



บทที่ 4

พฤติกรรมในสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอย

ในบทนี้จะกล่าวถึงพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยเฉพาะในเรื่องตำแหน่งขั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่, ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร และความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกและทัศนคติรวมทั้งความพึงพอใจและการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยตามสมมุติฐานย่อยที่ทิ้งไว้ การกล่าวถึงพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมดังกล่าวจึงเป็นแค่เพียงการเสนอข้อมูลที่เป็นอยู่เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทต่อไป

ก่อนอื่นจะกล่าวถึงลักษณะพื้นฐานทางสังคมของผู้ใช้สอยโดยสังเขป เพื่อชี้ให้เห็นลักษณะบางประการของผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะพื้นฐานทางสังคมที่จะกล่าวถึงได้แก่เรื่องเพศ, อายุ และตำแหน่งหน้าที่การงาน

ลักษณะพื้นฐานทางสังคมของผู้ใช้สอย

เพศ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเป็นชายมากกว่าหญิง โดยเฉพาะในธนาคารกสิกรไทยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยส่วนใหญ่เป็นชาย กล่าวคือเป็นชายถึงร้อยละ 76.8 เป็นหญิงเพียงร้อยละ 21.4 ส่วนในธนาคารศรีนครกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยเป็นชายร้อยละ 51.5 ซึ่งมีจำนวนที่ไม่แตกต่างกับกลุ่มผู้ใช้สอยที่เป็นหญิงร้อยละ 46.9

อายุ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-35 ปีเป็นส่วนใหญ่ ในธนาคารกสิกรไทยผู้ใช้สอยร้อยละ 32.1 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี, ร้อยละ 44.6 มีอายุระหว่าง 26-30 ปีและมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 17.0 ในธนาคารศรีนครผู้ใช้สอยที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปีมีร้อยละ 43.7, 26-30 ปีร้อยละ 34.4 และ 31-35 ปีร้อยละ 12.5 สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไปมีเพียงเล็กน้อย กล่าวคือในธนาคารกสิกรไทยมีร้อยละ 5.4 และใน

ตารางที่ 5 เพศของผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ธนาคารกสิกร ไทย		ธนาคาร ศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	76.8	33	51.5
หญิง	24	21.4	30	46.9
ไม่ตอบ	2	1.8	1	1.6
รวม	112	100.0	64	100.0

ตารางที่ 6 อายุของผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

อายุ(ปี)	ธนาคารกสิกร ไทย		ธนาคาร ศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
21-25	36	32.1	28	43.7
26-30	50	44.6	22	34.4
31-35	19	17.0	8	12.5
36-40	5	4.5	3	4.7
41	1	0.9	1	1.6
ไม่ตอบ	1	0.9	1	1.6
รวม	112	100.0	64	100.0

ตารางที่ 7 ตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าส่วน, รองหัวหน้าส่วน	35	31.2	4	6.3
พนักงานวิชาการ และธุรการ	76	67.9	58	90.6
ไม่ตอบ	1	0.9	2	3.1
รวม	112	100.0	64	100.0

ธนาคารศรีนครมีร้อยละ 6.3

ตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังได้กล่าวแล้วว่าในการศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษา เฉพาะผู้ใช้สอยที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไป(ดูรายละเอียดในบทที่ 1) ในจำนวนนี้มีทั้งผู้ที่เป็น หัวหน้าส่วน, รองหัวหน้าส่วน, พนักงานวิชาการ และพนักงานธุรการ สำหรับธนาคาร กสิกรไทย ผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าส่วนและรองหัวหน้าส่วนร้อยละ 31.2 เป็นพนักงานวิชาการรวมทั้งธุรการร้อยละ 67.9 ส่วนในธนาคารศรีนครผู้ใช้สอยที่เป็น หัวหน้าส่วนและรองหัวหน้าส่วนมีเพียงร้อยละ 6.25 เป็นพนักงานวิชาการรวมทั้งธุรการถึง ร้อยละ 90.6 อย่างไรก็ตามผู้ใช้สอยที่เป็นหัวหน้าส่วนหรือรองหัวหน้าส่วนไม่ใช่ผู้ใช้สอย ระดับผู้บริหาร¹ และคงทำงานอยู่ในที่ทำงานเปิดโล่ง เช่นเดียวกับพนักงานวิชาการและ พนักงานธุรการ

