

ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.)

ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

THE PROTOTYPE OF COUNTER LOBBIES FOR THE FIRST-CLASS  
DELIVERY POST OFFICES, IN BANGKOK.



นายพิเชฐ กนกสุทธิวงศ์

MR.PICHET KANOKSUTTIWONG



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2540

ISBN 974-621-944-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 28844  
วันที่ เดือน ปี = 7 มี.ย. 2540

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE PROTOTYPE OF COUNTER LOBBIES FOR THE FIRST-CLASS  
DELIVERY POST OFFICES, IN BANGKOK.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE  
MASTER OF ARCHITECTURE (INTERIOR ARCHITECTURE)  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**1997**

**ISBN 974-621-944-8**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์           | ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร |
| นักศึกษา                    | นายพิเชฐ กนกสุทธิวงศ์   |
| อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ | อาจารย์พรชัย บุญชัยวัฒนา  |
| ระดับการศึกษา               | สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน  |
| ภาควิชา                     | สถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์<br>สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง       |
| พ.ศ.                        | 2540  |

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในห้องโถงประชาชนของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อสรุปแนวทางในการเสนอ “ต้นแบบ” ในการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน ความจำกัดในแง่งบประมาณ ระยะเวลาและบุคลากรเป็นอุปสรรคสำคัญ ดังนั้นการเก็บข้อมูลภาคสนามจึงมุ่งเน้นไปยังที่ทำการที่มีปริมาณงานต่อปี (พ.ศ. 2536) มาก และใช้เทคนิค “การสุ่มตัวอย่างเชิงเส้น” (LINEAR SYSTEMATIC SAMPLING) โดยทำการสุ่มตัวอย่างที่ทำการ 3 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ และที่ทำการ ปณจ.รองเมือง จากที่ทำการประเภทดังกล่าวทั้งหมด 17 แห่ง

ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการจำนวน 150 ราย โดยแบ่งสัมภาษณ์ที่ทำการแห่งละ 50 ราย และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการเฉพาะที่ประจำอยู่ด้านหน้าและด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ (COUNTER OFFICE) จำนวน 40 ราย โดยสัมภาษณ์ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา 11 ราย ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ จำนวน 16 ราย และที่ทำการ ปณจ.รองเมือง 13 ราย ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. การแบ่งกลุ่มบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการส่วนมาก แสดงความคิดเห็นว่า ควรแบ่งกลุ่มบริการออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าควรแบ่งเป็นกลุ่มหลัก ๆ เพียง 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

- 1.1 “กลุ่มที่หนึ่ง” คือกลุ่มบริการการเงิน(ไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ จ่าย ณ ที่ทำการ) รับผิดชอบ พัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความ และบริการตัวแทน (ชำระค่าภาษีรถยนต์ ต่ออายุใบอนุญาตในการจัดตั้งสถานพยาบาล ฯลฯ)
- 1.2 “กลุ่มที่สอง” คือกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป (ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ลงทะเบียน พัสดุไปรษณีย์ และบริการด่วนพิเศษ(EMS))

ทั้งนี้ทุกช่องบริการในแต่ละกลุ่ม ให้บริการในรูปแบบบริการลักษณะเดียวกันหมดในกลุ่มนั้น ๆ

2. การลดความแออัดของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเมืองต้น โดยเฉพาะช่วงต้นเดือนที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ควรใช้วิธีแจกเลขหมาย หรือ “บัตรคิว” เพื่อความเป็นธรรม และผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติภารกิจประเภทอื่นที่ใช้เวลาในช่วงสั้น ๆ ได้ ในขณะที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรใช้วิธี “เข้าแถว” ทั้งนี้วิธีแจก “บัตรคิว” สามารถลดความแออัดได้เหมาะสมกว่าการเข้าแถว

3. การแยกส่วนจำหน่ายไปรษณียบัตร แสตมป์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรมีเครื่องจำหน่ายสินค้าดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องซื้อที่หน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

4. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดแสดงนิทรรศการ แสตมป์ศิลปะ หรือการรณรงค์ต่อต้านการสูบบุหรี่หรือแม่กระทั่งการประชาสัมพันธ์สินค้าต่าง ๆ เป็นวิธีหนึ่งซึ่งช่วยในการลดความเครียดในการรอคอย และเป็นรายได้ของที่ทำกรนั้น ๆ ตลอดจนเป็นการคืนกำไรแก่สังคม โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมดังกล่าว

จากการวิจัยพบว่า การจัดจำนวนช่องบริการและการแบ่งประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์(ปัจจุบันแบ่งหนึ่งช่องบริการต่อ 1-3 ประเภทบริการ) นั้นมิได้เป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการและไม่สามารถรองรับกับบริการประเภทใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังพบว่า การแบ่งประเภทบริการรูปแบบปัจจุบันนั้น จะต้องใช้บุคลากรและเนื้อที่มาก

การจำหน่ายสินค้าในการฝากส่งไปรษณีย์ ได้แก่ กล่อง ของ แสตมป์ สร้างความซ้ำซ้อนในการใช้บริการ และส่งผลให้ที่ทำการไม่สามารถระบายผู้ให้บริการออกจากที่ทำการได้ในเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้พบว่า จะต้องเตรียมพื้นที่สำหรับการเตรียมพร้อม เช่น โต๊ะห่อหุ้มพัสดุให้แก่ผู้ให้บริการ

ดังนั้น จึงขอเสนอแนะในการแยกส่วนจำหน่ายดังกล่าวออกจากเคาน์เตอร์ การเปิดร้านจำหน่ายสินค้าประเภทดังกล่าวภายในที่ทำการ (POSTAL SHOP) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถลดความเคียดร้อนของผู้ใช้บริการ

การขาดการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายในที่ดี และการขาดการจัดรูปแบบและระบบที่มีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการใช้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้เสนอแนะการจัดรูปแบบคิวในรูปแบบ “END QUEUE POSITION” ในระบบ “SINGLE QUEUE”

จากการจดสถิติผู้ให้บริการของที่ทำการแต่ละแห่ง โดยทำการจดสถิติที่ทำการแต่ละแห่ง 3 วัน ๆ ละ 6 ชั่วโมง ในช่วงเวลาปกติ (ช่วงที่มีผู้ให้บริการไม่หนาแน่นของเดือน) และช่วงเวลาผิดปกติ (ช่วงที่มีผู้ให้บริการหนาแน่นของเดือน) ซึ่งมักเป็นช่วงต้นเดือน ในที่ทำการแต่ละแห่ง ๆ ละ 1 วัน ผลปรากฏดังต่อไปนี้ (ใช้ช่วงเวลาปกติเป็นเกณฑ์)

1. ระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ เป็นดังต่อไปนี้
  - 1.1 กลุ่มบริการการเงินผู้ให้บริการจะใช้เวลาโดยเฉลี่ย 5 นาทีต่อหนึ่ง คน
  - 1.2 กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปผู้ให้บริการจะใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 นาทีต่อหนึ่งคน
2. จำนวนผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละแห่งละ 547 คนต่อวัน โดยแจกแจงได้ดังต่อไปนี้
  - 2.1 กลุ่มบริการการเงิน มีผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละแห่งละ 186 คนต่อวัน
  - 2.2 กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป มีผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละแห่งละ 327 คนต่อวัน
3. จากข้อ 2.1 และ 2.2 จะพบว่าสัดส่วนของช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์โดยเฉลี่ยเท่ากับหนึ่งช่องบริการต่อ 93 คน (โดยใช้ข้อ 1.2 เป็นเกณฑ์)
4. จำนวนช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์โดยเฉลี่ยในแต่ละประเภทมีดังต่อไปนี้
  - 4.1 กลุ่มบริการการเงิน มี 2 ช่องบริการหลัก และสำรองอีก 1 ช่องบริการ
  - 4.2 กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป มี 3 ช่องบริการหลัก และสำรองอีก 1 ช่องบริการทั้งนี้จำนวนช่องบริการที่ได้มาจากการจดสถิติ และการสำรองข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการวิจัยประกอบกับการประเมินผลจากที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง
5. จำนวนเครื่องเรือนได้เสนอแนะดังต่อไปนี้
  - 5.1 โต๊ะเขียนหนังสือ 1 ตัวต่อ 78 คน
  - 5.2 เก้าอี้พักคอย 1 ตัวต่อ 91 คน
  - 5.3 จำนวนเครื่องจำหน่ายกล่องพัสดุ ของ และแสตมป์ 1 เครื่องต่อ 137 คน
  - 5.4 จำนวนเครื่องบริการไปรษณีย์ 1 เครื่องต่อ 137 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อ III เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. “ต้นแบบ” ห้องโถงประชาชน จากการวิจัยสามารถสรุปแนวทางจัดผังได้ดังต่อไปนี้
- 6.1 ทางเข้าควรอยู่กึ่งกลางของด้านหน้าห้องโถงประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถแยกเข้ากลุ่มบริการที่ตนต้องการได้เมื่อมาถึง นอกจากนี้การเข้าในลักษณะดังกล่าวสามารถเลี่ยงโอกาสในการเกิดกลุ่มคนที่เกิดขึ้น ณ บริเวณที่เข้ามาถึงได้ดีกว่าการเข้าทางด้านริมหรือด้านข้างของห้องโถงประชาชน
  - 6.2 การจัดทิศทางของโต๊ะเขียนหนังสือพบว่า ควรจัดในทิศทางที่ผู้ใช้บริการหันด้านข้างให้แก่ด้านหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อที่สามารถสังเกตช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ได้สะดวก
  - 6.3 ระยะระหว่างราวกันแถวถึงโต๊ะเขียนหนังสือไม่ควรต่ำกว่า 3 เมตร
  - 6.4 พื้นที่ตู้เข้าไประยชัยควรอยู่ติดกับห้องโถงประชาชน เพื่อสามารถเป็นส่วนระบายผู้ใช้บริการออกจากห้องโถงประชาชน และเป็นพื้นที่ที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในที่ทำการ

ทั้งนี้ การเสนอแนะแนวทางในการจัดพื้นที่ตู้เข้าไประยชัยให้เป็นพื้นที่ติดต่อกับส่วนห้องโถงประชาชน และการจัดนิทรรศการ ตลอดจนการติดตั้งเครื่องบริการอัตโนมัติ และร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับไประยชัย นั้นเป็นส่วนประกอบเพื่อให้ต้นแบบของห้องโถงประชาชนในการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเท่านั้น

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Thesis Title</b>   | The Prototype of Counter Lobbies for the First-class Delivery Post office, in Bangkok              |
| <b>Student</b>        | Mr.Pichet Kanoksuttiwong   |
| <b>Thesis Advisor</b> | Mr.Pornchai Boonchaiwattana  |
| <b>Lvevl of Study</b> | Master of Architecture (Interior Architecture)   |
| <b>Department</b>     | Interior Architecture Faculfy of Architecture<br>King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang |
| <b>Year</b>           | 1997   |

## ABSTRACT

This research is an investigation of the problems, which happen to counter lobbies of the first-class delivery post offices, in Bangkok.

The investigation of Interior Architectural Planning with regard to prototype. The limitation of colleauge, fund and time, cause for "the linear systematic sampling" technigue. Arranging the accumulation of mail quantities in 1993, from minimal to maximal was the chosen method. The three investigated post offices from 17 post offices, are Ram Indra Post officie, Samrae Post office and Raung muaeng Post officie.

The opinion of users and servers are very importance. So, 150 interviewees were equally intervlewed in the three post offices, and 11, 16 and 13 interviewees from 40 interviewees, were servers of the counter offices.

The investigation of the interview could be concluded as follow:

1. Group of service should be divided into two main groups that could be as follow:
  - 1.1 "Group one" provided for "Monetary Service" (Money Order, Poste Restane and Agency Services)
  - 1.2 "Group two" Provided for "General Postal Service" (Leter-Post Item, Registration, Postal Parcel and EMS Services) thus, one group of services can serve every channels in its own.
2. Take-a-number is a basic method to reduce the congestion of postal counters.

3. Self-service, and vending-machine should be provided for the post offices. Because it is another method to reduce the congestion of the Postal counters.

4. The provision of exhibition can remove some of tension created in waiting, and gain the income to the post offices.

The provision of service channels, and elaborate classification of the types of services, are inappropriate for today.

Selling postal goods at the postal counters causes for the duplication of services. So, many of users are unprepared for services when they arrived.

By the way, the postal goods should be segregated from the postal counters. However the goods must be available. Postal shops are the best way to solves these problems.

Unplanned for interior architectural planning and queueing arrangement cause for the imbalanced systems. In this research proposed “End Queue Position” in “Single Queue” system.

The three-day of observations on users in each post office (in normal situation) and the one-day of observations on users in each post office (at the beginning of month). The findings could be concluded as follow:

1. Waiting time for each groups of the users spend at the counters are:

1.1 “The group one” the average of waiting time for the users, are 5 minutes/person.

1.2 “The group two” the average of waiting time for the users, are 2 minutes/person.

2. The average of the users in each post offices are 547/day.

2.1 “The group one” the average of the users, is 186/day.

2.2 “The group two” the average of the users, is 327/day.

3. According to 1.1 and 1.2 the ratio of service channel to users is 1:93 (base on 2.2)

4. The average of the number of service channels from estimation could be concluded as follow:

4.1 “The group one” has two service channels, and one service channels for substitution.

- 4.2 “The group two” has three service channels, and one service channels for substitution.
5. The ratios of furniture to users are:
- 5.1 Writing desk 1:78
  - 5.2 Waiting chair (seating) 1:91
  - 5.3 Vending-machine 1:137
  - 5.4 Self-service machine 1:137
6. “The prototype of counter lobbies” could be planned as follow:
- 6.1 The entrance should be placed at the center of front panels for the good circulation, and the crowd can be avoided.
  - 6.2 Users should turn their shoulders to the front of the counters. Thus, can see the counters easily.
  - 6.3 The distances between the rails of rows should be not less than 3 meters.
  - 6.4 Post office boxes area should be placed side by side to counter lobbies thus, can reduce the congestion in counter lobbies.

However, post office boxes area, self-service , vending machines and postal shop are the component of the investigation that will support the completion of this research.

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ไม่อาจสำเร็จโดยดี หากปราศจากการแนะนำจาก อ.พรชัย บุญชัยวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกราบขอบพระคุณ อ.ฉัตรชัย อินทรโชติ และ อ.นพภูฏล สุวจันานนท์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

กราบขอบพระคุณ คุณลำเขาว์ จุลศิลป์ คุณสุรปริษา ชัยมงคล เจ้าหน้าที่ กสท. ตลอดจนหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ประเภทชั้นหนึ่งทั้ง 17 แห่งในกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ทั้งในด้านข้อมูลและสถานที่ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้มีพระคุณที่มีอาจลืมพระคุณได้คือ คุณสุวัฒน์ วสุเสถียร แห่ง THE ASIA-PACIFIC POSTAL TRAINING CENTER ซึ่งเป็นผู้แนะนำเรื่องระบบคิวให้แก่ผู้ทำการวิจัย และ MR. YASUSHI ARAKAWA, MR.HIDEO UCHIDA และ MR.KAZUAKI FUKUSHIMA ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น อ.คลชาติ ดันตวานิช และ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตลอดจนบัณฑิตวิทยาลัย แห่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยส่วนหนึ่ง นอกจากนี้ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีได้เอ่ยนามใน ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยปรารถนาอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์แก่วงการศึกษา และที่ทำการไปรษณีย์บ้างไม่มากนักน้อย

พิเชฐ กนกสุทธีวงศ์

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....  | I    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....   | V    |
| กิตติกรรมประกาศ.....  | VIII |
| สารบัญ.....   | IX   |
| สารบัญตาราง.....  | XII  |
| สารบัญภาพ.....  | XVII |
| บทที่   |      |
| 1. บทนำ.....  | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....   | 1    |
| วัตถุประสงค์.....   | 2    |
| ข้อตกลงเบื้องต้น.....   | 3    |
| ความจำกัดของการศึกษา.....   | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....  | 4    |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....  | 5    |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....   | 6    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....  | 7    |
| 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....  | 8    |
| ทฤษฎีคิว “(QUEUEING THEORY)”.....   | 8    |
| รูปแบบคิว “(QUEUE LAYOUT)”.....   | 9    |
| การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีสำหรับผู้ให้บริการ.....                    | 16   |
| การครอบครองอาณาเขต.....   | 20   |
| ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการครอบครองอาณาเขต.....                                    | 21   |
| 3. ลักษณะทั่วไปของที่ทำการ ไปรษณีย์.....                                      | 23   |
| การแบ่งหน่วยงานและสายบริหาร.....  | 23   |
| การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสื่อสารไปรษณีย์.....                     | 24   |
| การแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ.....  | 25   |
| พื้นที่รับผิดชอบจำนวนประชากรภายในเขตของที่ทำการ ปณจ.จังหวัดกรุงเทพมหานคร..... | 28   |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการตีพิมพ์เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

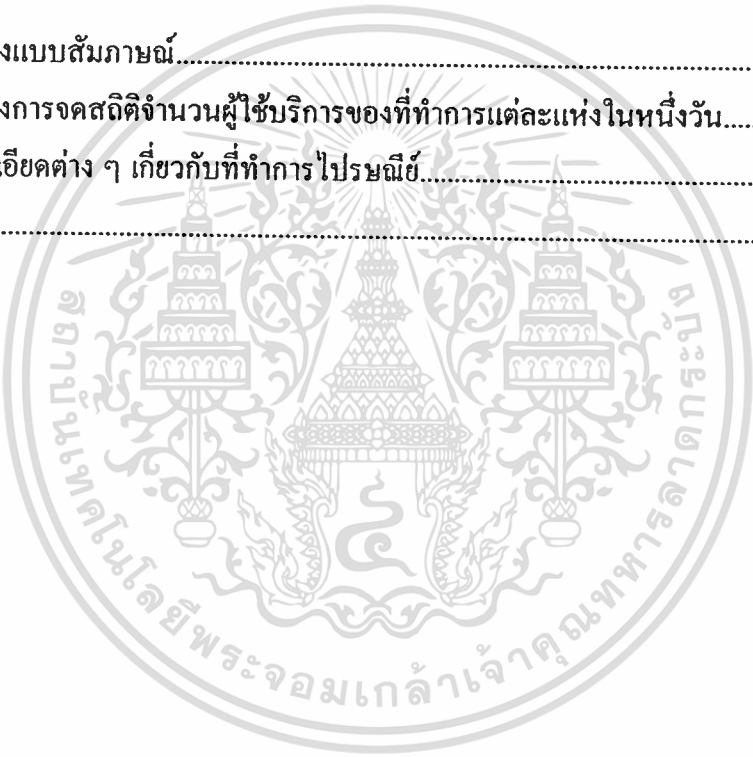
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| การแบ่งชั้นของที่ทำกร ปณจ.....  | 30   |
| วิธีการสุ่มตัวอย่างเลือกที่ทำกร.....  | 33   |
| 4. การศึกษาการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ<br>ของที่ทำกรที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างและกรณีศึกษา..... | 37   |
| แนะนำโครงการ.....   | 37   |
| สัญลักษณ์.....  | 49   |
| รายการเครื่องเรือนที่ใช้ในที่ทำกร.....  | 50   |
| การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....  | 64   |
| การศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่.....   | 71   |
| กรณีศึกษาที่ทำกรไปรษณีย์ประเทศไทย.....  | 75   |
| ที่ทำกรศูนย์กลางจ่าย (แบบมาตรฐาน).....  | 89   |
| 5. บทวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่จากแบบสัมภาษณ์.....   | 95   |
| แบบสัมภาษณ์ชุดที่หนึ่ง.....   | 95   |
| ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ.....   | 97   |
| ส่วน โถงประชาชนพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 101  |
| พื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์.....   | 125  |
| แบบสัมภาษณ์ชุดที่สอง.....   | 126  |
| ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ.....   | 127  |
| ส่วนเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 131  |
| 6. การกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการต่อช่องบริการไปรษณีย์และจำนวนเครื่องเรือน.....   | 141  |
| การสำรวจจำนวนผู้ใช้บริการของแต่ละช่องบริการ.....  | 141  |
| การกำหนดสัดส่วนของช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ.....   | 156  |
| การระบายผู้ใช้บริการออกจากห้องโถงประชาชน.....   | 158  |
| การกำหนดเครื่องเรือนหนึ่งหน่วยต่อจำนวนผู้ใช้บริการ.....   | 160  |
| จำนวนตู้เข้าไปรษณีย์.....   | 161  |
| 7. บทสรุปและเสนอแนะ.....  | 163  |
| ข้อเสนอแนะในการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน.....  | 166  |

## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| แนวทางในการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์ต้นแบบ.....                              | 167  |
| สรุปแนวทางในการจัดวางผังการสถาปัตยกรรมภายใน.....                          | 206  |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....                                       | 207  |
| แนวคิดในการออกแบบ.....  | 208  |
| บรรณานุกรม.....   | 213  |
| ภาคผนวก   |      |
| ก. ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์.....   | 215  |
| ข. ตัวอย่างการจดสถิติจำนวนผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งในหนึ่งวัน..... | 223  |
| ค. รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์.....                        | 224  |
| ประวัติผู้เขียน.....  | 237  |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 1. แสดงการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของคิวในระบบ “SINGLE QUEUE” และ “SEPARATE QUEUES” .....  | 15   |
| 2. แสดงที่ทำการ ปณจ.พื้นที่รับผิดชอบ จำนวนประชากร และความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่.....    | 28   |
| 3. แสดงรายชื่อที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร.....                        | 33   |
| 4. แสดงปริมาณงานของที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปี 2536.....           | 34   |
| 5. แสดงผลรวมของปริมาณงานของที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัด กรุงเทพมหานคร ปี 2536.....  | 35   |
| 6. แสดงรายการเครื่องเรือนที่ใช้ในที่ทำการ ปณจ. ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง.....                 | 50   |
| 7. แสดงการวิเคราะห์ปัญหาของที่ทำการ ปณจ. ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง.....                       | 57   |
| 8. แสดงพื้นที่ห้องโถงประชาชน และพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์.....                                  | 64   |
| 9. แสดงการวิเคราะห์ที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น.....  | 86   |
| 10. แสดงกลุ่มผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามเพศ.....   | 97   |
| 11. แสดงช่วงอายุของผู้ใช้บริการ.....   | 98   |
| 12. แสดงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ.....  | 99   |
| 13. แสดงกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการ.....   | 100  |
| 14. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเก้าอี้.....                         | 101  |
| 15. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของโต๊ะเขียนหนังสือ.....                | 102  |
| 16. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจำนวนโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ.....                         | 103  |
| 17. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบเก้าอี้พักคอย.....                           | 104  |
| 18. แสดงรูปแบบเก้าอี้ที่เหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....                            | 106  |
| 19. แสดงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....                             | 107  |
| 20. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือของผู้ใช้บริการ..... | 108  |
| 21. แสดงลักษณะโต๊ะห่อหุ้มพัสดุตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....                             | 109  |

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                       | I    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                    | V    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                       | VIII |
| สารบัญ.....  | IX   |
| สารบัญตาราง.....   | XII  |
| สารบัญภาพ.....   | XVI  |
| สารบัญแผนภูมิ.....   | XIX  |
| บทที่  |      |
| 1. บทนำ.....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                        | 1    |
| วัตถุประสงค์.....  | 2    |
| ข้อตกลงเบื้องต้น.....                                      | 3    |
| ความจำกัดของการศึกษา.....                                  | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                     | 4    |
| คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....                           | 5    |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                                    | 6    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                             | 7    |
| 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 8    |
| ทฤษฎีคิว “(QUEUEING THEORY)”.....                          | 8    |
| รูปแบบคิว “(QUEUE LAYOUT)”.....                            | 9    |
| การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีสำหรับผู้ใช้บริการ..... | 16   |
| การครอบครองอาณาเขต.....                                    | 20   |
| ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการครอบครองอาณาเขต.....                 | 21   |
| 3. ลักษณะทั่วไปของการไปรษณีย์.....                         | 23   |
| การแบ่งหน่วยงานและสาขาบริหาร.....                          | 23   |
| การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสื่อสารไปรษณีย์.....  | 24   |
| การแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ.....                       | 25   |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 22. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 110  |
| 23. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 111  |
| 24. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 112  |
| 25. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>ในเมืองต้น.....  | 114  |
| 26. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์<br>ภายในห้องโถงประชาชน.....                                 | 115  |
| 27. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดกิจกรรมภายในห้องโถงไปรษณีย์.....   | 116  |
| 28. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประเภทกิจกรรม.....   | 117  |
| 29. แสดงสิ่งที่ใช้เป็นสัญลักษณ์ของที่ทำการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....  | 118  |
| 30. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับการฝากส่ง<br>ไปรษณีย์พร้อมบริการหุ้มห่อออกจากเคาน์เตอร์ไปรษณีย์..... | 119  |
| 31. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องจำหน่ายของ แสตมป์<br>แบบอัตโนมัติ.....   | 120  |
| 32. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อตำแหน่งของเครื่องจำหน่ายไปรษณีย์บัตร<br>ของ แสตมป์ แบบอัตโนมัติ.....                            | 121  |
| 33. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการติดตั้งเครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์<br>แบบอัตโนมัติ.....                                      | 122  |
| 34. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อตำแหน่งการติดตั้งเครื่องบริการฝากส่ง<br>ไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ.....                               | 123  |
| 35. แสดงจำนวนผู้เช่าตู้เช่าไปรษณีย์.....  | 124  |
| 36. แสดงความต้องการเครื่องเรือนของผู้ใช้บริการ.....   | 125  |
| 37. แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจำนวนตู้เช่าไปรษณีย์.....   | 126  |
| 38. แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่เมื่อจำแนกตามเพศ.....   | 127  |
| 39. แสดงช่วงอายุของเจ้าหน้าที่.....   | 128  |
| 40. แสดงตำแหน่งที่นั่งประจำของเจ้าหน้าที่.....  | 129  |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 41. แสดงช่วงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์.....   | 130  |
| 42. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน.....  | 131  |
| 43. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการติดคอมพิวเตอร์เฉพาะโต๊ะทำงาน.....  | 132  |
| 44. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อรูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม.....   | 133  |
| 45. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 134  |
| 46. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 135  |
| 47. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อรูปแบบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์<br>ไปรษณีย์.....                               | 137  |
| 48. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>ในเบื้องต้น.....                        | 138  |
| 49. แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดพื้นที่หรือช่องบริการสำหรับ<br>ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก..... | 140  |
| 50. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>ของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา.....            | 142  |
| 51. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>ของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ.....               | 143  |
| 52. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>ของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง.....             | 144  |
| 53. แสดงผลรวมของจำนวนผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามกลุ่มบริการต่าง ๆ.....   | 145  |
| 54. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ<br>ปณจ.รามอินทรา.....                        | 146  |
| 55. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ<br>ปณจ.สำหรับ.....                           | 147  |
| 56. แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ<br>* ปณจ.รองเมือง.....                       | 148  |
| 57. แสดงผลรวมของจำนวนผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามกลุ่มบริการต่าง ๆ.....   | 149  |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 58. แสดงปริมาณงานไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ และบริการต่าง ๆ ของที่ทำการ<br>ทั้งสามแห่ง.....                               | 151  |
| 59. แสดงปริมาณงานรับฝากเมื่อรวมกลุ่มบริการของที่ทำการทั้งสามแห่ง.....  | 153  |
| 60. แสดงค่าเฉลี่ยของระยะเวลาและจำนวนผู้ใช้บริการระหว่างการให้บริการหน้า<br>เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในช่วงเวลา 11.00-12.00 น..... | 155  |
| 61. แสดงจำนวนเครื่องเรือนที่ได้จากการสังเกต.....   | 160  |
| 62. แสดงจำนวนตู้เข้าไปรษณีย์ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2539 ของที่ทำการทั้งสามแห่ง.....  | 161  |
| 63. แสดงการวิเคราะห์รูปแบบเครื่องเรือนในแต่ละประเภทเพื่อนำมาใช้<br>ณ ที่ทำการต้นแบบ.....                                   | 174  |
| 64. แสดงการวิเคราะห์แนวทางในการจัดวางผังเครื่องเรือน.....  | 181  |
| 65. แสดงการวิเคราะห์ตำแหน่งทางเข้าออกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ และตู้จดหมาย<br>สิ่งตีพิมพ์ ไปรษณีย์ธนาณัติ.....               | 183  |
| 66. แสดงการวิเคราะห์การจัดรูปแบบคิวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 186  |
| 67. แสดงการวิเคราะห์การจัดผังพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์.....   | 190  |
| 68. แสดงการวิเคราะห์การจัดผังทางสถาปัตยกรรมภายใน.....  | 192  |
| 69. แสดงสัดส่วนของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ภายในห้องโถงประชาชน และพื้นที่ตู้เข้า<br>ไปรษณีย์.....                               | 204  |
| 70. แสดงการเปรียบเทียบระหว่างต้นแบบห้องโถงประชาชนกับห้องโถงประชาชนของ<br>ที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง.....             | 205  |

## สารบัญภาพ

|   | หน้า |
|---|------|
| 1. แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้ใช้บริการอยู่กึ่งกลางและอยู่ในแกนที่ตั้งฉากกับเคาน์เตอร์<br>ซึ่งอยู่ในระบบ “SINGLE QUEUE” ในรูปแบบบริการแบบ “TURN-BACK<br>SERVICE” .....   | 10   |
| 2. แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้ใช้บริการอยู่กึ่งกลางและอยู่ในแกนที่ตั้งฉากกับเคาน์เตอร์<br>ซึ่งอยู่ในระบบ “SINGLE QUEUE” ในรูปแบบบริการแบบ “FLOW-THROUGH<br>SYSTEM” ..... | 10   |
| 3. แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้ใช้บริการขนานกับเคาน์เตอร์ “SNAKE QUEUE” และอยู่<br>ในระบบ “SINGLE QUEUE” .....  | 11   |
| 4. แสดงรูปแบบคิวที่จัดเคาน์เตอร์เป็นรูปโค้ง “(CIKULAR COUNTER)” และอยู่<br>ในระบบ “SINGLE QUEUE” .....  | 12   |
| 5. แสดงการจัดรูปแบบคิวในลักษณะ “END QUEUE POSITION” ในระบบ<br>“SINGLE QUEUE” .....  | 13   |
| 6. แสดงลักษณะคิวที่มีการแบ่งช่องของผู้ใช้บริการตามช่องบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์<br>โดยออกจากคิวทางด้านข้าง และอยู่ในระบบ “TURN-BACK SERVICE” .....                   | 13   |
| 7. แสดงการจัดรูปแบบคิวที่จัดทางออกระหว่างแถวของผู้ใช้บริการและอยู่ในระบบ<br>“TURN-BACK SERVICE” .....   | 14   |
| 8. แสดงการจัดเก้าอี้และจำนวนที่นั่งที่เหมาะสม.....  | 22   |
| 9. แสดงการแบ่งหน่วยงานและสายบริหารของ กสท.....  | 23   |
| 10. แสดงการแบ่งเขตของสำนักงานการสื่อสาร ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น.).....   | 24   |
| 11. แสดงการแบ่งเขตของสำนักงานการสื่อสาร ไปรษณีย์นครหลวงใต้ ปน.(ต.).....   | 25   |
| 12. แสดงการแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ.....  | 27   |
| 13. แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นหนึ่ง.....   | 30   |
| 14. แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นสอง.....   | 31   |
| 15. แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นสาม.....   | 32   |
| 16. แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชย.....  | 37   |
| 17. แสดงผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 รายการเครื่องเรือนของที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชย.....   | 38   |
| 18. แสดงผังเครื่องเรือนและผังชั้นที่ 1 ของที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชย.....  | 39   |

สารบัญภาพ(ต่อ)

หน้า

|  |    |
|--|----|
| 19. แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา.....  | 40 |
| 20. แสดงผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา.....   | 41 |
| 21. แสดงผังเครื่องเรือนผังชั้นที่ 1 และรายการเครื่องเรือนของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา.....                        | 42 |
| 22. แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.สำเหร่.....   | 43 |
| 23. แสดงผังชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และรายการเครื่องเรือนของที่ทำการ ปณจ.สำเหร่.....                      | 44 |
| 24. แสดงผังเครื่องเรือนและผังชั้นที่ 1 ของที่ทำการ ปณจ.สำเหร่.....   | 45 |
| 25. แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง.....   | 46 |
| 26. แสดงผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง.....  | 47 |
| 27. แสดงผังเครื่องเรือนผังชั้นที่ 1 และรายการเครื่องเรือนของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง.....                         | 48 |
| 28. แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชย.....  | 53 |
| 29. แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา.....   | 54 |
| 30. แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการ ปณจ.สำเหร่.....  | 55 |
| 31. แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง.....  | 56 |
| 32. แสดงขั้นตอนการฝากเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ และซื้อตั๋วแลกเงิน<br>ไปรษณีย์.....                     | 65 |
| 33. แสดงขั้นตอนการรับเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ และตั๋วแลกเงิน<br>ไปรษณีย์.....                         | 66 |
| 34. แสดงขั้นตอนการฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ ลงทะเบียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา.....                                       | 67 |
| 35. แสดงขั้นตอนการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS).....  | 68 |
| 36. แสดงขั้นตอนการฝากส่งพัสดุไปรษณีย์และพัสดุเก็บเงิน(พงง.).....   | 69 |
| 37. แสดงขั้นตอนการฝากส่งบุคคล ชำระภาษีรถยนต์ ชำระค่าเบี่ยประกันภัย และ<br>ต่อใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล..... | 70 |
| 38. แสดงขั้นตอนการรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติและโทรเลขธนาณัติ.....   | 71 |
| 39. แสดงขั้นตอนในการให้บริการจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์.....   | 72 |
| 40. แสดงขั้นตอนในการให้บริการจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติ และตั๋วแลกเงินไปรษณีย์.....                               | 72 |
| 41. แสดงขั้นตอนในการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ ลงทะเบียน และ<br>ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา.....                     | 72 |

สารบัญภาพ(ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| 42. แสดงขั้นตอนในการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS).....   | 73   |
| 43. แสดงขั้นตอนในการให้บริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์และพัสดุเก็บเงิน(พกง.).....  | 74   |
| 44. แสดงขั้นตอนการรับฝากงบดุล ชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำปี ค่าเบี้ยประกันภัย<br>และชำระค่าต่อใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล..... | 75   |
| 45. แสดงการแบ่งพื้นที่ใช้สอยตามแผนกภายในที่ทำการไปรษณีย์ประเภทตู้ป่วน.....   | 77   |
| 46. แสดงรูปตัดด้านข้างของเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....   | 78   |
| 47. แสดงรูปตัดด้านข้างของเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ รูปแบบที่ใช้แต่เดิม.....   | 80   |
| 48. แสดงรูปตัดด้านข้างของเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ รูปแบบที่ใช้ในปี ค.ศ. 1984.....  | 80   |
| 49. แสดงเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่ใช้ในปัจจุบัน.....  | 80   |
| 50. แสดงที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น.....   | 81   |
| 51. แสดงที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น.....   | 82   |
| 52. แสดงผังเครื่องเรือนของ CHIGUSA POST OFFICE.....  | 83   |
| 53. แสดงผังเครื่องเรือนของ DENENSHOFU POST OFFICE.....   | 84   |
| 54. แสดงผังเครื่องเรือนของ NERIMAOZUMI POST OFFICE.....  | 85   |
| 55. แสดงผังชั้นที่ 1, 2 และ 3 ของ ปณ.ศูนย์กลางจ่าย(แบบมาตรฐาน).....  | 90   |
| 56. แสดงห้องโถงประชาชนของ ปณ.ศูนย์กลางจ่าย(แบบมาตรฐาน).....  | 91   |
| 57. แสดงรูปด้าน 1 และ 2 ของ ปณ.ศูนย์กลางจ่าย(แบบมาตรฐาน).....  | 92   |
| 58. แสดงทัศนียภาพด้านหลังของเคาน์เตอร์อัตโนมัติ.....   | 93   |
| 59. แสดงทัศนียภาพด้านหน้าของเคาน์เตอร์อัตโนมัติ.....   | 94   |
| 60. แสดงการกันรบกวนแถวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์.....  | 159  |
| 61. แสดง ADJACENCY MATRIX.....   | 169  |
| 62. แสดง BUBBLE DIAGRAM.....   | 170  |
| 63. แสดง FUNCTIONAL DIAGRAM.....   | 171  |
| 64. แสดงขนาดและพื้นที่ในการใช้เครื่องเรือน.....  | 172  |
| 65. แสดงตำแหน่งประตูทางเข้า.....   | 199  |
| 66. แสดงการศึกษาในแง่ทิวภาพ.....   | 200  |
| 67. แสดงการศึกษาในแง่การสัญจรภายในพื้นที่.....   | 201  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญญภาพ(ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| 68. แสดงการจัดผังเครื่องเรือน.....                         | 202  |
| 69. แสดงการสรุปพื้นที่ใช้สอยภายในต้นแบบห้องโถงประชาชน..... | 203  |
| 70. แสดงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา.....                   | 206  |
| 71. แสดงขั้นตอนในการออกแบบ.....                            | 208  |
| 72. แสดงผังเครื่องเรือนของห้องโถงประชาชน.....              | 209  |
| 73. แสดงรูปด้านของห้องโถงประชาชน.....                      | 210  |
| 74. แสดงทัศนียภาพของห้องโถงประชาชน.....                    | 212  |
| 75. แสดงทัศนียภาพของพื้นที่ผู้เช่าไปรษณีย์.....            | 212  |
| 76. แสดงการแบ่งสาขางานของที่ทำกร ปณศ.ประเภทชั้นสอง.....    | 225  |
| 77. แสดงแบบฟอร์มในการฝากเงิน ไปรษณีย์ธนาณัติ.....          | 229  |
| 78. แสดงแบบฟอร์มในการฝากโทรเลขธนาณัติ.....                 | 230  |
| 79. แสดงแบบฟอร์มในการฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเลเขียน.....      | 230  |
| 80. แสดงแบบฟอร์มในการรับสิ่งของตามใบแจ้งความ.....          | 231  |
| 81. แสดงแบบฟอร์มในการฝากพัสดุเก็บเงิน.....                 | 231  |
| 82. แสดงแบบฟอร์มในการฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS).....       | 232  |
| 83. แสดงแบบฟอร์มในการฝากพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ.....    | 233  |
| 84. แสดงแบบฟอร์มในการชำระภาษีรถประจำปี.....                | 235  |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การรับส่งข่าวสารของคนไทยในอดีต ตั้งแต่สมัยสุโขทัยเป็นต้นมานั้น เป็นไปในลักษณะการโห่ร้องบอกกล่าวต่อกัน หากเป็นส่วนราชการก็จะใช้ท้องตรา และใบบอกในการรับส่งข่าวสารต่อกัน สำหรับการเขียนจดหมายติดต่อกันนั้นไม่เป็นที่แพร่หลายนัก ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการศึกษาของประชาชนในขณะนั้น ครั้นถึงสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น ชาวยุโรปได้เดินทางเข้ามาติดต่อกับการค้ามากขึ้นจึงได้มีการก่อตั้งโรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบ สำหรับบุตรหลานเจ้านาย การศึกษาเริ่มเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง เมื่อมีการก่อตั้งโรงเรียนวัดมเหยงคณ์ขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีการติดต่อกันทางจดหมายเพิ่มขึ้นในเวลาต่อมา

การติดต่อกันทางจดหมายในรูปแบบไปรษณีย์ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นการไปรษณีย์เฉพาะสถานกงสุลต่างชาติในประเทศไทยเท่านั้น ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการไปรษณีย์ในประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากการไปรษณีย์มีความสำคัญมากขึ้นตามลำดับ อีกทั้งต่างชาติพยายามที่จะเข้ามาดำเนินกิจการไปรษณีย์ในประเทศไทย จึงมีพระราชดำริโปรดเกล้าฯ ให้มีประกาศการก่อตั้งการไปรษณีย์ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2424 และเปิดที่ทำการไปรษณีย์แห่งแรกขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2426 โดยใช้อาคารใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาเหนือ ปากคลองโอง่าง โดยใช้ชื่อว่า “ไปรษณียาคาร” (การสื่อสารแห่งประเทศไทย [กสท.] 2533 : 79-86) นับแต่นั้นมากิจการไปรษณีย์เป็นลำดับ จวบจนกระทั่งปัจจุบัน (พ.ศ. 2539) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขแห่งต่าง ๆ ประสบปัญหานานาประการ

กล่าวคือ ปัญหาของที่ทำการไปรษณีย์โดยเฉพาะส่วนห้องโถงประชาชน ที่ผ่านมานั้น สาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการขาดการวางแผนป้องกันปัญหา ตลอดจนขาดการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงเกิดปัญหาในการจัดผังทางสถาปัตยกรรมภายใน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งกันห้อง ได้แก่ ห้องโถงประชาชน และส่วนพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์ และการจัดวางผังเครื่องเรือนรวมไปถึงการจัดรูปแบบ “คิว” (QUEUE LAYOUT) หรือแม้กระทั่งปัญหาความซ้ำซ้อนของกระบวนการในการใช้บริการ ดังที่กล่าวในเรื่องของการศึกษาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเท่าที่ผ่านมามักจำเป็นแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เช่นเมื่อมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถรองรับได้ก็มักจะขยายห้องโถงประชาชนออกไปตลอด โดยมีได้แก่ที่การจัดรูปแบบ “คิว” และระบบ “คิว” ควบคู่ไป อีกทั้งการจัดวางผังเครื่องเรือนไม่สัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ กล่าวคือ พื้นที่ที่มีขนาดเล็กแต่ใช้โต๊ะที่มีขนาดใหญ่และจัดในลักษณะกีดขวางทางสัญจร ซึ่งเป็นอุปสรรคในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการให้บริการของผู้ให้บริการภายในห้องโถงประชาชน ของที่ทำการ ปณจ.ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยมีประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

#### 1. ศึกษาการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน ได้แก่

1.1 การแบ่งกันห้อง หรือการแบ่งพื้นที่ใช้สอย (ZONING) และการจัดทางสัญจร (CIRCULATION)

1.2 การจัดวางผังเครื่องเรือน ได้แก่

- โต๊ะเขียนหนังสือ
- เก้าอี้พักคอย

#### 2. ศึกษาการจัดรูปแบบ “คิว” (QUEUE LAYOUT) หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ได้แก่

2.1 จัดระบบ “คิว” ได้ลักษณะในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการโดยศึกษาว่า เป็นไปในระบบ “คิวเดี่ยว” (SINGLE QUEUE) หรือคิวแยกประเภท (SEPARATE QUEUES) และอยู่ในรูปแบบ (TURN-BACK SERVICE) หรือ (FLOW-THROUGH SYSTEM)

2.2 การจัดประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ได้แก่การจัดประเภทบริการในลักษณะหนึ่งช่องบริการต่อการให้บริการ 1-3 ประเภท ดังเช่นปัจจุบัน หรือ หนึ่งช่องบริการให้บริการทุกประเภท (ONE STOP SERVICE) (กสท.,2539 : 59-60) หรือรูปแบบในลักษณะอื่นที่คาดว่าเหมาะสมกว่า

3. ศึกษาสัดส่วนของหนึ่งช่องบริการเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ให้บริการ

4. ศึกษาสัดส่วนของเครื่องเรือนในหัวข้อ 1.2 หนึ่งหน่วยต่อจำนวนผู้ให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เสนอแนะการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน ได้แก่

5.1 การแบ่งกันห้องหรือการแบ่งพื้นที่ใช้สอย (ZONING)

5.2 การจัดวางผังเครื่องเรือน ได้แก่

- โต๊ะเขียนหนังสือ

- เก้าอี้พักคอย

- เคา์เตอร์ไปรษณีย์

6. เสนอแนะสัดส่วนของหนึ่งช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

7. เสนอแนะสัดส่วนของเครื่องเรือนหนึ่งหน่วยต่อจำนวนผู้ใช้บริการในหัวข้อ 1.2

8. เสนอแนะสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การใช้เครื่องจำหน่าย ไปรษณีย์บัตร แสตมป์ และเครื่องบริการไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ และร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ POSTAL SHOP

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยครั้งนี้จะจบลงด้วยการเสนอผังเครื่องเรือนที่เป็น “ต้นแบบ” ของห้องโถงประชาชนเท่านั้น

2. การนำเสนอการจัดวางผังเครื่องเรือนในส่วนพื้นที่ผู้เช่าไปรษณีย์ ส่วนนิติกรรมเครื่องจำหน่ายกล่อง ของ แสตมป์ สำหรับร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ เป็นเพียงการจัดโซน (ZONING) เท่านั้น

3. การออกแบบห้องโถงประชาชนในรูปของทัศนียภาพ (PERSPECTIVE) รูปด้าน (ELEVATION) รวมทั้งแนวคิดในการออกแบบ ต่างก็อยู่ในประเด็นเสนอแนะดังในข้อ 2

4. “ต้นแบบ” ที่ได้มานั้นเหมาะสมกับที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณงานต่อปี ตั้งแต่ 5,319,587 - 18,182,395 ชิ้นต่อปี (ไม่รวม EMS)

### ความจำกัดของการศึกษา

อุปสรรคในการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. ขาดแคลนเงินทุน

2. เมื่อขาดแคลนเงินทุนส่งผลให้ต้องทำการวิจัยเพียงคนเดียว ผลคือ

2.1 ไม่สามารถจับเวลาในการเตรียมการฝากส่ง ได้แก่ ขั้นตอนการเขียนหนังสือและ

ห่อหุ้มพัสดุตามโต๊ะเขียนหนังสือได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่อเนื่องกับส่วน  
แผนกรับฝากด้านหลังเคาน์เตอร์ได้อย่างดีถ้วน

3. ความจำกัดในเรื่องของระยะเวลา (ผลจากข้อ 1) ส่งผลให้ผู้วิจัยต้องเร่งดำเนินการ ดังนั้น  
ความสมบูรณ์ของข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขของเวลา

4. ขาดข้อมูลทางเอกสารและการออกแบบเกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์ที่ดี ส่งผลให้ต้อง  
ใช้เวลาในการค้นคว้ามาก

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเฉพาะที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาส่วนต่าง ๆ ภายในที่ทำการเฉพาะส่วนให้บริการประชาชน  
โดยตรง

2.1 บริเวณใดประชาชน ได้แก่

1. ส่วนพักคอย และเขียนหนังสือของผู้ใช้บริการ

2. สำหรับช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ให้บริการหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

- รับฝากเงินธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
- จ่ายเงินธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
- ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน
- ตราไปรษณียากร ของมาตรฐาน (ปัจจุบันมีจำหน่ายทุกช่องบริการหน้า  
เคาน์เตอร์ไปรษณีย์)
- พัสดุไปรษณีย์ ทั้งในและระหว่างประเทศ
- ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)
- จำหน่ายกล่อง และบริการห่อหุ้ม
- ไปรษณียากรรายเดือน

3. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์

4. ในส่วนพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์ เครื่องจำหน่ายกล่อง ของ แสตมป์ และเครื่องบริการ  
ไปรษณีย์อัตโนมัติ เช่น จดหมายลงทะเบียน และร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ นั้นมีได้อยู่ใน  
ขอบข่ายของการวิจัยครั้งนี้อย่างแท้จริง แต่เป็นการเสนอแนะเพื่อความสะดวกของงานวิจัยนี้ยิ่ง  
ขึ้นเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. “ต้นแบบ” (น) หมายถึง แบบดั้งเดิม แบบที่มีมาแต่แรก สิ่งที่สร้างขึ้นเป็นแบบฉบับ (ทวิศักดิ์ ญาณประธิป, ประธานคณะผู้จัดทำ, 2534:204) ดังนั้นต้นแบบในการวิจัยครั้งนี้ คือที่สร้างขึ้นเป็นแบบฉบับในทางสถาปัตยกรรมภายใน ได้แก่

1.1 การจัดวางผังเครื่องเรือน (FURNITURE LAYOUT) และการจัดทางสัญจร (CIRCULATION) ตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

1.2 การแบ่งพื้นที่ใช้สอย หรือการแบ่งกันห้อง (ZONING) ตามความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ภายในห้องโถงบริการไปรษณีย์

1.3 การใช้ที่ว่างหรือ “ปริภูมิ” (SPACE)

2. “ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.)” ความหมายตามที่ กสท. กำหนด (กสท., 2539:64) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท. จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคม บางประเภท ทั้งในและระหว่างประเทศตามที่ กสท.กำหนด”

สำหรับความหมายของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย(ปณจ.) ในการวิจัยครั้งนี้

2.1 ที่ทำการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน บริการโทรเลขณาคติ และบริการตู้เช่าไปรษณีย์ ทั้งนี้มิได้รวมถึงการให้บริการโทรเลข โทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ เช่นการโทรศัพท์ทางไกล และโทรสารทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากงานทางด้านไปรษณีย์และโทรคมนาคมเป็นหน่วยงานที่มีได้ขึ้นต่อกัน แต่อยู่ภายในอาคารเดียวกันเพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ แต่ในอนาคตอาจมีการแยกที่ทำการไปรษณีย์ และที่ทำการโทรคมนาคมออกจากกัน (สัมภาษณ์ ลำเยาว์ จุลศิลป์, 2537)

2.2 การบริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และโทรคมนาคม ตามที่กสท.กำหนดนั้น เป็นขั้นตอนใน “การรับฝาก” ทั้งนี้รวมถึงการรวบรวมและนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ในเขตความรับผิดชอบ หรือ “พื้นที่ด้านจ่าย” ของปณจ.นั้น ๆ และที่ทำการประเภทนี้จะมีบุรุษไปรษณีย์ประจำอยู่ ณ ที่ทำการ

2.3 “ที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง” คือ “ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปี ตั้งแต่ 130 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 60 คนขึ้นไป” (กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, 2535) ที่ทำการประเภทนี้จะได้รับพิจารณาในการปรับปรุงต่อเติม หรือขยายที่ทำการก่อนที่ทำการประเภทอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. “ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ พนักงานภาครัฐและเอกชน ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ

4. “ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของที่ทำการที่ประจำอยู่ส่วนที่ให้บริการประชาชน โดยตรง

5. “ห้องโถงประชาชน” ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง สถานที่ที่ซึ่งผู้ใช้บริการมาติดต่อใช้ บริการ ได้แก่ บริการการเงิน บริการไปรษณีย์ ไปรษณียากรเพื่อการสะสม บริการพิเศษ หรือ บริการตัวแทน และบริการถ่าย ณ ที่ทำการ กับผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากหนังสือและเอกสารของ กสท.
2. ศึกษาข้อมูลจากต่างประเทศเป็นกรณีศึกษาและเป็นข้อมูลประกอบจากประเทศญี่ปุ่น
3. สำหรับภาคสนามจะทำการสุ่มศึกษาที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นหนึ่งโดยวิธีสุ่มตัวอย่างเชิงเส้น (LINEAR SYSTEMATIC SAMPLING) โดยทำสุ่มที่ทำการ ที่จากที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้น 1 ในจังหวัดกรุงเทพฯทั้ง 17 แห่ง ได้แก่

- (1) ปณจ. พลับพลาไชย
- (2) ปณจ. พระโขนง
- (3) ปณจ. ราษฎร์บูรณะ
- (4) ปณจ. บางขุนเทียน
- (5) ปณจ. ราชดำเนิน
- (6) ปณจ. หลักสี่
- (7) ปณจ. รามอินทรา
- (8) ปณจ. คลองจั่น
- (9) ปณจ. คูสิต
- (10) ปณจ. ลาดพร้าว
- (11) ปณจ. รongเมือง
- (12) ปณจ. สามเสนใน
- (13) ปณจ. สำเหร
- (14) ปณจ. บางกอกน้อย
- (15) ปณจ. บางซื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(16) ปณจ. บางเขน

(17) ปณจ. ชานนาวนา

4. วิธีการเก็บข้อมูล ใช้วิธีสังเกต ถ่ายภาพ ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
5. แบบสัมภาษณ์ที่ใช้สามารถจำแนกได้ดังนี้
  - 5.1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับตัวผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา
  - 5.2 แบบสัมภาษณ์เพื่อวัดทัศนคติของผู้ใช้บริการ
  - 5.3 แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและหัวหน้าที่ทำการ
  - 5.4 เทคนิคในการรวบรวมข้อมูล ใช้เทคนิคร้อยละ
6. แบบบันทึกสถิติผู้ใช้บริการในการใช้บริการไปรษณีย์แต่ละประเภทหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบ ที่ทำการไปรษณีย์แห่งอื่น ๆ

ต่อไป

2. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับที่ทำการไปรษณีย์ประเภทอื่นๆ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน
3. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัย

## บทที่ 2

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีคิว (QUEUEING THEORY)

#### ประวัติความเป็นมา

ในอดีตระบบโทรศัพท์ที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างกันนั้น ยังไม่เป็นระบบอัตโนมัติดังเช่นปัจจุบันนี้ กล่าวคือต้องอาศัยพนักงานโทรศัพท์เป็นผู้ต่อเชื่อมโยงคู่สายที่ต้องติดต่อกัน ต่อมาปริมาณความต้องการในการใช้โทรศัพท์สำหรับติดต่อกันมีมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาการได้รับบริการอย่างไม่ทั่วถึง จนทำให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการในแต่ละครั้งเป็นเวลานาน เป็นการเสียเวลาและสูญเสียทางเศรษฐกิจ ในปี ค.ศ.1908 A.K.ERLANG วิศวกรโทรศัพท์ ชาวเดนมาร์กเป็นผู้แรกที่ทำให้ความสนใจเรื่องนี้ และต่อมาเขาได้คิดค้นระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ที่เป็นระบบอัตโนมัติเพื่อร่นระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยของผู้ใช้บริการ ต่อมาตอนปลายสงครามโลกครั้งที่สอง ปัญหาการใช้เวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการ ได้กลายเป็นปัญหาหลักสำหรับธุรกิจต่าง ๆ จนต้องมีการศึกษาทฤษฎีคิวโดยเฉพาะในเวลาต่อมา

#### 1. องค์ประกอบของระบบคิว (ELEMENTS OF QUEUEING SYSTEMS)

“ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า” คือ บุคคล สิ่งของ หรือเครื่องจักรที่รอการให้บริการ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าแถวรอการซื้อแสดมปี

“ผู้ให้บริการ” คือ บุคคล สิ่งของ หรือเครื่องจักรที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

“คิว” คือ กลุ่มของผู้ใช้บริการที่รอคอยการให้บริการจากผู้ให้บริการ การเข้าคิวหรือคิว ไม่จำเป็นต้องเป็นการเข้าแถวรอเพียงอย่างเดียว การรอเลขหมายโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์ การขับรถเพื่อรอการเติมน้ำมันที่สถานีน้ำมัน ต่างก็ถือเป็นการรอคิวเช่นกัน

#### 2. ลักษณะของคิว (QUEUEING CHARACTERISTICS)

ARRIVAL PROCESS คือ ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการเริ่มเข้าสู่คิว

RENEGING คือ การออกจากคิวก่อนการได้รับบริการของผู้ใช้บริการ

BALKING คือ การไม่เข้าคิวรอเมื่อมาถึง

JOCKEYING คือ การข้ามจากคิวหนึ่งไปยังอีกคิวหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SERVICE PROCESS คือ ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการเริ่มการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

### 3. หลักการของคิว (QUEUE DISCIPLINE)

เป็นการศึกษาเฉพาะการเข้าแถวเพื่อรอการให้บริการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยหลักการถึงการมาถึงที่บริการก่อนได้รับบริการก่อน (FIRST-COME, FIRST-SERVED), (FCFS) หรือ การมาถึงที่บริการภายหลังแต่ได้รับบริการก่อน (LAST-COME, FIRST-SERVED), (LCFS) และ ศึกษาถึงการให้ความสำคัญ (PRIORITY) แก่ผู้ใช้บริการในระดับที่แตกต่างกัน ตลอดจนเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกผู้ใช้บริการ อีกทั้งผลกระทบที่เกิดต่อผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญในอันดับรองลงมา (HALL, 1991 : 3-5)

### รูปแบบคิว (QUEUE LAYOUT)

รูปแบบคิวมีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ดังนั้นรูปแบบคิวที่ดีนั้นจะมีส่วนช่วยให้การให้บริการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่ารูปแบบคิวจะมีหลายรูปแบบ แต่ก็มาจากลักษณะการให้บริการหลัก ๆ สองลักษณะ กล่าวคือ

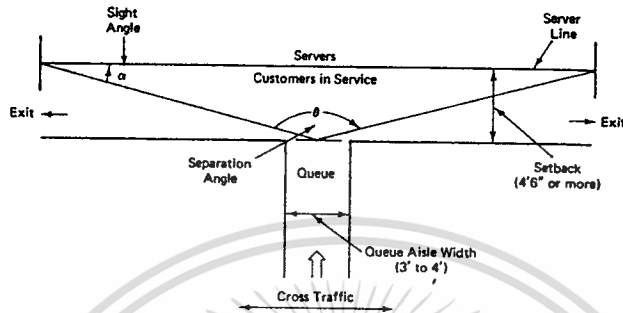
1. “TURN-BACK SERVICE” คือ การบริการที่เกิดขึ้น ณ เคาน์เตอร์ โดยที่ผู้ใช้บริการอยู่ด้านหนึ่งของเคาน์เตอร์ และผู้ให้บริการอยู่อีกด้านหนึ่งของเคาน์เตอร์ เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะออกจากเคาน์เตอร์โดยหันหลังให้แก่เคาน์เตอร์ ลักษณะบริการประเภทนี้ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ และธนาคารบางแห่ง ดังภาพที่ 1

2. “FLOW-THROUGH SYSTEM” คือ การที่ผู้ใช้บริการอยู่เคียงข้างและอยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการมากกว่าประเภทแรก เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถออกจากเคาน์เตอร์ได้โดยเดินผ่านเคาน์เตอร์ไปได้โดยตลอด ลักษณะการบริการประเภทนี้ได้แก่ เคาน์เตอร์เก็บเงินในซูเปอร์มาร์เก็ต และสถานีน้ำมัน ดังภาพที่ 2

3. “SINGLE QUEUE” หมายถึง คิวที่แถวของผู้ใช้บริการมีแถวหลัก ๆ เพียงหนึ่งแถว ในการรอให้บริการจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องยืนคอย ณ จุดที่ทางเข้าของสถานที่กำหนด เมื่อช่องบริการใดว่าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะส่งสัญญาณให้ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการนั้น ๆ แต่มีข้อแม้ว่าทุกช่องบริการสามารถให้บริการได้ทุกประเภทเช่นเดียวกันหมด

ภาพที่ 1

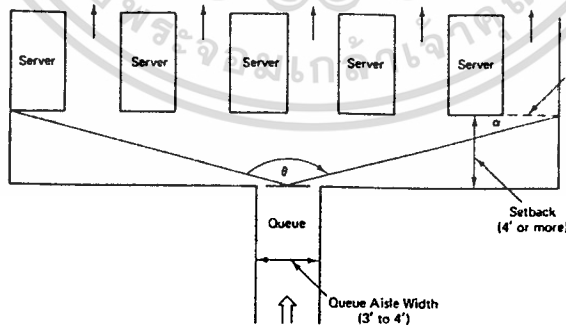
แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้ใช้บริการอยู่กึ่งกลาง และอยู่ในแกนที่ตั้งฉากกับเคาน์เตอร์ซึ่งอยู่ในระบบ  
“SINGLE QUEUE” ในรูปแบบบริการแบบ “TURN-BACK SERVICE”



การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ ส่งผลให้ระยะห่างระหว่างผู้ใช้บริการถึงหน้าเคาน์เตอร์ หรือความกว้างของพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ลดลง สำหรับความกว้างของพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ที่เหมาะสมนั้นไม่ควรต่ำกว่า 5 ฟุต แต่การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ส่งผลกระทบต่อในแง่มุมมองของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้แถวของผู้ใช้บริการควรกว้างไม่ต่ำกว่า 3-4 ฟุต

ภาพที่ 2

แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้ใช้บริการอยู่กึ่งกลางและอยู่ในแกนที่ตั้งฉากกับเคาน์เตอร์ ซึ่งอยู่ในระบบ  
“SINGLE QUEUE” ในรูปแบบบริการแบบ “FLOW-THROUGH SYSTEM”



การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ส่งผลกระทบต่อใกล้เคียงกับแบบแรก สำหรับความกว้างของพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ที่เหมาะสมนั้นไม่ควรต่ำกว่า 4 ฟุต

จากรูปแบบคิวทั้งสองลักษณะสามารถสรุปถึงข้อเสียดังนี้

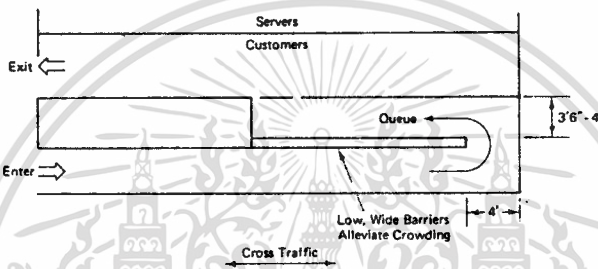
1. การจัดคิวในรูปแบบที่แถวผู้ใช้บริการอยู่กึ่งกลางห้อง และอยู่ในแกนที่ตั้งฉากกับเคาน์เตอร์ ส่งผลเสียคือขวางทางสัญจรหลักของห้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้ใช้บริการต้องใช้ระยะทางในการเดินทางเพื่อเข้าไปใช้บริการมาก
3. ในแง่มุมมองผู้บริการ ผู้ใช้บริการอาจสังเกตเห็นผู้ให้บริการหรือ ช่องบริการ ได้ไม่เด่นชัด

### ภาพที่ 3

แสดงลักษณะคิวที่แถวผู้บริการขนานกับเคาน์เตอร์ (SNAKE QUEUE)  
และอยู่ในระบบ “SINGLE QUEUE”

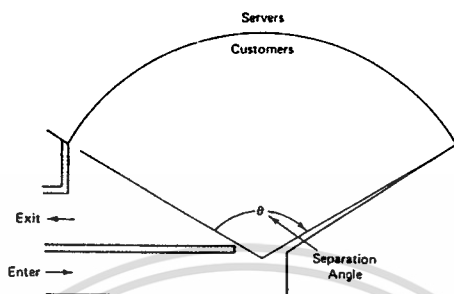


การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ จะเป็นการแก้ปัญหาของรูปแบบคิวทั้งสองลักษณะที่กล่าวมาในข้างต้น กล่าวคือ แถวของผู้ใช้บริการจะขนานกับเคาน์เตอร์ ส่งผลให้ไม่กีดขวางทางสัญจรหลักของห้อง ในกรณีที่มีการกั้นแถวความกว้างของแถวไม่ควรต่ำกว่า 3 ฟุต ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความแออัด และเป็นทางสัญจรสำหรับรถเข็นคนพิการ (ACCESS AMERICA, 1980) แต่ถ้าต้องการขยับหรือเลี้ยวรถเข็นเพื่อความกว้างไว้ไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต และไม่ควรถต่ำกว่า 4 ฟุต สำหรับรถเข็นที่ต้องการหมุน 180 ในกรณีที่ผู้บริการยืนเป็นกลุ่มหรือยืนเคียงข้างกัน ความกว้างของแถวควรอยู่ระหว่าง 4-5 ฟุต

แต่อย่างไรก็ตามการจัดรูปแบบคิวแบบ “SNAKE QUEUE” นี้ จะช่วยให้ผู้บริการสามารถสังเกตเห็นผู้ให้บริการหรือช่องบริการนั้นขึ้นอยู่กับการจัดตั้งต่อไปนี้ คือ ระยะห่างจากผู้ใช้บริการถึงผู้ให้บริการ ความเด่นชัดของช่องบริการ ระยะมุมมองจากแถวของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความเด่นชัดของสิ่งที่ใช้

## ภาพที่ 4

แสดงรูปแบบคิวที่จัดเคาน์เตอร์เป็นรูปโค้ง (CIRCULAR COUNTER) และอยู่ในระบบ  
“SINGLE QUEUE”



“THE SIGHT ANGLE,” คือ มุมมองของผู้ใช้บริการแถวหน้าสุดถึงหน้าเคาน์เตอร์

“THE SEPARATION ANGLE,  $\theta$ ” คือ มุมที่เกิดจากการลากเส้นสมมุติจากจุดที่ผู้ใช้บริการแถวหน้าสุดไปยังผู้ให้บริการที่อยู่ใกล้สุด ทั้งทางด้านซ้ายและขวาของผู้ใช้บริการ ค่าของมุมดังกล่าวถ้ามีค่ายิ่งมากจะทำให้ความสามารถในการเห็นเคาน์เตอร์โดยตรงตลอด

การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ เป็นการจัดเคาน์เตอร์ในลักษณะโค้งเพื่อช่วยในการมองเห็นหน้าเคาน์เตอร์ได้อย่างทั่วถึง สำหรับมุมมอง (THE SIGHT ANGLE) ที่เหมาะสมคือมุม  $90^\circ$  การเพิ่มระยะห่างจากผู้ให้บริการถึงผู้ให้บริการมากขึ้นจะเป็นการลดค่าของมุมในการจำแนก (THE SEPARATION ANGLE,  $\theta$ ) แต่จะทำให้ใช้พื้นที่มากยิ่งขึ้น ค่าของมุมดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะมีผลต่อความสามารถในการมองเห็น เคาน์เตอร์ได้เด่นชัดของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ

ถ้ามุมจำแนกมีค่าน้อยกว่า  $30^\circ$  ผู้ใช้บริการสามารถเห็นตลอดทั้งเคาน์เตอร์ โดยไม่ต้องกรอกสายตามอง

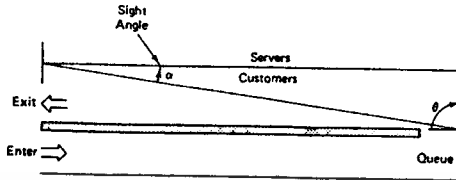
ถ้ามุมในการจำแนกมีค่าระหว่าง  $30^\circ$  ถึง  $80^\circ$  ผู้ใช้บริการสามารถเห็นเคาน์เตอร์ทั้งเคาน์เตอร์ โดยการกรอกสายตา

ถ้ามุมในการจำแนกมีค่าเท่ากับ  $80^\circ$  ผู้ใช้บริการสามารถเห็นตลอดทั้งเคาน์เตอร์โดยการหันศีรษะ

แต่ถ้าค่าของมุมในการจำแนกมีค่ามากกว่า  $80^\circ$  ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจมองหาผู้ให้บริการ

ภาพที่ 5

แสดงการจัดรูปแบบคิวในลักษณะ END QUEUE POSITION ในระบบ “SINGLE QUEUE”

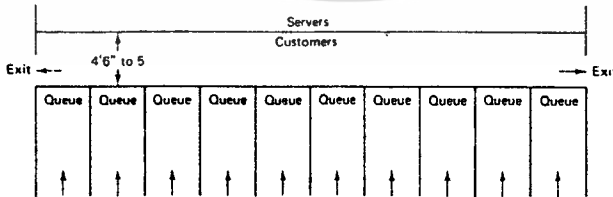


การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้สามารถลดมุมในการจำแนก (THE SEPARATION ANGLE,  $\theta$ ) ได้แต่จะได้นุมมอง (SIGHT ANGLE) ที่ไม่ดี กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะสังเกตเห็นช่องบริการ หรือผู้ให้บริการได้ยาก (HALL, 1991 : 430-436)

