

สร้างสรรค์สำนักงาน: กลยุทธ์เพื่อความเป็นเลิศ ขององค์กรธุรกิจ

Office Creation: Strategy for Corporate Excellence

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิพรรณ วงศ์ประเสริฐ
rapeepan.w@bu.ac.th

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอเกี่ยวกับการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office โดยประยุกต์แนวคิดการจัดการเรียนรู้เข้ากับการจัดสำนักงาน และตัวอย่างการจัดสำนักงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดสำนักงานและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันนี้

Abstract

This article presents mobile office which has applied the concept of knowledge management into the office layout, along with the examples of Thai business office such as True Corporation PCL., Krungthai Card PCL., and Total Access Communication PCL. Hence, it reveals the importance of the environment within the office building and its effect on the performance of employees and management to meet the goals set by the organization under the current rapidly changing business world and the dynamic of these modern times.

บทนำ

โลกในยุคดิจิทัล (Digital Age) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นโลกไร้พรมแดน เกิดการเชื่อมโยงสังคม เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และข้อมูลข่าวสารจนเป็นหนึ่งเดียวกัน อาศัยความรู้เป็นพลังขับเคลื่อน โดยใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยแนวทาง และวิธีการในการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การทำงานของพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ตลอดจนส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่เนื่องจากปัจจัยต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนองค์กรปรับตัวไม่ทัน นำมาสู่ปัญหาใหม่ที่คาดไม่ถึงอยู่เสมอ ธุรกิจจึงต้องเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับทุกประเด็น อันอาจจะเกิดขึ้นอย่างเต็มที่ จึงจะถือว่า องค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนแท้จริง (ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค, 2553)

สำนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือจากปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล เงินทุน วัตถุดิบ และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ สำนักงานจึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน เพราะสำนักงานเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เป็นศูนย์รวมทรัพยากรการบริหาร ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และแผนที่ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ (วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และ ธนชัย ยมจินดา, 2553) การจัดการภายในสำนักงานจึงจำเป็นต้องประยุกต์แนวคิดทางการบริหารสมัยใหม่



เพื่อให้การดำเนินงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานด้วยกัน และกับองค์กร ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุทั้งเป้าหมายในงาน ที่ตนเองรับผิดชอบ และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดไว้ รวมทั้งทำงานด้วยพฤติกรรมที่ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหาร และการพัฒนาองค์กรอีกชนิดหนึ่งที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้เป็นกรอบ วิธีการปฏิบัติของพนักงานและกำหนดทิศทางขององค์กร (บุญคสิ ปลั่งศิริ, 2548, 6)

ในปัจจุบันการจัดวางผังสำนักงาน (Office Layout) มี อิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดรูปแบบสำนักงานที่ดีช่วยให้กระบวนการในการทำงาน ดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้แล้ว การจัดสภาพ แวดล้อมในสำนักงานให้เหมาะสมกับพนักงานที่มีการปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อสุขภาพจิต และสุขภาพกายของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพของงานได้ อีกทั้งยังเป็นส่วน หนึ่งที่สร้างความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ ผู้พบเห็น อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร (เนตรพัฒณา ยาวีราข, 2553) รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การ ตกแต่งภายในสำนักงานที่ดูทันสมัย มีรูปแบบ เพื่อให้พนักงานเกิด ความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานทั่ว ทุกส่วนขององค์กร (KTC ปรับสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อสร้าง “Creativity”, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุสุมา จ้อย- ช้างเนียม (2547) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใน การทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพแวดล้อมในขณะที่พนักงานทำงาน จะส่งผลต่อความรู้สึกในการทำงาน ถ้าสภาพแวดล้อมเหมาะสม เช่น แสงและอุณหภูมิพอเหมาะ ไม่มีเสียงรบกวน ก็จะส่งผลให้ พนักงานมีสมาธิในการทำงาน นอกจากนี้ อุปกรณ์ในการทำงาน ที่พร้อมและครบครัน จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้พนักงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและคล่องตัว ถ้าพนักงานอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม อุปกรณ์สำนักงานขาดแคลนหรือ ขำรุงดี ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความหงุดหงิด ความเครียด ไม่ สามารถทำงานให้ออกมาได้ผลตามที่กำหนดไว้ แม้จะมีความ สามารถและความตั้งใจเพียงใดก็ตาม