ค่านิยมคติธรรมในสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอย มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล, แต่ละชั้นของอาคาร รวมทั้งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละธนาคาร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

¹ผู้ใช้สอยที่เป็นระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย, รองผู้อำนวยการฝ่าย ฯลฯ ซึ่งมักมีห้องทำงานส่วนตัว โดยเฉพาะ

พฤติกรรมในสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยในธนาคารกสิกรไทย

ตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ ในการรวบรวมข้อมูลค่านพฤติกรรมของผู้ใช้สอยนั้น ได้กำหนดทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในทุกชั้นของอาคารที่ได้ทำการศึกษาวิจัย และจำนวนในแต่ละชั้นกำหนดแบบเป็นอัตราส่วนดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในแต่ละชั้นจึงไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าชั้นไหนจะมีผู้ใช้สอยมากหรือน้อย

สำหรับในธนาคารกสิกรไทย ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยร้อยละ 21.4 ทำงานอยู่ในชั้นที่ 3, ร้อยละ 31.3 ทำงานอยู่ในชั้นที่ 4 ซึ่งเป็นชั้นที่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยมากที่สุด¹ และทำงานอยู่ในชั้นที่ 5, 6 และ 7 ร้อยละ 16.1, 13.4 และ 17.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร แม้ว่าธนาคารกสิกรไทยได้เปิดทำการมาเป็นเวลากว่า 10 ปีแล้ว แต่การศึกษาระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคารแบ่งเป็นช่วงระยะเวลา 1, 2, 3, 4 ปี และมากกว่า 4 ปีเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นลักษณะเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องนี้ในธนาคารศรีนคร

ผลปรากฏว่ามีผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้สอยที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี กล่าวคือมีผู้ใช้สอยร้อยละ 42.9 ทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี และร้อยละ 20.5 เป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปี ส่วนผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 2, 3 และ 4 ปีมีร้อยละ 13.4, 14.3 และ 8.0 ตามลำดับ

ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานในธนาคารกสิกรไทย ผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนสำหรับทุกชั้นที่ได้ทำการศึกษาวิจัย

¹ชั้นที่ 3 และ 4 อยู่ในส่วนฐานของอาคาร มีพื้นที่มากกว่าชั้นที่ 5-7 ซึ่งอยู่ในส่วนของอาคารสูง

4.2 ตารางเมตร¹ อย่างไรก็ตามความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานชั้นต่างๆก็มีความแตกต่างกันไป ชั้นที่ 5 และ 6 มีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยเท่ากันและเป็นชั้นที่มีความหนาแน่นมากที่สุด กล่าวคือในแต่ละชั้นผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนเพียง 3.7 ตารางเมตร นับว่าผู้ใช้สอยต้องอยู่ในที่ทำงานที่มีความแออัด สำหรับชั้นที่ 3 และ 4 ซึ่งเป็นชั้นที่มีจำนวนผู้ใช้สอยมากกว่าชั้นอื่นๆ แต่เนื่องจากมีพื้นที่มากกว่า จึงไม่ได้หมายความว่าชั้นที่ 3 หรือ 4 จะมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากที่สุด ในชั้นที่ 3 และ 4 ผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 4.5 และ 4.1 ตารางเมตรตามลำดับ ส่วนชั้นที่ 7 เป็นชั้นที่มีความหนาแน่นน้อยที่สุด ผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 5.2 ตารางเมตร

พฤติกรรมในสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอยในธนาคาร ศรีนคร

ตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในธนาคารศรีนครทำงานอยู่ในชั้นที่ 3 มากที่สุด กล่าวคือมีผู้ใช้สอยร้อยละ 25.0 ทำงานอยู่ในชั้นนี้ รองลงมาคือชั้นที่ 9 มีผู้ใช้สอยทำงานอยู่ร้อยละ 20.3 ส่วนชั้นที่ 4 มีผู้ใช้สอยทำงานอยู่ร้อยละ 18.8 ชั้นที่ 5 และ 7 เป็นชั้นที่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยในจำนวนที่เท่ากันคือชั้นละร้อยละ 12.5 และชั้นที่ 10 เป็นชั้นที่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สอยน้อยที่สุด กล่าวคือมีร้อยละ 10.9

ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร ธนาคารศรีนครเปิดทำการมากกว่า 4 ปี ปรากฏว่ามีผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปีมากที่สุดเช่นเดียวกับในธนาคารกสิกรไทย ผู้ใช้สอยถึงร้อยละ 32.8 หรือประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ใช้สอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี ผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 และ 2 ปีมีร้อยละ 21.9 และ 26.5 ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 3 และ 4 ปีมีเพียงส่วนน้อย กล่าวคือมีร้อยละ 9.4 และ 3.6 ตามลำดับ

¹ตามมาตรฐานอาคารประเภทที่ทำการของราชการ พ.ศ. 2521 กรมโยธาธิการ กำหนดเนื้อที่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน 4.5 ตารางเมตร/คน เนื้อที่สำหรับที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพ 6 ตารางเมตร/คน

ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ในธนาคาร สรีนครปรากฏว่าภายในที่ทำงานผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนสำหรับทุกชั้นที่ได้ทำการ ศึกษาวิจัย 9.2 ตารางเมตร ซึ่งมากกว่าในธนาคารกสิกรไทยที่มีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 4.2 ตารางเมตรมาก

ถึงแม้ว่าชั้นต่างๆในธนาคาร สรีนครจะมีขนาดพื้นที่ทั้งหมดเท่ากันทุกชั้น แต่พื้นที่เฉพาะส่วนที่เป็นที่ทำงานในแต่ละชั้นไม่เท่ากัน(ดูรายละเอียดในบทที่ 3) เนื่องจากในแต่ละชั้นใช้เนื้อที่บางส่วนสำหรับกิจกรรมอื่นๆที่แตกต่างกันไป ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้สอยแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่ส่วนที่เป็นที่ทำงานในชั้นนั้นๆด้วย ชั้นที่ 3 เป็นชั้นที่มีความหนาแน่นมากที่สุด กล่าวคือผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 5.8 ตารางเมตร ชั้นที่มีความหนาแน่นมากรองลงมาก็คือชั้นที่ 4 ซึ่งผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 7.9 ตารางเมตร ส่วนในชั้นที่ 7, 9 และ 10 ผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคน 8.5, 9.8 และ 9.7 ตารางเมตรตามลำดับ ชั้นที่ 5 เป็นชั้นที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานน้อยที่สุด กล่าวคือผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนถึง 13.6 ตารางเมตร

เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้สอยในแต่ละธนาคารกว่าครึ่งทำงานอยู่ในอาคารในช่วงระยะเวลา 1 ปีกับมากกว่า 4 ปี และในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในอาคารมากกว่า 4 ปีเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้คงเป็นเพราะในธนาคารกสิกรไทยซึ่งเปิดทำการมากกว่า 10 ปีแล้ว ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในอาคารอาจกระจายอยู่ตั้งแต่มากกว่า 4 ปีจนถึง 10 ปีขึ้นไป ส่วนในธนาคาร สรีนคร เพิ่งเปิดทำการได้ไม่นาน แต่ก็ปรากฏว่าผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในช่วงระยะเวลาอื่น อาจเป็นเพราะผู้ใช้สอยส่วนใหญ่ได้ย้ายจากสำนักงานเดิมมาอยู่สำนักงานใหญ่ในปัจจุบันตั้งแต่เริ่มเปิดทำการ ส่วนความหนาแน่นของผู้ใช้สอยในธนาคารทั้งสองนี้ว่ามีความแตกต่างกันมาก กล่าวคือในธนาคารกสิกรไทยมีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากกว่าในธนาคาร สรีนคร ในธนาคารกสิกรไทยผู้ใช้สอยมีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนสำหรับทุกชั้นที่ได้ทำการ ศึกษาวิจัยน้อยกว่าในธนาคาร สรีนครถึงประมาณ 2.2 เท่า ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นผลโดยตรงมาจากการที่ธนาคารกสิกรไทยได้เปิดทำการมาเป็นระยะเวลาที่นานกว่า ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยย่อมจะมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานชั้นต่างๆใน