4. “SEPARATE QUEUES” หมายถึง คิวที่มีการแบ่งแถวของผู้ใช้บริการตามช่องบริการ ซึ่งคิวลักษณะนี้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเข้าใช้ช่องบริการได้ด้วยตนเอง โดยมีข้อแม้ว่าทุกช่องบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์สามารถให้บริการได้เช่นเดียวกันหมด (HALL, 1991 : 439-441)

ภาพที่ 6

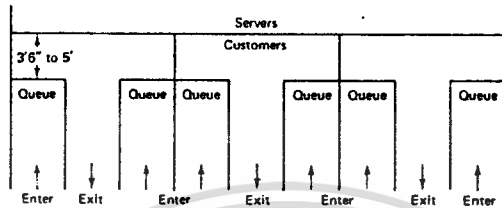
แสดงลักษณะคิวที่มีการแบ่งช่องของผู้ใช้บริการตามช่องบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ โดยออกจากคิวทางด้านข้าง และอยู่ในระบบ “TURN-BACK SERVICE”



การจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ควรเผื่อความกว้างของแถวผู้บริการไว้พอสมควร เพื่อให้ผู้บริการสามารถยืนหรือเอี้ยวตัวได้โดยสะดวก สำหรับความกว้างของพื้นที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์ควรอยู่ในระยะ 4'6" ถึง 5' เพื่อให้ผู้บริการสามารถออกจากคิวได้สะดวก

## ภาพที่ 7

แสดงการจัดรูปแบบคิวที่จัดทางออกระหว่างแถวของผู้ใช้บริการ และอยู่ในระบบ  
“TURN-BACK SERVICE”



จากภาพที่ 7 ในกรณีที่สถานที่อำนวยความสะดวกจัดรูปแบบคิวในลักษณะนี้ แต่ข้อพึงระวังคือ จะต้องให้ความกว้างของช่องบริการได้เท่ากับแถวของผู้ใช้บริการทั้งสองแถวรวมทั้งทางออกด้วย สำหรับความกว้างของพื้นที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์นั้นไม่ควรต่ำกว่า 3'6" ถึง 5'

จากรูปแบบคิวที่ได้เสนอในขั้นต้นนั้น มาจากระบบคิวหลัก ๆ สองระบบคือ ระบบ “SINGLE QUEUE” และระบบ “SEPARATE QUEUES” ซึ่งสามารถสรุปถึงข้อดีและข้อเสียของทั้งสองระบบดังนี้ (HALL, 1991 : 431-432)

ตารางที่ 1

แสดงการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของคิวในระบบ “SINGLE QUEUE” และ “SEPARATE QUEUES”

| ระบบคิว           | ข้อดี   | ข้อเสีย  |
|-------------------|---|--|
| “SINGLE QUEUE”    | <ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้พื้นที่น้อยกว่าระบบ “SEPARATE QUEUES”</li> <li>ความแตกต่างของระยะเวลาในการใช้บริการมีน้อย</li> <li>การจัดคิวในระบบนี้จะไม่เกิดการข้ามจากหนึ่งไปยังอีกหนึ่ง “(JOCKEYING)”</li> <li>ใช้ระยะเวลาในการรอคอยน้อยกว่าระบบ “SEPARATE QUEUES”</li> <li>ขจัดปัญหาในแง่ของการใช้บุคคลากรอย่างไม่เต็มที่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการในช่องบริการที่ว่าง</li> <li>ลดความกังวลในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้ให้บริการจะใช้ระยะเวลาและระยะทางในการเดินเพื่อให้บริการมาก</li> <li>จัดรูปแบบคิวยากกว่าระบบ “SEPARATE QUEUES”</li> </ol> |
| “SEPARATE QUEUES” | <ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้ระยะเวลาและการเดินทางเพื่อให้บริการน้อยกว่าระบบ “SINGLE QUEUE”</li> <li>ผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้บริการเฉพาะช่องบริการที่ตนต้องการ</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>ความแตกต่างของระยะเวลาในการใช้บริการมีมาก</li> <li>ใช้พื้นที่มาก</li> </ol>   |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ระบบคิว | ข้อดี  | ข้อเสีย   |
|---------|--|---|
|         | <p>3. การจัดรูปแบบคิวในระบบนี้จะง่ายกว่าบริการที่ตนต้องการ</p> <p>4. ในกรณีที่ความแตกต่างของการใช้บริการมีน้อย จะใช้เวลาในการใช้บริการน้อยกว่าระบบ "SINGLE QUEUE" เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ต้องใช้ระยะทางในการเดินเพื่อให้บริการมาก</p> | <p>3. อาจเกิดปัญหาของบริการช่องใดช่องหนึ่งว่าในขณะที่ช่องอื่น ๆ มีผู้ต่อแถว</p> |

จากตารางที่ 1 จะสังเกตุว่าระบบ "SINGLE QUEUE" มีข้อดี ข้อเสีย ที่ดีกว่าระบบ "SEPARATE QUEUES" แต่อย่างไรก็ตามการจัดระบบคิวต้องขึ้นอยู่กับประเภทของบริการและความพร้อมบุคคลกรด้วย

การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีสำหรับผู้ให้บริการ

การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีสำหรับผู้ให้บริการ เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ เวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการและอาจมากกว่าผู้ให้บริการ แม้ว่าการรอคอยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การใช้เวลาในการรอคอยเพียงสิบนาทีก็ถือว่านานสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้น แนวทางสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี สามารถแบ่งเป็นหัวข้อหลัก ๆ ได้ดังนี้ (HALL, 1991 : 415-422)

1. ในแง่จิตวิทยา (PSYCHOLOGICAL ASPECTS)

เบทสัน (BATESON, 1985) กล่าวว่า "สาเหตุหลัก ๆ ของความเครียดในชีวิตประจำวัน คือ การหมดความอดทนในการควบคุมอารมณ์" ทั้งนี้เพราะการที่ผู้ให้บริการต้องรอคอยสิ่งใดนาน ๆ ก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นควรจัดหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ให้บริการได้ทำระหว่างการรอคอยการให้บริการ ไมสเตอร์ (MAISTER, 1985) กล่าวว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

“การสร้างความบันเทิง การให้ข่าวสาร และความเป็นธรรม ส่งผลให้ผู้ให้บริการเข้าใจในเรื่องของการใช้เวลามากยิ่งขึ้น

1.1 การให้ความบันเทิง (ENTERTAINMENT) ผู้ให้บริการจะรู้สึกว่าคุณเสียเวลามากนักหากผู้ให้บริการเข้าใจในเรื่องนี้ ในกรณีที่ใช้ระยะเวลาในการรอคอยที่ยาวนานกว่า 2-3 นาที ควรจะจัดหาที่นั่งพักคอยให้ผู้ให้บริการ ควรมีหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งอาหารและเครื่องดื่มไว้คอยบริการ ผู้ให้บริการจะรู้สึกพอใจยิ่งขึ้นหากได้รับบริการสิ่งเหล่านี้โดยไม่ต้องชำระ เงิน แต่ในกรณีที่การบริการประเภทนั้น ๆ ใช้ระยะเวลาในการรอคอยสั้น การเปิดเพลง โทรทัศน์ การออกแบบตกแต่งสถานที่ หรือแม้กระทั่งตู้ปลา ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มีส่วนในการสร้างความเพลิดเพลินทั้งสิ้น

1.2 การให้ข่าวสาร (INFORMATION) เป็นสิ่งจำเป็น เพราะทราบใครก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และประเภทของการใช้บริการที่ดี ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ที่สำคัญผู้ใช้บริการมักจะหวัดเสียกับการเข้าใช้ช่องบริการที่ผิดประเภท อันเนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องสังเกตได้ง่าย มีความชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย และควรติดตั้งหลายตำแหน่งในสถานที่เดียวกัน นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์โดยใช้เสียงมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจในประเภทบริการนั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ความเป็นธรรม (EQUITY) ตามหลักการคิวแล้ว การมาถึงก่อนได้รับบริการก่อน (FIRST-COME, FIRST-SERVED) หรือ (FCFS) เป็นที่ยอมรับกันในความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ แต่การใช้หลักการ (FCFS) นั้นก็มิได้เหมาะสมกับการใช้บริการในธุรกิจทุกประเภท ยกตัวอย่างเช่น ในซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งมักจะมียโยบายในการแยกแถวหรือช่องบริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ของคุณเป็นพิเศษ หรือแม้กระทั่งการแยกช่องบริการสำหรับผู้ใช้บริการเครดิตโดยเฉพาะออกจากช่องบริการสำหรับลูกค้าทั่วไป นอกจากนี้ในธนาคารจะพบว่า มี สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากหรือถอนเงินจำนวนมาก ออกจากเคาน์เตอร์ทั่วไป เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยของลูกค้าราย-ใหญ่ของคุณ

## 2. ในแง่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (PHYSIOLOGICAL ASPECTS)

นอกเหนือจากความบันเทิง การให้ความสบายและความเป็นธรรมอันก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในแง่จิตวิทยาแล้วนั้น

- 2.1 เสียงก็ถือเป็นสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่งในการสร้างบรรยากาศในการรอคอย และการทำงานที่ดีของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เสียงที่ดังเกินควรย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกรำคาญของผู้ได้ยิน ดังนั้นควรหลีกเลี่ยงการเปิดเพลงหรือโทรทัศน์ที่เสียงดังเกินควร อันก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ที่ฟังเป็นเวลานานได้ ดังนั้นเสียงดังจากระบบปรับอากาศก็เป็นสิ่งหนึ่งที่จะต้องควบคุมมิให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ห้องที่เงียบจนเกินไป หากก่อให้เกิดความเบื่อหรือรู้สึกอึดอัดสำหรับผู้พูดได้ ดังนั้นระดับความเข้มของเสียงที่เหมาะสมสำหรับห้องสมุด หรือสำนักงานจะอยู่ในระดับ 40-48 เดซิเบล
- 2.2 การจัดแสงสว่าง (ILLUMINATION) แสงสว่างมีผลต่ออารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนประสิทธิภาพในการอ่าน และเขียนหนังสือของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ การปริมาณความต้องการของแสงสว่างเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมและสภาพบรรยากาศ สมาคมวิศวกรในการจัดแสงสว่างของประเทศสหรัฐอเมริกา (THE ILLUMINATING ENGINEERING SOCIETY) หรือ (IES), (IES, 1983) ได้กำหนดค่าความแตกต่างปานกลาง (MEDIUM CONTRAST) อยู่ระหว่าง 500 ถึง 1000 ลักซ์ (หนึ่งลักซ์เท่ากับหนึ่งลูเมนต่อตารางเมตร) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัยและสิ่งที่มองเห็น ยกตัวอย่างเช่นกระดาษสีขาว ค่าลักซ์สำหรับการอ่านหนังสือระหว่างการรอคอยการใช้บริการอยู่ระหว่าง 500 ถึง 600 ลักซ์ และ 100 ถึง 200 ลักซ์ สำหรับพื้นที่ปฏิบัติงาน
- 2.3 การหมุนเวียนของอากาศและอุณหภูมิ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกสบายเมื่อในสถานที่ที่มีอากาศหมุนเวียนได้ดี มีความชื้นและอุณหภูมิที่เหมาะสม กล่าวคือ 'ไม่ร้อนและไม่หนาวจนเกินไป' ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดอุณหภูมิที่เหมาะสมในฤดูหนาวคือ 68 ถึง 75 องศาฟาเรนไฮต์ และ 72 ถึง 80 องศาฟาเรนไฮต์ ในฤดูร้อน ทั้งนี้ยังได้กำหนดความชื้นสัมพัทธ์ในช่วงที่อุณหภูมิสูงสุดในฤดูร้อนอยู่ระหว่าง 20 ถึง 30 เปอร์เซ็นต์ และช่วงที่อุณหภูมิต่ำสุดในฤดูหนาวกำหนดความชื้นระหว่าง 50 ถึง 80 เปอร์เซ็นต์ นอกจากการกำหนดอุณหภูมิและความชื้นในอากาศแล้ว การหมุนเวียนและการถ่ายเทอากาศเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้อาจเกิดควัน หรือกลิ่นไม่พึงประสงค์ได้ ดังนั้นจึงควรระบายออกจากภายในอาคารให้เร็วที่สุด ทั้งนี้เพื่ออากาศที่บริสุทธิ์ จึงควรห้ามสูบบุหรี่ภายในสถานที่หรือจัดแบ่งพื้นที่สำหรับผู้สูบบุหรี่ และห้ามสูบบุหรี่ไว้เป็นอย่างดี

2.4 ความแออัด (CROWDING) เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจและทำลายบรรยากาศในการรอคอยของผู้ใช้บริการเป็นอย่างที่สุด ฟรุอิน (FRUIN, 1971) ให้ข้อสังเกตว่ากลุ่มคนที่เข้าแถวรอรถประจำทางจะยืนห่างจากกันเพียง 19 ถึง 20 นิ้ว ซึ่งอาจแตกต่างกันไปจากนี้ไม่มากนัก ซึ่ง ฮอลล์ (HALL, 1982 : 116) ได้ให้นิยามว่า “(INTIMATE DISTANCE)” หรือ “ระยะใกล้ชิด” (วิลลิสทรี ทรยางกูร, 2530 : 231) เป็นระยะที่ประสาทสัมผัสสามารถรับรู้ความรู้สึกต่อกันได้เด่นชัด ไม่ว่าจะเป็นลมหายใจ กลิ่นกาย ความร้อนของร่างกาย เป็นระยะที่บุคคลหนึ่งจะสังเกตเห็นบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งได้ชัดเจน ระยะนี้เป็นระยะที่บุคคลมีเพศสัมพันธ์หรือเป็นระยะที่ต่อสู้กันเพื่อป้องกันตัว ทั้งนี้ “ระยะใกล้ชิด” นี้แตกต่างกันไปตามสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมในแต่ละประเทศ ฟรุอิน (FRUIN, 1971) ได้พัฒนาและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการยืนต่อแถวเพื่อรอคอยการใช้บริการในแถวที่แออัด ดังนี้

2.4.1 เขตสัญจรได้อย่างอิสระ (FREE CIRCULATION ZONE) คือพื้นที่ในการสัญจรภายในแถวได้ง่าย อิสระ โดยมีพื้นที่ว่างมากกว่า 4 ฟุตขึ้นไป หรือใช้พื้นที่ 13 ตารางฟุตต่อคน

2.4.2 เขตสัญจรได้อย่างมีขอบเขต (RESTRICTED CIRCULATION ZONE) คือ การสัญจรภายในแถวอย่างมีขอบเขตโดยไม่รบกวนผู้อื่น โดยมีพื้นที่ว่าง 3 ฟุตครึ่ง ถึง 4 ฟุต หรือใช้พื้นที่ 10 ถึง 13 ตารางฟุตต่อคน

2.4.3 เขตอำนวยความสะดวกเฉพาะบุคคล (PERSONAL COMFORT ZONE) คือ การเว้นที่ว่างไว้สำหรับการยืนคอยเท่านั้น พื้นที่สัญจรมีจำกัด ดังนั้น การสัญจรภายในแถวกระทำได้โดยรบกวนผู้อื่น โดยมีพื้นที่ว่าง 2 ถึง 3 ฟุต หรือใช้พื้นที่ 7 ถึง 10 ตารางฟุตต่อคน

2.4.4 เขตไม่ต้องสัมผัส (NO-TOUCH ZONE) คือ การจัดพื้นที่ว่างไว้เฉพาะการยืนคอยเท่านั้น ดังนั้นพื้นที่สัญจรลดน้อยลงทำให้การสัญจรภายในแถวเป็นไปได้โดยลำบากยิ่งขึ้น การเคลื่อนไปข้างหน้ามักจะไม่เป็นกลุ่มก้อน โดยปราศจากการสัมผัสระหว่างบุคคล โดยมีที่ว่าง 2 ถึง 3 ฟุต หรือใช้พื้นที่ 3 ถึง 7 ตารางฟุตต่อคน ระยะนี้จะเคลื่อนไปข้างหน้าโดยเป็นกลุ่มก้อนเท่านั้น

2.4.5 เขตสัมผัส (TOUCH ZONE) จะต้องมีการสัมผัสถูกเนื้อต้องตัวอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ โดยมีพื้นที่ว่าง 2 ฟุต หรือใช้พื้นที่น้อยกว่า 2 ถึง 3 ตารางฟุต

2.5 ขอบเขตรอบตัว (BODY ELLIPSE) คือพื้นที่ว่างเท่ากับพื้นที่ของร่างกายมนุษย์ ใช้พื้นที่ 2 ตารางฟุตต่อคน ในระดับข้อ 5 นั้น ฟรุอิน (FRUIN) ได้ให้ความเห็นว่า เป็นระดับที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ และควรป้องกันเพื่อมิให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ ฟรุอิน (FRUIN) ได้กำหนดระดับในข้อ 4 คือ สถานการณ์ภายในลิฟท์ และข้อ 3 คือพื้นที่มาตรฐานสำหรับการเข้าแถวเพื่อซื้อตั๋ว ซึ่งระยะดังกล่าวตรงกับนิยามของ ฮอลล์ (HALL, 1981) คือ (PERSONAL DISTANCE) หรือ “ระยะส่วนบุคคล” (วิลลิสท์ ทรายงกูรม 2530 : 232) ซึ่งเป็นระยะที่บุคคลหนึ่งสามารถเอื้อมแขนแตะอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างสะดวก

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการมักจะยืนห่างกันไม่มากนักในระหว่างการขึ้นคอกยแถว เพราะฉะนั้นพื้นที่ที่เหมาะสมคือ 7 ตารางฟุตต่อคน และควรกันแถวหรือสิ่งกีดขวางเพื่อให้ผู้ใช้บริการอยู่ในแถว หากผู้ใช้บริการใช้เวลาในการรอคอยเกิน 2 ถึง 3 นาที ควรจัดหาที่นั่งพักคอยให้นั่ง ดังนั้นความแออัดเป็นเครื่องหมายบ่งบอกถึงปัญหาความไม่เหมาะสมในรูปแบบคิว และลักษณะการให้บริการที่ใช้ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนรับผิดชอบจะต้องพิจารณาต่อไป

### การครอบครองอาณาเขต (TERRITORIALITY)

มนุษย์และสัตว์จะมีพฤติกรรมที่ปกป้องภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตน เช่น นกจะมีพฤติกรรมปกป้องไข่หรือลูกอ่อน เมื่อมีใครเข้าใกล้รังของมัน หรือการครอบครองอาณาเขตของฝูงสัตว์ขณะล่าเหยื่อ แต่พฤติกรรมการครอบครองอาณาเขตของมนุษย์นั้นสลับซับซ้อน และไม่มีกำหนดแน่ชัดในเรื่องของอาณาเขต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะบุคคล สถานภาพ ความเป็นเจ้าของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (DEASYAND LASSWELL, 1985 : 26-29)

1. ทรัพย์สินส่วนบุคคลและความเป็นเจ้าของ (PERSONAL PROPERTY AND POSSESSIONS) มนุษย์มักจะแสดงอาการตอบโต้อย่างแข็งกร้าว เมื่อรู้สึกว่าคุณบุกรุกหรือล่วงล้ำอาณาเขตของตน
2. ทรัพย์สินของกลุ่มคนและความเป็นเจ้าของ (GROUP PROPERTY AND POSSESSIONS) ความรู้สึกเกี่ยวกับการครอบครองอาณาเขตของกลุ่มคนอาจไม่เด่นชัดเท่ากับการครอบครองอาณาเขตของรายบุคคล การครอบครองอาณาเขตในลักษณะนี้เป็นไปในรูปแบบพื้นบ้านของเรา ทีมงานของเราหรือเมืองของเรา ซึ่งความ

รู้สึกลักษณะนี้หล่อหลอมในการปกป้องหรือสงวนทรัพย์สินของคนไว้ และเป็นสิ่งที่ผู้ออกแบบจะต้องสนใจ

3. อาณาเขตชั่วคราว (TEMPORARY TERRITORY) ในบางครั้งมนุษย์ก็ใช้สิทธิในการยึดครองสถานที่ที่ตนไม่มีกรรมสิทธิ์ เช่น การปูเสื่อในสนามหญ้าของสวนสาธารณะ การนั่งเก้าอี้ในร้านอาหาร สิ่งเหล่านี้จะเป็นของผู้ให้บริการ ซึ่งขณะหนึ่งจะถือเป็นการเสียมรรยาท
4. บุคคลต่อบุคคล (PERSON TO PERSON) ความขัดแย้งที่เกิดจากการแย่งชิงของกัน เช่น การแย่งของเล่นกันของเด็ก หรือปัญหาการใช้ถ้วยกาแฟปะปนกันในที่ทำงาน ดังนั้นการแก้ปัญหาอาจทำได้โดยการติดป้ายชื่อของบุคคลนั้น ๆ
5. เขตแดน (BOUNDARIES) การใช้อาณาเขตร่วมกัน หรือการใช้สาธารณูปการร่วมกันอาจนำมาสู่ อาจนำมาสู่ข้อขัดแย้งได้ ฉะนั้นการกั้นอาณาเขตที่เด่นชัดมีส่วนช่วยให้ลดข้อขัดแย้งได้
6. พื้นที่ไม่มีผู้ครอบครอง (NO ONE'S TERRITORY) ได้แก่ ตึกร้าง พื้นที่ที่มีผู้นำซากรถยนต์เก่ามาทิ้งไว้ หรือแม้กระทั่งเครื่องทำน้ำเย็นที่วางอยู่บนพื้นพรมที่เปียกและในสำนักงาน ซึ่งผู้ร่วมงานมักจะคิดว่าไม่ใช่พื้นที่ในความรับผิดชอบ หรือพื้นที่ของตนเอง ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มักเกิดจากผู้ประกอบการ สถาปนิก หรือผู้ออกแบบเป็นผู้กำหนดขึ้น โดยมีได้ศึกษาถึงความต้องการและพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการครอบครองอาณาเขต

ข้อเสนอแนะในการครอบครองอาณาเขตในลักษณะต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้ (DEASY AND LASSWELL, 1985 : 28)

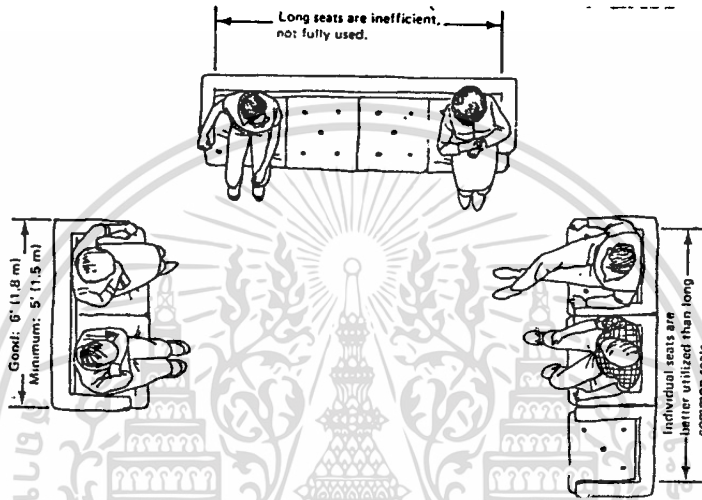
1. ทรัพย์สินส่วนบุคคล (INDIVIDUAL POSSESSIONS) ควรจำแนกอาณาเขต หรือสิ่งของในแต่ละบุคคลให้เด่นชัด เช่น การกั้นสัดส่วนของพนักงานแต่ละบุคคล
2. อาณาเขตชั่วคราว (TRANSIENT TERRITORY) การยึดครองอาณาเขตชั่วคราว ได้แก่ การนั่งเก้าอี้บนรถประจำทาง การใช้โถปัสสาวะชาย หากมีการกั้นขอบเขตหรือมีเส้นแบ่งขอบเขต จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเป็นส่วนตัวยิ่งขึ้น ดังภาพที่
3. ความรับผิดชอบในการครอบครองอาณาเขต (TERRITORIAL RESPONSIBILITY) ผู้ออกแบบควรให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการออกแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความรับผิดชอบในการครอบครองอาณาเขตทั้งของตนเองและของผู้อื่นมากขึ้น

### ภาพที่ 8

แสดงการจัดเก้าอี้และจำนวนที่นั่งที่เหมาะสม (DEASY AND LASSWELL, 1985 : 123)



จากภาพที่ 8 จะพบว่าเก้าอี้ที่มีที่นั่งสำหรับสี่ที่นั่งนั้น มักพบว่าไม่มีผู้นั่งตรงกลางในขณะที่เก้าอี้สำหรับสามที่นั่งจะพบว่าเหมาะสมกว่า แต่มักจะพบว่าไม่มีผู้นั่งครบสามที่นั่ง ดังนั้นเก้าอี้สำหรับสองที่นั่งจึงเหมาะสมที่สุด

### บทที่ 3

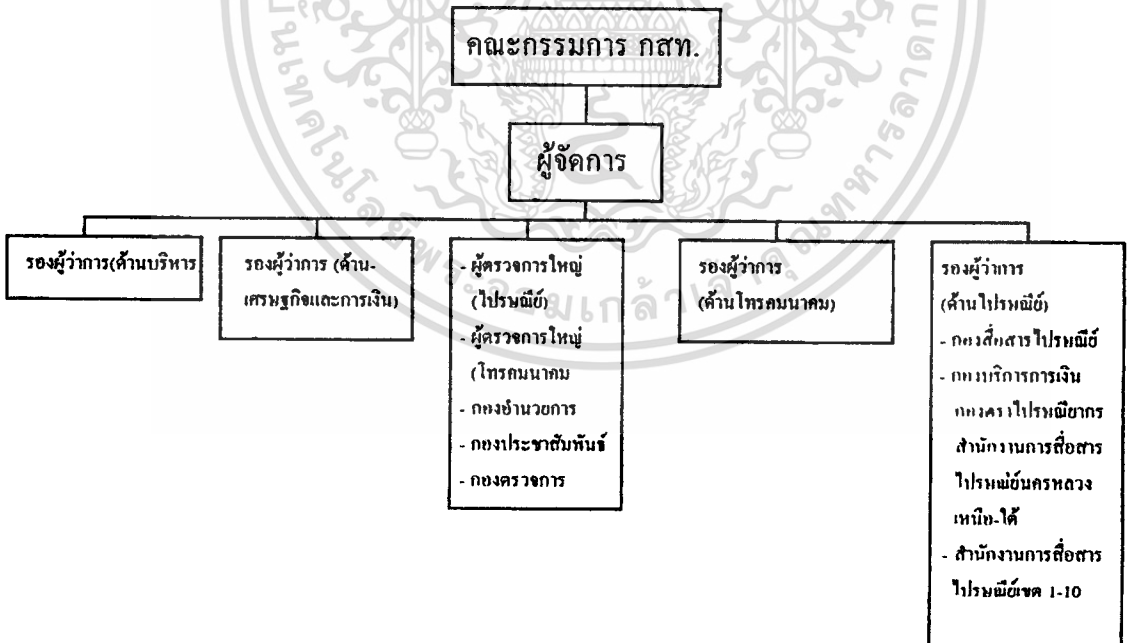
## ลักษณะทั่วไปของที่ทำกรไปรษณีย์

### การแบ่งหน่วยงานและสายบริหาร

กสท. (กสท. 2533 : 41) ได้แบ่งหน่วยงานและสายบริหารภายในขององค์การของตน ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ กสท. ผู้ว่าการ และรองผู้ว่าการ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบริหาร เศรษฐกิจ และการเงิน โทรคมนาคม และด้านไปรษณีย์ โดยมีผู้ตรวจการด้านต่าง ๆ สำหรับรายละเอียดขององค์กรเป็นดังต่อไปนี้

#### แผนภูมิที่ 9

แสดงการแบ่งหน่วยงานและสายบริหารของ กสท.



จากแผนภูมิที่ 1 จะพบว่างานด้านไปรษณีย์และงานด้านโทรคมนาคมนั้น มิได้ขึ้นต่อกัน ดังกล่าวในบทที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

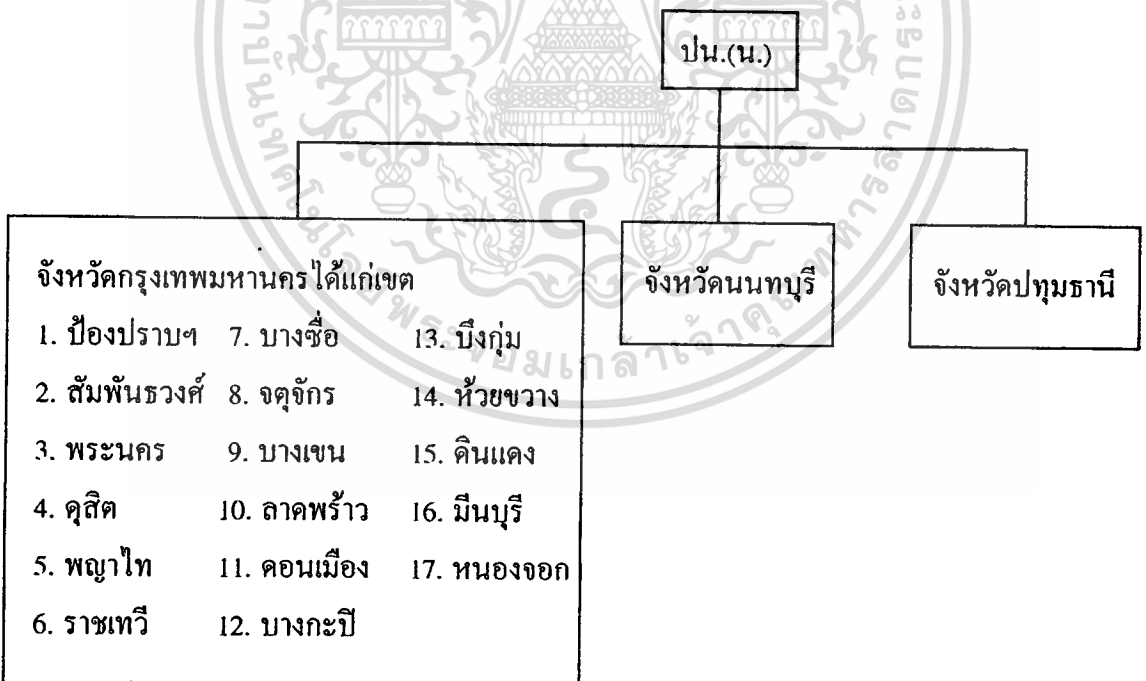
## การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์

กสท. (กสท., 2535 : 43) ได้แบ่งเขตสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ทั้งภูมิภาคในประเทศไทย ออกเป็น 10 เขต ยกเว้นจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้แบ่งเขตขึ้นมาโดยเฉพาะ ได้แก่ สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น.) และ สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้ ปน.(ต.)

1. สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น.) มี 3 จังหวัด คือ จังหวัด กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ทำการ ปทจ. สามเสนใน เขตพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำหรับจังหวัดและเขตรับผิดชอบของ ปน.(น.) มีดังต่อไปนี้

### แผนภูมิที่ 10

แสดงการแบ่งเขตของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น.)

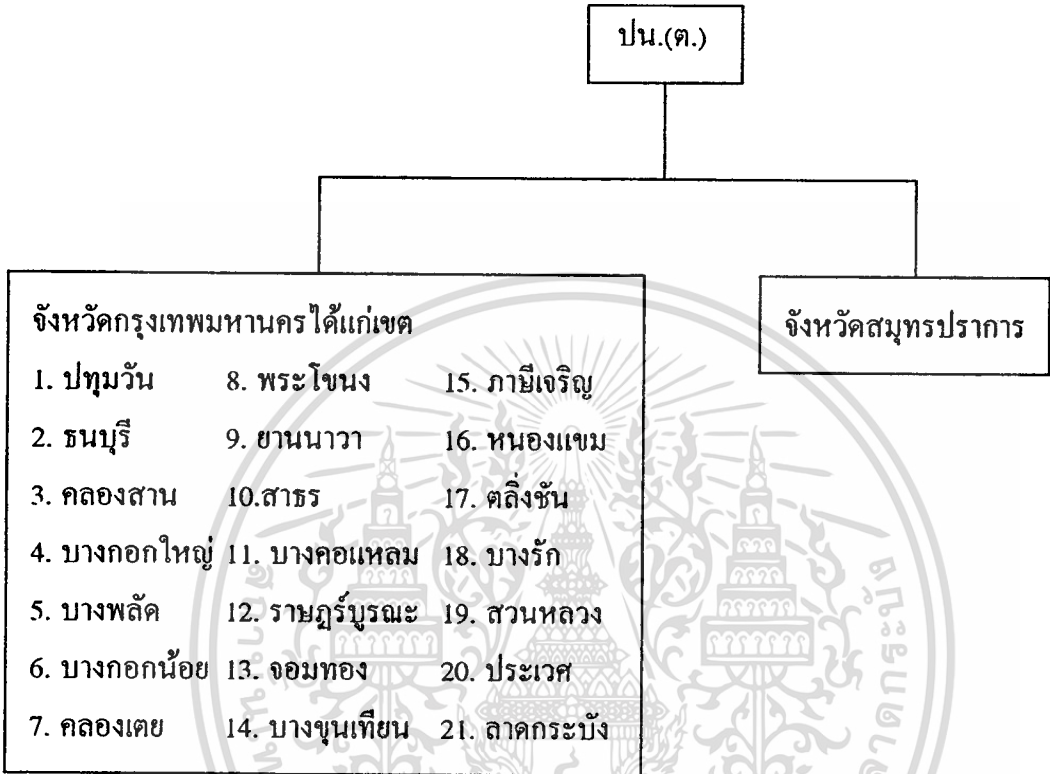


2. สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้ ปณ.(ต.) มี 2 จังหวัด คือ จังหวัด กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ทำการ ปณจ. บางรัก เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำหรับจังหวัดและเขตรับผิดชอบของ ปณ.(ต.) มีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แผนภูมิที่ 11

แสดงการแบ่งเขตของสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงได้ ปน.(ต.)



### การแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ

กสท. ได้แบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ เพื่อให้ครอบคลุมและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (กสท. 2539 : 64-65)

1. ศูนย์ไปรษณีย์ (ศป.) คือที่ทำการที่เป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของทางไปรษณีย์ ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด
2. ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) ดูความหมายใน บทที่ 1 หน้า 4
  - ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.) คือ ที่ทำการที่ให้บริการรับฝากและรับจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ให้บริการทางการเงินและโทรคมนาคมบางประเภท ทั้งในและระหว่างประเทศ

- ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) คือ ที่ทำการที่ให้บริการเฉพาะรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ให้บริการทางการเงินและโทรคมนาคมบางประเภททั้งในและระหว่างประเทศ
- ที่ทำการไปรษณีย์สาขา (ปณส.) คือ ที่ทำการที่จัดตั้งเป็นสาขาของที่ทำการ ปทจ. ให้บริการเฉพาะรับฝาก
- ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (ปณย.) คือ ที่ทำการบนรถยนต์ซึ่งเคลื่อนย้ายจอดตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้บริการรับฝากสิ่งของ บริการการเงิน และโทรคมนาคมบางประเภททั้งในและระหว่างประเทศ
- ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว (ปณช.) คือ ที่ทำการที่จัดขึ้นเฉพาะกิจในโอกาสที่มีงานประชุม นิทรรศการต่าง ๆ

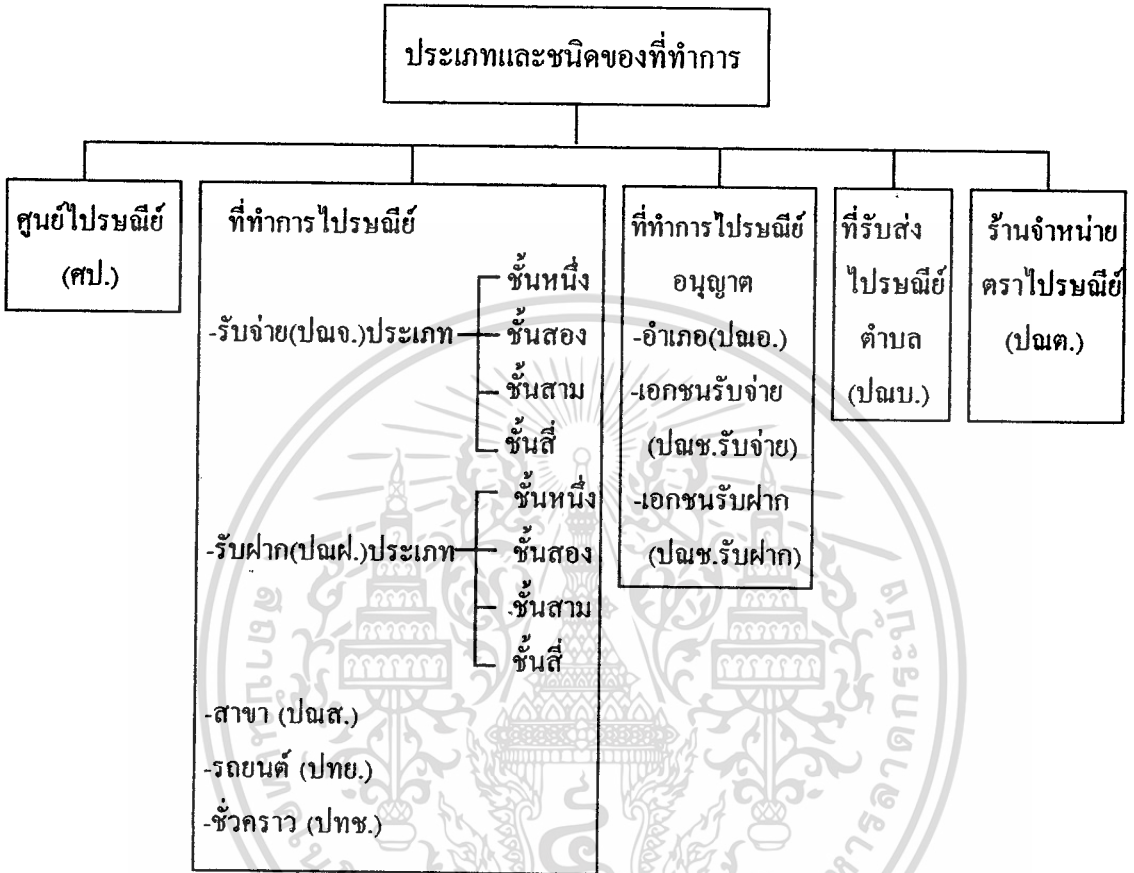
3. ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต คือที่ทำการที่ กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอกดำเนินการให้บริการไปรษณีย์ การเงิน โทรคมนาคมบางประเภทภายใต้การควบคุมดูแลของ กสท. ที่ทำการประเภทนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด คือ (ในที่นี้ไม่ขอกกล่าวถึงรายละเอียด)

- ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตอำเภอ (ปณอ.)
- ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชนรับจ่าย (ปณช.รับจ่าย)
- ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชนรับฝาก (ปณช.รับฝาก)

4. ที่รับส่งไปรษณีย์ตำบล (ปณบ.) คือ ที่ทำการที่ กสท. และกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งขึ้นร่วมกัน โดยให้กำนันของตำบลบางแห่งเป็นผู้ดำเนินงานรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์ในท้องถิ่นตน ตลอดจนจำหน่ายตราไปรษณียากร ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด

5. ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร (ปณต.) คือ ที่ทำการที่ กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอกหรือนิติบุคคลดำเนินการรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์ เฉพาะในท้องถิ่นตน ตลอดจนจำหน่ายตราไปรษณียากร ที่ทำการชนิดนี้ไม่มีการแบ่งชนิด

แผนภูมิที่ 12  
 แสดงการแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการ



จากแผนภูมิที่ 4 จะพบว่าที่ทำการ ปณจ. และ ปณฝ. ต่างก็แบ่งประเภทออกมาได้สี่ชั้น กสท. (กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, 2535) ได้กำหนดคำจำกัดความและสายงานต่างๆ ของที่ทำการดังกล่าวต่อไปนี้

เกณฑ์ในการจัดตั้งที่ทำการ ปณจ.

กสท. (กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, มป.ป.) ได้กำหนดเกณฑ์ในการก่อตั้งที่ทำการ ปณจ. ดังต่อไปนี้

1. จัดตั้งตามนโยบายรัฐบาล
2. จำนวนประชากรตั้งแต่ 25,000 ถึง 50,000 คน ต่อหนึ่งที่ตั้ง
3. พิจารณาจากรายได้ประชากร ความต้องการในการใช้บริการ และความร่วมมือของ

ท้องถิ่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ศึกษาจากปริมาณของที่ทำการเดิมที่ตั้งอยู่แล้ว เช่น ปฉอ. ปฉช. เป็นต้น
5. สถานที่ตั้งควรอยู่ห่างจากที่ทำการ ปฉจ. เดิมไม่น้อยกว่า 20 กม. แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม
6. ที่ทำการ ปฉจ. ที่จัดตั้งควรอยู่จุดกึ่งกลางของพื้นที่ที่รับผิดชอบควบคุมในการนำจ่าย

**พื้นที่รับผิดชอบ จำนวนประชากร ภายในเขตของที่ทำการ ปฉจ. จังหวัดกรุงเทพมหานคร**

ที่ทำการ ปฉจ. แต่ละแห่งมีพื้นที่รับผิดชอบ และจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ (กสท., กองระบบงานไปรษณีย์, 2537), (กสท. 2537 : 1-4)

ตารางที่ 2

แสดงที่ทำการ ปฉจ. พื้นที่รับผิดชอบ จำนวนประชากร และความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่

| ลำดับ | ที่ทำการ ปฉจ.     | เขตที่รับผิดชอบ               | พื้นที่จ่ายที่<br>รับผิดชอบ<br>(ตร.กม.) | จำนวน<br>ประชากร | ความหนาแน่น<br>ประชากร<br>(คน ต่อตร.กม.) |
|-------|-------------------|-------------------------------|---|------------------|--|
| 1.    | บางรัก 10500      | บางรัก (บางส่วน)              | 6.00                                    | 40,062           | 6,677.00                                 |
| 2.    | หนองจอก 10530     | หนองจอก                       | 240.00                                  | 64,523           | 268.85                                   |
| 3.    | ราชดำเนิน 10200   | พระนคร                        | 5.00                                    | 91,208           | 18,241.60                                |
| 4.    | พลับพลาไชย 10100  | ป้อมปราบฯ และ<br>สัมพันธวงศ์  | 3.00                                    | 125,419          | 41,806.33                                |
| 5.    | ตลิ่งชัน 10170    | ตลิ่งชัน                      | 80.00                                   | 131,905          | 1,648.81                                 |
| 6.    | รองเมือง 10330    | ปทุมวัน                       | 8.00                                    | 152,233          | 19,029.13                                |
| 7.    | ราษฎร์บูรณะ 10140 | ราษฎร์บูรณะ                   | 43.00                                   | 168,793          | 3,925.42                                 |
| 8.    | ลาดกระบัง 10520   | ลาดกระบัง                     | 126.00                                  | 180,665          | 1,433.85                                 |
| 9.    | มีนบุรี 10510     | มีนบุรี                       | 147.00                                  | 184,729          | 1,256.66                                 |
| 10.   | บางนา 10260       | พระโขนง บาง<br>ส่วน และประเวศ | 55.00                                   | 192,723          | 3,504.05                                 |
| 11.   | บางเขน 10900      | จตุจักร                       | 39.00                                   | 209,384          | 5,368.82                                 |
| 12.   | หลักสี่ 10210     | ดอนเมือง                      | 58.00                                   | 227,043          | 3,914.53                                 |
| 13.   | รามอินทรา 10220   | บางเขน                        | 76.00                                   | 230,490          | 3,032.76                                 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ลำดับ | ที่ทำการ ปทจ.        | เขตที่รับผิดชอบ                                       | พื้นที่จ่ายที่<br>รับผิดชอบ<br>(ตร.กม.) | จำนวน<br>ประชากร | ความหนาแน่น<br>ประชากร<br>(คน ต่อ ตร.กม.) |
|-------|----------------------|---|---|------------------|---|
| 14.   | คูสิต 10300          | คูสิต   | 11.00                                   | 265,736          | 2,457.82                                  |
| 15.   | จะเข้บัว 10230       | บางกะปิ บางส่วน<br>ลาดพร้าว และบึง<br>กุ่มบางส่วน     | 56.00                                   | 270,928          | 4,838.00                                  |
| 16.   | พระโขนง 10110        | คลองเตย บางส่วน                                       | 27.00                                   | 298,794          | 11,066.44                                 |
| 17.   | บางขุนเทียน<br>10150 | บางขุนเทียน และ<br>จอมทอง                             | 181.00                                  | 303,473          | 1,676.65                                  |
| 18.   | บางกอกน้อย<br>10700  | บางกอกน้อย และ<br>บางพลัด                             | 23.00                                   | 305,927          | 13,301.17                                 |
| 19.   | ภาษีเจริญ 10160      | ภาษีเจริญ และหนอง<br>แขม                              | 102.00                                  | 327,458          | 3,210.37                                  |
| 20.   | คลองจั่น 10240       | บางกะปิ บางส่วน<br>และบึงกุ่ม บางส่วน                 | 60.00                                   | 352,630          | 5,877.17                                  |
| 21.   | ยานนาวา 10120        | ยานนาวา สาทร และ<br>บางคอแหลม                         | 35.00                                   | 362,884          | 10,368.11                                 |
| 22.   | บางซื่อ 10800        | บางซื่อ   | 13.00                                   | 376,615          | 28,970.38                                 |
| 23.   | สำเหร่ 10600         | ธนบุรี คลองสาน<br>และบางกอกใหญ่                       | 65.00                                   | 504,494          | 24,123.52                                 |
| 24.   | อ่อนนุช 10250        | พระโขนง บางส่วน<br>คลองเตย บางส่วน<br>บางกะปิ บางส่วน | 65.00                                   | 563,917          | 8,676.11                                  |
| 25.   | สามเสนใน<br>10400    | พญาไท ราชเทวี และ<br>ห้วยขวาง บางส่วน                 | 18.00                                   | 576,145          | 32,008.06                                 |
| 26.   | ลาดพร้าว 10310       | ห้วยขวาง บางส่วน<br>บางกะปิ บางส่วน                   | 48.00                                   | 577,849          | 12,038.52                                 |
| รวม   |                      |   |   | 7,075,057        |   |

เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

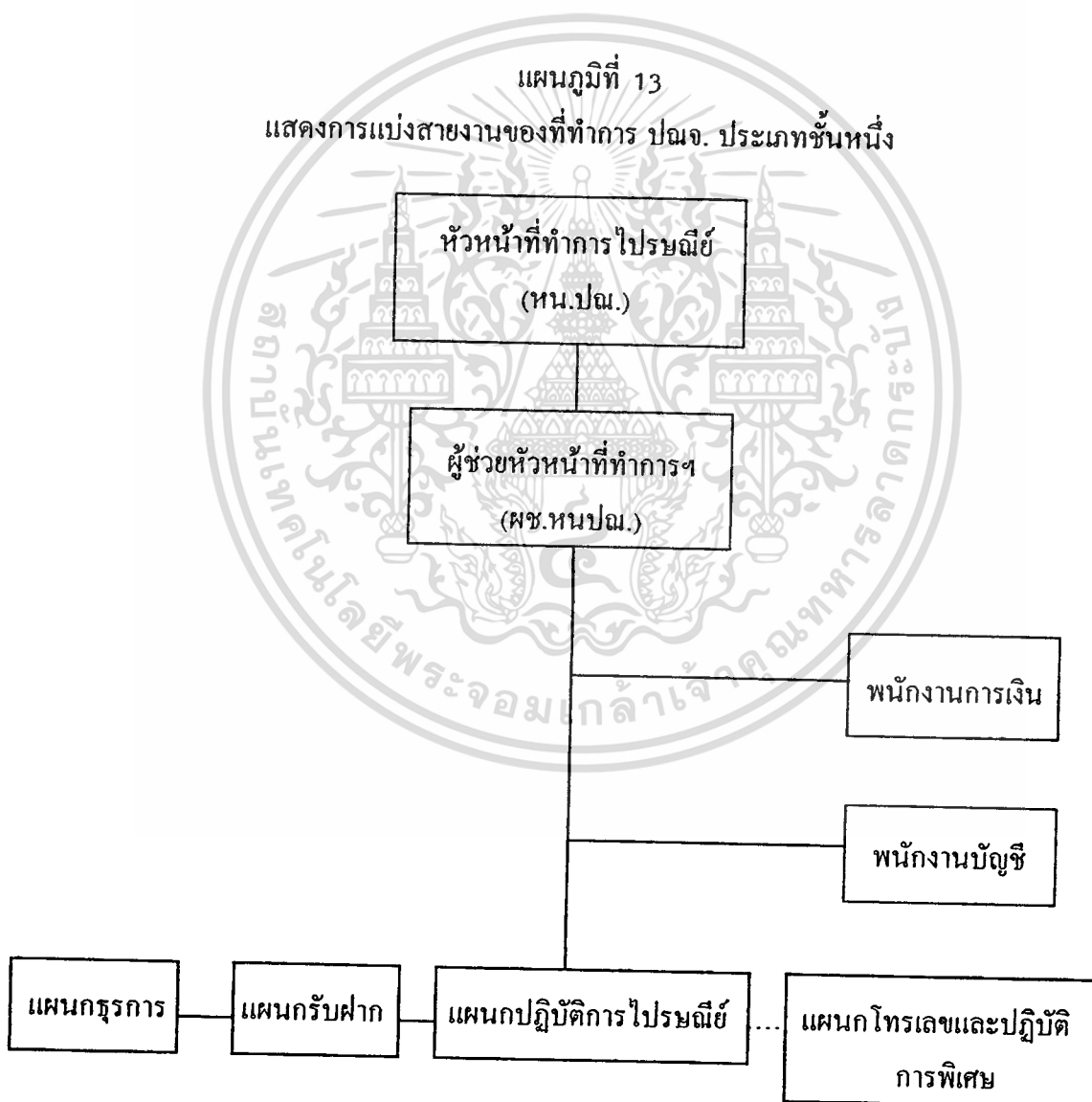
จากตารางที่ 2 จะพบขนาดพื้นที่ จำนวนประชากร ไม่ได้มีผลต่อปริมาณงานรับฝากโดยตรง เมื่อเทียบกับปริมาณงานรับฝาก ดังในตารางที่ 5

การแบ่งชั้นของที่ทำการ ปณจ.

1. ที่ทำการปทจ. ชั้นหนึ่ง คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปีตั้งแต่ 130 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 60 คนขึ้นไป

### แผนภูมิที่ 13

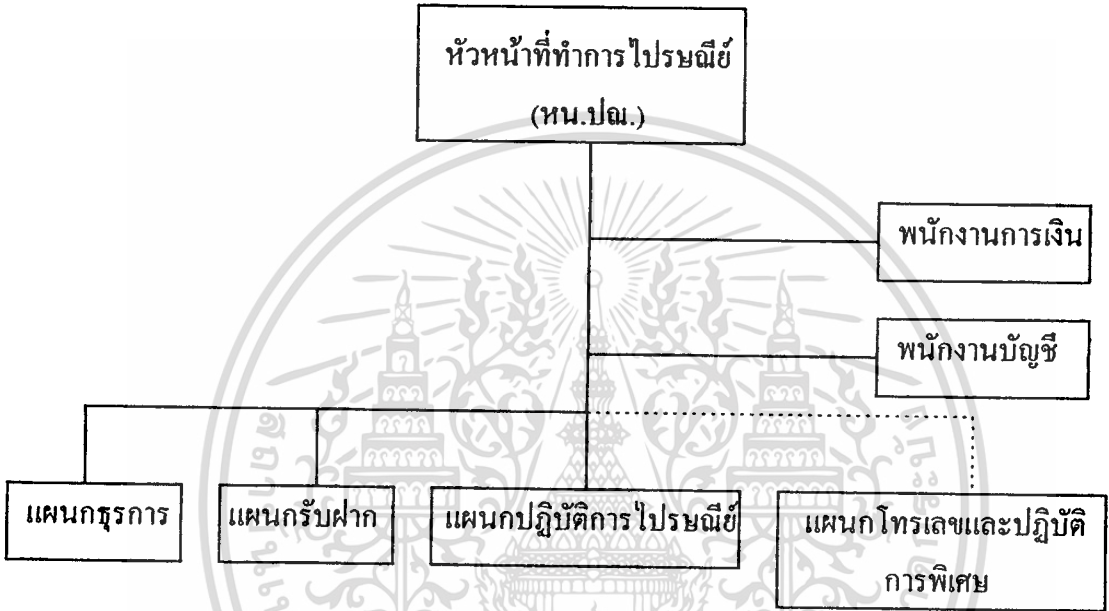
แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นสอง คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปี ตั้งแต่ 80 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป

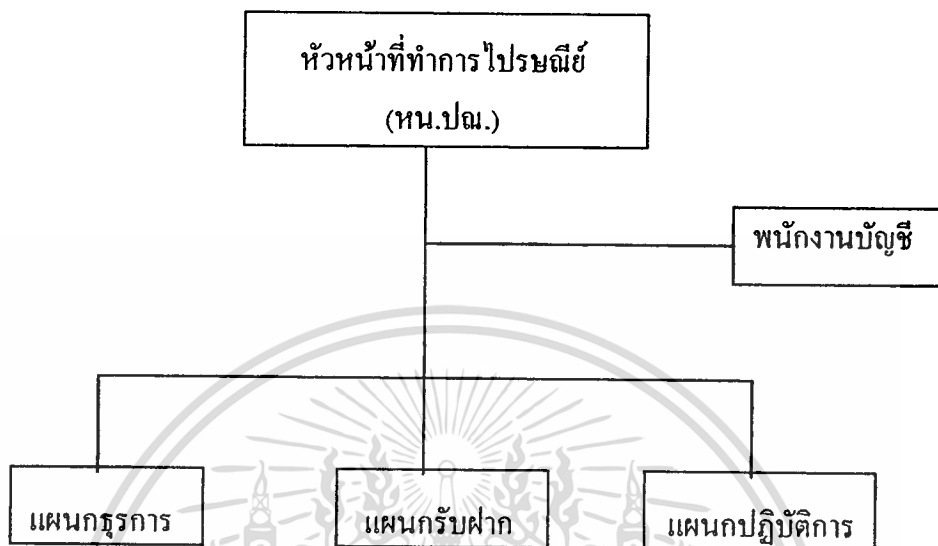
แผนภูมิที่ 14  
แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ.ประเภทชั้นสอง



3. ที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นสาม คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปีตั้งแต่ 30 ล้านบาทขึ้นไป หรืออัตรากำลังตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป

### แผนภูมิที่ 15

แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นสาม



4. ที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นสี่ คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปีต่ำกว่า 30 ล้านบาท และมีอัตรากำลังต่ำกว่า 20 คน ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งแผนก

จำนวนที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จำนวนที่ทำการ ปทจ. ประเภทชั้นหนึ่ง มีทั้งสิ้น 17 แห่ง (กสท., กองพัฒนา และแบบแผนไปรษณีย์, 2534) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3

แสดงรายชื่อที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

| ลำดับ | ที่ทำการ ปทจ. ประเภทชั้นหนึ่ง | เขตที่ตั้งของที่ทำการ |
|-------|-------------------------------|-----------------------|
| 1.    | พลับพลาไชย 10100              | ป้อมปราบฯ             |
| 2.    | พระโขนง 10110                 | คลองเตย               |
| 3.    | ยานนาวา 10120                 | สาทร                  |
| 4.    | ราษฎร์บูรณะ 10140             | ราษฎร์บูรณะ           |
| 5.    | บางขุนเทียน 10150             | จอมทอง                |
| 6.    | ราชดำเนิน 10200               | พระนคร                |
| 7.    | หลักสี่ 10210                 | ดอนเมือง              |
| 8.    | รามอินทรา 1220                | บางเขน                |
| 9.    | คลองจั่น 10240                | บางกะปิ               |
| 10.   | คูสิต 10300                   | คูสิต                 |
| 11.   | ลาดพร้าว 10310                | บางกะปิ               |
| 12.   | รองเมือง 10330                | ปทุมวัน               |
| 13.   | สามเสนใน 10400                | พญาไท                 |
| 14.   | สำเหร่ 10600                  | ธนบุรี                |
| 15.   | บางกอกน้อย 10700              | บางกอกน้อย            |
| 16.   | บางซื่อ 10800                 | บางซื่อ               |
| 17.   | บางเขน 10900                  | บางเขน                |

วิธีการสุ่มตัวอย่างเลือกที่ทำการ

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงเส้น (LINEAR SYSTEMATIC SAMPLING) (สัมภาษณ์ คลชาติ ตันตวิวนิช 2538) โดยการเรียงลำดับปริมาณงานของที่ทำการ ปณจ. ทั้ง 17 แห่งจากน้อยไปหามาก ซึ่งมีปริมาณงานดังตารางต่อไปนี้ (กสท., กองแบบแผนและพัฒนา ไปรษณีย์, 2536)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงปริมาณงานของที่ทำการ ปทจ. ประเภทชั้นหนึ่งจังหวัดกรุงเทพมหานคร ปี 2536

| ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ที่ทำการ ปทจ. | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>บรรณาณา | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ลงทะเบียน | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>รับรอง | พัสดุไปรษณีย์ | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ในประเทศ | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ระหว่างประเทศ | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ต่างประเทศ | ปริมาณงาน(ชิ้น)<br>ต่างประเทศ | ตัวแลกเงิน<br>ไปรษณีย์จ่าย | ตัวแลกเงิน<br>ไปรษณีย์จำหน่าย | รวม (ชิ้น) |
|----------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------|
| พัสดุไปรษณีย์ 10100              | 5,044,914                  | 165,683                      | 23,110                    | 25,612        | 20,558                      | 32                               | 84                            | 6,057                         | 16,292                     | 6,057                         | 5,319,587  |
| พระโขนง 10110                    | 34,152,030                 | 916,717                      | 232,788                   | 175,688       | 111,319                     | 88                               | 1,162                         | 40,113                        | 15,979                     | 40,113                        | 35,762,670 |
| ยานนาวา 10120                    | 6,730,722                  | 219,558                      | 127,327                   | 104,034       | 111,278                     | 16                               | 903                           | 11,931                        | 9,451                      | 11,931                        | 7,369,123  |
| ราชบุรี 10140                    | 2,509,353                  | 95,917                       | 88,930                    | 44,571        | 73,212                      | 17                               | 455                           | 9,789                         | 11,743                     | 9,789                         | 2,876,278  |
| บางขุนเทียน 10150                | 2,839,176                  | 193,192                      | 139,471                   | 55,059        | 119,685                     | 18                               | 636                           | 22,605                        | 19,872                     | 22,605                        | 3,446,353  |
| ราชดำเนิน 10200                  | 11,620,782                 | 1,414,965                    | 44,253                    | 152,646       | 43,997                      | 133                              | 420                           | 24,530                        | 43,082                     | 24,530                        | 13,428,236 |
| หลักสี่ 10210                    | 6,260,562                  | 384,221                      | 40,196                    | 38,867        | 68,306                      | 41                               | 590                           | 7,520                         | 20,082                     | 7,520                         | 6,821,311  |
| รามอินทรา 10220                  | 6,347,610                  | 334,183                      | 213,715                   | 102,095       | 64,224                      | 20                               | 531                           | 9,924                         | 7,013                      | 9,924                         | 7,204,395  |
| คลองจั่น 10240                   | 17,315,829                 | 172,923                      | 98,560                    | 73,645        | 112,334                     | 26                               | 735                           | 58,520                        | 6,934                      | 58,520                        | 18,043,145 |
| คูคต 10300                       | 12,305,691                 | 121,025                      | 57,560                    | 59,116        | 49,728                      | 22                               | 464                           | 77,510                        | 29,488                     | 77,510                        | 13,067,993 |
| ลาดพร้าว 10310                   | 19,743,768                 | 456,629                      | 166,457                   | 90,611        | 76,838                      | 43                               | 820                           | 28,850                        | 9,773                      | 28,850                        | 20,659,887 |
| รังสิต 10330                     | 16,791,633                 | 1,024,671                    | 54,893                    | 156,917       | 48,699                      | 31                               | 297                           | 12,338                        | 24,015                     | 12,338                        | 18,182,395 |
| สามเสนใน 10400                   | 9,051,903                  | 940,076                      | 275,995                   | 62,915        | 94,464                      | 71                               | 771                           | 21,299                        | 13,083                     | 21,299                        | 10,603,426 |
| ลำพูน 10600                      | 10,472,211                 | 306,348                      | 121,388                   | 88,053        | 84,624                      | 16                               | 436                           | 41,283                        | 33,351                     | 41,283                        | 11,274,197 |
| บางกอกน้อย 10700                 | 5,363,289                  | 201,352                      | 90,562                    | 165,765       | 70,076                      | 24                               | 675                           | 43,849                        | 12,424                     | 43,849                        | 6,115,978  |
| บางซื่อ 10800                    | 6,716,160                  | 205,691                      | 89,402                    | 49,260        | 71,850                      | 17                               | 612                           | 17,783                        | 10,243                     | 17,783                        | 7,203,330  |
| บางเขน 10900                     | 9,831,924                  | 304,259                      | 78,006                    | 50,682        | 57,346                      | 22                               | 663                           | 18,702                        | 24,633                     | 18,702                        | 10,466,801 |

\*ปริมาณงานที่ไม่รวมถึงปริมาณงานไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)

ตารางที่ 5

แสดงผลรวมของปริมาณงานของที่ทำการ ปณจ. ประเภทชั้นหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2536

| ลำดับ | ที่ทำการ ปณจ.     | ผลรวมปริมาณงานรับฝาก (ชิ้น) |
|-------|-------------------|-----------------------------|
| 1.    | ราษฎร์บูรณะ 10140 | 2,876,278                   |
| 2.    | บางขุนเทียน 10150 | 3,446,353                   |
| 3.    | พลับพลาไชย 10100  | 5,319,587                   |
| 4.    | บางกอกน้อย 10700  | 6,115,978                   |
| 5.    | หลักสี่ 10210     | 6,861,311                   |
| 6.    | บางซื่อ 10800     | 7,203,330                   |
| 7.    | รามอินทรา 10220   | 7,204,395                   |
| 8.    | ยานนาวา 10120     | 7,364,123                   |
| 9.    | บางเขน 10900      | 10,466,801                  |
| 10.   | สามเสนใน 10400    | 10,603,426                  |
| 11.   | สำหรับ 10600      | 11,274,197                  |
| 12.   | คูสิต 10300       | 13,067,993                  |
| 13.   | ราชดำเนิน 10200   | 13,428,236                  |
| 14.   | คลองจั่น 10240    | 18,045,145                  |
| 15.   | รองเมือง 10330    | 18,182,395                  |
| 16.   | ลาดพร้าว 10310    | 20,659,887                  |
| 17.   | พระโขนง 10110     | 35,762,670                  |

จากข้อมูลที่ได้จากตารางที่ 5 สามารถกำหนดช่วงของข้อมูลได้โดยสูตร

$$K = \frac{N}{n}$$

โดย K คือ จำนวนช่วง

N คือ จำนวนที่ทำการทั้งหมด = 17 แห่ง

n คือ จำนวนที่ทำการที่ต้องการสุ่ม = 5 แห่ง

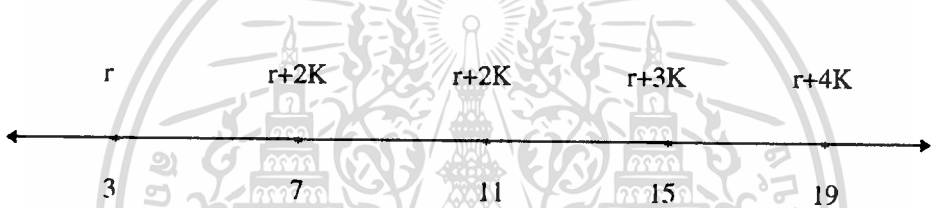
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$K = \frac{17}{5} = 3.4$$

$$K = 4 \text{ ช่วง}$$

ขั้นตอนในการสุ่มคือ

1. เรียงลำดับข้อมูลดังในตารางที่
2. ต้องการข้อมูล 4 กลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน เหลือเศษ 1
3. ทำฉลากโดยเขียนหมายเลข 1, 2, 3 และ 4
4. จับฉลากเพียงครั้งเดียว ในการสุ่มครั้งได้หมายเลข 3
5. ใช้สูตร  $r$  ในการจับได้หน่วยแรกซึ่ง  $= 3$  และ  $r+K$  สำหรับหน่วยที่สอง  $r+2K$  สำหรับหน่วย 3  $r+3K$  สำหรับหน่วยที่สี่ และ  $r+4K$  สำหรับหน่วยที่ห้า



ตัวอย่างข้อมูลที่ได้อีก คือ ที่ทำการ ปณจ. แห่งที่ 3, 7, 15 และ 19 เนื่องจากที่ไม่มีที่ทำการ แห่งที่ 19 จึงทำให้ต้องนับย้อนขึ้นมาอีก 2 ลำดับ จากเริ่มต้นจะได้ที่ทำการแห่งที่ 2 คือ ที่ทำการ ปณจ. บางขุนเทียน แต่เนื่องจากผลรวมปริมาณงานที่ทำการ ปณจ. บางขุนเทียนไม่แตกต่างจาก ปณจ. พลับพลาไชยมากนัก การวิจัยครั้งนี้จึงสุ่มเพียง 4 แห่ง คือ ที่ทำการแห่งที่ 3, 7, 11 และ 15 ที่ทำการ ปณจ. พลับพลาไชย รามอินทรา สำหรั่ง และที่ทำการ ปณจ. รongเมือง แต่เมื่อทำการ สํารวจ ณ สถานที่จริงพบว่า ปณจ.พลับพลาไชยมีผู้ใช้บริการจำนวนไม่มาก (ไม่เต็มห้องโถง ประชาชน) ทั้งนี้เนื่องจากการปรับปรุงสถานที่ใหม่ ผลให้พื้นที่จอดรถยนต์ลดน้อยลงไป ประกอบกับสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ ปณจ.รongเมือง ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชยออกไป จึงเหลือที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างเพียง 3 แห่ง คือ ปณจ.รามอินทรา ปณจ.สำหรั่ง และ ปณจ.รongเมือง

## บทที่ 4

# การศึกษาการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรม และพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการของที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างและกรณีศึกษา

### แนะนำโครงการ

1. ที่ทำการ ปณจ. พลับพลาไชย ปทจ. พลับพลาไชย ตั้งอยู่เลขที่ 21-29 ซอยนาคราช ถนนบำรุงเมือง แขวงมหานาค เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพฯ 10100 (กสท., 2539 : 301-307)



อาคารที่ทำการ ปณจ. พลับพลาไชย เป็นอาคารใหม่สร้างขึ้นแทนอาคารเก่า (ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขแขวงแบบเก่า) ตัวอาคารมีลักษณะเฉพาะและเป็นอาคารสองชั้น สำหรับผังอาคารของที่ทำการมีดังต่อไปนี้

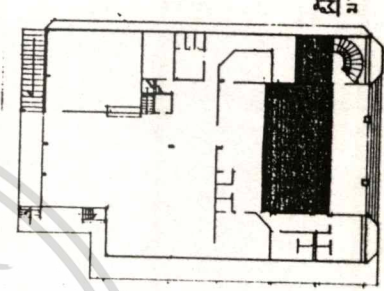
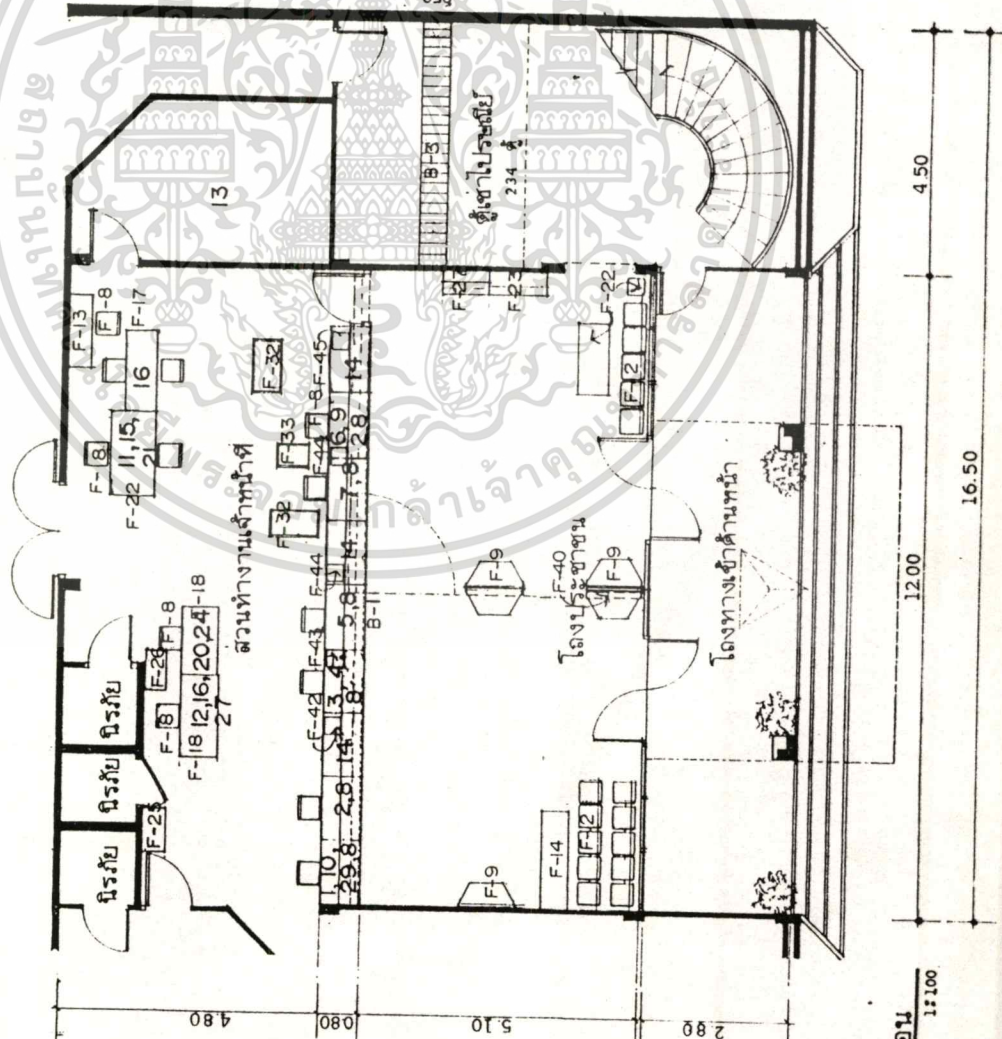
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 18

แสดงผังเครื่องเรือนและผังชั้นที่ I ของที่ทำการ บณจ.พลับพลาไชย  
วิทยาลัยราชภัฏ

1. รับฝากธนาคาณัติ กำหนดหน่วยตัวเลขเงินไปรษณีย์ โทรเลขธนาคาร
2. ฝ่ายเงินธนาคาร กำหนดเงินไปรษณีย์ โทรเลขธนาคาร
3. ลงทะเบียนไปรษณีย์ ไปรษณีย์กับโทรศัพท์ธรรมดา
4. ลงทะเบียนต่างประเทศ ไปรษณีย์กับโทรศัพท์ธรรมดา
5. ไปรษณีย์ควบคุม (EMS) (ไปรษณีย์กับโทรศัพท์ไปรษณีย์-ควบคุมพิเศษ และธนาคารควบคุมไปรษณีย์ในประเทศ)
6. ฟิล์มไปรษณีย์ในประเทศ
7. ฟิล์มไปรษณีย์ต่างประเทศ
8. ตราไปรษณีย์ การจดทะเบียน
9. ตราไปรษณีย์ การจดทะเบียน
10. ฟิล์มไปรษณีย์ต่างประเทศ
11. รับชำระภาษีรถยนต์ - จักรยานยนต์
12. ไปรษณีย์กับเงินสด ชำระค่าไปรษณีย์การเป็นรายเดือน
13. ฝ่าย. ๗ ที่ทำการไปรษณีย์กับโทรศัพท์ และ ฟิล์มไปรษณีย์ต่างประเทศ
14. หัวหน้าแผนกรับฝาก
15. โต๊ะเอกประสงค์
16. บริการผู้เช่าไปรษณีย์
24. ตู้รับฝากไปรษณีย์
28. กำหนดค่าไปรษณีย์กับโทรศัพท์
29. กำหนดค่าไปรษณีย์กับโทรศัพท์ให้ส่งตามพยาน



ผังเครื่องเรือน  
มาตราส่วน 1:100

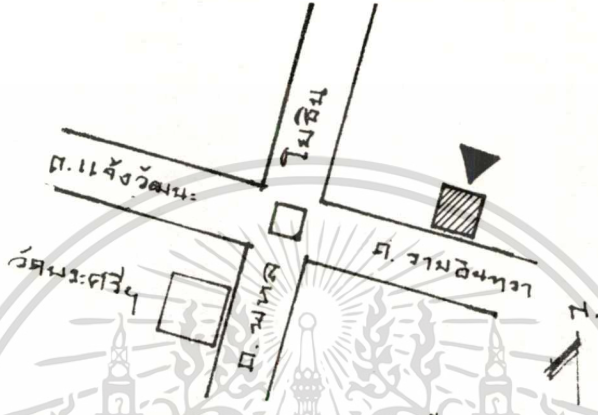
ผังชั้นที่ I  
มาตราส่วน 1:500

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำ

2. ที่ทำการ ปณจ. รามอินทรา ตั้งอยู่เลขที่ 458 หมู่ที่ 3 ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

ภาพที่ 19

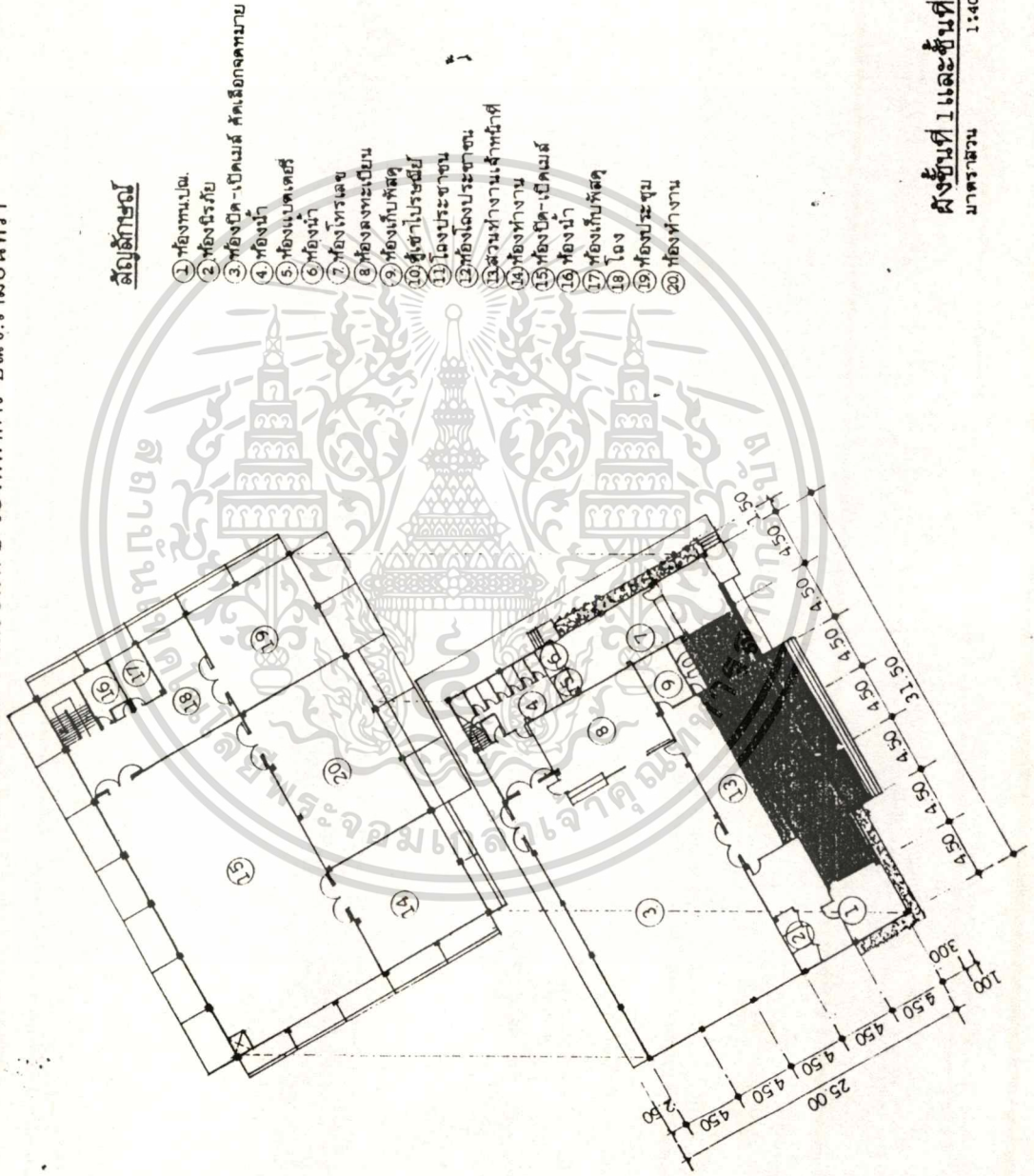
แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา



อาคารที่ทำการ ปณจ. รามอินทรา เป็นอาคารสองชั้น จัดอยู่ในรูปแบบที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลขแขวง มาตรฐาน ปท. คลองจั่น (กสท., กongsก่อสร้างและบำรุงรักษา, ม.ป.ป.) สำหรับผังอาคารของที่ทำการมีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 20 แสดงผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา



ผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2  
มาตราส่วน 1:400

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงผังเครื่องเรือนผังชั้นที่ 1 และรายการเครื่องเรือนของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา

**เครื่องเรือน ลอยตัว**

|      |                         |                 |
|------|-------------------------|-----------------|
| F-1  | เก้าอี้พนักคอย          | -0.50x1.90x0.77 |
| F-3  | "                       | -0.50x2.00x0.75 |
| F-6  | เก้าอี้ยืนยาว           | -0.55x3.00x0.50 |
| F-7  | "                       | -0.55x4.00x0.50 |
| F-8  | เก้าอี้                 | "               |
| F-9  | โต๊ะเขียนหนังสือประชาชน | -0.60x1.40x1.05 |
| F-10 | โต๊ะเขียนหนังสือประชาชน | -0.50x1.50x1.05 |
| F-12 | โต๊ะ                    | -0.80x0.80x0.70 |
| F-17 | "                       | -0.80x1.20x0.75 |
| F-18 | "                       | -0.80x1.50x0.75 |

|      |                                 |                 |
|------|---------------------------------|-----------------|
| F-21 | โต๊ะ                            | -1.00x1.30x0.75 |
| F-23 | ตู้กระจกโชว์สินค้าตัวอย่าง      | -0.50x1.20x1.20 |
| F-24 | ตู้เอกสาร                       | -0.40x0.60x1.30 |
| F-25 | "                               | -0.45x0.90x1.80 |
| F-30 | ชั้นวางของ                      | "               |
| F-31 | ตะกร้าเหล็กบรรจุไปรษณีย์ภัณฑ์   | -0.60x0.60x0.70 |
| F-32 | ชั้นวางกระดาษ                   | -0.50x1.00x0.97 |
| F-35 | ชุดที่แม่ข่ายเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | "               |
| F-38 | ชั้นแขวนหนังสือพิมพ์            | "               |
| F-39 | เครื่องจัดพลาสดึงอัตโนมัติ      | "               |

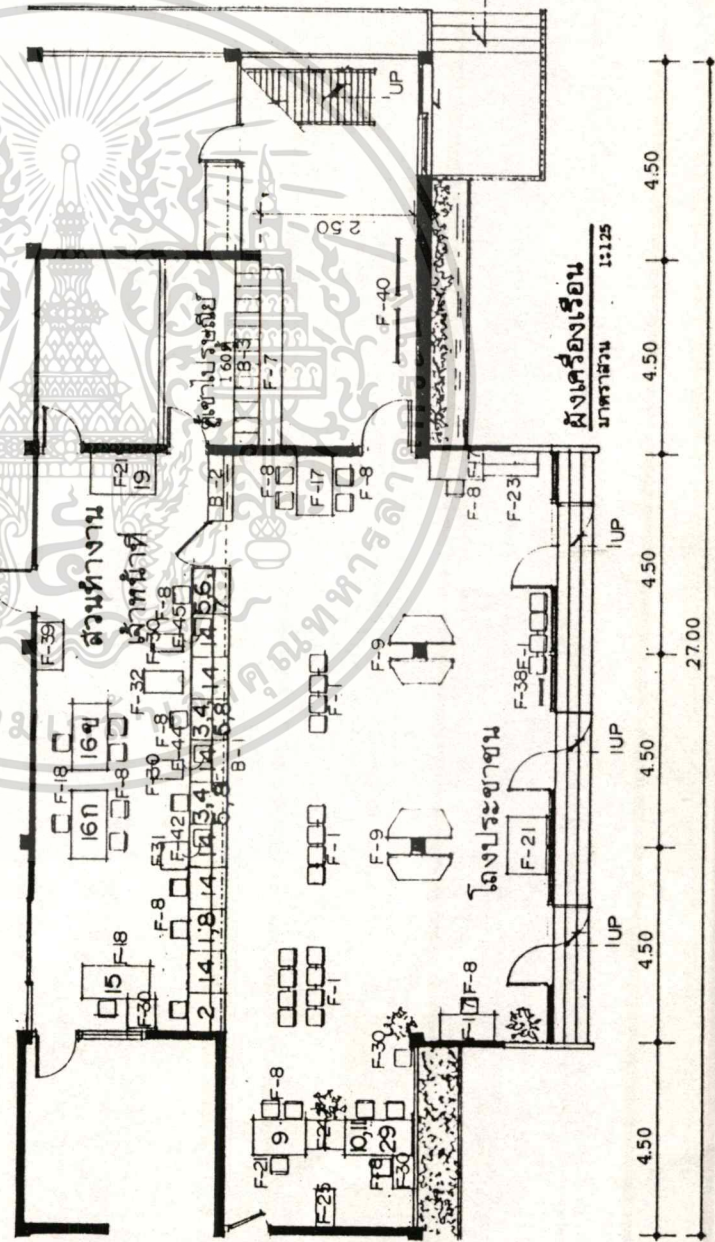
|      |                                  |   |
|------|----------------------------------|---|
| F-40 | ป้ายประชาสัมพันธ์                | " |
| F-42 | เครื่องชั่งแบบสปริงขนาด 2 กก.    | " |
| F-44 | เครื่องชั่งอัตโนมัติ             | " |
| F-45 | เครื่องชั่งแบบตัวเลข ขนาด 30 กก. | " |

**เครื่องเรือน ติดตาย**

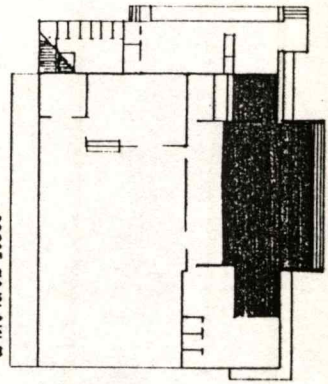
|     |                    |                  |
|-----|--------------------|------------------|
| B-1 | เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | -0.80x1.050x1.05 |
| B-2 | ตู้ไปรษณีย์        | "                |
| B-3 | ตู้ไปรษณีย์        | "                |

**สัญลักษณ์**

1. รูปสามเหลี่ยมชี้ขึ้น ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
2. แถบเงินขนานสี่เหลี่ยม ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
3. แถบเงินขนานสี่เหลี่ยม ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
4. แถบเงินขนานสี่เหลี่ยม ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
5. ไปรษณีย์ควบคุมพิเศษ (EMS) (ไปรษณีย์พิเศษ) สัญลักษณ์พิเศษ
6. สัญลักษณ์ไปรษณีย์ในประเทศ ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
7. สัญลักษณ์ไปรษณีย์ต่างประเทศ ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
8. ตารางไปรษณีย์ของของกรมไปรษณีย์
9. ตารางไปรษณีย์เพื่อการสะสม
10. รูปสามเหลี่ยม
11. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
12. ไปรษณีย์ภัณฑ์เงินสด ด้านบนหัวแถวเลขโรมันไปรษณีย์
13. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
14. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
15. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
16. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
17. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
18. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
19. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์
20. รูปสี่เหลี่ยมด้านขนาน - บริการไปรษณีย์



ผังชั้นที่ 1  
มาตราส่วน 1:500



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่การศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้แก้ไขหรือดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงชื่อของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ที่ทำการ ปณจ. สำเหร่ ตั้งอยู่เลขที่ 427/1 ถนนตากสิน แขวงบुकคโธ เขตธนบุรี  
กรุงเทพฯ 10600



อาคารที่ทำการ ปทจ. สำเหร่ เป็นอาคารสามชั้น มีลักษณะเฉพาะ สำหรับผังของที่ทำการ  
มีลักษณะดังต่อไปนี้

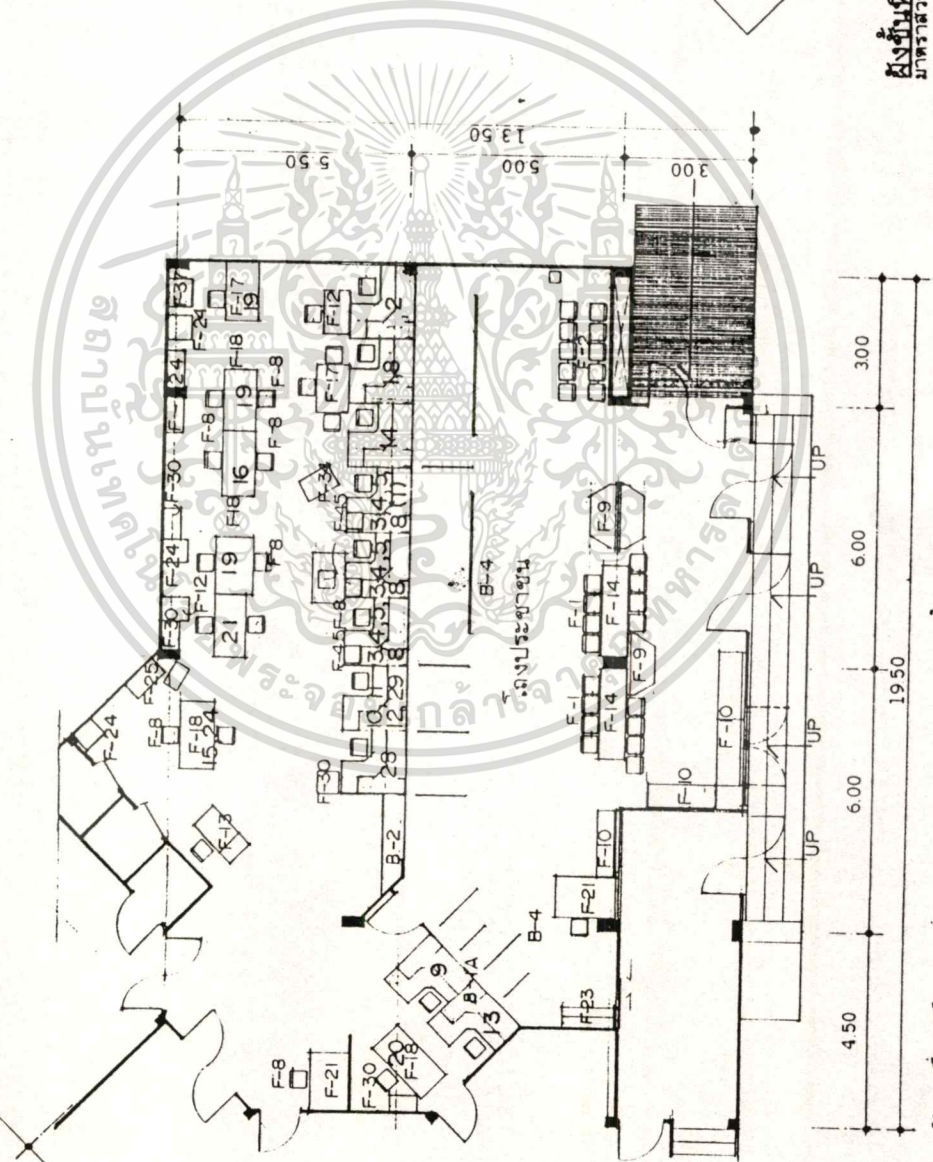




**สัญลักษณ์**

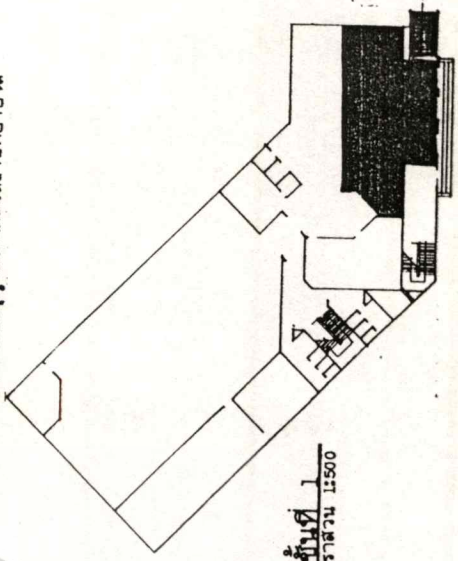
1. รับภาคต่อชนิดี จำหน่ายตัวแยกสิ่งไปรษณีย์ โทรเลขอนาณีดี
2. จ่ายเงินอนาณีดี ตัวแยกสิ่งไปรษณีย์ โทรเลขอนาณีดี
3. ดงทะเบียนในประเทศ ไปรษณีย์กึ่งอัตโนมัติ
4. ดงทะเบียนต่างประเทศ ไปรษณีย์กึ่งอัตโนมัติ
5. ไปรษณีย์ความพิเศษ(EMS) (ไปรษณีย์พิเศษ) ทัศนูปรษณีย์-สวนพิเศษ และอนาณีดีความพิเศษ
6. ทัศนูปรษณีย์ในประเทศ
7. ทัศนูปรษณีย์ต่างประเทศ
8. ตราไปรษณียากร ของงคทพมาย
9. ตราไปรษณียากร กึ่งอัตโนมัติ
10. รับฝากงบคุด
11. รับชำระภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์
12. ไปรษณีย์กึ่งอัตโนมัติ ชำระค่าไปรษณียากรเป็นรายเดือน
13. จ่าย ณ ที่ทำการ (ทัศนูปรษณีย์ตามใบแจ้งความ) ทัศนูปรษณีย์ปลายทาง (พทง)
14. ว่าง
15. หัวหน้าแผนก รับผิดชอบ
16. นายเวร (กรข)
19. โต๊ะคนปฏิบัติงาน
20. บริการผู้ส่งไปรษณีย์
21. โทรเลขอนาณีดี
24. ตู้รับจดฉบับ
26. ชำระค่าไปรษณียากร เป็นรายเดือน
28. จำหน่ายกล่อง บริการพิมพ์
29. ชำระค่าต่อใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล

ภาพที่ 24  
แสดงผังเครื่องเรือนและผังชั้นที่ 1 ของที่ทำการ ปณจ.ลำพร



ผังชั้นที่ 1  
มาตราส่วน 1:500

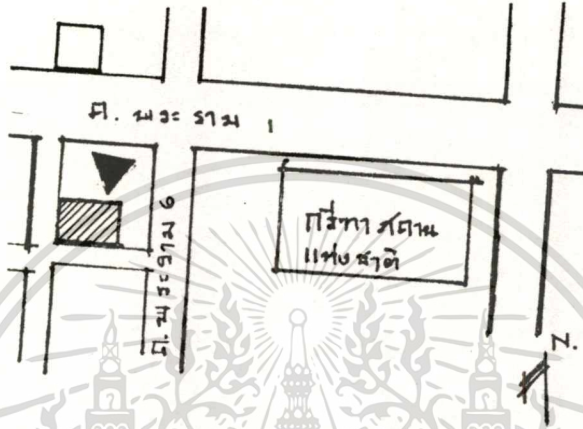
ผังเครื่องเรือน  
มาตราส่วน 1:125



4. ที่ทำการ ปณจ. รongเมือง ตั้งอยู่เลขที่ 9 ซอยrongเมือง 5 ถนนrongเมือง แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ภาพที่ 25

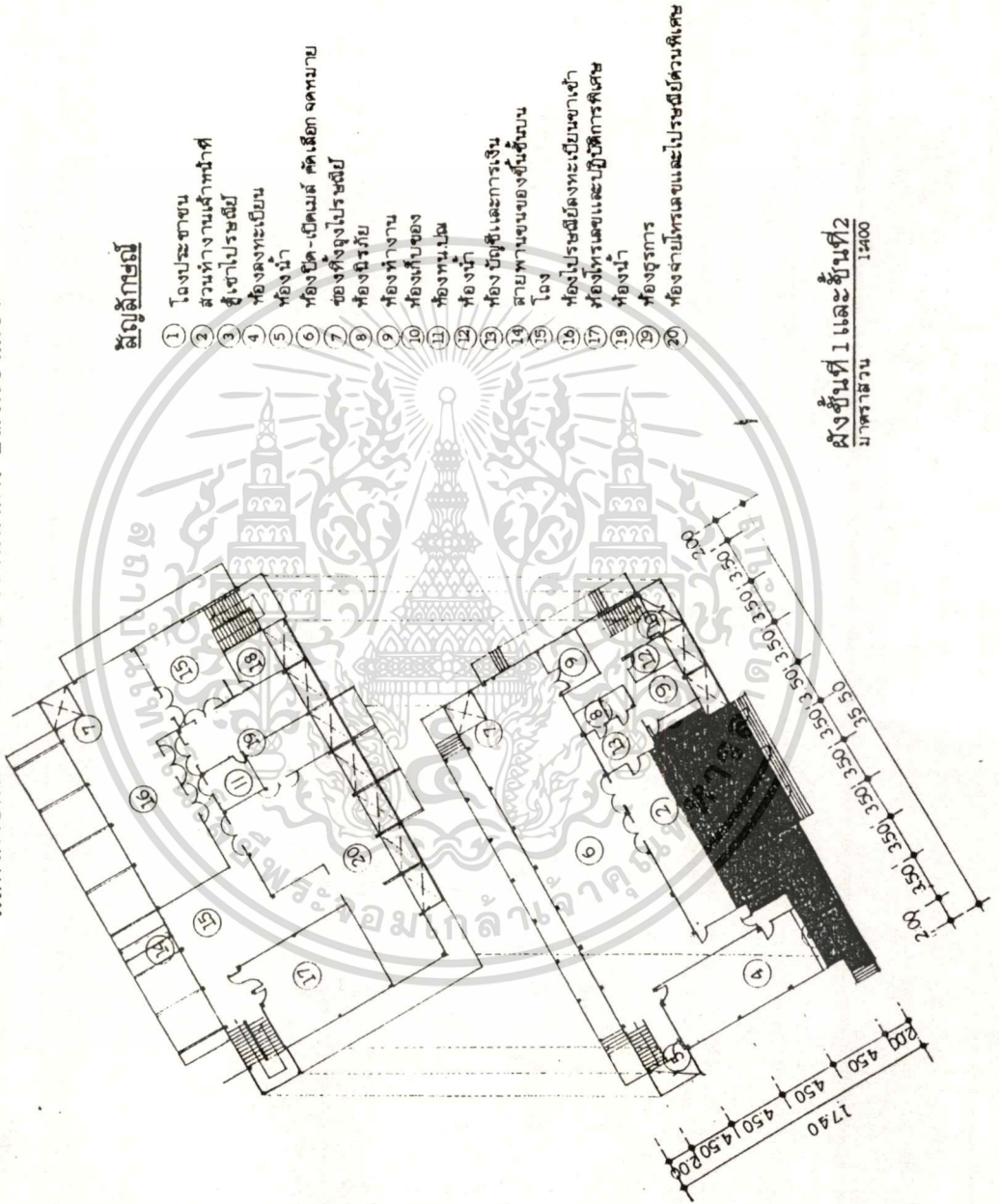
แสดงสถานที่ตั้งของที่ทำการ ปณจ.rongเมือง



อาคารที่ทำการ ปณจ. รongเมือง เป็นอาคารสองชั้น จัดอยู่ในรูปแบบที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขแขวง (รุ่นเก่า) (กสท., กองก่อสร้างและบำรุงรักษา, ม.ป.ป.) สำหรับผังของที่ทำการมีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 26  
แสดงผังชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 ของที่ทำการ ปตท.รอมเมือง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## สัญลักษณ์

1. รับฝากธนาคัติ จำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์โทรเลขธนาคัติ
  2. จ่ายเงินธนาคัติ ตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ โทรเลขธนาคัติ
  3. ลงทะเบียนในประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา
  4. ลงทะเบียนต่างประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา
  5. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) (ไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และธนาคัติด่วนพิเศษ)
  6. พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ จำหน่ายกล่อง วัสดุหุ้มห่อ
  7. พัสดุไปรษณีย์ต่างประเทศ จำหน่ายกล่อง วัสดุหุ้มห่อ
  8. ตราไปรษณียากร ของจดหมาย\*
  9. ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม
  10. รับฝากงบดุล
  11. รับชำระภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์
  12. ไปรษณีย์ภัณฑ์เงินสด ชำระค่าไปรษณียากรเป็นรายเดือน ธุรกิจตอบรับ
  13. จ่าย ณ ที่ทำการ(ไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความ พัสดุเก็บเงินปลายทาง(พงง.)
  14. ว่าง
  15. หัวหน้าแผนกรับฝาก
  16. นายเวร (ก, ข)
  17. พนักงานตรวจเอกสาร
  18. โต้ะเอนกประสงค์
  19. บริการตู้เช่าไปรษณีย์
  20. ชำระค่าไปรษณียากรเป็นรายเดือน
  21. จ่ายพัสดุเก็บเงินปลายทาง (พงง.)
  22. จ่ายกล่องบริการหุ้มห่อ
  23. ชำระค่าต่อใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาล
- \* ปัจจุบันมีจำหน่ายทุกช่องบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการเครื่องเรือนที่ใช้ในที่ทำการ

จากการสำรวจและเก็บข้อมูล ณ ที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้ง 4 แห่ง สามารถจัดหมวดหมู่ของเครื่องเรือนต่าง ๆ ภายในห้องโถงประชาชน ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6

แสดงรายการเครื่องเรือนที่ใช้ในที่ทำการ ปณจ. ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

| รหัส | รายการ                                   | ขนาด(เมตร)     | หมายเหตุ                       |
|------|--|----------------|--------------------------------|
|      | <b>รายการเก้าอี้</b>                     |                |                                |
| F-1  | เก้าอี้พนักคอย (เก้าอี้เดี่ยว 4 ที่นั่ง) | 0.50x1.90x0.77 | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| F-2  | เก้าอี้พนักคอย (เก้าอี้เดี่ยว 5 ที่นั่ง) | 0.50x2.40x0.77 |                                |
| F-3  | เก้าอี้พนักคอย                           | 0.50x2.00x0.75 |                                |
| F-4  | เก้าอี้พนักคอย                           | 0.50x3.00x0.75 |                                |
| F-5  | เก้าอี้พนักคอย                           | 1.00x4.00x0.90 |                                |
| F-6  | ม้านั่งยาว                               | 0.55x3.00x0.50 |                                |
| F-7  | ม้านั่งยาว                               | 0.55x4.00x0.50 |                                |
| F-8  | เก้าอี้พนักคอย                           | -              |                                |
|      | <b>รายการ โต๊ะ</b>                       |                |                                |
| F-9  | โต๊ะเขียนหนังสือประชาชน                  | 0.60x1.40x1.05 | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| F-10 | โต๊ะเขียนหนังสือประชาชน                  | 0.50x1.50x1.05 |                                |
| F-11 | โต๊ะเขียนหนังสือประชาชน                  | 0.50x3.00x1.05 |                                |
| F-12 | โต๊ะ                                     | 0.50x0.80x0.70 |                                |
| F-13 | โต๊ะ                                     | 0.60x1.20x0.75 |                                |
| F-14 | โต๊ะ                                     | 0.60x2.20x0.75 |                                |
| F-15 | เคาน์เตอร์                               | 0.70x1.20x0.70 |                                |
| F-16 | โต๊ะ                                     | 0.70x3.00x0.75 |                                |
| F-17 | โต๊ะ                                     | 0.80x1.20x0.75 |                                |
| F-18 | โต๊ะ                                     | 0.80x1.50x0.75 |                                |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะที่สำนักงานนี้เท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| รหัส | รายการ   | ขนาด(เมตร)          | หมายเหตุ                       |
|------|--|---------------------|--------------------------------|
| F-19 | โต๊ะ   | 0.85x1.30x0.75      | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| F-20 | โต๊ะ   | 0.95x3.00x0.75      |                                |
| F-21 | โต๊ะ   | 1.00x1.30x0.75      |                                |
| F-22 | โต๊ะ   | -                   |                                |
|      | <u>รายการตู้</u>                                   |                     | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| F-23 | ตู้กระจกโชว์สินค้าตัวอย่าง กสท.                    | 0.50x0.50x1.20      |                                |
| F-24 | ตู้เอกสาร  | 0.40x0.60x1.30      |                                |
| F-25 | ตู้เอกสาร  | 0.45x0.90x1.80      |                                |
| F-26 | ตู้เอกสาร  | -                   |                                |
| F-27 | ตู้ไปรษณีย์  | -                   |                                |
| F-28 | ตู้เข้าไปรษณีย์เคลื่อนที่                          | 0.45x0.90x1.80      |                                |
| F-29 | ตู้เตี้ย   | -                   |                                |
| F-30 | ชั้นวางของ   | -                   | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
|      | <u>รายการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ</u>            |                     | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| F-31 | ตะกร้าเหล็กบรรจุไปรษณีย์ภัณฑ์                      | 0.60x0.60x0.70      |                                |
| F-32 | ชั้นวางกระบะ                                       | 0.50x1.00x0.97      |                                |
| F-33 | กระบะขนาดใหญ่                                      | 0.47x0.54x0.27      |                                |
| F-34 | รถลำเลียง  | -                   |                                |
| F-35 | ชุดกันแกวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์                    | ฐาน Ø 0.40 สูง 0.80 |                                |
| F-36 | ตู้จำหน่ายตราไปรษณียากร และซองจดหมายชนิดหยอดเหรียญ | 0.60x0.60x1.50      |                                |
| F-37 | ตู้เขียน   | -                   |                                |
| F-38 | ชั้นแขวนหนังสือพิมพ์                               | -                   |                                |
| F-39 | เครื่องรัดพลาสติกกึ่งอัตโนมัติ                     | -                   |                                |
| F-40 | ป้ายประชาสัมพันธ์                                  | -                   |                                |
| F-41 | ตู้จำหน่ายเครื่องคืมชนิดหยอดเหรียญ                 | -                   |                                |

ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| รหัส | รายการ                          | ขนาด(เมตร) | หมายเหตุ                       |
|------|---------------------------------|------------|--------------------------------|
|      | <u>รายการเครื่องเรือนติดตาย</u> |            |                                |
| B-1  | เคาน์เตอร์ไปรษณีย์              | -          | ขนาดแตกต่างกัน<br>ไปตามสถานที่ |
| B-2  | ตู้ไปรษณีย์                     | -          |                                |
| B-3  | ตู้เช่าไปรษณีย์                 | -          |                                |
| B-4  | ชุดกันแถวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | -          |                                |
| B-5  | ตู้โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ     | -          |                                |
| B-6  | ม้านั่งยาว                      | -          |                                |

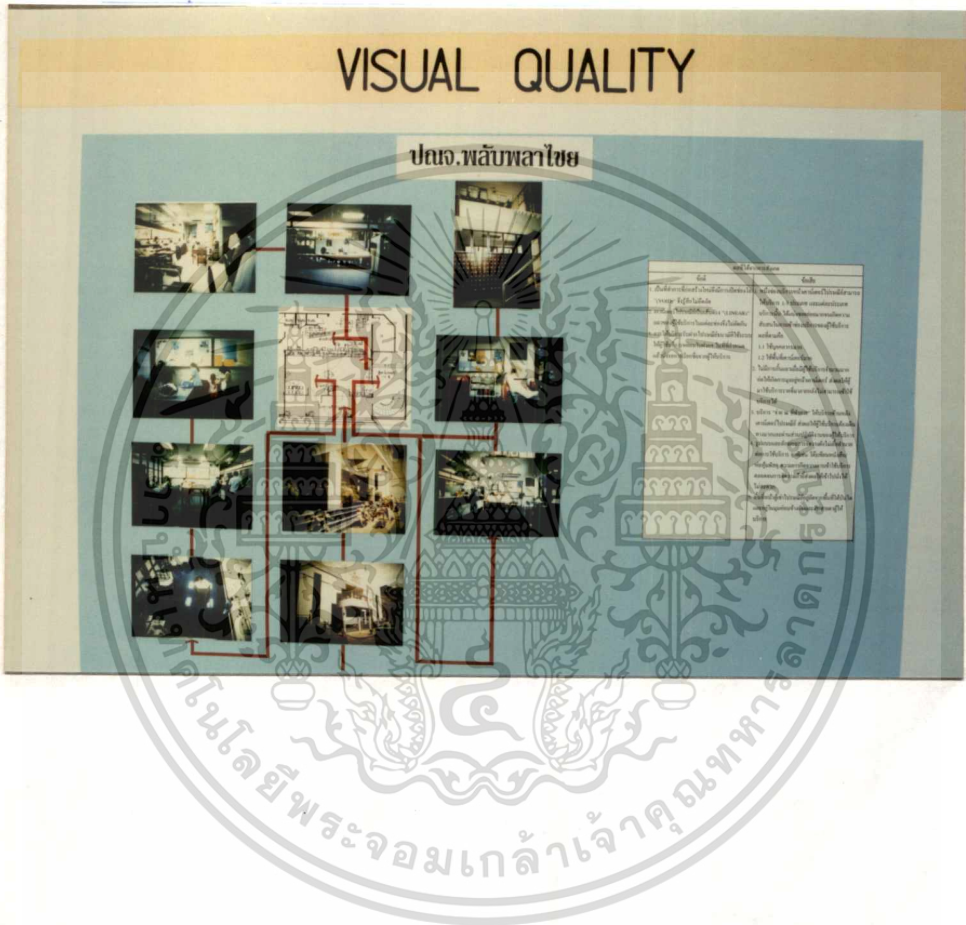
การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับที่ทำการ ปณจ.ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม ณ ที่ทำการดังกล่าว สามารถแจกแจงได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 28

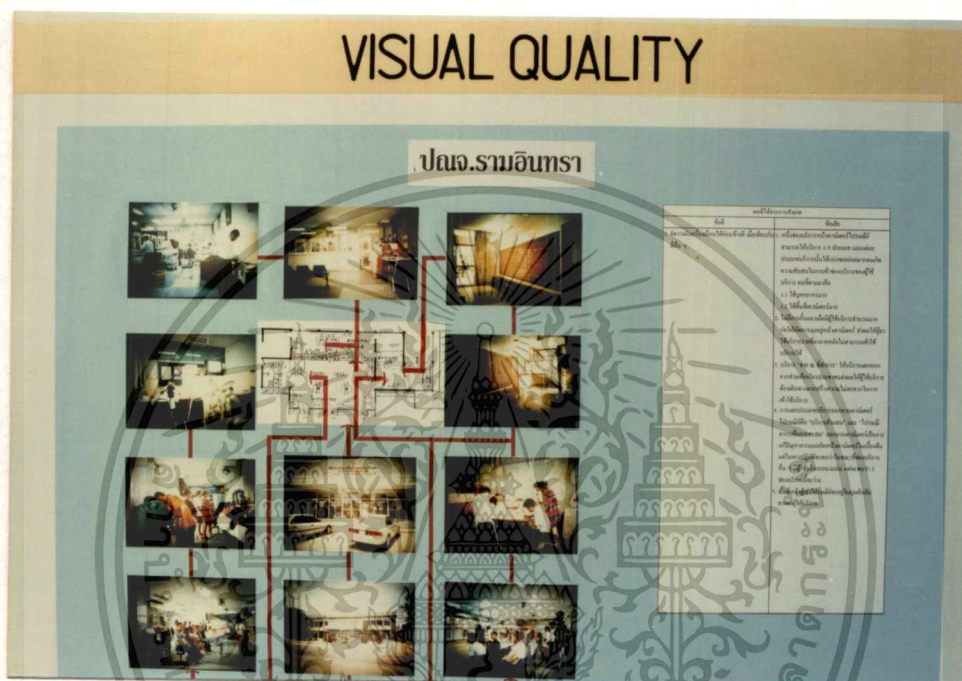
แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำกร ปณจ.พลับพลาไชย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาพที่ 29

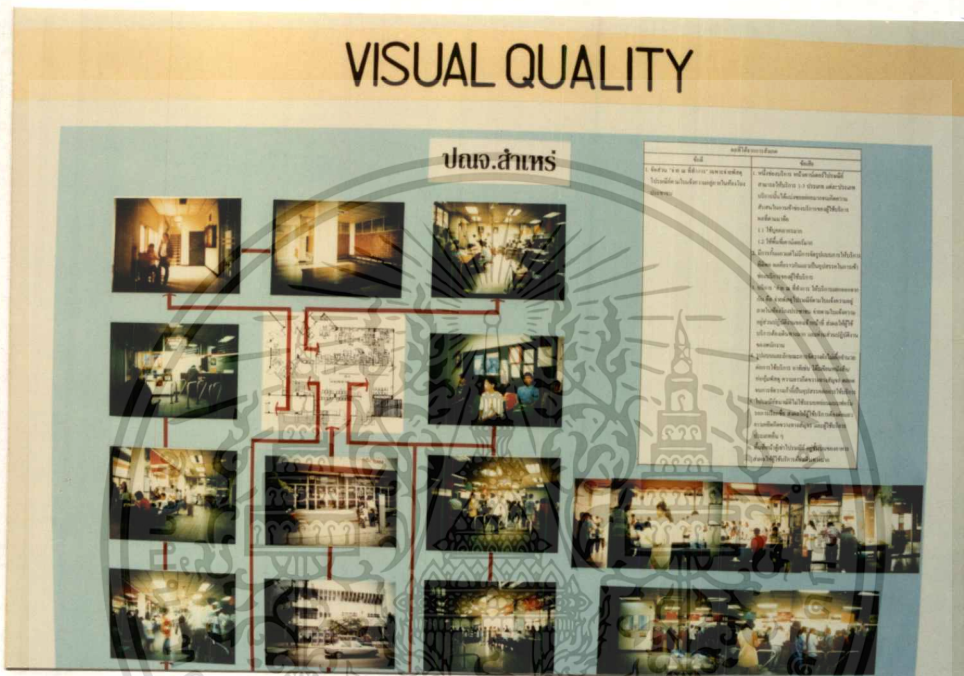
แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 30

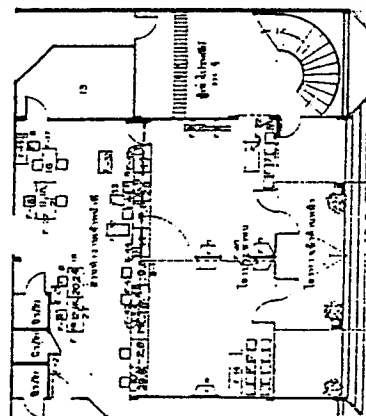
แสดงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ




เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

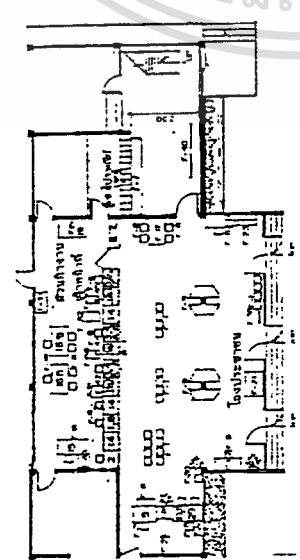


แสดงการวิเคราะห์ปัญหาของการทำ การแปลงที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

| ชื่อเรื่อง  | ข้อเท็จ   | ข้อเสีย   |
|---|---|---|
| <p>ที่ทำการแปลง.พลับพลายไชย</p>  | <p>ผลที่ได้จากการสังเกต</p> <p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นที่ทำการที่ก่อสร้างใหม่จึงมีการเปิดช่องโหว่ "VOID" จึงรู้สึกไม่อึดอัด</li> <li>2. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นเส้นตรง (LINEAR) แถวของผู้ใช้บริการในแต่ละช่องจึงไม่ติดกัน</li> <li>3. การให้บริการรับฝากไปรษณีย์อัตโนมัติใช้ระบบให้ผู้ใช้บริการหย่อนใบฝากๆ ในที่ที่กำหนด แล้วนำร่องการเรียกชื่อจากผู้ใช้บริการ</li> </ol> | <p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หนึ่งช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์สามารถให้บริการ 1-3 ประเภท และแต่ละประเภทบริการนั้น ได้แบ่งซอยย่อยมากจนเกิดความสับสนในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ ผลที่ตามคือ             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ใช้บุคลากรมาก</li> <li>1.2 ใช้พื้นที่เคาน์เตอร์มาก</li> </ol> </li> <li>2. ไม่มีการกันแถวเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ก่อให้เกิดการมุงอยู่หน้าเคาน์เตอร์ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการรายที่ภายหลังไม่สามารถเข้าใช้บริการได้</li> <li>3. บริการ "จ่าย ณ ที่ทำการ" ให้บริการด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมากและผ่านส่วนปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ</li> </ol> |
| <p>จำนวนช่องบริการ ช่องบริการหลัก 6 ช่องบริการสำรอง 1 ช่อง</p>  | <p>บริการ โดยสำรองช่องพัสดุไปรษณีย์</p>   |   |


| ที่ทำการ ปณ.พลับพลาไชย | ผลที่ได้จากการสังเกต | ข้อดี   | ข้อเสีย  |
|------------------------|----------------------|---|--|
|                        |                      |  | <p>4. รูปแบบและลักษณะการจัดวางผังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ อาทิเช่น โต๊ะเขียนหนังสือ/ หอพิมพ์สตูดิโอ ความยาวกีดขวางการเข้าใช้บริการ ตลอดจนการจัดวางเก้าอี้ส่งผลให้เข้าไปนั่งได้ไม่สะดวก</p> <p>5. พื้นที่หน้าตู้เข้าไปประโยชน์อยู่ติดจากพื้นที่ด้านบนได้ และอยู่ในมุมค่อนข้างอับและดับสายตาผู้ใช้บริการ</p> |

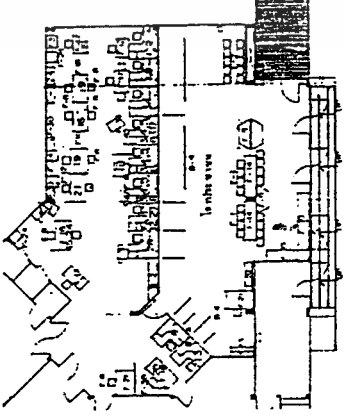
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


| ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา  | ผลที่ได้จากการสังเกต  | ข้อเสีย  |
|---|---|--|
|  | <p>ข้อดี</p> <p>1. จัดวางผังเครื่องเรือน ได้ค่อนข้างดี เมื่อเทียบกับที่อื่น ๆ เช่น โต๊ะเขียนหนังสือ</p> | <p>ข้อเสีย</p> <p>1. หนึ่งช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์สามารถให้บริการ 1-3 ประเภท และแต่ละประเภทบริการนั้นได้เบงชอยย่อยมากจนเกิดความสับสนในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ ผลที่ตามมาคือ</p> <p>1.1 ใช้บุคลากรมาก</p> <p>1.2 ใช้พื้นที่เคาน์เตอร์มาก</p> <p>2. ไม่มีการกั้นแถวเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมากก่อให้เกิดการมุงอยู่หน้าเคาน์เตอร์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรายที่มาภายหลังไม่สามารถเข้าใช้บริการได้</p> <p>3. บริการ "จ่าย ณ ที่ทำการ" ให้บริการแยกออกจากส่วนห้อง โดยประชาชนส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมากสร้างความไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ</p> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าบริการ โดยสำนักงานไปรษณีย์ธนาคา  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

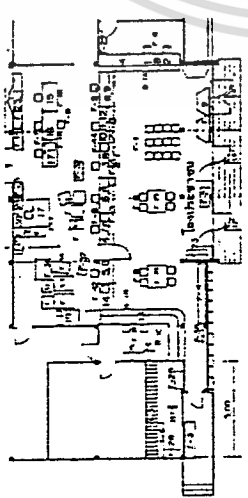
## ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ที่ทำการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามอินทรา  | ผลที่ได้จากการสังเกต  |
|---|---|
| ข้อดี   | ข้อเสีย   |
| <p>4. การแยกประเภทบริการออกจากเคาน์เตอร์ไปรษณีย์คือ "บริการตัวแทน" และ "ไปรษณีย์-ขายการเพื่อการสะสม" ออกจากเคาน์เตอร์เป็นการแก้ปัญหาความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ในเบื้องต้น แต่ในทางปฏิบัติจะพบว่าในขณะที่ช่องบริการอื่น ๆ มีผู้ใช้บริการหนาแน่น แต่จะพบว่า 2 ช่องบริการนี้จะว่าง</p> <p>5. พื้นที่หน้าตู้เข้าไปรษณีย์จะอยู่ในมุมอับลับสายตาผู้ให้บริการ</p> |  |

| ที่ทำการ ปณจ.ลำพร  | ผลที่ได้จากการสังเกต  | ข้อเท็จ  |
|--|---|--|
|  <p>จำนวนช่องบริการ 9 ช่องบริการหลัก ดำรง 1 ช่องบริการ<br/>                     ดำหรับไปรษณีย์อัตโนมัติ</p> | <p>ข้อดี</p> <p>1. จัดส่วน "จ่าย ณ ที่ทำการ" เฉพาะจ่ายพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความอยู่ภายในห้องโถงประชาชน</p> | <p>ข้อเสีย</p> <p>1. หนึ่งในช่องบริการ หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์สามารถให้บริการ 1-3 ประเภท แต่ประเภทบริการนั้นได้เบงชอยย่อยมากจนเกิดความสับสนในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ ผลที่ตามมาคือ</p> <p>1.1 ใช้บุคลากรมาก</p> <p>1.2 ใช้พื้นที่เคาน์เตอร์มาก</p> <p>2. มีการกันแถวแต่ไม่มีการจัดรูปแบบการให้บริการที่ตีพอ ผลคือรวากันแถวเป็นอุปสรรคในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ</p> <p>3. บริการ "จ่าย ณ ที่ทำการ ให้บริการแยกออกจากกัน คือ จ่ายพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความอยู่ภายในห้องโถงประชาชน จ่ายตามใบแจ้งความอยู่ส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางมาก และผ่านส่วนปฏิบัติงานของพนักงาน</p> |

| ที่ทำการ ปณจ.สำหรับ | ผลที่ได้จากการสังเกต | ข้อดี   | ข้อเสีย   |
|---------------------|----------------------|---|---|
|                     |                      |  | <p>4. รูปแบบและลักษณะการจัดวางผังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ อาทิเช่น โต๊ะเขียนหนังสือ/ หอพิมพ์สด ความยาวกีดขวางทางสัญจร ตลอดจนงานการจัดวางเก้าอี้เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการ</p> <p>5. ไปรษณีย์ธรรมาธิบดีไม่ใช้ระบบหย่อนแบบฟอร์มรอกการเรียกชื่อ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องต่อแถว ยาวเหยียดกีดขวางทางสัญจร และผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ</p> <p>6. พื้นที่หน้าตู้เข้าไปรษณีย์ อยู่ชั้นบนของอาคาร ส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องเดินทางมาก</p> |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง  | ผลที่ได้จากการสังเกต  | ข้อดี          |
|--|---|----------------|
|   | <p>ผลที่ได้จากการสังเกต</p>   | <p>ข้อดี</p>   |
| <p>จำนวนของบริการ 10 ช่องบริการ สারণ 3 ช่องบริการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไปรษณีย์ด้วยพิเศษ(EMS) 1 ช่องบริการ</li> <li>2. ไปรษณีย์ดงทะเลเบียน 1 ช่องบริการ</li> <li>3. ไปรษณีย์ธนาณัติ 1 ช่องบริการ</li> </ol> | <p>ข้อเสีย</p>  | <p>ข้อเสีย</p> |
| <p>1. ส่วน "จ่าย ณ ที่ทำการ" อยู่ภายในห้องโถงประชาชน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมากและหลังทาง</p> <p>2. ไปรษณีย์ธนาณัติใช้ระบบออนไลน์แบบฟอร์มรอกการเรียกชื่อจากผู้ใช้บริการ</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หนึ่งช่องบริการ หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์สามารถให้บริการ 1-3 ประเภท แต่ละประเภทบริการนั้นได้แบ่งข้อย่อยมากจนเกิดความสับสนในการเข้าชองบริการของผู้ใช้บริการผลที่ตามมาคือ             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ใช้บุคลากรมาก</li> <li>1.2 ใช้พื้นที่เคาน์เตอร์มาก</li> </ol> </li> <li>2. ไม่มีการกันแควเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมากก่อให้เกิดการมุงอยู่หน้าเคาน์เตอร์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรายที่ภายหลังไม่สามารถเข้าใช้บริการได้</li> <li>3. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นรูปอักษร "B" ส่งผลให้แคว และการตั้งจรของผู้ใช้บริการทับกัน</li> <li>4. รูปแบบโต๊ะเขียนหนังสือ/ห่อหุ้มพัสดุ มีขนาดใหญ่เมื่อเทียบกับสถานที่ ส่งผลให้เกิดขวางทางตั้งจรและการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ</li> <li>5. พื้นที่หน้าตู้เข้าไปรษณีย์ดับเคบและอยู่ดับสายตาของผู้ให้บริการ</li> </ol> | <p>ข้อเสีย</p> |

## ตารางที่ 8

## แสดงพื้นที่ห้องโถงประชาชน และพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์

| ที่ทำการ ปรณ.<br>พื้นที่(ตรม.) | พลับพลาไชย |        | รามอินทรา |        | สำเหร่ |        | รองเมือง |        | รวม   | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|-----------|--------|--------|--------|----------|--------|-------|--------|
|                                | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ |       |        |
| เคาน์เตอร์ไปรษณีย์             | 21.6       | 4.1    | 22.5      | 4.3    | 24.0   | 4.6    | 39.6     | 7.6    | 107.7 | 20.6   |
| โถงประชาชน                     | 61.2       | 11.7   | 121.5     | 23.1   | 111.4  | 21.3   | 65.8     | 12.5   | 359.9 | 68.6   |
| พื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์         | 10.0       | 1.9    | 11.3      | 2.2    | 29.6   | 5.6    | 6.0      | 1.1    | 56.9  | 10.8   |
| รวม                            | 92.8       | 17.7   | 155.3     | 29.6   | 165.0  | 31.5   | 111.4    | 21.2   | 524.5 | 100.0  |

จากตารางที่ สามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ที่ทำการ ปรณ.รองเมือง ใช้พื้นที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.6 อันดับรองลงมาคือ ที่ทำการ ปรณ.สำเหร่ คิดเป็นร้อยละ 4.6
2. โถงประชาชน ที่ทำการ ปรณ.รามอินทรา ใช้พื้นที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.1 อันดับรองลงมาคือ ที่ทำการ ปรณ.สำเหร่ คิดเป็นร้อยละ 21.3
3. พื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ ที่ทำการ ปรณ.สำเหร่ ใช้พื้นที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.6 อันดับรองลงมาคือ ที่ทำการ ปรณ.รามอินทรา คิดเป็นร้อยละ 2.2

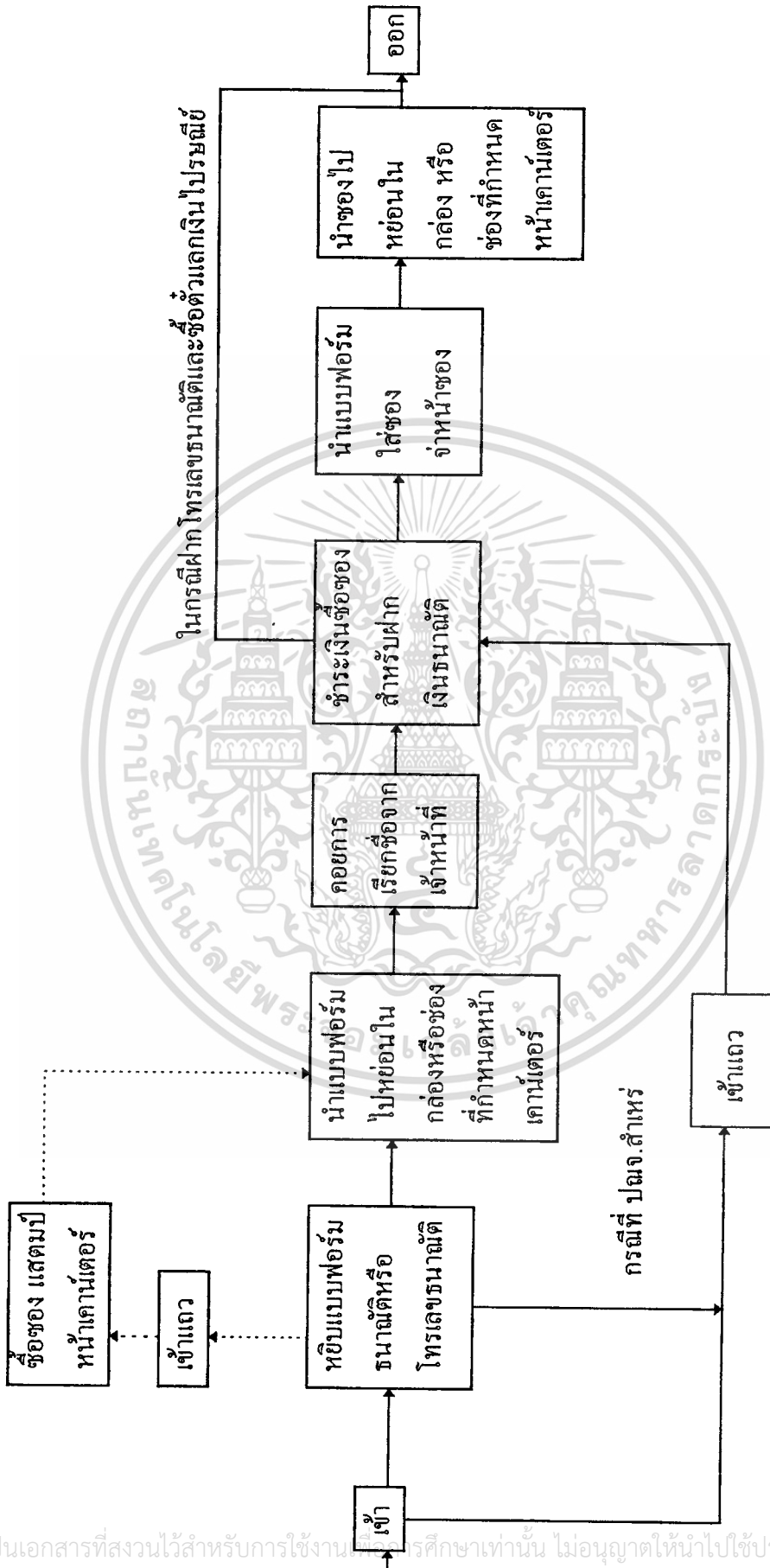
เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ส่วนโถงประชาชนใช้พื้นที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.6 ส่วนพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ใช้พื้นที่น้อยที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 10.8

## การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ในบริการประเภทหลัก ๆ ได้แก่

1. ผ่ากเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ และซื้อตั๋วแลกเงิน
2. รับเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ และรับเงินตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
3. ผ่ากไปรษณีย์กัณฑ์ลทะเบียน และไปรษณีย์กัณฑ์ธรรมดา
4. ผ่ากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)
5. ผ่ากพัสดุไปรษณีย์ และพัสดุเก็บเงิน (พกก.)
6. ผ่ากบุคคล ชำระภาษีรถยนต์ ชำระค่าเบี้ยประกันภัย และต่ออายุใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล

แสดงขั้นตอนการฝากเงินไปรษณีย์พาณิชย์ โทรเลขพาณิชย์ และซื้อตั๋วแลกเงินไปรษณีย์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในโรงเรียนศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

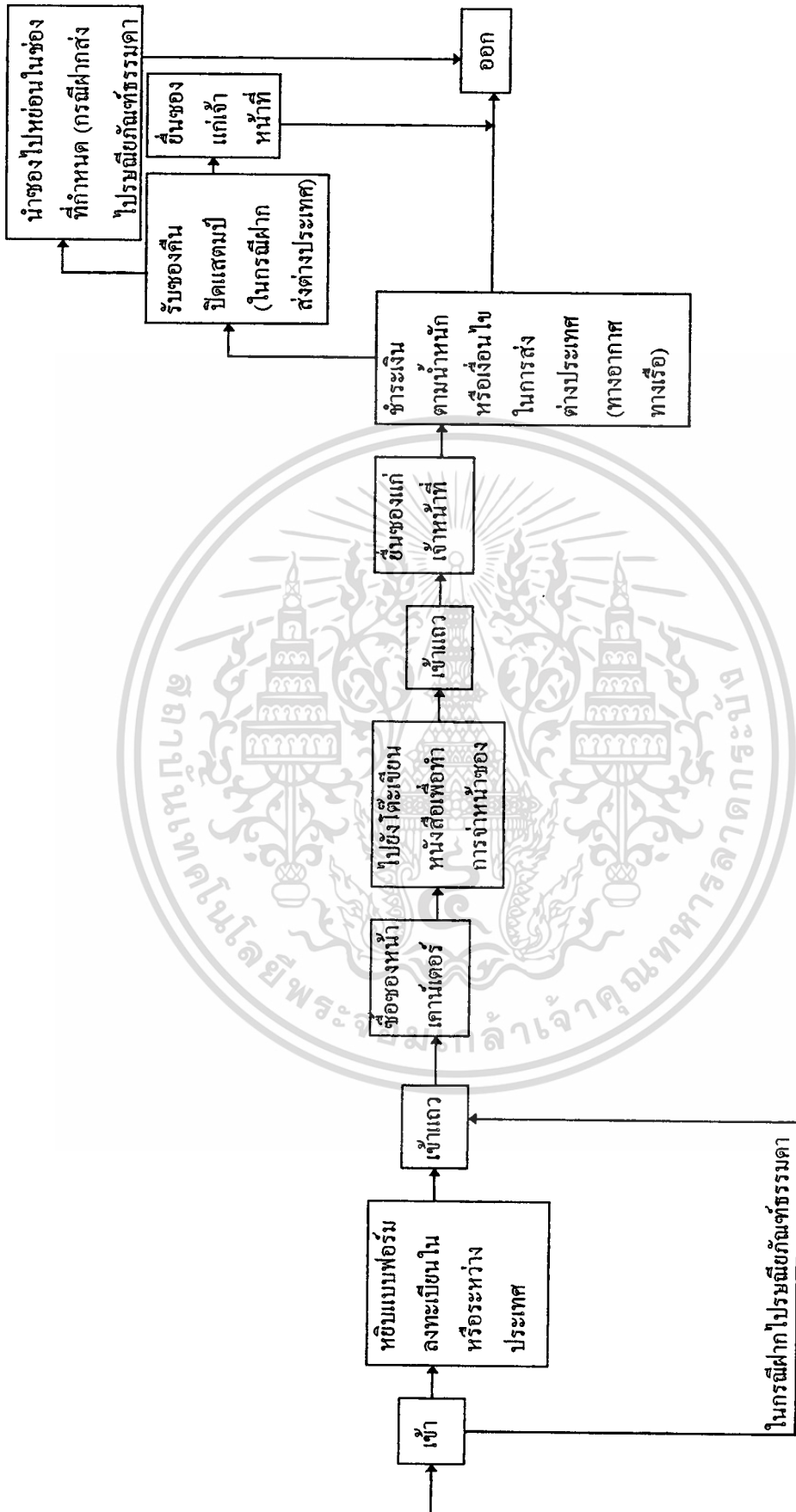
แผนภูมิที่ 33

แสดงขั้นตอนการรับเงินไปรษณีย์ โทเรเลขณมิติและตัวเลขเงินไปรษณีย์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงขั้นตอนการฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา

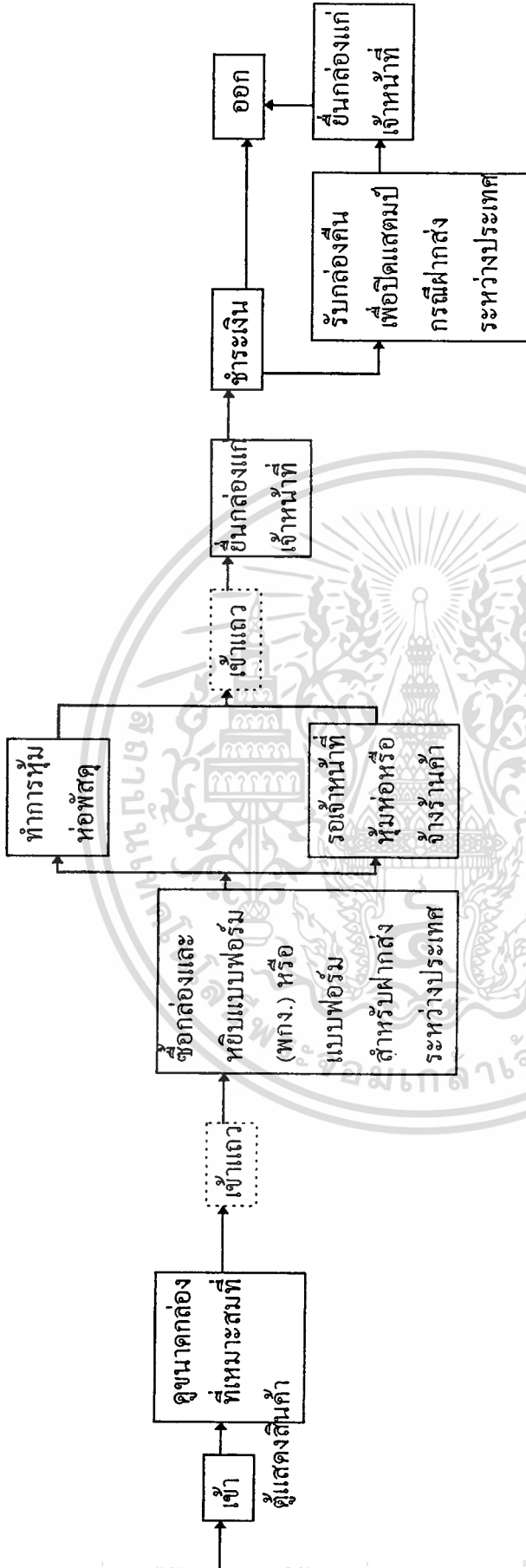


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 36

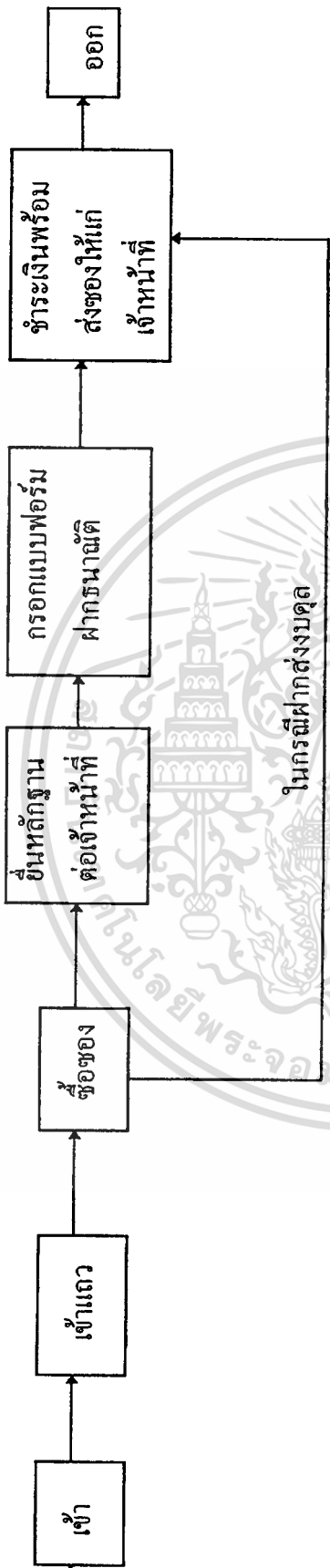
แสดงขั้นตอนฝากส่งพัสดุ ไปรษณีย์และพัสดุเก็บเงิน (พกก.)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนภูมิที่ 37

แสดงขั้นตอนฝากส่งบดูล ชำระภาษีรถยนต์ ชำระค่าเบี้ยประกันภัย และต่ออายุใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแผนภูมิต่าง ๆ จะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ขั้นตอนในการฝากไปรษณีย์แต่ละประเภท ก่อนข้างจะมีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝากพัสดุไปรษณีย์นั้น จะต้องเข้าแถวเพื่อทำการซื้อกล่อง และออกจากแถวมาเพื่อทำการห่อหุ้ม หรืออาจต้องออกไปภายนอกที่ทำการเพื่อทำการจ้างร้านค้า เพื่อทำการห่อหุ้ม จากนั้นจึงต้องเข้าแถวเพื่อรอการให้บริการ สำหรับผู้ที่ฝากส่งพัสดุไปรษณีย์ต่างประเทศ จะต้องทำการปิดแสตมป์อีกขั้นตอนหนึ่งจึงมักพบว่าไม่มีผู้ให้บริการคนใดยอมออกจากเคาน์เตอร์เพื่อที่จะต้องเข้าแถวกลับมาอีกครั้งหนึ่ง จึงเกิดปัญหาที่คขวางผู้ใช้บริการรายอื่น และก่อให้เกิดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อีกด้วย

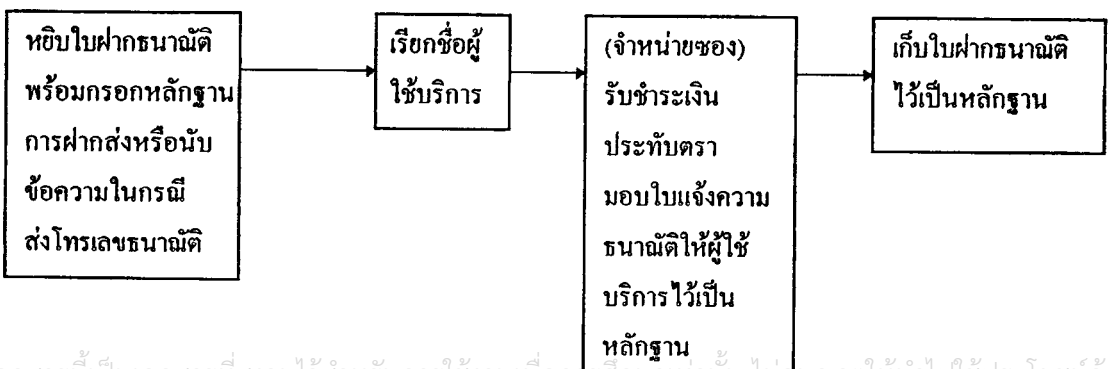
### การศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

จากการสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามประเภทบริการของผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้ .

1. รับฝากเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ
2. จำหน่ายตั๋วแลกเงิน
3. จ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
4. รับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนและไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา
5. รับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)
6. รับฝากพัสดุไปรษณีย์และพัสดุเก็บเงิน
7. รับฝากงบดุล ชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำ ชำระค่าเบี้ยประกันภัย และชำระค่าต่อใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล

### แผนภูมิที่ 38

แสดงขั้นตอนในการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ และ โทรเลขธนาณัติ



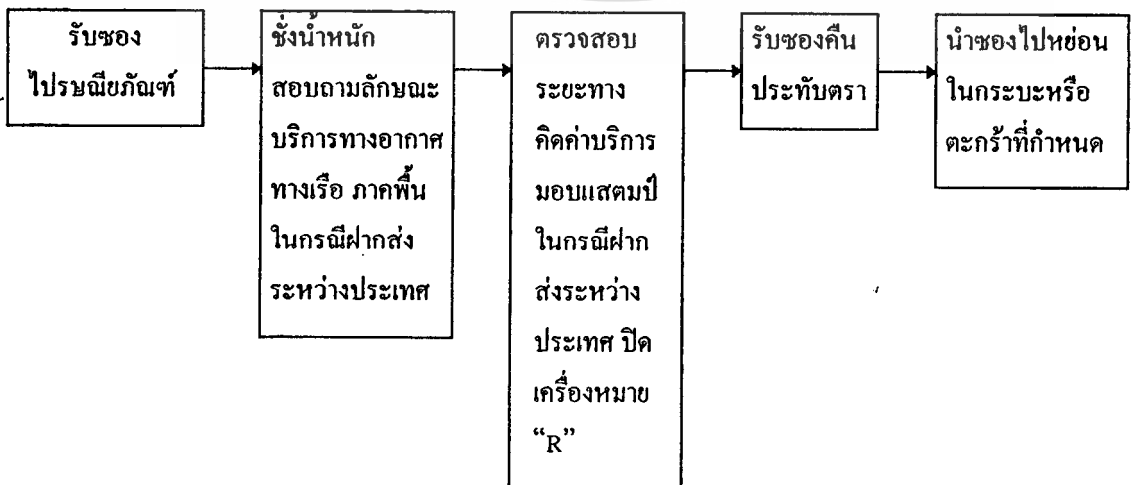
แผนภูมิที่ 39  
แสดงขั้นตอนในการให้บริการจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์



แผนภูมิที่ 40  
แสดงขั้นตอนในการให้บริการจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์

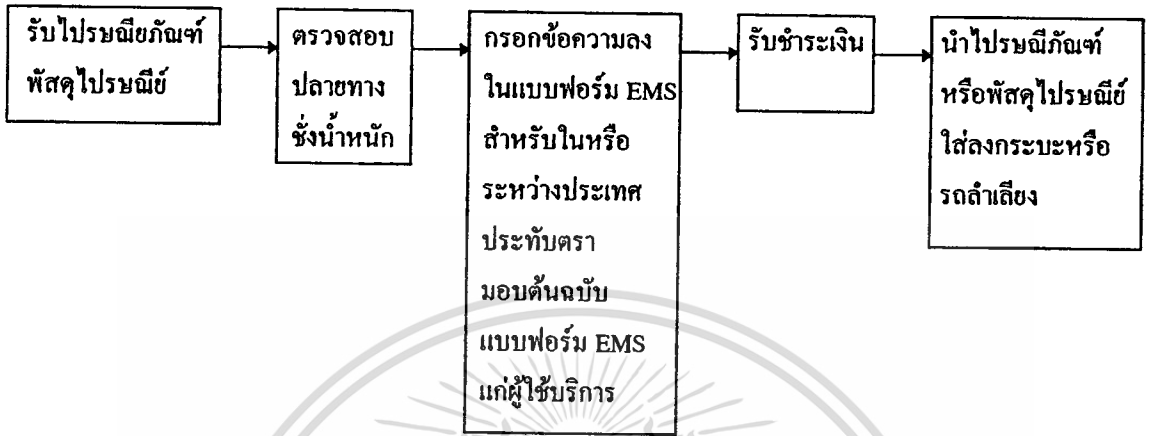


แผนภูมิที่ 41  
แสดงขั้นตอนการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนและไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา



### แผนภูมิที่ 42

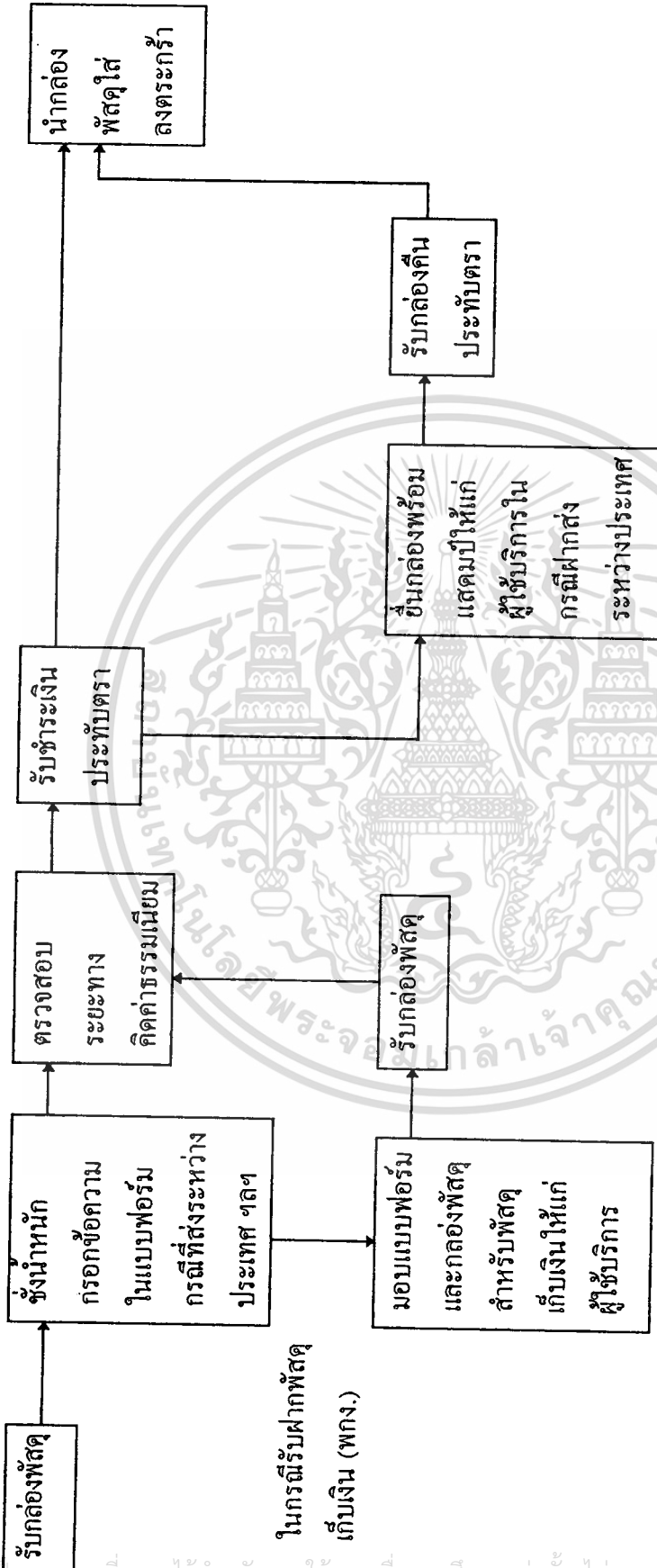
แสดงขั้นตอนการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนภูมิที่ 43

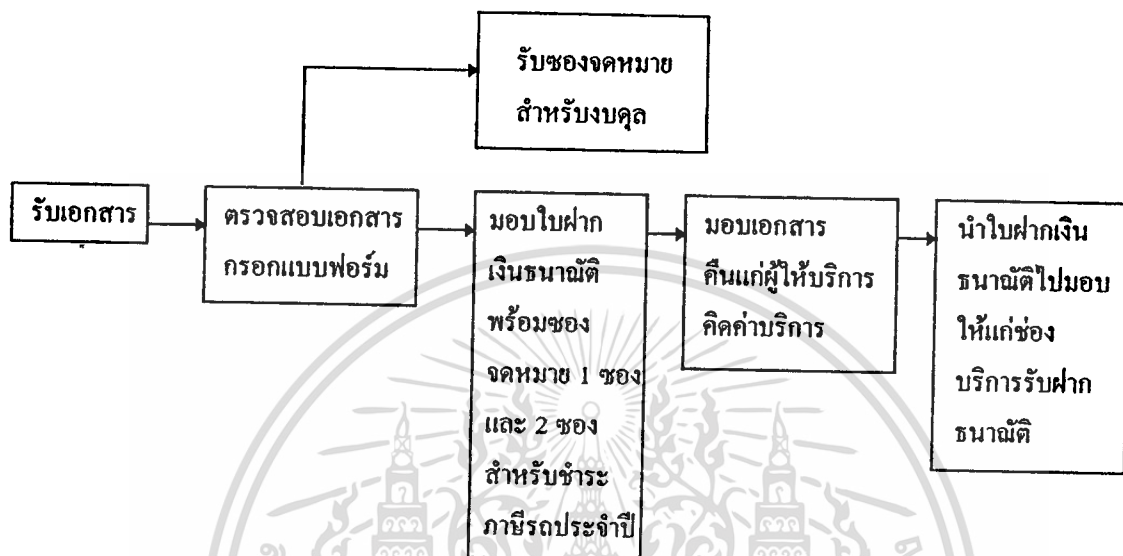
แสดงขั้นตอนการให้บริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์และพัสดุเก็บเงิน



ในกรณีรับฝากพัสดุ  
เก็บเงิน (พทง.)

### แผนภูมิที่ 44

แสดงขั้นตอนการรับฝากบุคคล ชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำปี ชำระค่าเบี้ยประกัน  
และชำระค่าต่อใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาล



จากแผนภูมิต่าง ๆ จะพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น มีขั้นตอนในการกรอกเอกสารมากมาย จากการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จะพบว่าเจ้าหน้าที่บางช่องบริการทำงานอย่างหนัก แต่เจ้าหน้าที่อีกช่องบริการจะว่างทั้งนี้เนื่องจากการแบ่งประเภทบริการหรือการจัดช่องบริการ หนึ่งช่องบริการต่อ 1-3 ประเภทนั่นเอง

กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น (MINISTRY OF POSTS AND TELECOMMUNICATIONS, [MPT.], POSTAL BUREAU, FACILITIES DIVISION, 1991 : 4-6 )

กระทรวงการสื่อสารและไปรษณีย์แห่งประเทศไทย ได้แบ่งประเภทของที่ทำการไปรษณีย์ประเทศไทยออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับจ่าย (COLLECTION AND DELIVERY POST OFFICES) คือ ที่ทำการที่รับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ และมีเกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ตั้งอยู่บนเนื้อที่ขนาดตั้งแต่พันถึงหมื่นตารางเมตร

1.2 ภายในที่ทำการประกอบด้วย แผนกหลัก ๆ สี่แผนกคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- แผนกรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
- แผนกบริการไปรษณีย์
- แผนกออมทรัพย์และประกันชีวิต
- แผนกธุรการ

นอกจากนี้ยังต้องมีพื้นที่สำหรับจ่อครดยนต์ในการรับฝากและนำจ่ายไปรษณีย์  
ภัณฑ์ และพัสดุภัณฑ์

1.3 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์นอกจากให้บริการทางไปรษณีย์แล้วนั้น ยังให้บริการในการ  
ออมทรัพย์ในรูปแบบธนาคาร และบริการประกันชีวิต

1.4 จะต้องมีพื้นที่ในร่มสำหรับติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์ด้วยตนเอง “(SELF-  
SERVICE MACHINES)” อาทิเช่น ตู้บริการเงินค้วน “(ATM)”, “(C D)” และตู้  
เข้าไปรษณีย์ซึ่งสามารถให้บริการนอกเวลาตามเมื่อทำการปิดเวลาทำการ

2. ที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับฝาก “(NON COLLECTION AND DELIVERY POST  
OFFICES)” คือที่ทำการที่บริการเฉพาะรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังให้  
บริการหลัก ๆ เหมือนกับ ปณจ. แต่มีขนาดเนื้อที่เล็กกว่าคือ 100-200 ตารางเมตร

3. ที่ทำการไปรษณีย์ประเภทธรรมดา “(ORDINARY POST OFFICES)” คือที่ทำการ  
ไปรษณีย์ที่อยู่ภายในการดูแลของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ประเภทพิเศษ “(SPECIAL POST  
OFFICES)”

4. ที่ทำการไปรษณีย์ประเภทพิเศษ “(SPECIAL POST OFFICES)” คือที่ทำการ  
ประเภทพิเศษที่หัวหน้าที่ทำการเป็นเจ้าของเอง ที่ทำการประเภทนี้มีทั้งที่ทำการประเภทรับจ่ายและ  
รับฝาก และอาจมีที่ดินของตนเองหรือเช่าที่ดิน ที่ทำการประเภทนี้มีเนื้อที่ 300-600 ตารางเมตร

5. ตัวแทนไปรษณีย์ “(POSTAL AGENCIES)” สำหรับท้องที่ที่มีปริมาณงานค่อนข้าง  
น้อย หรือในเมืองใหญ่ที่มีค่าเช่าหรือราคาที่ดินที่สูง อาจมีการอนุญาตให้หน่วยงานรัฐหรือเอกชน  
ที่นำเชื้อถือเข้ามาดำเนินการ เช่นการเปิดบริการไปรษณีย์ภายในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

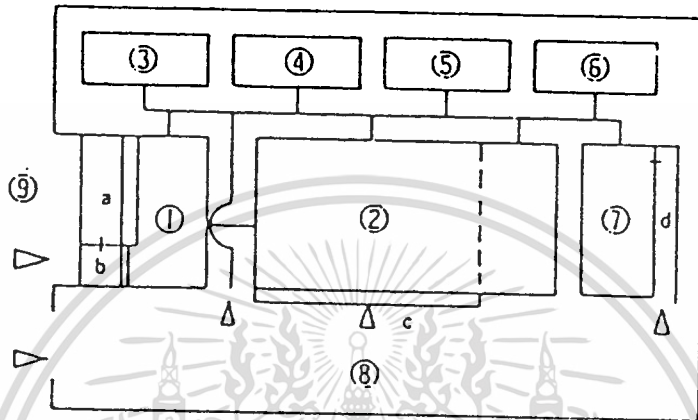
6. ผังของที่ทำการไปรษณีย์สามารถกำหนดเป็นแผนภาพได้ดังนี้ (MPT, POSTAL  
BUREAU, FACILITIES DIVISION , 1991 : 21 )

- 7.2 รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เปลี่ยนไป แต่เดิมเคาน์เตอร์ไปรษณีย์นั้นได้มีการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ และมีการยกพื้นภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนให้เคาน์เตอร์มีความสูงระดับเดียวเพื่อป้องกันการจากรกรรม ต่อมาได้มีการยกเลิกการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการในเรื่องของความไม่สะดวก ต่อมาทางการมีนโยบายสร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการขึ้น
- 7.3 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่ทำด้วยเหล็ก เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การไปรษณีย์จะต้องแข่งขันกับหน่วยงานในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ธนาคาร ทำให้ต้องมีการพัฒนาเครื่อง เช่น การติดตั้งคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ “(ON-LINE TERMINALS)” สำหรับการบริการออมทรัพย์ ในรูปแบบธนาคารและการประกันชีวิต ตลอดจนแนะนำการบริการไปรษณีย์โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่ทำด้วยเหล็กนั้น ได้เริ่มทดลองใช้ในที่ทำการไปรษณีย์ประเภทธรรมดา “(ORDINARY POST OFFICE)” ในปี ค.ศ. 1984 โดยกำหนดความกว้างของหนึ่งช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์เท่ากับ 1.20 เมตร และความสูงของเคาน์เตอร์เท่ากับ 1.00 เมตร และต่อมาได้ขยายความกว้างของหนึ่งช่องบริการด้านหน้าเคาน์เตอร์เท่ากับ 1.50 เมตร ตลอดจนลดความสูงจาก 1.00 เมตร เหลือ 0.93 เมตร (MPT., POSTAL BUREAU, FACILITIES DIVISION , 1991 : 24-26) ดังในภาพที่ ทั้งนี้เพื่อเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในรูปแบบใหม่นี้ได้ติดตั้งในที่ทำการไปรษณีย์ทั่วไปจนถึงที่ทำการไปรษณีย์ประเภทพิเศษ “(SPECIAL POST OFFICES)”

นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงระบบการใช้เครื่องหมายและป้ายบอกประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นด้วย

## แผนภูมิที่ 4.5

แสดงการแบ่งพื้นที่ใช้สอยตามแผนภายในที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น



- 1 พื้นที่บริการรับฝาก a : เคาน์เตอร์ไปรษณีย์  
b : ตู้เข้าไปรษณีย์
- 2 แผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ - ห้องปฏิบัติการ และพื้นที่สำรองสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุ  
ภัณฑ์ในเทศกาลปีใหม่ (เส้นประ)  
c : ชานสำหรับรถยนต์ไปรษณีย์
- 3 แผนกออมทรัพย์และประกันชีวิต - ห้องสำหรับพนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ของแผน
- 4 ฝ่ายบริหาร - ห้องหัวหน้าที่ทำการ ฝ่ายธุรการ และห้องเก็บตรา  
ไปรษณีย์ และห้องอื่น ๆ
- 5 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ - โรงอาหาร ห้องพักผ่อน ห้องแต่งตัวต่าง ๆ
- 6 ห้องเครื่องสำหรับเครื่องปรับอากาศ ห้องไฟฟ้า
- 7 ที่จอดรถยนต์ - d ทางลาด
- 8 ชานสำหรับรถยนต์ไปรษณีย์
- 9 ถนนหน้าอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

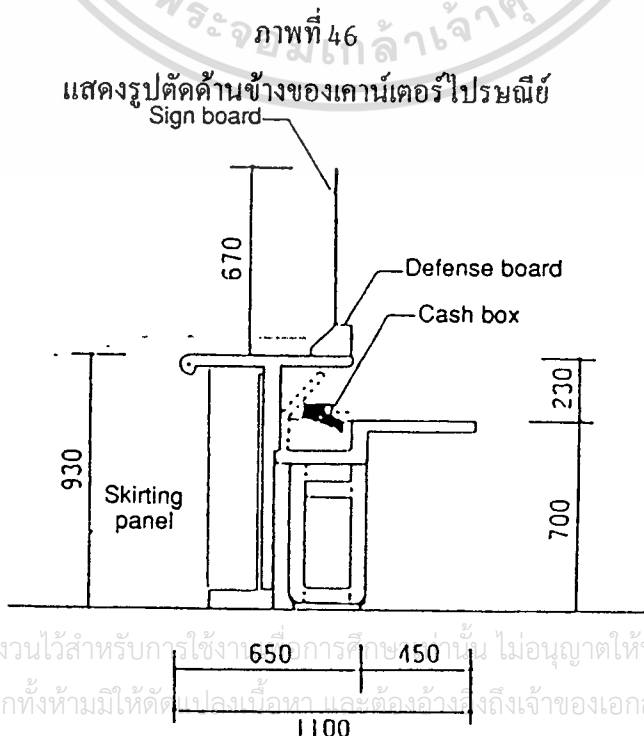
สำหรับที่ทำการขนาดใหญ่ ห้องปฏิบัติการไปรษณีย์มักจะแบ่งออกได้หลายชั้นของอาคาร เช่นเดียวกันแผนกใน 3, 4, 5 มักจะอยู่ชั้นบนของอาคาร ส่วนที่จอดรถยนต์นั้นอาจจะอยู่ในชั้นใต้ดิน หรืออยู่ภายในอาคารอื่น ๆ

## 7. เคน์เตอร์ไปรษณีย์

7.1 เคน์เตอร์ไปรษณีย์ในปัจจุบัน มักจะตั้งอยู่ในชั้นที่หนึ่งของอาคาร แต่ในบางกรณีอาจตั้งอยู่ในชั้นบนหรือระหว่างชั้นล่างและชั้นบนของอาคาร ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมกับสถานที่นั้น ๆ เคน์เตอร์ไปรษณีย์ควรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตได้โดยง่าย และหันหน้าไปในทิศทางเดียวกันกับด้านหน้าของอาคาร

จากภาพที่ 25 เคน์เตอร์ไปรษณีย์ได้รับการออกแบบโดยการวิเคราะห์ทางกายภาพ สัดส่วนของมนุษย์และป้องกันการจารกรรมได้ในขั้นต้น ซึ่งเคน์เตอร์ชนิดนี้เป็นเคน์เตอร์ทำด้วยเหล็กและเป็นระบบน็อคดาวน์ “(KNOCK DOWN)” เพื่อง่ายต่อการติดตั้ง

นอกจากนี้ห้องโถงประชาชนจะไม่ใช่เพียงห้องบริการเฉพาะห้องบริการไปรษณีย์ บริการออมทรัพย์ และบริการประกันชีวิตเท่านั้น แต่ได้จัดบริการเพื่อสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ เช่น ติดตั้งมุมเขียนจดหมาย มุมการใช้สื่อใหม่ ๆ “(NEW MEDIA)” มุมนิทรรศการ มุมในการใช้บริการไปรษณีย์ด้วยเครื่องอัตโนมัติด้วยตนเอง เครื่องรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ ลงทะเบียนและพัสดุไปรษณีย์ ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น

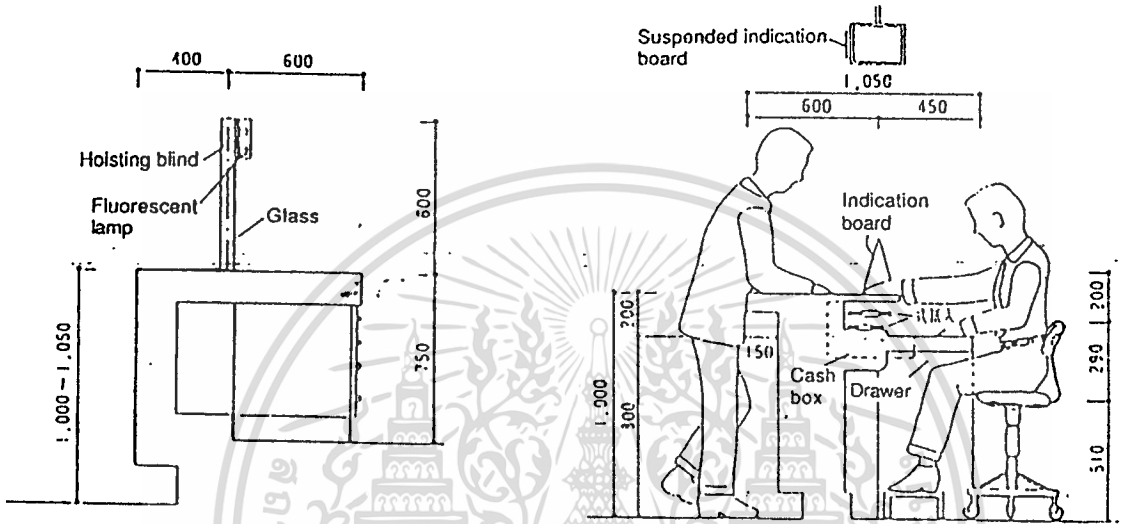


ภาพที่ 47-48

แสดงรูปตัดด้านข้างของเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

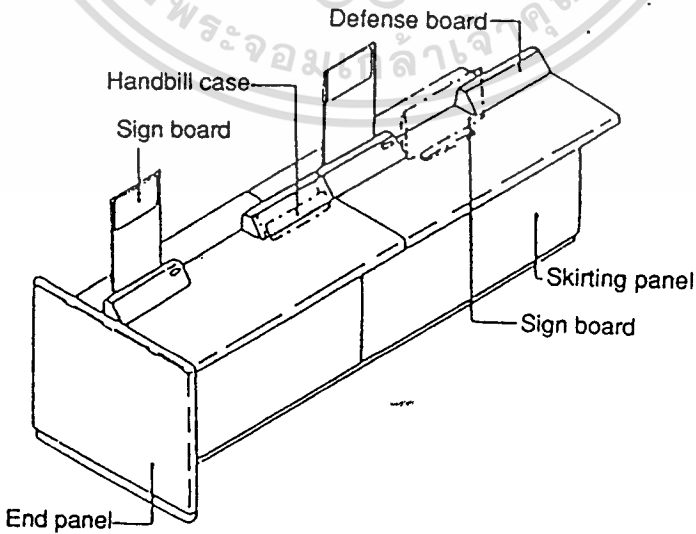
ภาพที่ 47 เป็นรูปแบบที่ใช้แต่เดิม

ภาพที่ 48 เป็นรูปแบบที่ใช้ในปี ค.ศ. 1984



ภาพที่ 49

แสดงเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่ใช้ในปัจจุบัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

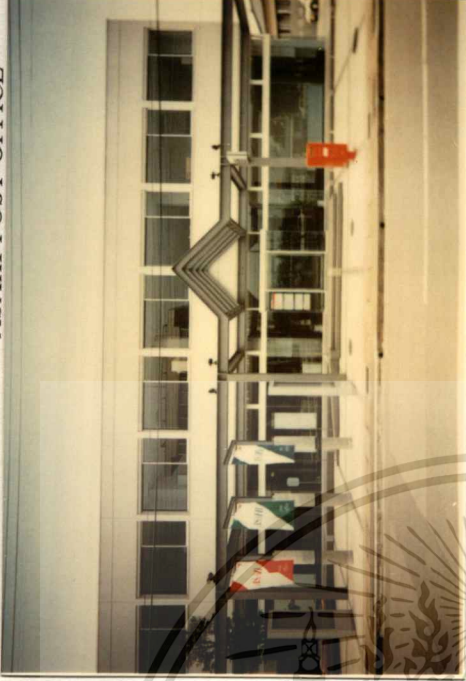
แสดงที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น (MPT., BUILDING DEPARTMENT, 1991 : 9,11,21)

ภาพที่ 50

NAGOYA-KITA POST OFFICE



ASAHI POST OFFICE



OTAGAWARA POST OFFICE

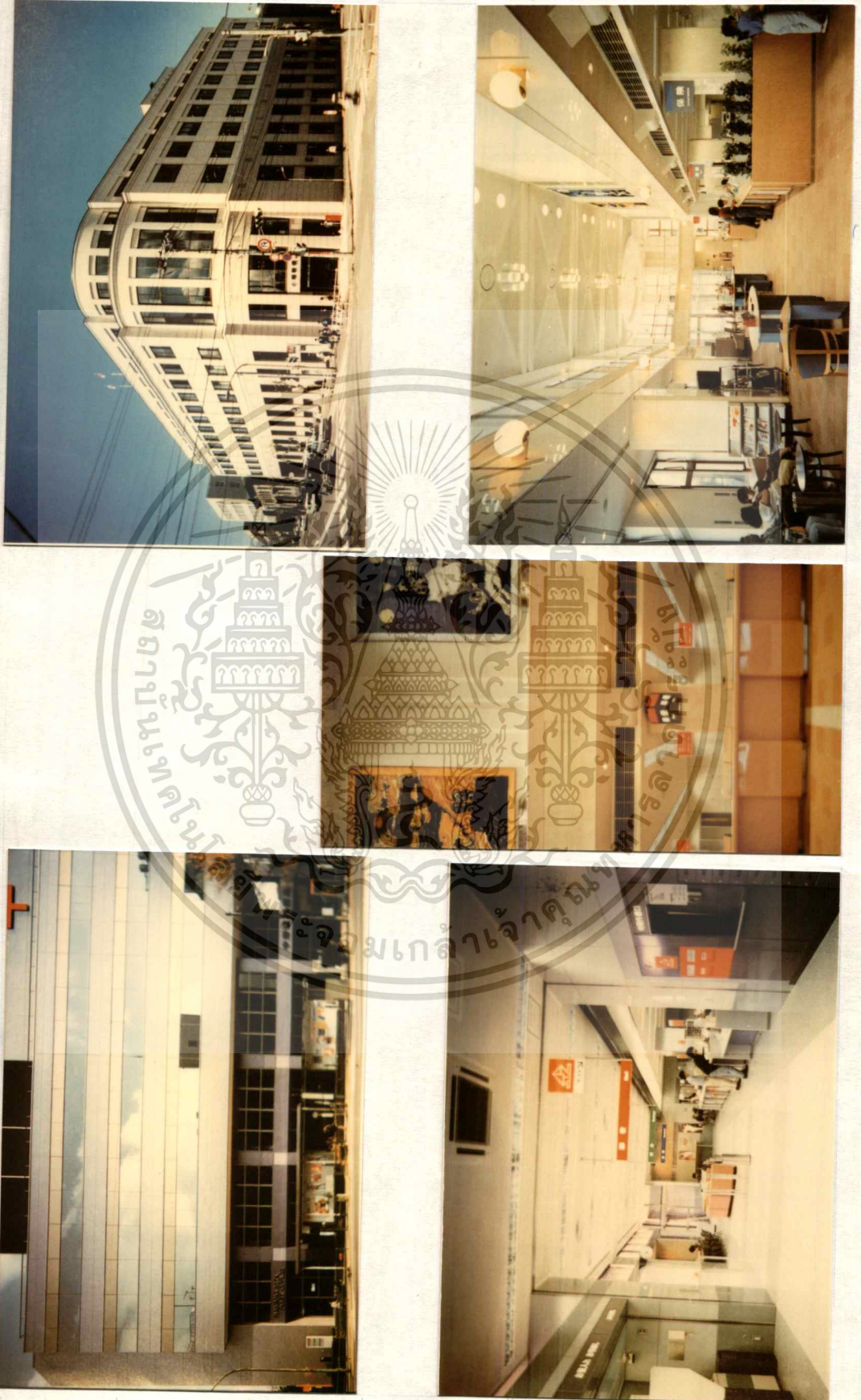


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 51

แสดงที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น

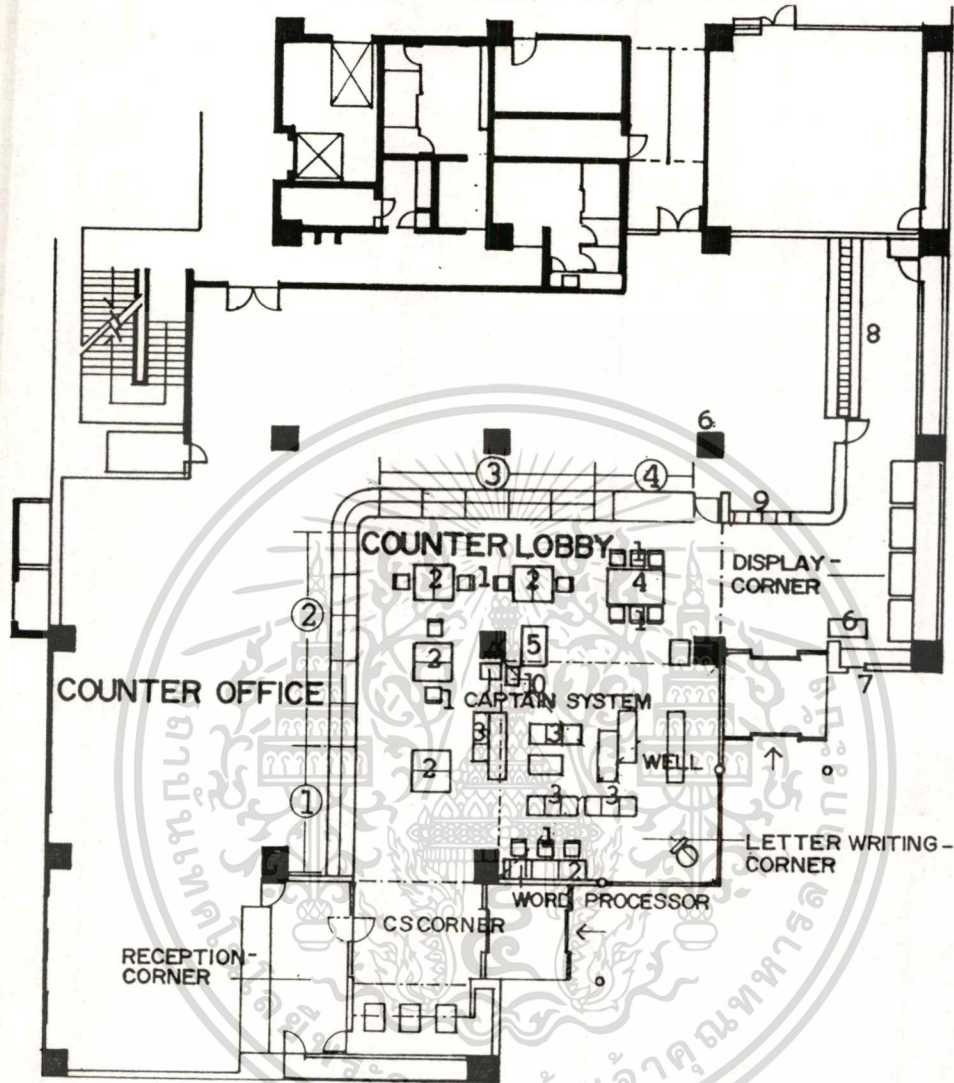
NAKANO-KITA POST OFFICE



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 52

แสดงผังเครื่องเรือนของ CHIGUSA POST OFFICE



FURNITURE LAYOUT

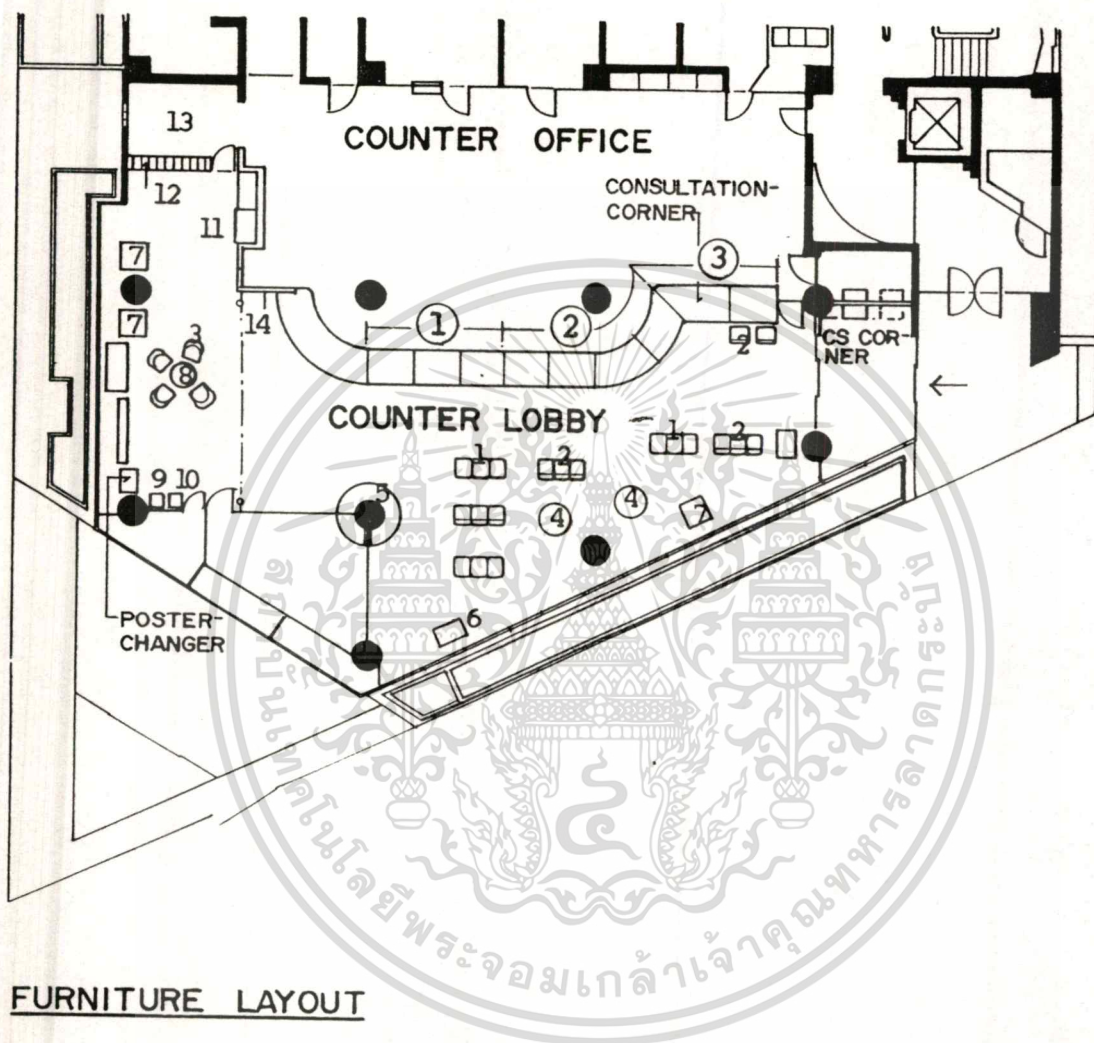
สัญลักษณ์

- |                                  |  |                       |
|----------------------------------|--|-----------------------|
| 1. เก้าอี้                       | 7. เครื่องจำหน่ายแสตมป์และไปรษณียบัตรอัตโนมัติ | ③ บริการไปรษณีย์      |
| 2. โต๊ะเขียนหนังสือ              | 8. ตู้เข้าไปรษณีย์                             | ④ บริการพัสดุไปรษณีย์ |
| 3. ฝ้านั่ง                       | 9. ตู้จดหมาย ของตีพิมพ์                        |                       |
| 4. โต๊ะปฏิบัติงาน                | 10. โทรทัศน์                                   |                       |
| 5. รถเข็นสำหรับพัสดุ             | ① บริการประกันภัยชีวิต                         |                       |
| 6. เคาน์เตอร์รับฝากทลงเวลา-ทำการ | ② บริการเงินฝาก                                |                       |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 53

แสดงผังเครื่องเรือนของ DENENSHOFU POST OFFICE.



FURNITURE LAYOUT

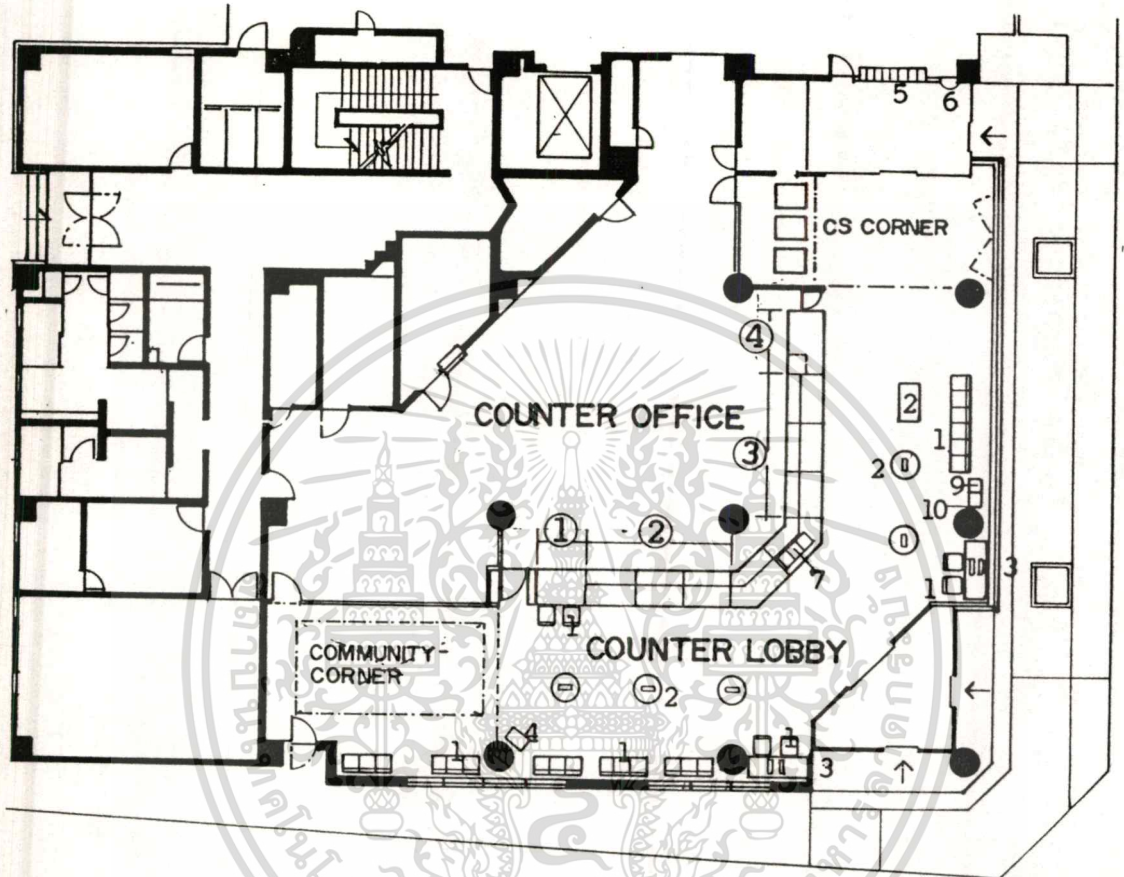
**สัญลักษณ์**

- |                      |   |                                   |
|----------------------|---|-----------------------------------|
| 1. เก้าอี้           | 8. โต๊ะกลม                                      | 12. ตู้เข้าไปรษณีย์               |
| 2. เก้าอี้พนักพิง    | 9. อ่างล้างมือ                                  | 13. เคาน์เตอร์รับฝากหลังเวลาทำการ |
| 3. เก้าอี้อาร์มเชอร์ | 10. ตู้น้ำเย็น                                  | 14. ตู้จดหมาย ของตีพิมพ์          |
| 4-6 โต๊ะเขียนหนังสือ | 11. เครื่องจำหน่ายแสตมป์และไปรษณียบัตรอัตโนมัติ | ① บริการไปรษณีย์                  |
| 7. โต๊ะ              |   | ② บริการเงินฝาก                   |
|                      |   | ③ บริการประกันชีวิต               |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาพที่ 54

แสดงผังเครื่องเรือนของ NERIMAOZUMI POST OFFICE.



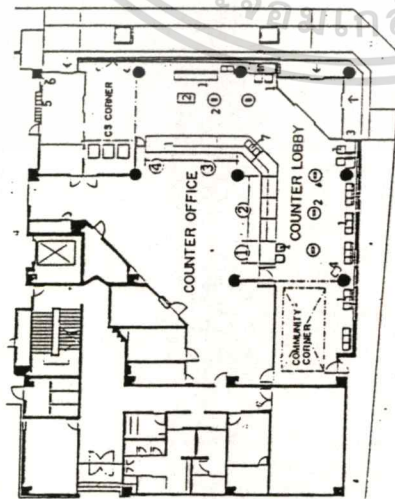
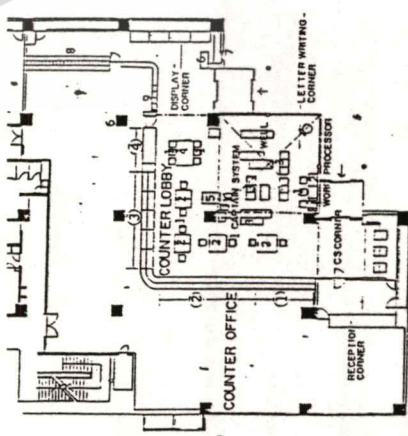
## FURNITURE LAYOUT

## สัญลักษณ์

- |                     |                              |                       |
|---------------------|------------------------------|-----------------------|
| 1. เก้าอี้          | 5. ตู้เข้าไปรษณีย์           | ① บริการประกันชีวิต   |
| 2. โต๊ะเขียนหนังสือ | 6. เคาน์เตอร์รับฝากหลังเวลา- | ② บริการเงินฝาก       |
| 3. โต๊ะ             | ทำการ                        | ③ บริการไปรษณีย์      |
| 4. โทรทัศน์         | 7. ตู้จดหมาย ของตีพิมพ์      | ④ บริการพัสดุไปรษณีย์ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

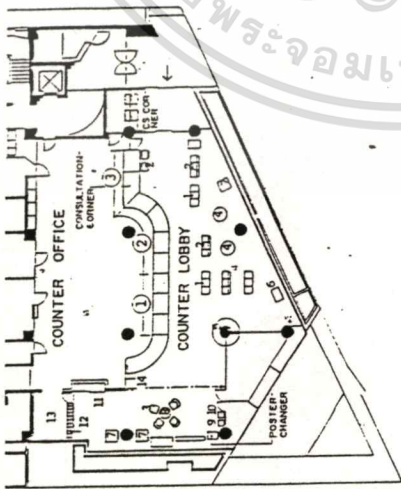
แสดงการวิเคราะห์ที่ทำการไปรษณีย์ประเทศไทย

| ที่ทำการไปรษณีย์ประเทศไทย   | สรุป  |
|---|---|
| <p>1. NERIMAOZUMI POST OFFICE</p>  | <p>1. ลักษณะทั่วไป ที่ทำการไปรษณีย์ของประเทศไทยจะเป็นไปในรูปแบบกิ่ง<br/>         ธนาคารกิ่งที่ทำการไปรษณีย์ โดยจะให้บริการไปรษณีย์เงินฝากในรูปแบบ<br/>         ธนาคาร และบริการประกันชีวิต<br/>         ที่ทำการไปรษณีย์ประเทศไทยมีลักษณะที่ทันสมัยแต่แฝงไปด้วยวัฒนธรรม<br/>         ญี่ปุ่น และสร้างแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง ภายใที่ทำการประกอบด้วย<br/>         ส่วนห้องโถงประชาชน "(COUNTER LOBBY)" พื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์<br/>         มุมบริการสังคม(จัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ) ตู้ ATM สำหรับผู้ใช้<br/>         บริการเงินฝาก (CS CORNER)<br/>         2. การจัดวางผังเครื่องเรือน</p> |
| <p>2. CHIGUSA POST OFFICE</p>     | <p>2.1 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ จะแบ่งกลุ่มบริการเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการไปรษณีย์</li> <li>2. บริการพัสดุไปรษณีย์</li> <li>3. บริการเงินฝาก</li> <li>4. บริการประกันชีวิต</li> </ol>   |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น

3. DENENSHOFU POST OFFICE



สรุป

นอกจากนี้หน้าเคาน์เตอร์ไม่มีการกันแถว ทั้งนี้อาจจะมาจากความรวดเร็วในการให้บริการ ความเพียงพอของบริการ และความเป็นระเบียบของผู้ใช้บริการก็เป็นได้

2.2 เครื่องเรือนที่ใช้จะสังเกตพบว่า เป็นเครื่องเรือนที่มีขนาดกระทัดรัด สะดวกต่อการเคลื่อนย้าย

3. ตารางอื่น ๆ จะพบว่าการใช้สื่อป้ายบอกประเภทบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบและดูสวยงาม นอกจากนี้การจัดแสดง DISPLAY และการใช้แผ่นโปรเตอร์ชนิดเคลื่อนไหวได้ นอกจากนี้จะดึงดูดความสนใจแก่ผู้ที่เดินทางไปมาแล้ว ยังสามารถโฆษณาสินค้าต่าง ๆ อันเป็นรายได้ของการไปรษณีย์ นั่นด้วย

จากกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

## 1. การจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน

1.1 การแบ่งกันห้อง จะพบว่าภายในที่ทำการ จะมีพื้นที่สำหรับบริการไปรษณีย์และบริการเงินสดด้วยตนเอง (CS CORNER) และพื้นที่สำหรับบริการสังคม (COMMUNITY CORNER) อาทิเช่น การจัดนิทรรศการ ประกวดภาพเขียน สำหรับแสดมปี หรือการจัดนิทรรศการรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการและให้ความรู้ความเพลิดเพลินแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้จะพบว่าพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์จะไม่กันเป็นห้องแยกโดยเด็ดขาด แต่จะเป็นส่วนที่ต่อเนื่องกับห้องโถงประชาชน และพื้นที่ส่วนตู้เช่าฯ เมื่อถึงนอกเวลาทำการ ทั้งนี้ตู้เช่าไปรษณีย์จะให้บริการที่ยาวนานกว่า (เช่นในที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตู้เช่าไปรษณีย์จะให้บริการระหว่าง 7.00 - 23.00 น. ทุกวัน) และมีเคาน์เตอร์ไปรษณีย์รับฝากเฉพาะนอกเวลา เป็นผู้เฝ้าสถานที่ไปในตัว

ทั้งนี้การให้พื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์เป็นส่วนต่อเนื่องกับห้องโถงประชาชน ส่งผลดีในแง่ที่ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ช่วยกันเป็นหู เป็นตา ในการตรวจสอบ หากมีผู้ประสงค์ร้ายฝากส่งวัตถุที่เป็นภัย หรือใช้สถานที่เป็นที่นั่งพักผ่อนหลับนอน ถ้าผู้วิจัยพบเห็นจากการไปศึกษาภาคสนาม

1.2 การใช้ที่ว่าง (SPACE) ภายในห้องโถงประชาชน มักมีการใช้ที่ว่าง เช่น การเป็นช่อง (VOID) ทำให้ภายในสถานที่ดูโล่งโลง สบายงาม

1.3 การจัดผังเครื่องเรือน จะจัดผังที่เป็นระเบียบและไม่ใช้เครื่องเรือนที่มีขนาดใหญ่ เช่น โต๊ะเขียนหนังสือ ที่ส่งผลให้เกิดขวางทางสัญจร

นอกจากนี้จะพบว่า มีเก้าอี้น้ำเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ และมีเก้าอี้โซฟาซึ่งเป็นส่วนบริการสำหรับผู้ใช้บริการฝากเงินออมทรัพย์ในรูปแบบธนาคาร และการประกันชีวิต

1.4 การจัดช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ หากดูเพียงผิวเผินจะพบว่าที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่นจะมีช่องบริการมาก แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าช่องบริการในการฝากส่งไปรษณีย์จะมีเพียง 2-3 ช่องบริการ และแยกช่องบริการพัสดุไปรษณีย์ออกต่างหาก จากรูปแบบเคาน์เตอร์ก็ตีหรือแม้กระทั่งการกั้นแถวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ที่ไม่พบว่ามีในที่ทำการแห่งใด สิ่งนี้ทำให้ทราบว่า ระบบการเงินการธนาคารของประเทศญี่ปุ่นนั้น เจริญอยู่ในระดับหนึ่ง จะพบว่าการ

บริการการเงินเป็นไปในรูปแบบธนาคาร ฉะนั้นช่องบริการไปรษณีย์ธนาณัติจึงไม่จำเป็นเท่ากับกรณีในประเทศไทย

- 1.5 รูปแบบเคาน์เตอร์จากภาพที่ จะพบว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ได้ผ่านการออกแบบที่ป้องกันการจารกรรม หรือการเอื้อมหยิบสิ่งของได้อย่างแยบยล แต่ทั้งนี้เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์ของประเทศญี่ปุ่นได้ให้บริการเฉพาะการไปรษณีย์เท่านั้น แต่เป็นไปในรูปของธนาคารด้วย
- 1.6 ประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ การใช้สื่อป้ายบอกประเภทบริการที่มีระเบียบ สวยงาม และรูปแบบอาคารเป็นไปตามสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ซึ่งนับเป็นวิธีการที่ดี

### ที่ทำการศูนย์กลางจ่าย (แบบมาตรฐาน)

เป็นแบบใหม่ของกสท. (กสท., กองก่อสร้างและบำรุงรักษา, 2536) เป็นรูปแบบที่ทำการปณจ. แบบใหม่ที่คาดว่าได้เริ่มเปิดบริการบ้างแล้วในราว พ.ศ. 2538-2539 โดยลักษณะอาคารเป็นอาคารสามชั้น โดยชั้นที่หนึ่งของอาคารเป็นส่วนบริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวน และส่วนตู้เข้าไปรษณีย์ ส่วนชั้นที่สองเป็นส่วนบริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ และชั้นสามเป็นส่วนธุรการดังภาพที่ 34

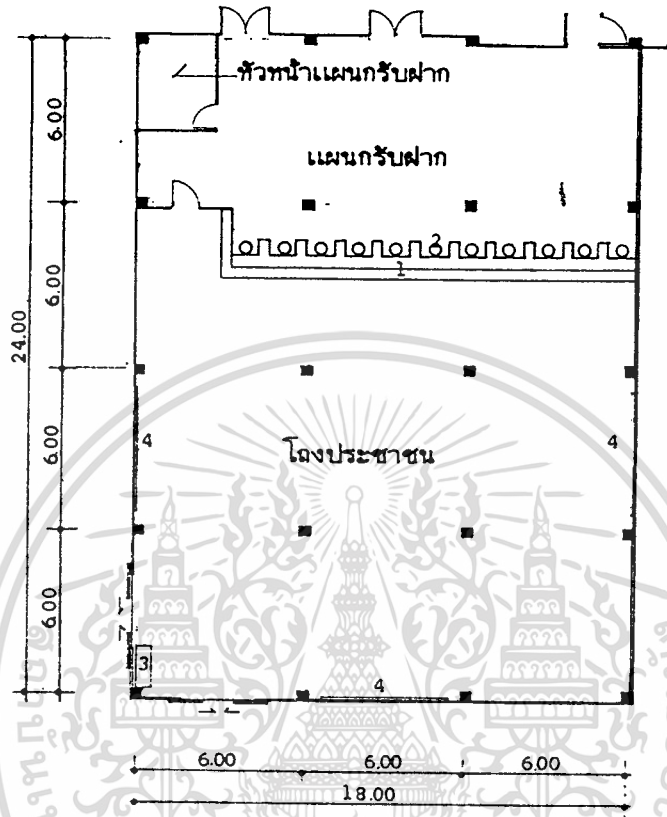
เป็นที่น่าสังเกตว่าพื้นที่ส่วนห้องโถงประชาชนในส่วนที่สองนั้น ใช้พื้นที่ค่อนข้างมาก ดังภาพที่ 35 ทั้งนี้เพื่อเป็นการสำรองพื้นที่สำหรับรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

### เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในระบบอัตโนมัติของ กสท. (กสท., 2539 : 59-60)

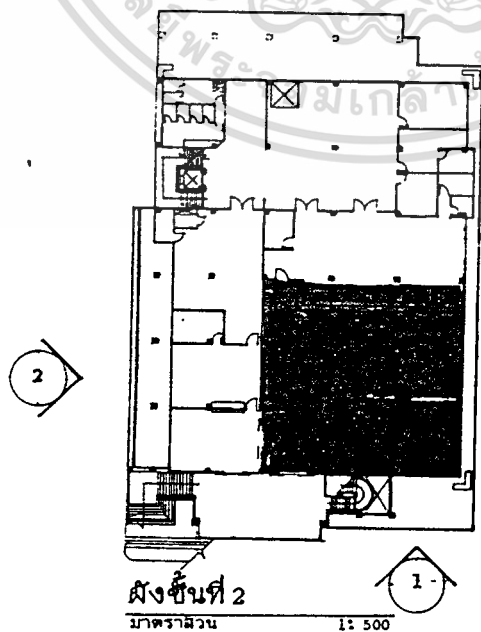
เป็นรูปแบบเคาน์เตอร์แบบใหม่ที่ กสท. ได้นำมาทดแทนรูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์แบบเดิมที่ล้าสมัย กล่าวคือเป็นเคาน์เตอร์ที่บริการได้ทุกชนิดและประเภทบริการ (ONE STOP SERVICE) โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าช่องบริการใดก็ได้ซึ่งนับเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสม นอกจากนี้ลักษณะเคาน์เตอร์เป็นไปในรูปแบบถอดประกอบได้ (MODULAR) เคาน์เตอร์แต่ละช่องจะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องประทับตราไปรษณียากร เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ และเครื่องอ่านรหัสแท่ง (BAR CODE) ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดปัญหาการรอคิวนาน และความสับสนในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 56  
แสดงห้องโถงประชาชนของ ปณ. ศูนย์กลางจ่าย(แบบมาตรฐาน)



แบบขยาย ห้องโถงประชาชน  
มาตราส่วน 1:200

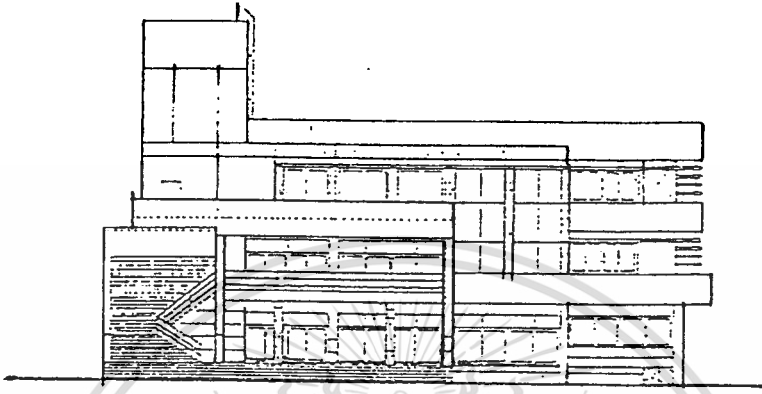


สัญลักษณ์

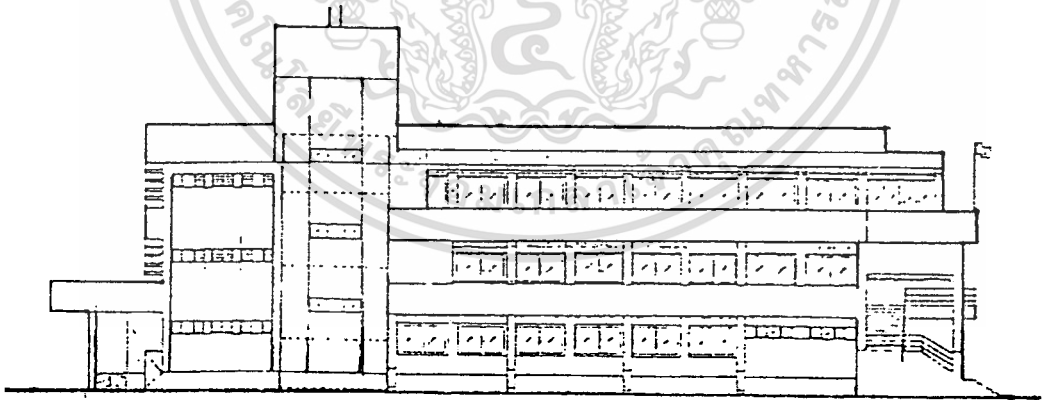
- 1. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์
- 2. เฟอร์นิเจอร์
- 3. ตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์
- 4. บ้ายปิดประกาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 57  
แสดงรูปด้าน 1 และ 2 ของ ปณ. ศูนย์กลางจ่าย(แบบมาตรฐาน)



1 รูปด้าน

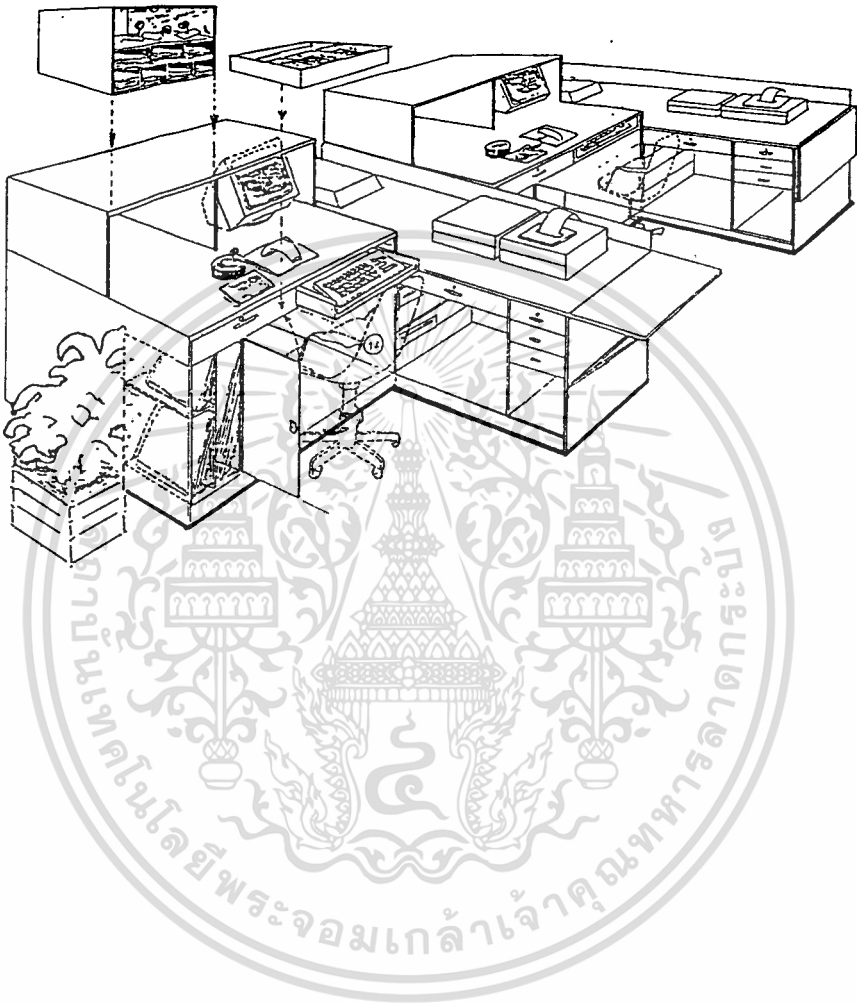


2 รูปด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 58

แสดงทัศนียภาพด้านหลังเคาน์เตอร์อัตโนมัติ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 59  
แสดงทัศนียภาพด้านหน้าของเคาน์เตอร์อัตโนมัติ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### บทวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่จากแบบสัมภาษณ์

จากการวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ชุด กล่าวคือชุดที่หนึ่งสำหรับผู้ให้บริการ จะทำการสัมภาษณ์ที่ทำการทั้งสามแห่ง แห่งละ 50 ชุด รวม 150 ชุด (สัมภาษณ์, มนัส ไพฑูรย์เจริญตาก. 2539) และชุดที่สองสำหรับเจ้าหน้าที่เฉพาะภายในห้องโถงประชาชนและหัวหน้าที่ทำการ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการให้มากที่สุดในที่ทำการแต่ละแห่งได้ดังนี้ ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ และที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ในจำนวน 11 ชุด 16 ชุด และ 13 ชุด ตามลำดับ

#### แบบสัมภาษณ์ชุดที่หนึ่ง

สำหรับแบบสัมภาษณ์ชุดที่หนึ่งสำหรับผู้ให้บริการ สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

##### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

##### 2. ส่วนโถงประชาชน พื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

- ความเพียงพอของเก้าอี้พักคอย
- ความเพียงพอของโต๊ะเขียนหนังสือ
- ความเพียงพอของโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ
- รูปแบบเก้าอี้พักคอย
- รูปเก้าอี้พักคอยที่เหมาะสม
- ลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือ
- การแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ
- ลักษณะโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ
- ลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
  - การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
  - การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น
  - การรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้อง โถงประชาชน
  - การจัดกิจกรรมภายในห้องโถงประชาชน
  - ประเภทของกิจกรรม
  - สีที่ใช้เป็นสัญลักษณ์
  - การแยกส่วนจำหน่าย กล้อง ของ แสตมป์ และวัสดุหุ้มห่อ ออกจากเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์
  - การใช้เครื่องจำหน่ายแสตมป์ แบบอัตโนมัติ
  - ตำแหน่งติดตั้งเครื่องที่เหมาะสม
  - การใช้เครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ
  - ตำแหน่งติดตั้งเครื่องที่เหมาะสม
  - จำนวนผู้ที่เข้าสู่ไปรษณีย์
3. พื้นที่ผู้เข้าไปรษณีย์
- ความต้องการเครื่องเรือน
  - จำนวนผู้เข้าไปรษณีย์

