

ทัศนคติของผู้ใช้สอยต่อสภาพแวดล้อมกายภาพ

การประเมินความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ได้ทำการประเมินใน 3 ประเด็นด้วยกัน คือ ความรู้สึกและทัศนคติในเรื่องตำแหน่งชั้นของที่ทำงาน, การสัญจรติดต่อกายใน และในเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ที่ใช้สอยตามที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยมีรายละเอียดของการศึกษาวิจัยดังนี้

ทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย

ทัศนคติในเรื่องตำแหน่งชั้นของที่ทำงาน อาจกล่าวได้โดยสรุปว่า ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยมีทัศนคติที่ไม่สู้จะดีนักในเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงาน ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพลุกพล่าน ความพลุกพล่านนับเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยแสดงออกรุนแรงที่สุดในบรรดาความรู้สึกทั้งหมด กล่าวคือมีค่า \bar{x} ค่าที่สุด ($\bar{x}=2.50$, $S.D.=1.03$) นอกจากนี้ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าการเข้าถึงที่ทำงานค่อนข้างยากและค่อนข้างจะอยู่ไกลกับลิฟท์ อย่างไรก็ตามผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้ที่ทำงานอยู่ไม่ไกลจากทางเข้า-ออกนัก

ทัศนคติในเรื่องการสัญจรติดต่อกายใน ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยแสดงความรู้สึกว่าระบบการสัญจรติดต่อก่อนที่ที่เป็นอยู่ค่อนข้างมีความเหมาะสม และค่อนข้างตรงไปตรงมา ในเรื่องความสะดวกและความคล่องตัวในการสัญจรติดต่อก่อน ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าไม่ค่อยมีความสะดวกและไม่ค่อยจะมีความคล่องตัวนัก รวมทั้งผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าไม่สู้จะมีความรวดเร็วในการสัญจรติดต่อก่อน

ทัศนคติในเรื่องเนื้อที่ที่ใช้สอย สำหรับความรู้สึกและทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ที่ใช้สอยส่วนที่เป็นที่ทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานมีความคับแคบ, แออัด และไม่เป็นส่วนตัว โดยเฉพาะความแออัดภายในที่ทำงาน

เป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้สอยได้แสดงออกรุนแรงที่สุดในบรรดาความรู้สึกทั้งหมด ($\bar{x}=2.05$, $S.D.=0.93$) เช่นเดียวกับความรู้สึกในเรื่องความพลุกพล่านที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่าภายในที่ทำงานมีบรรยากาศที่ค่อนข้างแห้งแล้งรวมทั้งค่อนข้างจะมีความอึดอัด ส่วนในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณที่ทำงาน ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าค่อนข้างมีความเป็นระเบียบ และผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานมีลักษณะที่เป็นกันเองและมีความสะอาด ความสะอาดของที่ทำงานนับเป็นเรื่องที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกออกมาชัดเจนที่สุดในบรรดาความรู้สึกทั้งหมด กล่าวคือมีค่า \bar{x} มากที่สุด ($\bar{x}=3.60$, $S.D.=1.00$)

สำหรับในเรื่องความพอใจหรือไม่พอใจต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่าไม่สู้จะพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร

ทัศนคติในเรื่องตำแหน่งชั้นของที่ทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงานในทางที่ดีเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย รวมทั้งอยู่ใกล้กับทางเข้า-ออกและอยู่ใกล้กับลิฟท์ ยกเว้นในเรื่องความเงียบสงบที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร ได้แสดงความรู้สึกว่าค่อนข้างเงียบสงบเท่านั้น

ทัศนคติในเรื่องการสัญจรติดต่อกภายใน ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่าระบบการสัญจรติดต่อกภายในที่เป็นอยู่มีความเหมาะสม, ตรงไปตรงมา, สะดวก รวมทั้งมีความคล่องตัวในการสัญจรติดต่อก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความตรงไปตรงมาของระบบการสัญจรติดต่อกและความคล่องตัวในการสัญจร เป็นเรื่องที่ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติในทางที่ดีชัดเจนที่สุดในบรรดาความรู้สึกทั้งหมดที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงออก กล่าวคือมีค่า \bar{x} มากที่สุด (มาตราตรงไปตรงมา-ดี ส $\bar{x}=4.06$, $S.D.=0.99$, มาตราคล่องตัว-ไม่คล่องตัว $\bar{x}=4.06$, $S.D.=0.77$) แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่ามีความล่าช้าในการสัญจรติดต่อก และในเรื่องความ

การที่ความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองมีความแตกต่างกันไป น่าจะเป็นเพราะความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานในธนาคารทั้งสอง (ดูรายละเอียดในบทที่ 3)

ในเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงานเป็นเรื่องที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยมีทัศนคติที่ไม่สู้จะคั่นักตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติในเรื่องนี้ที่ดีกว่า กล่าวคือมีค่า x ในการแสดงความรู้สึกที่สูงกว่าในทุกมาตรา ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงที่ทำงาน, ความใกล้-ไกลระหว่างที่ทำงานกับทางเข้า-ออก, ความใกล้-ไกลระหว่างที่ทำงานกับลิฟท์ หรือความเงียบสงบของที่ทำงาน