ตารางที่ 8 ตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่

ธนาคารกสิกรไทย			ธนาคารศรีนคร		
ชั้นที่	จำนวน	ร้อยละ	ชั้นที่	จำนวน	ร้อยละ
3	24	21.4	3	16	25.0
4	35	31.3	4	12	18.8
5	18	16.1	5	8	12.5
6	15	13.4	7	8	12.5
7	20	17.8	9	13	20.3
			10	7	10.9
รวม	112	100.0		64	100.0

ตารางที่ 9 ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร

ระยะเวลา(ปี)	ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคารศรีนคร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	23	20.5	14	21.9
2	15	13.4	17	26.5
3	16	14.3	6	9.4
4	9	8.0	4	6.3
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	48	42.9	21	32.8
ไม่ตอบ	1	0.9	2	3.1
รวม	112	100.0	64	100.0

ตารางที่ 10 ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน

ธนาคารกสิกรไทย		ธนาคาร ตรีนคร	
ชั้นที่	พื้นที่/คน(ตารางเมตร)	ชั้นที่	พื้นที่/คน(ตารางเมตร)
3	4.5	3	5.8
4	4.1	4	7.9
5	3.7	5	13.6
6	3.7	7	8.5
7	5.2	9	9.8
		10	9.7
\bar{x}	4.2		9.2

หมายเหตุ: พื้นที่/คน เป็นพื้นที่เฉลี่ยรวมทั้งอุปกรณ์สำนักงาน, เนื้อที่ปฏิบัติงานและทางเดิน

ธนาคารกสิกรไทยมีความแตกต่างกันไม่มากนัก ส่วนความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงานแต่ละชั้นในธนาคาร ตรีนคร มีความแตกต่างกันมาก ชั้นที่ 3 ซึ่งเป็นชั้นที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมากที่สุด ปรากฏว่ามีพื้นที่เฉลี่ยต่อคนน้อยกว่าชั้นที่ 5 ซึ่งเป็นชั้นที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้สอยน้อยที่สุดถึงประมาณ 2.3 เท่า

พฤติกรรมในสภาพแวดล้อมดังกล่าว ไม่ว่าจะ เป็นตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร หรือความหนาแน่นของผู้ใช้สอยภายในที่ทำงาน ล้วนไม่ใช่การกระทำของผู้ใช้สอยทั้งสิ้น ผู้ใช้สอยไม่ได้เลือกที่จะทำงานอยู่ในชั้นต่างๆ แต่ขึ้นอยู่กับการจัดหน่วยงานของธนาคาร ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคารก็ขึ้นอยู่กับเวลาที่ผู้ใช้สอยได้เริ่มเข้ามาทำงาน และผู้ใช้สอยก็ไม่ได้เป็นผู้กำหนดความหนาแน่นภายในที่ทำงาน แต่การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นค้นว่า ความหนาแน่นของผู้ใช้สอยมีผลกระทบทำให้มีความรู้สึก ว่าคับแคบ, ไม่เป็นส่วนตัว ฯลฯ (ดูรายละเอียดในบทที่ 2)

ด้วยเหตุนี้ ตำแหน่งชั้นที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่, ระยะเวลาที่ผู้ใช้สอยทำงานอยู่ในอาคาร และความหนาแน่นของผู้ใช้สอย น่าจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกและทัศนคติรวมทั้งการเลือกสภาพแวดล้อมของผู้ใช้สอย กล่าวคือผู้ใช้สอยที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งชั้นที่แตกต่างกัน, เข้ามาทำงานอยู่ในอาคารในระยะเวลาที่แตกต่างกัน และอยู่ในที่ทำงานที่มีความหนาแน่นแตกต่างกันน่าจะมีความรู้สึกและทัศนคติรวมทั้งการเลือกสภาพแวดล้อมกายภาพที่แตกต่างกันไปด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย