

## ความคิดเห็นของผู้ใช้สอยและการเลือกสภาพแวดล้อมกายภาพ

ในบทนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้สอยเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของ ที่ทำงานที่เหมาะสม รวมทั้งการเลือกลักษณะทางกายภาพของ ที่ทำงานตามความต้องการ ของผู้ใช้สอย ได้แก่ การเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงาน, การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายใน ชั้น, การเลือกระบบแกนสัจจรทางตั้ง และการเลือกการจักองค์ประกอบภายในที่ทำงาน การเลือกสภาพแวดล้อมดังกล่าวน่าจะมีผลสะท้อนมาจากลักษณะทางกายภาพของ ที่ทำงานที่ เป็นอยู่ในธนาคารแต่ละแห่งรวมทั้งตัวแปรอื่นๆที่อาจมีผลกระทบคือพฤติกรรม ของผู้ใช้สอยใน สภาพแวดล้อม ตามรายละเอียดของการศึกษาวิจัยดังนี้

### ความคิดเห็นและการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของ ที่ทำงาน ลักษณะทางกายภาพของ ที่ทำงานดังกล่าวครอบคลุมไปถึงเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของ ที่ทำงาน, การ สัจจร คัดต่อภายในอาคาร และเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ผู้ใช้สอย ในการศึกษาวิจัยผลปรากฏว่าผู้ใช้สอย ในธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่อง ความมีประสิทธิภาพของระบบการ สัจจร คัดต่อ ภายใน, ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้สอย, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ ที่ทำงาน, การมี บรรยากาศภายในที่ทำงานที่สดชื่น และความไม่แออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ผู้ใช้สอย ร้อยละ 74.1 ได้แสดงความคิดเห็นว่ที่ทำงานควร จะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ นับเป็นจำนวนผู้ใช้สอยมากที่สุดของธนาคารกสิกรไทยที่แสดงความคิดเห็นเช่นนี้ รองลงมา คือความไม่แออัดของผู้ใช้สอย ผู้ใช้สอยร้อยละ 72.3 ได้แสดงความคิดเห็นว่ที่ทำงานไม่ ควรมีความแออัด และผู้ใช้สอยที่แสดงความคิดเห็นว่ที่ทำงานควรมีระบบการ สัจจร คัดต่อ ภายในที่มีประสิทธิภาพ, มีความเป็นส่วนตัว และมีบรรยากาศสดชื่น มีร้อยละ 62.5, 50.9 และ 64.3 ตามลำดับ

การเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงาน<sup>1</sup> อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีความสูงทั้งหมด 9 ชั้น ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2, 3 และ 4 กล่าวคือผู้ใช้สอยร้อยละ 32.1 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2 ร้อยละ 44.7 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 ซึ่งเป็นชั้นที่มีผู้ใช้สอยเลือกมากที่สุด และร้อยละ 19.6 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 4 สำหรับชั้นที่ 1 และชั้นที่ 5-9 ปรากฏว่ามีผู้ใช้สอยเลือกเพียงเล็กน้อย ในจำนวนนี้ชั้นที่ผู้ใช้สอยเลือกน้อยที่สุดคือชั้นที่ 6 มีผู้ใช้สอยเลือกเพียงร้อยละ 2.7 เท่านั้น รองลงมาคือชั้นที่ 9 มีผู้ใช้สอยร้อยละ 3.6 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นนี้

การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น ลักษณะการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานของผู้ใช้สอยไค้พิจารณาในแง่ความอยู่ใกล้หรืออยู่ห่างจากแกนสัจจรทางตั้งประเด็นหนึ่ง อีกประเด็นหนึ่งพิจารณาในแง่ตำแหน่งที่อยู่บริเวณริมโคจรหรืออยู่บริเวณตรงกลางของเนื้อที่ผู้ใช้สอย<sup>2</sup>

สำหรับการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้นของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย ปรากฏว่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกกระจายไปทั่วทั้งชั้น ไม่ปรากฏชัดว่าผู้ใช้สอยไค้เลือกตำแหน่งในบริเวณใดของเนื้อที่ผู้ใช้สอยมากเป็นพิเศษ กล่าวคือมีค่าเฉลี่ยพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกในแต่ละบริเวณที่ไม่แตกต่างกันนัก ในบริเวณที่อยู่ใกล้แกนสัจจรทางตั้งมีค่าเฉลี่ยพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 19.8 ตารางเมตร และบริเวณที่อยู่ห่างจากแกนสัจจรทางตั้งมีค่าเฉลี่ยต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 11.0 ตารางเมตร ส่วนในประเด็นของบริเวณริมโคจรหรือบริเวณตรงกลางของเนื้อที่ผู้ใช้สอยนั้น ปรากฏว่าบริเวณริมโคจร

<sup>1</sup> การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยไค้ศึกษาจากผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่เฉพาะในบางชั้นของอาคาร แต่ในการเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงานไค้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สอยเลือกไค้ทุกชั้น

<sup>2</sup> บริเวณต่างๆกำหนดจาก pattern ในการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานของผู้ใช้สอยครั้งนี้ บริเวณที่อยู่ใกล้แกนสัจจรทางตั้งคือบริเวณที่อยู่ห่างจากแกนสัจจรทางตั้งในระยะไม่เกิน 10 เมตร และบริเวณริมโคจรของเนื้อที่คือบริเวณที่อยู่ใ้แนวห่างจากผนังค้ำนนอกไม่เกิน 3 เมตร

ของเนื้อที่ใช้สอยมีค่าเฉลี่ยพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 10.3 ตารางเมตร และในบริเวณตรงกลางของเนื้อที่ใช้สอยมีค่าเฉลี่ยกว้าง 14.0 ตารางเมตร

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งที่นั่งทำงานที่ผู้ใช้สอยเลือกในบริเวณใกล้กับเสา ปรากฏว่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกถึงร้อยละ 60.5 เป็นตำแหน่งที่อยู่บริเวณใกล้กับเสาที่มีกระจายอยู่โดยทั่วบริเวณของเนื้อที่ใช้สอย

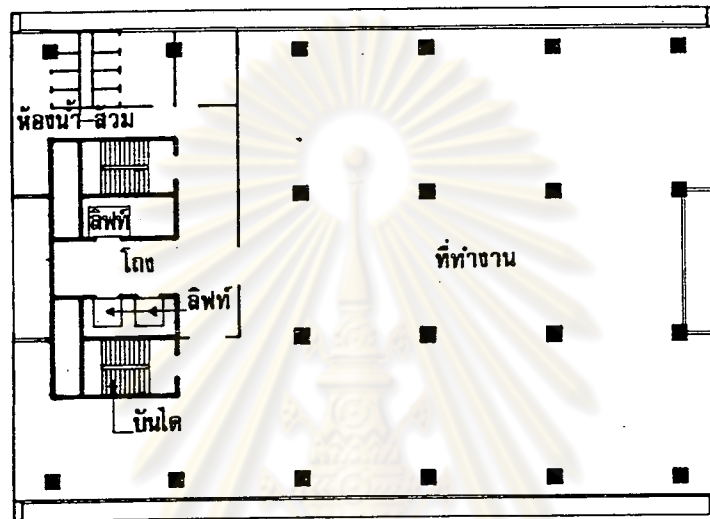
การเลือกระบบแกนสัจจรทางตั้ง กิ่งไค้กล่าวแล้วว่าระบบแกนสัจจรทางตั้งที่เป็นอยู่ในธนาคารกสิกรไทยเป็นระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดี่ยวภายในอาคาร ระบบแกนสัจจรทางตั้งแบบอื่นๆที่ผู้ใช้สอยพิจารณาเลือกคือระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดี่ยวอยู่ริมอาคาร 1 ค้านหนึ่ง และระบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนอยู่ริมอาคารทั้งสองค้าน<sup>1</sup> ผลของการศึกษาปรากฏว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้เลือกระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดี่ยวภายในอาคารซึ่งเป็นระบบแกนสัจจรทางตั้งตามแบบเคมคังที่เป็นอยู่มากกว่าแบบอื่นๆ กล่าวคือผู้ใช้สอยร้อยละ 37.5 เลือกระบบแกนสัจจรทางตั้งแบบนี้ ระบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนอยู่ริมอาคารทั้งค้านเป็นแบบที่ผู้ใช้สอยเลือกมากที่สุดโดยมีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 34.8 ซึ่งนับเป็นจำนวนที่ไม่แตกต่างกับผู้ใช้สอยที่เลือกระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดี่ยวภายในอาคารนัก ส่วนระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดี่ยวอยู่ริมอาคาร 1 ค้านหนึ่งมีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 23.2

การเลือกการจัดผังบริเวณสำนักงาน สำหรับการจัดผังบริเวณสำนักงานในที่ทำงานทั้ง 3 แบบ คือ แบบแบ่งเป็นห้อง, แบบแปลนเปิดโล่ง และแบบภูมิทัศน์ ปรากฏว่าแบบแปลนเปิดโล่งซึ่งเป็นการจัดผังบริเวณสำนักงานตามแบบเคมคังที่เป็นอยู่เป็นแบบที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยเลือกมากที่สุด กล่าวคือมีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 43.8 การ

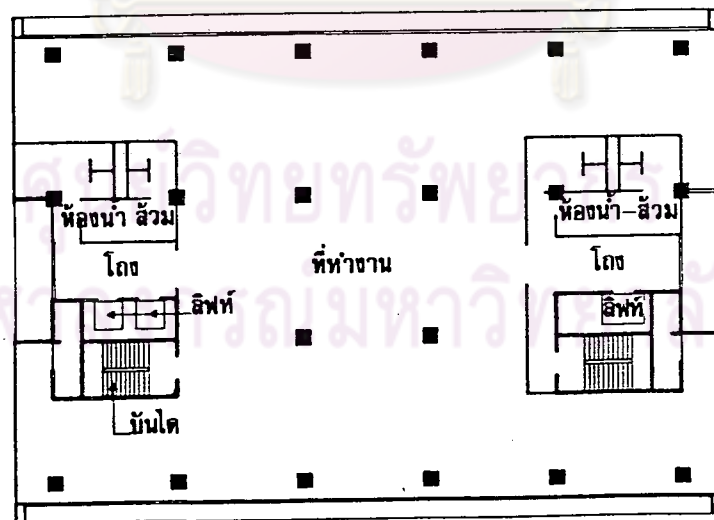
---

<sup>1</sup> ระบบแกนสัจจรทางตั้งแบบอื่นๆที่ผู้ใช้สอยพิจารณาเลือกได้ค้ำนึ่งถึงส่วนประกอบต่างๆ เช่น ลิฟท์, บันได, เนื้อที่ส่วนที่เป็นที่ทำงาน ที่ใกล้เคียงกับแบบเคมคังที่เป็นอยู่ และสำหรับระบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนภายในอาคาร ขนาดและรูปทรงของอาคารที่เป็นอยู่ไม่เอื้ออำนวยให้จัดแบบนี้

รูปที่ 23 ระบบแกนตั้งจรวทางตั้งแบบอื่นๆที่ใหญ่ขึ้นโดยอยู่ในอาคารกสิกรไทยเลือก

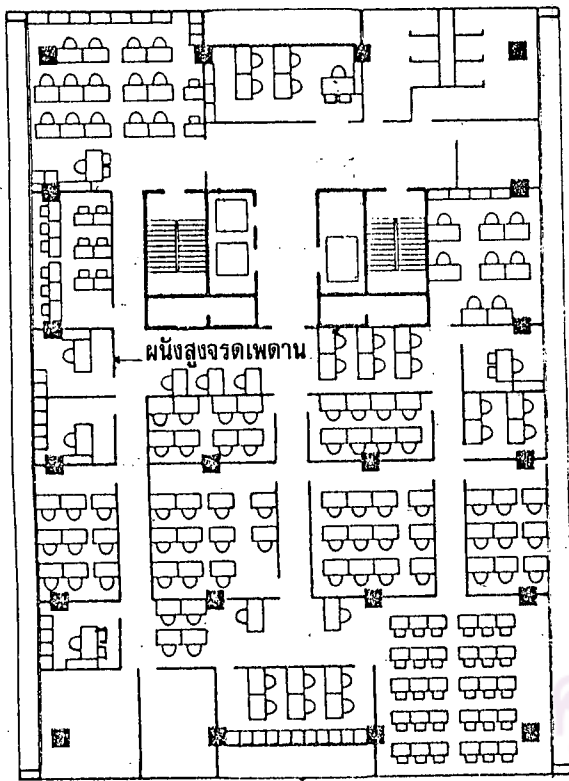


แกนตั้งจรวทางตั้งแกนเดียวภายนอกอาคาร

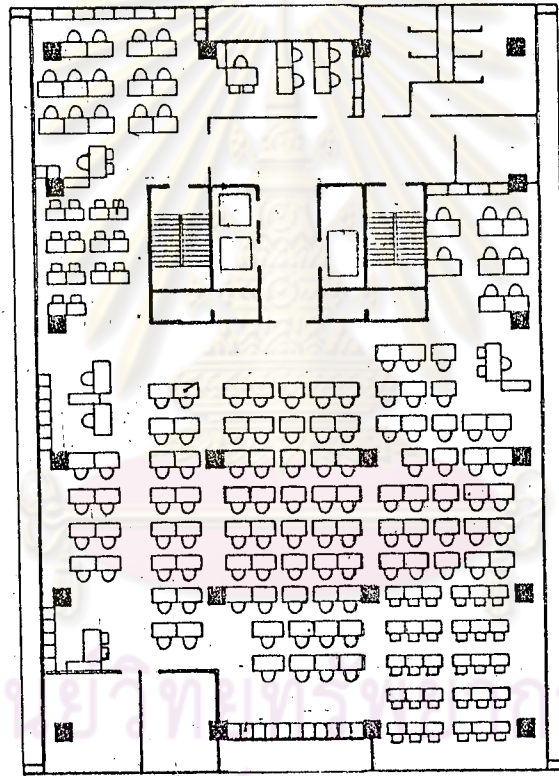


แกนตั้งจรวทางตั้งสองแกนภายนอกอาคาร

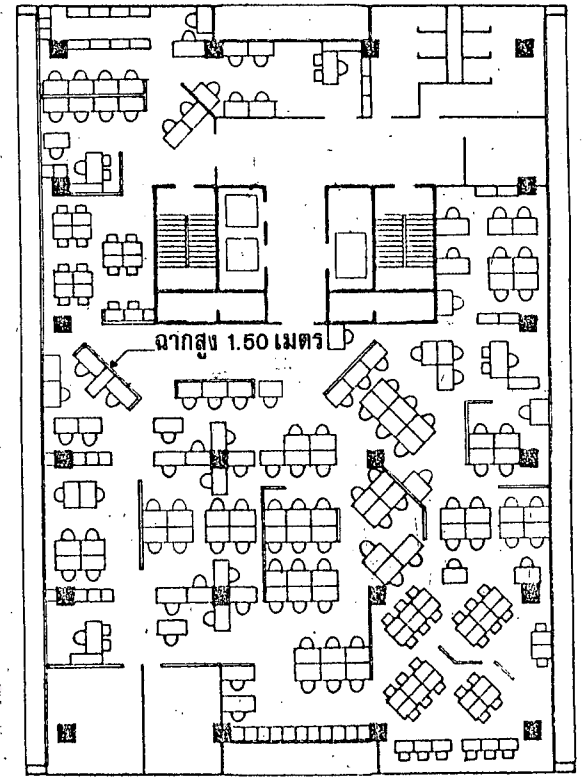
รูปที่ 24 การจัดผังบริเวณสำนักงานแบบต่างๆในธนาคารกสิกรไทยที่ให้ผู้ใช้งานเลือก



การจัดแบบแบ่งเป็นห้อง



การจัดแบบสนเปิดโล่ง



การจัดแบบภูมิทัศน์



จัดแบบแบ่งเป็นห้องมีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 35.7 ซึ่งเป็นแบบที่มีผู้ใช้สอยเลือกมารองลงมา ส่วนการจัดแบบภูมิทัศน์มีผู้ใช้สอยเลือกน้อยที่สุด ผู้ใช้สอยร้อยละ 13.4 เท่านั้นที่เลือกการจัดองค์ประกอบภายในแบบนี้

### ความคิดเห็นและการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่เหมาะสม ควรมีความสะดวก คล่องตัวในการสัญจรติดต่อ, มีลักษณะที่เป็นส่วนตัว และมีจำนวนผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานพอสมควร ไม่แออัด โดยเฉพาะความไม่แออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน เป็นเรื่องที่ใช้สอยในธนาคารศรีนครจำนวนมากที่สุดที่แสดงความคิดเห็นเช่นนี้ คือร้อยละ 62.5 ส่วนผู้ใช้สอยที่ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพของระบบการสัญจรติดต่อและความเป็นส่วนตัวมีร้อยละ 51.6 และ 50.0 ตามลำดับ

การเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงาน ในการเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงานของผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครซึ่งมีทั้งหมด 16 ชั้น รวมทั้งมีชั้นลอย (Mazzanine) และชั้นใต้ดินอีก 2 ชั้น ปรากฏว่าผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ได้เลือกที่จะทำงานอยู่ตั้งแต่ชั้นพื้นดินถึงชั้นที่ 4 กล่าวคือผู้ใช้สอยร้อยละ 18.8 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นพื้นดิน, ร้อยละ 28.2 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2 และเลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 ในจำนวนที่เท่ากัน ซึ่งชั้นที่ 2 และ 3 นี้เป็นชั้นที่มีผู้ใช้สอยเลือกมากที่สุด ส่วนในชั้นที่ 4 มีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 17.2

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในชั้นใต้ดินทั้งสองชั้น, ชั้นที่ 6 และชั้นที่ 11 ของธนาคารศรีนครเป็นชั้นที่ไม่มีผู้ใช้สอยเลือกเลย และชั้นที่ 8 กับชั้นที่ 12 มีผู้ใช้สอยเลือกเพียงชั้นละร้อยละ 1.6 เท่านั้น

การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น เมื่อพิจารณาในแง่ความอยู่ใกล้หรืออยู่ห่างจากแกนสัญจรทางตั้ง ปรากฏว่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกกระจายอยู่ทั่วไปทั้งในสองบริเวณ ในบริเวณที่อยู่ใกล้แกนสัญจรทางตั้งมีค่าเฉลี่ยพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 3.6 ตารางเมตร และในบริเวณที่อยู่ห่างจากแกนสัญจรทางตั้งมีค่าเฉลี่ยดังกล่าว 5.4 ตารางเมตร

กล่าวได้ว่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกกระจายอยู่ในบริเวณทั้งสองที่ไม่แตกต่างกันนัก

ส่วนในประเด็นของบริเวณริมโคยรอบหรือบริเวณตรงกลางของเนื้อที่ผู้ใช้สอย บปรากฏชัดว่ามีความแตกต่างกันในการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานของผู้ใช้สอยในบริเวณทั้งสองนี้ กล่าวคือผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ได้เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่บริเวณริมโคยรอบของเนื้อที่ โดยมีค่าเฉลี่ยของพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 2.4 ตารางเมตร ในขณะที่บริเวณตรงกลางของเนื้อที่ผู้ใช้สอยซึ่งมีผู้ใช้สอยเลือกเป็นส่วนน้อยมีค่าเฉลี่ยพื้นที่ต่อตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก 12.0 ตารางเมตร นับได้ว่ามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

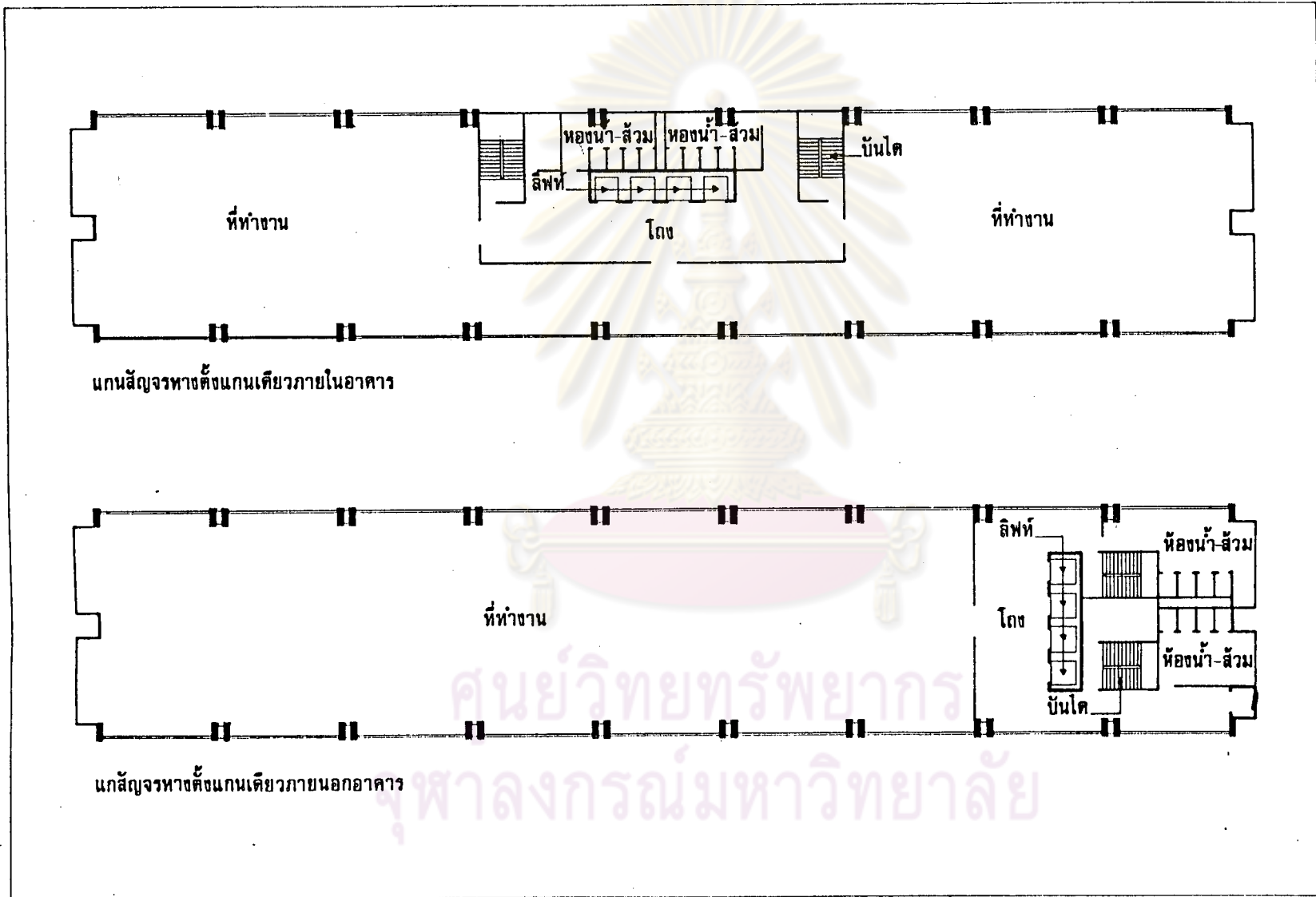
อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือกในบริเวณริมโคยรอบของเนื้อที่ผู้ใช้สอย การเลือกของผู้ใช้สอยมีแนวโน้มที่จะเลือกทำงานอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับเสาที่ปรากฏอยู่ที่ผนังเป็นส่วนใหญ่เช่นเดียวกัน

การเลือกระบบแกนสัจจรทางตั้ง ระบบแกนสัจจรทางตั้งที่เป็นอยู่ในธนาคารศรีนคร เป็นแบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนภายนอกอาคาร (อยู่ริมอาคารทั้งสองด้าน) ส่วนระบบแกนสัจจรทางตั้งอื่นๆที่ให้ผู้สอยพิจารณาเลือกประกอบไปด้วยระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดียวภายนอกอาคาร (อยู่ริมอาคารด้านหนึ่ง) และระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคาร (อยู่ตรงกลางอาคาร)<sup>1</sup> ปรากฏว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครเลือกระบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนภายนอกอาคารตามแบบเดิมคงที่เป็นอยู่มากที่สุด ผู้ใช้สอยถึงร้อยละ 78.1 เลือกเลือกระบบแกนสัจจรทางตั้งแบบนี้ สำหรับระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคาร มีผู้ใช้สอยเลือกเพียงร้อยละ 17.2 และระบบแกนสัจจรทางตั้งแกนเดียวภายนอกอาคาร มีผู้ใช้สอยเลือกร้อยละ 1.6 เท่านั้น

การเลือกการจัดผังบริเวณสำนักงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้เลือกการจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแปลนเปิดโล่งซึ่งเป็นการจัดผังบริเวณสำนักงานตามแบบเดิมคงที่เป็นอยู่ในธนาคารร้อยละ 45.3 และนับเป็นแบบที่มีผู้ใช้สอยเลือกมากที่สุด

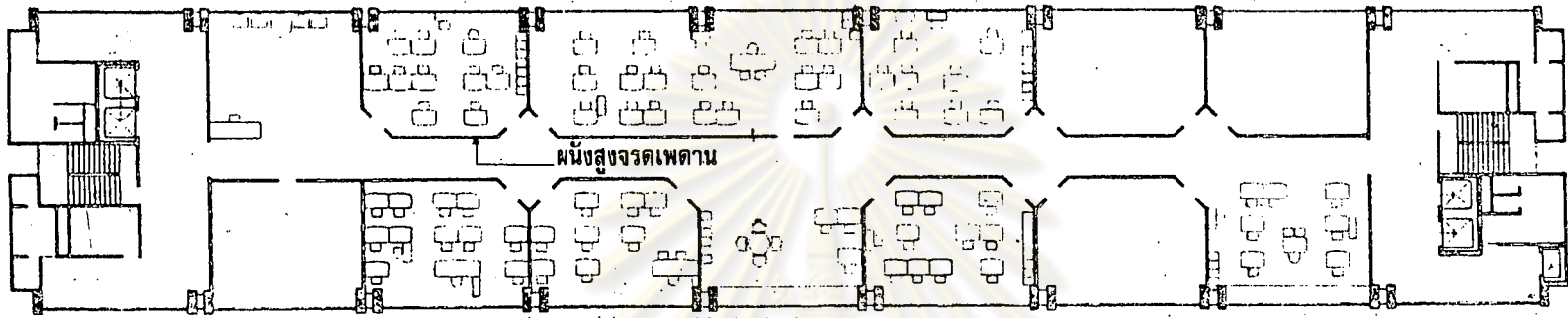
<sup>1</sup> สำหรับระบบแกนสัจจรทางตั้ง 2 แกนภายในอาคาร ขนาดและรูปทรงของอาคารที่เป็นอยู่ไม่เอื้ออำนวยให้จัดแบบนี้

รูปที่ 25 ระบบแกนสัณฐานทางตั้งแบบอื่นๆที่ใหญ่ใช้สอยในอาคารตึกรินทร์คร เลือก

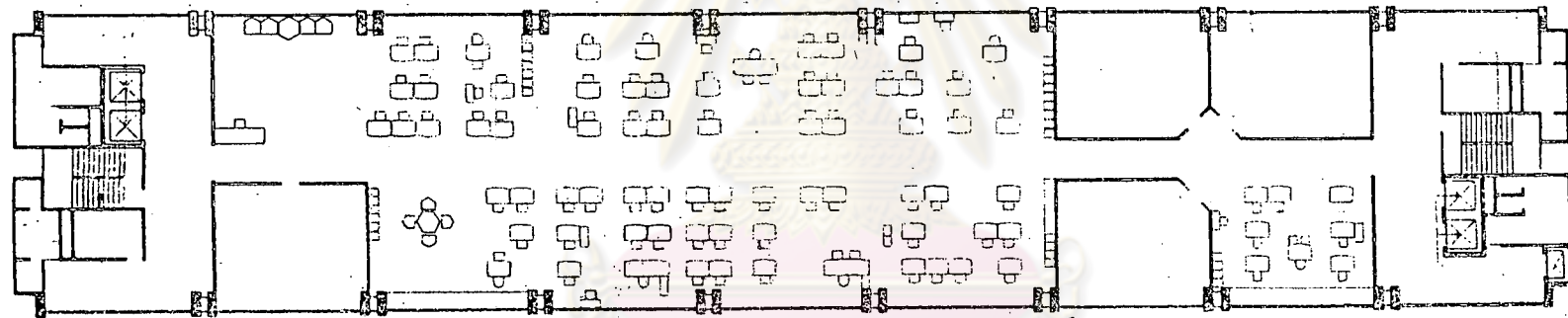




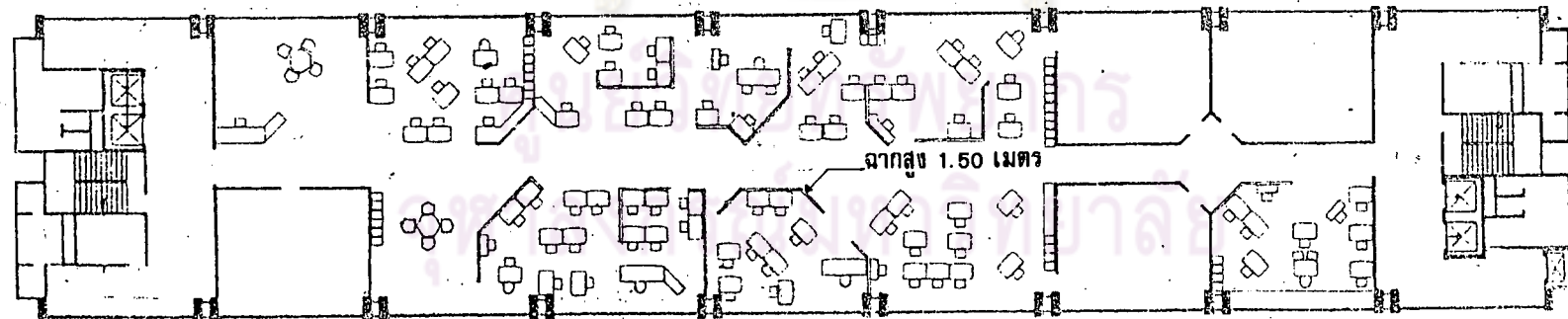
รูปที่ 26 การจัดผังบริเวณสำนักงานแบบต่างๆในอาคาร ครีนิครที่ใหญ่ใช้สอยเลือก



การจัดแบบแบ่งเป็นห้อง



การจัดแบบแปลนเปิดโล่ง



การจัดแบบภูมิทัศน์

ส่วนการจัดแบบแบ่งเป็นห้องและแบบภูมิทัศน์มีผู้ใช้สอยเฉลี่ยร้อยละ 29.7 และ 20.3 ตามลำดับ

เปรียบเทียบความคิดเห็นและการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสอง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ผู้ใช้สอยทั้งในธนาคารกสิกรไทยและในธนาคารศรีนคร ได้แสดงความคิดเห็นที่ตรงกันบางประการ เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่เหมาะสม กล่าวคือผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองต่างให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นส่วนตัว, ความสะดวก คล่องตัวในการสัญจรติดต่อกายใน และความไม่แออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานเช่นเดียวกัน สำหรับความเป็นส่วนตัวถือว่าเป็นความต้องการพื้นฐาน(Need)ทางพฤติกรรมของมนุษย์ประการหนึ่ง ส่วนความแออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในหลายประการ เช่น ทำให้มีความรู้สึกว่าคับแคบ, พลุกพล่าน รวมทั้งทำให้ไม่เป็นส่วนตัว ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

นอกจากลักษณะทางกายภาพดังกล่าวที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองได้ให้ความสำคัญแล้ว ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยยังได้แสดงความคิดเห็นว่าที่ทำงานที่เหมาะสมควรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่สดชื่น ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความคิดเห็นเช่นนี้ไม่มากนัก(ร้อยละ 31.3 และ 34.4 ตามลำดับ) ทั้งนี้ที่ทำงานในธนาคารศรีนครที่เป็นอยู่ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่สดชื่นมากกว่าที่เป็นอยู่ในธนาคารกสิกรไทย ซึ่งผู้ใช้สอยก็ได้แสดงความรู้สึกเช่นนี้(ดูรายละเอียดในบทที่5) โดยปรกคิสภาพแวดล้อมจะมีความเป็นกลาง(Neutral) มนุษย์จะให้ความสนใจต่อสภาพแวดล้อมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมหรือเมื่อได้รับความกดดันจากสภาพแวดล้อม<sup>1</sup> และน่าจะเป็นค้วยเหตุที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครยังไม่ประสบปัญหาในเรื่องดังกล่าว จึงไม่ได้ให้ความสำคัญเหมือนอย่างกับผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย

<sup>1</sup>

William H. Ittelson et al., An Introduction to Environmental Psychology. (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1974), p.96.

เป็นที่น่าสังเกตว่าร้อยละของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่เหมาะสมสูงกว่าของผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครทุกเรื่อง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานในค้ำต่าง ๆ ในธนาคารศรีนครเท่าที่เป็นอยู่ดีกว่าในธนาคารกสิกรไทย เช่นมีระบบการสัญจรคิดค่อภายในที่สะดวก คล่องตัวกว่า, มีลักษณะของเนื้อที่ใช้สอยที่เป็นส่วนตัวมากกว่า ฯลฯ ทั้งนี้ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติออกมา สิ่งนี้น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวนี้มากกว่า ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมมากกว่าได้ให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆมากกว่า

การเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงาน อาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มีเพียง 9 ชั้น ส่วนอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารศรีนคร จำกัด มีถึง 16 ชั้น แต่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ในธนาคารทั้งสองต่างเลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดิน กล่าวคือสูงไม่เกินชั้นที่ 4 เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชั้นที่ 3 เป็นชั้นที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองต่างเลือกที่จะทำงานอยู่มากที่สุด การศึกษาของ Nichol เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในอาคารสำนักงานทางสูงย่านใจกลางเมือง Philadelphia ก็ได้ผลสรุปทำนองเดียวกันคือผู้ใช้สอยได้แสดงว่าชอบที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินมากกว่า<sup>1</sup>

ชั้นที่อยู่ในตำแหน่งใกล้กับระดับดินนับว่ามีความสะดวกในการเข้าถึง แต่อย่างไรก็ตามเฉพาะผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยเลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 1 หรือชั้นพื้นดินเพียงร้อยละ 8.0 เท่านั้น ทั้งนี้ชั้นที่ 1 ในธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนธนาคาร (Bangking Hall) อยู่ชิดกับแนวถนนภายนอกอาคาร และมีที่จอดรถล้อมรอบ 3 ค้าน ย่อมจะมีสภาพแวดล้อมที่พลุกพล่าน ไม่เป็นส่วนตัว ซึ่งมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมสำหรับจัดเป็นที่ทำงานตามความ

<sup>1</sup> K.W. Nichol, "Urban Office Buildings: View Variables," in Human Response to Tall Buildings. ed. Donald J. Conway (Stroudsburg, Pennsylvania: Dowden, Hutchinson & Ross, 1977), pp. 72 - 79.

## ต้องการของผู้ใช้สอย

เป็นที่น่าสังเกตว่าในธนาคารกสิกรไทย ชั้นที่มีผู้ใช้สอยเลือกน้อยที่สุดคือชั้นที่ 6 รองลงมาคือชั้นที่ 9 สำหรับชั้นที่ 6 สภาพที่เป็นอยู่คือเป็นชั้นที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากที่สุด กล่าวคือผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนเพียง 3.7 ตารางเมตร (ดูรายละเอียดในบทที่ 4) และผู้ใช้สอยก็ได้แสดงความคิดเห็นว่าที่ทำงานที่เหมาะสมควรมีจำนวนผู้ใช้สอยพอสมควร ไม่แออัด ตามที่ไ้กล่าวมาแล้ว ส่วนชั้นที่ 9 กิจกรรมที่เป็นอยู่คือห้องอาหาร พนักงาน ย่อมมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมสำหรับที่ทำงาน ส่วนในธนาคารศรีนคร ชั้นที่ไม่มีผู้ใช้สอยเลือกเลยคือชั้นใต้ดินทั้งสองชั้น, ชั้นที่ 6 และ 11 นอกจากนี้ชั้นที่ 8 และ 12 มีผู้ใช้สอยเลือกเพียงชั้นละร้อยละ 1.6 เท่านั้น ทั้งนี้ กิจกรรมเท่าที่เป็นอยู่ในชั้นต่างๆดังกล่าวล้วนมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยให้จักเป็นที่ทำงานทั้งสิ้น กล่าวคือ ชั้นใต้ดินทั้งสองชั้นเป็นที่จอดรถ, ชั้นที่ 6 เป็นห้องอาหารสำหรับพนักงาน, ชั้นที่ 8 เป็นห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ซึ่งเปิดบริการสำหรับประชาชนทั่วไป และชั้นที่ 11, 12 เป็นโถงสำหรับแสดงนิทรรศการ

การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น ในการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น ปรากฏว่าตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเลือกมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยส่วนเลือกที่จะนั่งทำงานอยู่บริเวณใกล้ๆกับเสาที่มีกระจายอยู่โดยทั่วไปในเนื้อที่ผู้ใช้สอย ส่วนผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครส่วนใหญ่เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่ในตำแหน่งที่อยู่บริเวณริมโถงรอบของเนื้อที่ผู้ใช้สอย และที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นเพราะความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพของเนื้อที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสอง ทั้งนี้ในการใช้สอยเนื้อที่ผู้ใช้สอยจะกำหนดอาณาเขตของตน (Territoriality) เป็นอาณาเขตที่ไม่ต้องการให้ผู้อื่นรบกวน การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในสถานีรถไฟและในที่พักคอยของโรงพยาบาลนคร<sup>1</sup> ปรากฏว่าผู้ใช้สอยมีแนวโน้มที่จะเลือกอยู่บริเวณใกล้ๆกับเสา เนื่องจาก

<sup>1</sup> David Canter, Psychology for Architects. (London: Applied Science Publishers, 1974 ), pp.110-113.

บริเวณดังกล่าวเป็นบริเวณที่ไม่อยู่ในแนวทางสัญจรซึ่งอาจได้รับความรบกวนจากผู้อื่น เมื่อพิจารณาบริเวณที่อยู่ใกล้ๆเสาที่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ในธนาคารกสิกรไทยเลือกที่จะนั่งทำงานอยู่ปรากฏว่าโดยทั่วไปแล้วบริเวณดังกล่าวไม่อยู่ในแนวทางสัญจร เช่นเดียวกัน แนวทางสัญจรจะอยู่ตรงกลางระหว่างช่วงเสา อาจกล่าวได้ว่าบริเวณใกล้ๆเสาในธนาคารกสิกรไทยเป็นบริเวณที่ผู้ใช้สอยจะมีความรู้สึกที่เป็นอาณาเขตของตนมากกว่าบริเวณอื่นของเนื้อที่ผู้ใช้สอย

ส่วนในธนาคารศรีนคร ลักษณะของเนื้อที่โล่งตลอด(Clean Space) ไม่มีเสาปรากฏอยู่ภายในบริเวณ ทางสัญจรภายในเป็นแนวตรงอยู่ตรงกลางของเนื้อที่ บริเวณที่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่ซึ่งเป็นบริเวณริมโคยรอบของเนื้อที่ เป็นบริเวณที่อยู่ห่างจากแนวทางสัญจรภายในเช่นเดียวกัน บริเวณดังกล่าวน่าจะเป็นบริเวณที่ผู้ใช้สอยมีความรู้สึกที่เป็นอาณาเขตของตนมากกว่าบริเวณตรงกลางของเนื้อที่ซึ่งอาจได้รับความรบกวนจากผู้อื่นที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครที่เลือกทำงานอยู่บริเวณริมโคยรอบของเนื้อที่ผู้ใช้สอยมีแนวโน้มที่จะเลือกอยู่บริเวณใกล้ๆกับเสาที่ปรากฏอยู่ที่ผนังเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เชื่อว่าเป็นเพราะเสมาเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดอาณาเขตของตนด้วย

การเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองได้เลือกระบบแกนสัญจรทางตั้งที่แตกต่างกันไป ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคารมากกว่าแบบอื่นๆ ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครส่วนใหญ่เลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง 2 แกนภายนอกอาคาร เป็นที่น่าสังเกตว่า ระบบแกนสัญจรทางตั้งที่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ในธนาคารทั้งสองเลือกต่างก็เป็นระบบแกนสัญจรทางตั้งตามแบบเดิมดังที่เป็นอยู่ในธนาคารแต่ละแห่ง

ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติโดยทั่วไปในเรื่องเกี่ยวกับการสัญจรติดต่อกันทางที่คิ(ดูรายละเอียดในบทที่ 5) จึงไม่เป็นปัญหาว่าผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 78.1 ได้เลือกระบบแกนสัญจรทางตั้งตามแบบเดิมดังที่เป็นอยู่ในธนาคาร ส่วนผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งมีทัศนคติในเรื่องนี้ในทางที่ไม่สู้จะคึก ได้สะท้อนออกมาให้เห็นในการเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง กล่าวคือ ถึงแม้ว่าผู้ใช้สอยจะเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้งตามแบบ

เคิมที่เป็นอยู่ในธนาคารมากกว่าแบบอื่นๆ คือ ร้อยละ 37.5 ก็จริงอยู่ แต่ผู้ใช้สอยส่วนหนึ่งในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 34.8 ได้เลือกระบบแกนสัญญาทางตั้ง 2 แกนภายนอกอาคาร

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ใช้สอยเลือกระบบแกนสัญญาทางตั้งตามแบบที่เป็นอยู่ในอาคารมากกว่าแบบอื่นๆ อาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้สอยสภาพแวดล้อมแบบอื่นที่นอกเหนือไปจากแบบที่เป็นอยู่ในธนาคาร โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มักเลือกใช้สอยสภาพแวดล้อมที่ตนมีความคุ้นเคย<sup>1</sup> และน่าจะเป็นด้วยเหตุนี้ ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองจึงได้เลือกระบบแกนสัญญาทางตั้งตามแบบเคิมที่เป็นอยู่ซึ่งตนมีความคุ้นเคยมากกว่าแบบอื่นๆ

การเลือกการจัดผังบริเวณสำนักงาน ผลของการศึกษาปรากฏว่า ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองต่างก็เลือกการจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแปลนเปิดโล่งมากกว่าแบบอื่นๆ เช่นเดียวกัน การจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแปลนเปิดนี้เป็นแบบเคิมดั้งทีเป็นอยู่ในธนาคารทั้งสอง รวมทั้งผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองก็ได้เลือกการจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแบ่งเป็นห้องมากรองลงมา เช่นเดียวกัน และการจัดผังบริเวณสำนักงานแบบภูมิทัศน์เป็นแบบที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองต่างเลือกน้อยที่สุด

ตามที่ได้อธิบายมาแล้วว่า การจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแปลนเปิดโล่งมีลักษณะที่เป็นส่วนตัวน้อยที่สุด เนื่องจากมีตัวแปรอื่นๆ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย ส่วนการจัดแบบแบ่งเป็นห้องมีลักษณะที่เป็นส่วนตัวมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเลือกการจัดผังบริเวณสำนักงานแบบแปลนเปิดโล่งมากกว่าแบบอื่นๆ ทั้งนี้เชื่อว่าเป็นเพราะ ผู้ใช้สอยซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำงานเปิดโล่ง(ดูรายละเอียดการเลือก

<sup>1</sup> Regionald G. Golledge and Georgia Zannaras, "Cognitive Approaches to The Analysis of Human Spatial Behavior," in Environmental and Cognition, ed. William H. Ittelson (New York: Seminar Press, 1973), p.62-67.

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ใช้สอยเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่เหมาะสม

ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีความสะดวกในการเข้า-ออก เช่นอยู่ใกล้ทางเข้า-ออก, ใกล้ลิฟท์	37	33.0	28	43.8
มีความเป็นส่วนตัว ไม่พลุกพล่าน	57	50.9	32	50.0
มีความสะดวก คล่องตัว ในการสัญจรติดต่อกภายใน	70	62.5	33	51.6
มีการจัดองค์ประกอบภายในที่เป็นระเบียบเรียบร้อย	83	74.1	20	31.3
มีลักษณะใหญ่โต หรูหรา	42	37.5	14	21.9
มีลักษณะที่เป็นกันเอง	30	26.8	21	32.8
มีบรรยากาศภายในที่สดชื่น เช่น มีต้นไม้, รูปภาพ ประดับ	72	64.3	22	34.4
มีจำนวนผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานพอสมควร ไม่แออัด	81	72.3	40	62.5
อื่นๆ	9	8.0	-	-

หมายเหตุ: -ผลรวมของร้อยละไม่เท่ากับ 100 เพราะผู้ใช้สอยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

-อื่นๆ ได้แก่ มีแสงสว่างเพียงพอ, มีอุณหภูมิพอเหมาะ, มีการระบายอากาศดี และมีเสียงเพลงประกอบ ซึ่งล้วนเป็นเรื่องคุณสมบัติของสภาพแวดล้อม(Environmental Attributes) และไม่อยู่ในข่ายที่ได้ทำการ ศึกษาวิจัยในงานวิจัยนี้

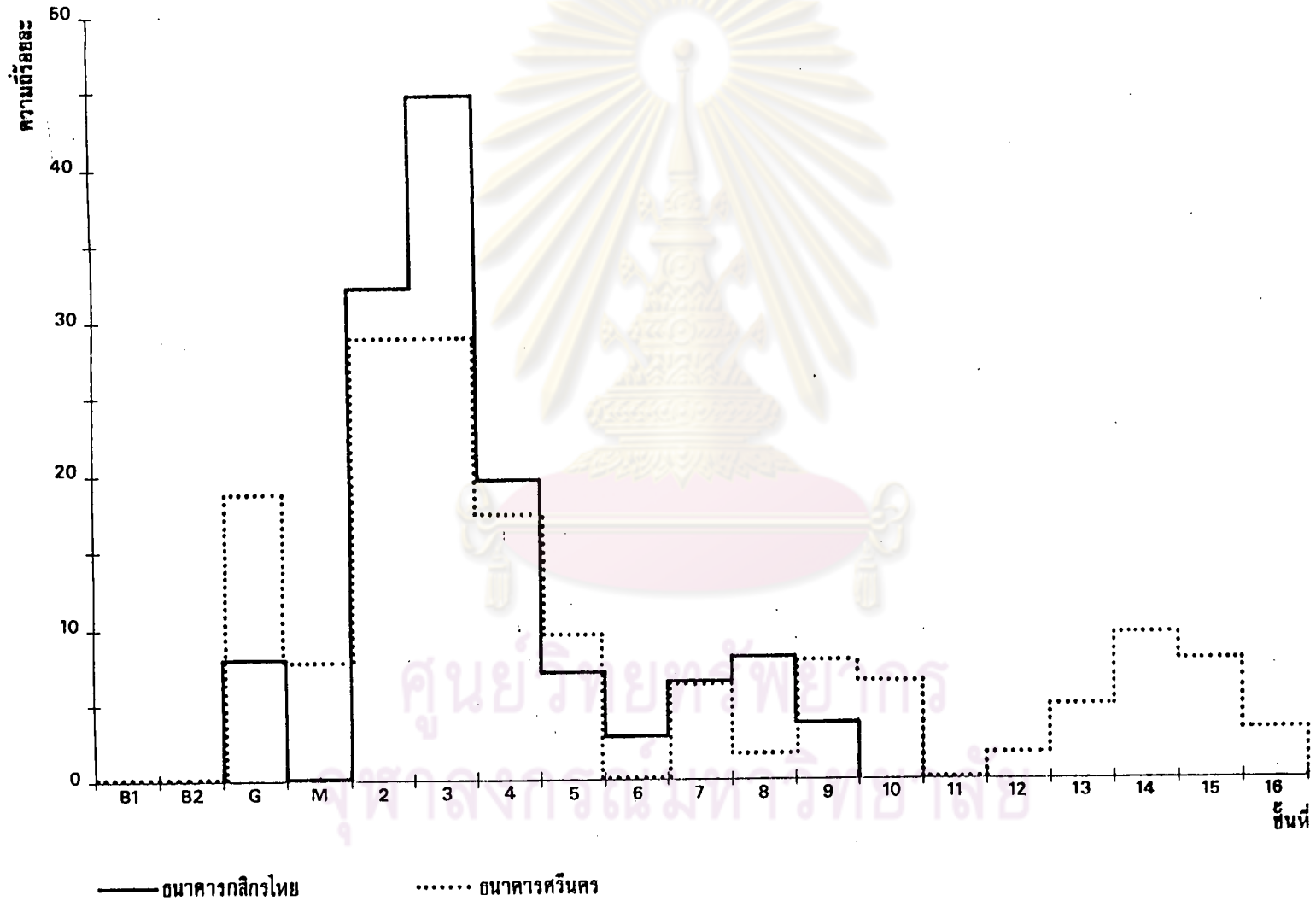
## ตารางที่ 17 การเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงาน

ธนาคารกสิกรไทย			ธนาคารศรีนคร		
ชั้นที่	จำนวน	ร้อยละ	ชั้นที่	จำนวน	ร้อยละ
1	9	8.0	ชั้นใต้ดิน 1	-	-
2	36	32.1	ชั้นใต้ดิน 2	-	-
3	50	44.7	ชั้นพื้นดิน	12	18.8
4	22	19.6	ชั้นลอย	5	7.7
5	8	7.1	2	18	28.2
6	3	2.7	3	18	28.2
7	7	6.3	4	11	17.2
8	9	8.0	5	6	9.4
9	4	3.6	6	-	-
			7	4	6.3
			8	1	1.6
			9	5	7.7
			10	4	6.3
			11	-	-
			12	1	1.6
			13	3	4.7
			14	6	9.4
			15	5	7.7
			16	2	3.1

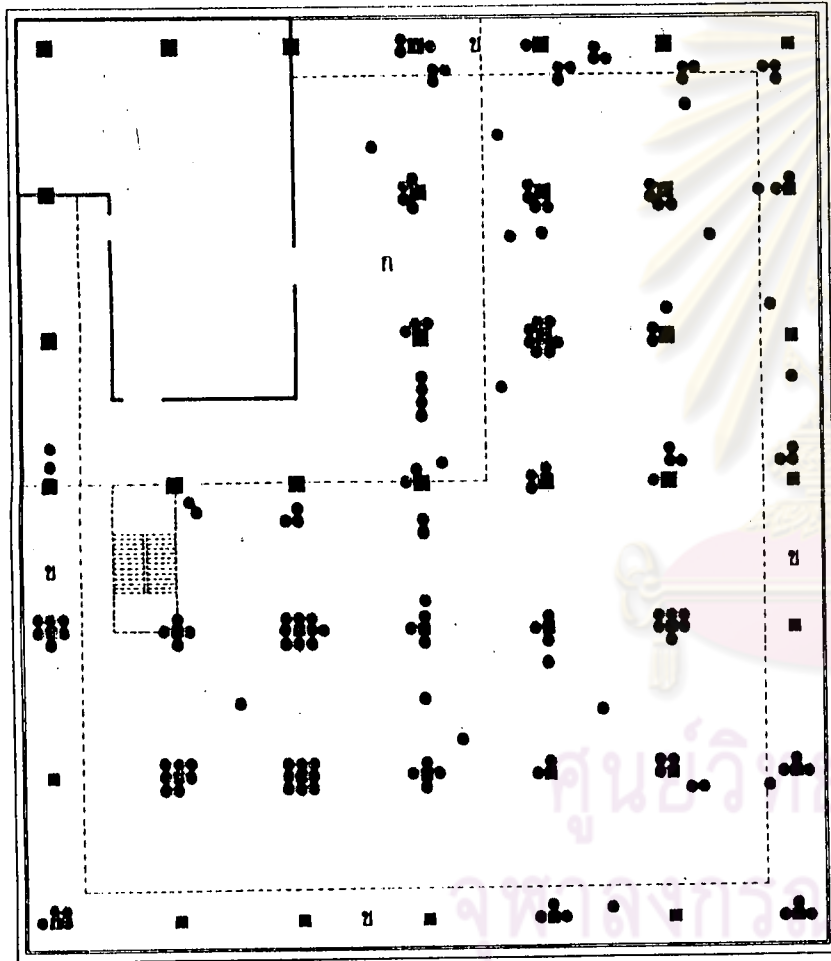
หมายเหตุ: -ผลรวมของร้อยละไม่เท่ากับ 100 เพราะผู้ใช้สอยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ชั้น  
 -ในการวิเคราะห์ข้อมูลไม่นับรวมผู้ใช้สอยที่เลือกทุกชั้นหรือเลือกชั้นไหนก็ได้



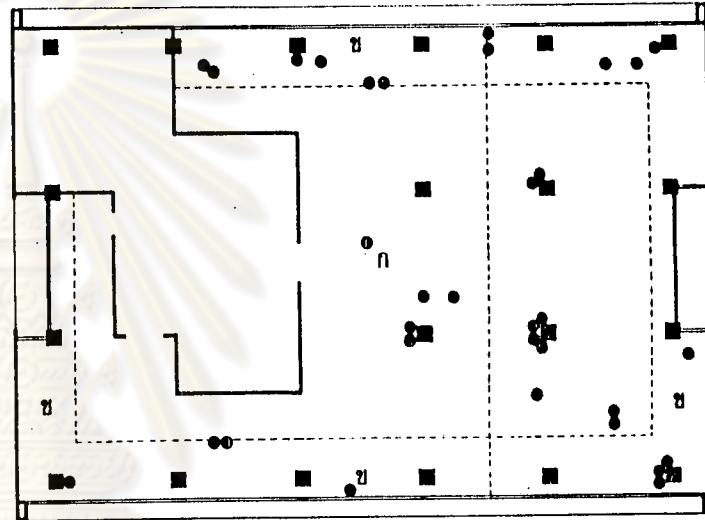
รูปที่ 27 เปรียบเทียบการเลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงานของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสอง



รูปที่ 28 การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้นของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย



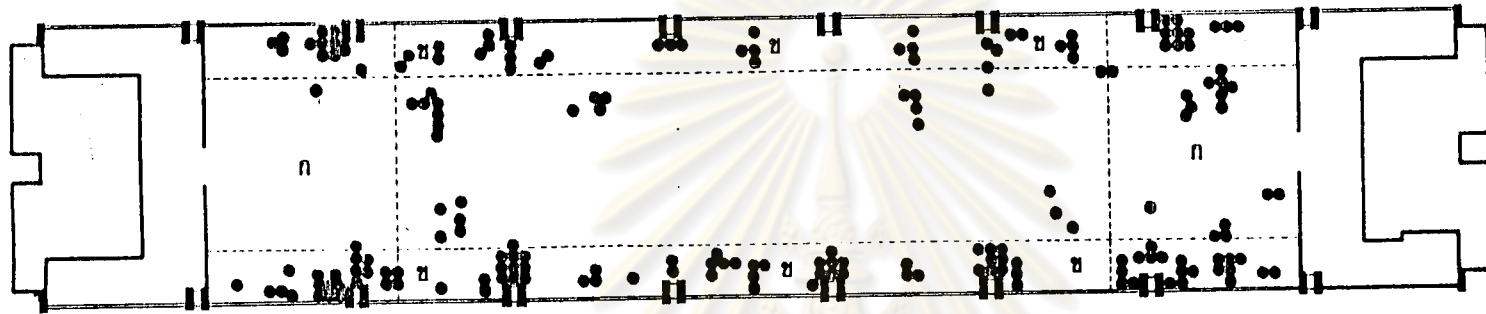
ชั้นที่ 1-4



ชั้นที่ 5-9

- ก บริเวณใกล้แกนสัญจรทางตั้ง
- ข บริเวณริมโถงรอบของเนื้อที่
- แกนสัญจรทางตั้ง
- ตำแหน่งเสา
- ตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก

รูปที่ 29 การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้นของผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก บริเวณใกล้แกนสัญจรทางตั้ง  
ข บริเวณริมด้านนอกของเนื้อที่  
□ แกนสัญจรทางตั้ง  
● ตำแหน่งที่ผู้ใช้สอยเลือก

ตารางที่ 18 การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น

ตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้น	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	พื้นที่ต่อตำแหน่ง (ตารางเมตร)	จำนวน	พื้นที่ต่อตำแหน่ง (ตารางเมตร)
บริเวณที่อยู่ใกล้หรืออยู่ห่างจากแกนสัญจรทางตั้ง				
ตำแหน่งที่อยู่บริเวณใกล้แกนสัญจรทางตั้ง	38	19.8	84	3.6
ตำแหน่งที่อยู่บริเวณห่างจากแกนสัญจรทางตั้ง	155	11.0	107	5.4
รวม	193		191	
บริเวณที่อยู่ริมโคยรอบหรือบริเวณตรงกลางของเนื้อที่				
ตำแหน่งที่อยู่บริเวณริมโคยรอบ	65	10.3	147	2.4
ตำแหน่งที่อยู่บริเวณตรงกลาง	128	14.0	44	12.0
รวม	193		191	

หมายเหตุ: -ค่าในธนาคารกสิกรไทยเป็นค่าที่รวมทั้งในชั้นที่ 1-4 และชั้นที่ 5-9 เข้าด้วยกัน

-ในการวิเคราะห์ข้อมูลไม่นับรวมผู้ใช้สอยที่เลือกโดยไม่เจาะจงตำแหน่งที่ชัดเจนแน่นอนลงไปและผู้ใช้สอยที่เลือกหลายตำแหน่งในบริเวณใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 19 การเลือกระบบแกนสัญญาณทางตั้ง

ระบบแกนสัญญาณทางตั้ง	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แกนสัญญาณทางตั้งแกนเคียวภายในอาคาร	42	37.5	11	17.2
แกนสัญญาณทางตั้งแกนเคียวภายนอกอาคาร	26	23.2	1	1.6
แกนสัญญาณทางตั้งสองแกนภายนอกอาคาร	39	34.8	50	78.1
ไม่ตอบ	5	4.5	2	3.1
รวม	112	100.0	64	100.0

หมายเหตุ: ระบบแกนสัญญาณทางตั้งสองแกนภายในอาคาร ไม่มีให้เลือกในแบบสอบถาม เนื่องจากขนาดและรูปทรงของอาคารทั้งสองที่เป็นอยู่ไม่เอื้ออำนวยให้จัดระบบแกนสัญญาณทางตั้งแบบนี้

ตารางที่ 20 การเลือกการจัดผังบริเวณสำนักงาน

การจัดผังบริเวณสำนักงาน	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แบบแบ่งเป็นห้อง	40	35.7	19	29.7
แบบแปลนเปิดโล่ง	49	43.8	29	45.3
แบบภูมิทัศน์	15	13.4	13	20.3
ไม่ตอบ	8	7.1	3	4.7
รวม	112	100.0	64	100.0

ประชากรในบทที่ 1) มีความคุ้นเคยเฉพาะสภาพแวดล้อมของที่ทำงานดังกล่าว ผู้ใช้สอยอาจไม่เข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่มีการจัดแบบแบ่งเป็นห้อง รวมทั้งการจัดแบบภูมิทัศน์<sup>1</sup> สิ่งนี้อาจเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้สอยเลือกการจัดองค์ประกอบภายในแบบแปลนเปิดโล่งมากกว่า และได้เลือกการจัดแบบภูมิทัศน์ซึ่งผู้ใช้สอยส่วนใหญ่อาจไม่มีความคุ้นเคยเลยน้อยที่สุด

เปรียบเทียบการ เลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงานระหว่างผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นต่าง

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทย เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2, 3 และ 4 เป็นส่วนใหญ่ และได้เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 มากที่สุด ส่วนผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นพื้นดิน, ชั้นที่ 2, 3 และ 4 เป็นส่วนใหญ่ และได้เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2 และ 3 มากที่สุด พฤติกรรมของผู้ใช้สอยในสภาพแวดล้อมนอกจากจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะทางกายภาพของสภาพแวดล้อมแล้ว นักวิชาการยังเชื่อว่าพฤติกรรมของผู้ใช้สอยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้วย โดยผู้ใช้สอยมักเลือกใช้สอยสภาพแวดล้อมที่เคยมีประสบการณ์หรือมีความคุ้นเคยมาก่อนตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ในที่นี้จึงได้ทำการ ศึกษาเบื้องต้นเพื่อเปรียบเทียบการ ชั้นที่ทำงานของผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นต่างๆว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

ผลของการศึกษาปรากฏว่า ในธนาคารกสิกร ไทย ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นเดิมมากที่สุด ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 4 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นเดิมในชั้นที่ 4 มากที่สุด ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 5 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2 และ 3 เป็นส่วนใหญ่ ชั้นที่ผู้ใช้สอยในชั้นที่ 5 เลือกมากรองลงมาก็คือชั้นเดิมในชั้นที่ 5 ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 7 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2, 3 และ 4 เป็นส่วนใหญ่ และชั้นที่ผู้ใช้สอยเลือกมากรองลงมาจากชั้นที่ 2, 3 และ 4 คือชั้นเดิมในชั้นที่ 7 (ยกเว้นผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 6 ที่เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2, 3 และ 8 เป็นส่วนใหญ่)

<sup>1</sup>วิธีการ ศึกษาวิจัย เป็นเพียงการ เสนอแบบแปลนการจัดองค์ประกอบภายในที่ทำงานแบบต่างๆให้ผู้ใช้สอยพิจารณา เลือก

สำหรับในธนาคารศรีนคร ปรากฏว่าผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 เลือกที่จะทำงานอยู่ชั้นเดิม ในชั้นที่ 3 มากที่สุด ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 4 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2, 3 และ 4 ในจำนวนที่เท่ากันซึ่งมากกว่าในชั้นอื่นๆ ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 5 เลือกที่จะทำงานอยู่ชั้นเดิมในชั้นที่ 5 มากกว่าชั้นอื่นๆ ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 9 เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 2 และ 3 มากที่สุด ชั้นที่ผู้ใช้สอยในชั้นที่ 9 เลือกมากรองลงมา คือ ชั้นพื้นดินและชั้นเดิมในชั้นที่ 9 และผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นที่ 10 เลือกที่จะทำงานอยู่ชั้นที่ 10 ซึ่งเป็นชั้นเดิมที่ทำงานอยู่ก่อนมากที่สุด

เป็นที่น่าสังเกตว่า นอกจากผู้ใช้สอยโดยส่วนรวมในธนาคารแต่ละแห่งได้เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินโดยเฉพาะสูงไม่เกินชั้นที่ 4 เป็นส่วนใหญ่แล้ว ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในชั้นต่างๆมีแนวโน้มที่จะเลือกทำงานอยู่ในชั้นเดิมที่เคยทำงานอยู่ก่อนเป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกัน เป็นการยืนยันสมมุติฐานที่ว่าผู้ใช้สอยมักจะเลือกใช้สอยสภาพแวดล้อมที่ตนมีความคุ้นเคยตามที่กล่าวข้างต้น

รูปที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่กับตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยเลือก ธนาคารกสิกรไทย

		ชั้นที่ผู้ใช้สอยเลือก								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
ชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่	3	●●●●	●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●					●
	4	●●●●	●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●		●●	●●	●
	5	●	●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●	●●●●				●
	6		●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●		●●	●●	●●●●●●	
	7	●	●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●●●●●	●●●●	●	●●●●	●	●
รวม		9	36	50	22	8	3	7	9	4
ร้อยละ		8.0	32.1	44.7	19.6	7.1	2.7	6.3	8.0	3.6

รูปที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งชั้นผู้ใช้สอยทำงานอยู่กับตำแหน่งชั้นผู้ใช้สอยเลือก  
ธนาคารศรีนคร

ชั้นผู้ใช้สอยเลือก

	B1	B2	G	M	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
3			•••	•	••••	•••••	•••••	•		•	•	•	•				•••	•	
4			•••	•••	••••	••••	••••	•		•		•				•	•	•	
5			•		•	•		••									•		
7			•		•••	•		•		••					•	••	•	••	••
9			•••	•	•••••	•••••	•	•				•••						•	
10			•		•	•	•						•••						
รวม	-	-	12	5	18	18	11	6	-	4	1	5	4	-	1	3	6	5	2
ร้อยละ	-	-	18.8	7.8	28.2	28.2	17.2	9.4	-	6.3	1.6	7.7	6.3	-	1.6	4.7	9.4	7.7	3.1

B ชั้นใต้ดิน  
G ชั้นพื้นดิน  
M ชั้นลอย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย