมเป็นพื้นที่ใช้ร่วมกัน ทางสถานที่จึงไม่อนุญาติให้ปรับแต่งพื้นที่

แต่รายละเอียดทางสถาปัตกรรมในพื้นที่ทำงานร่วมถูกใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและกำหนดแนวทางในการใช้พื้นที่ทำงานร่วม ได้แก่ ป้ายข้อความและกระดานข่าวสาร ดังนั้นในบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมจึงมีบทบาทต่อการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเท่านั้น

### 6.3.3 การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout)

วรรณกรรมที่เคยศึกษาเรื่องการมองเห็นในพื้นที่ทำงาน (Gutwin and Greenberg, 2001 / Birnholtz et al., 2007) มีข้อสรุปว่าการมองเห็นช่วยให้ผู้ใช้งานรับรู้สัญญาณทางสังคม ผ่านการแสดงออกของพฤติกรรม ทำให้ความขัดแย้งลดลงและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าวที่ว่า ผู้ใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมสร้างความเข้าใจได้จากการมองเห็นพฤติกรรมของคนในพื้นที่ ทำให้ปฏิบัติตัวได้เหมาะสมและไม่รบกวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้อื่น พื้นที่ทำงานร่วมที่เปิดโล่งจึงช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นและทำให้ผู้ใช้งานปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ง่ายขึ้น

### 6.3.4 การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence)

แนวคิดของการเกิดปฏิสัมพันธ์จากการใช้พื้นที่ร่วมกันและการใช้พื้นที่สัญจร (Rashid et al., 2006) พบว่าปฏิสัมพันธ์ส่วนมากเกิดในพื้นที่ทำงานของพนักงานหรือพื้นที่ส่วนกลางที่ถูกจัดไว้มากกว่าในพื้นที่ที่เป็นทางสัญจร

ผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับแนวคิดดังกล่าว จากการสำรวจและสอบถามผู้ใช้งานพบว่าปฏิสัมพันธ์ส่วนมากเกินขึ้นที่พื้นที่ส่วนกลางและระหว่างการสัญจรของผู้ใช้งาน เนื่องจากการพูดคุยในพื้นที่ทำงานที่มีผู้อื่นใช้งานอยู่ด้วยเป็นการเสียมารยาทในบริบทของพื้นที่ทำงานร่วม

## 6.4 การบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วม

วรรณกรรมที่เกี่ยวของกับการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมที่ผ่านมา (Parrino, 2015 / Markel, 2015 / สุภัชชา โฆษิตศรีปัญญา, 2559) ให้ข้อสรุปว่าการจัดการพื้นที่ส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์และการเกิดสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

ผู้วิจัยพบว่าการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่อ้างอิงมา การบริหารจัดการของพื้นที่ทำงานร่วมทั้งสองสามารถเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมทางสังคมให้ผู้ใช้งานได้พบปะกัน การให้พนักงานมีบทบาทในการสร้างสังคมของพื้นที่ทำงานร่วม หรือนโยบายที่ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน

## 6.5 การส่งเสริมแรงให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

การศึกษาของคูโทนาและโคลล์ (Cutrona and Cole, 2000) ผู้วิจัยสรุปได้เป็น 4 ประเด็นด้วยกันคือ 1) การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม 2) การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งาน 3) การกำหนดหน้าที่ในการรับผิดชอบ 4) ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งาน

จากการสำรวจและการสอบถามผู้ใช้งานพบว่า พื้นที่ทำงานร่วมมีแนวคิดและการใช้งานที่สอดคล้องกับการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ที่ต้องการให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานเช่นการจัดกิจกรรมระหว่างสมาชิก หรือการสร้างบรรยากาศที่เหมาะต่อการเข้าสังคม ซึ่งเป็นผลดีต่อการทำงานและตัวผู้ใช้งานเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานมีทั้งที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจของโครงการและความเข้าใจที่เกิดเอง สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้ผู้ใช้งานเข้าใจคือกฎระเบียบและแนวทางการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วม ส่วนความเข้าใจที่เกิดขึ้นเองมาจากการรับรู้พฤติกรรมโดยรอบของสมาชิกท่านอื่น ทำให้ผู้ใช้งานเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้ดีขึ้น

ส่วนผู้ที่มีหน้าทำอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานคือพนักงาน นอกจากให้บริการในเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการใช้งาน พนักงานยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและต้องสร้างสรรค์บรรยากาศที่เหมาต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอีกด้วย ทำให้สมาชิกเปิดรับการมีปฏิสัมพันธ์และพร้อมที่จะแบ่งปันประสบการณ์ของตน

สุดท้ายคือการลดความขัดแย้งซึ่งเกิดจากกฎระเบียบและจัดสถานที่ที่เหมาะสมจะช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้โดยไม่รบกวนกันและกำจัดพฤติกรรมที่บั่นทอนการสนับสนุนภายในสังคม

## 6.6 ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้

จุดประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้คือการทำคยวามเข้าใจผลกระทบระหว่างสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานร่วมและการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการ ผลสรุปมีดังต่อไปนี้

### 6.6.1 ผลกระทบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

การศึกษาครั้งนี้กำหนดปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งหมด 4 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ การกลุ่มพื้นที่การใช้งาน รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง และการใช้พื้นที่ร่วมกัน

**การจัดกลุ่มพื้นที่ใช้งาน (Zonning) :** ส่งผลลดความลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานมากที่สุด โดยการจัดกลุ่มพื้นที่การใช้งานโดยคำนึงถึงการใช้งานจริง ว่าส่งผลกระทบต่อพื้นที่โดยรอบมากน้อยเพียงใด ยกตัวอย่างเช่น พื้นที่ทำงานต้องการความเงียบสงบจึงไม่ควรอยู่ติดกับพื้นที่ที่มีกิจกรรมที่ต้องใช้เสียง เช่น พื้นที่รับประทานอาหาร ห้องประชุมใหญ่ หรือร้านค้า

**รายละเอียดทางสถาปัตยกรรม (Architectonic Detail) :** เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การเพิ่มปฏิสัมพันธ์อย่างหนึ่งคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระดานข่าวสาร เป็นเหมือนช่องทางให้ผู้ใช้งานได้สื่อสารกันโดยที่ไม่ต้องพบกัน จึงช่วยให้ผู้ใช้งานมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์เพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง

ส่วนการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานโดยตรงคือป้ายสัญลักษณ์ที่ติดประกาศ ข้อความแสดงเจตนาให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามหรือขอความร่วมมือ ส่งผลให้ผู้ใช้งานเข้าใจว่าต้องทำตัวอย่างไรและเป็นการช่วยลดความขัดแย้งทางอ้อม

รายละเอียดทางสถาปัตยกรรรมอีกอย่างที่ส่งผลต่อการเกิดปฏิสัมพันธ์ทางอ้อมคือ รูปแบบของเครื่องเรือนที่บังคับให้ผู้ใช้งานต้องใช้ร่วมกัน เช่น โต๊ะทำงานกลุ่ม 4 คน หรือโต๊ะรับประทานอาหาร เมื่อได้ใช้โต๊ะทำงานร่วมกันโอกาสที่จะได้คุยกันก็จะมากขึ้น

**การรับรู้ด้านการมองเห็นในพื้นที่เปิดโล่ง (Visual Perception in Open-plan Layout) :** มีบทบาทสำคัญต่อความเข้าใจของผู้ใช้งาน เพราะว่าการมองเห็นเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นได้ง่าย ดังนั้นการที่พื้นที่เปิดโล่งจึงช่วยให้ผู้ใช้งานรับรู้ภาษากายของคนรอบข้างได้ดีขึ้น จากการศึกษาผู้ใช้งานส่วนมากรับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม เช่น พื้นที่ทำงานร่วมที่ต่างคนต่างนั่งทำงานสวมใส่หูฟังเป็นสัญญาณให้รู้ว่าไม่ควรใช้เสียงและไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะนั้น ในทางกลับกันในพื้นร้านกาแฟเมื่อเห็นผู้ใช้งานท่านอื่นรอรับเครื่องดื่มและสบสายตากลับเป็นสัญญาณให้รู้ว่าพร้อมที่จะพูดคุยด้วย

**การใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-presence) :** คือเรื่องของระยะห่างระหว่างผู้ใช้งาน ผู้วิจัยพบว่าการใช้พื้นที่ร่วมกันเป็นการลดระยะระหว่างผู้ใช้งาน ส่งผลให้การมีปฏิสัมพันธ์เกิดได้ง่ายขึ้น รวมถึงการพบกันระหว่างทางสัญจรสามารถทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ด้วยเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามการเว้นระยะห่างที่น้อยเกินไปอาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ ดังนั้นควรจัดพื้นที่ทำงานให้เพียงพอและเปิดช่องให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกระยะห่างที่ตนพอใจ

### 6.6.2 ผลกระทบที่เกิดจากการบริหารจัดการต่อการเกิดแรงสนับสนุนทางสังคมในพื้นที่ทำงานร่วม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าการบริหารจัดการสามารถส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมได้ทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานที่เกิดจากการบริหารจัดการได้แก่ การจัดกิจกรรมทางสังคม กิจกรรมพัฒนาตนเอง และงานเลี้ยงสังสรรค์ ซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและสร้างความเป็นชุมชนให้กับพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานส่วนหนึ่งเกิดจากการแนะนำสถานที่ของพนักงานเมื่อเริ่มเข้าใช้พื้นที่และตั้งกฎระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ช่วยผู้ใช้งานรับรู้ถึงแนวทางในการปฏิบัติตนตั้งแต่เริ่มเข้าใช้งาน

หน้าที่ในการรับผิดชอบเป็นบทบาทของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีบุคลิกที่เป็นมิตรและเป็นผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จึงจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคม

การลดความขัดแย้งสามารถทำได้ด้วยการตักเตือนจากผู้ดูแลและการตั้งกฎระเบียบเพื่อควบคุมพฤติกรรมและกำจัดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกจากสังคม ทำให้แรงสนับสนุนทางสังคมไม่ถูกบั่นทอนด้วยความขัดแย้งภายในสังคม

## 6.7 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดหลายด้านด้วยกัน ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการศึกษาครั้งนี้มากที่สุดคือช่วงเวลาที่ทำการศึกษา เนื่องจากพื้นที่ทำงานร่วมมีจำนวนผู้ใช้งานไม่เท่ากันในแต่ละช่วงของปี โดยช่วงที่มีผู้ใช้งานเยอะที่สุดจะเป็นช่วงท้ายปี ตั้งแต่เดือนสิงหาคมเป็นต้นไปจนถึงเดือนมีนาคม สาเหตุคือผู้ใช้งานส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งการมาทำงานในประเทศไทยเป็นการหลีกเลี่ยงอากาศหนาวจัดของประเทศที่ตนอาศัยอยู่ แต่การศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคมที่เป็นช่วงที่มีผู้ใช้งานน้อยที่สุด และครึ่งหนึ่งเป็นผู้ใช้งานใหม่ที่เริ่มใช้งานมาได้ไม่กี่ครั้ง การมีปฏิสัมพันธ์จึงยังไม่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานกลุ่มนี้ ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ขาดความน่าเชื่อถือ

ปัญหาที่ผู้วิจัยพบในการศึกษาครั้งนี้คือเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ความจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์ และความเที่ยงตรงของผู้สัมภาษณ์เอง เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลมีผลต่อความกล้าที่จะออกความเห็นแม้ว่าเป็นเพียงคำถามทั่วไปก็ตาม และยังขาดข้อมูลจากผู้ออกแบบพื้นที่ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพื้นที่จริง

ข้อจำกัดสุดท้ายคือความหลากหลายของสถานที่ที่ทำการศึกษา สืบเนื่องจากระยะเวลาของการวิจัยที่มีจำกัด ทำให้ผู้วิจัยต้องเลือกพื้นที่ทำงานร่วมที่ค่อนข้างมีชื่อเสียงและเป็นที่นิยม พื้นที่ทั้งสองจึงมีความคล้ายคลึงกันทั้งการบริหารและการจัดสภาพแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6.8 ข้อเสนอแนะ

จากข้อจำกัดทางการศึกษาที่ได้กล่าวไว้เรื่องช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรแบ่งช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลให้ครบตลอด 1 ปี เพื่อให้เข้าใจวงจรของการเริ่มและหยุดใช้งานของชาวต่างชาติ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน และช่วยให้เห็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่นำมาศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงบางส่วนขององค์ความรู้ด้านสถาปัตยกรรม ผู้วิจัยพบว่ายังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น แผนที่ความจำของผู้ใช้งาน การเลือกที่นั่งของผู้ใช้งาน ผลกระทบด้านความงามทีมีต่อการใช้งาน การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้งานเชิงลึก หรือระยะห่างระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อบริบทของพื้นที่ทำงานร่วมมากขึ้น

ในปัจจุบันพื้นที่ทำงานร่วมในประเทศไทยมีอยู่หลายประเภท ถ้ามีการศึกษาต่อในอนาคตควรให้ความสำคัญกับพื้นที่ทำงานร่วมประเภทอื่นด้วย เช่น พื้นที่ทำงานร่วมในพื้นที่สามาณารณะ หรือพื้นที่ทำงานร่วมเฉพาะกลุ่มอาชีพ ผู้วิจัยเชื่อว่าประเภทของพื้นที่ทำงานร่วมสามารถส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานด้วยเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม

สุภัชชา โฆษิตศรีปัญญา. 2559. **การสร้างชุมชน (community) ใน coworking space.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Amy, R. 2009. **The Freelance Personality.** Psychology Today; May/Jun 2009; 42, 3; ABI/INFORM Collection pg. 62

Annink, A. 2016. **From social support to capabilities for the work–life balance of independent professionals.** Journal of Management & Organization, 23(02), pp.258-276.

Bae, S. 2015. **Influence of Spatial Layout on Physical Activity and Face-to-Face Interactions in the Work Environment.** Master of Science. University of Minnesota.

Bailey, D. E. and Kurland, N. B. 2002. **"A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work."** J. Organiz. Behav., 23: 383–400. doi:10.1002/job.144

Barnes, J. 2002. **Flexible work arrangements: An exploration of the use of physical settings to share knowledge.** Doctor o f Philosophy. The University of Michigan.

Bilandzic, M. and Foth, M. 2013. **"Libraries as coworking spaces: Understanding user motivations and perceived barriers to social learning."** Library Hi Tech, Vol. 31 Issue: 2, pp.254-273, Retrieved from https://doi.org/10.1108/07378831311329040

Birnholtz, J. et al.. 2007. **Privacy in the Open: How Attention Mediates Awareness and Privacy in Open-Plan Offices**. In Proceedings of the ACM Conference on Organizational Computing and Groupware Technologies, 51-60.

Boisvert, D. R. 1999. **"The Trouble with Harrison's 'The Trouble with Tarski."** The Philosophical Quarterly, 49: 376–383. doi:10.1111/1467-9213.00149

Cohen, S. and Mckay, G. 1984. **Social support, stress, and the buffering hyphothesis: A theoretical analysis. In A. Baum, S. E. Taylor, & J.E. Singer(Eds.).** Handbook of psychology and health, Vol. 4, pg.253-267. Hillsdale, NJ:Erlbaum.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม (ต่อ)

Cutrona, C. E. and Cole, V. 2000. **Optimizing support in the natural network.** In: Cohen S, Gordon L, Gottlieb B, editors. Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists. New York: Oxford University Press; 2000. pp. 276–306.

Gerdenitsch, C. et al. **"Coworking Spaces: A Source of Social Support for Independent Professionals."** Frontiers in Psychology 7 (2016): 581. PMC. Web. 19 Feb. 2018.

Gobeski, K. T. 2008. **Occupational stress and social suppot: In search of the best match.** Doctor of Philosophy. Central Michigan University.

Gottlieb, B. and Bergen, A. 2010. **Social support concepts and measures.** Journal of Psychosomatic Research, 69(5), pp.511-520.

Grandini, A. 2015. **"The rise of coworking spaces: a literature review."** Ephemera : Theory and Politics in Organization, 15(1). pp. 193-205.

Groat, L. and Wang, D. 2013. **Architectural research methods.** Hoboken: Wiley.

Gutwin, C., and Greenberg, S. 2001. **The importance of awareness for team cognition in distributed collaboration.** Report 2001-696-19, Dept Computer Science, University of Calgary, Alberta, CANADA. www.cpsc.ucalgary.ca/grouplab/papers/

Hosboyar, M. 2012. **A Quasi-Experimental Study on Flexible Work Arrangements and Job Satisfaction: The Moderational and Mediational Roles of Work Social Support, Work-Family Conflict and Work-Life Balance.** Doctor of Philosophy. Alliant International University.

Hua, Y. 2007. **Designing Open-plan Workplaces for Collaboration: An Exploration of the Impact of Workplace Spatial Settings Space Perception and Collaboration Effectiveness.** Doctor of Philosophy. Carnegie Mellon University.

Kojo, I. and Nenonen, S. 2016. **"Typologies for co-working spaces in Finland – what and how?."** Facilities, Vol. 34 Issue: 5/6, pg.302-313, Retrieved from https://doi.org/10.1108/F-08-2014-0066

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม (ต่อ)

Merkel, J. 2015. **Coworking in the city.** Ephemera, 15(2), pp. 121-139.

McCoy, J. 2000. **The creative work environment : the relationship of the physical environment and creative teamwork at a state agency : a case study.** Doctor of Philosophy. The University of Wisconsin-Milwaukee.

Moriset, B. 2014. **'Building new places of the creative economy. The rise of coworking spaces'**, proceedings of the 2nd Geography of Innovation, International Conference 2014, Utrecht University, Utrecht (The Netherlands). Retrieved from https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00914075/document

Mattson, M. and Hall, J. 2011. **Linking health communication with social support.** Health as communication nexus. pg.181-218

Osmond, H. 1957. **A REVIEW OF THE CLINICAL EFFECTS OF PSYCHOTOMIMETIC AGENTS.** Annals of the New York Academy of Sciences, 66(3), pp.418-434.

Parrino, L. 2015. **Coworking: assessing the role of proximity in knowledge exchange.** Knowledge Management Research & Practice, 13(3), pp.261-271.

Peponis, J. et al. 2007. **Designing Space to Support Knowledge Work.** Environment and Behavior, 39(6), pp.815-840.

Rashid, M. et al.. 2006. **Spatial Layout and Face-to-Face Interaction in Offices—A Study of the Mechanisms of Spatial Effects on Face-to-Face Interaction.** Environment and Planning B: Planning and Design, 33(6), pp.825-844.

Spinuzzi, C. 2012. **"Working alone together. Coworking as emergent collaborative activity."** Journal of Business and Technical Communication, 26(4): 399-441.

Toffler, A. 1991. **The Third Wave.** New York, N.Y.: Bantam Books.

Uda, T. and Abe, T. 2016. **A Descriptive Statistics on Coworking Spaces in Japan.** Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2749515 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2749515

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม (ต่อ)

Wills, T. A. and Shinar O. 2000. **Measuring perceived and received social support.** In: Cohen S, Gordon L, Gottlieb B, editors. Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists. New York: Oxford University Press; 2000. pp. 86–135.

Yin, R. 1995. **Case study research.** Newbury Park, Calif.: Sage Publications.

Zeisel, J. (2009). Inquiry by design. New York, NY [u.a.]: Norton.

Coworker.com. 2018. **Coworker.com: Find & Review Coworking Spaces.** [online] Available at: http://coworker.com/ [Accessed 19 Feb. 2018].

Coworking.com. 2018. **Coworking - Join the movement!.** [online] Available at: http://coworking.com/ [Accessed 19 Feb. 2018].

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก ก

# เครื่องมือการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ .....

**แบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ**

**เรื่อง กรณีศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม**

ผู้ทำการศึกษา นักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย (ของผู้ให้บริการ)

---

**ข้อมูลทั่วไป**

1. อายุ ..... ปี
2. เพศ ☐1).ชาย ☐2).หญิง
3. ตำแหน่ง .....
4. ระดับการศึกษา .....

**ส่วนที่ 1 แนวทางคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการพื้นที่ทำงานร่วม**

1. พื้นที่ทำงานร่วมแห่งนี้ก่อตั้งขึ้นเมื่อใด
2. ทำไมท่านถึงเปิดให้บริการพื้นที่ทำงานร่วม
3. ในมุมมองของท่านเห็นว่า ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้พื้นที่ทำงานร่วมอย่างไร
4. ในมุมมองของท่านเห็นว่า ผู้ใช้งานใช้พื้นที่ใดในการพูดคุย พบปะ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
5. ท่านทราบถึงแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคมหรือไม่
6. ท่านมีวิธีการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานพูดคุยหรือทำความรู้จักกันหรือไม่ ถ้ามีท่านมีวิธีการอย่างไร
7. ท่านมีวิธีการให้ความรู้หรือแนวทางในการปฏิบัติตัวในพื้นที่ทำงานร่วมแก่ผู้ใช้งานหรือไม่ ถ้ามีท่านมีวิธีการอย่างไร
8. ท่านมีวิธีการให้ความรู้หรือแนวทางในการปฏิบัติตัวกับพนักงานดูแลพื้นที่หรือไม่ ถ้ามีท่านมีวิธีการอย่างไร
9. จากประสบการณ์ของท่าน ท่านเคยทราบถึงความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานหรือไม่
10. ท่านมีบทลงโทษต่อผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในพื้นที่ทำงานร่วมหรือไม่ ถ้ามีท่านมีวิธีการอย่างไร
11. ท่านมีแนวทางในการพัฒนาพื้นที่ของท่านต่อไปในอนาคตอย่างไร

---

**ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ .....

**แบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน**

**เรื่อง กรณีศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม**

**ผู้ทำการศึกษา** นักศึกษาหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

**วัตถุประสงค์ของการศึกษา** เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย (ของผู้ใช้งาน)

---

**ข้อมูลทั่วไป**

1. อายุ .....ปี
2. เพศ ❑1).ชาย ❑2).หญิง
3. ประกอบอาชีพ .....
4. ความถี่ในการเข้าใช้พื้นที่ทำงานร่วมต่อสัปดาห์

❑1). น้อยกว่า 1 ครั้ง ❑2).1 - 2 ครั้ง ❑3). 3 - 5 ครั้ง ❑4). มากกว่า 5 ครั้ง

5. ระยะเวลาที่ใช้ต่อการเข้าใช้งาน 1 ครั้ง

❑1). น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ❑2).2 - 4 ชั่วโมง ❑3). 5 - 8 ชั่วโมง ❑4). มากกว่า 8 ชั่วโมง

6. โดยปกติเมื่อเข้าใช้งานเป็นกลุ่ม ท่านมาเป็นกลุ่มละกี่ท่าน

❑1). มาคนเดียว ❑2).2 - 4 คน ❑3). 5 - 8 คน ❑4). มากกว่า 8 คน

7. ท่านเริ่มใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วมมาแล้วเป็นระยะเวลา

❑1). เข้าใช้ครั้งแรก ❑2).น้อยกว่า 1 เดือน ❑3). 1 - 6 เดือน ❑4). 7 - 12 เดือน

❑5). 1 - 2 ปี ❑6). 3 - 5 ปี ❑7). มากกว่า 5 ปี

8. ท่านเคยใช้พื้นที่ทำงานร่วมอื่นนอกเหนือจากที่นี่หรือไม่ ถ้าเคยกรุณาระบุ.....

**ส่วนที่ 1 แนวทางคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ประสบการณ์ในการใช้งานภายในพื้นที่ทำงานร่วม**

**1. ท่านเข้าใช้พื้นที่ทำงานร่วมเนื่องจากสาเหตุใด**

- ทำงาน / เรียนหรืออ่านหนังสือ / นัดพบลูกค้า / พักผ่อน / อื่น ๆ

**2. ทำไมท่านจึงเลือกใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วม**

- สะดวกสบาย / ชอบบรรยากาศ / ชอบสังคม / เข้าใช้ตามนโยบายของบริษัท / อื่น ๆ

**3. ลักษณะการทำงานของท่านในพื้นที่ทำงานร่วมเป็นการทำงานรูปแบบใด**

- รับส่งอีเมล / ติดต่อลูกค้า / นัดพบลูกค้า / ทำงานเอกสารทั่วไป / เรียนหรืออ่านหนังสือ / สอนหรืออบรม / ทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ / ทำงานบริหารจัดการธุรกิจส่วนตัว / ทำงานเป็นกลุ่มเพื่อระดมความคิด / อื่น ๆ

**4. ท่านรู้จักกับผู้ใช้งานคนอื่นหรือไม่**

- ไม่รู้จักใครเลย / รู้จักเฉพาะในกลุ่มที่มาด้วยกัน / รู้จักเฉพาะกลุ่มที่พบกันบ่อย / รู้จักเกือบทุกคน / รู้จักทุกคน

**5. ท่านใช้พื้นที่ใดในการพูดคุยเรื่องทั่วไปกับผู้ใช้งานท่านอื่น**

- โต๊ะทำงานของท่านเอง / พื้นที่ทำงานที่เปิดโล่ง / พื้นที่ส่วนกลาง / ห้องประชุม / ห้องน้ำ / อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**6. หัวข้อในการสนทนาของท่านกับผู้ใช้งานท่านอื่นส่วนมากเกี่ยวกับเรื่องอะไร**

- เรื่องทั่วไป / เรื่องส่วนตัว / เรื่องงาน / อื่น ๆ

**7. ท่านรู้สึกสบายใจหรือไม่หากต้องพูดคุยเรื่องส่วนตัวของท่านกับผู้ใช้งานท่านอื่น (เช่น ประสบการณ์ดี ๆ / เรื่องครอบครัว / ปัญหาชีวิต)**

- ยินดีที่จะพูดคุยและรับฟังในทุกเรื่อง / รู้สึกสบายใจ / สบายใจที่จะพูดในบางเรื่อง / ไม่รู้สึกอะไร / ไม่สบายใจที่จะกล่าวถึงเรื่องส่วนตัว

**8. ท่านเคยได้รับการช่วยเหลือจากผู้ใช้งานท่านอื่นหรือไม่ อย่างไร**

- ซื้อสิ่งของมาให้ / ให้ยืมอุปกรณ์เครื่องใช้ / ขับรถไปส่งที่บ้าน / อื่น ๆ

**9. ท่านใช้พื้นที่ใดในการพูดคุยเรื่องงานหรือการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ใช้งานท่านอื่น**

- โต๊ะทำงานของท่านเอง / พื้นที่ทำงานที่เปิดโล่ง / พื้นที่ส่วนกลาง / ห้องประชุม / ห้องน้ำ / อื่น ๆ

**10. ความเข้าใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมของท่านทำให้ท่านได้รับข่าวสารหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานท่านอื่นหรือไม่**

- ข่าวสารบ้านเมือง / TIPS&TRICKS / เทคนิคในการทำงาน / ข้อมูลเชิงเศรษฐกิจ / ข่าววงใน / อื่น ๆ

**11. ท่านเคยปรึกษาเรื่องงานของท่านกับผู้ใช้งานท่านอื่นหรือไม่ อย่างไร**

- ขอความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ / ตรวจสอบงาน / อื่น ๆ

**12. ท่านเห็นว่าท่านสามารถพึ่งพาผู้ใช้งานท่านอื่นได้หรือไม่ เพราะอะไร**

- สามารถพึ่งพาได้ในทุกเรื่อง / สามารถพึ่งพาได้เฉพาะเรื่องงานเท่านั้น / สามารถพึ่งพาได้ในเรื่องส่วนตัว / ไม่สามารถพึ่งพาได้

**13. ท่านให้ความเคารพต่อสถานที่และผู้ใช้งานท่านอื่นมากน้อยเพียงใด**

- เคารพต่อผู้ใช้งานทุกคน ไม่ต้องการรบกวนใคร / เฉย ๆ ไม่รู้สึกอะไร / ฉันจะทำอะไรก็ได้

**14. ท่านเคยพบปัญหาในการใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมหรือไม่**

- มีเสียงรบกวน / รู้สึกโดนจับจ่อง / รู้สึกไม่ปลอดภัย / ที่นั่งไม่สบาย / มีภาพที่ขัดตา / อื่น

**15. เมื่อเกิดการรบกวนต่อท่าน ท่านปรับการใช้งานของท่านอย่างไร**

- ใส่หูฟัง / ปิดม่าน / พักการทำงาน / ว่ากล่าวตักเตือน / แจ้งผู้ดูแล

**16. ท่านเห็นด้วยกับการบริหารจัดการของพื้นที่มากน้อยเพียงใด หากไม่เห็นด้วยกรุณาเสนอแนะแนวทาง**

- บริหารจัดการได้ดีแล้ว / ควรปรับเปลี่ยนการจัดวางพื้นที่ / ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก / ควรลดค่าบริการ / อื่น ๆ

---

**ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

No. .....

## Interview guideline for

## a case study of physical environment and management in coworking space and social support

| | |
|---|---|
| Researcher | Master's Student of Interior Architecture. Faculty of Architecture. King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang |
| Objective | Collecting user experience and demographic data in coworking space. |

### Part 1 : Demographic & Typical Usage

1. Age .....

2. Gender ❒1).Male ❒2).Female

3. Occupation .....

4. How often do you work at coworking space?

❒1). Once per week ❒2).1-2 times per week ❒3).3-5 times per week ❒4).More than 5 times per week

5. What is the average time you spend in coworking space?

❒1). less than 2 hours ❒2). 2-4 hours ❒3). 5-8 hours ❒4). More than 8 hours

6. Do you come to work in group? If you do, how many coworkers do you have?

❒1). I work alone ❒2). 2 - 4 coworkers ❒3). 5 - 8 coworkers ❒4). More than 8 coworkers

7. How long have you been working in a coworking space?

❒1). First time user ❒2).Less than 1 month ❒3). 1 - 6 months ❒4). 7 - 12 months

❒5). 1 - 2 years ❒6). 3 - 5 years ❒7). More than 5 years

8. Have you been to other coworking spaces? If you do, please specify.

.....

### Part 2 : User Experience on Social Interaction

**1. What do you do at a coworking space?**

- Work / Study / Meet client / Relax / Others

**2. Why do you decide to work at a coworking space?**

- Convenients / Work environment / For social interaction / Work policy / Under time constraint / Others

**3. What kind of work do you do?**

- E-mail / Call-center / Meeting / Administration / Reading / Training / Creative work / Entrepreneur / Group work / Others

**4. How many people do you know in this coworking space?**

- Nobody / A couple of friends who work with me / Several friends who meet often / Almost everyone

**5. Where do you interact with other coworkers?**

- At the table / Working area / Communal area / Pantry / Cafe / Others

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**6. What is the topic of your conversation with other coworkers?**

- Greeting / General topic / Personal topic / Work related / Others

**7. How do you feel when other coworkers talk about their personal lives?**

- very pleased to hear the story and would like to share the experience / feel alright to talk about it /

Only for a specific topic / don't feel like talking about personal lives

**8. What kind of helps you receive from other coworkers?**

- work related / borrowing stuff / giving a ride / others

**9. Where do you exchange knowledge and information?**

- At the table / Working area / Meeting Room / Communal area / Pantry / Cafe / Others

**10. what kind of knowledge or information you receive from other coworkers?**

- News / Tips and Tricks / Work related information / Economic information / Insider information / Others

**11. What kind of feedback you receive from other coworkers?**

- work related feedback / prove of concept / others

**12. To what degree, can you rely on other coworker?**

- Trustworthy / Only for work related subjects / Good companion / I can't rely on them at all

**13. How much do you respect other coworkers' privacy?**

- Mutual respect / NA / Others

**14. What kind of trouble you have while you are in a coworking space?**

- Noise pollution / Lack of privacy / Lack of safety / Uncomfortable Seat / Visual distraction / Others

**15. How do you deal with the distraction?**

- Put on the headphones / Shut the blinder / Stop working / Ask other people to stop being loud / File a complaint

**16. What do you expect for upcoming service?**

---

**Thank you for your time**

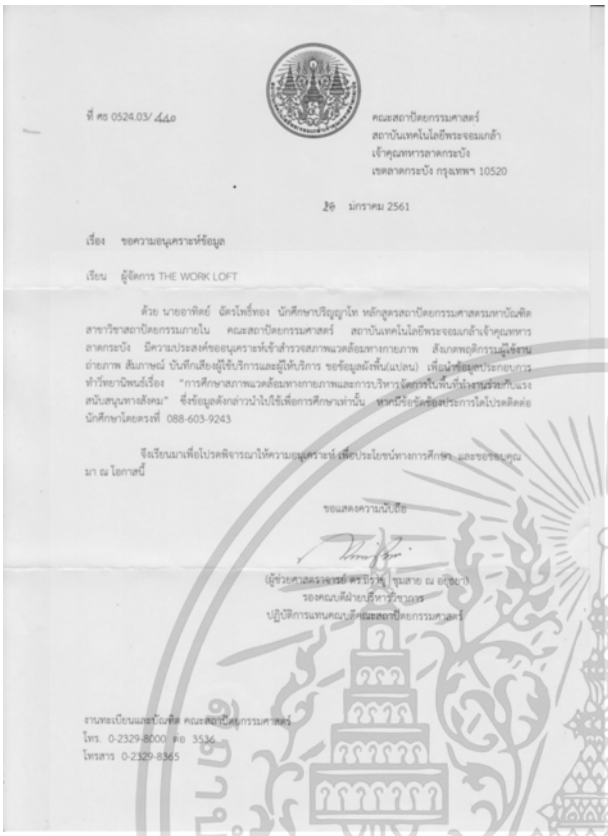
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1

แบบสังเกตพฤติกรรม สถานที่.....

| ผู้กระทำ (ผู้ใช้งาน / ผู้ให้บริการ) | ผู้ถูกกระทำ (ผู้ใช้งาน / ผู้ให้บริการ) | การกระทำ (ทักทาย / พูดคุย / ปรึกษา / ฝ่อนคลาย) | ความสัมพันธ์ (ไม่รู้จักกัน / ทำงานร่วมกัน / เป็นเพื่อนกัน ) | บริบท (การประชุม / กิจกรรมพิเศษ / การทำงานปกติ / พักเที่ยง ) | บริเวณ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.03/ 440

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มกราคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ THE WORK LOFT

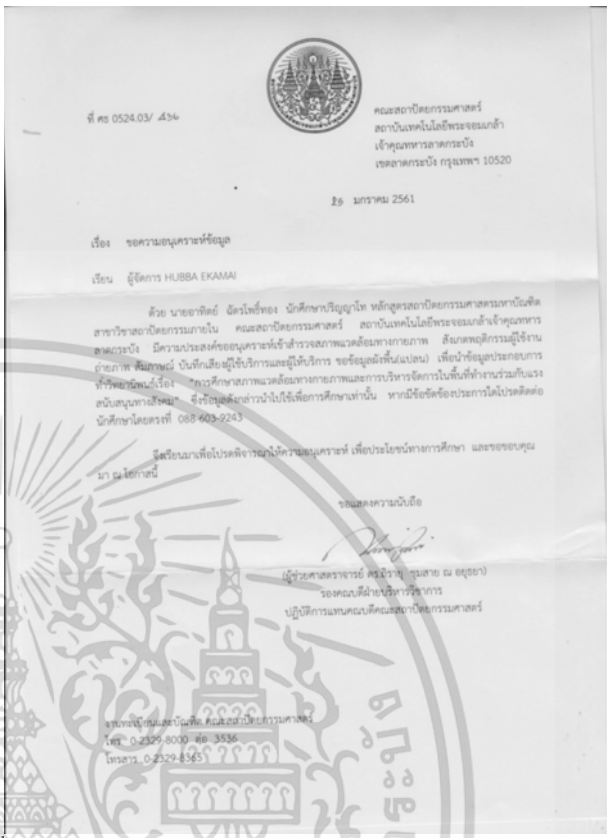
ด้วย นายอาทิตย์ อัครโพธิ์ทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง มีความประสงค์ขออนุเคราะห์เข้าสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน ถ่ายภาพ สัมภาษณ์ บันทึกเสียงผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ขอข้อมูลผังพื้น(แปลน) เพื่อนำข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม" ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น หากมีข้อขัดข้องประการใดโปรดติดต่อนักศึกษาโดยตรงที่ 088-603-9243

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรานุ กุมสาย ณ อยุธยา)
รองคณบดีฝ่ายบริหารวิชาการ
ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

งานทะเบียนและบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
โทร. 0-2329-8000 ต่อ 3536
โทรสาร 0-2329-8365



ที่ ศธ 0524.03/ 434

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มกราคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ HUBBA EKAMAI

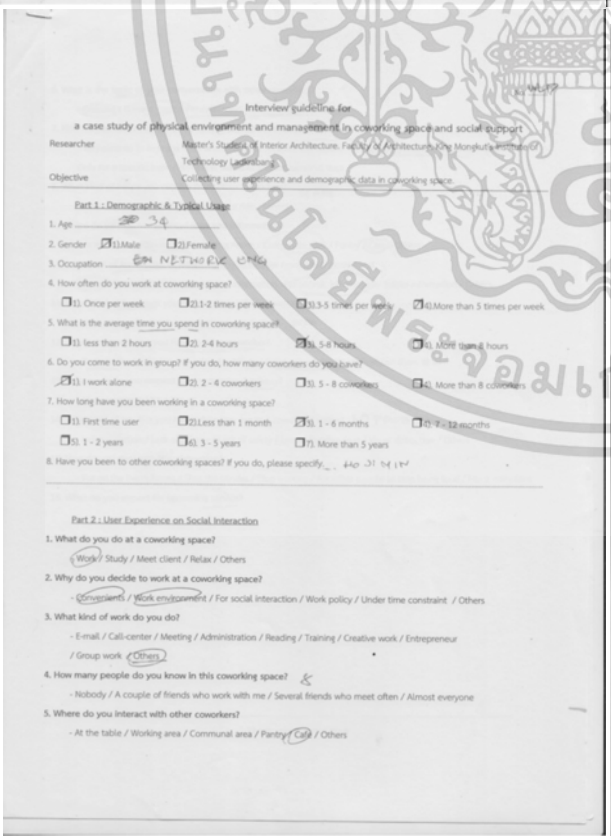
ด้วย นายอาทิตย์ อัครโพธิ์ทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง มีความประสงค์ขออนุเคราะห์เข้าสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังเกตพฤติกรรมผู้ใช้งาน ถ่ายภาพ สัมภาษณ์ บันทึกเสียงผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ขอข้อมูลผังพื้น(แปลน) เพื่อนำข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริหารจัดการในพื้นที่ทำงานร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม" ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น หากมีข้อขัดข้องประการใดโปรดติดต่อนักศึกษาโดยตรงที่ 088-603-9243

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรานุ กุมสาย ณ อยุธยา)
รองคณบดีฝ่ายบริหารวิชาการ
ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

งานทะเบียนและบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
โทร. 0-2329-8000 ต่อ 3536
โทรสาร 0-2329-8365



Interview guideline for

a case study of physical environment and management in coworking space and social support

Researcher: Master's Student, Interior Architecture, Faculty of Architecture, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL)

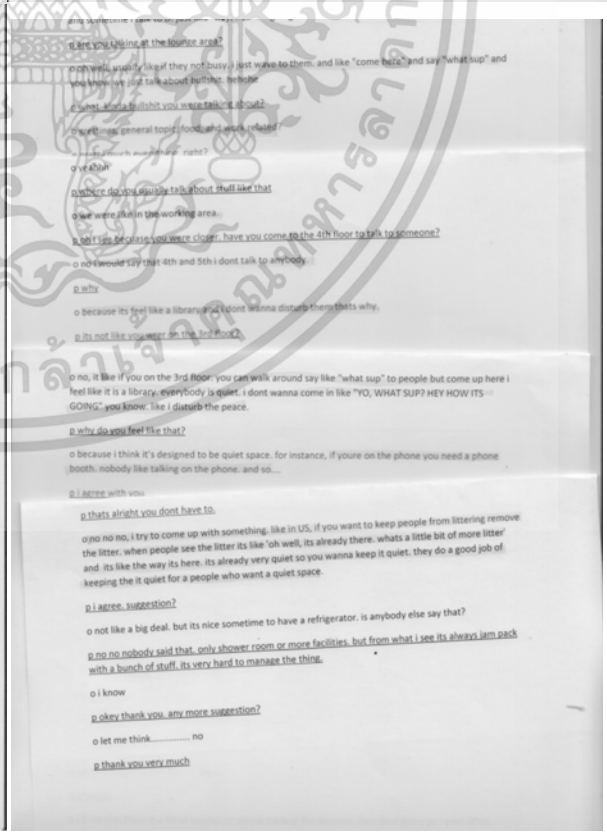
Objective: Collecting user experience and demographic data in coworking space

Part 1 : Demographic & Typical Usage

1. Age 30 34
2. Gender ☑1).Male ☐2).Female
3. Occupation ดิจิทัล NETWORK CHIEF
4. How often do you work at coworking space?
☐1). Once per week ☐2).1-2 times per week ☐3).3-5 times per week ☑4).More than 5 times per week
5. What is the average time you spend in coworking space?
☐1). less than 2 hours ☐2). 2-4 hours ☑3). 5-8 hours ☐4). More than 8 hours
6. Do you come to work in group? If you do, how many coworkers do you have?
☑1). I work alone ☐2). 2 - 4 coworkers ☐3). 5 - 8 coworkers ☐4). More than 8 coworkers
7. How long have you been working in a coworking space?
☐1). First time user ☐2).Less than 1 month ☑3). 1 - 6 months ☐4). 7 - 12 months
☐5). 1 - 2 years ☐6). 3 - 5 years ☐7). More than 5 years
8. Have you been to other coworking spaces? If you do, please specify... ตอบ 31 ปี 17

Part 2 : User Experience on Social Interaction

1. What do you do at a coworking space?
(Work) / Study / Meet client / Relax / Others
2. Why do you decide to work at a coworking space?
- (Convenient) / (Work environment) / For social interaction / Work policy / Under time constraint / Others
3. What kind of work do you do?
- E-mail / Call-center / Meeting / Administration / Reading / Training / Creative work / Entrepreneur
/ Group work / (Others)
4. How many people do you know in this coworking space?
- Nobody / A couple of friends who work with me / Several friends who meet often / Almost everyone
5. Where do you interact with other coworkers?
- At the table / Working area / Communal area / Pantry / (Cafe) / Others



p are you talking at the lounge area?

o oh well, usually, like if they not busy, i just wave to them, and like "come here," and say "what sup" and then then we just talk about bullshit, hehehe

p what kinda bullshit you were talking about?

o well, like, general topic, food, and work related?

p work related, such kinda, right?

o ya ahah

p where do you usually talk about stuff like that

o we were like in the working area.

p but i see because you were closer, have you come to the 4th floor to talk to someone?

o no i would say that 4th and 5th i dont talk to anybody.

p why

o because its feel like a library and i dont wanna disturb them thats why.

p its not like you were on the 3rd floor?

o no, it like if you on the 3rd floor, you can walk around say like "what sup" to people but come up here i feel like it is a library, everybody is quiet, i dont wanna come in like "YO, WHAT SUP? HEY HOW ITS GOING", you know, like i disturb the peace.

p why do you feel like that?

o because i think it's designed to be quiet space. for instance, if youre on the phone you need a phone booth. nobody like talking on the phone. and so....

p i agree with you

p thats alright you dont have to.

o no no no, i try to come up with something, like in US, if you want to keep people from littering remove the litter. when people see the litter its like "oh well, its already there. whats a little bit of more litter and its like the way its here. its already very quiet so you wanna keep it quiet. they do a good job of keeping the it quiet for a people who want a quiet space.

p i agree. suggestion?

o not like a big deal. but its nice sometime to have a refrigerator. is anybody else say that?

p no no nobody said that. only shower room or more facilities. but from what i see its always jam pack with a bunch of stuff. its very hard to manage the thing.

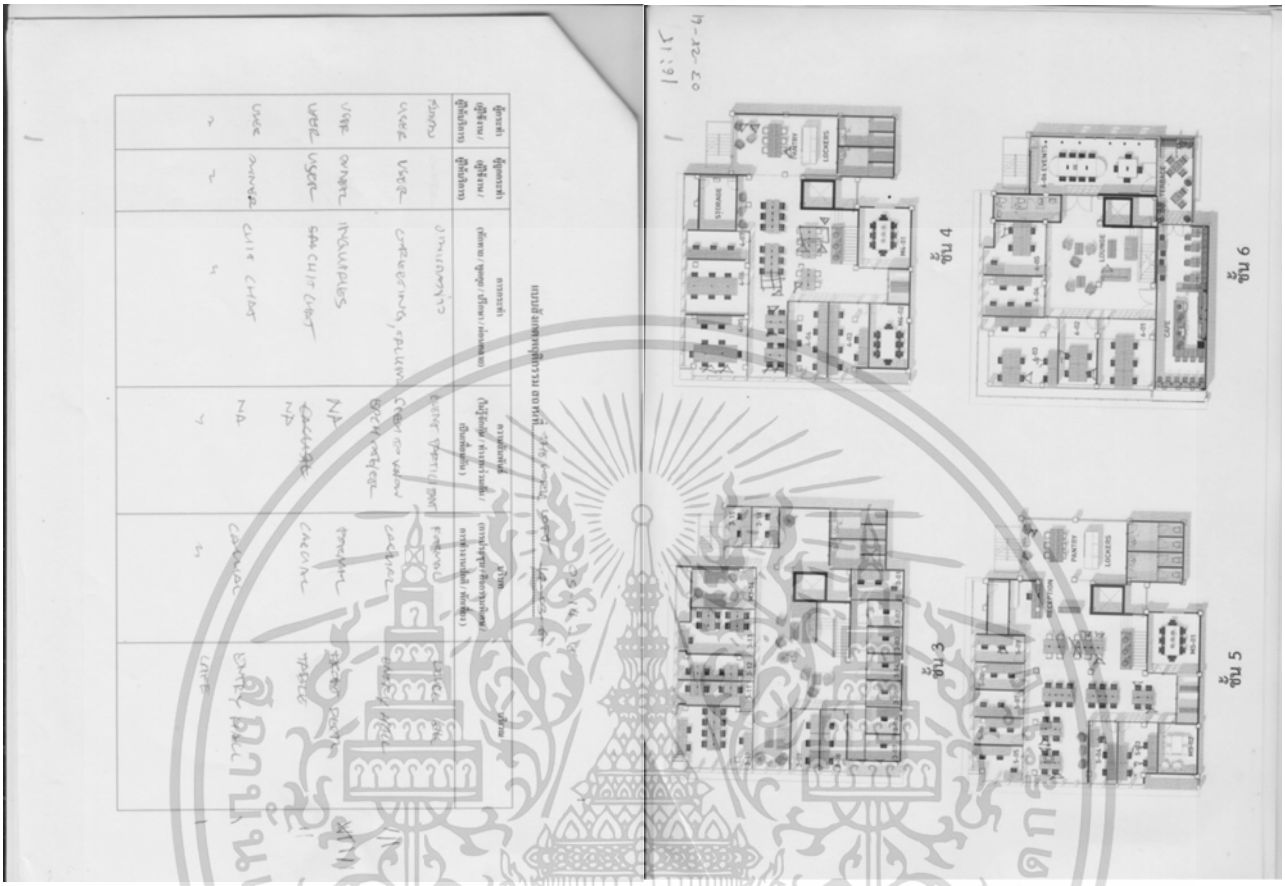
o i know

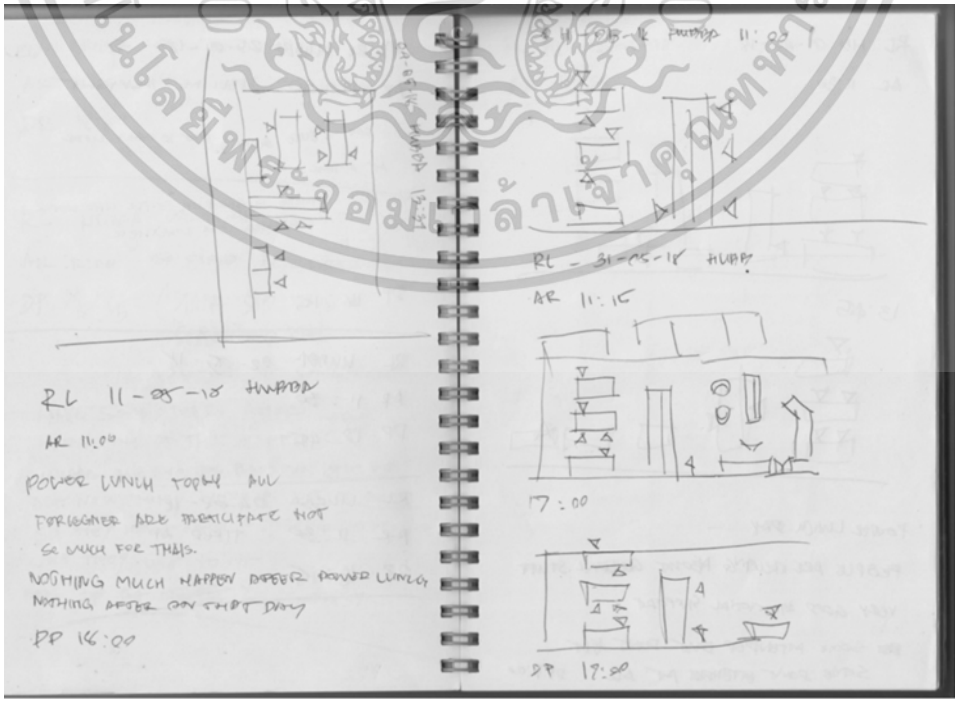
p okey thank you. any more suggestion?

o let me think..... no

p thank you very much

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้






เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติผู้เขียน


| | |
|---|---|
| **ชื่อ-นามสกุล** | นายอาทิตย์ ฉัตรโพธิ์ทอง |
| **วัน เดือน ปีเกิด** | 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 |
| **ที่อยู่** | 39 หมู่ 1 ถ.เลียบคลองสาม ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 โทร.088-603-9243 |
| **อีเมล** | pertina@hotmail.com |


**ประวัติการศึกษา**

| | |
|---|---|
| 2554 | สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมภายใน มหาวิทยาธรรมศาสตร์ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้