## 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1.1 เพศ จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรตัวอย่างในที่ทำการ ปณจ.ทั้งสามแห่งนั้น พบว่า

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 54.0 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 46.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 58.0 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 42.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 48.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 53.3 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 46.7

### ตารางที่ 10

แสดงกลุ่มผู้ให้บริการเมื่อจำแนกตามเพศ

| เพศ  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|      | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ชาย  | 27            | 54.0   | 29         | 58.0   | 24           | 48.0   | 80  | 53.3   |
| หญิง | 23            | 46.0   | 21         | 42.0   | 26           | 52.0   | 70  | 44.7   |
| รวม  | 50            | 100    | 50         | 100    | 50           | 100    | 150 | 100    |

1.2 อายุ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการของที่ทำกรแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ “15-24 ปี” เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ “25-34 ปี” คิดเป็นร้อยละ 30.0

ที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ “25-34 ปี” เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือช่วงอายุ “15-24 ปี” คิดเป็นร้อยละ 34.0

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงอายุ “15-24 ปี” เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือช่วงอายุ “25-34 ปี” คิดเป็นร้อยละ 20.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม ช่วงอายุของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0

ตารางที่ 11

แสดงช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

| กลุ่มอายุ           | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                     | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| น้อยกว่า 15 ปี      | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -   | -      |
| 15-24 ปี            | 28            | 56.0   | 17         | 34.0   | 27           | 54.0   | 72  | 48.0   |
| 25-34 ปี            | 15            | 30.0   | 24         | 48.0   | 10           | 20.0   | 49  | 32.7   |
| 35-44 ปี            | 5             | 10.0   | 5          | 10.0   | 10           | 20.0   | 20  | 13.3   |
| 45-54 ปี            | 2             | 4.0    | 4          | 8.0    | 3            | 6.0    | 9   | 6.0    |
| ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -   | -      |
| รวม                 | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

### 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับมัธยม

ปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ระดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับมัธยม

ปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ระดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับมัธยม

ปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ ระดับ

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับ

มัธยมปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.7

#### ตารางที่ 12

แสดงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

| ระดับการศึกษา          | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                        | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ประถมศึกษา             | 6             | 12.0   | 10         | 20.0   | 9            | 18.0   | 25  | 16.7   |
| มัธยมต้น               | 2             | 6.0    | 5          | 10.0   | 9            | 18.0   | 17  | 11.3   |
| มัธยมปลายหรือเทียบเท่า | 18            | 36.0   | 15         | 30.0   | 13           | 26.0   | 46  | 30.7   |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 13            | 26.0   | 14         | 28.0   | 12           | 24.0   | 39  | 26.0   |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 10            | 20.0   | 6          | 12.0   | 7            | 14.0   | 23  | 15.3   |
| ปริญญาโทขึ้นไป         | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -   | -      |
| รวม                    | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

## 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท เอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และกลุ่มนักเรียน นิสิต-นักศึกษา มีจำนวนมากเป็นอันดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 26.0
- ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท เอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ กลุ่มอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.0
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง กลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท เอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ กลุ่มอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.0

## ตารางที่ 13

## แสดงกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการ

| อาชีพ                      | ปณจ.รามอินทรา |              | ปณจ.สำเหร่ |              | ปณจ.รองเมือง |              | รวม        | ร้อยละ       |
|----------------------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                            | จำนวน         | ร้อยละ       | จำนวน      | ร้อยละ       | จำนวน        | ร้อยละ       |            |              |
| รับจ้าง                    | 6             | 12.0         | 9          | 18.0         | 10           | 20.0         | 25         | 16.7         |
| รับจ้างทั่วไป              | -             | -            | 1          | 2.0          | 2            | 4.0          | -          | -            |
| รับราชการ                  | 4             | 8.0          | 4          | 8.0          | 5            | 10.0         | 17         | 11.3         |
| พ่อบ้านแม่บ้าน             | -             | -            | 1          | 2.0          | -            | -            | -          | -            |
| ค้าขาย                     | 2             | 4.0          | 3          | 6.0          | 2            | 4.0          | 7          | 4.7          |
| พนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ | 2             | 4.0          | 3          | 6.0          | 2            | 4.0          | 7          | 4.7          |
| พนักงานบริษัทเอกชน         | 19            | 38.0         | 18         | 36.0         | 20           | 40.0         | 57         | 38.0         |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว        | 4             | 8.0          | 3          | 6.0          | 3            | 6.0          | 10         | 6.6          |
| นักเรียน นิสิต-นักศึกษา    | 13            | 26.0         | 8          | 16.0         | 6            | 12.0         | 27         | 18.          |
| <b>รวม</b>                 | <b>50</b>     | <b>100.0</b> | <b>50</b>  | <b>100.0</b> | <b>50</b>    | <b>100.0</b> | <b>150</b> | <b>100.0</b> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ส่วนโงงประชาชนพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

2.1 ความเพียงพอของเก้าอี้พักคอย ผู้ใช้บริการของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเก้าอี้พักคอยดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนเก้าอี้พักคอยว่ามี “เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 84.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 16.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนเก้าอี้พักคอยว่ามี “เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 94.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 6.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนเก้าอี้พักคอยว่ามี “เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 20.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมจำนวนเก้าอี้พักคอยมีความเพียงพอ โดยคิดเป็นร้อยละ 86.0

### ตารางที่ 14

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อความเพียงพอของเก้าอี้

| จำนวนเก้าอี้<br>พักคอย | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                        | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เพียงพอ                | 42            | 84.0   | 47         | 80.0   | 40           | 80.0   | 129 | 86.0   |
| ไม่เพียงพอ             | 8             | 16.0   | 3          | 20.0   | 10           | 20.0   | 21  | 14.0   |
| รวม                    | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.2 ความเพียงพอของโต๊ะเขียนหนังสือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 20.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 94.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 6.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 76.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 24.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือว่ามีจำนวน “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 83.3

#### ตารางที่ 15

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ

| จำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-----------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                       | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เพียงพอ               | 40            | 80.0   | 47         | 94.0   | 38           | 76.0   | 125 | 83.3   |
| ไม่เพียงพอ            | 10            | 20.0   | 3          | 6.0    | 12           | 24.0   | 25  | 16.7   |
| รวม                   | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.3 ความเพียงพอของโต๊ะหอพิมพ์ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นต่อจำนวนโต๊ะหอพิมพ์ดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะหอพิมพ์ว่ามี “ความเพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 64.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 36.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะหอพิมพ์ว่ามี “ความเพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 30.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ต่อจำนวนโต๊ะหอพิมพ์ว่ามี “ความเพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 64.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในแง่ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 36.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อจำนวนโต๊ะหอพิมพ์ว่ามี “ความเพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 66.0

ตารางที่ 16

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจำนวน โต๊ะหอพิมพ์

| จำนวนโต๊ะหอพิมพ์ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เพียงพอ          | 32            | 64.0   | 35         | 70.0   | 32           | 64.0   | 99  | 66.0   |
| ไม่เพียงพอ       | 18            | 36.0   | 15         | 30.0   | 18           | 36.0   | 51  | 34.0   |
| รวม              | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.4 รูปแบบเก้าอี้พักคอย ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบของเก้าอี้พักคอยของแต่ละที่ทำการเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงรูปแบบเก้าอี้ชุดที่ใช้ในปัจจุบันว่ามี “ความเหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 96.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 4.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงรูปแบบเก้าอี้ชุดที่ใช้ในปัจจุบันว่ามี “ความเหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 22.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงรูปแบบเก้าอี้ชุดที่ใช้ในปัจจุบันว่ามี “ความเหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 84.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 16.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นถึงรูปแบบเก้าอี้ชุดที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี “ความเหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 86.0 ทั้งให้เหตุผลในแง่ความเป็นสัดส่วนและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

#### ตารางที่ 17

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบเก้าอี้พักคอย

| รูปแบบเก้าอี้<br>พักคอย | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                         | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เหมาะสม                 | 48            | 96.0   | 39         | 78.0   | 42           | 84.0   | 129 | 86.0   |
| ไม่เหมาะสม              | 2             | 4.0    | 11         | 22.0   | 8            | 16.0   | 21  | 14.0   |
| รวม                     | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

- 2.5 รูปแบบเก้าอี้พักคอยที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการในกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับรูปแบบเก้าอี้รูปแบบเดิมของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบเก้าอี้ที่เหมาะสมดังต่อไปนี้
- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นในรูปแบบเก้าอี้พักคอยที่เหมาะสมมีเพียง 2 ราย โดยเป็น “เก้าอี้ยาวสำหรับ 3-4 ที่นั่ง” โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 ในขณะที่ “รูปแบบเก้าอี้ชุดเหมือนเดิมแต่เพิ่มโต๊ะสำหรับวางสิ่งของด้านข้างทั้งสองด้าน” โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 เช่นกัน
- ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นในรูปแบบเก้าอี้พักคอยออกมา 2 รูปแบบ คือ “เก้าอี้ยาวสำหรับ 3-4 ที่นั่ง” และ “เก้าอี้ชุดเหมือนเดิมแต่เพิ่มโต๊ะสำหรับวางสิ่งของด้านข้างทั้งสองด้าน” โดยคิดเป็นร้อยละ 45.5 เท่ากัน
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น ในรูปแบบเก้าอี้พักคอยที่เหมาะสม คือ “รูปแบบเก้าอี้ชุดเหมือนเดิมแต่เพิ่มโต๊ะสำหรับวางสิ่งของทั้งสองด้าน” โดยคิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ “เก้าอี้ยาวสำหรับ 3-4 ที่นั่ง” โดยคิดเป็นร้อยละ 25.0
- เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่า “เก้าอี้ชุดเหมือนเดิมแต่เพิ่มโต๊ะสำหรับวางสิ่งของด้านข้างทั้งสองด้าน” นั้นเหมาะสมที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 52.4

ตารางที่ 18  
แสดงรูปแบบเก้าอี้ที่เหมาะสมตามความคิดของผู้ใช้บริการ

| ลักษณะเก้าอี้<br>พักคอย   | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เก้าอี้เดี่ยว ๆ<br>แยกจากกัน  | -             | -      | 1          | 9.0    | 1            | 12.5   | 2   | 9.5    |
| เก้าอี้สำหรับ<br>3-4 ที่นั่ง  | 1             | 50.0   | 5          | 45.5   | 2            | 25.0   | 8   | 38.1   |
| เก้าอี้ชุดเหมือน<br>เดิมแต่เพิ่มโต๊ะ<br>สำหรับวางสิ่ง<br>ของด้านข้าง<br>ทั้งสองด้าน | 1             | 50.0   | 5          | 45.5   | 5            | 62.5   | 11  | 52.4   |
| เก้าอี้เดี่ยว ๆ<br>แยกจากกัน<br>และมีโต๊ะวาง<br>สิ่งของด้านข้าง<br>ทั้งสองด้าน      | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -   | -      |
| รวม   | 2             | 100.0  | 11         | 100.0  | 8            | 100.0  | 21  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.6 ลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือดังต่อไปนี้
- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือที่เหมาะสมคือ “ยื่นเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 62.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “นั่งเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 38.0
- ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือที่เหมาะสมคือ “ยื่นเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “นั่งเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 40.0
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น ถึงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือที่เหมาะสมคือ “ยื่นเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 56.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “นั่งเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 44.0
- เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นถึงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือที่เหมาะสมคือ “ยื่นเขียน” โดยคิดเป็นร้อยละ 59.3 โดยให้เหตุผลถึงความไม่จำเป็น และผู้ที่นั่งเขียนหนังสือมักจะใช้เวลา นั่งนานทำให้ผู้ให้บริการผู้อื่นไม่สามารถให้บริการได้ ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “นั่งเขียน” มักให้เหตุผลถึงความสบาย

ตารางที่ 19

แสดงลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือตามความคิดของผู้ใช้บริการ

| ลักษณะโต๊ะเขียนหนังสือ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                        | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ยื่นเขียน              | 31            | 62.0   | 30         | 60.0   | 28           | 56.0   | 89  | 59.3   |
| นั่งเขียน              | 19            | 38.0   | 20         | 40.0   | 22           | 44.0   | 61  | 40.70  |
| รวม                    | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.7 การแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” ในการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ โดยคิดเห็นร้อยละ 82.0 ส่วนผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 18.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” ในการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ โดยคิดเห็นร้อยละ 86.0 ส่วนผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 14.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” ในการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ โดยคิดเห็นร้อยละ 90.0 ส่วนผู้ให้บริการที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 10.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นสมควรในการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือ โดยคิดเห็นร้อยละ 86.0 ทั้งนี้ให้เหตุผลว่า การห่อหุ้มพัสดุนั้นใช้พื้นที่ค่อนข้างมากสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้เขียนหนังสือ

#### ตารางที่ 20

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุออกจากโต๊ะเขียนหนังสือของผู้ใช้บริการ

| การแยกโต๊ะ<br>ห่อหุ้มพัสดุ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|----------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                            | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร                        | 41            | 82.0   | 43         | 86.0   | 45           | 90.0   | 129 | 86.0   |
| ไม่ควร                     | 9             | 18.0   | 7          | 14.0   | 5            | 10.0   | 21  | 14.0   |
| รวม                        | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

## 2.8 ลักษณะโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ ผู้ใช้บริการของแต่ละที่ทำการเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุในลักษณะ “ยื่นห่อ” โดยคิดเป็นร้อยละ 76.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นถึงลักษณะ “นั่งห่อ” คิดเป็นร้อยละ 24.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุในลักษณะ “ยื่นห่อ” โดยคิดเป็นร้อยละ 86.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นถึงลักษณะ “นั่งห่อ” คิดเป็นร้อยละ 14.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุในลักษณะ “ยื่นห่อ” โดยคิดเป็นร้อยละ 84.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นถึงลักษณะ “นั่งห่อ” คิดเป็นร้อยละ 16.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุในลักษณะ “ยื่นห่อ” โดยคิดเป็นร้อยละ 82.0 และให้เหตุผลถึงความคล่องตัวในการห่อหุ้มพัสดุ

### ตารางที่ 21

แสดงลักษณะ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

| ลักษณะ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                         | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ยื่นห่อ                 | 38            | 76.0   | 43         | 86.0   | 42           | 84.0   | 123 | 82.0   |
| นั่งห่อ                 | 12            | 24.0   | 7          | 14.0   | 8            | 16.0   | 27  | 18.0   |
| รวม                     | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.9 ลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่ง ได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ใน “ลักษณะข้อ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ “ลักษณะข้อ 1” โดยคิดเป็นร้อยละ 26.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ใน “ลักษณะข้อ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ “ลักษณะข้อ 1” โดยคิดเป็นร้อยละ 30.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ใน “ลักษณะข้อ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ “ลักษณะข้อ 1” โดยคิดเป็นร้อยละ 46.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม จะพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ใน “ลักษณะข้อ 2” คือการแบ่งกลุ่มบริการออกเป็น 2-3 กลุ่ม โดยที่ผู้บริการเข้าช่องบริการใดก็ได้ภายในกลุ่ม โดยคิดเป็นร้อยละ 49.3

#### ตารางที่ 22

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| รูปแบบในการให้บริการ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|----------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                      | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ลักษณะข้อ 1          | 13            | 26.0   | 15         | 30.0   | 18           | 36.0   | 46  | 30.7   |
| ลักษณะข้อ 2          | 43            | 86.0   | 39         | 78.0   | 45           | 90.0   | 127 | 84.7   |
| ลักษณะข้อ 3          | 10            | 20.0   | 8          | 16.0   | 12           | 24.0   | 30  | 20.0   |
| รวม                  | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.10 รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการของที่ทำกรแต่ละแห่งได้แสดงความ  
 คิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบเคาน์เตอร์  
 ไปรษณีย์ในลักษณะ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ  
 78.0 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝาก  
 พัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว (ชั้นเดียว)” โดยคิดเป็นร้อยละ 20.0

ที่ทำกร ปณจ.สำหรั ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบเคาน์เตอร์  
 ไปรษณีย์ในลักษณะ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ  
 72.0 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝาก  
 พัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว (ชั้นเดียว)” โดยคิดเป็นร้อยละ 28.0

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบเคาน์เตอร์  
 ไปรษณีย์ในลักษณะ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ  
 84.0 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝาก  
 พัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว (ชั้นเดียว)” โดยคิดเป็นร้อยละ 16.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ  
 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในรูปแบบ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0

### ตารางที่ 23

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| ลักษณะเคาน์เตอร์ที่เหมาะสม                                    | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำหรั |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)  | 39            | 78.0   | 36        | 72.0   | 42           | 84.0   | 117 | 78.0   |
| เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)แต่แยก<br>ช่องบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์ | 10            | 20.0   | 14        | 28.0   | 8            | 16.0   | 32  | 21.3   |
| เคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว)                                   |               |        |           |        |              |        |     |        |
| เคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว)                                   | 1             | 2.0    | -         | -      | -            | -      | 1   | 0.7    |
| รวม   | 50            | 100.0  | 50        | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.11 การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” กั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ “ควรเฉพาะช่องบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงิน” โดยคิดเป็นร้อยละ 26.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” กั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ “ควรเฉพาะช่องบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงิน” โดยคิดเป็นร้อยละ 14.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” กั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ “ควรเฉพาะช่องบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงิน” โดยคิดเป็นร้อยละ 16.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น “ไม่ควร” กั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 68.0

#### ตารางที่ 24

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ฯ               | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร                                       | 7             | 14.0   | 8          | 16.0   | 5            | 10.0   | 20  | 13.3   |
| ไม่ควร                                    | 30            | 60.0   | 35         | 70.0   | 37           | 74.0   | 102 | 68.0   |
| ควรเฉพาะช่องบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงิน | 13            | 26.0   | 7          | 14.0   | 8            | 16.0   | 28  | 18.7   |
| รวม                                       | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.12 การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ด้วยวิธี “แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย” โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ “นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนดรองการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่” โดยคิดเป็นร้อยละ 14.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ด้วยวิธี “แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย” โดยคิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ “นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนดรองการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่” โดยคิดเป็นร้อยละ 14.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ด้วยวิธี “แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย” โดยคิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ “นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนดรองการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่” โดยคิดเป็นร้อยละ 18.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ด้วยวิธี “แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย” โดยคิดเป็นร้อยละ 68.0 โดยให้เหตุผลถึงความยุติธรรมและสามารถทำธุระอื่นได้ในระหว่างที่รอการใช้บริการ

## ตารางที่ 25

แสดงความคิดเห็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น

| วิธีแก้ปัญหา   | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียก<br>เลขหมาย  | 39            | 78.0   | 31         | 62.0   | 32           | 64.0   | 102 | 68.0   |
| นำแบบฟอร์มไปหย่อนใน<br>กล่องหรือช่องบริการที่<br>กำหนดรอการเรียกชื่อจากเจ้า<br>หน้าที่ | 7             | 14.0   | 7          | 14.0   | 9            | 18.0   | 23  | 15.3   |
| เข้าแถว  | 4             | 8.0    | 12         | 24.0   | 9            | 18.0   | 25  | 16.7   |
| รวม  | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |



2.13 การรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชน ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับไปรษณีย์- ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชน เห็นว่า “เหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 42.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับไปรษณีย์- ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชน เห็นว่า “เหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 22.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับไปรษณีย์- ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชน เห็นว่า “เหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 82.0 ส่วนผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” คิดเป็นร้อยละ 18.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชนว่า “เหมาะสม” โดยคิดเป็นร้อยละ 72.7 โดยให้เหตุผลถึงความสะดวกในการติดต่อ อีกทั้งการรับสิ่งของดังกล่าวภายในส่วนยื่นของอาคารก่อให้เกิดการหลงสถานที่นับเป็นการเสียเวลา ในขณะที่กลุ่มผู้บริการที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เหมาะสม” มักให้เหตุผลในแง่ของการลดความแออัดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

#### ตารางที่ 26

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์ภายในห้องโถงประชาชน

| ความเหมาะสม | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เหมาะสม     | 29            | 58.0   | 39         | 78.0   | 41           | 82.0   | 109 | 72.7   |
| ไม่เหมาะสม  | 21            | 42.0   | 11         | 22.0   | 9            | 18.0   | 41  | 27.3   |
| รวม         | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.14 การจัดกิจกรรมภายในที่ทำการไปรษณีย์สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมภายในที่ทำการ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 32.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมภายในที่ทำการ คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 30.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมภายในที่ทำการ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 32.0

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมภายในที่ทำการ คิดเป็นร้อยละ 68.7 โดยให้เหตุผลถึงการเผยแพร่ข่าวสารความรู้แก่ผู้มาใช้บริการ

#### ตารางที่ 27

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดกิจกรรม ณ ที่ทำการไปรษณีย์

| ความคิดเห็น | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เห็นด้วย    | 34            | 68.0   | 35         | 70.0   | 34           | 68.0   | 103 | 68.7   |
| ไม่เห็นด้วย | 16            | 32.0   | 15         | 30.0   | 16           | 32.0   | 47  | 31.3   |
| รวม         | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.15 ประเภทของกิจกรรม กลุ่มผู้ให้บริการที่เห็นด้วยของที่ทำการแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา กลุ่มผู้ที่เห็นด้วยส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้จัด “นิทรรศการแสดมปี” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ “การแข่งขันข่าวสารเกี่ยวกับไปรษณีย์” คิดเป็นร้อยละ 27.1

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ กลุ่มผู้ที่เห็นด้วยส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้จัด “นิทรรศการแสดมปี” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ “การแข่งขันข่าวสารเกี่ยวกับไปรษณีย์” คิดเป็นร้อยละ 27.3

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง กลุ่มผู้ที่เห็นด้วยส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้จัด “นิทรรศการแสดมปี” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ “การแข่งขันข่าวสารเกี่ยวกับไปรษณีย์” คิดเป็นร้อยละ 17.5

เมื่อพิจารณาโดย “นิทรรศการแสดมปี” เป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการที่เห็นด้วยกับการจัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกอาคารมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 47.7

#### ตารางที่ 28

แสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อประเภทกิจกรรม

| ประเภทกิจกรรม                      | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------------------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                                    | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| นิทรรศการแสดมปี                    | 28            | 58.3   | 18         | 40.9   | 17           | 42.5   | 63  | 47.7   |
| การแข่งขันข่าวสารเกี่ยวกับไปรษณีย์ | 13            | 27.1   | 12         | 27.3   | 7            | 17.5   | 32  | 24.2   |
| นิทรรศการศิลปะ                     | -             | -      | 2          | 4.5    | -            | -      | 2   | 1.5    |
| นิทรรศการหมุนเวียนตามสถานการณ์     | 4             | 8.3    | 5          | 11.4   | 11           | 27.5   | 20  | 15.2   |
| ประกาศสมัครงาน                     | 3             | 6.3    | 7          | 15.9   | 5            | 12.5   | 15  | 11.4   |
| รวม                                | 48            | 100.0  | 44         | 100.0  | 40           | 100.0  | 132 | 100.0  |

2.16 สีที่ใช้เป็นสัญลักษณ์ผู้ให้บริการแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสีดังต่อไปนี้

- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงเห็นด้วยในการใช้ “สีแดง” เป็นสัญลักษณ์ของการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ “สีฟ้า” คิดเป็นร้อยละ 8.0
- ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงเห็นด้วยในการใช้ “สีแดง” เป็นสัญลักษณ์ของการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ “สีฟ้า” คิดเป็นร้อยละ 8.0
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงเห็นด้วยในการใช้ “สีแดง” เป็นสัญลักษณ์ของการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ “สีฟ้า” คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 29

แสดงสีที่ใช้เป็นสัญลักษณ์ของที่ทำการตามความคิดเห็นผู้ให้บริการ

| สี      | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|         | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| แดง     | 45            | 90.0   | 39         | 78.0   | 42           | 84.0   | 126 | 84.0   |
| เหลือง  | -             | -      | 2          | 4.0    | -            | -      | 2   | 1.3    |
| ฟ้า     | 4             | 8.0    | 6          | 12.0   | 4            | 8.0    | 14  | 9.4    |
| น้ำเงิน | 1             | 2.0    | 3          | 6.0    | 4            | 8.0    | 8   | 5.3    |
| รวม     | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.17 การแยกส่วนจำหน่าย กล่อง ของ แสตมป์ และวัสดุหุ้มท่อ ออกจากเคาน์เตอร์  
บริการไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกส่วนจำหน่าย  
กล่อง ของ แสตมป์ ฯลฯ ในลักษณะ “เห็นด้วย” โดยคิดเป็นร้อย  
ละ 90.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ไม่  
เห็นด้วย” คิดเป็นร้อยละ 10.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกส่วนจำหน่าย  
กล่อง ของ แสตมป์ ฯลฯ ในลักษณะ “เห็นด้วย” โดยคิดเป็นร้อย  
ละ 84.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ไม่  
เห็นด้วย” คิดเป็นร้อยละ 16.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกส่วนจำหน่าย  
กล่อง ของ แสตมป์ ฯลฯ ในลักษณะ “เห็นด้วย” โดยคิดเป็นร้อย  
ละ 90.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ  
“ไม่เห็นด้วย” คิดเป็นร้อยละ 10.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ  
“เห็นด้วย” กับการแยกส่วนจำหน่ายกล่อง ของ แสตมป์ และวัสดุหุ้มท่อ ออกจากเคาน์เตอร์  
ไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 88.0

### ตารางที่ 30

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับการฝากส่งไปรษณีย์  
พร้อมบริการห่อหุ้มพัสดุออกจากเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| ความคิดเห็น | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เห็นด้วย    | 45            | 90.0   | 42         | 84.0   | 45           | 90.0   | 132 | 88.0   |
| ไม่เห็นด้วย | 5             | 10.0   | 8          | 16.0   | 5            | 10.0   | 18  | 12.0   |
| รวม         | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.18 การใช้เครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร แสตมป์ แบบอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร ของ แสตมป์ แบบอัตโนมัติ ในลักษณะว่า “ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 20.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร ของ แสตมป์ แบบอัตโนมัติ ในลักษณะว่า “ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 74.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 26.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร ของ แสตมป์ แบบอัตโนมัติ ในลักษณะว่า “ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนผู้บริการในกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” คิดเป็นร้อยละ 30.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 74.7

#### ตารางที่ 31

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร แสตมป์ แบบอัตโนมัติ

| ความคิดเห็น | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร         | 40            | 80.0   | 37         | 74.0   | 35           | 70.0   | 112 | 74.7   |
| ไม่ควร      | 10            | 20.0   | 13         | 26.0   | 15           | 30.0   | 38  | 25.3   |
| รวม         | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.19 ตำแหน่งติดตั้งเครื่องที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตำแหน่งติดตั้งเครื่องว่า ควรติดตั้ง “ภายนอกของอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 67.5 ส่วนผู้บริการแสดงความคิดเห็นว่าควรติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน” คิดเป็นร้อยละ 32.5

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตำแหน่งติดตั้งเครื่องว่า ควรติดตั้ง “ภายนอกของอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 73.0 ส่วนผู้บริการแสดงความคิดเห็นว่าควรติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน” คิดเป็นร้อยละ 27.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตำแหน่งติดตั้งเครื่องว่า ควรติดตั้ง “ภายนอกของอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 85.7 ส่วนผู้บริการแสดงความคิดเห็นว่าควรติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน” คิดเป็นร้อยละ 14.3

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรติดตั้ง “ภายนอกของอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ” คิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยให้เหตุผลถึงความสะดวก กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องเดินเข้าไปในห้องโถงประชาชน ในขณะที่ผู้บริการกลุ่มที่เห็นด้วยกับการติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน” นั้นให้เหตุผลถึงความสบายเนื่องจากภายในอาคารติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

ตารางที่ 32

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อตำแหน่งของเครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร ชงพ ๒๕๓๖  
แบบอัตโนมัติ

| สถานที่                             | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                                     | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ภายในห้องโถงประชาชน                 | 13            | 32.5   | 10         | 27.0   | 5            | 14.3   | 28  | 25.0   |
| ภายนอกอาคาร โดยอยู่<br>หน้าที่ทำการ | 27            | 67.5   | 27         | 73.0   | 30           | 85.7   | 84  | 75.0   |
| รวม                                 | 40            | 100.0  | 37         | 100.0  | 35           | 100.0  | 112 | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.20 การใช้เครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการแต่ละที่ทำการ แสดงความคิดเห็นเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะว่า “ควร” ติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 60.0 ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” ติดตั้งเครื่องดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 40.0

ที่ทำการ ปณจ.สำหรั ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะว่า “ควร” ติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 66.0 ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” ติดตั้งเครื่องดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 34.0

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะว่า “ควร” ติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์ โดยคิดเป็นร้อยละ 62.0 ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลุ่มที่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” ติดตั้งเครื่องดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 38.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” ติดตั้งเครื่องบริการไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 62.7 โดยให้เหตุผลในแง่การช่วยระบายนความแออัดได้เร็วขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยนั้นให้เหตุผลถึงความไม่เข้าใจในการใช้เครื่องและไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของเครื่องบริการไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ

ตารางที่ 33

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการติดตั้งเครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ

| ความคิดเห็น | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำหรั |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร         | 30            | 60.0   | 33        | 66.0   | 31           | 62.0   | 94  | 62.7   |
| ไม่ควร      | 20            | 40.0   | 17        | 34.0   | 19           | 38.0   | 56  | 37.3   |
| รวม         | 50            | 100.0  | 50        | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

2.21 ตำแหน่งติดตั้งเครื่องที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการของแต่ละที่ทำการได้แสดงความ  
 คิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับตำแหน่งติดตั้งเครื่อง  
 บริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ ในแง่ว่าควรติดตั้ง “ภายนอก  
 อาคารโดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนผู้ใช้  
 บริการที่แสดงความคิดเห็นว่าจะติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน”  
 คิดเป็นร้อยละ 30.0

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับตำแหน่งติดตั้งเครื่อง  
 บริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ ในแง่ว่าควรติดตั้ง “ภายนอก  
 อาคารโดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 75.8 ส่วนผู้ใช้  
 บริการที่แสดงความคิดเห็นว่าจะติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน”  
 คิดเป็นร้อยละ 24.2

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับตำแหน่งติดตั้งเครื่อง  
 บริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ ในแง่ว่าควรติดตั้ง “ภายนอก  
 อาคารโดยอยู่หน้าที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 80.6 ส่วนผู้ใช้  
 บริการที่แสดงความคิดเห็นว่าจะติดตั้ง “ภายในห้องโถงประชาชน”  
 คิดเป็นร้อยละ 19.4

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าจะติดตั้งเครื่อง  
 บริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ “ภายนอกอาคารโดยอยู่หน้าที่ทำการ” คิดเป็นร้อยละ 75.5  
 โดยให้เหตุผลถึงการลดความแออัดภายในห้องโถงประชาชน

#### ตารางที่ 34

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อตำแหน่งการติดตั้งเครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์  
 แบบอัตโนมัติ

| สถานที่                             | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                                     | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ภายนอกอาคาร โดยอยู่<br>หน้าที่ทำการ | 21            | 70.0   | 25         | 75.8   | 25           | 80.6   | 71  | 75.5   |
| ภายในห้องโถงประชาชน                 | 9             | 30.0   | 8          | 24.2   | 6            | 19.4   | 23  | 24.5   |
| รวม                                 | 30            | 100.0  | 33         | 100.0  | 31           | 100.0  | 94  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของกรมไปรษณีย์โทรเลขและจะเผยแพร่โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเป็นการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.22 ใช้บริการผู้เช่าไปรษณีย์ จำนวนผู้ให้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งเป็นดังนี้

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา | จำนวนผู้ที่เช่าตู้ไปรษณีย์ที่ได้จากการสุ่มสัมภาษณ์ | คิดเป็นร้อยละ                             |
|                        | 18.0   | ขณะที่ผู้ที่ “ไม่เช่า” คิดเป็นร้อยละ 82.0 |
| ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่    | จำนวนผู้ที่เช่าตู้ไปรษณีย์ที่ได้จากการสุ่มสัมภาษณ์ | คิดเป็นร้อยละ                             |
|                        | 14.0   | ขณะที่ผู้ที่ “ไม่เช่า” คิดเป็นร้อยละ 86.0 |
| ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง  | จำนวนผู้ที่เช่าตู้ไปรษณีย์ที่ได้จากการสุ่มสัมภาษณ์ | คิดเป็นร้อยละ                             |
|                        | 16.0   | ขณะที่ผู้ที่ “ไม่เช่า” คิดเป็นร้อยละ 84.0 |

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้เช่าตู้เช่าไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 84.0

ตารางที่ 35  
แสดงจำนวนผู้ที่เช่าตู้เช่าไปรษณีย์

| สถานที่ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|         | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เช่า    | 9             | 18.0   | 7          | 14.0   | 8            | 16.0   | 24  | 16.0   |
| ไม่เช่า | 41            | 82.0   | 43         | 86.0   | 42           | 84.0   | 126 | 84.0   |
| รวม     | 50            | 100.0  | 50         | 100.0  | 50           | 100.0  | 150 | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. พื้นที่ผู้เข้าไปรษณีย์

3.1 ความต้องการเครื่องเรือน ผู้ใช้บริการของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ “โต๊ะเตี้ย(สูง 0.50 ม.) (โต๊ะที่มีอยู่ในปัจจุบัน)” คิดเป็นร้อยละ 33.3

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ “โต๊ะเตี้ย(สูง 0.50 ม.) (โต๊ะที่มีอยู่ในปัจจุบัน)” คิดเป็นร้อยละ 28.6

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ “โต๊ะเตี้ย(สูง 0.50 ม.) (โต๊ะที่มีอยู่ในปัจจุบัน)” คิดเป็นร้อยละ 37.5

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2” โดยคิดเป็นร้อยละ 58.4

#### ตารางที่ 36

แสดงความต้องการเครื่องเรือนของผู้ใช้บริการ

| ประเภทเครื่องเรือน                               | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| โต๊ะเขียนหนังสือ                                 | -             | -      | 1          | 14.3   | 1            | 12.5   | 2   | 8.3    |
| โต๊ะเตี้ย(สูง 0.50 ม.) (โต๊ะที่มีอยู่ในปัจจุบัน) | 3             | 33.3   | 2          | 28.6   | 3            | 37.5   | 8   | 33.3   |
| ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2                    | 6             | 66.7   | 4          | 57.1   | 4            | 50.0   | 14  | 58.4   |
| รวม  | 9             | 100.0  | 7          | 100.0  | 8            | 100.0  | 24  | 100.0  |

3.2 จำนวนผู้เข้าไประยชัย เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่าผู้ใช้บริการของที่ทำกรทั้งสามแห่งแสดงความคิดเห็นต่อจำนวนผู้เข้าไประยชัย ในลักษณะที่เพียงพอโดยคิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 37

แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจำนวนผู้เข้าไประยชัย

| จำนวนผู้เข้า | ปณจ.รวมอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|              | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เพียงพอ      | 9             | 100.0  | 7          | 100.0  | 8            | 100.0  | 24  | 100.0  |
| ไม่เพียงพอ   | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -   | -      |
| รวม          | 9             | 100.0  | 7          | 100.0  | 8            | 100.0  | 24  | 100.0  |

4. สรุป จากการสุ่มสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจากที่ทำกรทั้งสามแห่ง ได้ที่ทำกรปณจ.รวมอินทรา ที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ และที่ทำกร ปณจ.รองเมือง นั้นพบว่า ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นในคำถามของแต่ละข้อแล้วนั้น เป็นที่น่าสังเกตว่าคำตอบหลักของแต่ละข้อของที่ทำกรทั้งสามแห่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงสามารถสรุปได้ว่าความแตกต่างของสถานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

แบบสัมภาษณ์ชุดที่สอง

สำหรับแบบสัมภาษณ์ชุดที่สองสำหรับเจ้าหน้าที่ สามารถแจงได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานจากผู้ตอบ
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ที่นั่งในการทำงานประจำ
  - 1.4 ช่วงเวลาทำงาน
2. ส่วนเคาน์เตอร์ไประยชัย
  - 2.1 ความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน
  - 2.2 ความต้องการคอมพิวเตอร์
  - 2.3 รูปแบบเคาน์เตอร์ไประยชัยที่เหมาะสม
  - 2.4 ลักษณะเคาน์เตอร์ไประยชัยที่เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.5 การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
- 2.6 รูปแบบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์
- 2.7 การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น
- 2.8 การจัดพื้นที่หรือช่องบริการสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก

### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

#### 1.1 เพศ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของที่ทำกรทั้งสามแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 100.0

ที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.8 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.2

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.3 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 7.7

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 85.0

#### ตารางที่ 38

แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่เมื่อจำแนกตามเพศ

| เพศ  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|      | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ชาย  | 11            | 100.0  | 11         | 68.8   | 12           | 92.3   | 34  | 85.0   |
| หญิง | -             | -      | 5          | 31.2   | 1            | 7.7    | 6   | 15.0   |
| รวม  | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

### 1.2 อายุ ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์แต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ คือช่วงอายุ “45-54 ปี” โดยคิดเป็น ร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ช่วงอายุ “25-34 ปี” คิดเป็นร้อยละ 27.3
- ที่ทำการ ปณจ.ลำแพน ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ คือช่วงอายุ “35-44 ปี” โดยคิดเป็น ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ “45-54 ปี” คิดเป็นร้อยละ 31.2
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ช่วงอายุเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ คือช่วงอายุ “25-34 ปี” และ “35-44 ปี” โดยคิดเป็นร้อยละ 30.8 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ช่วงอายุส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่คือ ช่วงอายุ “35-44 ปี” โดยคิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 39  
แสดงช่วงอายุของเจ้าหน้าที่

| อายุ                | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.ลำแพน |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---------------------|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                     | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| 15-24 ปี            | 1             | 9.1    | -         | -      | 2            | 15.4   | 3   | 7.5    |
| 25-34 ปี            | 3             | 27.3   | 2         | 12.5   | 4            | 30.8   | 9   | 22.5   |
| 35-44 ปี            | 1             | 9.1    | 9         | 56.3   | 4            | 30.8   | 14  | 35.0   |
| 45-54 ปี            | 5             | 45.4   | 5         | 31.2   | 2            | 15.4   | 12  | 30.0   |
| ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป | 1             | 9.1    | -         | -      | 1            | 7.6    | 2   | 5.0    |
| รวม                 | 11            | 100.0  | 16        | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

1.3 ที่นั่งในการทำงานประจำ สักส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์ แต่ละส่วน  
เป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา สักส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ประจำเคาน์เตอร์ไปรษณีย์คิดเป็นร้อยละ 45.5  
รองมาคือ ด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ และอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่  
แยกโต๊ะออกจากเคาน์เตอร์ไปรษณีย์และด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์  
คิดเป็นร้อยละ 27.3 เท่ากัน

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ สักส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ประจำเคาน์เตอร์ไปรษณีย์คิดเป็นร้อยละ 62.5  
รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ด้านหลังเคาน์เตอร์ คิดเป็นร้อยละ 31.2

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง สักส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ประจำเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ  
76.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ คิดเป็นร้อย  
ละ 23.1

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ประจำเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 62.5

ตารางที่ 40

แสดงตำแหน่งที่นั่งประจำของเจ้าหน้าที่

| ที่ทำงานประจำ      | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                    | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ด้านหลังเคาน์เตอร์ | 3             | 27.3   | 5          | 31.2   | 3            | 23.1   | 11  | 27.5   |
| เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | 5             | 45.4   | 10         | 62.5   | 10           | 76.9   | 25  | 62.5   |
| อื่น ๆ             | 3             | 27.3   | 1          | 6.3    | -            | -      | 4   | 10.0   |
| รวม                | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

1.4 ช่วงเวลาทำงาน จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน “ผลิตเข้า” และ “ผลิตบ่าย” ของแต่ละที่ทำการเป็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ “ผลิตเข้า” และ “ผลิตบ่าย” ในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 56.4 เท่ากัน

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ “ผลิตบ่าย” โดยคิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาก็คือ “ผลิตเข้า” คิดเป็นร้อยละ 37.5

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ “ผลิตบ่าย” โดยคิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาก็คือ “ผลิตเข้า” คิดเป็นร้อยละ 38.5

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ “ผลิตบ่าย” โดยคิดเป็นร้อยละ 42.5

#### ตารางที่ 41

แสดงช่วงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการสัมภาษณ์

| ผลิตภัณฑ์ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-----------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|           | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ผลิตเข้า  | 4             | 36.4   | 6          | 37.5   | 5            | 38.5   | 15  | 37.5   |
| ผลิตบ่าย  | 4             | 36.4   | 7          | 43.7   | 6            | 46.1   | 17  | 42.5   |
| เวรกลาง   | 3             | 27.2   | 3          | 18.8   | 2            | 15.4   | 8   | 20.0   |
| รวม       | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

## 2. ส่วนเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

2.1 ความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงานในลักษณะ “เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 72.7 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ไม่เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 27.3

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงานในลักษณะ “ไม่เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 62.5 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 37.5

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงานในลักษณะ “ไม่เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 61.5 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “เพียงพอ” คิดเป็นร้อยละ 38.5

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงานว่า “ไม่เพียงพอ” โดยคิดเป็นร้อยละ 52.5

ตารางที่ 42

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน

| พื้นที่ปฏิบัติงาน | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เพียงพอ           | 8             | 72.7   | 6          | 57.5   | 5            | 38.5   | 19  | 47.5   |
| ไม่เพียงพอ        | 3             | 27.3   | 10         | 62.5   | 8            | 61.5   | 21  | 52.5   |
| รวม               | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ความต้องการโคมไฟเฉพาะโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการ ได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น “ไม่ควร” ในการติดโคมไฟเฉพาะโต๊ะ โดยคิดเป็นร้อยละ 63.6 ในขณะที่เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” คิดเป็นร้อยละ 36.4

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” ในการติดโคมไฟเฉพาะโต๊ะ โดยคิดเป็นร้อยละ 68.8 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” คิดเป็นร้อยละ 31.2

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่ควร” ในการติดโคมไฟเฉพาะโต๊ะ โดยคิดเป็นร้อยละ 84.6 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ควร” คิดเป็นร้อยละ 15.4

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ไม่ควร” ในการติดโคมไฟเฉพาะโต๊ะ โดยคิดเป็นร้อยละ 72.5 โดยให้เหตุผลว่าไม่จำเป็น

#### ตารางที่ 43

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการติดโคมไฟเฉพาะโต๊ะทำงาน

| โคมไฟประจำ<br>โต๊ะทำงาน | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|-------------------------|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                         | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร                     | 4             | 36.4   | 5          | 31.2   | 2            | 15.4   | 11  | 27.5   |
| ไม่ควร                  | 7             | 63.6   | 11         | 68.8   | 11           | 84.6   | 29  | 72.5   |
| รวม                     | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

2.3 รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ แบบเคาน์เตอร์ในลักษณะแบบอักษรแอล “(L)” โดยคิดเป็นร้อยละ 81.8 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะแบบอักษรไอ “(I)” คิดเป็นร้อยละ 18.2

ที่ทำการ ปณจ.สำหรั เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบเคาน์เตอร์ในลักษณะแบบอักษรแอล “(I)” และแบบอักษรแอล “(L)” โดยคิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ แบบเคาน์เตอร์ในลักษณะแบบอักษรแอล “(L)” โดยคิดเป็นร้อยละ 84.6 ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นในลักษณะแบบอักษรไอ “(I)” คิดเป็นร้อยละ 15.4

ตารางที่ 44

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อรูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม

| ลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำหรั |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--------------------------|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|                          | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| แบบอักษรไอ “(I)”         | 2             | 18.2   | 8         | 50.0   | 2            | 15.4   | 12  | 30.0   |
| แบบอักษรแอล “(L)”        | 9             | 81.8   | 8         | 50.0   | 11           | 84.6   | 28  | 70.0   |
| รวม                      | 11            | 100.0  | 16        | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

2.4 ลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม คือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว)” คิดเป็นร้อยละ 9.1

ที่ทำการ ปณจ.สำหรั เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม คือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว)” คิดเป็นร้อยละ 12.5

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสม คือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)” โดยคิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว)” คิดเป็นร้อยละ 7.7

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสมคือ “เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)” โดยให้เหตุผลถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและเนื้อที่เก็บของ ส่วนการลดระดับเคาน์เตอร์นั้นส่วนใหญ่ให้เหตุผลในแง่ไม่จำเป็นที่จะต้องลดระดับ

#### ตารางที่ 45

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลักษณะเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำหรั |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)  | 10            | 90.9   | 14        | 87.5   | 12           | 92.3   | 36  | 90.0   |
| เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น) แต่แยกช่องบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์เป็นเคาน์เตอร์เดี่ยว(ชั้นเดียว) | 1             | 9.1    | 2         | 12.5   | 1            | 7.7    | 4   | 10.0   |
| รวม   | 11            | 100.0  | 16        | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์      เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา      เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะ “ไม่ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ “ควรเฉพาะช่องบริการเกี่ยวกับการเงิน” คิดเป็นร้อยละ 27.3

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่      เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะ “ไม่ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 62.4 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ควรเฉพาะช่องบริการเกี่ยวกับการเงิน” คิดเป็นร้อยละ 18.8

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า      เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะ “ไม่ควร” โดยคิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยให้เหตุผลถึงการสื่อสารถึงกันได้สะดวก

### ตารางที่ 46

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| การกั้นกระจกหน้า<br>เคาน์เตอร์         | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ควร                                    | 3             | 27.3   | 3          | 18.8   | 1            | 7.7    | 7   | 17.5   |
| ไม่ควร                                 | 8             | 72.7   | 10         | 62.4   | 12           | 92.3   | 30  | 75.0   |
| ควรเฉพาะช่องบริการ<br>เกี่ยวกับการเงิน | -             | -      | 3          | 18.8   | -            | -      | 3   | 7.5    |
| รวม                                    | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

2.6 รูปแบบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้  
แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการ  
ในลักษณะ “แบ่งเป็นกลุ่มบริการหลัก ๆ ออกเป็น 2-3 กลุ่ม คือกลุ่ม  
บริการเกี่ยวกับการเงิน กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป หรือกลุ่มบริการ  
รับฝากพัสดุไปรษณีย์ โดยผู้ใช้บริการเข้าช่องบริการใดก็ได้เฉพาะ  
กลุ่มบริการที่ตนใช้บริการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ  
“ทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภทเหมือนกันหมด”

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการ  
ในลักษณะทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภทเหมือนกันหมด โดย  
คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ การแบ่งกลุ่มบริการฯ และแต่ละ  
ช่องบริการให้บริการ 1-4 ประเภทดังเช่นปัจจุบัน โดยคิดเป็นร้อยละ  
18.8 เท่ากัน

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการ  
ในลักษณะการแบ่งกลุ่มบริการฯ โดยคิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมา  
คือทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภทเหมือนกันหมด คิดเป็นร้อย  
ละ 7.7

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ  
ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะ “การแบ่งกลุ่มบริการหลัก ๆ ออกเป็น 2-3 กลุ่ม  
บริการเกี่ยวกับการเงิน กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปหรือกลุ่มบริการพัสดุไปรษณีย์ โดยผู้ใช้บริการ  
เข้าช่องใดก็ได้เฉพาะกลุ่มที่ตนใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 55.0

## ตารางที่ 47

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อรูปแบบการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

| รูปแบบเคาน์เตอร์<br>ไปรษณีย์  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ทุกช่องให้บริการทุก<br>ประเภทเหมือนกัน  | 4             | 36.4   | 10         | 62.4   | 1            | 7.7    | 15  | 37.5   |
| แบ่งเป็นกลุ่มบริการ<br>หลัก ๆ ออกเป็น 2-3<br>กลุ่ม คือกลุ่มการเงิน<br>กลุ่มไปรษณีย์ทั่วไป<br>หรือกลุ่มพัสดุฯ โดยผู้<br>ใช้บริการเข้าช่องบริการ<br>ใดก็ได้ | 7             | 63.6   | 3          | 18.8   | 12           | 92.3   | 22  | 55.0   |
| เฉพาะกลุ่มแต่ละช่อง<br>บริการให้บริการ 1-4<br>ประเภทดังเช่นปัจจุบัน   | -             | -      | 3          | 18.8   | -            | -      | 3   | 7.5    |
| รวม   | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 การลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะการ “เข้าแถว” โดยคิดเป็นร้อยละ 63.6 ขณะที่วิธีการ “แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย” และ “การนำแบบฟอร์มไปหย่อนในช่องบริการหรือกล่องที่กำหนด” คิดเป็นร้อยละ 18.2 เท่ากัน

ที่ทำการ ปณจ.ลำไทร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในลักษณะ “เข้าแถว” โดยคิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาคือ “การนำแบบฟอร์มไปหย่อนในช่องบริการหรือกล่องที่กำหนดฯ” คิดเป็นร้อยละ 12.5

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในการ “เข้าแถว” โดยคิดเป็นร้อยละ 84.6 ส่วนวิธีการ “แจกบัตรคิวฯ” และ “การนำแบบฟอร์มไปหย่อนในช่องบริการหรือกล่องที่กำหนดฯ” นั้นคิดเป็นร้อยละ 7.7 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ด้วยวิธีการ “เข้าแถว” โดยคิดเป็นร้อยละ 77.5 เป็นที่น่าสังเกตว่าวิธีการแจกบัตรคิวฯ นั้นไม่ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

#### ตารางที่ 48

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น

| วิธีแก้ปัญหา   | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.ลำไทร |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย  | 2             | 18.2   | 1         | 6.3    | 1            | 7.7    | 4   | 10.0   |
| นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนดหรือการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่ | 2             | 18.2   | 2         | 12.5   | 1            | 7.7    | 5   | 12.5   |
| เข้าแถว  | 7             | 63.6   | 13        | 81.2   | 11           | 84.6   | 31  | 77.5   |
| รวม  | 11            | 100.0  | 16        | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.8 การจัดพื้นที่หรือช่องบริการสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก (20 ชิ้นขึ้นไป) เจ้าหน้าที่ของแต่ละที่ทำการได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้
- ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ หรือช่องบริการสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนมากในลักษณะ ควรใช้พื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์โดยแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ” โดยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์แต่ไม่จำเป็นต้องแยกช่องบริการโดยเฉพาะ” คิดเป็นร้อยละ 45.5
- ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ หรือช่องบริการสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนมากในลักษณะ ควรใช้พื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์โดยแยกเป็นช่องบริการ” คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ ควรใช้พื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์แต่ไม่จำเป็นต้องแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ” คิดเป็นร้อยละ 31.3
- ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์โดยแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ” คิดเป็นร้อยละ 92.3 ในขณะที่ผู้แสดงความคิดเห็นว่าควรใช้พื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์แต่ไม่จำเป็นต้องแยกช่องบริการเฉพาะ” คิดเป็นร้อยละ 7.7
- เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ หรือช่องบริการสำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก ในลักษณะควรใช้พื้นที่ “ส่วนหน้าเคาน์เตอร์โดยแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ” โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0

## ตารางที่ 49

แสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดพื้นที่หรือช่องบริการสำหรับ ไปรษณีย์ภัณฑ์  
และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก

| วิธีแก้ปัญหา  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |     |        |
| ส่วนหน้าเคาน์เตอร์โดยแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ              | 6             | 54.5   | 10         | 62.4   | 12           | 92.3   | 28  | 70.0   |
| ส่วนหน้าเคาน์เตอร์แต่ไม่จำเป็นต้องแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ | 5             | 45.5   | 5          | 31.3   | 1            | 7.7    | 11  | 27.5   |
| ด้านหลังเคาน์เตอร์ฯ   | -             | -      | 1          | 6.3    | -            | -      | 1   | 2.5    |
| รวม   | 11            | 100.0  | 16         | 100.0  | 13           | 100.0  | 40  | 100.0  |

## สรุป

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของที่ทำกรทั้งสามแห่งพบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่จะมีแตกต่างกันบ้างในบางเรื่องเช่น เรื่องของความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ และรองเมือง ได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ไม่เพียงพอ” ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “เพียงพอ” ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความแตกต่างของสถานที่บ้าง ความแตกต่างที่สังเกตได้ชัดคือ ในเรื่องของรูปแบบการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยที่เจ้าหน้าที่ของที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา และรองเมือง ได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “แบ่งเป็นกลุ่มบริการหลัก ๆ 2-3 ประเภท” ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “ทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภทเหมือนกันหมด” แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะ “แบ่งเป็นกลุ่มบริการหลัก ๆ 2-3 ประเภท” ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความแตกต่างของสถานที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มากนัก

## บทที่ 6

### การกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการต่อช่องบริการไปรษณีย์และจำนวนเครื่องเรือน

#### การสำรวจจำนวนผู้ให้บริการของแต่ละช่องบริการ

การสำรวจจำนวนผู้ให้บริการของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา สำหรับ และที่ทำการ ปณจ.รองเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่สามารถประเมินจำนวนผู้ให้บริการของแต่ละช่องบริการ และเพื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ในระหว่างการใช้บริการและเพื่อสามารถจัดหมวดหมู่การให้บริการและช่องบริการ

วิธีการในการสำรวจครั้งนี้ได้สร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล (ดังตัวอย่างในภาคผนวกหน้า 213) โดยเก็บข้อมูลทุกวันตั้งแต่วันที่ 26 มิ.ย.-12 ก.ค. 2539 ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลาตั้งแต่ 9.00-15.30 น. โดยพักในช่วง 12.00-12.30 น. โดยเริ่มตั้งแต่ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา สำหรับ และที่ทำการ ปณจ.รองเมือง) โดยเวียนกันไป เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์โดยปกติทั่วไปแล้ว ผู้ใช้บริการจะหนาแน่นช่วงต้นเดือน โดยวันจันทร์ที่เป็นช่วงต้นเดือน ดังนั้นการเก็บข้อมูลจึงเก็บช่วงต้นเดือนไว้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อที่จะเปรียบเทียบกับช่วงปกติ ซึ่งประมาณสัปดาห์ที่สองของเดือน จำนวนแห่งละ 3 ครั้ง การสำรวจจำนวนผู้ให้บริการจะเริ่มสำรวจในช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการแต่ละรายเริ่มเข้าแถวหรือหย่อนแบบฟอร์มลงในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนด หรือการรอคอยการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีผู้ให้บริการไม่มากเท่านั้น จากการสำรวจจำนวนผู้ให้บริการสามารถแจ้งได้ดังต่อไปนี้

1. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ในช่วงวันที่ 26 มิ.ย., 4 ก.ค. และวันที่ 11 ก.ค. 2539
2. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ ในช่วงวันที่ 28 มิ.ย., 5 ก.ค. และวันที่ 12 ก.ค. 2539
3. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ในช่วงวันที่ 27 มิ.ย., 4 ก.ค. และวันที่ 10 ก.ค. 2539
4. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการและประเภทบริการของที่ทำการทั้งสามแห่ง
5. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ในช่วงวันที่ 3 ก.ค. 2539
6. ผลรวมจำนวนผู้ให้บริการของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ ในช่วงวันที่ 2 ก.ค. 2539

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการของที่ทำกร ปณจ.รองเมือง ในช่วงวันที่ 1 ก.ค. 2539
  8. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการและประเภทบริการของที่ทำกรทั้งสามแห่ง
  9. ปริมาณงานรับฝากของที่ทำกรทั้งสามแห่ง
  10. ปริมาณงานรับฝากเมื่อรวมกลุ่มบริการหลัก และจำนวนช่องบริการของที่ทำกรทั้งสามแห่ง
1. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา ในช่วงวันที่ 26 มิ.ย. 2539, 4 ก.ค. และ 11 ก.ค. 2539

ตารางที่ 50

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของ  
ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา

| จำนวนคน<br>เวลา | บริการการเงิน                    |                                    | บริการไปรษณีย์ทั่วไป  |                                |                                       | ไปรษณีย์กร   | บริการ | รวม<br>(คน) | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-----------------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------|--------|-------------|-------------------|
|                 | ฝากธนาคัต<br>จำนวน<br>ตัวแลกเงิน | จ่ายธนาคัต<br>ณิตและคัว<br>แลกเงิน | ลงทะเบียน<br>ในประเทศ | ลงทะเบียน<br>ต่างประเทศ<br>EMS | พัสดุไปรษณีย์<br>พัสดุไปรษณีย์<br>EMS | เพื่อการสะสม | ตัวแทน |             |                   |
| 09.00-10.00     | 45                               | 26                                 | 39                    | 47                             | 39                                    | 11           | 8      | 215         | 15.9              |
| 10.00-11.00     | 57                               | 20                                 | 57                    | 36                             | 48                                    | 9            | 4      | 231         | 17.1              |
| 11.00-12.00     | 53                               | 20                                 | 65                    | 60                             | 48                                    | 12           | 5      | 263         | 19.5              |
| 12.30-13.30     | 47                               | 30                                 | 61                    | 46                             | 40                                    | 8            | 3      | 235         | 17.4              |
| 13.30-14.30     | 55                               | 25                                 | 52                    | 44                             | 36                                    | 10           | 6      | 228         | 16.9              |
| 14.30-15.30     | 35                               | 22                                 | 47                    | 35                             | 30                                    | 7            | 2      | 178         | 13.2              |
| รวม             | 292                              | 143                                | 321                   | 268                            | 241                                   | 57           | 28     | 1350        |                   |
| คิดเป็นร้อยละ   | 21.6                             | 10.6                               | 23.8                  | 19.9                           | 17.9                                  | 4.2          | 2.0    |             | 100.0             |

จากตารางที่ 50 พบว่าช่วง 11.00-12.00 น. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.30-13.30 น. โดยคิดเป็นร้อยละ 17.4 ส่วนช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือช่องบริการที่ 3 หรือ ช่องบริการ “ลงทะเบียนทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ” และบริการไปรษณีย์ควนพิเศษ(EMS) โดยคิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมาคือ ช่องที่ 1 หรือช่องบริการ “ฝากธนาคัตและจำนวนตัวแลกเงินไปรษณีย์” โดยคิดเป็นร้อยละ 21.6

ส่วนช่องบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่องที่ 7 หรือ “บริการตัวแทน” คิดเป็นร้อยละ 2.0

2. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ ในช่วงวันที่ 28 มิ.ย. 2539, 5 ก.ค. และวันที่ 12 ก.ค. 2539

ตารางที่ 51

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ

| จำนวนคน<br>เวลา | บริการการเงิน   |  | บริการไปรษณีย์ทั่วไป&บริการตัวแทน                    |   |  |   |  | ไปรษณีย์<br>เพื่อการ<br>สะสม | จ่าย<br>ณ<br>ที่<br>ทำ<br>การ<br>(ทกจ.) | รวม<br>(คน) | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-----------------|---|--|--|---|--|---|--|------------------------------|---|-------------|-------------------|
|                 | ฝาก<br>ธนาค<br>า<br>จำ<br>ห<br>นำ<br>ย<br>ค<br>ัว<br>แลก<br>จ<br>ิน | จ่าย<br>ธนาค<br>า<br>ค<br>ั<br>ว<br>แลก<br>จ<br>ิน | ลง<br>บ<br>เ<br>น<br>ใ<br>น<br>ป<br>ร<br>ะ<br>ท<br>ศ | ลง<br>ท<br>ะ<br>บ<br>เ<br>น<br>ค<br>ั<br>ง<br>ป<br>ร<br>ะ<br>ท<br>ศ | ลง<br>ท<br>ะ<br>บ<br>เ<br>น<br>E<br>M<br>S | จำ<br>ห<br>นำ<br>ย<br>ก<br>ล<br>อ<br>ง<br>บ<br>ริ<br>ก<br>า<br>ร<br>ห<br>อ<br>ห<br>ู<br>ม | บ<br>ริ<br>ก<br>า<br>ร<br>ต<br>ัว<br>แทน |                              |   |             |                   |
| 09.00-10.00     | 105   | 22   | 65   | 50  | 69   | 28  | 11                                       | 13                           | 10                                      | 361         | 18.4              |
| 10.00-11.00     | 74  | 26   | 81   | 60  | 63   | 19  | 10                                       | 10                           | 10                                      | 373         | 19.0              |
| 11.00-12.00     | 76  | 34   | 79   | 67  | 64   | 23  | 15                                       | 19                           | 10                                      | 387         | 19.7              |
| 12.30-13.30     | 107   | 23   | 54   | 51  | 52   | 26  | 8  | 16                           | 6                                       | 348         | 17.7              |
| 13.30-14.30     | 61  | 29   | 60   | 31  | 49   | 21  | 7  | 23                           | 10                                      | 291         | 14.8              |
| 14.30-15.30     | 50  | 18   | 43   | 21  | 37   | 13  | 4  | 10                           | 8                                       | 204         | 10.4              |
| รวม             | 493   | 152  | 387  | 280   | 334  | 122   | 51                                       | 91                           | 54                                      | 1964        |                   |
| คิดเป็นร้อยละ   | 25.1  | 7.8  | 19.7   | 14.3  | 17.0                                       | 6.2   | 2.6                                      | 4.6                          | 217                                     |             | 100.0             |

จากตารางที่ 51 จะพบว่าในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 19.7 รองลงมาคือช่วงเวลา 10.00-11.00 น. ส่วนช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องที่ 1 หรือช่องบริการ “รับฝากเงินธนาคาและจำนำยตัวแลกเงินไปรษณีย์” โดยคิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมาคือช่องที่ 3 หรือ ช่องบริการ “ไปรษณีย์ควนพิเศษ” โดยคิดเป็นร้อยละ 19.7 แต่ช่องนี้จะเป็นช่องสำรองเมื่อผู้ใช้บริการช่องที่ 1 หรือช่องสำรองของช่องที่ 1 มีจำนวนมาก ทั้งนี้ได้แยกจำนวนผู้ใช้บริการประเภทดังกล่าวรวมกับช่องที่ 1 ไว้แล้ว

สำหรับช่องบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือช่องที่ 7 หรือช่องบริการ “บริการตัวแทน” ได้แก่ งบชุด ชำระภาษีรถยนต์ ต่อใบอนุญาตในการจัดตั้งสถานพยาบาล และ “ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์จำนวนมาก” โดยคิดเป็นร้อยละ 2.6

3. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.รองเมืองในช่วงวันที่ 27 มิ.ย. , 4 ก.ค. และวันที่ 10 ก.ค. 2539

### ตารางที่ 52

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าศูนย์เตอร์ไปรษณีย์ของ  
ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง

| จำนวนคน       | บริการการเงิน                  |                             | บริการไปรษณีย์ทั่วไปและบริการตัวแทน |  |                |                    |              | ไปรษณียากรเพื่อการสะสม | จ่าย ณ ที่ทำการ (ทกจ.) | รวม (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|----------------|--------------------|--------------|------------------------|------------------------|----------|---------------|
|               | ฝาก ธนาณัติ จำหน่ายตั๋วแลกเงิน | จ่าย ธนาณัติ และตั๋วแลกเงิน | EMS                                 | ลง ทะเบียนต่าง ประเทศ และที่ส่งต่าง ประเทศ | ที่ส่งในประเทศ | ลง ทะเบียนในประเทศ | บริการตัวแทน |                        |                        |          |               |
| เวลา          |                                |                             |                                     |  |                |                    |              |                        |                        |          |               |
| 09.00-10.00   | 49                             | 17                          | 64                                  | 22   | 25             | 37                 | 38           | 6                      | 9                      | 267      | 16.7          |
| 10.00-11.00   | 46                             | 19                          | 51                                  | 35   | 25             | 57                 | 48           | 11                     | 8                      | 300      | 18.6          |
| 11.00-12.00   | 50                             | 23                          | 55                                  | 38   | 25             | 51                 | 46           | 5                      | 9                      | 302      | 18.7          |
| 12.30-13.30   | 59                             | 26                          | 51                                  | 29   | 17             | 48                 | 34           | 6                      | 15                     | 285      | 17.7          |
| 13.30-14.30   | 42                             | 18                          | 59                                  | 28   | 20             | 33                 | 44           | 10                     | 19                     | 273      | 16.9          |
| 14.30-15.30   | 27                             | 12                          | 34                                  | 18   | 23             | 32                 | 23           | 4                      | 11                     | 184      | 11.4          |
| รวม           | 273                            | 115                         | 314                                 | 170  | 135            | 258                | 233          | 42                     | 71                     | 1611     |               |
| คิดเป็นร้อยละ | 16.9                           | 7.1                         | 19.5                                | 10.6                                       | 8.4            | 16.0               | 14.5         | 2.6                    | 4.4                    |          | 100.0         |

จากตารางที่ 52 จะพบว่าในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 10.00-11.00 น. โดยคิดเป็นร้อยละ 18.6 ส่วนช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องที่ 4 หรือช่องบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS และได้สำรองช่องบริการ 1 ช่องเมื่อมีผู้มาใช้บริการมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมาคือ ช่องที่ 1 หรือช่องบริการ “รับฝากเงินไปรษณีย์ธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงิน”

ส่วนช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่องที่ 8 หรือช่องบริการ “ไปรษณียากรเพื่อการสะสม” คิดเป็นร้อยละ 2.6 และช่องที่ 9 หรือช่องบริการ “จ่าย ณ ที่ทำการ” แต่ทั้งนี้เนื่องจากช่องบริการดังกล่าวมิได้ขึ้นอยู่กับแผนกรับฝากโดยตรง แต่ขึ้นอยู่กับแผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ซึ่งอยู่ด้านหลังห้องโถงประชาชน และให้บริการอยู่ในห้องโถงประชาชนเพื่อที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ดี ดังนั้นช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการน้อยลงถัดมาคือ ช่องบริการที่ 2 หรือช่องบริการ “จ่ายเงินธนาณัติตั๋วแลกเงิน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการและประเภทบริการของที่ทำกรทั้งสามแห่ง

## ตารางที่ 53

แสดงผลรวมของจำนวนผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามกลุ่มบริการต่าง

| ประเภทบริการ               | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.ลำหรั     |        | ปณจ.รองเมือง  |        | รวม<br>(คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|-------------|--------|
|                            | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |             |        |
| บริการไปรษณีย์             | 830           | 61.5   | 1,174         | 59.8   | 1,110         | 68.9   | 3,114       | 63.2   |
| บริการการเงิน              | 435           | 32.2   | 645           | 32.8   | 388           | 24.1   | 1,468       | 29.8   |
| ไปรษณียากรเพื่อ<br>การสะสม | 57            | 4.2    | 91            | 4.2    | 42            | 2.6    | 190         | 3.9    |
| บริการตัวแทน               | 28            | 2.1    | -             | -      | -             | -      | 28          | 0.6    |
| จ่าย ณ ที่ทำการ            | -             | -      | 54            | 2.8    | 71            | 4.4    | 125         | 2.5    |
| รวม                        | 1,350         | 100.0  | 1,964         | 100.0  | 1,611         | 100.0  | 4,925       | 100.0  |

จากตารางที่ 53 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 32.2

ที่ทำกร ปณจ.ลำหรั กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 32.8

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.1

เมื่อพิจารณาโดยรวม กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน 29.8

5. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ในวันที่ 3  
ก.ค. 2539

ตารางที่ 54

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา

| จำนวนคน<br>เวลา | บริการการเงิน                     |                                  | บริการไปรษณีย์ทั่วไป  |                                |                                       | ไปรษณีย์<br>เพื่อการสะสม | บริการ<br>ตัวแทน | รวม<br>(คน) | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------|-------------------|
|                 | ฝากธนาค<br>จำหน่าย<br>ตั๋วแลกเงิน | จ่ายธนาค<br>ฉีกและตัว<br>แลกเงิน | ลงทะเบียน<br>ในประเทศ | ลงทะเบียน<br>ต่างประเทศ<br>EMS | พัสดุไปรษณีย์<br>พัสดุไปรษณีย์<br>EMS |                          |                  |             |                   |
| 09.00-10.00     | 22                                | 6                                | 18                    | 19                             | 10                                    | 2                        | 3                | 80          | 15.9              |
| 10.00-11.00     | 20                                | 9                                | 20                    | 22                             | 15                                    | 2                        | 2                | 90          | 17.8              |
| 11.00-12.00     | 25                                | 11                               | 25                    | 14                             | 12                                    | 1                        | 5                | 93          | 18.4              |
| 12.30-13.30     | 26                                | 7                                | 24                    | 15                             | 15                                    | 1                        | 6                | 94          | 18.6              |
| 13.30-14.30     | 28                                | 5                                | 14                    | 13                             | 18                                    | -                        | 7                | 85          | 16.8              |
| 14.30-15.30     | 15                                | 9                                | 15                    | 12                             | 10                                    | -                        | 2                | 63          | 12.5              |
| รวม             | 136                               | 47                               | 116                   | 95                             | 80                                    | 6                        | 25               | 505         |                   |
| คิดเป็นร้อยละ   | 26.9                              | 9.3                              | 23.0                  | 18.8                           | 15.8                                  | 1.2                      | 5.0              |             | 100.0             |

จากตารางที่ 54 พบว่าช่วงเวลาที่มียู๋มาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 12.30-13.30 น. โดยคิดเป็นร้อยละ 18.6 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 11.00-12.00 น. ส่วนช่องบริการที่มียู๋ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องที่ 1 หรือช่องบริการ “ฝากเงินธนาคารและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” โดยคิดเป็นร้อยละ 26.9

ส่วนช่องบริการที่มียู๋ใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่องที่ 6 หรือช่อง “บริการตัวแทน” โดยคิดเป็นร้อยละ 1.2

6. ผลรวมของผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ ในวันที่ 2 ก.ค. 2539 เป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 55

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ ปณจ.สำหรับ

| จำนวนคน<br>เวลา | บริการการเงิน                                |  | บริการไปรษณีย์ทั่วไป&บริการตัวแทน |                             |                  |   |                  | ไปรษณียากร<br>เพื่อ<br>การ<br>สะสม | จ่าย ณ<br>ที่ทำการ<br>(พทง.) | รวม<br>(คน) | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-----------------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------|------------------|---|------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------------|
|                 | ฝาก<br>รณานัติ<br>จำหน่าย<br>ตั๋วแลก<br>เงิน | จ่าย<br>รณานัติ<br>ฉัตติและ<br>ตั๋วแลก<br>เงิน | ลงทะเบียน<br>ในประเทศ             | ลงทะเบียน<br>ต่าง<br>ประเทศ | ลงทะเบียน<br>EMS | จำหน่าย<br>ออกดอง<br>บริการ<br>ห้อยหุ้น | บริการ<br>ตัวแทน |                                    |                              |             |                   |
| 09.00-10.00     | 63   | 9  | 33                                | 17                          | 13               | 3                                       | 3                | 2                                  | 3                            | 156         | 18.4              |
| 10.00-11.00     | 50   | 6  | 20                                | 30                          | 39               | 7                                       | 4                | 3                                  | 1                            | 160         | 18.9              |
| 11.00-12.00     | 27   | 22   | 32                                | 32                          | 28               | 9                                       | 8                | 3                                  | 3                            | 164         | 19.4              |
| 12.30-13.30     | 54   | 14   | 42                                | 16                          | 31               | 7                                       | 2                | 1                                  | 1                            | 168         | 19.9              |
| 13.30-14.30     | 53   | 11   | 20                                | 15                          | 13               | 5                                       | 3                | 3                                  | 2                            | 125         | 14.8              |
| 14.30-15.30     | 35   | 8  | 9                                 | 7                           | 7                | 2                                       | 1                | 1                                  | 3                            | 73          | 8.6               |
| รวม             | 282  | 70   | 156                               | 117                         | 131              | 43                                      | 21               | 13                                 | 13                           | 846         |                   |
| คิดเป็นร้อยละ   | 33.3   | 8.3  | 18.5                              | 13.8                        | 15.5             | 5.1                                     | 2.5              | 1.5                                | 1.5                          |             | 100.0             |

จากตารางที่ 55 พบว่าช่วงเวลา 12.30-13.00 น. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 19.9 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 11.00-12.00 น. ส่วนช่องบริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องที่ 1 หรือช่องบริการ “รับฝากรณานัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” โดยคิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ช่องบริการที่ 3 หรือช่องบริการ “ลงทะเบียนทั้งในและระหว่างประเทศไปรษณีย์ด่วนพิเศษ”

ส่วนช่องบริการที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดคือ ช่องบริการที่ 8 และ 9 หรือช่องบริการ “ไปรษณียากรเพื่อการสะสม” และ “จ่าย ณ ที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่ากัน

7. ผลรวมจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้จากการสังเกตของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ในวันที่ 1 ก.ค. 2539 เป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 56

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ ปณจ.รองเมือง

| จำนวนคน       | บริการการเงิน                    |                                | บริการไปรษณีย์ทั่วไป&บริการตัวแทน |  |               |                   |              | ไปรษณียากรเพื่อการสะสม | จ่าย ณ ที่ทำการ (ทกง.) | รวม (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|---------------|-------------------|--------------|------------------------|------------------------|----------|---------------|
|               | ฝาก ธนาณัติ จำนวนจ่าย ค่าแลกเงิน | จ่าย ธนาณัติและเช็ค ค่าแลกเงิน | EMS                               | ลงทะเบียนต่างประเทศ และพัสดุต่างประเทศ | พัสดุในประเทศ | ลงทะเบียนในประเทศ | บริการตัวแทน |                        |                        |          |               |
| เวลา          |                                  |                                |                                   |  |               |                   |              |                        |                        |          |               |
| 09.00-10.00   | 24                               | 5                              | 26                                | 11                                     | 7             | 5                 | 15           | 1                      | 7                      | 101      | 17.1          |
| 10.00-11.00   | 27                               | 8                              | 28                                | 22                                     | 14            | 7                 | 8            | 2                      | 8                      | 124      | 20.9          |
| 11.00-12.00   | 19                               | 7                              | 30                                | 8                                      | 12            | 18                | 19           | 2                      | 3                      | 118      | 19.9          |
| 12.30-13.30   | 24                               | 9                              | 24                                | 7                                      | 10            | 8                 | 14           | 5                      | 5                      | 106      | 17.9          |
| 13.30-14.30   | 10                               | 5                              | 18                                | 11                                     | 6             | 11                | 7            | 3                      | 4                      | 75       | 12.7          |
| 14.30-15.30   | 13                               | 3                              | 20                                | 4                                      | 3             | 7                 | 10           | 2                      | 6                      | 68       | 11.5          |
| รวม           | 117                              | 37                             | 146                               | 63                                     | 52            | 56                | 73           | 15                     | 33                     | 592      |               |
| คิดเป็นร้อยละ | 19.8                             | 6.3                            | 24.7                              | 10.6                                   | 8.8           | 9.5               | 12.3         | 2.5                    | 5.5                    |          | 100.0         |

จากตารางที่ 56 พบว่าช่วงเวลาที่มียูมาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 10.00-11.00 น. โดยคิดเป็นร้อยละ 20.9 ส่วนช่องบริการที่มียูมาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องบริการที่ 3 หรือช่องบริการ “ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ” โดยคิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนช่องบริการที่มียูใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่องบริการที่ 8 หรือ “ไปรษณียากรเพื่อการสะสม” รองลงมาคือ ช่องบริการที่ 9 หรือช่องบริการ “จ่าย ณ ที่ทำการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 2.5 และร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

## 8. ผลรวมผู้ใช้บริการและประเภทบริการของที่ทำกรทั้งสามแห่งเป็นดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 57

แสดงผลรวมของจำนวนผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกกลุ่มบริการต่าง ๆ

| ประเภทบริการ               | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่    |        | ปณจ.รองเมือง  |        | รวม<br>(คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|-------------|--------|
|                            | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ |             |        |
| บริการไปรษณีย์             | 291           | 57.6   | 468           | 55.4   | 390           | 65.9   | 1,149       | 59.1   |
| บริการการเงิน              | 183           | 36.2   | 352           | 41.6   | 154           | 26.0   | 689         | 35.5   |
| ไปรษณียากรเพื่อ<br>การสะสม | 25            | 5.0    | 13            | 1.5    | 15            | 2.5    | 53          | 2.7    |
| บริการตัวแทน               | 6             | 1.2    | -             | -      | -             | -      | 6           | 0.3    |
| จ่าย ณ ที่ทำการ            | -             | -      | 13            | 1.5    | 33            | 5.6    | 46          | 2.4    |
| รวม                        | 505           | 100.0  | 846           | 100.0  | 592           | 100.0  | 1,943       | 100.0  |

จากตารางที่ 57 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 36.2

ที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.6

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.0

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า กลุ่มบริการไปรษณีย์คือ กลุ่มบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือกลุ่มบริการการเงิน โดยคิดเป็นร้อยละ 35.5

สรุป จากการสังเกตจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสามแห่งนั้นพบว่า ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มีผู้มาใช้บริการมาก คือช่วงเวลา 10.00-13.30 น. โดยเฉพาะช่วง 11.00-12.00 น. คือช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการมากที่สุดเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ใช้บริการช่วงเช้า 9.00-11.00 น. จะมีจำนวนมากกว่าผู้ใช้บริการช่วงบ่าย 13.30-15.30 น.

สำหรับกลุ่มบริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด กลุ่มบริการ “ไปรษณีย์ทั่วไป” และกลุ่ม “บริการการเงิน” เป็นอันดับรองลงมา เป็นที่น่าสังเกตว่า นอกจากช่องบริการ “ไปรษณีย์การเพื่อสะสม” และบริการ “จ่าย ณ ที่ทำการ” แล้วนั้น ช่องบริการไปรษณีย์ที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่องบริการ “จ่ายเงินธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์”

9. ปริมาณงานรับฝากของที่ทำการทั้งสามแห่ง จากข้อมูลปริมาณงานรับฝากที่ได้รับจากที่ทำการทั้งสามแห่งโดยตรงนั้น เป็นข้อมูลช่วงเดือนปกติที่ไม่มีเทศกาลต่าง ๆ เช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น สำหรับข้อมูลของที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ และ รองเมือง เป็นปริมาณงานของเดือนมีนาคม 2539 ส่วนที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา เป็นข้อมูลของเดือน พฤษภาคม 2539 ทั้งนี้เนื่องจากความขัดข้องบางประการ

สำหรับปริมาณงานดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 58

แสดงปริมาณงานไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ และบริการต่าง ๆ ของที่ทำการทั้งสามแห่ง

| ปริมาณงาน<br>(ชิ้น)  | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม     | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|---------|--------|
|  | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |         |        |
| ประเภท<br>บริการหลัก ๆ<br>หน้าเคาน์เตอร์ฯ  |               |        |            |        |              |        |         |        |
| 1. บริการไปรษณีย์  | 354,133       | 92.64  | 224,712    | 83.52  | -            | -      | 578,845 | 75.95  |
| 1.1 ไปรษณีย์ภัณฑ์<br>ธรรมดาทั้งใน<br>และระหว่าง<br>ประเทศ  |               |        |            |        |              |        |         |        |
| 1.2 ลงทะเบียนทั้ง<br>ในและระหว่าง<br>ประเทศ<br>ไปรษณีย์ด่วน<br>พิเศษ (EMS)<br>ทั้งในและ<br>ระหว่างประเทศ | 8,391         | 2.20   | 22,851     | 8.49   | 92,867       | 83.77  | 124,109 | 16.28  |
| 1.3 พัสดุไปรษณีย์<br>ทั้งในและ<br>ระหว่างประเทศ  | 16,434        | 4.30   | 5,730      | 2.13   | 6,335        | 5.71   | 28,499  | 3.74   |
| 2. บริการการเงิน   | 1,141         | 0.30   | 7,787      | 2.90   | 7,662        | 6.91   | 16,590  | 2.18   |
| 2.1 อนุญาตรับฝาก<br>ทั้งในและ<br>ระหว่างประเทศ<br>จำหน่ายตั๋วแลก<br>เงินไปรษณีย์                         |               |        |            |        |              |        |         |        |
| 2.2 จ่ายเงินธนาณัติ<br>และตั๋วแลกเงิน<br>ไปรษณีย์  | 1,840         | 0.48   | 7,790      | 2.90   | 3,867        | 3.50   | 13,497  | 1.77   |
| 3. บริการตัวแทน  | 36            | 0.01   | 5          | 0.00   | 9            | 0.01   | 50      | 0.01   |
| 3.1 ชำระค่าเบี้ย<br>ประกันภัย<br>รถยนต์<br>จักรยานยนต์   |               |        |            |        |              |        |         |        |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 58 (ต่อ)

| ปริมาณงาน<br>(ชิ้น)                       | ปณจ.รามอินทรา |        | ปณจ.สำเหร่ |        | ปณจ.รองเมือง |        | รวม     | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|------------|--------|--------------|--------|---------|--------|
|   | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |         |        |
| ประเภท<br>บริการหลัก ๆ<br>หน้าเคาน์เตอร์ฯ |               |        |            |        |              |        |         |        |
| 3.2 ค่ออายุภาษี<br>รถยนต์-<br>จักรยานยนต์ | 116           | 0.03   | 126        | 0.05   | 113          | 0.10   | 355     | 0.05   |
| 3.3 ผ่ากส่งบุคคล                          | 138           | 0.04   | 21         | 0.01   | 1            | 0.00   | 160     | 0.02   |
| 3.4 ค่อใบอนุญาต<br>จัดตั้งสถาน<br>พยาบาล  | -             | -      | -          | -      | -            | -      | -       | -      |
| รวม                                       | 382,229       | 100.00 | 269,022    | 100.00 | 110,854      | 100.00 | 762,105 | 100.00 |

\*ทั้งนี้ในข้อ 1.2 มิได้รวมปริมาณงาน “ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ทั้งในและระหว่างประเทศ”

จากตารางที่ 58 ซึ่งได้แบ่งกลุ่มตามช่องบริการของที่ทำกรส่วนใหญ่ และเป็นปริมาณงานรับฝากที่เป็นมุมหลังในที่นี้คือ อย่างน้อยที่สุดคือ 4 ช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ทั้งนี้ มิได้รวมบริการ “ไปรษณียากรเพื่อการสะสม” เนื่องจากไม่มีข้อมูลที่มีหน่วยเป็นชิ้น จากข้อมูลสามารถแจ้งได้ดังต่อไปนี้

ที่ทำกร ปณจ.รามอินทรา ปริมาณงานรับฝากที่มากที่สุดคือ ปริมาณงาน “ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดาทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 92.64 รองลงมาคือ “พัสดุไปรษณีย์ทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 4.30

ที่ทำกร ปณจ.สำเหร่ ปริมาณงานรับฝากที่มากที่สุดคือ ปริมาณงาน “ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดาทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 83.52 รองลงมาคือ “ลงทะเบียนทั้งในและระหว่างประเทศ” รวมกับ “ไปรษณีย์ด่วนพิเศษทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 8.49

ที่ทำกร ปณจ.รองเมือง ปริมาณรับฝากที่มากที่สุดคือ ปริมาณงาน “ลงทะเบียนทั้งในและระหว่างประเทศ” รวมกับ “ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)ทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 83.77 รองลงมาคือ “ฝาก

ธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” รวมกับ “จำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” โดยคิดเป็นร้อยละ 6.91

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ปริมาณงานรับฝากที่มีจำนวนมากที่สุดคือ “ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดาทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 75.95 รองลงมาคือ “ลงทะเบียนทั้งในและระหว่างประเทศ” โดยคิดเป็นร้อยละ 16.28

10.ปริมาณงานรับฝากเมื่อรวมกลุ่มบริการหลัก และจำนวนช่องบริการของที่ทำกาทั้งสามแห่งเป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 59

แสดงปริมาณงานรับฝากเมื่อรวมกลุ่มบริการของที่ทำกาทั้งสามแห่ง

| ปริมาณงาน<br>(เงิน)         | ปณจ.รามอินทรา |        |                         | ปณจ.สำเพ็ง |        |                         | ปณจ.รองเมือง |        |                         | รวม     | ร้อย<br>ละ |
|-----------------------------|---------------|--------|-------------------------|------------|--------|-------------------------|--------------|--------|-------------------------|---------|------------|
|                             | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน<br>ช่อง<br>บริการ | จำนวน      | ร้อยละ | จำนวน<br>ช่อง<br>บริการ | จำนวน        | ร้อยละ | จำนวน<br>ช่อง<br>บริการ |         |            |
| บริการไปรษณีย์<br>ทั่วไป    | 378,958       | 99.14  | 3                       | 253,293    | 94.75  | 3                       | 99,202       | 89.49  | 4(2)                    | 731,453 | 95.98      |
| บริการการเงิน               | 2,981         | 0.78   | 2(1)                    | 15,577     | 5.79   | 2(2)                    | 11,529       | 10.40  | 2(1)                    | 30,087  | 3.95       |
| ไปรษณีย์การ<br>เพื่อการสะสม | -             | -      | 1                       | -          | -      | 1                       | -            | -      | 1                       | -       | -          |
| บริการตัวแทน                | 290           | 0.08   | 1                       | 15.2       | 0.06   | 1                       | 123          | 0.11   | -                       | 565     | 0.07       |
| จ่าย ณ ที่ทำกา              | -             | -      | -                       | -          | -      | 1                       | -            | -      | 2                       | -       | -          |
| รวม                         | 382,229       | 100.0  |                         | 269,022    | 100.0  |                         | 110,854      | 100.0  |                         | 762,105 | 100.0      |

จากตารางที่ 59 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ที่ทำกา ปณจ.รามอินทรา กลุ่มบริการที่มีปริมาณงานมากที่สุดคือ กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 99.14 โดยมีช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 ช่องบริการ รองลงมาคือ กลุ่มบริการการเงิน คิดเป็นร้อยละ 0.78 โดยมีช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ 2 ช่องบริการ โดยแยกเป็น “ฝากธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” ช่องบริการและช่องบริการ “จ่ายเงินธนาณัติ และตั๋วแลกเงิน” อีก 1 ช่องบริการ โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ให้บุคคลอื่นได้ทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่

กลุ่มบริการที่มีปริมาณงานมากที่สุด คือกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 94.75 โดยมีช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ 3 ช่อง บริการ รองลงมาคือกลุ่มบริการการเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.79 โดยมีช่องบริการ 2 ช่องบริการ โดยแยกเป็น “ฝากธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” และ “จ่ายเงินธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” โดยสำรอง 2 ช่องบริการสำหรับฝากเงินธนาณัติ

ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง

กลุ่มบริการที่มีปริมาณงานมากที่สุด คือกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 89.49 โดยมีช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ 4 ช่อง บริการ 2 ช่องบริการคือ ช่องบริการ “ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) 1 ช่อง และ ช่องบริการ “ลงทะเบียนทั้งในและระหว่างประเทศ” 1 ช่องบริการ รองลงมาคือ ช่องบริการการเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.40 โดยมีช่องบริการ 2 ช่องบริการ โดยแยกเป็นฝากธนาณัติฯ 1 ช่อง บริการ และจ่ายเงินธนาณัติอีก 1 ช่องบริการ โดยสำรองอีก 1 ช่อง บริการ

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีปริมาณงานมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 95.98 รองลงมา คือกลุ่มบริการการเงิน คิดเป็นร้อยละ 3.95

สรุป

กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปเป็นกลุ่มบริการที่มีปริมาณงานมากที่สุด และจากการสังเกต จะพบว่าเป็นกลุ่มที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด และมีช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์มากที่สุด แต่ช่องบริการที่ได้จากการสังเกตและจดบันทึกพบว่า เป็นช่องบริการ “รับฝากธนาณัติและจำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” เป็นช่องบริการที่มีผู้ใช้บริการต่อช่วงมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะช่องบริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ แม้ว่าการสำรองช่องบริการนั้นดูเหมือนจะช่วยแก้ปัญหาได้ แต่เจ้าหน้าที่ต่างก็ต้องรับผิดชอบภาระหน้าที่ของตน จึงช่วยได้เฉพาะช่วงที่ผู้ใช้บริการมีมากจริง ๆ และช่วงขณะหนึ่งเท่านั้น และเป็นที่น่าสังเกตว่านอกเหนือจากบริการประเภท “ไปรษณียากรเพื่อการสะสม” “บริการตัวแทน” และ “จ่าย ณ ที่ทำการ” แล้วนั้น ซึ่งถือเป็นบริการเสริม ช่องบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด คือ ช่องบริการ “จ่ายเงินธนาณัติและตั๋วแลกเงินไปรษณีย์” ซึ่งหากรวม 2 ช่องบริการนี้เป็นช่องเดียวกันแทนการเปิดช่องบริการเพิ่มขึ้น อย่างน้อยอีกหนึ่งช่องบริการจะเป็นการประหยัดพื้นที่และช่วยลดเวลาอันมีค่าของผู้ใช้บริการในการรอคอยเพียงช่องบริการเดียว

11. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาและจำนวนผู้ใช้บริการระหว่างการให้บริการ ที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการรอคอยการให้บริการจากผู้ให้บริการเมื่อถึงคิวของตน ของที่ทำการที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้งสามแห่งในหนึ่งชั่วโมงในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. ซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้ใช้บริการสูงสุดในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาและจำนวนคนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 60

แสดงค่าเฉลี่ยของระยะเวลาและจำนวนผู้ใช้บริการระหว่างการให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ในช่วงเวลา 11.00-12.00 น.

| ประเภทบริการ                              | จำนวนคนโดยเฉลี่ย | ระยะเวลาโดยเฉลี่ย<br>(นาที) ต่อคน | รวมระยะเวลา<br>(นาที) |
|---|------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 1. กลุ่มบริการการเงิน ไปรษณีย์<br>ธนาณัติ | 29               | 2                                 | 58                    |
| 2. กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป              | 61               | 2                                 | 122                   |
| 3. ไปรษณีย์การเพื่อการสะสม                | 4                | 5                                 | 20                    |
| 4. บริการตัวแทน                           | 7                | 10                                | 70                    |
| 5. บริการหุ้มห่อโดยเจ้าหน้าที่            | 3                | 8                                 | 24                    |
| 6. ถ่าย ฌ ที่ทำการ                        | 2                | 5                                 | 10                    |
| รวม                                       | 106              | 32                                | 304                   |

วิธีการคือ รวบรวมจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทในตารางที่ 50-52 หาค่าด้วยจำนวนแบ่ง (3) หาค่าด้วยจำนวนวัน (3) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{กลุ่มบริการการเงินในตารางที่ 50-52} &= 57 + 20 (\text{ปณจ.รามอินทรา}) + 76 + 34 \\ &\quad (\text{ปณจ. สำหรั่ง}) + 50 + 23 (\text{ปณจ.รองเมือง}) \\ \text{ที่ทำการแห่งละ} &= \frac{260}{3} = \frac{87}{3} \text{ คน} \end{aligned}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการหนึ่งวันในช่วงเวลาดังกล่าว} = 29 \text{ คน}$$

ระยะเวลาในการให้บริการได้จากการจดสถิติผู้ใช้บริการตามแบบฟอร์มในภาคผนวก ข.

นอกจากนี้ยังพบว่า การซื้อกล่อง พัสดุ หรือ ซอง แสตมป์ ผู้ใช้บริการจะใช้เวลาโดยเฉลี่ย 18

วินาทีต่อคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป กลุ่มบริการการเงินและกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการรอคอยการให้บริการจากผู้ให้บริการโดยเฉลี่ย 2 นาทีต่อหนึ่งคน ส่วนบริการตัวแทนผู้ให้บริการใช้เวลาในการรอคอยการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โดยเฉลี่ย 10 นาทีต่อหนึ่งคน รองลงมาคือ บริการหุ้มห่อพัสดุโดยผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยโดยเฉลี่ย 8 นาทีต่อหนึ่งคน แต่เมื่อคิดเวลาในการรอคอยทั้งหกประเภทหลักแล้ว ผู้ใช้บริการจะใช้เวลารอคอยโดยเฉลี่ย 3 นาทีต่อหนึ่งคน แต่จำนวนผู้ให้บริการในกลุ่มไปรษณีย์ากรเพื่อการสะสม หรือการให้บริการหุ้มห่อพัสดุมีจำนวนผู้ให้บริการไม่มากนักเมื่อเทียบกับสองกลุ่มแรก หรือแม้กระทั่งการจำหน่ายกล่อง ของ แสตมป์ ฯลฯ เหล่านี้ควรแยกออกจากการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการใช้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผลดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการลดเวลาในการรอคอยของผู้ใช้บริการ และเป็นการระบายผู้ให้บริการออกจากสถานที่ได้ในเวลาที่รวดเร็วขึ้น ขณะเดียวกันการรวบรวมบริการตัวแทน และจ่าย ณ ที่ทำการ เข้ากับกลุ่มบริการการเงิน (ไปรษณีย์ธนาณัติ + โทเลขธนาณัติ) เนื่องจากมีจำนวนผู้ให้บริการน้อยกว่ากลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป (ไปรษณีย์ภัณฑ์ ธรรมดา ไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) พัสดุไปรษณีย์) แต่ใช้เวลาในการให้บริการมากกว่า ซึ่งนับเป็นวิธีกระจายงานอีกวิธีหนึ่ง

#### การกำหนดสัดส่วนของช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ให้บริการ

จะพบว่ายัง ไม่มีการกำหนดสัดส่วนของช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์หนึ่งช่องบริการต่อจำนวนผู้ให้บริการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดสัดส่วนของช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ให้บริการไว้ดังนี้ จากตารางที่ 50-53

|   |                         |                        |
|---|-------------------------|------------------------|
| 1. กลุ่มบริการการเงิน + บริการตัวแทน + จ่าย ณ ที่ทำการ ดังนั้น หนึ่งช่องบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการเงินของที่ทำการแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้ |                         |                        |
| ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา  | $= 292 + 143 + 28$      | $= 463$ คน             |
| ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่   | $= 493 + 152 + 51 + 54$ | $= 750$ คน             |
| ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง   | $= 273 + 115 + 71$      | $= 459$ คน             |
| รวมจำนวนผู้ให้บริการของที่ทำการทั้งสามแห่งในระยะเวลาสามวัน  |                         | $= 1,672$ คน           |
|   |                         | $= \frac{1,672}{3}$ คน |
| จำนวนผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยของที่ทำการแต่ละแห่ง   |                         | $= 557$ คน             |
| จำนวนผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยในหนึ่งวัน   | $= \frac{557}{3}$       | $= 186$ คน             |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป ที่ทำการ ปณจ.รามอินทราและที่ทำการ ปณจ.สำเหร่ ได้เปิดกลุ่มบริการดังกล่าวเป็นสามช่องบริการ สำหรับประเภทบริการที่ใกล้เคียงกันและประเภทเดียวกัน ส่วนที่ทำการ ปณจ.รองเมืองได้แยกออกเป็นห้าช่องบริการย่อย

ดังนั้นหนึ่งช่องบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับไปรษณีย์ทั่วไป ทุกประเภทเช่นเดียวกันของที่ทำการแต่ละแห่งเป็นดังต่อไปนี้

$$\text{ที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา} = \frac{321+268+241}{3} = \frac{830}{3} = 277 \text{ คน}$$

$$\text{ที่ทำการ ปณจ.สำเหร่} = \frac{387+280+334}{3} = \frac{1,001}{3} = 334 \text{ คน}$$

$$\text{ที่ทำการ ปณจ.รองเมือง} = \frac{314+170+135+258+223}{5} = \frac{1,110}{5} = 222 \text{ คน}$$

รวมจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป

$$\text{ในหนึ่งช่องบริการของที่ทำการทั้งสามแห่ง} = 833 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยของที่ทำการแต่ละแห่ง} = \frac{833}{3} = 278 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการ โดยเฉลี่ยในหนึ่งวัน} = \frac{278}{3} \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการต่อหนึ่งช่องบริการที่ให้บริการ} = 93 \text{ คน}$$

$$3. \text{ จำนวนช่องบริการของกลุ่มบริการการเงินในข้อ 1} = \frac{186}{93} = 2 \text{ ช่องบริการ}$$

$$4. \text{ จำนวนผู้ใช้บริการของกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปในข้อ 2} = \frac{830+1,001+1,110}{3} = \frac{2,941}{3} \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการของกลุ่มบริการดังกล่าวในหนึ่งวัน} = \frac{980}{3} = 327 \text{ คน}$$

$$\text{ดังนั้นจำนวนช่องบริการของกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป} = \frac{327}{93} = 4 \text{ ช่องบริการ}$$

จากการประเมินจำนวนช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการ ปณจ.รามอินทรา ปณจ.สำเหร่ และปณจ.รองเมือง จะพบว่าจำนวนช่องบริการเกี่ยวกับการเงินมี 2 ช่องบริการ แต่แยกประเภทกัน คือรับฝากและจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติ ส่วนบริการไปรษณีย์ทั่วไป มี 3 ช่องบริการ ยกเว้นที่ทำการ ปณจ.รองเมือง ซึ่งแบ่งย่อยมากจึงไม่นำมาพิจารณาประกอบกับการเพื่อความผิดพลาดในการวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น จำนวนช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ต้นแบบ จึงมีช่องบริการดังต่อไปนี้

1. ช่องบริการการเงิน (ไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ บริการตัวแทน และจ่าย ฌ ที่ทำการ) มีช่องบริการหลัก 2 ช่องบริการ สำรอง 1 ช่องบริการ (ในช่วงต้นเดือนและช่วงกลางเดือน)
2. ช่องบริการไปรษณีย์ทั่วไป (ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ไปรษณีย์ลงทะเบียน บริการด่วนพิเศษ(EMS) พัสดุไปรษณีย์) มีช่องบริการหลัก 3 ช่องบริการ สำรอง 1 ช่องบริการ (ในช่วงต้นเดือนและช่วงกลางเดือน)

จากตารางที่ 58 คือปริมาณงานรับฝากที่ได้จากที่ทำการ ปณจ.ทั้งสามแห่ง

โดยถือว่าปริมาณงานรับฝาก 1 ชิ้น คือผู้ใช้บริการ 1 คน

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการแห่งละ} = \frac{762,105}{3} = 254,035 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการแต่ละแห่งใน 1 วัน (1 เดือนมี 22 วันทำการ)} = 254,035 \div 22 = 11,547$$

$$\text{จะต้องเปิดช่องบริการ} = \frac{11,547}{93} = 124 \text{ ช่องบริการ}$$

แต่ทั้งนี้ตัวเลขที่ได้มาจากปริมาณงานรับฝากทั้งหมด กล่าวคือ การรับฝากนอกสถานที่สำหรับลูกค้ารายใหญ่ งานรับฝากจากผู้ไปรษณีย์จากต่างประเทศ ฯลฯ หากพิจารณาโดยเฉพาะปริมาณงานรับฝากและจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติในแต่ละวัน โดยหารด้วย 22 วัน แล้วจะพบว่า ใกล้เคียงกับตัวเลขที่ได้จากการจดสถิติ ซึ่งถ้าได้รวมสถานการณ์ในช่วงต้นเดือนของที่ทำการทั้งสามแห่งดังในตารางที่ 56

#### การระบายผู้ใช้บริการออกจากห้องโถงประชาชน

จากตารางที่ 60 จะพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการในกลุ่มบริการการเงิน (ไปรษณีย์ธนาณัติ + บริการตัวแทน + จ่าย ฌ ที่ทำการ) ในช่วงเวลา 11.00-12.00 น. โดยเฉลี่ยเป็นจำนวน 38 คน ส่วนจำนวนผู้ใช้บริการในกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปโดยเฉลี่ยเป็นจำนวน 61 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลุ่มบริการการเงินจะมีผู้มาใช้บริการ โดยเฉลี่ย 2 นาทีต่อหนึ่งคน

$$\text{โดยที่หนึ่งคนใช้เวลาโดยเฉลี่ย} = 2 + 10 + 5 = 5 \text{ นาที}$$

$$\text{จำนวนผู้ใช้บริการ 38 คน จะใช้เวลาโดยเฉลี่ย} = 38 \times 5 = 190 \text{ นาที}$$

แต่มีช่องบริการ 3 ช่องบริการ (สำรองช่องบริการในช่วงเวลาดังกล่าว)

$$\text{ดังนั้นในแต่ละช่องบริการจะระบายผู้ใช้บริการได้ภายในเวลา} = \frac{190}{3} = 63 \text{ นาที}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงจะใช้เวลาน้อยกว่า 63 นาที เนื่องจากผู้ใช้บริการบริการตัวแทน และจ่าย ณ ที่ทำการ มีจำนวนที่น้อยกว่า  $\frac{1}{4}$  ของผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าว

2. กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปจะมีผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 นาทีต่อหนึ่งคน โดยที่หนึ่งคนใช้เวลาโดยเฉลี่ย = 2 นาที

จำนวนผู้ใช้บริการ 61 คน จะใช้เวลาโดยเฉลี่ย =  $61 \times 2 = 122$  นาที

แต่มีช่องบริการ 4 ช่องบริการ (สำรองช่องบริการในช่วงเวลาดังกล่าว)

ดังนั้นในแต่ละช่องบริการจะระบายผู้ใช้บริการได้ภายในเวลา =  $\frac{122}{4} = 31$  นาที

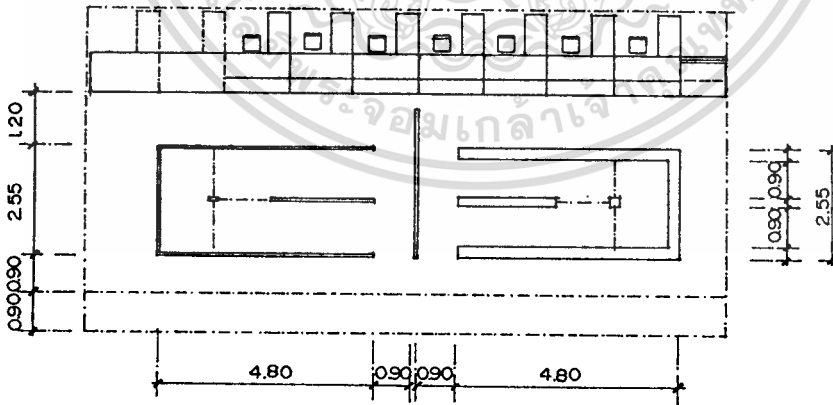
ทั้งนี้ตัวเลขที่ได้เกิดจากการใช้บริการในแบบปัจจุบันที่ยังไม่มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการลดขั้นตอนในภาคเอกสารของผู้ให้บริการ ซึ่งหากเป็นไปดังกล่าวแล้วระยะเวลาจะลดลงอีกแน่นอน

3. ขนาดของราวกันแถว ฟรุอิน (FRUIN, 1971) ได้กำหนดพื้นที่ว่าง 7 ตารางฟุต หรือ 0.65 ตารางเมตรต่อหนึ่งคนในการขึ้นคอยแถว

ดังนั้นการกันราวกันแถวดังในภาพที่ 39

ภาพที่ 60

แสดงการกันราวกันแถวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์



จากภาพที่ 39 จะพบว่าพื้นที่สำหรับยื่นคอยแถวจะประมาณ 19-7 ตารางเมตร ซึ่งจะจุผู้ให้บริการได้ประมาณ 30 คน ในกรณีที่มีผู้ให้บริการมากพื้นที่ส่วนเส้นประซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 5.1 ตารางเมตร ซึ่งจะจุผู้ให้บริการได้ประมาณ 8 คน จะเป็นพื้นที่สำรองได้อีกส่วนหนึ่ง

จากข้อ 1 และข้อ 2 จะสังเกตพบว่าความจุของราวกันแถวมีความเพียงพอ ทั้งนี้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยของกลุ่มบริการการเงินในความเป็นจริงจะเป็น 3-4 นาทีต่อคน ส่วนกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปนั้นมิได้แยกผู้ให้บริการในส่วนที่ต้องวันเข้ามาในแถวเพื่อซื้อซองแสตมป์

### การกำหนดสัดส่วนของเครื่องเรือนหนึ่งหน่วยต่อจำนวนผู้ให้บริการ

จะพบว่ายังไม่เคยมีการกำหนดสัดส่วนของเครื่องเรือน ได้แก่ โต๊ะเขียนหนังสือ โต๊ะห่อหุ้มพัสดุ เก้าอี้พักคอย โดยสำรวจจากการสัมภาษณ์ดังในตารางที่ หน้า ซึ่งส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าเพียงพอ และจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้บริการในการใช้เครื่องเรือน จะพบว่าจำนวนเครื่องเรือนที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้ใช้จริง ๆ มีจำนวนดังต่อไปนี้ (โดยที่หนึ่งคนเท่ากับเครื่องเรือนหนึ่งตัว)

โดยกำหนดโต๊ะเขียนหนังสือ ขนาด  $0.60 \times 1.40 \times 1.05$  สำหรับผู้ให้บริการ 1 คน = โต๊ะ 1 ตัว  
 โต๊ะเขียนหนังสือ ขนาด  $0.50 \times 1.50 \times 1.05$  สำหรับผู้ให้บริการ 2 คน = โต๊ะ 2 ตัว  
 โต๊ะห่อหุ้มพัสดุ ขนาด  $100 \times 1.30 \times 0.75$  สำหรับผู้ให้บริการ 2 คน = โต๊ะ 2 ตัว

### ตารางที่ 61

แสดงจำนวนเครื่องเรือนที่ได้จากการสังเกต

| จำนวนเครื่องเรือน(ตัว) | เก้าอี้<br>พักคอย | โต๊ะเขียน<br>หนังสือ | โต๊ะห่อหุ้ม<br>พัสดุ |
|------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| ที่ทำการ ปณจ.          |                   |                      |                      |
| ปณจ.รามอินทรา          | 6                 | 4                    | 2                    |
| ปณจ.สำเหร่             | 4                 | 10                   | 2                    |
| ปณจ.รองเมือง           | 8                 | 7                    | 1                    |
| รวม                    | 18                | 21                   | 5                    |

จากตารางที่ 53 จะทราบจำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด = 4,925 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

|  |                     |           |         |
|--|---------------------|-----------|---------|
| ดังนั้น จำนวนผู้ให้บริการแต่ละ             | $= \frac{4,925}{3}$ | $= 1,642$ | คน      |
| จำนวนผู้ให้บริการใน 1 วันของแต่ละที่ทำการ  | $= \frac{1,642}{3}$ | $= 547$   | คน      |
| จำนวนที่นั่งโดยเฉลี่ย                      | $= \frac{18}{3}$    | $= 6$     | ที่นั่ง |
| จำนวนเก้าอี้พักคอย 1 ตัวต่อผู้ให้บริการ    | $= \frac{547}{6}$   | $= 91$    | คน      |
| จำนวนโต๊ะเขียนหนังสือโดยเฉลี่ย             | $= \frac{21}{3}$    | $= 7$     | ตัว     |
| จำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ 1 ตัวต่อผู้ให้บริการ | $= \frac{547}{7}$   | $= 78$    | คน      |
| จำนวนโต๊ะห่อหุ้มพัสดุโดยเฉลี่ย             | $= \frac{5}{3}$     | $= 2$     | ตัว     |
| จำนวนโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ 1 ตัวต่อผู้ให้บริการ | $= \frac{547}{2}$   | $= 214$   | คน      |

แต่ในที่ทำการไปรษณีย์ต้นแบบจะไม่มีโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ เนื่องจากต้องการที่จะเน้นการเตรียมพร้อมของผู้ให้บริการและลดความซับซ้อนในการให้บริการ

### จำนวนผู้เข้าไปรษณีย์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของที่ทำการทั้งสามแห่งถึงจำนวนผู้เข้า ซึ่งเป็นดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 62

แสดงจำนวนผู้เข้าไปรษณีย์ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2539 ของที่ทำการทั้งสามแห่ง

| ที่ทำการ ปณจ.               | ปณจ.รามอินทรา | ปณจ.สำเหร่ | ปณจ.รองเมือง |
|-----------------------------|---------------|------------|--------------|
| จำนวนและ<br>ผู้เข้าไปรษณีย์ |               |            |              |
| จำนวนผู้เข้าฯ ทั้งหมด       | 160           | 671        | 317          |
| จำนวนผู้เข้าฯ ที่มีผู้เข้า  | 100           | 211        | 210          |

$$\text{ค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้เข้าไปรษณีย์ของที่ทำการทั้งสามแห่ง} = \frac{521}{3} = 174 \text{ ผู้}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่จำนวนผู้เช่าไปรษณีย์ของที่ทำการ ที่อยู่ในเขตจังหวัดหรืออยู่ในเขตชุมชน และเป็นที่ทำกา  
 ขนาดใหญ่จะมีผู้เช่าไปรษณีย์จำนวน 200 คู่ขึ้นไป สำหรับการวิจัยครั้งนี้เสนอจำนวนผู้เช่า  
 ไปรษณีย์เป็นจำนวน 270 คู่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 7

### บทสรุปและเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากที่ทำการ ปณจ. ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้งสามแห่ง สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน ได้แก่

1.1 การแบ่งกันห้อง พบว่าการกันห้องรหว่างห้องโถงประชาชนและส่วนพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์นั้น ไม่เหมาะสมโดยเฉพาะพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ ซึ่งอยู่ในมุมอับและลับสายตาผู้คน บางแห่งจะตั้งอยู่ชั้นล่างของอาคาร บางแห่งอยู่ในส่วนชั้นบน และบางแห่งก็อยู่ส่วนใต้บันได เช่น ที่ทำการ ปณจ.พลับพลาไชย เป็นต้น

#### 1.2 การจัดวางผังเครื่องเรือน ได้แก่

1.2.1 โต๊ะเขียนหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่จะจัดวางตำแหน่งโต๊ะไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ เช่น การจัดโต๊ะโดยผู้ใช้บริการหันหลังให้แก่เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อ ที่จำกัด และการจัดวางโต๊ะกีดขวางทางสัญจร ตลอดจนการใช้โต๊ะเขียนหนังสือที่มีขนาดใหญ่เกินสถานที่ นอกจากนี้การจัดโต๊ะเขียนหนังสือโดยใช้วิธีนั่งเขียนนั้น ไม่เหมาะสม กล่าวคือ จะต้องใช้เนื้อที่มาก

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ จะพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในลักษณะขื่นเขียน ทั้งนี้เนื่องจากการนั่งเขียนก่อให้เกิดปัญหาการรอกอຍที่นานกว่าวิธีขื่นเขียนหนังสือ อีกทั้งพบว่ามีผู้ไม่ได้ใช้บริการมานั่งเก้าอี้ของโต๊ะเขียนหนังสือ

1.2.2 โต๊ะห่อหุ้มพัสดุ จะพบว่าไม่มีการแบ่งอย่างจริงจังในเรื่องของโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ จากการสังเกตจะพบว่า ผู้ใช้บริการจะใช้โต๊ะที่อยู่ใกล้ช่องจำหน่ายกล่องพัสดุที่สุดในการห่อหุ้มพัสดุ จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจะพบว่าควรแยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ ทั้งนี้เนื่องจากการห่อหุ้มพัสดุนั้น นอกจากจะใช้เนื้อที่มากกว่าการเขียนหนังสือแล้วนั้น การห่อหุ้มพัสดुरบกวนสมาธิผู้เขียนหนังสืออีกด้วย นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับลักษณะโต๊ะห่อหุ้มพัสดุควรเป็นลักษณะยื่นห่อ ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นห่อจะถนัดกว่า แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะไม่แยกโต๊ะห่อหุ้มพัสดูออกมา โดยเฉพาะ ทั้งนี้เนื่องจากต้องการเน้นการเตรียมพร้อมของผู้ใช้บริการ และประโยชน์สูงสุดจากการใช้โต๊ะเขียนจดหมาย

- 1.2.3 เก้าอี้พักคอย จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเก้าอี้พักคอย ซึ่งเป็นเก้าอี้ชุด 4-5 ที่นั่งนั้นเหมาะสมกว่าเป็นเก้าอี้เดี่ยว ๆ ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นระเบียบและมีความเป็นสัดส่วนดี แต่จากการสังเกตจะพบว่า เก้าอี้ชุด 4-5 ที่นั่งนั้น ที่นั่งตรงกลางจะไม่มีผู้ใช้บริการนั่ง ซึ่งตรงกับทฤษฎี “การครอบครองอาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคล” (PERSONAL SPACE BUBBLE) ของสเต (STEA , 1965)

## 2. การจัดรูปแบบ “คิว” (QUEUE LAYOUT) หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

จะพบว่าที่ทำการ ปณจ. ทั้งสามแห่งมิได้จัดรูปแบบ “คิว” ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการการกันรอกันเป็นสิ่งที่จำเป็น แม้คนดูไม่จามตาแต่สามารถกันการ “ลัดคิว” ของผู้ใช้บริการจากการสังเกตจะพบผู้ใช้บริการจำนวนมากมักจะยื่นออกกันอยู่หน้าเคาน์เตอร์ แต่การกันรอกันหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อย่างเดียว แต่ไม่จัดระบบ “คิว” แล้วรอกจะเป็นสิ่งกีดขวางสำหรับการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ ดังเช่นที่ทำการ ปณจ. สำหรับ

ดังนี้ระบบ “คิว” จึงเป็นสิ่งสำคัญในการระบายผู้ใช้บริการวิธีหนึ่ง

2.1 การจัดระบบ “คิว” หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ จะพบว่าที่ทำการ ปณจ. ทั้งสามแห่งหรือแห่งอื่น ๆ จะจัดระบบ “คิว” แบบคิวแยกประเภทบริการ (SEPARATE QUEUE) ในรูปแบบ “TURN-BACK SERVICE” ซึ่งมีข้อเสียค่อนข้างมาก ดังในตารางที่ หน้า

- 2.1.1 การจัดประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ก็คือการจัดระบบ “คิว” ดังที่กล่าวในขั้นต้นแล้วว่า คิวแยกประเภทบริการ (SEPARATE QUEUE) นั้น หมายถึงช่องบริการหนึ่งสามารถให้บริการ 1-3 ประเภท ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ในขณะที่ช่องบริการหนึ่งผู้ใช้บริการต้องต่อแถวยาว ขณะที่ช่องบริการหนึ่งกับมีผู้ใช้บริการน้อยมาก เช่น ช่องบริการไปรษณีย์ขนาดติดกับช่องฝากบคูลฯ หรือไปรษณีย์ลงทะเบียน ฯลฯ

จากการสัมภาษณ์ทั้งผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะพบว่า ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการแบ่งกลุ่มไปรษณีย์ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยเป็นกลุ่มไปรษณีย์ทั่วไปได้กลุ่มฝากไปรษณีย์ลงทะเบียนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และ

พัสดุไปรษณีย์ ส่วนอีกกลุ่มคือกลุ่มการเงิน ได้แก่ ไปรษณีย์ธนาณัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ และบริการตัวแทนต่าง ๆ เช่น ฝากบงคุด เป็นต้น ทั้งนี้เป็นผลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการว่าควรแยกออกเป็นกลุ่มบริการออกเป็นกลุ่มหลัก ๆ เนื่องจากยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับ ระบบ (ONE STOP SERVICE) คือหนึ่งช่องบริการให้บริการทุกประเภทของ กสท.

จากการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ จะพบว่า การให้บริการในลักษณะ “หนึ่งช่องบริการให้บริการทุกประเภท” นั้น มีผลดีคือลดความสับสนในการเข้าช่องบริการผิดประเภทของผู้ใช้บริการ และสามารถกระจายงานให้แก่พนักงานได้อย่างทั่วถึง แต่จากการศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่นหรือแม้กระทั่งธนาคารที่ได้ใช้ระบบรีเ็นจินีเอริง (RE-ENGINEERING) ซึ่งมีประเภทบริการน้อยกว่าที่ทำการไปรษณีย์มากนัก ยังต้องใช้การแบ่งกลุ่มบริการเป็นกลุ่มหลัก ๆ เช่นกัน

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเสนอแนะการให้บริการในรูปแบบการแบ่งกลุ่มประเภทบริการเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ

1. กลุ่มบริการการเงินและบริการพิเศษ (บริการไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ ชำระค่าบริการต่าง ๆ จ่าย ณ ที่ทำการ หรือการรับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความ)
2. กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป (บริการไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ไปรษณีย์ลงทะเบียน พัสดุไปรษณีย์ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS))

สำหรับการจำหน่ายกล่อง ของ แสตมป์ จะไม่มีการจำหน่ายหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์และจะมีร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ เช่น กล่อง ของ วัสดุห่อหุ้ม เนื่องจากการจำหน่ายสินค้าดังกล่าวก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนของการใช้บริการ และส่งผลให้ผู้ใช้บริการงานอื่นต้องเฉลี่ยเวลารอคอยมากขึ้น

นอกจากนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการไปในตัว ส่งผลให้หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์สามารถระบายผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นอย่างแน่นอน

3. การศึกษาสัดส่วนของหนึ่งช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ นั้น ที่ผ่านมายังมิได้มีการศึกษาอย่างจริงจัง จึงไม่มีการกำหนดสัดส่วนดังกล่าว จากการเก็บข้อมูลภาคสนามและวิจัยพบว่า สัดส่วนช่องบริการหนึ่งช่องบริการต่อผู้ใช้บริการ 93 คนต่อวัน

4. การศึกษาสัดส่วนของเครื่องเรือน ได้แก่ โต๊ะเขียนหนังสือ และเก้าอี้พักคอย มีดังต่อไปนี้

4.1 โต๊ะเขียนหนังสือหนึ่งตัวต่อผู้ใช้บริการ 78 คนต่อวัน

4.2 เก้าอี้พักคอยหนึ่งตัวต่อผู้ใช้บริการ 91 คนต่อวัน

ข้อเสนอแนะในการจัดวางผังทางสถาปัตยกรรมภายใน กล่าวคือ

1. การแบ่งกันห้องระหว่างห้องโถงประชาชนและพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ ควรกันต่อเนื่องกันเพื่อที่เจ้าหน้าที่ภายในห้องโถงประชาชน หรือผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นห้องโถงประชาชน เพื่อมิให้พื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์มีสภาพเหมือนห้องเก็บของ หรือเป็นที่นั่งหลับนอนประกอบการฝากส่งวัตถุอันตรายได้ เนื่องจากตู้เช่าไปรษณีย์ให้บริการตั้งแต่ 07.00 - 2300 น. จึงควรมีประตูกันหลังจากตู้เช่าไปรษณีย์พักการทำงานแล้ว โดยอาจมีประตูเหล็กม้วนเก็บขึ้นข้างบน และมีช่องบริการรับฝากไปรษณีย์หลังเวลาทำการคือ 19.00 น. และทำหน้าที่เฝ้าสถานที่ไปในตัวดังเช่นที่ทำการไปรษณีย์ญี่ปุ่น

สำหรับแนวทางเสนอแนะพื้นที่ตู้เช่า เนื่องจากเป็นที่ทำการขนาดใหญ่และอยู่ในย่านชุมชนจะต้องมีจำนวนตู้เช่าอย่างต่ำ 200 ตู้ขึ้นไป (สัมภาษณ์ สุชาติ สมนิรมล, 2538) จะเสนอพื้นที่ตู้เช่าเป็นทางสัญจรเพื่อเป็นการระบายผู้ใช้บริการออกจากห้องโถงประชาชนทางหนึ่ง และระหว่างทางจะมีการจัดนิทรรศการต่าง ๆ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่าควรจะมีนิทรรศการเสตมป์เป็นหลัก หรืออาจจะมีการติดการเขียนสำหรับการประกวดต่าง ๆ ของ กสท. หรือการรณรงค์ต่อต้านการสูบบุหรี่ ทั้งเพื่อเป็นการเผยแพร่ซึมซับความรู้ต่าง ๆ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่รู้ตัว ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของสถานบริการเพื่อปวงชน (PUBLIC SERVICE) พึงกระทำ การเปิดร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับไปรษณีย์ (POSTAL SHOP) เป็นการแบ่งเบาภาระหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ หากมีการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกเกี่ยวกับไปรษณีย์จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ที่ทำการนั้น ๆ ด้วย

1.1 การจัดวางผังเครื่องเรือน การจัดวางผังเครื่องเรือนเน้นความสัมพันธ์ในพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้ใช้บริการและขนาดสัดส่วนร่างกายของมนุษย์ ซึ่งอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากหนังสือ "HUMAN DIMENSION & INTERIOR SPACE"

1.1.1 โต๊ะเขียนหนังสือ ผู้ใช้บริการควรหันด้านข้างให้แก่เคาน์เตอร์ และควรอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

1.1.2 เก้าอี้พักคอย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้จะเสนอรูปแบบการให้บริการแบบหนึ่งช่องบริการให้บริการไปรษณีย์ทุกประเภท ซึ่งในปัจจุบันที่ทำการ

ปณ.รามอินทรา และรองเมือง ได้ใช้เก้าอี้พักคอยสำหรับผู้ใช้บริการฝากเงินไปรษณีย์ธนาฉัตติ รอคอยการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ทำการปณ.สำหระนนั้ใช้วิธีการเข้าแถว ดังนั้นหากสามารถระบายผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็วแล้ว การนั่งเก้าอี้พักคอยจะไม่จำเป็นอีกต่อไป

สำหรับเก้าอี้พักคอยที่เสนอแนะโดยอาศัยหลักการของ สเต (STEA , 1965) ดังที่กล่าวในหัวข้อ 1.2.2

1.2 การจัดรูปแบบ “คิว” (QUEUE LAYOUT) สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะเสนอการจัดรูปแบบ “คิว” ในลักษณะคิวเดี่ยว (SINGLE QUEUE) ในลักษณะ “END QUEUE” แต่ในกรณีที่มีช่องบริการตั้งแต่ 5 ช่องขึ้นไปในประเภทบริการแต่ละกลุ่มควรจัด “คิว” ในลักษณะ “SNAKE QUEUE” เพื่อผลดีในแง่มุมมองของผู้ใช้บริการ

1.3 ความเป็นธรรม (EQUITY) ควรใช้หลักการ “มาถึงก่อนได้รับบริการก่อน” (FCFS) ควบคู่กับ “มาหลังภายหลังได้รับบริการก่อน” (LCFS) กล่าวคือ ในกรณีที่มิผู้ฝากพัสดุหรือไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนไม่เกิน 50 ชิ้น ควรใช้ช่องบริการสำรอง ในการวิจัยครั้งนี้เสนอช่องบริการปกติ 2 ช่องบริการ และสำรอง 1 ช่องบริการ ทั้งนี้หากผู้ให้บริการรายนี้ซึ่งถือเป็น “ลูกค้ารายใหญ่” เข้าช่องบริการปกติผู้ให้บริการที่รอคิวถัดไปจะใช้เวลารอคอยที่ยาวนาน สำหรับผู้ให้บริการที่ฝากพัสดุหรือไปรษณีย์ภัณฑ์มากกว่า 50 ชิ้นขึ้นไป ที่ทำการควรที่จะนำรถเข็นออกมาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ โดยการยื่นเข้าด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ นอกจากนี้การแจกบัตรคิวแก่ผู้ให้บริการยามเมื่อมีผู้ให้บริการหนาแน่นมากนั้น เป็นวิธีหนึ่งที่ลดความตึงเครียดและความกังวล และผู้ให้บริการสามารถทำกิจกรรมอื่นได้ก่อนเมื่อทราบถึงเลขหมายที่ตนได้รับ

1.4 สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น เครื่องบริการจำหน่ายกล่องพัสดุ ของแสดมป์ และเครื่องบริการฝากไปรษณีย์ลงทะเบียนนั้น ยังไม่เคยมีการกำหนดถึงจำนวนเครื่องต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ขอเสนอแนะจำนวนเครื่องบริการ 1 เครื่องต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 547 คนต่อวัน ซึ่งเท่ากับ 274 คนต่อวัน จึงมีชนิดละ 2 เครื่อง ส่วนร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์จะต้องจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับการฝากส่งไปรษณีย์ พร้อมทั้งบริการห่อหุ้มพัสดุและจำหน่ายไปรษณียากรเพื่อการสะสม

## แนวทางในการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์ต้นแบบ

สำหรับการเสนอแนะแนวทางในการออกแบบเป็นไปตามขั้นตอนต่อไปนี้

### 1. การทำการโปรแกรม

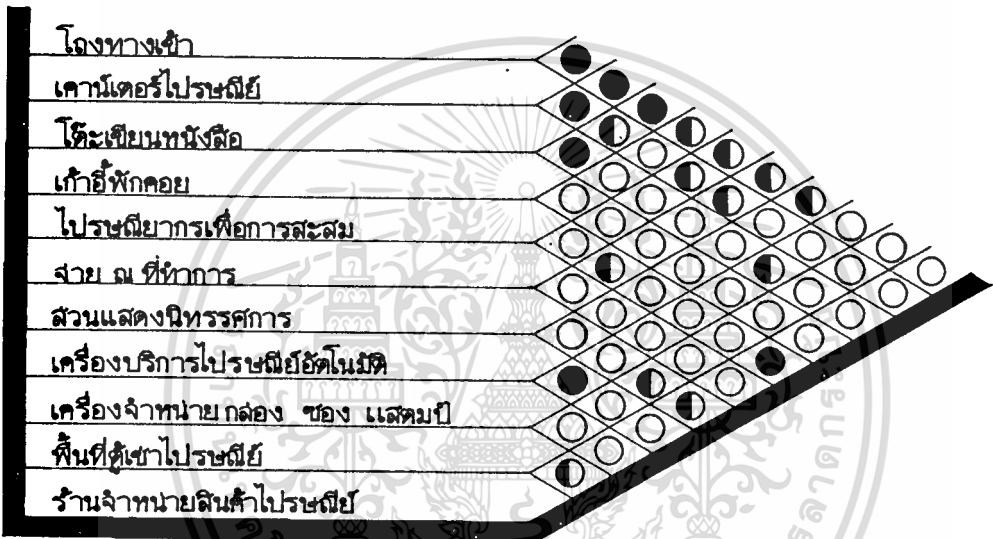
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การศึกษาสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ได้จากข้อมูลพื้นฐานจากต่างประเทศ (PANERO AND ZELNIK, 1979 : 130-290)
3. การวิเคราะห์ลักษณะเครื่องเรือนที่ใช้
4. การวิเคราะห์แนวทางจัดวางผังเครื่องเรือน
5. การวิเคราะห์แนวทางจัดวางผังพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์
6. การสรุปพื้นที่ที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ



## แผนภูมิที่ 61

## แสดง ADJACENCY MATRIX

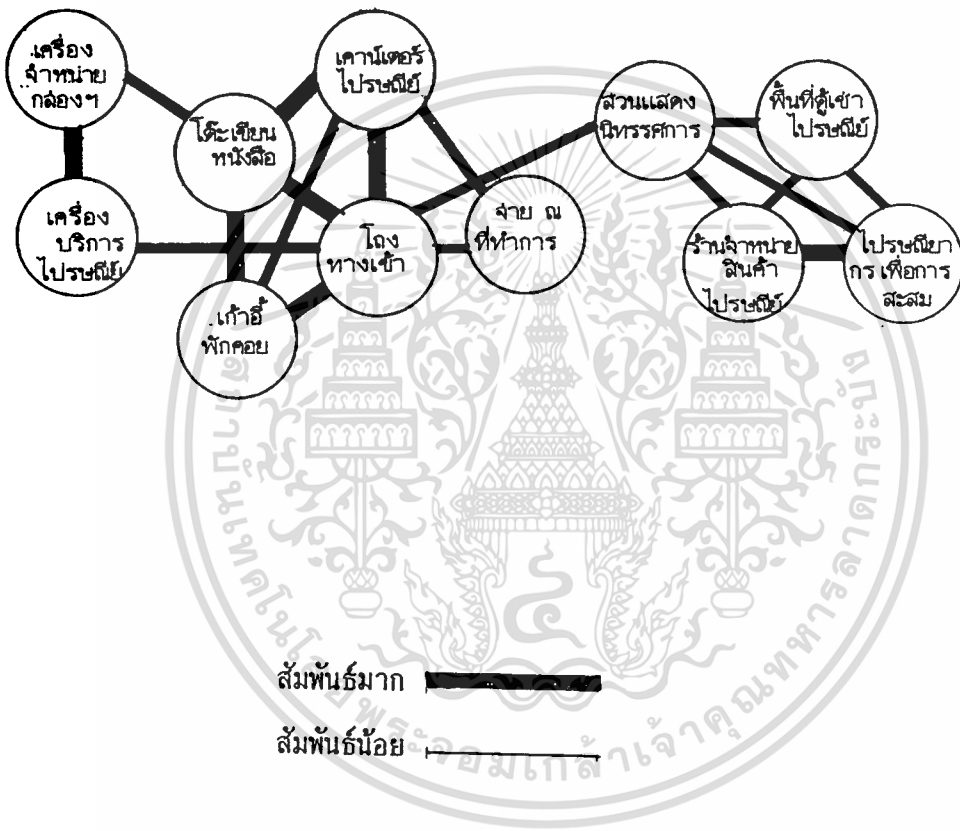


## สัญลักษณ์

- จำเป็นต้องอยู่ติดกัน
- ◐ ควรอยู่ใกล้กัน
- ไม่จำเป็นต้องใกล้กัน

แผนภูมิที่ 62

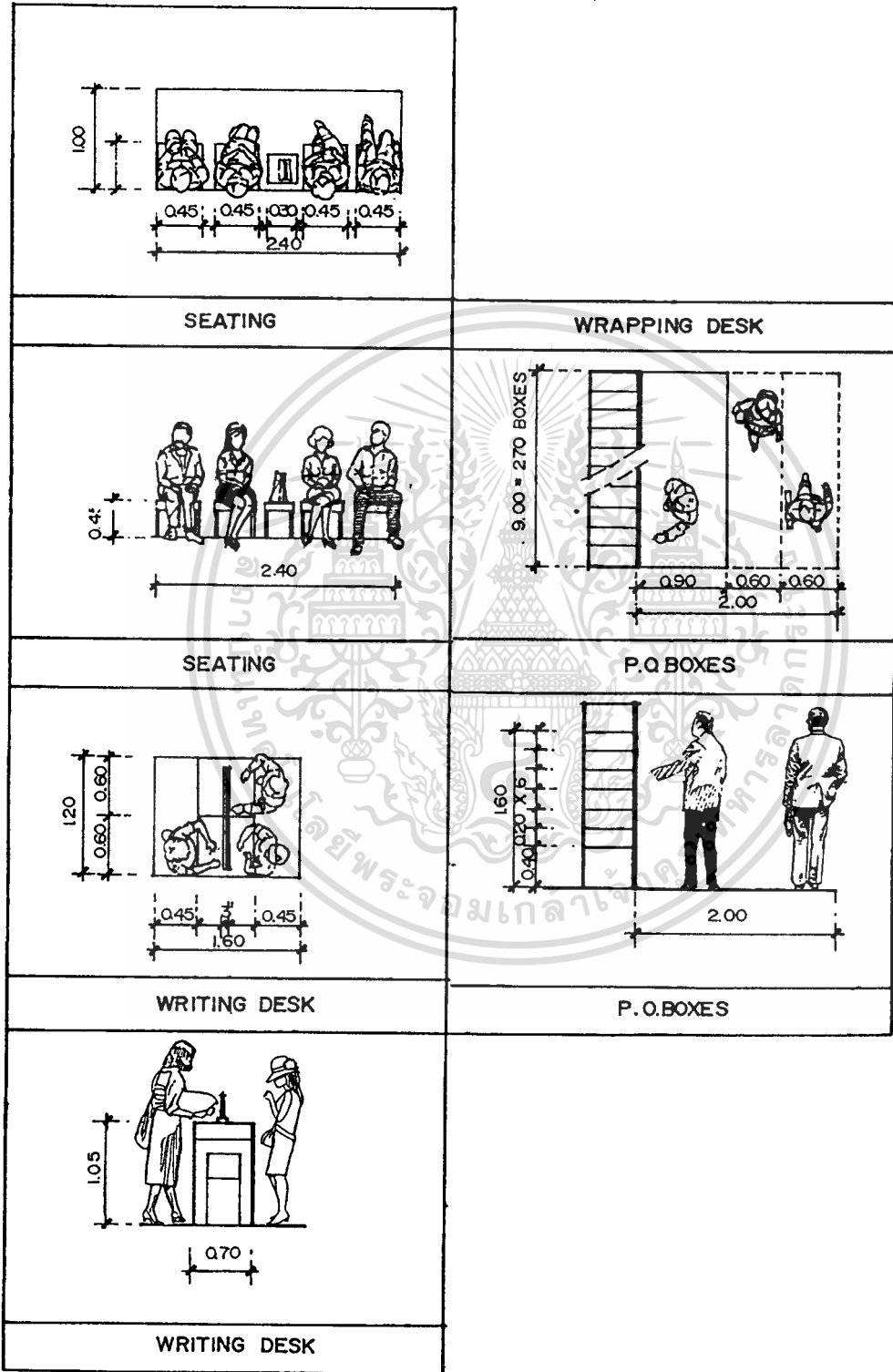
แสดง BUBBLE DIAGRAM



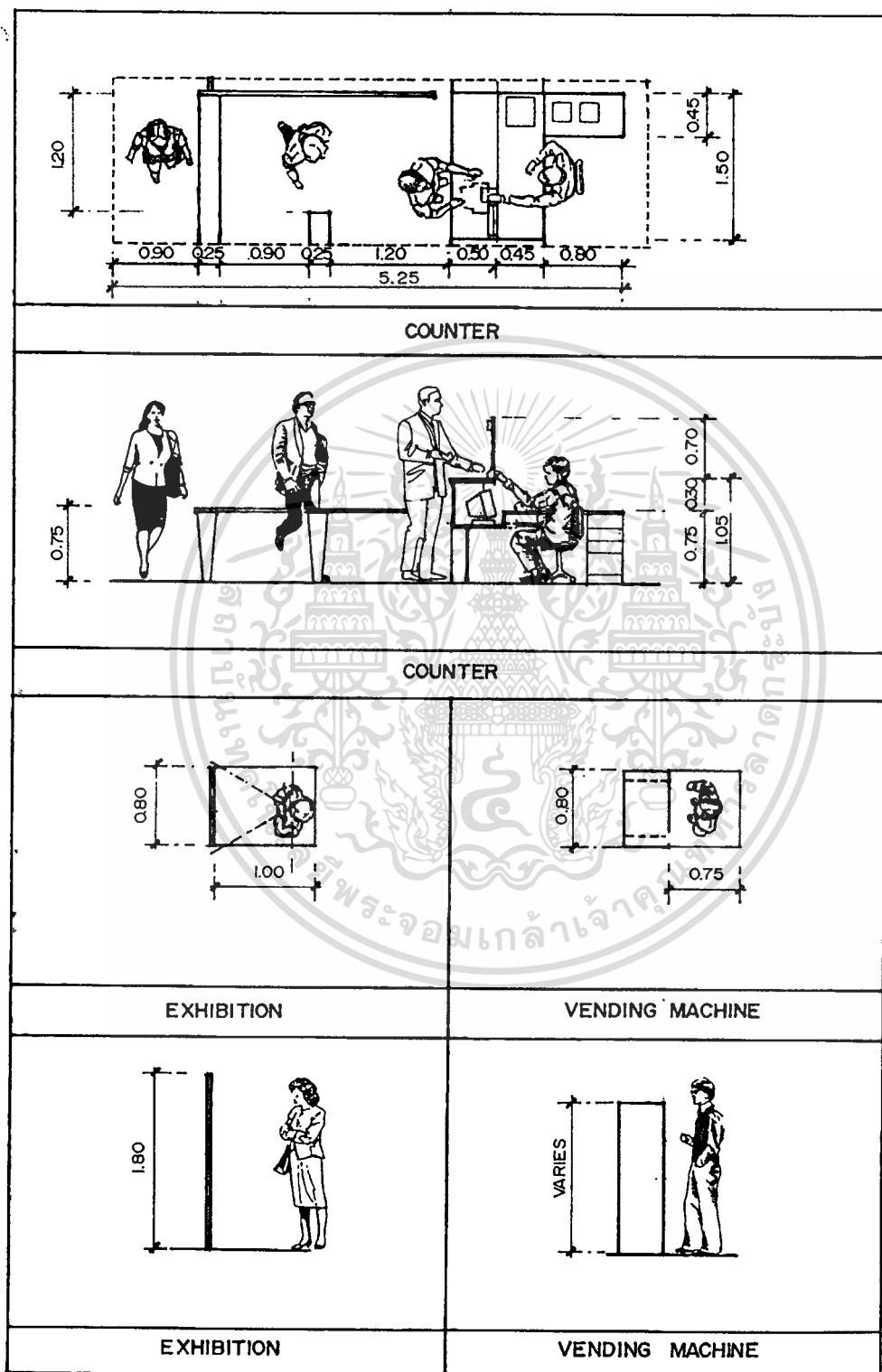
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



