



บทที่ 7

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญหาการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพเท่าที่ผ่านมาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการออกแบบมักให้ความสนใจข้อมูลด้านเศรษฐกิจ, เทคโนโลยีในการก่อสร้าง, กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ฯลฯ โดยไม่ได้นำข้อมูลด้านพฤติกรรมของมนุษย์มาพิจารณาอย่างจริงจัง และก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้งในการใช้สอยขึ้น การออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพของอาคารสำนักงานโดยทั่วไปซึ่งเป็นอาคารที่มีการก่อสร้างกันมากตามการพัฒนาของเมืองก็ตกอยู่ในภาวะเช่นนี้ การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในอาคารสำนักงานจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นถึงอิทธิพลของลักษณะทางกายภาพของสำนักงานธนาคารที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ลักษณะทางกายภาพดังกล่าวได้แก่ ตำแหน่งชั้น, ขนาดและรูปทรงของเนื้อที่ใช้สอย, ระบบแกนสัณจรรทางตั้ง, รูปแบบของทางสัณจรรภายใน, ตำแหน่งเสาในเนื้อที่ใช้สอยและการจัดผังบริเวณสำนักงาน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด และอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารศรีนคร จำกัด ซึ่งมีลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานแตกต่างกันว่ามีแนวโน้มที่จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยอย่างไรบ้าง

นอกจากนี้ ยังศึกษาครอบคลุมไปถึงตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพของผู้ใช้สอย และความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยนอกเหนือไปจากลักษณะทางกายภาพของสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถตั้งสมมุติฐานได้ว่า พฤติกรรมของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันทั้งนี้เพราะได้รับผลกระทบจากลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่แตกต่างกันของธนาคารทั้งสอง และผู้ใช้สอยที่มีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันรวมทั้งทำงานอยู่ในที่ทำงานที่มีความหนาแน่นแตกต่างกันก็มีแนวโน้มที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ตามรายละเอียดของการศึกษาวิจัยดังนี้

## ผลของการวิจัย

ผลของการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย พฤติกรรมของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองมีความแตกต่างกัน

1. ผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร มีทัศนคติต่อลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่คิดว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทยทุกเรื่อง

1.1 ผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร มีทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งชั้นของที่ทำงานในทางที่คิดว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทย ถึงแม้ว่าตำแหน่งชั้นของที่ทำงานในธนาคารทั้งสองที่ได้ทำการศึกษาวิจัยจะไม่แตกต่างกันนัก แต่ในธนาคาร ศรีนคร มีทางเข้าออกในชั้นพื้นดินสองทาง และจากที่จอดรถใต้ดินก็สามารถเข้าถึงที่ทำงานได้โดยสะดวกจากทางเข้า-ออกที่แกนสัญจรทางตั้งในชั้นใต้ดินนั้น ในขณะที่ในธนาคารกสิกร ไทยมีทางเข้า-ออกในชั้นที่ 1 (ชั้นพื้นดิน) เพียงทางเดียวซึ่งอยู่ลึกเข้ามาจากถนนภายนอกอาคาร การเข้าถึงที่ทำงานได้โดยสะดวกน่าจะเป็นเหตุผลทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนคร มีทัศนคติในเรื่องนี้ที่คิดว่า

1.2 ธนาคาร ศรีนคร มีระบบแกนสัญจรทางตั้ง 2 แกนอยู่ริมอาคารทั้งสองด้าน ทางสัญจรภายในที่ทำงานเป็นแนวตรงตามความยาวของอาคาร เชื่อมระหว่างแกนสัญจรทางตั้ง ปรากฏว่าผู้ใช้สอยมีทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับการสัญจรติดต่อกภายใน เป็นต้นว่าความสะดวก, ความตรงไปตรงมา ฯลฯ ที่คิดว่าผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทยซึ่งอยู่ในอาคารที่มีระบบแกนสัญจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคาร ทางสัญจรภายในที่ทำงานแยกเป็นหลายทางกระจายอยู่ในบริเวณเนื้อที่ผู้ใช้สอยที่ค่อนข้างจะเป็นสี่เหลี่ยมจตุรัส ยกเว้นความรวดเร็วในการสัญจรติดต่อกที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทยได้แสดงความรู้สึกที่มีความรวดเร็วมากกว่า