ดังนั้น การจัดวางผังสำนักงานและการจัดสภาพแวดล้อม ภายในสำนักงาน จึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรธุรกิจควร ให้ความสำคัญและหาวิธีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีในการ ทำงาน ที่จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลผลิตภาพของ

งานและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน บทความนี้จึงขอนำ เสนอแนวคิดการจัดสำนักงาน และตัวอย่างการจัดสำนักงานของ องค์กรธุรกิจในประเทศไทย เพื่อแสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการจัด สำนักงานในยุคปัจจุบัน

การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office

การจัดสำนักงานที่เรียกว่า Mobile Office นี้ถูกพัฒนาโดย คูนิโอะ ยูชิโอะดะ (Kunio Ushioda) รองผู้อำนวยการด้านการตลาด บริษัท NIT DOCOMO ประเทศญี่ปุ่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะส่ง เสริมให้เกิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ภายในองค์กร โดยประยุกต์มาจากแนวคิดการจัดการความรู้ของ ดร.อิคุจิโร โนนากะ (Professor Ikujiro Nonaka, SECI Model) ซึ่ง คาดหวังว่ารูปแบบการจัดสำนักงานดังกล่าวจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและความสำเร็จของ องค์กร โดยยูชิโอะดะได้จัดแบ่งส่วนของสำนักงานตามลักษณะการ ใช้งานเป็น 4 ส่วนดังนี้ (Umamoto, 2002)

1. ส่วนปฏิบัติงาน (Base Zone) เป็นพื้นที่สำหรับการ ปฏิบัติงานเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วยโต๊ะทำงาน ขนาดใหญ่ มีที่นั่งจำนวน 4 - 6 ที่นั่ง โดยไม่มีใครเป็นเจ้าของและ ไม่มีที่นั่งประจำ พนักงานจะนั่งทำงานเป็นกลุ่มตามโต๊ะทำงานที่ จัดไว้ได้อย่างอิสระและสามารถสลับเปลี่ยนหมุนเวียนที่นั่งได้ตาม กลุ่มงานที่ต้องการจะประสานงาน หรือตามกลุ่มงานที่ต้องการ ปฏิบัติงานร่วมกัน มีการจัดวางโต๊ะดังกล่าวในห้องที่เปิดโล่ง ไม่มี ผนังกั้น พนักงานแต่ละคนใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญ เอกสารส่วนใหญ่จัดเก็บไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบเครือ ข่ายคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด เวลา ส่วนเอกสารสำคัญหรือทรัพย์สินส่วนตัวของพนักงานจะจัด เก็บไว้ในตู้เก็บของ (Locker) ประจำตัว การจัดพื้นที่ส่วนนี้จะอำนวย ความสะดวกให้พนักงานปรึกษาหารือเรื่องงาน และประสานงาน ร่วมกันได้อย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกัน

2. ส่วนงานสร้างสรรค์ (Creative Zone) เป็นพื้นที่สำหรับ งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือนำเสนอข้อมูล มีเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวย ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลและนำเสนอผลงาน การจัดพื้นที่ ส่วนสร้างสรรค์นี้มักจะจัดให้อยู่ริมหน้าต่าง กันสัดส่วนของห้อง ประชุมด้วยกระถางต้นไม้ที่วางเรียงเป็นแนว เพื่อที่จะสามารถปรับ เปลี่ยนพื้นที่ใหม่ได้ตามความต้องการ การจัดพื้นที่ส่วนนี้จะจัดไว้ สำหรับการประชุมของคณะทำงานกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้มี การระดมสมองหาแนวคิดใหม่ๆ



3. ส่วนงานสมาธิ (Concentration Zone) เป็นพื้นที่ส่วนบุคคล มีความเป็นส่วนตัวสูง เพื่อที่จะพัฒนาแนวคิดจากการประชุมระดมความคิดในส่วนงานสร้างสรรค์ โดยเฉพาะงานออกแบบ งานวางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และงานเขียนโครงการสำคัญ ดังนั้น สำนักงานในส่วนนี้จะถูกจัดให้เป็นสัดส่วนด้วยผนังแบบเคลื่อนย้ายได้ (Partitions) เหมาะสำหรับพนักงานที่ต้องการสมาธิในการทำงานมาก มีบรรยากาศเงียบสงบ และไม่มีคนพลุกพล่าน