จากการศึกษาของ Nichol ได้ผลสรุปว่าชั้นของอาคารสำนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยด้านการมองเห็นสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารที่แตกต่างกันไปด้วย¹ แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งชั้นของที่ทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย

อย่างไรก็ตามการศึกษารูสึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยในเรื่องตำแหน่งชั้นของที่ทำงานนี้ ชั้นของที่ทำงานในธนาคารทั้งสองที่ได้ทำการศึกษาวิจัยอยู่ในตำแหน่งชั้นที่ไม่แตกต่างกันนัก กล่าวคือชั้นของที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทยที่ได้ทำการศึกษาวิจัยอยู่ในชั้นที่ 3-7 และชั้นของที่ทำงานในธนาคารศรีนครที่ได้ทำการศึกษาวิจัยอยู่ในชั้นที่ 3, 4, 5, 7, 9 และ 10 แต่ความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองในเรื่องนี้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้จะเป็นเพราะในธนาคารศรีนครมีทางเข้า-ออกสู่โถงลิฟท์ในชั้นพื้นดินถึง 2 ทาง รวมทั้งจากที่จอดรถใต้ดินก็มีทางเข้า-ออกสู่ลิฟท์ที่มีอยู่ในชั้นใต้ดินนั้น ในขณะที่ในธนาคารกสิกรไทยมีทางเข้า-ออกสู่โถงลิฟท์ในชั้นที่ 1 เพียงทางเดียว ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครสามารถเลือกเข้า-ออกทางที่สะดวกกว่าได้ การเข้า-ออกสู่ที่ทำงานได้

¹ 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.

โดยสะดวกน่าจะเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีความรู้สึกที่ว่าที่ทำงานอยู่ใกล้กับทางเข้า-ออก, สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย รวมทั้งทำให้มีความรู้สึกที่ว่าที่ทำงานอยู่ใกล้ลิฟท์

สำหรับความเจ็บสงบ-พลุกพล่าน ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพลุกพล่าน ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่าค่อนข้างเจ็บสงบ ที่ทำงานภายในชั้นต่างๆในธนาคารทั้งสองมีระบบปรับอากาศและมีกระจกปิดทั้งหมดเช่นเดียวกัน ความเจ็บสงบหรือพลุกพล่านจึงไม่น่าจะได้รับผลกระทบมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร นั่นคือความเจ็บสงบหรือพลุกพล่านในธนาคารทั้งสองคงจะไม่ได้ได้รับผลกระทบมาจากตำแหน่งชั้นของอาคาร อย่างไรก็ตามความเจ็บสงบหรือพลุกพล่านอาจได้รับผลกระทบมาจากความหนาแน่นของผู้ใช้สอย จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา เช่น การศึกษาพฤติกรรมของนักเรียนในห้องเรียนรวมของ Rivlin และ Rothenberg¹ หรือการศึกษาพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยในอาคารพักอาศัยทางสูงของ Greenberg และ Greenberg² ได้ชี้ให้เห็นว่าความหนาแน่นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยทำให้มีเสียงรบกวน, คับแคบ, ไม่เป็นส่วนตัว ฯลฯ และในธนาคารกสิกรไทยมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากกว่าในธนาคารศรีนคร กล่าวคือในธนาคารกสิกรไทยผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนสำหรับที่ทำงานน้อยกว่าในธนาคารศรีนครถึงประมาณ 2.2 เท่า ดังนั้น

¹ Leanne G. Rivlin and Marilyn Rothenberg, "The Use of Space in Open Classroom," in Environmental Psychology: People and Their Physical Setting, 2d. ed. ed. Harold M. Proshansky, William H. Ittelson and Leanne G. Rivlin (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1976), pp.488 - 489.

² Jerald Greengerg and Carl I. Greengerg, "A Survey of Residential Responses to High-Rise Living," in Human Response to Tall Buildings, ed. Donald J. Conway (Stroudsburg, Pennsylvania: Dowden, Hutchinson & Ross, 1977) pp. 168-173.

การที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครน่าจะเป็นผลโดยตรงมาจากความหนาแน่นของผู้ใช้สอยที่มากกว่า

ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติในเรื่องการสัญจรติดต่อกายในที่สุดก็ถือว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย กล่าวคือผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่า ระบบการสัญจรติดต่อกมีความเหมาะสม, ตรงไปตรงมา, สะดวก และมีความคล่องตัวมากกว่า ยกเว้นความรวดเร็ว-ช้าในการสัญจรติดต่อกที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความรวดเร็วมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร ถึงแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ไม่แตกต่างกันนักก็ตามที่ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะการที่ระบบแกนสัญจรทางตั้งในธนาคารศรีนคร เป็นแบบแกนสัญจรทางตั้ง 2 แกนภายนอกอาคาร มีทางสัญจรภายในที่ทำงานอยู่ตรงกลางเป็นแนวตรงตามความยาวของอาคาร เชื่อมระหว่างแกนสัญจรทางตั้งทั้งสอง นับว่ามีลักษณะที่ตรงไปตรงมา สิ่งนี้น่าจะเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติที่ดีต่อการสัญจรติดต่อกภายในไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเหมาะสม, ความตรงไปตรงมา, ความสะดวก รวมทั้งความคล่องตัวในการสัญจรติดต่อก และเป็นทัศนคติที่ดีกว่าทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งอยู่ในอาคารที่มีระบบแกนสัญจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคาร รูปแบบของทางสัญจรภายในแยกเป็นหลายทางกระจายอยู่ภายในบริเวณที่ทำงาน