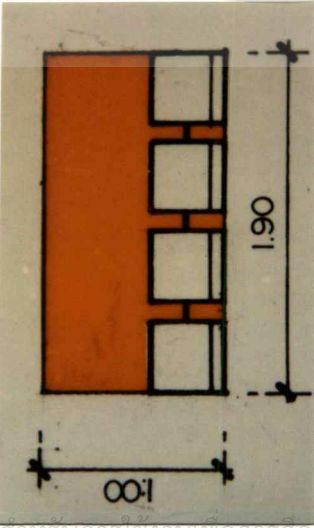
ภาพที่ 64  
แสดงขนาดและพื้นที่ในการใช้เครื่องเรือน



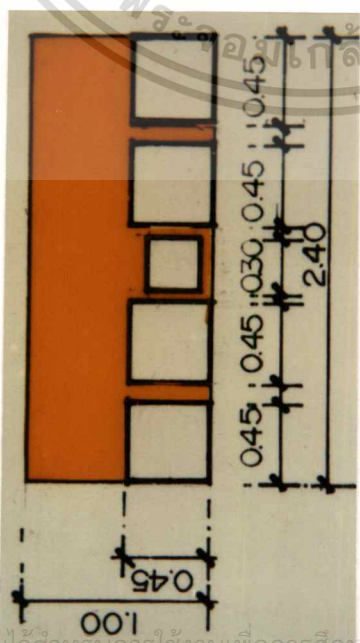
ภาพที่ 64 (ต่อ)

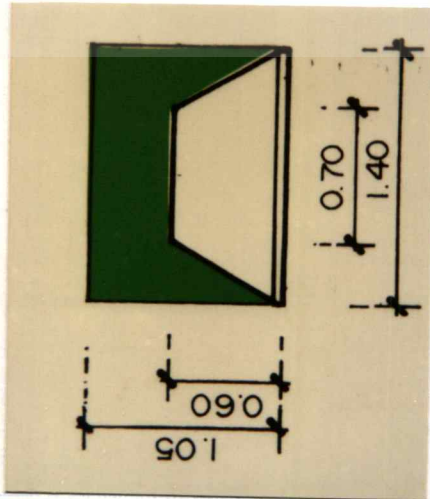
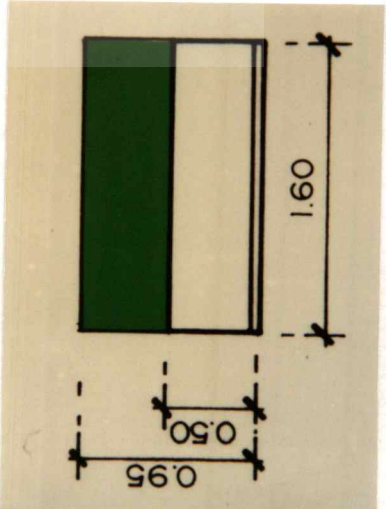


แสดงการวิเคราะห์รูปแบบเครื่องเรือนในแต่ละประเภทเพื่อนำมาใช้ ณ ที่ทำการต้นแบบ

| รายการเครื่องเรือน   | พื้นที่ (ตรม./หน่วย)    | ข้อดี   | ข้อเสีย   | จำนวนหน่วย (ตรม.)        |
|--|-------------------------|---|---|--------------------------|
| <p>I. เกอี้พักผ่อน</p> <p>1.1 เกอี้ชุด</p>  <p>1.2 เกอี้(ไม้) สำหรับ 3-4 ที่นั่ง</p>  | <p>1.90</p> <p>2.00</p> | <p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นระเบียบ</li> <li>2. น่านั่งสบาย</li> <li>1. นั่งสบาย</li> <li>2. มีความยืดหยุ่นในจำนวนที่นั่ง</li> </ol> | <p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เบไปตามแรงผลัก</li> <li>2. ผู้ใช้บริการมักจะนั่งไม่เต็มจำนวนที่นั่ง โดยเว้นที่นั่งตำแหน่งกลางไว้</li> <li>3. ขาดความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับให้เข้ากับสถานที่</li> <li>4. ไม่มีพื้นที่วางสิ่งของ</li> <li>1. ขนาดใหญ่และน้ำหนักมาก ส่งผลให้เคลื่อนย้ายลำบาก</li> <li>2. ผู้ใช้บริการมักจะนั่งไม่เต็มจำนวนที่นั่ง โดยเว้นที่นั่งตำแหน่งกลางไว้</li> <li>3. ขาดความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับให้เข้ากับสถานที่</li> <li>4. ไม่มีพื้นที่วางสิ่งของ</li> <li>5. รูปแบบล้าสมัย</li> </ol> | <p>จำนวนหน่วย (ตรม.)</p> |

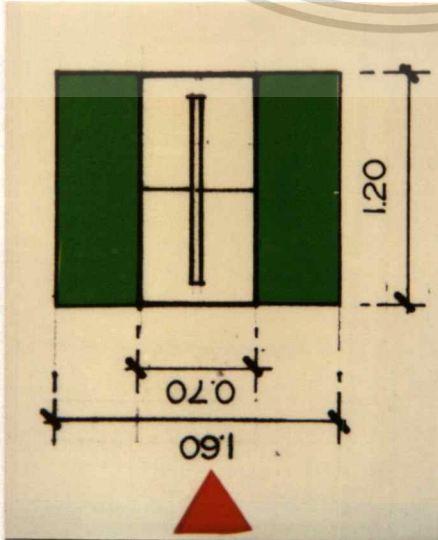
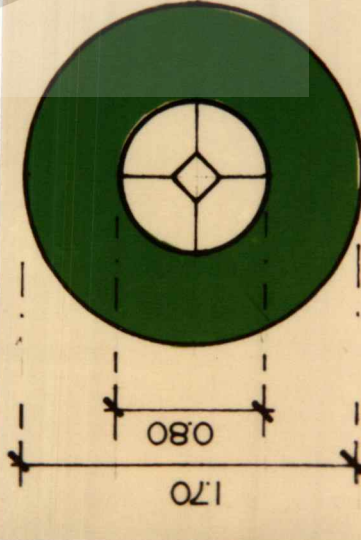
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่สามารถนำเอกสารไปทำซ้ำหรือดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| รายการเครื่องเรือน  | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี   | ข้อเสีย  | จำนวนหน่วย<br>(ตรม.)                                  |
|---|-------------------------|---|--|---|
| <p>1.3 ม้านั่งเดี่ยวพร้อมโต๊ะวางสิ่งของ</p>  | <p>2.40<br/>(1 ชุด)</p> | <p>1. มีความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับเข้ากับสถานที่<br/>2. แก้ปัญหา "พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล"<br/>3. มีพื้นที่วางสิ่งของ<br/>4. เคลื่อนย้ายสะดวกกว่าในข้อ 1.1-1.2</p> | <p>1. ใช้พื้นที่มากกว่ารูปแบบในข้อ 1.1-1.2<br/>2. คนนั่งไม่สบายเท่ารูปแบบในข้อ 1.1-1.2</p> | <p>1x4 = 9.60+0.8<br/>(โต๊ะข้าง 2 ตัว)=<br/>10.40</p> |

| รายการเครื่องเรือน   | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี | ข้อเสีย   | จำนวนหน่วย<br>(ตรม.) |
|--|-------------------------|-------|---|----------------------|
| <p>2. โต๊ะเขียนหนังสือ</p> <p>2.1. โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมคางหมู</p>  <p>2.2. โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าสำหรับ 2 คน</p>  | <p>1.47</p> <p>1.52</p> |       | <p>1. ใช้เขียนหนังสือได้เพียงด้านเดียว ขาดความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับให้เข้ากับสถานที่</p> <p>2. ขนาดโต๊ะมีขนาดใหญ่แต่ใช้เงินได้คนเดียว (2.1)</p> <p>3. ใช้ประโยชน์จากโต๊ะได้ไม่เต็มที่ ยกตัวอย่างเช่น การปิดตัวอย่างแบบฟอร์มลงบนพื้นโต๊ะ โดยมีกระจกใสบปิดทับ ส่งผลให้ผู้ให้บริการคนอื่นไม่สามารถเห็นตัวอย่างแบบฟอร์มได้ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการกำลังเขียนหนังสืออยู่</p> |                      |

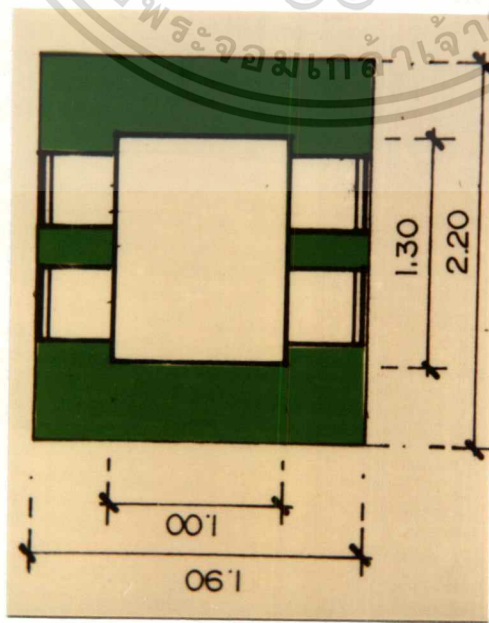
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
แม้ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 63 (ต่อ)

| รายการเครื่องเรือน  | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี  | ข้อเสีย  | จำนวนหน่วย<br>(ตรม.) |
|---|-------------------------|--|--|----------------------|
| <p>2.3 โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าสำหรับ 4 คน</p>  | 1.92                    | <p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ประโยชน์ได้สองด้าน</li> <li>2. มีความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับให้เข้ากับสถานที่มาก</li> <li>3. มีการแบ่งพื้นที่โดยใช้เส้น</li> <li>4. แสดงการครอบครองอาณาเขต</li> </ol> <p>แบบฟอร์ม</p> | <p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ประโยชน์ได้เพียงสองด้าน</li> </ol> | 1x6 = 11.52          |
| <p>2.4 โต๊ะรูปวงกลม 4 คน</p>                  | 2.27                    | <p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ประโยชน์ได้ทุกด้าน</li> <li>2. มีความยืดหยุ่นในการจัดหรือปรับให้เข้ากับสถานที่สูง</li> <li>3. มีการแบ่งพื้นที่โดยใช้เส้น</li> <li>4. แสดงการครอบครองอาณาเขต</li> </ol> <p>แบบฟอร์ม</p> | <p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้เนื้อที่มาก</li> </ol>             |                      |

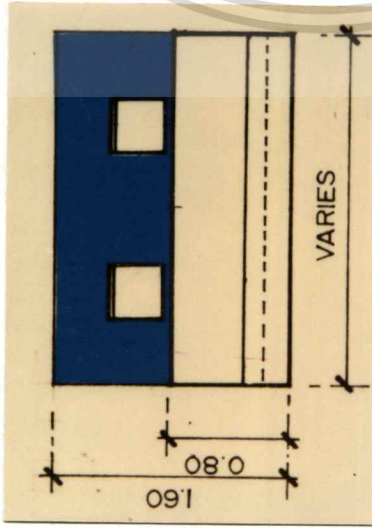
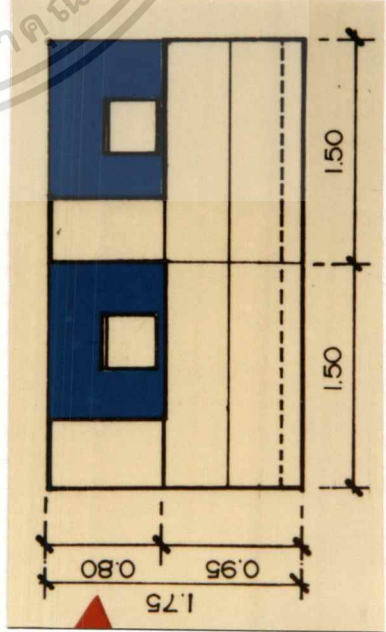
\*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

ตารางที่ 63 (ต่อ)

| รายการเครื่องเรือน  | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี  | ข้อเสีย  | จำนวนหน่วย<br>(ตรม.) |
|---|-------------------------|--|--|----------------------|
| <p>2.5 โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าสำหรับ 4-6 คน</p>  | <p>4.18</p>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้เป็นทั้งโต๊ะเขียนหนังสือและโต๊ะห่อหุ้มพัสดุ</li> <li>นั่งเขียนหรือห่อหุ้มพัสดุ</li> <li>ใช้ประโยชน์ได้ทุกด้าน</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>ขนาดใหญ่และน้ำหนักมาก ส่งผลให้เคลื่อนย้ายลำบาก</li> <li>กล่องพัสดุกีดขวางและสร้าง ความรำคาญแก่ผู้เขียนหนังสือ</li> <li>การนั่งเขียนหรือห่อพัสดุส่ง ผลให้ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งไม่ เตรียมเขียนจดหมายมาล่วงหน้า ส่งผลให้ใช้เวลาในการเขียนมาก การระบายผู้ใช้บริการจึงเป็นไปได้ช้า</li> <li>การนั่งห่อหุ้มพัสดุมีความ ถนัดน้อยกว่าวิธีการยื่นห่อหุ้มพัสดุ</li> </ol> |                      |

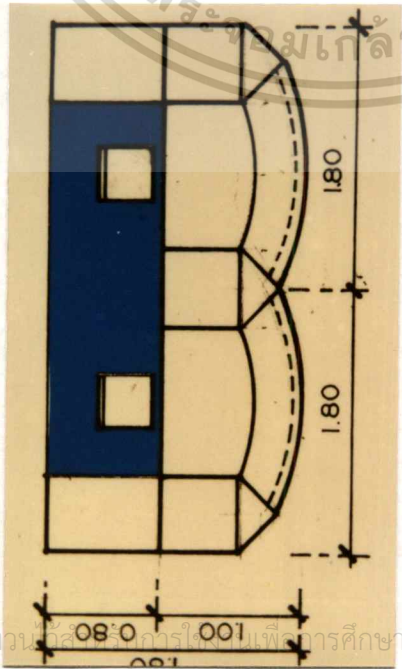
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 63 (ต่อ)

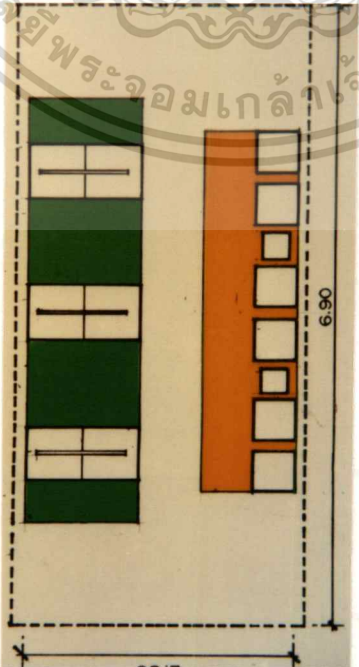
| รายการเครื่องเรือน   | พื้นที่ (ตรม./หน่วย)   | ข้อดี  | ข้อเสีย  | จำนวนหน่วย (ตรม.) |
|--|--|--|--|-------------------|
| <p>3. เก้าอี้ไปรษณีย์</p> <p>3.1 แบบเส้นตรง (LINEAR) หรืออักษรไอ "(I)"</p>  <p>3.2 แบบอักษรแอล "(L)"</p>  | <p>1. ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติหรือช่วยเหลืองานจากช่องบริการหนึ่งไปยังอีกช่องบริการหนึ่งได้โดยสะดวก</p> <p>1. มีพื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์เช่นเครื่องชั่งน้ำหนักได้มากขึ้น</p> <p>2. ผู้ให้บริการมีอาณาเขตเป็นสัดส่วนของตนเอง</p> <p>3. ถอดประกอบได้เพราะเป็นระบบน็อคดาวน์<br/>"(KNOCK DOWN)"</p> | <p>1. จะต้องเสียของบริการอย่างน้อยหนึ่งช่อง สำหรับวางเครื่องชั่งน้ำหนัก</p> <p>2. พื้นที่เก็บสิ่งของมีน้อย</p> <p>3. ไม่สามารถถอดประกอบได้</p> <p>1. ขาดความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายช่องบริการของผู้ให้บริการ</p> <p>2. ใช้พื้นที่ด้านหลังเคาน์เตอร์มากกว่าข้อ 4.1</p> | <p><math>1 \times 7 = 18.41 +</math></p> <p><math>5.26 + 1.14</math> (ช่องดำรงในอนาคต + ตู้จดหมาย) = 24.81</p> |                   |

\*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

## ตารางที่ 63 (ต่อ)

| รายการเครื่องเรือน  | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี   | ข้อเสีย   | จำนวนหน่วย<br>(ตรม.) |
|---|-------------------------|---|---|----------------------|
| 3.3 แบบอักษรยู "U"<br> | 3.24                    | 1. มีพื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์เช่นเครื่องชั่งน้ำหนัก ได้มากขึ้น<br>2. ผู้ให้บริการมีอาณาเขตเป็นสัดส่วนของตนเอง<br>3. ถอดประกอบได้เพราะเป็นระบบน็อคดาวน์<br>4. มีความสะดวกในการเคลื่อนย้ายช่องบริการของผู้ให้บริการมากกว่า ข้อ 4.2 | 1. ขาดความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายช่องบริการของผู้ให้บริการ<br>2. ใช้พื้นที่ด้านหลังเคาน์เตอร์มากกว่าข้อ 4.1<br>3. ใช้พื้นที่มาก<br>4. ต้องจัดช่องบริการเป็นเลขคู่จึงได้ตั้งรูปภาพ<br>5. พื้นที่เก็บของมีน้อยกว่าแบบเส้นตรง |                      |

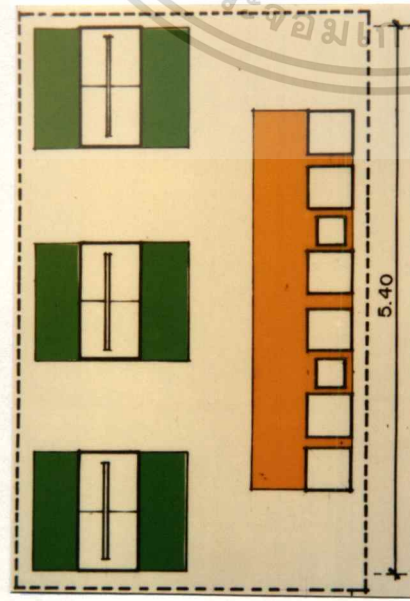
แสดงการวิเคราะห์แนวทางในการจัดผังเครื่องเรือน

| แนวทางในการจัดผังเครื่องเรือน  | พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย)   | ข้อดี  | ข้อเสีย |
|--|---|--|---------|
| <p>1. ใช้เตียงหนึ่งเตียง/โต๊ะห่อหุ้มที่สุดและเก้าอี้พักคอย</p> <p>1.1 จัดโดยผู้ให้บริการหันด้านข้างให้ด้านหน้าเก้าอี้เตอร์</p>  | <p>1. ผู้ใช้บริการสามารถเหยียดขา<br/>เก้าอี้เตอร์ไปริมผนังได้โดยสะดวก</p> <p>2. ผู้ใช้บริการที่เขียนหนังสือไม่<br/>จำเป็นต้องหันหน้าหรือหัน<br/>หลังให้แก่เก้าอี้เตอร์ไปริมผนัง<br/>และผู้ที่นั่งพักคอย</p> | <p>1. หากมีผู้ให้บริการเขียนหนังสือ<br/>จำนวนมากจะทำให้เก้าอี้หรือออกจาก<br/>เก้าอี้พักคอยไม่สะดวก</p> |         |

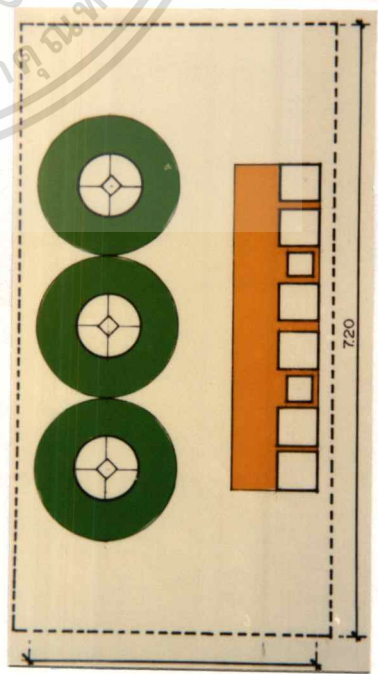
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น  
 \*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ  
 ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวทางในการจัดผังเครื่องเรือน

1-2 จัดโดยผู้ให้บริการหันหน้าและหันหลังให้ด้านหน้าเคาน์เตอร์

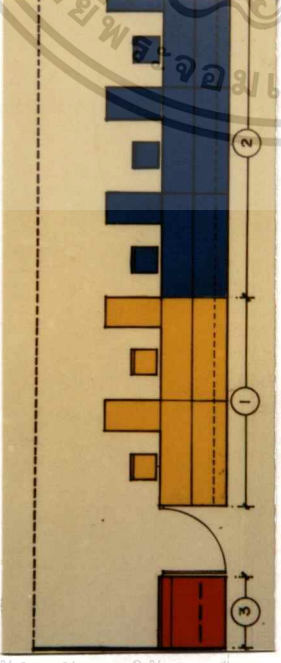


1-3 จัดโดยใช้โต๊ะรูปกลม



| พื้นที่<br>(ตรม./หน่วย) | ข้อดี  | ข้อเสีย  |
|-------------------------|--|--|
| 17.55                   | 1. ผู้ให้บริการสามารถเข้าหรือออกจากเก้าอี้พักคอยได้โดยสะดวก<br>2. หากจำเป็นสามารถจัดโต๊ะจัดผ้าผืนได้<br>3. ประหยัดพื้นที่กว่าแบบอื่น ๆ | 1. ผู้ให้บริการรายที่เขียนหนังสือหรือห่อหุ้มพัสดุจะต้องหันหลังให้แก่เคาน์เตอร์และเก้าอี้พักคอย<br>2. ผู้ให้บริการรายดังกล่าวอาจเกิดความเป็นส่วนตัวหรือขาดสมาธิ เนื่องจากจะต้องมีผู้คนเดินผ่านด้านหลังโดยตลอด |
| 24.12                   | 1. สามารถใช้ประโยชน์ได้ทุกด้านของโต๊ะ<br>2. ไม่มีผู้ให้บริการงานใดต้องหันหลังให้แก่เคาน์เตอร์ไปรษณีย์หรือเก้าอี้พักคอย                 | 1. หากมีผู้ใช้บริการเขียนหนังสือจำนวนมากจะทำให้เข้าหรือออกจากเก้าอี้พักคอยไม่สะดวก<br>2. ใช้พื้นที่มากที่สุด   |

แสดงการวิเคราะห์ตำแหน่งทางเข้าออกหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์และตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ ไปรษณีย์ธนาชาติ

| แนวทางในการจัดผังเครื่องเรือน  | ข้อดี  | ข้อเสีย  |
|--|--|--|
| <p>1. ประตู้ยู่ติดกับตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ และอยู่ส่วนท้ายสุดของกลุ่มบริการที่ 1</p>  | <p>1. ประตู้ยู่ติดกับตู้บริการดังกล่าว จะมีตู้ใช้บริการหนาแน่นน้อยกว่ากลุ่มบริการที่ 2 ส่งผลให้การจราจรเงินรถเข้าออกของเจ้าหน้าที่</p> | <p>1. ตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ อยู่ใกล้จากกลุ่มบริการที่ 2 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวจะต้องอ้อมแถวบริการกลุ่มที่ 2 เพื่อทำการหย่อนจดหมาย</p> |

สัญลักษณ์

- 1. กลุ่มบริการการเงินและบริการตัวแทน (ไปรษณีย์ธนาชาติ ชำระค่าบริการต่าง ๆ จ่าย ณ ที่ทำการ)
- 2. กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป (ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ไปรษณีย์ลงทะเบียน พัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา)
- 3. ตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ ไปรษณีย์ธนาชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งนั้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 65 (ต่อ)

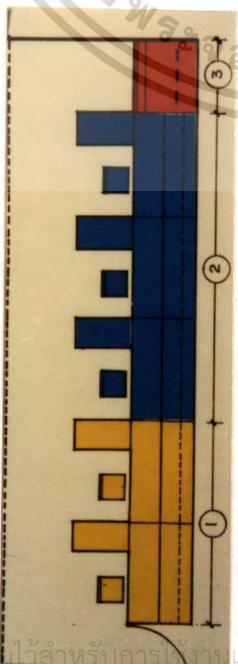
| รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์  | ข้อดี   | ข้อเสีย   |
|---|---|---|
| <p>รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์</p> <p>รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์</p> <p>รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์</p> <p>รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์</p> | <p>ข้อดี</p> <p>ข้อดี</p> <p>ข้อดี</p> <p>ข้อดี</p> | <p>ข้อเสีย</p> <p>ข้อเสีย</p> <p>ข้อเสีย</p> <p>ข้อเสีย</p> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่สามารถตีพิมพ์ซ้ำ อื่นทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.5 (ต่อ)

รูปแบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

\*4. ประชูดและผู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ อยู่ส่วนท้ายสุดของกลุ่มบริการที่ 1 และ 2



ข้อดี

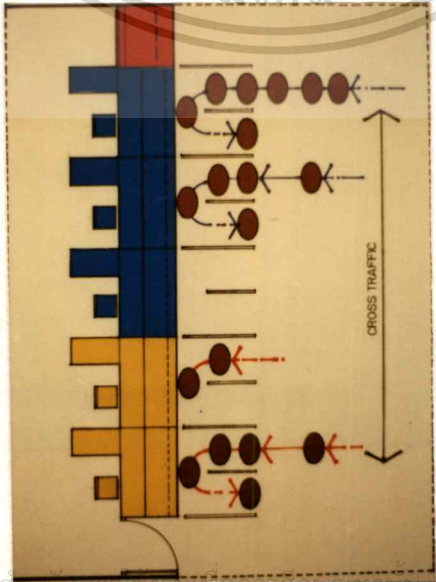
1. ผู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์อยู่ส่วนท้ายสุดของกลุ่มบริการที่ 2 สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
2. ประชูดอยู่ส่วนท้ายสุดของกลุ่มบริการที่ 1 ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มที่ 2
3. มีความต่อเนื่องของเคาน์เตอร์

ข้อเสีย

1. ในกรณีที่มีช่องบริการมาก ตำแหน่งประตูอาจอยู่ไกลเกินไปจนทางเข้าออกหลักของผู้ใช้บริการ และเป็นเพียงทางลำเลียงรถสำหรับรับพัสดุไปรษณีย์และไปรษณียภัณฑ์จำนวนมาก

\*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

แสดงการวิเคราะห์การจัดรูปแบบคิวหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

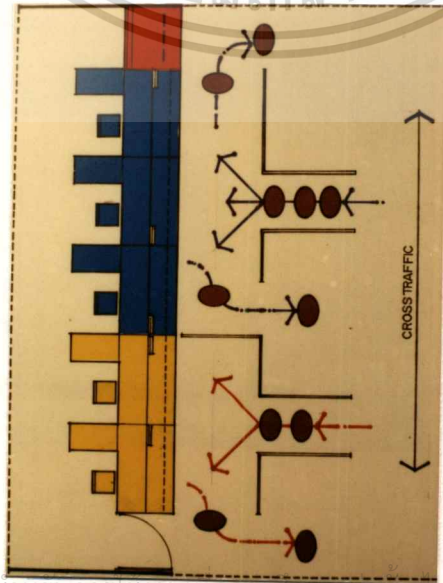
| รูปแบบคิว (QUEUE LAYOUT)   | ข้อดี   | ข้อเสีย   |
|--|---|---|
| <p>1. คิวแยกประเภทบริการ (SEPARATE QUEUES)</p>  | <p>1. ผู้ใช้บริการใช้ระยะเวลาในการเดินน้อย</p> <p>2. ผู้ใช้บริการของบริการที่มีผู้ใช้บริการน้อย จะใช้เวลาออกค่อน้อย</p> | <p>1. แต่ละช่องบริการให้บริการไม่ซ้ำกันก่อให้เกิดความสับสนและเข้าช่องบริการผิดเสมอ ๆ</p> <p>2. ในขณะที่ยังมีช่องบริการหนึ่งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่อีกช่องหนึ่งไม่มีผู้ใช้บริการ</p> <p>3. สิ้นเปลืองบุคลากร</p> <p>4. ในกรณีที่มีการต่อแถวยาวจะเกิดขวางทางสัญจรสำหรับผู้ที่ใช้บริการประเภทอื่น ๆ</p> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปทำซ้ำหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบคิว (QUEUE LAYOUT)

2. คิวเดี่ยว (SINGLE QUEUE)

2.1 คิวที่แถวผู้ให้บริการอยู่จุดกึ่งกลาง (CENTRAL QUEUE)



ข้อดี

1. ระยะเวลาในการเดินทางของผู้ให้บริการไม่มากนัก
2. ผู้ให้บริการจะอยู่จุดกึ่งกลางของถนนต่อรถ ส่งผลให้สามารถมองเห็นคนในคิวได้จากทั่วถึง
3. ใช้บุคลากรได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง

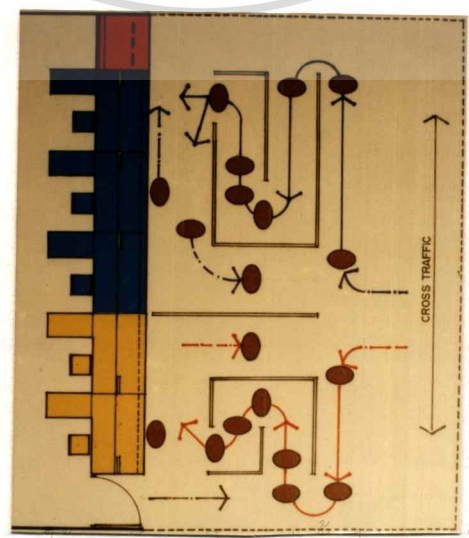
ข้อเสีย

1. หากมีผู้ใช้บริการมากจะเกิดขวางทางตั้งจร
2. ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องเฉลี่ยเวลาในการรอคอย

รูปแบบคิว (QUEUE LAYOUT)

2. คิวที่ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการในส่วนท้ายของเคาน์เตอร์ (END QUEUE)  
แบบได้ 2 ข้อย่อย

2.2.1 คิวที่ผู้ให้บริการแยกทิศทางในการเข้าและออกจากช่องบริการใน  
ทิศทางเดียวกัน



ข้อดี

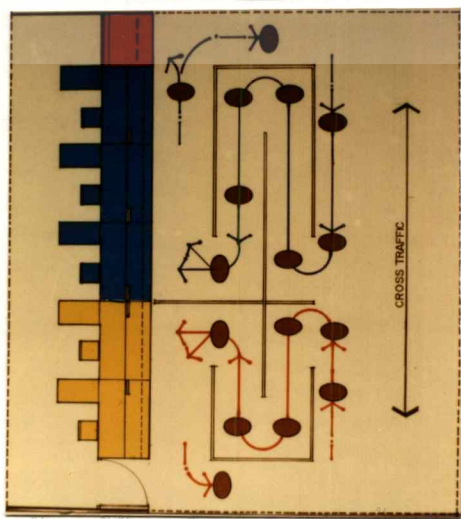
1. แถวของผู้ใช้บริการไม่มีทิศทางทาง  
กัณจร
2. จุดนี้ ได้มากกว่าแบบแรก
3. ใช้บุคลากร ได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง

ข้อเสีย

1. ผู้ใช้บริการจะใช้ระยะทางในการเดินมาก  
กว่าคิวเดี่ยว
2. ระยะมุมมองที่ใช้มากกว่าคิวเดี่ยว
3. การออก ฌ จุดเดียวกันจะเกิดความแออัด  
ณ จุดดังกล่าว

รูปแบบคิว (QUEUE LAYOUT)

\*2.2.2 คิวที่ผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกันแต่แยกออกช่องบริการในคนละทิศทาง



ข้อดี

1. แถวของผู้ใช้บริการไม่กีดขวางทางสัญจร
2. จุดนี้ ได้มากกว่าแบบแรก
3. ใช้บุคคลากรได้อย่างเต็มทีและทั่วถึง
4. สามารถระบายผู้ใช้บริการ ได้ดีกว่ารูปแบบอื่นๆ ที่กล่าวมาในข้างต้น

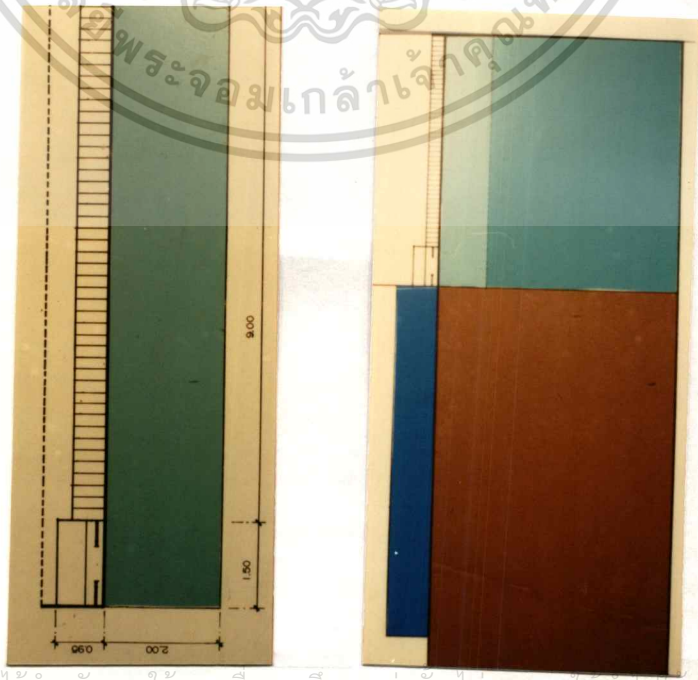
ข้อเสีย

1. ผู้บริการจะใช้ระยะทางในการเดินมากกว่าคิวเดี่ยว
2. ระยะเวลาจองที่ใช้มากกว่าคิวเดี่ยว

แสดงการวิเคราะห์การจัดผังพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์

รูปแบบพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์

รูปแบบเส้นตรง (LINEAR)



ข้อดี

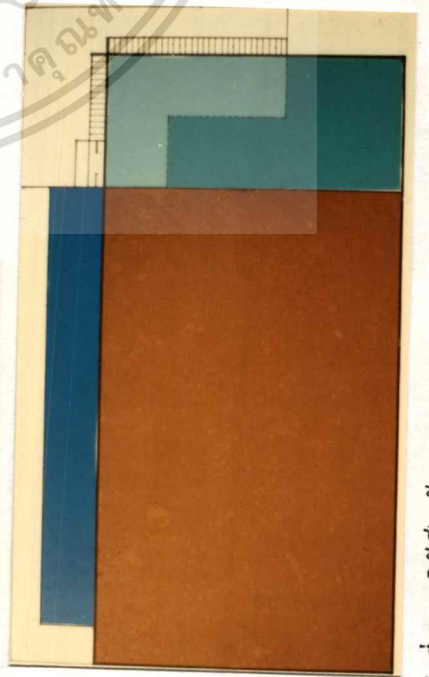
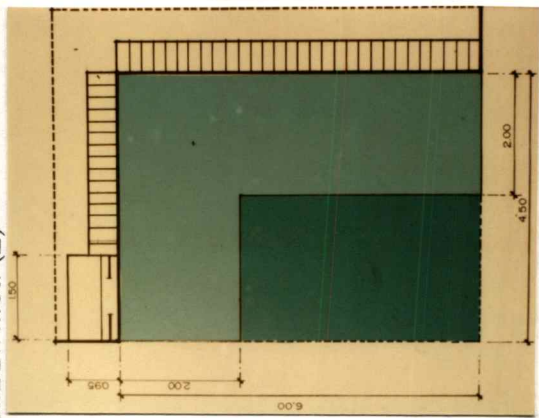
1. พื้นที่ที่ได้เป็นเส้นตรง สะดวกต่อการสังเกตและมองเห็น
2. พื้นที่ด้านหลังตู้เช่าไปรษณีย์ซึ่งเป็นส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความต่อเนื่องกัน

ข้อเสีย

1. พื้นที่วางและเคบเมื่ออยู่ติดจากส่วนห้องโถงประชาชน จะได้พื้นที่ที่ไม่เต็มส่วน
2. เมื่อต้องการให้พื้นที่ที่เต็มส่วนจะใช้พื้นที่มาก

รูปแบบพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์

\*2 รูปแบบตัวแอล (L)



\*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

ข้อดี

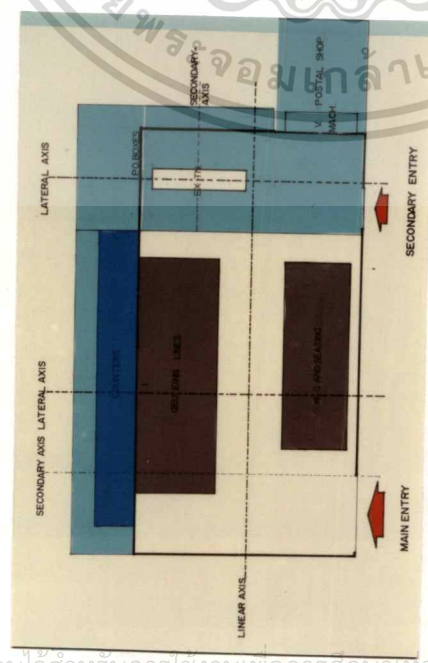
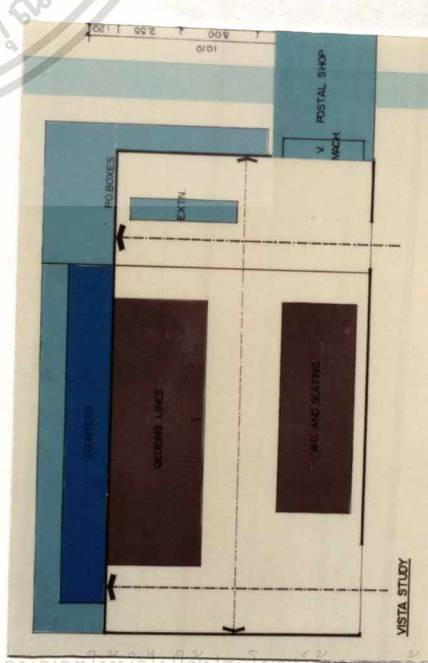
1. เมื่ออยู่ถัดจากห้องโถงประชาชน จะได้รูปทรงที่เหมาะสมกว่า

2. ใช้พื้นที่น้อยกว่า

ข้อเสีย

1. พื้นที่ที่กลุ่มอาจจะต่อกับพื้นที่ส่วนอื่นได้ยากกว่าแบบแรก
2. พื้นที่ด้านหลังของตู้เช่าไปรษณีย์อันเป็นส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ต่อเนื่องกัน

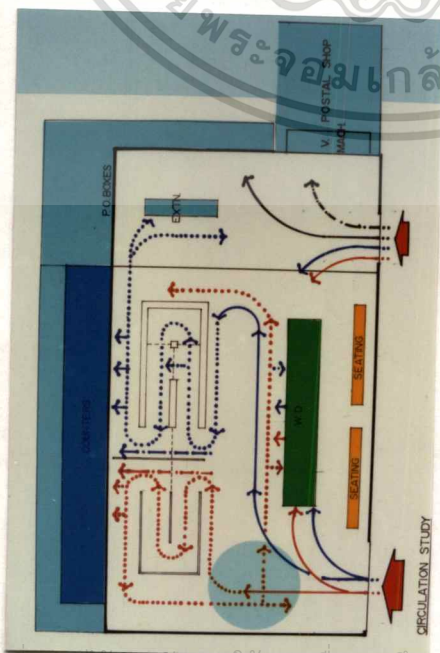
แสดงการวิเคราะห์การจัดผังทางสถาปัตยกรรมภายใน

| การศึกษาแนวทางการจัดผัง  | รวมพื้นที่ (ตรม.) | ข้อดี | ข้อเสีย  |
|--|-------------------|-------|--|
| <p>1. ทางเข้าอยู่ริมด้านใดด้านหนึ่งของด้านหน้าห้องโถงประชาชน</p>  <p>1.1. การศึกษาในแง่ของทิวภาพ (VISTA)</p>  |                   |       | <ol style="list-style-type: none"> <li>เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาภายในที่ทำการจะไม่สังเกตเห็นเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ได้โดยตรง</li> <li>ส่วนนิทรรศการมีได้อยู่ในจุดปะทะสายตาโดยตรง</li> </ol> |

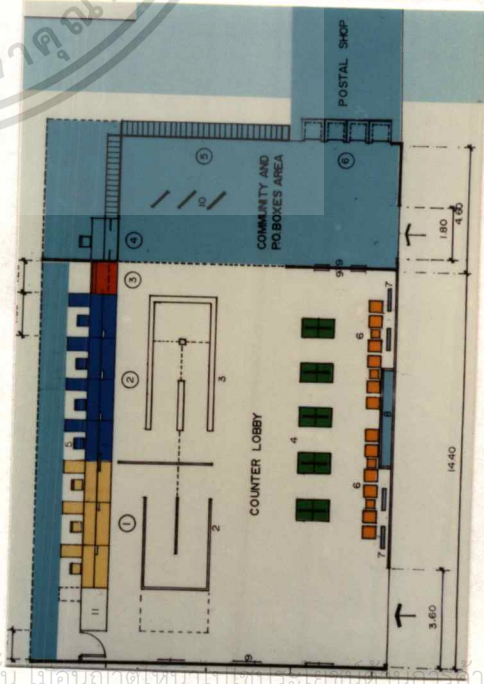
ตารางที่ 68 (ต่อ)

การศึกษาแนวทางในการจัดผัง

1.2 ทางสัญจรภายในพื้นที่ (CIRCULATION)



1.3 ผังเครื่องเรือน



รวมพื้นที่ (ตรม.)

1. พื้นที่ส่วนทางเข้ายอมีฝาผนังเป็นกันชนสำหรับผู้ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ มีไว้ให้ทิศทางทางสัญจร

ข้อดี

1. ใช้พื้นที่น้อยที่สุดในสามรูปแบบ  
2. จะได้กลุ่มโต๊ะเขียนหนังสือเป็นกลุ่มเดียว

ข้อเสีย

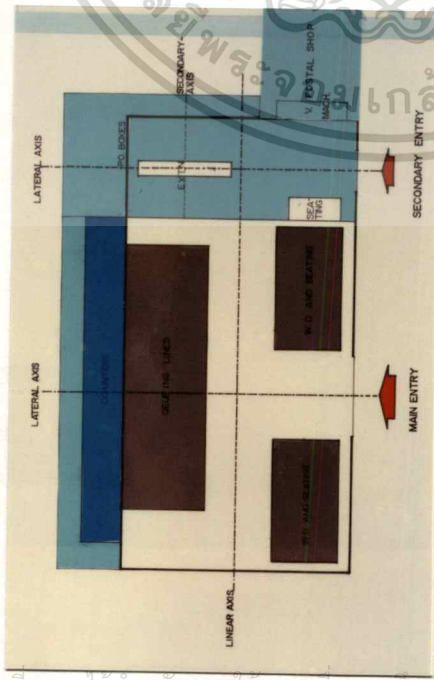
1. ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมากจะเกิดกลุ่มคนอยู่นำทางเข้าออก

1. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเขียนหนังสือทุกโต๊ะผู้ที่จะเข้าหรือออกจากเก้าอี้พักคอยจะใช้ระยะทางในการเดินมาก  
2. พื้นที่ทางเข้ายอไม่สามารถติดตั้งเก้าอี้พักคอยได้

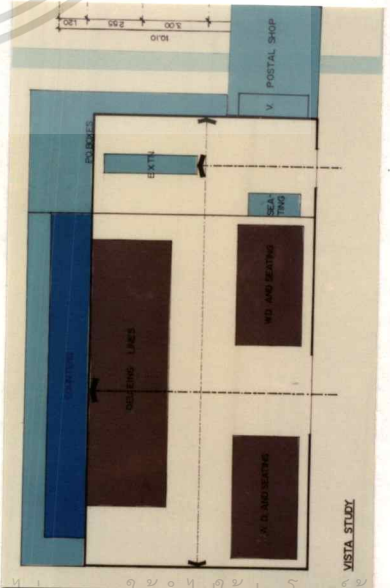
ตารางที่ 68 (ต่อ)

การศึกษาแนวทางในการจัดตั้ง

\*2. ทางเข้าอยู่กึ่งกลางของคาน้ำห้องโถงประชาชน



2. การศึกษาในแง่ของทิวภาพ (VISTA)



\*หัวข้อที่นำมาใช้เป็นต้นแบบ

รวมพื้นที่ (ตรม.)

ข้อดี

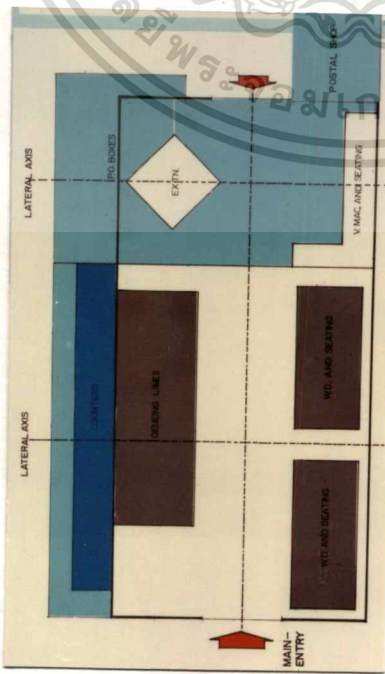
ข้อเสีย

1. เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาภายในที่ทำการสามารถสังเกตเห็นเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ได้โดยตรงและกรอกส่วยตาในกลุ่มบริการที่ตนต้องการได้สะดวก
2. ส่วนนิทรรศการอยู่ในตำแหน่งปะทะสายตาทอด

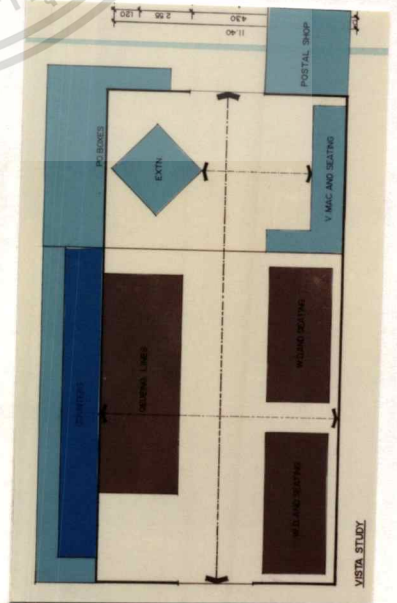


การศึกษาแนวทางในการจัดตั้ง

3. ประตูทางเข้าอยู่ด้านข้าง



3.1 การศึกษาในแง่ของทิวภาพ (VISTA)



ข้อเสีย

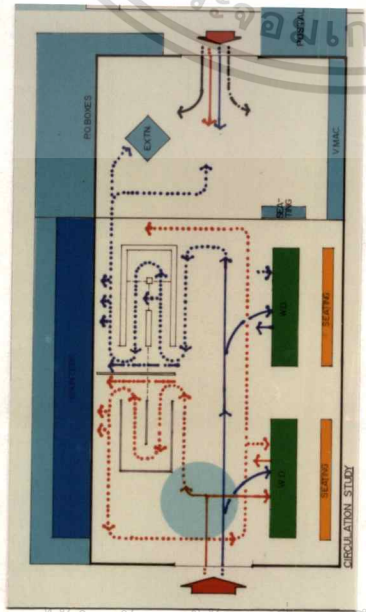
ข้อดี

1. ตำแหน่งทางเข้าได้เส้นแกนที่เด่นชัด

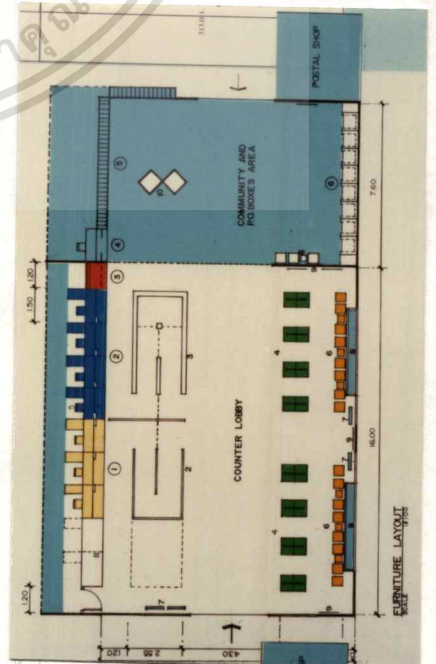
1. หน้าอาคารเอนเตอร์ไปรษณีย์และส่วนแสดงนิทรรศการมีได้อยู่ในจุดสนใจ
2. ผู้ให้บริการจะต้องใช้มุมมองมาก
3. การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะไม่เด่น

การศึกษาแนวทางในการจัดผัง

3.2 การตั้งอยู่ภายในพื้นที่



3.3 ผังเครื่องเรือน



รวมพื้นที่ (ตร.ม.)

ข้อดี

ข้อเสีย

1. ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมากจะเกิดขวางทางเข้าออกหน้าประตู
2. ใช้ระยะทางในการเดินทางมาก

1. ได้พื้นที่ในส่วนเครื่องบริการอัตโนมัติเป็นสัดส่วน

1. ใช้พื้นที่มากที่สุดในรูปแบบที่กล่าวมาทั้งหมด
2. เมื่พื้นที่มากแต่การขยายช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์มีความเหมาะสมน้อยกว่ารูปแบบที่สอง

## สัญลักษณ์

1. กลุ่มบริการเงิน(ไปรษณีย์ธนาณัติ) บริการตัวแทน(ชำระค่าภาษีรถยนต์ เบี้ยประกันภัยรถยนต์ ต่อใบอนุญาตในการจัดตั้งสถานพยาบาล)และจ่าย ณ ที่ทำการ(ไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความ)
2. กลุ่มบริการ ไปรษณีย์ทั่วไป(ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ลงทะเบียน บริการด่วนพิเศษ (EMS) และพัสดุไปรษณีย์)
3. ตู้จดหมาย สิ่งตีพิมพ์และไปรษณีย์ธนาณัติ
4. เคาน์เตอร์รับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ และพัสดุไปรษณีย์นอกเวลาทำการ
5. ตู้เช่าไปรษณีย์ (POST OFFICE BOXES) (P.O.BOXES)

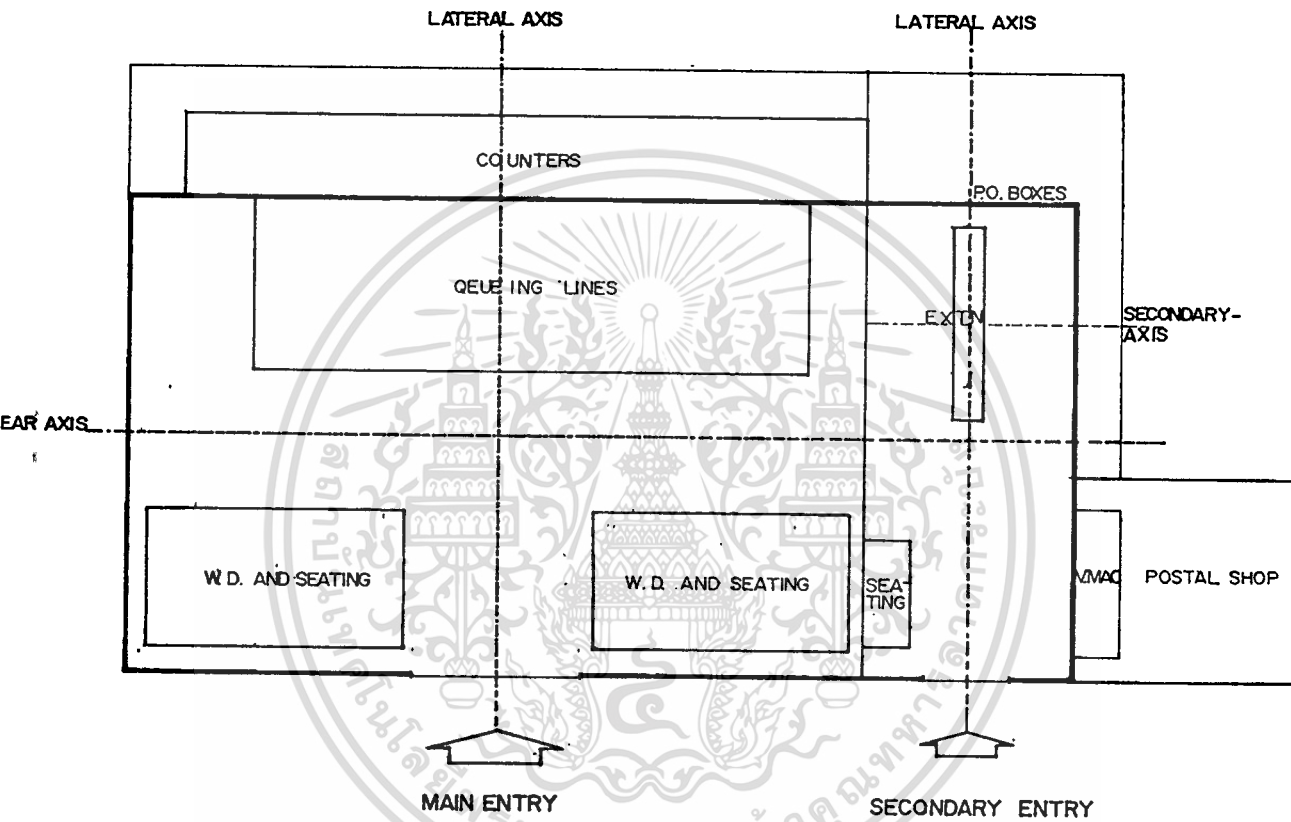
- 1, COUNTERS เคาน์เตอร์ไปรษณีย์(0.95x1.50x1.05) โต๊ะข้าง (0.45x0.80x0.75)
- 2, 3 ราวกันแถว
- 4, WRITING DESK (W.D.) โต๊ะเขียนหนังสือ (0.70x1.20x1.05)
- 5, เก้าอี้ของผู้ใช้บริการ
- 6, SEATING ที่นั่งหรือเก้าอี้พักคอย
- 7, DISPLAY ป้ายประชาสัมพันธ์ไฟฟ้า (POSTER CHANGER)
- 8, DISPLAY ส่วนจัดแสดงสินค้าประชาสัมพันธ์
- 9, ป้ายประชาสัมพันธ์
- 10, EXHIBITION (EXTN.) ป้ายแสดงนิทรรศการชั่วคราว
- 11, ส่วนขยายงานในอนาคต (ตู้แสดงสินค้า)

ENTRANCE HALL โถงทางเข้า

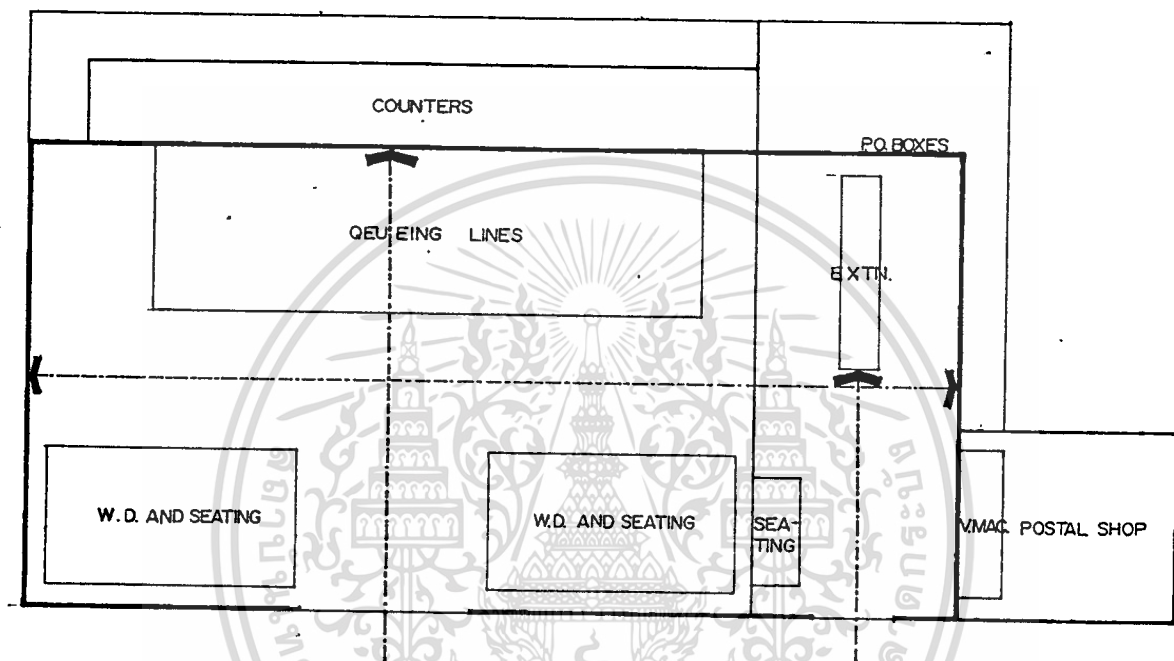
COMMUNITY AREA พื้นที่ส่วนบริการสังคม

POSTAL SHOP ร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์

ภาพที่ 65  
แสดงตำแหน่งประตูทางเข้า

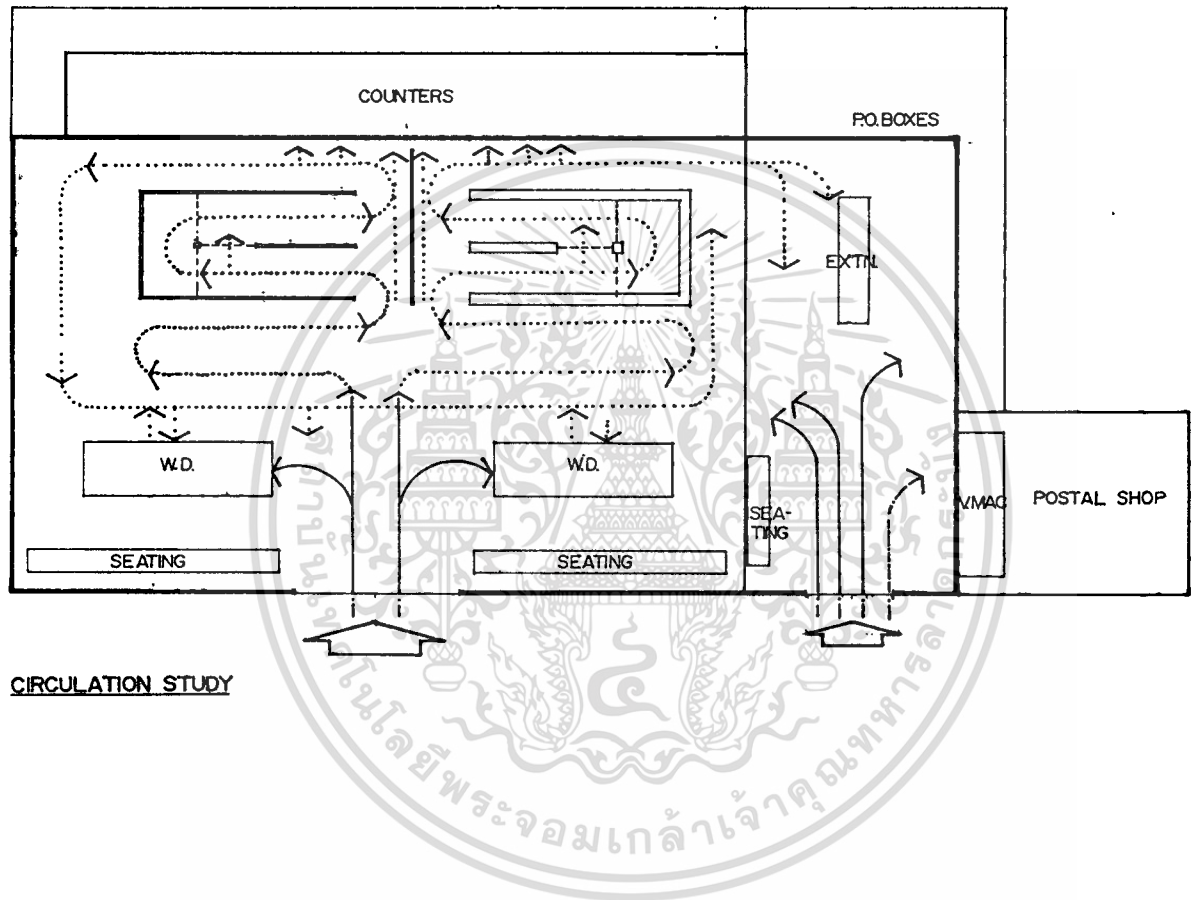


ภาพที่ 66  
แสดงการศึกษาในแง่ทิวภาพ



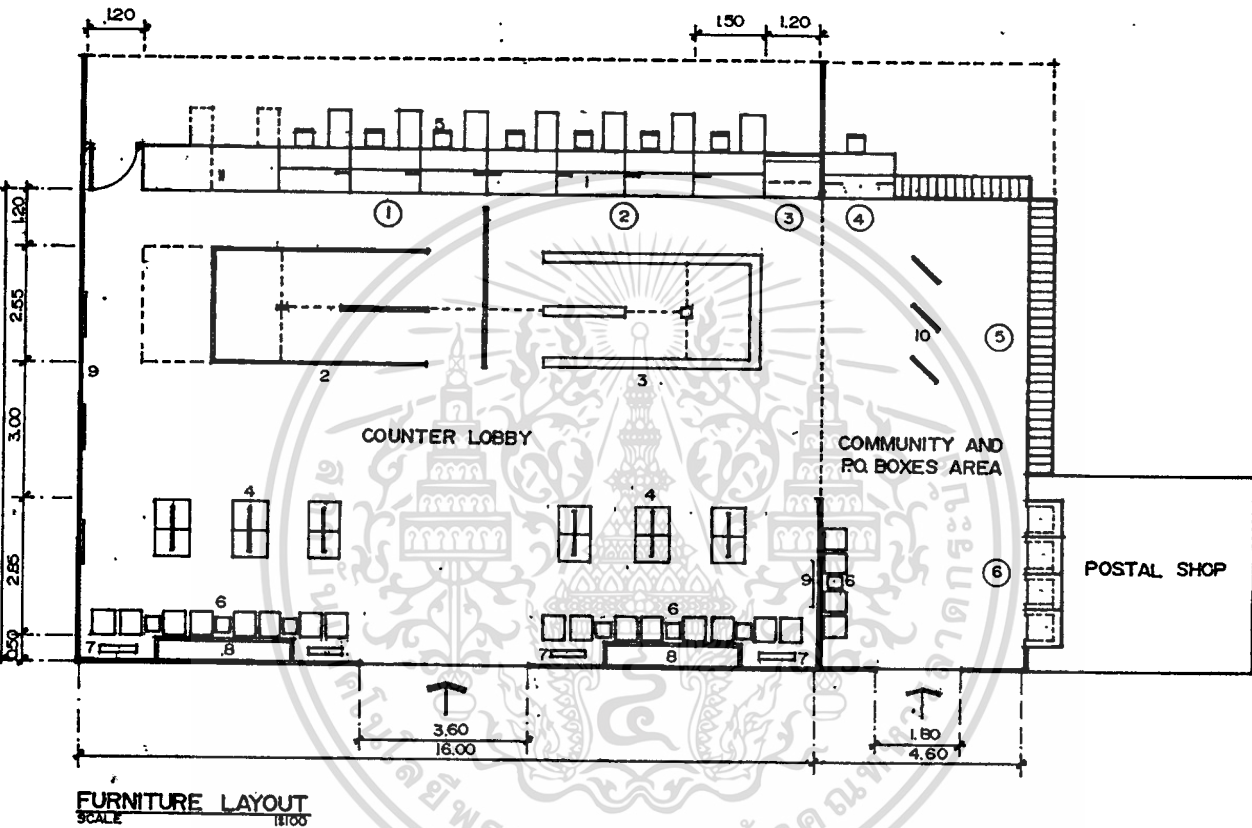
VISTA STUDY

ภาพที่ 67  
แสดงการศึกษาในแง่การสัญจรภายในพื้นที่



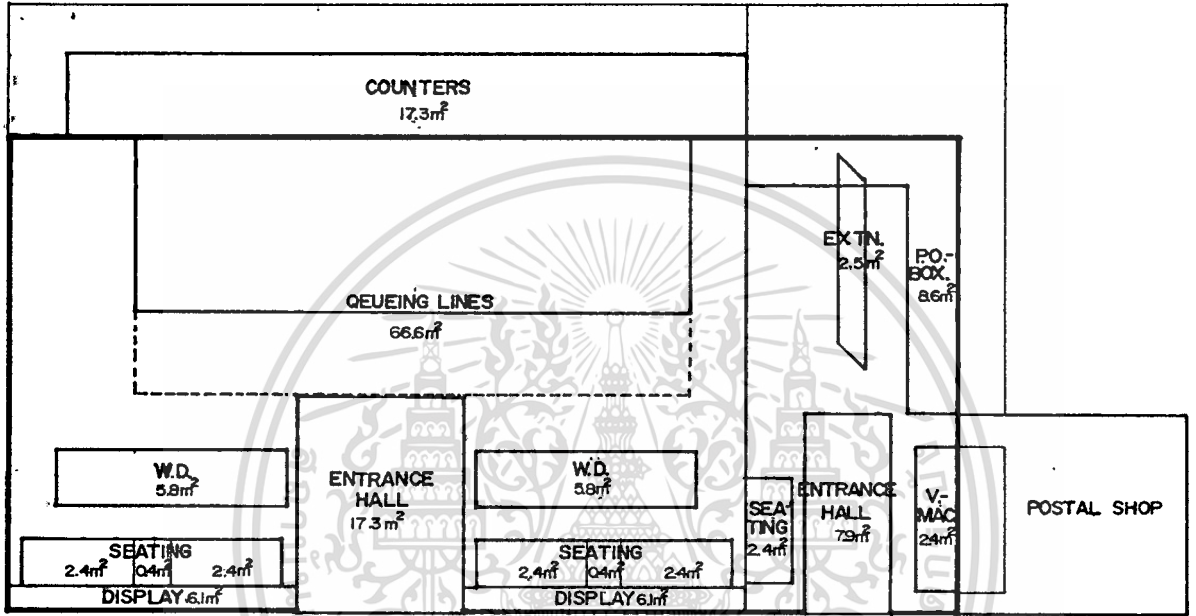
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ ๘  
แสดงการจัดผังเครื่องเรือน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 69  
 แสดงการสรุปพื้นที่ใช้สอยภายในต้นแบบห้องโถงประชาชน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 69

แสดงสัดส่วนของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ภายในห้องโถงประชาชนและพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์

| บริเวณ                               | พื้นที่<br>(ตรม.) | ร้อยละ | ร้อยละ<br>(รวม) |
|--------------------------------------|-------------------|--------|-----------------|
| <b>1. ห้องโถงประชาชน</b>             |                   |        |                 |
| - โถงทางเข้า (ENTRANCE HALL)         | 17.3              | 8.4    | 6.9             |
| - พื้นที่รอคิว                       | 66.6              | 32.4   | 26.4            |
| - พื้นที่จัดแสดงสินค้า (DISPLAY)     | 12.2              | 5.9    | 4.8             |
| - ทางสัญจร (CIRCULATION)             | 62.8              | 30.5   | 24.9            |
| 1.1 เครื่องเรือน                     |                   |        |                 |
| - เก้าอี้พักคอย                      | 10.4              | 5.1    | 4.1             |
| - โต๊ะเขียนหนังสือ                   | 11.5              | 5.6    | 4.6             |
| - เคาน์เตอร์ไปรษณีย์                 | 24.8              | 12.1   | 9.8             |
| รวม                                  | 205.6             | 100.0  |                 |
| <b>2. พื้นที่หน้าตู้เข้าไปรษณีย์</b> |                   |        |                 |
| - โถงทางเข้า (ENTRANCE HALL)         | 7.9               | 16.9   | 3.1             |
| - ทางสัญจร (CIRCULATION)             | 22.7              | 48.8   | 9.0             |
| 2.1 เครื่องเรือน                     |                   |        |                 |
| - เก้าอี้พักคอย                      | 2.4               | 5.2    | 1.0             |
| - ส่วนตู้เข้าไปรษณีย์                | 8.6               | 18.5   | 3.4             |
| - ป้ายนิทรรศการ                      | 2.5               | 5.4    | 1.0             |
| - เครื่องบริการไปรษณีย์อัตโนมัติ     | 2.4               | 5.2    | 1.0             |
| รวม                                  | 46.5              | 100.0  |                 |
| 1. + 2.                              | 252.1             |        | 100.0           |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 70

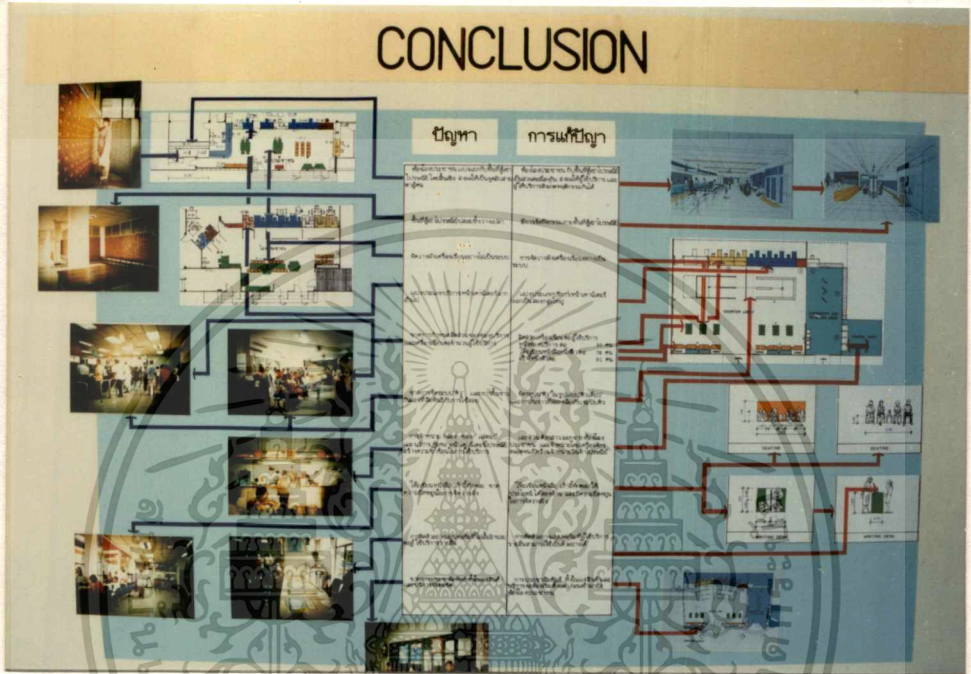
แสดงการเปรียบเทียบระหว่างต้นแบบห้องโถงประชาชนกับห้องโถงประชาชนของที่ทำการ  
ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

| ประเด็น                             | ต้นแบบห้องโถงประชาชน   | ห้องโถงที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง                               |
|-------------------------------------|--|---|
| พื้นที่ (ตร.ม.)                     | 205.6  | 155.9   |
| การจัดวางผัง                        |  |   |
| 1. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์               | - มีการแบ่งกลุ่มบริการออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่<br>- มีการจัดระบบคิว                                       | - หนึ่งช่องบริการต่อ 1-3 ประเภทบริการ<br>- ไม่มีการจัดระบบคิว |
| 2. โต๊ะเขียนหนังสือ                 | - มีความยืดหยุ่นในการใช้สอยและจัดวางผัง  | - ขาดความยืดหยุ่นในการใช้สอยและจัดวางผัง                      |
| 3. เก้าอี้พักคอย                    | - มีความยืดหยุ่นในการใช้สอยและจัดวางผัง  | - ขาดความยืดหยุ่นในการใช้สอยและจัดวางผัง                      |
| 4. การขยายตัวในอนาคต                | - มีหลักการ  | - ไม่มีหลักการอาศัยการคาดคะเนและประสบการณ์                    |
| ส่วนประกอบ                          |  |   |
| 1. ส่วนตู้เข้าไปรษณีย์              | - เป็นส่วนต่อเนื่องจากห้องโถงประชาชน   | - แยกจากกันโดยเค็ดขาดและล๊ับสาขตา                             |
| 1.1 ป้ายประชาสัมพันธ์และส่วนจัดแสดง | - สามารถให้ความรู้/โฆษณาสินค้าได้<br>- สร้างความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการได้                       | - มักอยู่ภายในห้องโถงประชาชนและตั้งอยู่ในจุดที่ไม่เด่นชัด     |
| 1.2 การจัดนิทรรศการ                 | - สามารถให้ความรู้/โฆษณาสินค้าเกี่ยวกับไปรษณีย์ หรือข่าวสาร และเป็นบริการเพื่อปวงชน                  | - ไม่มี   |
| 1.3 ร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์       | - ลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์<br>- ลดความซ้ำซ้อนในการใช้บริการ<br>- เป็นแหล่งรายได้ของที่ทำการ | - ไม่มี   |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาพที่ 70

## แสดงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา



## สรุปแนวทางในการจัดวางผังการสถาปัตยกรรมภายใน

1. ทางเข้าอาคารควรอยู่จุดกึ่งกลางของด้านหน้าห้องโถงประชาชน ทั้งนี้เพื่อ
  - 1.1 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์เป็นจุดสนใจทางสายตาของผู้ใช้บริการ
  - 1.2 สามารถแบ่งโต๊ะเขียนหนังสือและเก้าอี้พักคอยออกเป็น 2 กลุ่ม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องใช้ระยะทางในการเดินมาก
  - 1.3 โอกาสเกิดกลุ่มคนแออัดหน้าประตูทางเข้ามีน้อยกว่าลักษณะอื่น
2. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์แบ่งกลุ่มบริการออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ ได้แก่
  - 2.1 กลุ่มบริการการเงินมีจำนวนช่องบริการหลัก 2 ช่องบริการ สำรอง 1 ช่องบริการ
  - 2.2 กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไปมีจำนวนช่องบริการหลัก 3 ช่องบริการ สำรอง 1 ช่องบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้รูปแบบเคาน์เตอร์แต่ละช่องบริการในด้านของผู้ให้บริการจะมีผู้ข้างสำหรับวางอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อมิให้สูญเสียพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ไปอย่างน้อย 1 ช่องบริการ และเพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการดังที่ให้สัมภาษณ์แก่ผู้ทำการวิจัย

3. การจัดคิวในรูปแบบผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการในทิศทางเดียวกัน แต่แยกออกคนละทิศทาง ทั้งนี้ที่หน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ควรติดสัญญาณไฟ เพื่อเป็นที่สังเกตได้ง่าย
4. การจัดพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ควรจัดในรูปอักษรแอล (L) ทั้งนี้เพื่อที่ได้พื้นที่เต็มส่วนเมื่อจัดติดกับห้องโถงประชาชน จะมีส่วนช่วยในการระบายผู้ใช้บริการออกจากห้องโถงประชาชน โดยที่ไม่จำเป็นต้องเดินย้อนกลับไปในทิศทางเดิม
5. การจัดกิจกรรมหรือนิทรรศการภายในพื้นที่ตู้เช่าไปรษณีย์ มีส่วนช่วยมิให้พื้นที่ดังกล่าวว่างเปล่าและไม่น่าสนใจ ตลอดจนการเสนอแนะการใช้บริการจากเครื่องบริการอัตโนมัติ และการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์เป็นวิธีการหนึ่งในการลดความซ้ำซ้อน และความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ดันแบบของที่ทำการ ปณจ.ที่ได้นี้เป็นไปในลักษณะการใช้ที่ว่างทางสถาปัตยกรรมภายใน (INTERIOR SPACE) จึงไม่พบเห็นเสาอาคาร ดังนั้นจึงควรนำไปประยุกต์กับสถานที่หรือการจัดวางผังเสียก่อน
2. ควรศึกษาถึงขนาดพื้นที่สินค้าสำหรับร้านจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝากส่งไปรษณีย์ (POSTAL SHOP) เช่น กระดาษเขียนจดหมาย ซอง แสตมป์ ฯลฯ รวมถึงของที่ระลึกในเทศกาลโอกาสพิเศษต่าง ๆ ภายในที่ทำการ
3. ในกรณีที่ต้องการจำนวนช่องบริการที่เด่นชัดและแน่นอน ควรใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ QSB+ ใน (QUEUEING THEORY) โดยมีข้อแม้ว่าทุกช่องบริการจะต้องให้บริการประเภทเดียวกัน
4. ในกรณีที่ต้องการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์แห่งใหม่ ๆ ควรออกแบบให้สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ ดังเช่นที่ทำการไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น

### แนวคิดในการออกแบบ

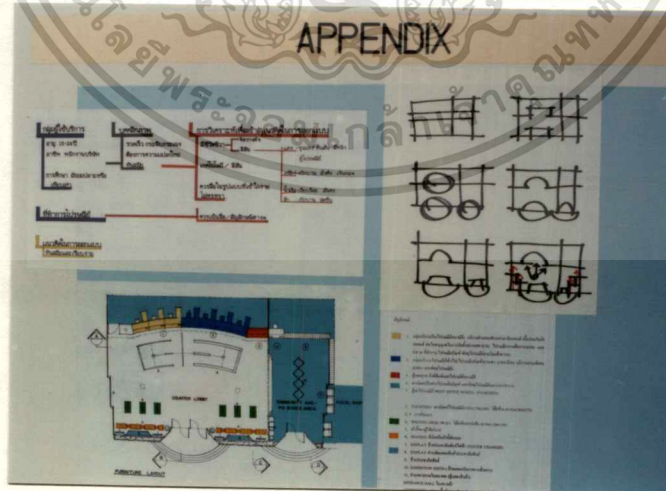
สำหรับแนวคิดในการออกแบบสามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

| กลุ่มผู้ใช้บริการ                 | บุคคลิกภาพ                     | การวิเคราะห์เพื่อเข้าสู่แนวคิดในการออกแบบ |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| - อายุ 15-24 ปี                   | - รวดเร็วกระฉับกระเฉง          | - มีชีวิตชีวา - จัดวางผัง                 |
| - อาชีพพนักงานบริการ              | - ต้องการความแปลกใหม่          | - สีสด - แดง                              |
| - การศึกษามัธยมปลาย หรือเทียบเท่า | - ทันสมัย                      | - เหลือง                                  |
|                                   | - ควรสื่อในรูปแบบที่เข้าใจง่าย | - น้ำเงิน                                 |
|                                   | - ไม่หรูหรา                    | - ฟ้า                                     |
|                                   |                                | - รุนแรง ตื่นเต้น มีพลัง ผู้ไปรษณีย์      |
|                                   |                                | - เบิกบาน มั่งคั่ง เงินทอง                |
|                                   |                                | - เรียบร้อย มั่นคง                        |
|                                   |                                | - เบิกบาน สดชื่น                          |

ที่ทำการไปรษณีย์ควรเน้นสื่อ/สัญลักษณ์ต่าง ๆ  
ดังนั้นแนวคิดในการออกแบบคือ “ทันสมัยและเรียบง่าย”

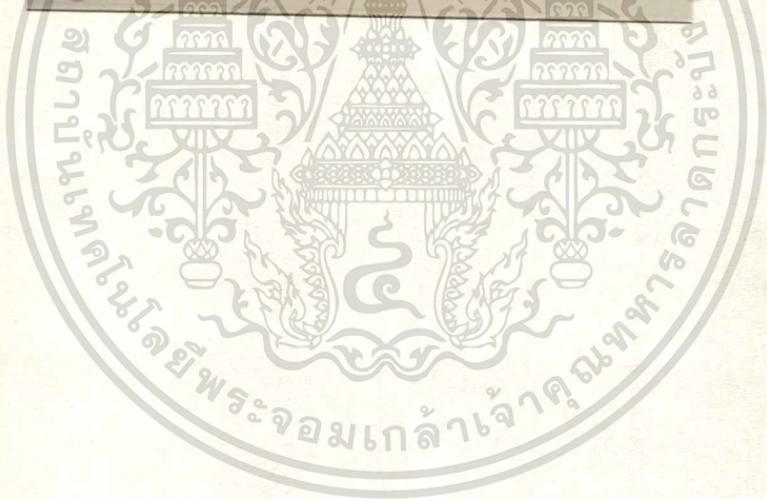
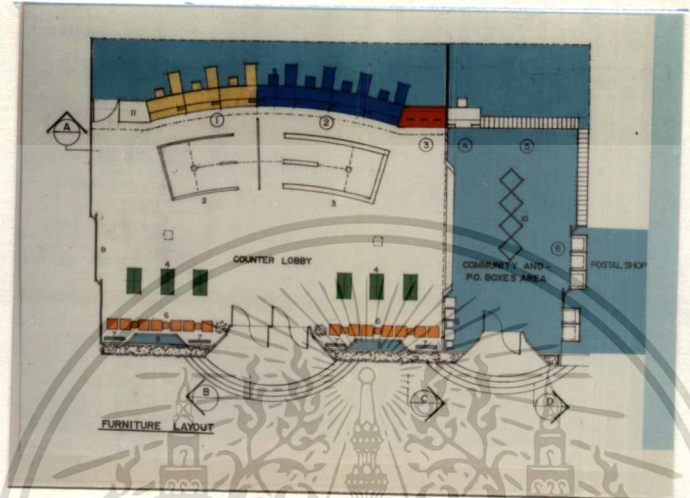
ภาพที่ 71

แสดงขั้นตอนของการออกแบบ



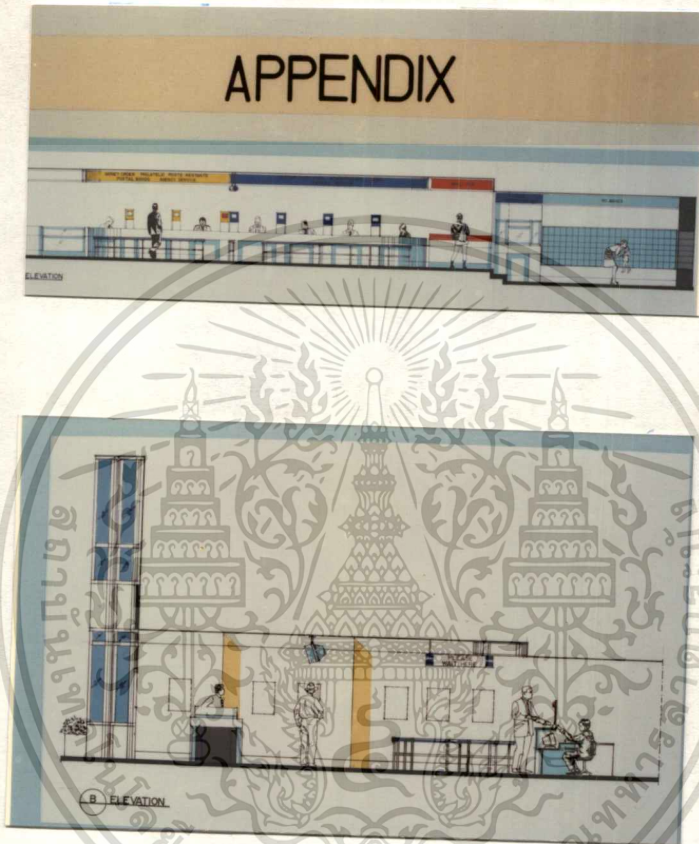
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 72  
แสดงผังเครื่องเรือนของห้องโถง



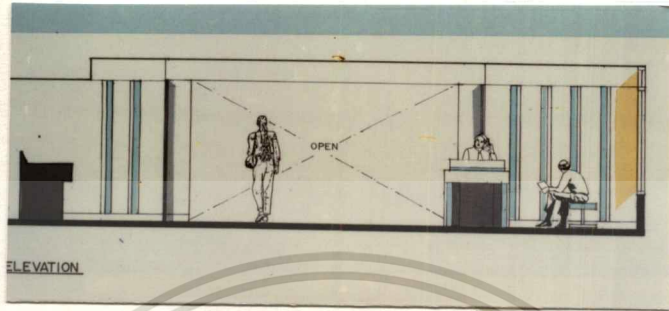
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 73  
แสดงรูปด้านของห้องโถงประชาชน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 73 (ต่อ)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

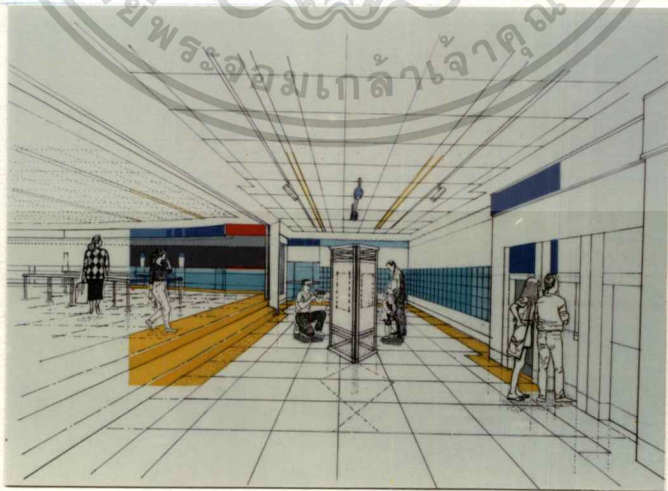
ภาพที่ 74

แสดงทัศนียภาพของห้องโถงประชาชน



ภาพที่ 75

แสดงทัศนียภาพของพื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและบำรุงรักษา ม.ป.ป.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและบำรุงรักษา 2536.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและพัฒนาไปรษณีย์ 2534.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและพัฒนาไปรษณีย์ 2535.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและพัฒนาไปรษณีย์ 2536.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsก่อสร้างและพัฒนาไปรษณีย์ ม.ป.ป.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร กongsระบบงานไปรษณีย์ 2537.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร “การออกแบบที่ทำการ การขยาย ต่อเติม ปรับปรุง อาคารที่ทำการไปรษณีย์” ภาควิชาการวางแผนและการพัฒนากิจการไปรษณีย์. ม.ป.ป.(อัครสำเนา)
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร, ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ.2534 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : อักษรไทย 2535.
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร, ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ.2539 กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.2539
- แห่งประเทศไทย, การสื่อสาร, ย้อนอดีตการสื่อสารไทย กรุงเทพฯ : กราฟฟิคซ์พพลาย. 2533
- คลชาติ ตันติวานิช. อาจารย์ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สัมภาษณ์ กุมภาพันธ์ 2538
- ทวีศักดิ์ ญาณประทีป. ประธานคณะผู้จัดทำ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติยศ 2530 พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช. 2534
- ลำเขาว์ จุลศิลาป. เจ้าหน้าที่ กสท. สัมภาษณ์ 23 พฤศจิกายน 2537.
- มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. อาจารย์ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สัมภาษณ์ 22 พฤษภาคม 2539
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมมูลูฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530
- สุชาติ สมนิรมล. เจ้าหน้าที่ กสท. สัมภาษณ์. มกราคม 2538

- BATESON, J.E.G. "PERCEIVED CONTROL AND SERVICE ENCOUNTER", IN THE SERVICE ENCOUNTER, MANAGING EMPLOYE/CUSTOMER INTERACTION IN SERVICE BUSINESSES, ED.J.A. CZEPIEL, M.R.SOLOMON, AND C.F. SUPRENANT. LEXINGTON, MASS: LEXINGTON BOOKS. 1985.
- DEASY, C.M. AND THOMAS E., LAWELL. DESIGN PLACES FOR PEOPLE. NEWYORK : WHITNEY LABRARY OF DESIGN, 1985.
- FRUIN, J.J. PEDESTRIAN PLANING AND DESIGN. NEW YORK : METROPLOITAN ASSOCIATION OF URBAN DESIGNERS AND ENVIRORNMENTAL PLANNERS. 1971.
- HALL, E.T. THE HIDDEN DIMENSION. GARDEN CITY, N.Y. : DOUBLEDAY 1982.
- HALL, RANADOLPH W. QUEUEING METHOD FOR SERVICE AND MANUFACTURING NEW JERSEY. : PRENTICE-HALL, 1990
- IES, INDUSTRIAL LIGHTING COMMITEE. "PROPOSED ANIERICAN NATIONAL STANDARD PRACTICE FOR INDUSTRIAL LIGHTING" LIGHTING DESIGN AND APPLICATION. 13,7,29-68.1983.
- MAISTER, D.H. "THE PSYCHOLOGY OF WAITING LINES," IN THE SERVICE ENCOUNTER, MANAGING EMPLOYEE/CUSTOMER INTERACTION IN SERVICE BUSINESSES, ED.J.A. EZEPIEL, M.R.SOLOMON, AND C.F. SUPRENANT. LEXINGTON, MASS : LEXINGTON BOOKS. 1985.
- PANERO,JULIUS AND MARTIN ZELNIK. HUMAN DIMENSION & INTERIORSFACE. NEW YORK : WHITHEY LIABRARY OF DESIGN. 1979
- POST AND TELECOMMUNICATIONS, MINISTRY OF, POSTA LBUREAU, BUILDING DEPARTMENT. POSTAL ARCHITECTURE. 1991.
- POST AND TELECOMMUNICATIONS, MINISTRY OF, POSTAL BUREAU, FACILITIES DIVISION. POSTAL FACILITIES. TOKYO. 1991 (MIMEO GRAPHED).
- STEA, D. "SPACE TERRITORIALITY AND HUMAN MOVEMENTS." LANDSCAPE 15 : 13-16. 1965.

## ภาคผนวก ก

## ชุดที่ 1

## แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ

หัวข้อวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย(ปณจ.)

ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร”

ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณจ.).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## ตอนที่ 1

## ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. น้อยกว่า 15 ปี  4. 35-44 ปี  
 2. 15-24 ปี  5. 45-54 ปี  
 3. 25-34 ปี  6. ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1. ประถมศึกษา  4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 2. มัธยมต้น  5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 3. มัธยมปลายหรือเทียบเท่า  6. ปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพ  1. รับจ้าง  6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 2. รับจ้างทั่วไป  7. พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. รับราชการ  8. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 4. พ่อบ้าน แม่บ้าน  9. นักเรียน-นิสิต นักศึกษา  
 5. ค้าขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2

## ส่วนโถงประชาชน

1. ท่านคิดว่าเก้าอี้พักคอย มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการของท่านหรือไม่

1. เพียงพอ

2. ไม่เพียงพอ

2. ท่านคิดว่าโต๊ะเขียนหนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการของท่านหรือไม่

1. เพียงพอ

2. ไม่เพียงพอ

3. ท่านคิดว่าโต๊ะห่อหุ้มพัสดุไปรษณีย์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการของท่านหรือไม่

1. เพียงพอ

2. ไม่เพียงพอ

4. ท่านคิดว่ารูปแบบเก้าอี้พักคอยที่ใช้ในปัจจุบัน เหมาะสมกับการให้บริการของท่านหรือไม่

1. เหมาะสม

2. ไม่เหมาะสม

ถ้าเหมาะสมเข้าไปข้อ 6

5. ถ้าไม่เหมาะสมท่านคิดว่าควรมีรูปแบบเช่นใด

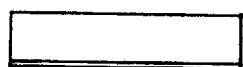
1. เก้าอี้เดี่ยว ๆ แยกจากกัน



3. เก้าอี้ชุดเหมือนเดิมแต่เพิ่มโต๊ะสำหรับวางสิ่งของของด้านข้างทั้งสองด้าน

โต๊ะ —       — โต๊ะ

2. เก้าอี้วางนั่งได้ 3-4 คน



4. เก้าอี้เดี่ยว ๆ แยกจากกันและมีโต๊ะวางสิ่งของของด้านข้างทั้งสองด้าน

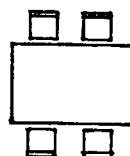
โต๊ะ —       — โต๊ะ

6. ท่านคิดว่าโต๊ะสำหรับเขียนหนังสือควรมีลักษณะเช่นใด

1. ยื่นเขียน



2. นั่งเขียน



7. ท่านคิดว่าควรแยกโต๊ะสำหรับห้องพัสดุไปรษณีย์ออกมาโดยเฉพาะ(ไม่ใช่ร่วมกับโต๊ะเขียนหนังสือ)

1. ควร

2. ไม่ควร

8. ท่านคิดว่าโต๊ะสำหรับห้องพัสดุไปรษณีย์ควรมีลักษณะเช่นใด

1. ยื่นห้องพัสดุ

2. นั่งห้องพัสดุ

ช่องบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ และให้บริการหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภทเหมือนกันหมดทุกช่อง

ผลที่ได้ : ผู้ใช้บริการสามารถเข้าช่องบริการใดก็ได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่งสัญญาณ และวิธีนี้จะได้พบว่าช่องบริการช่องใดว่าง ในขณะที่ช่องบริการอื่นต้องต่อแถวยาว

2. แบ่งกลุ่มบริการหลัก ๆ ออกเป็น 3 กลุ่ม เช่น กลุ่มบริการเกี่ยวกับการเงิน กลุ่มบริการเกี่ยวกับไปรษณีย์ทั่วไป และกลุ่มบริการเกี่ยวกับพัสดุไปรษณีย์

ผลที่ได้ : วิธีนี้ผู้ให้บริการสามารถเข้าช่องบริการใดก็ได้ เฉพาะในกลุ่มบริการที่ตนใช้ วิธีนี้อาจพบว่าช่องบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งว่าในขณะที่ช่องบริการอีกกลุ่มหนึ่งต้องแถวยาว

3. แต่ละช่องบริการให้บริการ 1-3 ประเภท ดังเช่นปัจจุบัน

ผลที่ได้ : วิธีนี้ผู้ให้บริการจะต้องต่อแถวยาวเพื่อใช้ช่องบริการนั้น ๆ ในขณะที่อาจพบว่าช่องบริการอื่น ๆ ไม่มีผู้ให้บริการ

9. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ควรให้บริการในลักษณะข้อใด

1. ลักษณะในข้อ 1

2. ลักษณะในข้อ 2

10. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสมกับการใช้บริการของท่านควรมีรูปแบบเช่นใด

1. เคาน์เตอร์สูง (สองชั้น)

3. เคาน์เตอร์เตี้ย (ชั้นเดียว) โดยตลอด

2. เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น) แต่แยกช่อง

บริการฝากส่งพัสดุไปรษณีย์เป็น

เคาน์เตอร์เตี้ย (ชั้นเดียว)

11. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ควรกั้นกระจกหน้าเคาน์เตอร์หรือไม่
1. ควร  2. ไม่ควร
3. ควรเฉพาะช่องบริการเกี่ยวกับการเงิน
12. ในกรณีที่ผู้มาใช้บริการหนาแน่นมาก โดยเฉพาะช่วงต้นเดือน ท่านคิดว่าที่ทำการไปรษณีย์ควรแก้ปัญหาการรอคิวของผู้ใช้บริการด้วยวิธีใด
1. แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย  2. เข้าแถว
3. นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องบริการที่กำหนดรอการเรียกชื่อจากเจ้าหน้าที่
13. ท่านคิดว่า การรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความภายในห้องโถงประชาชนท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสม  2. ไม่เหมาะสม
14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ถ้ามีการเตรียมพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในห้องโถงประชาชน
1. เห็นด้วย  2. ไม่เห็นด้วย
- ถ้าไม่เห็นด้วยข้ามไปข้อ 16
15. ถ้าท่านเห็นด้วยท่านคิดว่าควรจัดกิจกรรมประเภทใดมากที่สุด
1. นิทรรศการเสดตมปี  4. นิทรรศการหมุนเวียนตามสถานการณ์
2. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับไปรษณีย์  5. ประกาศสมัครงาน
3. นิทรรศการศิลปะ
16. ท่านคิดว่าสีที่ใช้เป็นสัญลักษณ์สำหรับที่ทำการไปรษณีย์และตู้ไปรษณีย์ควรเป็นสีใด
1. แดง  3. ฟ้า
2. เหลือง  4. น้ำเงิน
17. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ในการแยกส่วนจำหน่ายกล่อง ซอง เสดตมปี ออกจากเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ทั่วไป
1. เห็นด้วย  2. ไม่เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. ท่านคิดว่าควรมีเครื่องจำหน่ายไปรษณียบัตร และแสตมป์ แบบอัตโนมัติหรือไม่

1. ควร

2. ไม่ควร

ถ้าไม่ควรมิใช่ไปข้อ 20

19. ถ้าควรท่านคิดว่าควรให้บริการ ณ ส่วนใดของอาคาร

1. ภายในห้องโถงประชาชน

2. ภายนอกอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ

20. ท่านคิดว่าควรมีเครื่องบริการฝากส่งไปรษณีย์แบบอัตโนมัติ เช่น ฝากจดหมายลงทะเบียน ฯลฯ หรือไม่

1. ควร

2. ไม่ควร

21. ถ้าควรท่านคิดว่าควรให้บริการ ณ ส่วนใดของอาคาร

1. ภายในห้องโถงประชาชน

2. ภายนอกอาคาร โดยอยู่หน้าที่ทำการ

22. ท่านได้ทำการเช่าตู้เข้าไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์แห่งนี้หรือไม่

1. เช่า

2. ไม่ได้เช่า

ถ้าไม่ได้เช่าตอนที่ 4 ไม่ต้องตอบ

ตอนที่ 3

พื้นที่ตู้เข้าไปรษณีย์

1. ท่านต้องการเครื่องเรือนสิ่งใดบ้างในการใช้บริการของท่าน

1. โต๊ะเขียนหนังสือ

2. โต๊ะเตี้ยความสูงเท่ากับม้านั่งยาว (โต๊ะที่มี

3. ไม่ต้องการสิ่งใดในข้อ 1 และ 2

ปัจจุบัน)

2. ท่านคิดว่าจำนวนตู้เข้าไปรษณีย์มีเพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการท่านหรือไม่

1. เพียงพอ

2. ไม่เพียงพอ

## ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ “ผู้ให้บริการ”

หัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณจ.)

ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร”

ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณจ.).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

### ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เพศ
 

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|
2. อายุ
 

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 15-24 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 45-54 ปี            |
| <input type="checkbox"/> 2. 25-34 ปี | <input type="checkbox"/> 5. ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> 3. 35-44 ปี |   |
3. ท่านประจำอยู่
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ด้านหลังเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ | <input type="checkbox"/> 2. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> 3. อื่น ๆ                     |  |
4.
 

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ผลัดเช้า (8.00-14.00 น.)  | <input type="checkbox"/> 3. เวรกลาง (8.00-16.00 น.) |
| <input type="checkbox"/> 2. ผลัดบ่าย (12.00-19.00 น.) |   |

## ตอนที่ 2

### ส่วนเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

1. ท่านคิดว่าพื้นที่ปฏิบัติงานของท่าน/เจ้าหน้าที่ มีความเพียงพอของพื้นที่ปฏิบัติงาน

1. เพียงพอ

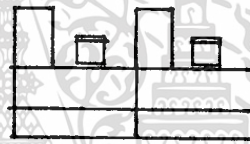
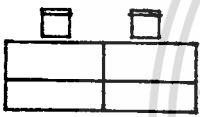
2. ไม่เพียงพอ

2. ท่านคิดว่าควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับโต๊ะทำงานของท่านโดยเฉพาะหรือไม่

1. ควร

2. ไม่ควร

3. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการของท่าน ควรมีรูปแบบเช่นใดจึงเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน



1. แบบอักษร ไอ “(I)”

2. แบบอักษร แอล “(L)”

4. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการของท่านควรมีรูปแบบเช่นใด

1. เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)

2. เคาน์เตอร์สูง(สองชั้น)แต่แยกช่อง

3. เคาน์เตอร์เตี้ย(ชั้นเดียว)

บริการฝากพัสดุเป็นเคาน์เตอร์เตี้ย

5. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ควรกั้นกระจกใสหน้าเคาน์เตอร์หรือไม่

1. ควร

2. ไม่ควร

3. ควรเฉพาะช่องบริการเกี่ยวกับการเงิน

6. ท่านคิดว่าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ให้บริการในลักษณะใดจึงเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน
1. ทุกช่องบริการให้บริการทุกประเภท เหมือนกันหมดทุกช่อง
2. แบ่งกลุ่มบริการหลักๆ ออกเป็น 2-3 กลุ่มบริการเกี่ยวกับการเงิน กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป กลุ่มบริการรับฝากพัสดุไปรษณีย์โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าช่องบริการใดก็ได้ในกลุ่มบริการที่ตนใช้บริการ
3. แต่ละช่องบริการให้บริการ 1-4 ประเภท ดังเช่นปัจจุบัน
7. ในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการมากกว่า คิดว่าที่ทำการไปรษณีย์ควรให้บริการในลักษณะใด
1. แจกบัตรคิวรอเจ้าหน้าที่เรียกเลขหมาย
2. นำแบบฟอร์มไปหย่อนในกล่องหรือช่องที่กำหนดการเรียกชื่อ
3. เข้าแถว
8. ท่านคิดว่าผู้ใช้บริการฝากพัสดุไปรษณีย์ และไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนมากควรให้บริการในพื้นที่ส่วนใด
1. ส่วนหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์โดยเฉพาะ
2. ส่วนหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์แต่ไม่จำเป็นต้องแยกเป็นช่องบริการโดยเฉพาะ
3. ด้านหลังเคาน์เตอร์

## ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการจดสถิติจำนวนผู้ใช้บริการของที่ทำการแต่ละแห่งในวัน

ที่ทำการ.....

วันที่.....

| ช่องที่          | จำนวน |   |   |   |   |   |   |   |   |    | รวม |  |
|------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|--|
|                  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |     |  |
| 9.00 - 10.00 น.  |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| 10.00 - 11.00 น. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| 11.00 - 12.00 น. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| 12.30 - 13.30 น. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| 13.30 - 14.30 น. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| 14.30 - 15.30 น. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |
| รวม              |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ค.

### รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ทำการไปรษณีย์

#### เกณฑ์ในการก่อตั้งที่ทำการ ปทฝ.

ในที่นี้จะขอล่าเฉพาะที่ทำการ ปณฝ. เท่านั้น กสท.(กสท.,กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, ม.ป.ป.) ได้จำแนกที่ทำการ ปณฝ. ออกเป็น ที่ทำการ ปณฝ.ทั่วไป และที่ทำการ ปณฝ. ในมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปณฝ. ทั่วไปจะต้องประกอบด้วย
  - 1.1 จำนวนประชากรตั้งแต่ 45,000 ถึง 50,000 ต่อหนึ่งที่ทำการ
  - 1.2 ลักษณะทางกายภาพของชุมชนและตัวเมือง
  - 1.3 สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม
  - 1.4 ศึกษาปริมาณงานและความเป็นไปในการลดความแออัดทางจราจรของ ปท. ช้างเคียง
  - 1.5 ความสามารถในการหารายได้ของที่ทำการที่จะเปิดใหม่
2. ปณฝ. ภายในมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น
  - 2.1 จำนวนนักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ พนักงานหน่วยงานนั้น ๆ ตั้งแต่ 90,000 คนขึ้นไป
  - 2.2 ที่ทำการช้างเคียงไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้
  - 2.3 เงื่อนไขอื่น ๆ ประกอบ คือ
    - จะต้องจัดสถานที่ที่ไว้เป็นที่ทำการ มีขนาด 8x12 เมตร
    - จะต้องจัดหาวัสดุ เครื่องเรือนสำนักงาน ที่จำเป็นตามที่ กสท. กำหนด
    - จะต้องเตรียมที่ดินสำหรับปลูกสร้างอาคารที่ทำการถาวร และบ้านพักเนื้อที่ 200 ตารางเมตร
    - จะต้องอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการได้

## การแบ่งชั้นของที่ทำการ ปณศ.

กสท.(กสท.,กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, 2535:19-21) ได้แบ่งชั้นของที่ทำการ ปทศ. ออก เป็น 4 ชั้น ดังต่อไปนี้

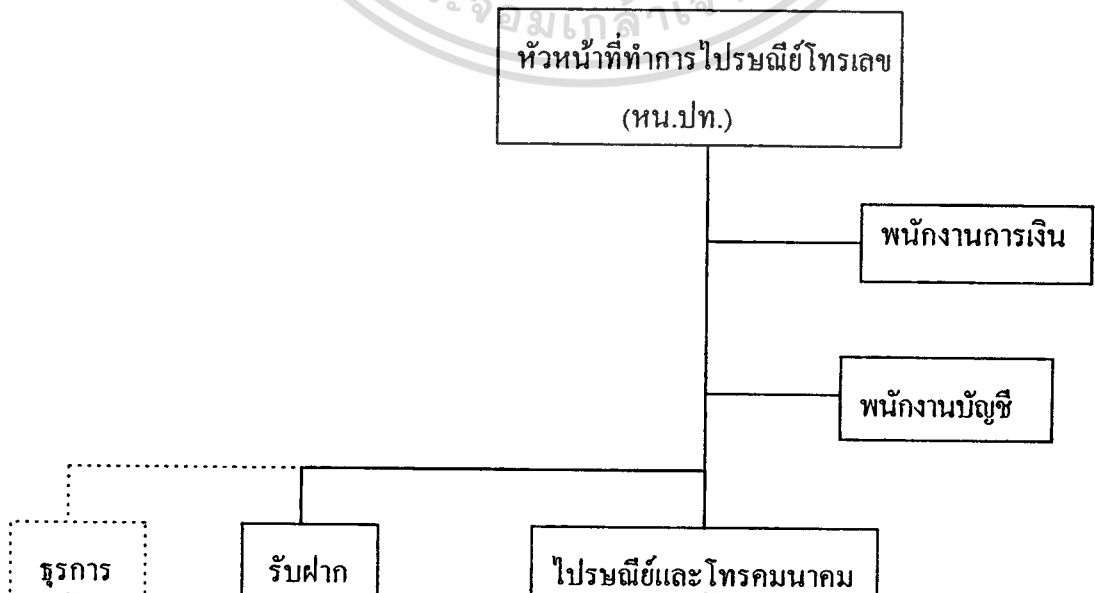
1. ที่ทำการ ปทศ. ชั้นหนึ่ง คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปีตั้งแต่ 170 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 40 คนขึ้นไป ที่ทำการประเภทนี้มีอยู่แห่งเดียวคือ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง “(ปณศ.)” บางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำหรับการแบ่งหน่วยงานของที่ทำการประเภทนี้มีดังต่อไปนี้

- แผนกธุรการ
- แผนกรับฝาก
- แผนกธนาคัติ และตัวแลกเงินไปรษณีย์
- แผนกจ่าย ฌ ที่ทำการ
- แผนกบริการพิเศษ
- แผนกปฏิบัติการไปรษณีย์

2. ที่ทำการ ปณศ. ประเภทชั้นสอง คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อไปตั้งแต่ 80 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป สำหรับการแบ่งงานภายในที่ทำการประเภทนี้มีดังต่อไปนี้

### แผนภูมิที่ 76

แสดงการแบ่งสายงานของที่ทำการ ปทศ. ประเภทชั้นสอง



3. ที่ทำการ ปณ. ประเภทชั้นสาม คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปี ตั้งแต่ 60 ล้านบาทขึ้นไป และมีอัตรากำลังตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป มีพนักงานบัญชี ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งแผนก

4. ที่ทำการ ปณ. ประเภทชั้นสี่ คือ ที่ทำการที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนต่ำกว่า 60 ล้านบาท หรืออัตรากำลังคนต่ำกว่า 5 คน ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งแผนก

### กำหนดเวลาในการให้บริการของที่ทำการ ปณ.

ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กำหนดเวลาในการให้บริการของที่ทำการ ปณ. ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร (กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์ ม.ป.ป.)

#### บริการไปรษณีย์

วันจันทร์ - ศุกร์ : 08.00 - 19.00 น.

วันหยุด (วันเสาร์ - อาทิตย์ วันหยุด : 08.00 - 13.00 น.

ตามประเพณี และวันหยุดชดเชย)

#### บริการการเงิน

วันจันทร์ - ศุกร์ : 08.00 - 17.00 น.

วันเสาร์ : 08.00 - 12.00 น.

บริการตู้เข้าไปรษณีย์ : 07.00 - 23.00 น.

ส่วนการให้บริการโทรเลข โทรสาร ชำระค่าบริการโทรคมนาคม โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

บริการทุกวัน : 07.00 - 23.00 น.

#### บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS

วันจันทร์ - ศุกร์ : 19.00 - 23.00 น.

วันหยุด (เสาร์ - อาทิตย์ วันหยุด : 13.00 - 23.00 น.

ตามประเพณี และวันหยุดชดเชย)

### ข้อกำหนดมาตรฐานของพื้นที่ภายในห้องโถงประชาชน

ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะข้อกำหนดมาตรฐานพื้นที่ในส่วนห้องโถงประชาชน และส่วนต่อ  
เนื่องที่จำเป็น เท่านั้น ข้อกำหนดมาตรฐานในการใช้พื้นที่สำหรับการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์

โทรเลข ตามมาตรฐาน กสท.(กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, ม.ป.ป. : 2-4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ชานพัก ควรเป็นที่สามารถป้องกันแดดและฝนได้ อาจมีโทรศัพท์สาธารณะและตู้ไปรษณีย์ติด ตั้งไว้สำหรับผู้มาใช้บริการได้ แม้เมื่อเวลาปิดที่ทำการ โดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเข้าไปในห้องโถงประชาชน ทั้งนี้จะก่อให้เกิดความแออัดโดยไม่จำเป็นได้

2. ห้องโถงประชาชน ต้องมีความกว้างขวางพอที่จะให้ความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการได้ สำหรับมาตรฐานเบื้องต้นกำหนดไว้ดังนี้

2.1 ความกว้างจากผนังด้านนอกถึงหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ต้องไม่น้อยกว่า 4 เมตร ทั้งนี้อาจจะกว้างขึ้นตามปริมาณงาน และจำนวนผู้มาใช้บริการ โดยพิจารณาเป็นระยะๆ ไป

2.2 พื้นที่การให้บริการขึ้นอยู่กับจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่มีอยู่ โดยกำหนดพื้นที่อย่างต่ำ 8 ตารางเมตรต่อหนึ่งช่องบริการ และพื้นที่ทั้งหมดต้องไม่ต่ำกว่า 16 ตารางเมตรต่อหนึ่งช่องบริการ สำหรับครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ ม้านั่งประชาชนให้คิดต่างหาก

2.3 เคาน์เตอร์ไปรษณีย์ โดยปกติเคาน์เตอร์จะหันหน้าไปยังทางด้านหน้าอาคาร หรือทิศทางที่ขยายได้ในอนาคต สำหรับข้อกำหนดมีดังนี้

- ความกว้างของช่องบริการที่ปฏิบัติงานสะดวก คือ 1.20 เมตร และไม่ต่ำกว่า 1 เมตร สำหรับที่ทำการที่มีขนาดเล็ก

- พื้นที่ที่ใช้ 8 ตารางเมตรต่อหนึ่งช่องบริการ และ 16 ตารางเมตรเป็นอย่างน้อย สำหรับพื้นที่ส่วนหน้าเคาน์เตอร์

- ปกติเคาน์เตอร์จะเปิดโล่ง ยกเว้นช่องบริการการเงินจะมีการกั้นด้วย ๑


3. ห้องหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.) ในกรณีที่ทำกรขนาดเล็ก อาจใช้เป็นเพียงฉากกั้นเท่านั้น ห้องหัวหน้าที่ทำการต้องการพื้นที่ประมาณ 6-12 ตารางเมตรต่อคน สำหรับที่ทำการขนาดใหญ่ อาจมีพื้นที่สำหรับรับรองตำแหน่งที่สำคัญของห้องนี้ จะต้องอยู่ในจุดที่สามารถเห็นการทำงานของแผนกต่าง ๆ ได้มากที่สุด โดยเฉพาะช่องบริการเกี่ยวกับการเงิน เนื่องจากหัวหน้าที่ทำการจะต้องติดต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงควรมีประตูทางเข้า-ออก จากภายในห้องโถงประชาชนและภายในที่ทำการเอง

4. ห้องตู้เช่า ควรอยู่ติดกับห้องปฏิบัติการไปรษณีย์เพื่อสะดวกในการตัดแยกที่ทำการที่มีห้องตู้เช่าไปรษณีย์ โดยเฉพาะอาจจำเป็นต้องทำฝาเพื่อปิดด้านหลังตู้เช่าฯ สำหรับที่ทำการที่ไม่มีห้อง ตู้เช่าฯ จำเป็นจะต้องมีฝาปิดด้านหลังตู้เช่าฯ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย สำหรับจำนวนตู้เช่าฯ กำหนดได้ดังนี้ (สัมภาษณ์ สุชาติ สมนิรมล, 2538)

- 4.1 ถ้าเป็นที่ทำการที่อยู่ในเขตจังหวัด หรือย่านชุมชน และเป็นที่ทำกรขนาดใหญ่ จะมี ตู้เช่าฯ จำนวน 200 ตู้เป็นอย่างน้อย
- 4.2 ส่วนที่ทำกรระดับอำเภอจะมีตู้เช่าฯ จำนวน 100 ตู้เป็นอย่างน้อย
- 4.3 สำหรับระดับตำบล จะมีตู้เช่าฯ จำนวน 30 ตู้เป็นอย่างน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ จำนวนผู้ให้บริการและปริมาณด้วย
- 4.4 พื้นที่ห้องตู้เช่าฯ ใช้พื้นที่ 12-15 ตารางเมตร สำหรับตู้เช่าฯจำนวน 100 ตู้ขึ้นไป



# ภาพที่ 7.7 แสดงแบบฟอร์มในการฝากเงินไปรษณีย์ธนาณัติ



## ใบฝากธนาณัติในประเทศ

ธ.บ. 1

|  |   |
|--|---|
| <p><b>ผู้ฝากเงินกรอก</b></p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 25.....</p> <p>ข้าพเจ้าขอฝาก <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์ธนาณัติ <input type="checkbox"/> โทรเลขธนาณัติ</p> <p>จำนวนเงิน.....บาท.....สตางค์</p> <p style="text-align: center;">(เขียนเป็นตัวเลข)</p> <p>(.....)</p> <p style="text-align: center;">(เขียนเป็นคำหนังสือ)</p> <p>เพื่อจ่ายเงินให้ผู้รับ ณ ที่ทำการ.....</p> <p style="text-align: center;">รหัสไปรษณีย์ <input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/></p> <hr/> <p>ชื่อผู้รับเงิน.....</p> <p style="text-align: center;">(นาย นาง นางสาว ฯลฯ)</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p style="text-align: center;">รหัสไปรษณีย์</p> <p>โทรศัพท์..... <input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/></p> <hr/> <p>ชื่อผู้ฝากเงิน.....</p> <p style="text-align: center;">(นาย นาง นางสาว ฯลฯ)</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p style="text-align: center;">รหัสไปรษณีย์</p> <p>โทรศัพท์..... <input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/><input type="text" value=""/></p> <p>ลงลายมือชื่อ <input type="checkbox"/> ผู้ฝากเงิน</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> ผู้ฝากแทน</p> | <p><b>เจ้าหน้าที่กรอก</b></p> <p>ธ.บ. 31 เลขที่.....</p> <p>คำกรณณยอม.....บาท</p> <hr/> <p>พนักงานรับฝาก</p> <p>หน.ปท. หรือผู้ได้รับมอบหมาย</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; text-align: center;">ตราไปรษณีย์</p> <hr/> <p>รายการสรค้ฉบับ ธ.บ. 31 ท่อน ๕</p> <p>ไปรษณีย์รับรอง เลขที่.....</p> <p>บริการพิเศษสำหรับโทรเลขธนาณัติ</p> <p><input type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> TF.....</p> <p><input type="checkbox"/> SD.....บาท <input type="checkbox"/> RP.....บาท</p> <p><input type="checkbox"/> TXT <input type="checkbox"/> LX.....นับได้.....คำ</p> <p><input type="checkbox"/> TR <input type="checkbox"/> (อื่นๆ).....</p> |
|--|---|

**ข้อความที่ประสงค์จะฝากส่งไปพร้อมกับโทรเลขธนาณัติ**

คำสั่งพิเศษ.....

ข้อความ.....

พ.ศ. 2536

ชื่อและที่อยู่ผู้ฝาก

.....

.....

.....

.....

ชื่อและที่อยู่ผู้รับ

.....

.....

.....

.....

**ของบรรจุธนาณัติ (ธ.บ. 31 ท่อน 2)**

ชำระค่าไปรษณีย์กรณณัติ

ใช้เฉพาะสหกรณ์ไปรษณีย์

ในประเทศ ทุกการณณัติ


จะถือว่ามิได้ระค้ฝากส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้






ภาพที่ 82  
 แสดงแบบฟอร์มในการฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)



**ใบรับฝาก**      ป. 187

**ไปรษณีย์ไทย**      ไปรษณีย์ตามพิเศษ

|                |   |                                       |  |
|----------------|---|---------------------------------------|--|
| ผู้ส่งฝาก      | ถึง _____   |                                       |  |
|                | _____   |                                       |  |
|                | _____   |                                       |  |
|                | _____   |                                       |  |
|                | รหัสไปรษณีย์ _____  |                                       | โทรศัพท์ _____                                     |
|                | เลขที่ _____  | น้ำหนัก _____                         | ค่าบริการ _____                                    |
|                |   | (กรัม)                                | (บาท)  |
| เจ้าหน้าที่ฝาก | เก็บเงิน  | บาท                                   | ค่าธรรมเนียม                                       |
|                | บาท   |                                       |  |
|                | <input type="checkbox"/> เงินสด   | <input type="checkbox"/> คราวไปรษณีย์ | <input type="checkbox"/> เครื่องประทับไปรษณีย์     |
|                | <input type="checkbox"/> รายเดือน   | <input type="checkbox"/> คอรับ        | <input type="checkbox"/> ในธุรกิจ ก.ส.ท.           |
|                | <input type="checkbox"/> ส่งไปถึงปลายทางภายใน _____   |                                       | <input type="checkbox"/> ปล่อยแก่ผู้รับภายใน _____ |
|                | วันที่ _____  | วันที่ _____                          | เวลา _____   |
|                |   |                                       | 12.00 น.   |
|                |   |                                       | 16.30 น.   |
|                | ป.ท.ที่รับฝาก _____   | เจ้าหน้าที่รับฝาก _____               | วันที่ _____                                       |
|                |   |                                       | เวลา _____   |
|                |   |                                       | น.   |
| จากต้น         | ผู้ฝากต้องชำระค่าไปรษณีย์ตามอัตราที่กำหนดโดยกรมไปรษณีย์ไทย และค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ตามอัตราที่กำหนดโดยกรมไปรษณีย์ไทย นอกจากนี้ค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ตามอัตราที่กำหนดโดยกรมไปรษณีย์ไทย และค่าธรรมเนียมไปรษณีย์ตามอัตราที่กำหนดโดยกรมไปรษณีย์ไทย |                                       |  |



ณที่ไปรษณีย์ไทยไปรษณีย์ด่วนพิเศษแห่งประเทศไทย

|               |    |
|---------------|----|
| FROM SENDER   | TO |
|               |    |
| THAILAND 1111 |    |

| CONTENT                  | การที่ฝาก             | น้ำหนัก (กรัม) | วันที่ไปรษณีย์  | เวลา | น. |
|--------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|------|----|
| 1. เงินสด                | ใน _____              | (กรัม)         | Date of Posting | Time | n. |
| 2. รายเดือน              | รายเดือน              | น้ำหนัก        | Date of Posting | Time | n. |
| 3. เครื่องประทับไปรษณีย์ | เครื่องประทับไปรษณีย์ | น้ำหนัก        | Date of Posting | Time | n. |

กรุณาใช้ใบนี้เพื่อพิมพ์ใบรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และใบรับฝากไปรษณีย์ตามพิเศษ (ECS) **PRINT PRESS HARD, YOU ARE MAKING 3 COPIES**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 83

แสดงแบบฟอร์มในการฝากพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

**DOUANE ในศุลกากร C1 ป.๒๖**  
 Pour être ouvert d'office par les douaniers  
 (Perle a detachar at time of accompanie de douaniers  
 at douane. Sinon, a remplir)  
 (ให้ฉีกส่วนนี้ก่อน ถึงนำติดในซองพัสดุ ป.๒๖ (C2/CP3)  
 / ส่วนที่เหลือ ถ้าไม่ใช้ให้ทิ้งหรือทิ้ง  
 / Voir instructions au verso ไปดูคำอธิบายด้านหลัง  
 Designation des lettres ou contenus  
 รายละเอียดของสิ่งบรรจุภายใน

---

: Faire une croix sur l'angle d'un cadenas  
 ทำเครื่องหมายกากบาทในช่องของ  
 d'un cadenas de marchandises. **ต้องทำเครื่องหมายกากบาท**

Nom du destinataire (ผู้รับ)  
 ชื่อ (ระบุชัดเจน)      Pensez-y!  
 โปรดดู!

---

**BULLETIN D'EXPÉDITION DISPATCH NOTE ใบนำส่ง**      N° du douane colis (เลขที่ของพัสดุ)      Emplacement réservé aux étiquettes CP 7 et CP 8 (ตำแหน่งสำหรับติดฉลาก CP 7 และ CP 8)      Timbre - poste (ตราไปรษณีย์)

|   |   |
|---|---|
| Nom et adresse de l'expéditeur (Name and address of the sender) <b>ชื่อและที่อยู่ผู้ส่ง</b><br>Nom et adresse complète du destinataire, y compris le pays de destination (Name and full address of addressee including country of destination) <b>ชื่อและที่อยู่ผู้รับรวมทั้งชื่อประเทศผู้รับ</b><br>Valeur déclarée (Declared value) <b>มูลค่าที่แจ้ง</b><br>Montant du remboursement (COD amount) (ถ้ามี) <b>จำนวนเงินที่คืน</b><br>Compte courant postal n° (bureau de chèques) (No. giro centre) <b>บัญชีไปรษณีย์ (ศูนย์เช็ค)</b><br>Titulaire du compte courant postal (holder of the giro account) <b>ผู้ถือบัญชี</b> | AIR MAIL<br>SURFACE MAIL<br>Valeur déclarée assurée (Assured value) <b>มูลค่าที่แจ้งและรับประกัน</b><br>Bureau d'échange (Office of exchange) <b>สำนักงานไปรษณีย์</b><br>Timbre de la douane (Customs stamp) <b>ตราศุลกากร</b><br>Timbre du bureau d'origine (Stamp of the office of origin) <b>ตราไปรษณีย์ต้นทาง</b><br>(พื้นที่สำหรับตราไปรษณีย์) |
| Nombre et numéro de colis (No. and no. parcels) <b>จำนวนและเลขที่ของพัสดุ</b><br>Cartes et copies des factures (Invoices) <b>ใบกำกับราคา</b><br>Déclarations (Customs declarations) <b>ใบแจ้งราคา</b><br>*Casse, papier, carton, etc. (Case, paper, carton, etc.) <b>กล่อง, กระดาษ, วัสดุ, ฯลฯ</b>  | Nature du emballage (Description of packing) <b>ลักษณะการบรรจุ</b><br>Poids net (Weight) <b>น้ำหนักสุทธิ</b>  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 83 (ต่อ)

**LIRE LES INSTRUCTIONS AU VERSO/READ THE INSTRUCTIONS OVERLEAF** OF 1.4.  
**INSTRUCTIONS DE L'EXPÉDITEUR** INSTRUCTIONS OF THE EXPEDITOR  
**EN CAS DE NON-DÉLIVRAGE** IN CASE OF NON-DELIVERY

**THE SHIPPER'S INSTRUCTIONS** (For SHIPPER'S USE ONLY) **ผู้ส่งของใช้**  
**SENDER'S INSTRUCTION LABEL** (In the event of non-delivery) **ฉลากแจ้งผู้ส่งของ**  
 (Use one instruction only)

1.  **Remise sans dédouanement à l'importation**  
 การนำส่งของเข้าโดยไม่ผ่านพิธีการศุลกากร

2.  **Remise sans dédouanement à l'importation et paiement des droits d'importation**  
 การนำส่งของเข้าโดยไม่ผ่านพิธีการศุลกากรและชำระค่าภาษีนำเข้า

3.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

4.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

5.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

6.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

7.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

8.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

9.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

10.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

11.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

12.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

13.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

14.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

15.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

16.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

17.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

18.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

19.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

20.  **Remise avec dédouanement à l'importation/Remise en douane**  
 การนำส่งของเข้าผ่านพิธีการศุลกากร

**Administration des postes de Thaïlande**  
**Postal Administration of Thailand**  
**กรมไปรษณีย์โทรเลขไทย**

**ใบแจ้งศุลกากร**  
**DECLARATION EN DOUANE - CUSTOMS DECLARATION**

**02/01/97**  
**ปี ๒๖**

**AVANT DE BRANCHER CETTE DÉCLARATION, VÉRIFIER ATTENTIVEMENT LES INSTRUCTIONS AU VERSO. BEFORE COMPLETING THIS FORM YOU MUST READ CAREFULLY THE INSTRUCTIONS OVERLEAF**

**ก่อนผูกบัตรแจ้งศุลกากรนี้ กรุณาอ่านอย่างละเอียดข้อปฏิบัติด้านหลังบัตร**

|  |  |
|--|--|
| (1) Nom et adresse de l'expéditeur (1) Name and address of sender<br>(1) ชื่อ และ ที่อยู่ของผู้ส่งของ  | (2) Événuellement n° de référence de l'expéditeur (2) Sender's reference, if any<br>(2) หมายเลขอ้างอิงของผู้ส่งของ (ถ้ามี)<br>(3) Faire une croix (X) sur la case (3) Insert a cross (X), if the item contains samples of merchandise of non-commercial value<br>(4) Indiquer le numéro de l'adresse postale (4) Indicate postal address of the sender's place of origin<br>(5) Indiquer le numéro de l'adresse postale (5) Indicate postal address of the recipient's place of destination<br>(6) Indiquer le numéro de l'adresse postale (6) Indicate postal address of the recipient's place of destination |
| (7) Nom et adresse complète du destinataire, y compris le pays de destination<br>(7) Full name and address of addressee, including country (in Thai and in English)  | (3) Le sousigné certifie que les renseignements fournis dans la présente déclaration sont exacts et que son envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale (3) The undersigned certifies that the particulars given in this declaration are exact and that the items does not contain any dangerous article prohibited by postal regulations<br>(4) Lieu et date (4) Place and date<br>(5) Signature (5) Signature<br>(6) Nom et date (6) Name and date  |
| (8) Observations (8) หมายเหตุ  | (9) Pays d'origine des marchandises (9) Country of origin of the goods<br>(10) Pays de destination (10) Country of destination<br>(11) Poids brut total (11) Total gross weight<br>(12) Nombre d'envois (12) Number of items<br>(13) Désignation détaillée du contenu (13) Detailed description of contents<br>(14) N° d'instance (14) Tariff No.<br>(15) Poids net (15) Net weight<br>(16) Valeur (16) Value  |
| (12) Nombre d'envois (12) จำนวนชิ้น<br>(13) Désignation détaillée du contenu (13) รายละเอียดเนื้อหาของของ<br>(14) N° d'instance (14) หมายเลขของอากร<br>(15) Poids net (15) น้ำหนักสุทธิ<br>(16) Valeur (16) ราคา | (9) Pays d'origine des marchandises (9) ประเทศต้นกำเนิดของสินค้า<br>(10) Pays de destination (10) ประเทศปลายทาง<br>(11) Poids brut total (11) ปริมาณรวม<br>(12) Nombre d'envois (12) จำนวนชิ้น<br>(13) Désignation détaillée du contenu (13) รายละเอียดเนื้อหาของของ<br>(14) N° d'instance (14) หมายเลขของอากร<br>(15) Poids net (15) น้ำหนักสุทธิ<br>(16) Valeur (16) ราคา  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 84  
แสดงแบบฟอร์มในการชำระภาษีรถประจำปี



|           |       |
|-----------|-------|
| ค่าชดเชย  | ..... |
| รับวันที่ | ..... |
| ผู้รับ    | ..... |

กรมการขนส่งทางบก  
แบบเรื่องราวเสียภาษีรถประจำปี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เขียน นายทะเบียน  
ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี มีความประสงค์ขอเสียภาษีรถ  
เลขทะเบียน .....

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำขอ

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1. ตรวจสอบหลักฐานแล้วถูกต้อง

ลงชื่อ .....

( ..... )

วันที่ ..... / ..... / .....

3. ได้รับเงินและออกใบเสร็จรับเงินแล้ว

ลงชื่อ .....

( ..... )

วันที่ ..... / ..... / .....

2. รายการค่าแวนภาษี

นำหน้ารถ ..... กก. .... ซี.ซี.

ค่าภาษี ..... บาท ..... สต. วันสิ้นอายุ .....

เงินเต็ม ..... บาท ..... สต.

ค่าภาษี ..... บาท ..... สต. วันสิ้นอายุ .....

เงินเต็ม ..... บาท ..... สต.

รวมเงิน ..... บาท ..... สต.

4. ลงนามแล้ว

ลงชื่อ .....

( ..... )

วันที่ ..... / ..... / .....

ลงชื่อ .....

( ..... )

วันที่ ..... / ..... / .....

## ภาพที่ 84 (ต่อ)



## ใบฝากธนาณัติในประเทศ

ณ. 1  
(พิเศษ)

|   |  |
|---|--|
| วันที่.....เดือน.....พ.ศ.25.....  | <b>ตำรารับเจ้าหน้าที่</b><br>ณ. 31 เลขที่.....<br>กิ่งกรมการเงิน.....บาท<br>พนักงานรับฝาก.....<br>พน.ปท.หรือผู้ได้รับมอบหมาย.....<br>ตราประจำวัน |
| ข้าพเจ้าฝากเงินไปรับณ.....พ.ศ.25.....บาท<br>(ตัวอักษร).....บาทถ้วน<br>เห็นจงหนักไปผู้รับ ณ ปทจ. จว.จันทบุรี 10230                   |  |
| <b>ชื่อผู้รับเงิน</b> บอริศ สิ้นหน้คตบประภันภย จำกัด (มหาชน)<br>ที่ตั้ง 279 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหัวหมาก<br>เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 |  |
| <b>ชื่อผู้ฝากเงิน</b> .....<br>ที่ตั้ง.....<br>รหัสไปรษณีย์.....โทร.....<br>ลงชื่อ.....   |  |
| <input type="checkbox"/> ผู้ฝากเงิน <input type="checkbox"/> ผู้ฝากแทน  |  |

|   |   |
|---|---|
| รหัส.....<br>หมายเลขตัวรถ.....<br>ประเภทเลขทะเบียน.....   | <b>เพื่อขอฝากประจำกับธนาคาร</b><br><input type="checkbox"/> รดตมถด <input type="checkbox"/> รดตคณัง (แบง)<br><input type="checkbox"/> รดโคตกร <input type="checkbox"/> รดบวรทท<br><input type="checkbox"/> รดบวรททบ้นัน <input type="checkbox"/> รดถางทฐ<br><input type="checkbox"/> รดพร <input type="checkbox"/> รดอื่ณ ๆ |
| <input checked="" type="checkbox"/> ประจำไปรษณีย์    การชำระ.....<br><input type="checkbox"/> ประจำคตอทญ    การรวมเติมเลขที่..... | <input type="checkbox"/> ทุกถด <input type="checkbox"/> รับจง/โพ้เซ้า   |

ข้าพเจ้าขออภัยในความฝากส่งเงินผิดกันนี้เกิดเป็นการชำระเปิดประจำกับธนาคารโดย  
 วิธีการที่การเก็บค่ารถในประเทศโดยที่ความคลอรัวกับบริษัทผู้รับประจำกับเงินนี้ ข้าพเจ้าขอ  
 ขออภัยในความผิดอันนี้ด้วยความรับผิดชอบโดยจะคิดค่าปรับผู้รับประจำกับเงินแต่จะคงขอ  
 ขออภัยในการขอคืนเงินค่ารถโดยที่การขอเงินคืนตามระเบียบของกรมการคลังขอสงวนไว้

คำขอมีผลผูกพันถาวร นับตั้งแต่วันที่ฝากธนาณัติ/ขอไปประจำกับ

ชื่อและที่อยู่ผู้ฝากส่ง

---



---

รหัสไปรษณีย์ 

จดหมายรับประจำกับ.....

ชื่อและที่อยู่ของผู้รับ

**บอริศ สิ้นหน้คตบประภันภย จำกัด (มหาชน)**279 ถนนศรีนครินทร์  
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ  
กรุงเทพฯ 10240

ชำระค่าไปรษณียกรแล้ว  
 ได้ลงทะเบียนฝากส่งเอกสาร  
 ประจำกับธนาคารนี้

## ประวัติผู้เขียน

นายพิเชฐ กนกสุทธิวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2508 จังหวัดกรุงเทพมหานคร  
สำเร็จการศึกษา ศิลปบัณฑิต สาขาออกแบบภายใน จากมหาวิทยาลัยรังสิต ในปี 2534  
ประสบการณ์ทำงานปี 2534-2535 บริษัท เซเว่นอะโซซิเอท

2536 บริษัท โรเบิร์ต จี นุย แอนด์ แอสโซซิเอท(พนักงานไม่ประจำ)

2538-2539 บริษัท เออร์เบินอินทีเรีย

ปัจจุบันได้ดำเนินการสานต่อวิทยานิพนธ์เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้