4. ส่วนพักผ่อน (Refresh Zone) เป็นพื้นที่จัดไว้สำหรับเป็นที่พักผ่อนของพนักงาน เพื่อผ่อนคลายภารกิจจากการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยที่สูบบุหรี่ ตู้แช่เครื่องดื่มแบบหยอดเหรียญ ที่พักผ่อนหนังสือพิมพ์ พื้นที่ในส่วนนี้นอกจากเป็นที่พักผ่อนของพนักงานแล้วยังเป็นสถานที่ให้พนักงานได้พูดคุยทำความรู้จักเพื่อนร่วมงานจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกันได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานดังนี้ ประการแรก ทำให้สำนักงานมีพื้นที่ว่าง และมีความโล่งโปร่งมากขึ้น ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ดีในการส่งเสริมการทำงาน ลดความเป็นทางการในสำนักงานลง ประการที่สอง ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันมากขึ้น รวมถึงลดช่องว่างระหว่างพนักงานด้วยกัน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้มากขึ้น เนื่องจากพนักงานได้มีโอกาสทำความรู้จักกัน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน และประการที่สาม ช่วยรักษาสິงแวดล้อมโดยลดการใช้กระดาษ เนื่องจากข้อมูลต่างๆ จะถูกจัดเก็บด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเรียกใช้ได้จากคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสำนักงาน

สำนักงานขององค์กรธุรกิจสามารถพัฒนารูปแบบสำนักงานให้เป็น Mobile Office ได้ไม่ยากนัก เนื่องจากสำนักงานขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่มีความพร้อมอยู่แล้ว อุปกรณ์สำนักงานที่จะต้องจัดหาเพิ่มเติม ก็จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook Computer) ประจำตัวของพนักงาน ซึ่งในขณะนี้ส่วนใหญ่พนักงานจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ใช้งานในสำนักงาน ซึ่งความสำเร็จของการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office นี้ ยูนิโคได้ให้ความเห็นว่าจะต้องมีการวางแผนร่วมกัน ระหว่างพนักงานและผู้บริหารในองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับ และการเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน (เสถียร อุสาทะ, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ การนำระบบการจัดการสำนักงานแบบ Mobile Office มาใช้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายของการใช้สำนักงานลง รวมทั้งผลพลอยได้ที่ตามมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (ไพเราะ เลิศวิกรม, 2544)

การจัดสำนักงานของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม บริการคอนเทนต์ (Contents) และสื่อต่างๆ อย่างครบวงจร ซึ่งได้มีการพัฒนาภาพลักษณ์ภายใต้แบรนด์ “ทู (TRUE)” และเปลี่ยนชื่อบริษัท เมื่อปี พ.ศ. 2547 (บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2554) ในการพัฒนาแบรนด์ของบริษัทครั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงอาคารสำนักงานใหญ่ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบรนด์ด้วย โดยการตกแต่งสำนักงานแต่ละชั้นด้วยแนวคิดหลักที่พยายามจะสื่อถึงการมีตัวตนที่แท้จริงของบริษัท คือ การมีกันและกัน (The true value of life - a bring together) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทนับตั้งแต่เปลี่ยนชื่อเป็นต้นมา การตกแต่งสำนักงานจะแฝงคุณค่าในแง่ของการทำธุรกิจ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ธุรกิจเกมออนไลน์ โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์บ้าน และธุรกิจอื่นๆ อีกหลายอย่าง พร้อมกับความต้องการสูงสุด คือการให้พนักงานซึมซับคุณค่าของธุรกิจเหล่านั้น เพื่อช่วยให้พนักงานได้เข้าใจธุรกิจของบริษัทอย่างลึกซึ้ง และให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าดังเช่นกับที่บริษัทได้บริการพนักงานด้วยในเวลาเดียวกัน (น้าค้าง ไชยพัฒน์, 2550) ซึ่งรูปแบบหลักของการจัดสำนักงาน มีดังต่อไปนี้

1. การจัดสำนักงานแบบ Mobile Office เพื่อให้สำนักงานมีความยืดหยุ่น เปิดกว้าง โดยพนักงานมีเพียงคอมพิวเตอร์แบบพกพา ก็สามารถเลือกโต๊ะทำงานได้ตามที่ต้องการ

2. การจัดระบบสำนักงานให้เป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ที่ลดการใช้กระดาษ ซึ่งเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งในการดำเนินงานของธุรกิจ โดยการจัดตั้งศูนย์กลางรวบรวมข้อมูล (Document Center) เปลี่ยนการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของกระดาษที่ใส่ไว้ในแฟ้มเอกสารมาเป็นการบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

3. การจัดโต๊ะทำงานหนึ่งชุดให้พร้อมสำหรับการทำงาน เรียกว่า Hot Desk ประกอบด้วยโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกที่นั่งของตนได้ตามใจชอบในแต่ละวัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ในการทำงานแบบใหม่ ที่พนักงานย้ายไปนั่งทำงานที่ใดก็ได้ และช่วยปลดพันธนาการให้กับองค์กรหรือแม้แต่ตัวพนักงานเองที่เคยคิดว่า โต๊ะทำงาน และสถานที่เก็บของใช้ในที่ทำงานเป็นของพนักงานคนหนึ่งคนใด การจัดพื้นที่แบบ Hot Desk จึงเปรียบเสมือนกับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงาน เพื่อให้มองเห็นคุณค่าของการทำงานแบบใหม่ ก่อนที่จะให้บริการแก่ลูกค้า

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของบริษัทไม่ได้เป็นเพียงแค่การตกแต่งให้สวยงามตามแนวคิดของการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของบริษัทเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการทำให้พนักงาน



สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และประหยัดเงินด้วยในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้จากผลการวิจัยของศิวพร ไพรยานนท์ (2554) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ ของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่ามีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพราะมีแสงสว่างที่เพียงพอ สถานที่ทำงานมีการจัดอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวนหรือเสียงที่ทำให้เกิดความรำคาญ สภาพอากาศที่ถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่างๆ มีเหมาะสม มีคุณภาพ สะดวกแก่การใช้งานและเพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นการตกแต่งสำนักงานของบริษัท จึงเป็นผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีความสุขสบายในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

การจัดสำนักงานของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KTC เป็นองค์กรธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2549 บริษัทได้ปฏิวัติกฎเกณฑ์และรูปแบบของสถาบันการเงินไทย ด้วยการเปิดตัวสำนักงานแนวคิดใหม่ “KTC Smart Office” โดยเน้นรูปแบบของการเป็นองค์กรสร้างสรรค์ (Creative Organization) เพื่อจุดประกายความคิดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า และเพิ่มสีสันความสนุกให้กับบรรยากาศการทำงาน ทั้งนี้เพื่อต่อยอดในการเป็นแบรนด์ผู้นำที่มีภาพลักษณ์องค์กรอันโดดเด่นด้วยบุคลิกทั้ง 5 ประการได้แก่ ความทันสมัย (Modern) ความไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) การทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) การให้ความใกล้ชิดและความสนุกสนานแก่ลูกค้า (Fun and Friendly) และการทำงานแบบง่ายสบาย (Simple) แต่มีความคิดนอกกรอบและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (วัฒนธรรม ชัย ยะนิทร, 2549) ดังนั้นผู้บริหารบริษัท จึงได้พัฒนาสถานที่ทำงานให้เป็น KTC Smart Office โดยหลักการของสำนักงานรูปแบบใหม่ มี 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (รัชปราณี ขำนาญนรงค์, 2552)

1. ไม่มีอาณาเขต (No Boundary) บริษัทยกเลิกที่นั่งประจำของพนักงานแต่ละคน ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง โดยพนักงานทุกคนสามารถเลือกที่นั่งได้อย่างอิสระ ไม่มีการแบ่งแยกระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน พนักงานหมุนเวียนที่นั่งกันไป เพื่อลดความเป็นเจ้าของพื้นที่ ไม่มีอาณาเขตของตนเอง มีการจัดพื้นที่สำหรับประชุมรวมอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อสนับสนุนการปรึกษาหารือและระดมความคิดระหว่างการทำงาน รวมทั้งการจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนไว้หลายจุดในสำนักงาน

2. รูปแบบการทำงานใหม่ (New Working Lifestyle) บริษัทให้พนักงานสามารถเลือกที่นั่งทำงานได้อย่างอิสระ ดังนั้นที่นั่งหน้าประตูแต่ในชั้นจะมีจุดลงทะเบียนเพื่อเลือกที่นั่งด้วยบัตรพนักงาน การใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาของพนักงานสามารถเชื่อมต่อด้วยระบบ WI-FI ทั่วทั้งพื้นที่สำนักงาน โต๊ะทำงานได้รับการออกแบบให้กะทัดรัดไม่มีลิ้นชัก หรือตู้เก็บเอกสาร เพื่อลดพื้นที่ใช้สอยส่วนตัว ให้วางได้เพียงคอมพิวเตอร์แบบพกพา สัมภาระส่วนตัวของพนักงานให้เก็บไว้ที่ตู้เก็บของ (Locker) นอกจากนี้แล้วบริษัทยังได้นำระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการทำงาน ส่วนอุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น บริษัทได้เชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อให้พนักงานใช้ร่วมกัน

3. การพักผ่อน (Relaxation) บริษัทจัดพื้นที่สำหรับกรพบปะพูดคุย และพักผ่อนไว้ในบริเวณพื้นที่สำนักงาน เช่น มุมพักผ่อน โต๊ะพูล โต๊ะปิงปอง เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเคร่งเครียดในการทำงาน และตอบสนองนโยบายบริษัทที่ต้องการให้พนักงานมีการพบปะหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้อย่างสะดวกสบายในระหว่างเวลาทำงาน

การปรับปรุงอาคารสำนักงานของบริษัทจึงไม่ได้เป็นเพียงแค่ภาพลักษณ์ใหม่ที่ดูสุดเริ่ดกว่าเดิม หรือเป็นการสร้างกระแส แต่เป็นบริบทหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสมัยใหม่ ที่พยายามทำทุกอย่างให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ทั้งภายในและภายนอก นับได้ว่าเป็นการเปิดมิติใหม่ขององค์กรธุรกิจทางด้านการเงิน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีทัศนคติที่ดี บรรยากาศการทำงานที่สดใส ตกแต่งสำนักงานให้มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทั่วทุกส่วนขององค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยของรัชปราณี ขำนาญนรงค์ (2552) ที่ศึกษารูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของบริษัทบัตรกรุงไทย พบว่า KTC Smart Office เป็นการผสมผสานวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการทำงานของพนักงานหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร ภายใต้แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน และแนวคิดสำนักงานเพื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนทักษะความรู้ระหว่างพนักงานเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กร รวมทั้งพนักงานมีความเห็นด้วยว่าองค์กรประกอบโดยรวมของสำนักงานในรูปแบบ KTC Smart Office เป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ





การจัดสำนักงานของบริษัท ไทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อทางการค้า “ดีแทค (Dtac)” เป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2552 บริษัทได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปยังอาคารจัตุรัสจามจุรี ถนนพญาไท เพื่อรองรับจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นตามอัตราการขยายตัวทางธุรกิจ และต้องการรวมศูนย์พนักงานที่กระจายอยู่ตามอาคารสำนักงานต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ในอาคารสำนักงานใหม่ที่เรียกชื่อว่า Dtac House ซึ่งเป็นไปตามวิถีดีแทค หรือ Dtac Way ภายใต้บรรยากาศแห่งความสุขและความอบอุ่น ด้วยการสร้างสายสัมพันธ์ในการทำงาน เสริมความแข็งแกร่งให้กับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการสู่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กรุงเทพฯธุรกิจออนไลน์, 2552)

การย้ายและปรับปรุงสำนักงานให้เป็น Dtac House มีเหตุผลหลัก 5 ประการ ได้แก่ เพื่อประสิทธิผลจากการรวมศูนย์ (Productivity) เพื่อพลั้่งแห่งการสร้างสรรค์ (Enhance Dtac Creativity) เพื่อเป็นสำนักงานที่ดีที่สุดของพนักงาน (Employee Comes First) เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการดูแลการใช้งานของลูกค้ามาตรฐานระดับโลก (World Class SOC) และเพื่อการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด (The Most Efficiency Investment in Southeast Asia) จากเหตุผลดังกล่าว การจัดสรรพื้นที่สำนักงานจึงแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังต่อไปนี้ (บริษัท ไทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด, 2552)

1. เพลิน (Play and Learn) เป็นรูปแบบการจัดสำนักงานในส่วนพื้นที่ทั่วไป (Common Floor) ที่เปิดกว้างเพื่อเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ของพนักงาน มีพื้นที่ให้เลือกใช้เป็นที่ประชุมย่อยต้อนรับผู้มาติดต่อ ดื่มกาแฟ น้ำผลไม้ มุมไอศกรีม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก รวมถึงเป็นพื้นที่จัดกิจกรรม หรือนิทรรศการ ซึ่งการจัดสำนักงานจะมีลักษณะเป็นแบบเปิด (Open Office) ไม่มีผนังกัน เพื่อเปิดกว้างรับความคิดใหม่ๆ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทุกพื้นที่ใน Dtac House ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ พนักงานสามารถเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานหรือนัดประชุม และยังสามารถสนุกเล่นไหลคลายเครียดได้ที่กระดานลื่นระหว่างชั้น 32-31

2. สำนักงานสุขภาพดี (Healthy Workplace) การออกแบบโต๊ะ เก้าอี้ทำงาน ตามหลักสรีรศาสตร์ และอุปกรณ์ตกแต่ง เช่น ม่าน พรม ที่ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยต่ออากาศภายในสำนักงาน พนักงานสามารถใช้เวลาหลังเลิกงานที่ชั้นสร้างสรรค์ (Creativity Floor) เพื่อพบปะสังสรรค์ ออกกำลังกายแบบเลือกได้ตามความถนัด บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย

โดยจัดสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย เช่น ลู่วิ่งในร่ม อุปกรณ์ฟิตเนส (Fitness) โต้ะพูล โต้ะปิงปอง สนามฟุตบอลในร่ม เป็นต้น หรือจะเลือกกิจกรรมสันทนาการอื่นๆ เช่น โยคะ แอโรบิก ห้องซ้อมดนตรี ห้องคาราโอเกะ ตู้เกม เป็นต้น

3. สำนักงานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Office) บริษัทคำนึงถึงความเป็นมิตรกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทุกองค์ประกอบเกิดขึ้นจากความใส่ใจ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกใช้พรมที่ผลิตจากส่วนประกอบของขวดน้ำดื่มรีไซเคิล ตัวอาคารใช้กระจก 2 ชั้น กันความร้อนจากภายนอกเพื่อลดภาระให้กับเครื่องปรับอากาศภายใน แสงสว่างจากหลอดไฟประหยัดพลังงาน ลิฟต์โดยสารที่ช่วยประหยัดพลังงานด้วยการคำนวณรอบขึ้นลงอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ห้องทำงานผู้บริหารสมถะ (Humble Management Office) บริษัทจัดสรรพื้นที่ส่วนใหญ่ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ สำหรับห้องทำงานผู้บริหารซึ่งมีภารกิจภายนอก ไม่ค่อยได้นั่งประจำโต๊ะ ไม่เน้นการตกแต่งหรูหรากว่าพนักงานทั่วไป และใช้พื้นที่เท่าที่จำเป็นเท่านั้น

5. ศูนย์ควบคุมและปฏิบัติการที่ได้มาตรฐานระดับโลก (World Class SOC) SOC ศูนย์ควบคุมและปฏิบัติการของบริษัทได้รับการออกแบบเป็นพิเศษ ให้เป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงควบคุม และแก้ไขปัญหา ตลอดจนถึงติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทได้พัฒนาโปรแกรม DSMART ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่าย ทำให้เห็นปัญหาของระบบได้ทั้งภาพรวมและเชิงลึก ติดตามสถานะของปัญหาที่เกิดขึ้น ติดตามปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ก่อนส่งผลกระทบต่อลูกค้า ปฏิบัติการโดยทีมเทคนิคที่พร้อมเข้าควบคุมและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเกินกว่าที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะแก้ไขได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเป้าหมายหลักคือ การลดระยะเวลาในการแก้ปัญหา เพิ่มคุณภาพของเครือข่ายและบริการ เพื่อความน่าเชื่อถือและสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า

จากการสร้าง Dtac House ตามแนวคิด Dtac Way ของบริษัท ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรวมศูนย์ เกิดการทำงานแบบเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการประสานงานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งกว่าเดิม และทุกองค์ประกอบที่รวมกันเป็น Dtac House แห่งนี้ จะทำให้บริษัทเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่ง ภายใต้สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนแรงบันดาลใจ และความคิดสร้างสรรค์ รวมไปถึงเติมเต็มความเป็นองค์กรสุขภาวะ (Happy Workplace) ให้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น



unสรุป

การเปลี่ยนแปลงในการบริหารธุรกิจอย่างมากมายในปัจจุบัน ล้วนเป็นผลมาจากสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างไร้ขีดจำกัดและไร้พรมแดน เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถดำเนินอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารองค์กรธุรกิจจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถตลอดจนความพยายามที่จะปรับตัววิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรให้มุ่งสู่เป้าหมายตามที่คาดหวังไว้อย่างดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป สำนักงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจบรรลุเป้าหมาย เพราะเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบกับองค์ความรู้ใหม่ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงาน

ควบคู่ไปกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ดังนั้นการจัดสำนักงานและสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานไม่จำเป็นที่จะเป็นการจัดสำนักงานแบบ Mobile Office หรือตัวอย่างการจัดสำนักงานขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย ที่แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวขององค์กรธุรกิจ ด้วยการสร้างสรรค์สำนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ รวมไปถึงหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานรับรู้และปฏิบัติร่วมกัน ในขณะเดียวกันก็สร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นปัจจัยช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์กร ผ่านรูปแบบการจัดสำนักงาน และสภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน นับได้ว่าการบริหารจัดการสำนักงานเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง ที่นำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้รูปแบบการจัดสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันผลการปฏิบัติงานขององค์กร

บรรณานุกรม

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2552, 12 กันยายน). ธุรกิจ: HR

Management "Play + Learn = เพลิน Happy Workplace แบบดีแท้". กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/hr/20090912/76699/Play-+Learn-%3D-%E0%BE%C5%D4%B9-Happy-Workplace-%E1%BA%BA%B4%D5%E1%B7%A4.html>

กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ธีรยุทธ วัฒนาสุขโข. (2553, 29 กันยายน). องค์กรแห่งความเป็นเลิศที่ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/teerayout/20100929/355442/องค์กรแห่งความเป็นเลิศที่ยั่งยืน.html>

เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2553). การจัดการสำนักงาน (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้ำค้าง ไชยพุม. (2550, กุมภาพันธ์). It's not just the renovation. นิตยสารผู้จัดการ, 24(281), 94-101.

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2554). รายงานประจำปี 2554. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2555, จาก <http://true-th-listedcompany.com/ar.html>

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). (2552). ข่าวประชาสัมพันธ์ดีแทค เปิดบ้านใหม่ 'dtac house' อย่างเป็นทางการ. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.dtac.co.th/2009/tha/news/pressdetail.php?newsid=758>

บุญคลี ปลั่งศิริ. (2548, 10 มกราคม). วัฒนธรรมองค์กร คอลัมน์มุมมองจากประสบการณ์. ประชาชาติธุรกิจ, 28(3652), 6.

ไพเราะ เลิศวิกรม. (2544, ตุลาคม). สำนักงานไม่หยุดนิ่ง. นิตยสารผู้จัดการ, 19(217), 118-122.

รัชปราวณี ชำนาญวงศ์. (2552). รูปแบบในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานตามทัศนะของพนักงาน: กรณีศึกษา KTC Smart Office (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

วรารณณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และ ธนชัย ยมจิตา. (2553). แนวคิดและพัฒนาการของการบริหารสำนักงาน (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสำนักงาน) (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วัฒนธรรมชัย ยะนินทร. (2549, 31 พฤษภาคม). ออฟฟิศ...ข้างคิด.

สืบค้นจาก <http://www.positioningmag.com/magazine/details.aspx?id=48962>

ศิวพร ไพรยานนท์. (2554). พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552 (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

เสถียร อุสาหะ. (ม.ป.ป.). Mobile Office: มิติหนึ่งของการจัดรูปแบบสำนักงาน. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2555, จาก http://www.moe.go.th/main2/mobile_office/mobileoffice_index.htm

KTC ปรับสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อสร้าง "Creativity". (2552, 1 ตุลาคม). ประชาชาติธุรกิจ, 44.

Umamoto, K. (2002). Managing existing knowledge is not enough: Knowledge management theory and practice in Japan. Retrieved June 10, 2012, from http://www.jaist.ac.jp/ks/labs/umamoto/km_e.html