อย่างไรก็ตามการกระจายแกนสัญจรทางตั้งออกเป็น 2 แกนตั้งเช่นในธนาคารศรีนคร ลิฟท์ในแต่ละแกนสัญจรทางตั้งย่อมมีน้อยลง ทำให้ผู้ใช้สอยต้องคอยลิฟท์นานขึ้นตามไปด้วย อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่ามีความล่าช้าในการสัญจรติดต่อก ในขณะที่ในธนาคารกสิกรไทย ลิฟท์ทั้งหมดภายในอาคารรวมไว้ด้วยกันที่แกนสัญจรทางตั้งเพียงแกนเดียว ผู้ใช้สอยมีโอกาสเลือกใช้ลิฟท์ที่มาถึงก่อนได้มากกว่า ซึ่งผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยก็ได้แสดงความรู้สึกว่ามีความล่าช้าในการสัญจรน้อยกว่า

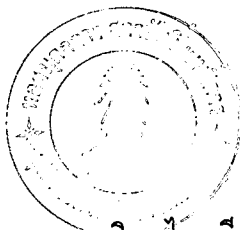
ส่วนความรู้สึกและทัศนคติในเรื่องเนื้อที่ผู้ใช้สอย ปรากฏว่า ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติในมาตราต่างๆในทางที่ถือว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนใหญ่เช่นเดียวกัน ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานค่อนข้างกว้างขวาง ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่า

ที่ทำงานมีความคับแคบ ทั้งๆที่ที่ทำงานในธนาคารทั้งสองมีการจัดองค์ประกอบภายในแบบ
 แปลนเปิดโล่ง เช่นเดียวกัน องค์ประกอบต่างๆจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยในเนื้อที่เปิด
 โล่ง สิ่งสำคัญที่มีผลกระทบทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงาน
 มีความคับแคบมากกว่าน่าจะเป็นเพราะในธนาคารกสิกรไทยมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายใน
 ที่ทำงานมากกว่าในธนาคารศรีนครซึ่งที่ใดกล่าวมาแล้ว ความรู้สึกที่ตนเองเดียวกันได้แก่
 ความแออัดภายในที่ทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความ
 หนาแน่นได้แสดงความรู้สึกว่ามีความแออัดมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำงานเป็นเรื่องที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองได้
 แสดงความรู้สึกที่ไม่แตกต่างกันนัก และการจัดองค์ประกอบภายในที่ทำงานในธนาคาร
 ทั้งสองต่างก็เป็นแบบแปลนเปิดโล่ง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้
 ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานมีความสะอาดเช่นเดียวกัน ซึ่ง
 สภาพแวดล้อมที่ปรากฏอยู่ในธนาคารทั้งสองก็เป็นเช่นนั้น

ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครได้แสดงความรู้สึกว่าที่ทำงานมีความสดชื่น, สบาย
 รวมทั้งมีความเป็นส่วนตัวมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย สำหรับในเรื่องความเป็น
 ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับการจัดองค์ประกอบภายในที่ทำงาน จากการศึกษาของ Justa และ
 Golan¹ ซึ่งให้เห็นว่าที่ทำงานที่มีการจัดแบบแบ่งเป็นห้องเป็นลักษณะที่ผู้ใช้สอยจะมีความเป็น
 ส่วนตัว ในขณะที่ที่ทำงานที่จัดแบบแปลนเปิดโล่งผู้ใช้สอยได้แสดงว่าไม่มีความเป็นส่วนตัว
 ในที่ทำงานเปิดโล่งจะมีตัวแปรอื่นๆ เช่น การมองเห็น, เสียงรบกวน ฯลฯ ที่มีผลกระทบต่อ
 พฤติกรรมของผู้ใช้สอย ที่ทำงานทั้งในธนาคารกสิกรไทยและในธนาคารศรีนครมีการจัดองค์
 ประกอบภายในแบบแปลนเปิดโล่ง เช่นเดียวกันก็จริงอยู่ แต่ในธนาคารศรีนครมีส่วนที่เป็น
 ห้องรวมทั้งเครื่องใช้สำนักงานที่จัดเป็นผนังกันอยู่ในบางส่วน ลักษณะดังกล่าวน่าจะมีผล
 กระทบทำให้ผู้ใช้สอยมีความเป็นส่วนตัวมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งอยู่ในที่

¹ Francine C. Justa and Marian Beydo Golan, "Office Design: Is Privacy Still a Problem," Journal of Architectural Research 6 (August 1977) : 5 - 11.



ทำงานที่เปิดโล่งตลอด ประกอบกับในธนาคารกสิกรไทยมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากกว่า ความหนาแน่นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบทำให้ไม่มีความเป็นส่วนตัวตามที่ไค้กล่าวมาแล้ว

อย่างไรก็ตามผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความเป็นกันเองมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร ถึงแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ไม่แตกต่างกันนักก็ตามที่ ทั้งนี้เชื่อว่าเป็นเพราะได้รับผลกระทบมาจากความหนาแน่นของผู้ใช้สอยเช่นเดียวกัน ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยนอกจากจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมตามที่ไค้กล่าวมาแล้ว ยังอาจมีผลกระทบในทางที่ดี เช่นทำให้มีความรู้สึกที่ร่าเริง, เป็นกันเอง มากขึ้น¹

เปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองมีทั้งกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1, 2, 3, 4 ปีไปจนถึงกลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ผู้ใช้สอยในแต่ละกลุ่มย่อมมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของอาคารที่แตกต่างกันไปตามระยะเวลาที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร นักวิชาการเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ เป็นต้นว่าผู้ใช้สอยระดับผู้จัดการ, หัวหน้างาน และเสมียน ซึ่งมีประสบการณ์ในที่ทำงานแบบแบ่งเป็นห้องและแบบแปลนเปิดโล่งที่แตกต่างกัน² จะมีทัศนคติ

¹ Lila Shoshikes, Space Planning: Designing The Office Environment. (New York: Architectural Record Books, 1976), p.

² Peter Manning, "Office Design: A Study of Environment," in Environmental Psychology: Man and His Physical Setting, ed. Harold M. Proshansky, William H. Ittelson and Leanne G. Rivlin (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1976), p. 465.

ตารางที่ 11 ทักษะการใช้สอยข้อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

มาตรา	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ค่าแห่งของทำงาน	เข้าถึงง่าย-เข้าถึงยาก	3.00	1.13	4.00	0.87
	ไกลทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก	3.17	1.23	3.98	0.92
	ไกลลิฟท์-ไกลลิฟท์	2.97	1.27	3.80	0.96
	เงียบสงบ-พลุกพล่าน	2.05	1.03	3.27	1.22
การสัญจรติดต่อ	เหมาะสม-ไม่เหมาะสม	3.04	1.23	4.02	1.04
	ตรงไปตรงมา-ค้อมคด	3.25	1.19	4.06	0.99
	สะดวก-ไม่สะดวก	2.93	1.22	3.93	1.05
	คล้องตัว-ไม่คล้องตัว	2.76	1.21	4.06	0.77
	รวดเร็ว-ช้า	2.68	1.75	2.19	1.18
เนื้อที่สอย	กว้างขวาง-คับแคบ	2.46	1.14	3.41	0.99
	เป็นระเบียบ-ระเกะระกะ	3.13	1.17	3.53	1.04
	เป็นกันเอง-ไม่เป็นกันเอง	3.51	0.86	3.13	1.15
	ไม่แออัด-แออัด	2.05	0.93	2.76	0.70
	สดชื่น-แห้งแล้ง	2.52	0.92	3.38	1.00
	สะอาด-สกปรก	3.60	1.00	3.92	0.73
	เป็นส่วนตัว-ไม่เป็นส่วนตัว	2.26	1.15	3.32	1.14
	สบาย-อึดอัด	2.59	1.09	3.75	0.92
พอใจ-ไม่พอใจ	2.73	1.02	3.81	0.90	

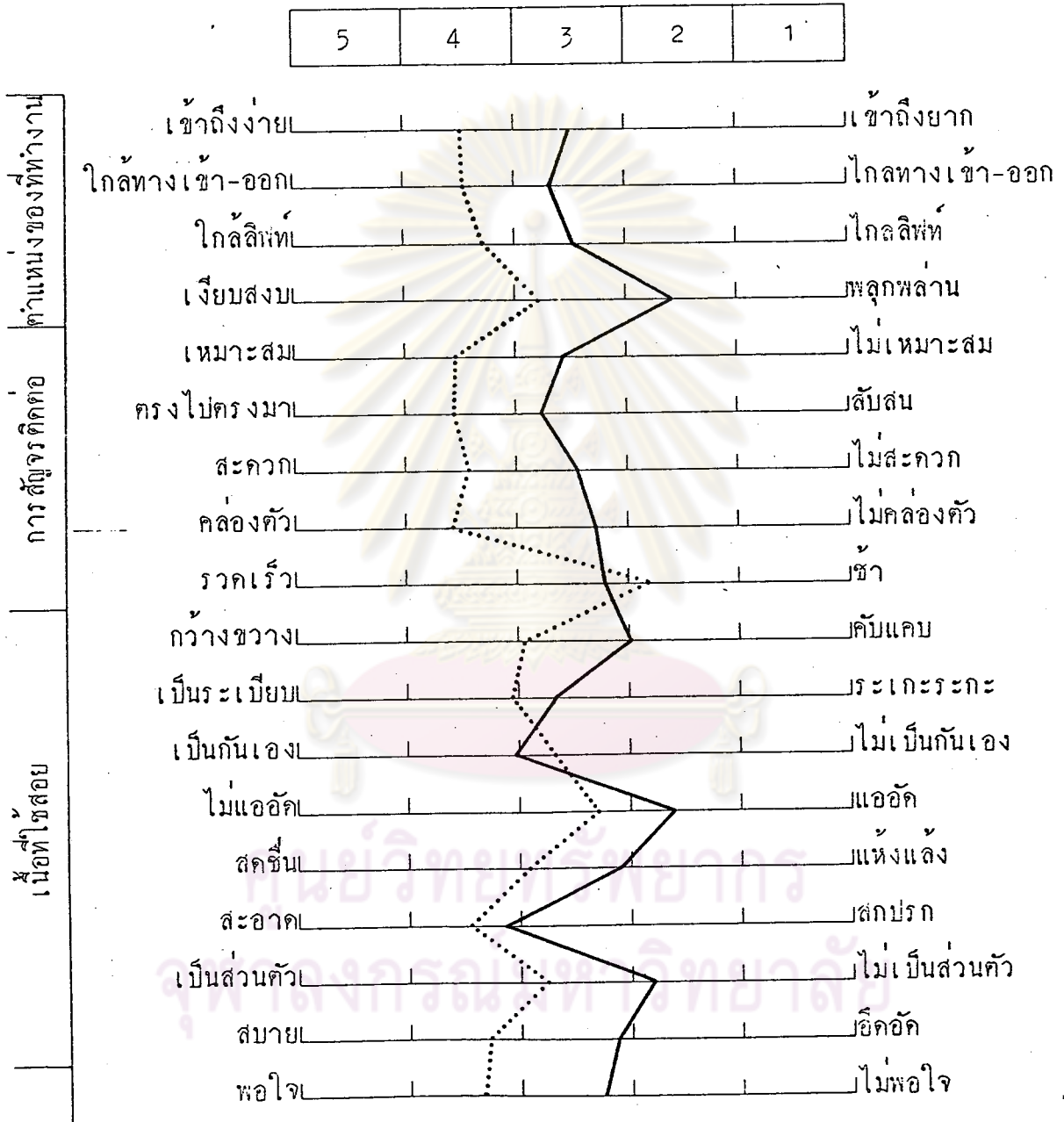
ตารางที่ 12 ทิศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยค่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน
จำแนกตามค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึก

ค่า \bar{x}	มาตรา
≤ 2.50	เงียบสงบ-พลุกพล่าน กว้างขวาง-คับแคบ ไม้แออัด-แออัด เป็นส่วนตัว-ไม่เป็นส่วนตัว
2.51 - 3.00	เข้าถึงง่าย-เข้าถึงยาก ใกล้ลิฟท์-ไกลลิฟท์ สะดวก-ไม่สะดวก คล่องตัว-ไม่คล่องตัว รวดเร็ว-ช้า สดชื่น-แห้งแล้ง สบาย-อึดอัด พอใจ-ไม่พอใจ
3.01 - 3.50	ใกล้ทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก เหมาะสม-ไม่เหมาะสม ตรงไปตรงมา-สับสน เป็นระเบียบ-ระเกะระกะ
3.51 \leq	เป็นกันเอง-ไม่เป็นกันเอง สะอาด-สกปรก

ตารางที่ 13 ทักษะของผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน
จำแนกตามค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึก

ค่า \bar{x}	มาตรา
≤ 2.50	รวดเร็ว-ช้า
2.51 - 3.00	ไม่แออัด-แออัด
3.01 - 3.50	เงียบสงบ-พลุกพล่าน กว้างขวาง-คับแคบ เป็นกันเอง-ไม่เป็นกันเอง สดชื่น-แห้งแล้ง เป็นส่วนตัว-ไม่เป็นส่วนตัว
3.51 \leq	เข้าถึงง่าย-เข้าถึงยาก ใกล้ทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก ใกล้ลิฟท์-ไกลลิฟท์ เหมาะสม-ไม่เหมาะสม ตรงไปตรงมา-ลับสน สะดวก-ไม่สะดวก คล่องตัว-ไม่คล่องตัว เป็นระเบียบ-ระเกะระกะ สะอาด-สกปรก สบาย-อึดอัด พอใจ-ไม่พอใจ

รูปที่ 20 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้สอยต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานระหว่าง
ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสอง



————— ผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทย
 ผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร

ต่อที่ทำงานทั้งสองแบบที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษาผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันว่ามีผลกระทบทำให้มีความรู้สึกและทัศนคติที่แตกต่างกันหรือไม่

ในที่นี้ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนเพียง 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีกับกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลามากกว่า 4 ปี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยทั้งสองกลุ่ม

ในธนาคารกสิกรไทย ปรากฏว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีและกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลามากกว่า 4 ปีได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีความแตกต่างกันของค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึกในมาตราต่างๆเพียงเล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลานานกว่ามีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงาน, การสัญจรติดต่อกายใน หรือเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ผู้ใช้สอย มีเพียงความยาก-ง่ายในการเข้าถึงที่ทำงาน, ความคับแคบของที่ทำงาน, ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความแออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานที่ผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานในช่วงเวลา 1 ปีได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติในทางที่คิดว่า นอกจากนั้น ผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารนานกว่าได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานมากกว่า

ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงที่ทำงาน รวมทั้งความคับแคบ, ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความแออัดของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ซึ่งกลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานเพียง 1 ปีได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติในทางที่คิดว่าผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่า 4 ปีมีความแตกต่างกันของค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึกเพียง 0.11, 0.23, 0.02 และ 0.03 ตามลำดับ ส่วนในมาตราอื่นๆซึ่งกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่าได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติที่คิดว่า ค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึกที่กลุ่มผู้ใช้สอยทั้งสองกลุ่มได้แสดงออกมีความแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจนในมาตราใกล้ทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก, ใกล้ลิฟท์-ไกลลิฟท์ และมาตราสคขึ้น-แห้งแล้ง กล่าวคือมีความแตกต่างกันของค่า \bar{x} 0.50, 0.40 และ

0.08 ตามลำดับ ซึ่งก็นับว่ามีความแตกต่างกันไม่มากนัก

สำหรับในธนาคาร ครัวนคร กลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีและกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานเป็นเวลามากกว่า 4 ปี ได้แสดงความรู้สึกและทัศนคติต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกันนักเช่นเดียวกัน และไม่ปรากฏชัดว่าผู้ใช้สอยกลุ่มใดมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติในทางที่ดีกว่าผู้ใช้สอยอีกกลุ่มหนึ่ง กลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานมีทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงานและการสัญจร คัดต่อภายในที่ดีกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่า สำหรับทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ผู้ใช้สอยปรากฏว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่ามีทัศนคติที่ดีกว่า

ในเรื่องที่เกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงานและการสัญจร คัดต่อภายในเป็นเรื่องที่ผู้ใช้สอยในธนาคาร ครัวนคร กลุ่มที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีมีทัศนคติที่ดีกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารนานกว่า ยกเว้นความเงียบสงบและความคล่องตัวในการสัญจร คัดต่อที่กลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่าได้แสดงความรู้สึกว่ามีความเงียบสงบและมีความคล่องตัวในการสัญจร คัดต่อมากกว่า

ส่วนทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ผู้ใช้สอยซึ่งกลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่ามีทัศนคติที่ดีกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร กล่าวคือ มีค่า \bar{x} ในการแสดงความรู้สึกสูงกว่าในทุกมาตรา ยกเว้นความเป็นกันเองที่กลุ่มผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้แสดงความรู้สึกว่ามีความเป็นกันเองมากกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่า และมาตราเป็นกันเอง-ไม่ เป็นกันเองนี้ผู้ใช้สอยทั้งสองกลุ่มได้แสดงความรู้สึกที่แตกต่างกันพอสมควร โดยมีความแตกต่างกันของค่า \bar{x} 0.91 สำหรับในมาตราอื่นๆผู้ใช้สอยทั้งสองกลุ่มได้แสดงความรู้สึกที่ใกล้เคียงกัน เป็นค้นว่ามาตรากว้างขวาง-คับแคบซึ่งมีความแตกต่างกันของค่า \bar{x} มากรองลงมาก็มีความแตกต่างกันเพียง 0.67

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้สอยในธนาคาร ครัวนคร ที่ทำงานอยู่ในอาคาร เป็นเวลานานกว่าได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานมากกว่าผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร

ถึงแม้ว่า การศึกษาความรู้สึกและทัศนคติระหว่างผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันจะไม่ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน แต่ผล

การศึกษาในธนาคารกลีกรไทยก็มีแนวโน้มที่แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลาที่นานกว่ามีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานในทางที่ดีกว่าผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร ทั้งนี้ ตามสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้สอยและสภาพแวดล้อม ผู้ใช้สอยจะมีการปรับตัวพฤติกรรม (Adaptation) ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม¹ จึงเป็นไปได้ว่าผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานนานกว่าจะมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมที่ดีกว่าผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร อย่างไรก็ตามการที่จะสรุปแน่นอนลงไปได้ย่อมต้องทำการวิเคราะห์หาคำยวิธีการทางสถิติที่ซับซ้อนขึ้นไปอีก



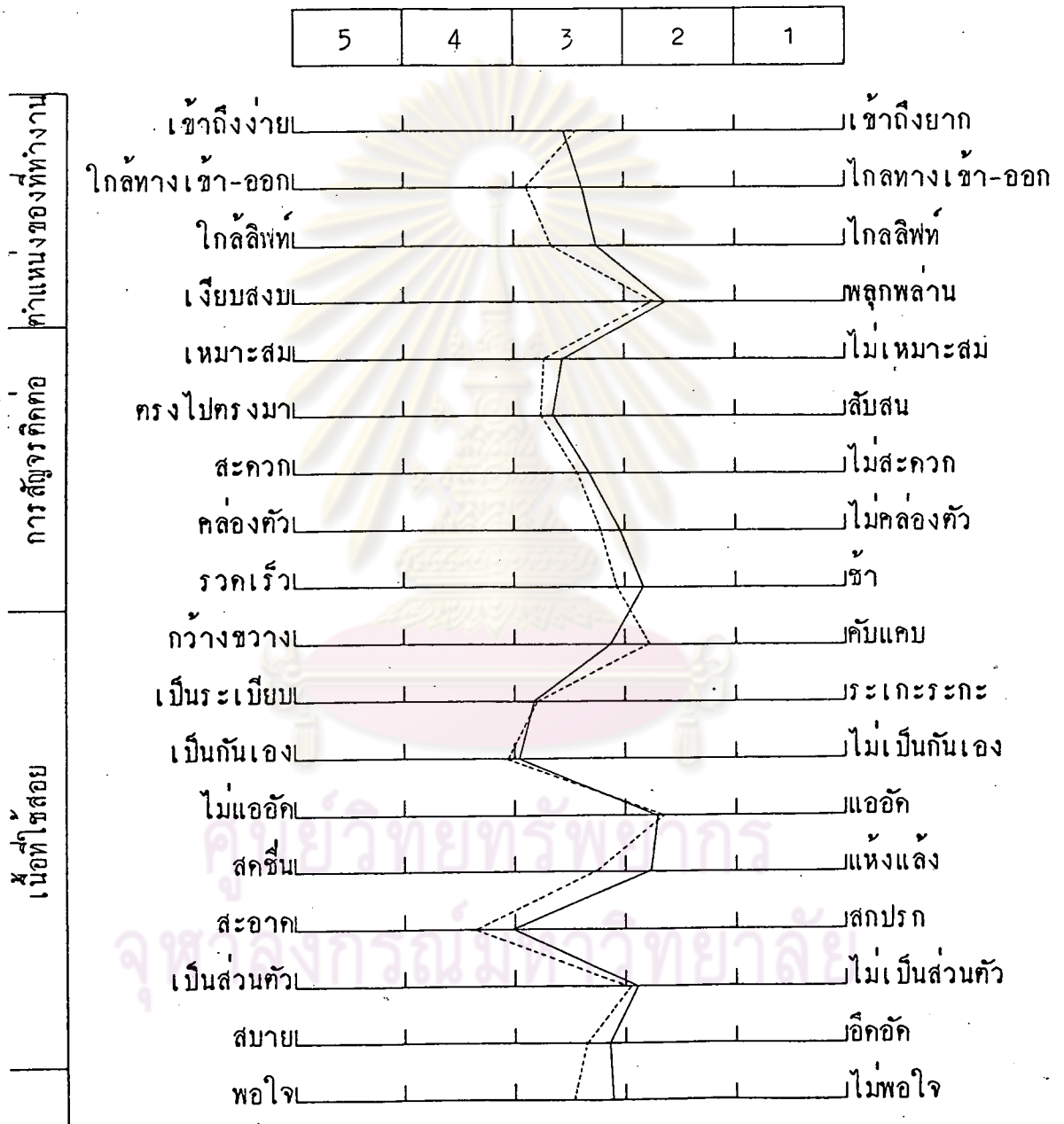
ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ William H. Ittelson et al., An Introduction to Environmental Psychology. (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1974), p. 94.

ตารางที่ 14 ทักษะคิของผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีและผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่เป็นเวลามากกว่า 4 ปีขึ้นไป ธนาคารกสิกรไทย

มาตรา	กลุ่มที่ทำงานในช่วง 1 ปี		กลุ่มที่ทำงานนานกว่า		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ตำแหน่งของทำงาน	เข้าถึงง่าย-เข้าถึงยาก	3.00	0.95	2.89	1.09
	ใกล้ทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก	2.86	1.20	3.36	1.09
	ใกล้ลิฟท์-ไกลลิฟท์	2.76	1.37	3.16	1.24
	เงียบสงบ-พลุกพล่าน	2.10	0.94	2.18	1.06
การสัญจรติดคอ	เหมาะสม-ไม่เหมาะสม	3.04	1.22	3.18	1.15
	ตรงไปตรงมา-สับสน	3.16	1.26	3.23	1.22
	สะดวก-ไม่สะดวก	2.81	0.98	2.91	1.27
	คลองคิ้ว-ไม่คลองคิ้ว	2.55	1.05	2.70	1.21
	รวดเร็ว-ช้า	2.33	1.11	2.57	1.07
	กว้างขวาง-คับแคบ	2.61	1.12	2.38	1.01
เนื้อที่สอย	เป็นระเบียบ-ระเกะระกะ	3.29	1.15	3.27	1.07
	เป็นกันเอง-ไม่เป็นกันเอง	3.43	0.93	3.56	0.67
	ไม่แออัด-แออัด	2.18	0.98	2.15	0.95
	สดชื่น-แห้งแล้ง	2.26	0.73	2.74	0.99
	สะอาด-สกปรก	3.52	0.98	3.88	0.89
	เป็นส่วนตัว-ไม่เป็นส่วนตัว	2.38	1.16	2.46	1.13
	สบาย-อึดอัด	2.62	0.67	2.83	1.06
	พอใจ-ไม่พอใจ	2.59	1.05	2.94	0.95

รูปที่ 21 เปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี กับผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่เป็นเวลามากกว่า 4 ปีขึ้นไป ธนาคารกสิกรไทย



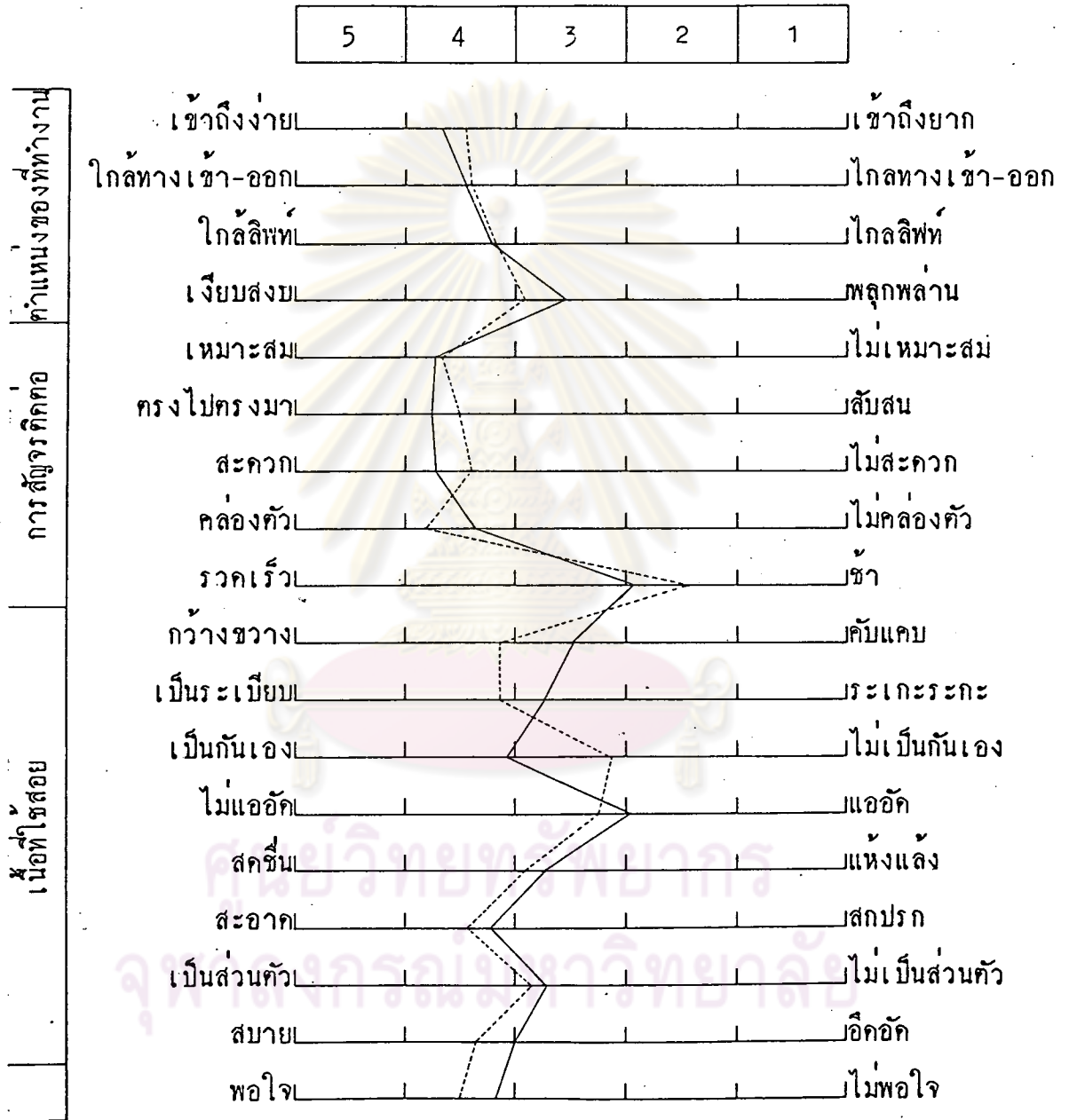
— กลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี

- - - - - กลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลามากกว่า 4 ปี

ตารางที่ 15 ทักษะคึกของผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีและผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่เป็นเวลามากกว่า 4 ปีขึ้นไป ธนาคารศรีนคร

มาตรา	กลุ่มที่ทำงานในช่วงปี		กลุ่มที่ทำงานนานกว่า		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ตำแหน่งของทำงาน	เข้าถึงง่าย-เข้าถึงยาก	4.14	0.66	3.95	1.05
	ไกลทางเข้า ออก-ไกลทางเข้า ออก	3.93	1.07	3.88	0.96
	ไกลลิฟท์-ไกลลิฟท์	3.71	0.91	3.67	0.98
	เงียบสงบ-พลุกพล่าน	3.00	1.21	3.39	1.24
การสัญจรติดคอ	เหมาะสม-ไม่เหมาะสม	4.21	1.12	4.15	0.93
	ตรงไปตรงมา-สับสน	4.25	0.87	4.00	1.20
	สะดวก-ไม่สะดวก	4.21	0.80	3.89	1.23
	คลองตัว-ไม่คลองตัว	3.86	0.66	4.29	0.72
	รวดเร็ว-ช้า	2.50	1.16	1.95	1.02
เนื้อที่ใช้สอย	กว้างขวาง-คับแคบ	3.00	0.88	3.67	1.02
	เป็นระเบียบ-ระเกะระกะ	3.23	0.93	3.63	1.16
	เป็นกันเอง-ไม่เป็นกันเอง	3.58	0.79	2.67	1.24
	ไม่แออัด-แออัด	2.50	0.67	2.76	0.56
	สดชื่น-แห้งแล้ง	3.25	0.75	3.47	1.18
	สะอาด-สกปรก	3.75	0.75	3.94	0.57
	เป็นส่วนตัว-ไม่เป็นส่วนตัว	3.25	1.14	3.39	1.20
	สบาย-อึดอัด	3.54	1.13	3.90	0.85
พอใจ-ไม่พอใจ	3.71	1.14	4.05	0.69	

รูปที่ 22 เปรียบเทียบทัศนคติระหว่างผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี กับผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่เป็นเวลามากกว่า 4 ปีขึ้นไป ธนาคารศรีนคร



----- กลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี

----- กลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารเป็นเวลามากกว่า 4 ปี