การที่ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกร ไทยได้แสดงความรู้สึกที่มีความรวดเร็วในการสัญจรติดต่อกมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร เหตุผลประการหนึ่งคือการรวมลิฟท์ทั้งหมดภายในอาคารไว้ด้วยกันในระบบแกนสัญจรทางตั้งแกนเดียว ผู้ใช้สอยในชั้นต่างๆมีโอกาสเลือกใช้ลิฟท์ที่มาถึงก่อนได้ การกระจายลิฟท์ออกตั้งเช่นในธนาคาร ศรีนคร ลิฟท์ในแต่ละ

แกนสัญญาทางคั้งยอมมีน้อยลงและมีผลทำให้ผู้ใช้สอยต้องคอยลิษัทนานขึ้นคามไปค้วย

1.3 ผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร มีทัศนคติในเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ใช้สอยที่คักกว่าผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทย เป็นคันว่ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่า, เป็นส่วนคัวมากกว่า, สบายกว่า ฯลฯ ยกเว้นความรู้สึกที่เป็นกันเองของที่ทำงานที่ผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทยมีทัศนคติที่คักกว่า ถึงแม้ว่าที่ทำงานในธนาคาร ทั้งสองจะมีการจัดองค์ประกอบภายในแบบแปลนเปิดโล่ง เช่นเดียวกัน แต่ในธนาคาร ศรีนคร มีส่วนที่เป็นห้องรวมทั้งเครื่องใช้สำนักงานที่จัดเป็นผนังกันอยู่บางส่วนในที่ทำงานเปิดโล่งนั้น ในขณะที่ที่ทำงานในธนาคาร กสิกร ไทยเปิดโล่งตลอด ลักษณะของที่ทำงานเปิดโล่งจะมีผลกระทบทำให้ไม่เป็นส่วนคัว, มีเสียงรบกวน ฯลฯ เนื่องจากมีคัวแปรอื่นๆในสภาพแวดล้อมทำคามรบกวนต่อผู้ใช้สอย

นอกจากนี้ในธนาคาร กสิกร ไทยยังมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานมากกว่าในธนาคาร ศรีนคร ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย เป็นคันว่าทำให้มีความรู้สึกว้าคับแคบ, ไม่เป็นส่วนคัว ฯลฯ และสิ่งนี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทยมีทัศนคติในเรื่องเนื้อที่ใช้สอยไม่คี่เท่ากับผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร หรือในทางตรงกันข้ามความหนาแน่นอาจมีผลกระทบในทางที่คี่ เช่นทำให้มีความรู้สึกที่เป็นกันเองมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทยก็คักแสดงว่ามีความรู้สึกที่เป็นกันเองมากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่เหมาะสม ปรากฏว่าผู้ใช้สอยในธนาคาร ทั้งสองคักให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นล่วนคัว, ความสะดวก คล่องคัว ในการ สัญจร คัดค้อ, ความไม่แออัดของผู้ใช้สอยในที่ทำงาน นอกจากนี้เฉพาะผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทยยังให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยและกวมมีบรรยากาศที่สคชื่น การที่ผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกร ไทยให้ความสำคัญเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานบางประการแตกค่างออกไป เช่นนี้ เชื่อว่าเป็นเพราะผู้ใช้สอยคักได้รับความกคคินจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในเรื่องคังกล่าว ในขณะที่ผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คักว่าจึงยังไม่เห็นปัญหาคังกล่าว

สำหรับการ เลือกลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานคามความค้องการ ของผู้ใช้สอย

มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ในธนาคารทั้งสอง เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดิน โดยเฉพาะอยู่ในตำแหน่งที่สูงไม่เกินชั้นที่ 4 ซึ่งเป็นตำแหน่งชั้นที่สามารถเข้า-ออกได้โดยสะดวก

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยเลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่ 1 เพียงเล็กน้อย(ร้อยละ 8.0)เท่านั้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ชั้นที่ 1 ในธนาคารกสิกรไทยมีสภาพแวดล้อมที่พลุกพล่าน กล่าวคือเป็นส่วนธนาคารซึ่งอยู่ติดกับถนนภายนอกอาคาร และมีที่จอดรถล้อมรอบ 3 ด้าน

2.2 การเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงานภายในชั้นของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองมีความแตกต่างกันไป ในธนาคารกสิกรไทย ลักษณะของเนื้อที่ที่ใช้สอยมีเสาปรากฏอยู่ทั่วไป ทางสัญจรภายในแยกเป็นหลายทางกระจายอยู่ภายในบริเวณเนื้อที่ ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่บริเวณใกล้ๆกับเสา ซึ่งไม่อยู่ในแนวทางสัญจร บริเวณดังกล่าวเป็นบริเวณที่มีความเป็นส่วนตัวของเนื้อที่ที่ใช้สอย ส่วนในธนาคารศรีนคร ลักษณะของเนื้อที่เป็นที่โล่ง ไม่มีเสาปรากฏ ทางสัญจรภายในอยู่ตรงกลางของเนื้อที่ ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่ในบริเวณที่มีความเป็นส่วนตัวเช่นเดียวกัน กล่าวคือ เลือกบริเวณริมคานนอกของเนื้อที่ ซึ่งอยู่ห่างจากแนวทางสัญจรภายใน ทั้งนี้เป็นที่เชื่อกันว่าในการใช้สอยเนื้อที่ผู้ใช้สอยต้องการครอบครองอาณาเขตที่เป็นของตน(Territoriality) ไม่ต้องการให้ผู้อื่นรบกวน

2.3 ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติที่ดีในเรื่องการสัญจรติดต่อกันภายในความที่กล่าวมาแล้ว และผู้ใช้สอยส่วนใหญ่(ร้อยละ 71.8)เลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง 2 แกนอยู่ริมอาคารทั้งสองด้านตามแบบที่เป็นอยู่ในอาคาร ส่วนผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยซึ่งมีทัศนคติในเรื่องดังกล่าวที่ไม่สู้จะดีนัก ได้สะท้อนออกมาให้เห็นในการเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง กล่าวคือ ผู้ใช้สอยเลือกระบบแกนสัญจรทางตั้งแกนเดียวภายในอาคารตามแบบที่เป็นอยู่มากกว่าแบบอื่น(ร้อยละ 37.5) แต่ในขณะเดียวกันผู้ใช้สอยส่วนหนึ่งก็ได้เลือกระบบแกนสัญจรทางตั้ง 2 แกนอยู่ริมอาคารทั้งสองด้านในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน(ร้อยละ 34.8)

2.4 ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเลือกการ จัดองค์ประกอบภายใน ที่ทำงานแบบแปลนเบคโล่งตามแบบเคมคังที่เป็นอยู่มากกว่าแบบอื่นๆ การ จัดแบบแปลน เบคโล่งนี้ผู้ใช้สอยจะมีความเป็นส่วนตัวน้อยกว่าการ จัดแบบอื่นในขณะที่ผู้ใช้สอยได้แสดงความ คิดเห็นว่าที่ทำงานควรจะเป็นส่วนส่วนตัว การ จัดแบบแบ่งเป็นห้องส่งเสริมให้ผู้ใช้สอยมี ความเป็นส่วนตัวมากที่สุด ซึ่งเป็นแบบที่ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเลือกมากรองลงมา

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ยังคงเลือกระบบแกนสัญจรทางคัง และการ จัดองค์ประกอบภายในที่ทำงานตามแบบเคมคังที่เป็นอยู่ในธนาคารแต่ละแห่ง อาจจะเป็น เพราะผู้ใช้สอยไม่เคยมีประสบการณ์ในการ ใช้สอยสภาพแวดล้อมแบบอื่น จึงได้เลือกแบบ เคมคังที่ตนมีความคุ้นเคย

3. สำหรับการ ศึกษาตัวแปร ในเรื่องประ สพการณ์ของผู้ใช้สอย และความหนาแน่น ของผู้ใช้สอย ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อกิจกรรม ของผู้ใช้สอย เช่นเดียวกัน

3.1 นักวิชาการ เชื่อว่าความหนาแน่นเป็นองค์ประกอบทางสังคมที่มีผล กระทบต่อกิจกรรม ของผู้ใช้สอยในสภาพแวดล้อม ในธนาคารกสิกรไทยมีความหนาแน่นของ ผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานมากกว่าในธนาคารศรีนครถึงประมาณ 2.2 เท่า และผู้ใช้สอยใน ธนาคารกสิกร ไทยก็ได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพลุกพล่าน, คับแคบ, แออัด และไม่เป็นส่วน ทั่ว มากกว่าผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

3.2 การ เปรียบเทียบความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้สอยในธนาคาร กสิกรไทยระหว่างผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี กับผู้ ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่เป็นเวลามากกว่า 4 ปี แม้ว่าผู้ใช้สอยทั้งสองกลุ่มได้แสดง ความ รู้สึกและทัศนคติที่ใกล้เคียงกัน แต่ผู้ใช้สอยที่เข้ามาทำงานอยู่ในอาคาร เป็นเวลานานกว่ามี แนวโน้มที่มีทัศนคติดีกว่าผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงาน อธิบายได้ว่าเป็นเพราะผู้ใช้สอยที่อยู่ นานกว่ามีการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จึงมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อม ที่ดีกว่า

3.3 การ เลือกตำแหน่งชั้นที่ทำงานของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสอง นอกจากผู้ใช้สอยส่วนใหญ่จะเลือกทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินคังที่กล่าวมาแล้ว ยังมี แนวโน้มที่แสดงว่าผู้ใช้สอยจะเลือกทำงานอยู่ในชั้นเคมคังที่เคยทำงานอยู่ก่อน เป็นส่วนใหญ่

เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้สอยมักเลือกใช้สอยสภาพแวดล้อมที่มีความคุ้นเคย

ผลของการศึกษาวิจัยดังกล่าว เป็นการยืนยันทฤษฎีทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อม ซึ่งยอมรับกันว่าสภาพแวดล้อมกายภาพมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ รวมทั้งเป็นการยืนยันสมมุติฐานที่ว่าความหนาแน่นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และพฤติกรรมของมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ<sup>1</sup>

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยขั้นต่อไป

งานวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเบื้องต้น เช่นการเปรียบเทียบร้อยละ, ค่ามัธยฐานเลขคณิต ฯลฯ งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้สอยน่าจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติที่ซับซ้อนขึ้นไปอีก เช่น การทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างด้วย z-test หรือ t-test เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่แน่นอน น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในการเลือกระบบแกนสัญญาณทางตั้ง และการจัดองค์ประกอบภายในที่ทำงาน ด้วยการเสนอแบบแปลนของระบบแกนสัญญาณทางตั้งและการจัดองค์ประกอบภายในแบบต่างๆให้ผู้ใช้สอยพิจารณาเลือก ผู้ใช้สอยอาจไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้สอยสภาพแวดล้อมแบบอื่นนอกจากแบบที่เป็นอยู่ในธนาคาร และไม่สามารถเข้าใจองค์การพิจารณาเพียงแบบแปลนเท่านั้น สิ่งนี้น่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ในธนาคารทั้งสองเลือกระบบแกนสัญญาณทางตั้งและการจัดองค์ประกอบภายในตามแบบเดิมซึ่งเป็นอยู่ในธนาคารแต่ละแห่ง

วิธีการศึกษาในลักษณะนี้โดยการศึกษาผู้ใช้สอยที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบต่างๆ เช่น ศึกษาการเลือกการจัดองค์ประกอบภายในที่ทำงานโดยศึกษา

---

<sup>1</sup>นี่คือสมมุติฐานทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อม ฎ William H. Ittelson et al., An Introduction to Environmental Psychology. (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1974), pp. 80-100.

จากผู้ใช้สอยที่เคยทำงานอยู่ทั้งในที่ทำงานแบบแบ่งเป็นห้อง, แบบแปลนเปิดโล่ง และแบบ  
ภูมิทัศน์ เป็นต้น จะได้ผลสรุปที่ถูกต้องแน่นอนมากกว่า

นอกเหนือไปจากตัวแปรต่างๆที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ ยังมีตัวแปรอื่นๆที่  
อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย

การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยในสภาพแวดล้อมโดยละเอียดอันจะเป็นข้อมูล  
สำคัญในการปรับปรุงหรือออกแบบสภาพแวดล้อมของที่ทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ย่อม  
ต้องประมวลตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาศึกษา สำหรับงานวิจัยนี้เป็นการศึกษา  
พฤติกรรมของผู้ใช้สอยและสภาพแวดล้อมของที่ทำงานในบางประเด็น ปัญหาที่น่าจะได้มีการ  
ศึกษาวิจัยในขั้นต่อไปเนื่องมาจากงานวิจัยนี้ ได้แก่

1. การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้สอยประเภทอื่นภายในอาคาร ได้แก่ ผู้บริหารและ  
พนักงานบริการ นอกเหนือไปจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ได้ทำการศึกษาในงาน  
วิจัยนี้

2. สถานภาพทางสังคม เช่น เพศ, อายุ, ตำแหน่งหน้าที่ ฯลฯ ตลอดจนบุคลิก  
ภาพของผู้ใช้สอย เป็นตัวแปรพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยเช่นเดียวกัน  
การศึกษาพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมน่าจะศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้สอยที่มี  
สถานภาพทางสังคมตลอดจนบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย

3. การศึกษาพฤติกรรมตามโครงสร้างของงาน (Organization Behavior)  
โครงสร้างของงานเป็นองค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย เป็น  
สิ่งกำหนดบทบาท (Role) ของผู้ใช้สอยในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้สอย<sup>1</sup>  
นับเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย

นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สอยเนื้อที่เพื่อประกอบกิจกรรม

<sup>1</sup>Walter H. Moleski, "Behavioral Analysis and Envi-  
ronmental Programming for Offices," in Architecture for  
Human Behavior, ed. Jon Lang (Philadelphia: University of  
Pennsylvania, n.d.), p. 305

ต่างๆ เช่น การทำงาน, การพักผ่อน, การรับแขก ฯลฯ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าจะได้มีการศึกษาวิจัยกันต่อไป

4. สำหรับสภาพแวดล้อมกายภาพ งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาค้นลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานในบางประเด็น งานวิจัยในขั้นต่อไปน่าจะทำการศึกษาลักษณะทางกายภาพในประเด็นอื่นๆ เช่น ลักษณะของผนัง, โครงสร้างของเนื้อที่ใช้สอย ฯลฯ รวมทั้งการศึกษาสภาพแวดล้อมในคานองค์ประกอบภายในเนื้อที่ใช้สอย เช่น เครื่องใช้สำนักงาน, ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ฯลฯ และค่านิยมสมบัติของสภาพแวดล้อม เช่น สี, แสงสว่าง, วัสดุ ฯลฯ

5. อาคารสำนักงานประเภทอื่นนอกเหนือไปจากสำนักงานธนาคาร ซึ่งอาจมีลักษณะทางกายภาพของสภาพแวดล้อม, ระบบองค์กร ฯลฯ ที่แตกต่างออกไป เป็นเรื่องที่ควรศึกษาวิจัยต่อไป เช่นเดียวกัน

6. งานวิจัยขั้นต่อไปที่สำคัญคือ การศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมกายภาพที่มีต่อประสิทธิภาพของการทำงาน การศึกษาของ Canter ได้ชี้ให้เห็นว่าขนาดของห้องมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน กล่าวคือประสิทธิภาพของการทำงานมีแนวโน้มที่จะลดลงในห้องทำงานที่มีขนาดใหญ่ขึ้น<sup>1</sup> การจ้องค้องประกอบภายในที่ทำงาน, ลักษณะของเนื้อที่ใช้สอย ฯลฯ ซึ่งมีผลกระทบต่อความรู้สึกและทัศนคติรวมทั้งการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอย เป็นเรื่องที่น่าจะมีการศึกษาวิจัยในขั้นต่อไปว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานหรือไม่ อย่างไร

#### ข้อเสนอแนะในการ ออกแบบสภาพแวดล้อม

ผลของการศึกษาวิจัยเป็นการยืนยันให้เห็นว่า ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอยตามทฤษฎีทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อม ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพของอาคารสำนักงานในอนาคตจึงควรนำข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้สอยมาพิจารณาอย่างจริงจังในระบบการออกแบบเช่นเดียวกับข้อมูลด้านอื่นๆ เพื่อให้

<sup>1</sup> David Canter, Psychology for Architects. (London: Applied Science Publishers, 1974), pp. 11-15.



สภาพแวดล้อมกายภาพสนองประโยชน์ใช้สอยได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

ในเรื่องตำแหน่งชั้นของที่ทำงานผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ได้เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดิน โดยเฉพาะสูงไม่เกินชั้นที่ 4 การออกแบบอาคารสำนักงานให้มีส่วนฐาน (Podium) ดังเช่นที่ปรากฏในอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด กล่าวคือชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินมีขนาดเนื้อที่ใช้สอยมากกว่าชั้นที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปซึ่งเป็นส่วนของอาคารสูง (Tower) นับเป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับความต้องการทางพฤติกรรมในประเด็นนี้

การศึกษาของ Nichol ซึ่งได้ผลสรุปทำนองเดียวกันว่าผู้ใช้สอยชอบที่จะทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินมากกว่า และ Nichol ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการออกแบบสภาพแวดล้อมว่า ควรจัดให้ชั้นที่เป็นที่ทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดิน ส่วนเนื้อที่สำหรับกิจกรรมอื่นๆ เช่น ห้องประชุม, ห้องอาหาร ฯลฯ ควรจัดให้อยู่ในชั้นที่อยู่ในตำแหน่งที่สูง<sup>1</sup> ผู้วิจัยก็มีความคิดเห็นเช่นเดียวกันนี้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ชั้นที่อยู่ใกล้กับระดับดินไม่สามารถจัดเป็นที่ทำงานได้เพียงพอ การจัดให้ที่ทำงานอยู่ในชั้นที่อยู่ในตำแหน่งสูงขึ้นไปควรคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงและการสัญจรติดต่อกายใน และในกรณีที่จัดชั้นพื้นดินเป็นที่ทำงานควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบ ไม่พลุกพล่าน การยกระดับชั้นพื้นดินให้สูงจากระดับดินพอสมควร มีเนื้อที่เปิดโล่งประกอบ ดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในธนาคารศรีนคร ทำให้สภาพแวดล้อมของชั้นพื้นดินเหมาะสมต่อการจัดเป็นที่ทำงาน เว้นแต่จะจัดชั้นพื้นดินเป็นส่วนธนาคาร (Bangking Hall) สภาพแวดล้อมกายภาพย่อมต้องมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างออกไป

การออกแบบระบบแกนสัญจรทางตั้งและรูปแบบของทางสัญจรภายในที่ทำงาน ควรคำนึงถึงความตรงไปตรงมา ผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการสัญจรติดต่อก

<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.

ภายในซึ่งมีลักษณะที่ตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามระบบแกนสัญจรทางตั้งและรูปแบบของทางสัญจรภายในยังขึ้นอยู่กับขนาดและรูปทรงของเนื้อที่ที่ใช้สอยด้วย<sup>1</sup> นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงตำแหน่งทางเข้า-ออกในชั้นพื้นดินที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายจากที่จอดรถและถนนภายนอกอาคาร

เนื้อที่ที่ใช้สอยที่มีเสปปรากฏอยู่ภายในโดยทั่วบริเวณไม่ได้เป็นปัญหาในการจัดเป็นที่ทำงาน ตรงกันข้ามผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทยได้เลือกที่จะนั่งทำงานอยู่บริเวณใกล้ๆเสปมากกว่าบริเวณอื่น แต่สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือทางสัญจรภายใน ในการเลือกตำแหน่งที่นั่งทำงาน ผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองต่างก็เลือกบริเวณของเนื้อที่ที่ใช้สอยที่ไม่อยู่ใกล้กับแนวทางสัญจร ทั้งนี้บริเวณที่อยู่ใกล้แนวทางสัญจรผู้ใช้สอยอาจได้รับความรบกวนจากบุคคลอื่น ในขณะที่ผู้ใช้สอยได้แสดงความคิดเห็นว่าที่ทำงานที่เหมาะสมควรมีลักษณะที่เป็นส่วนตัว

สำหรับที่ทำงานที่มีการจัดองค์ประกอบภายในแบบแปลนเปิดโล่ง อาจทำให้มีลักษณะที่เป็นส่วนตัวมากขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้สอย โดยการจัดผนังหรือเครื่องใช้สำนักงานซึ่งต้องมีอยู่แล้วภายในที่ทำงานกันเป็นผนังในบางส่วน แบ่งที่ทำงานเปิดโล่งออกเป็นกลุ่มย่อยดัง เช่นที่เป็นอยู่ในธนาคารศรีนคร ซึ่งผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครก็มีทัศนคติต่อเนื้อที่ที่ใช้สอยในทางที่ดี

ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สอย ในธนาคารกสิกรไทย ผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนสำหรับทุกชั้น 4.2 ตารางเมตร ผู้ใช้สอยได้แสดงความรู้สึกว่ามีความพลุกพล่าน, คับแคบ, แออัด, ไม่เป็นส่วนตัว ทั้งนี้ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ในขณะที่ในธนาคารศรีนคร ผู้ใช้สอยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความหนาแน่นน้อยกว่า และมีทัศนคติในเรื่องดังกล่าวที่คิดว่า การจัดให้มีจำนวนผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานพอสมควร ไม่แออัด จะทำให้สภาพแวดล้อมของที่ทำงานดีขึ้น

<sup>1</sup> Francis Duffy, Colin Cave and John Worthington, Planning Office Space. (London: The Architectural Press, 1976 ), pp. 41 - 44.

การออกแบบสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงความต้องการทางพฤติกรรมของผู้ใช้สอย  
ดังกล่าว แม้จะเป็นเพียงบางส่วน ก็เป็นการชี้แนะให้เห็นว่าพฤติกรรมของผู้ใช้สอยเป็น  
ข้อมูลสำคัญที่จะต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน เพื่อให้สภาพ  
แวดล้อมเหมาะสมกับการใช้สอย ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการ  
ทำงานของผู้ใช้สอย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย