

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

แนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบของผังภายใน
ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ประเภทชั้น 2 กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

THE FLOOR PLAN DESIGNING FOR THE SECOND-CLASS NON-DELIVERY
POST OFFICE IN BANGKOK



ดร. ตรี ปริญญาพันธุ์
DARUNEE PRINYANUT

จพ.
๑/๓๕๖
๒๕๔๗

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน...53838...

วัน,เดือน,ปี...๒.๖...พ.ย...๒๕๔๗

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน

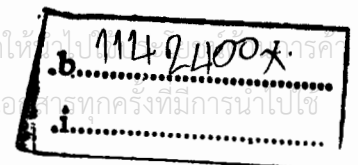
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.๒๕๔๗

ISBN 974-15-1084-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



THE FLOOR PLAN DESIGNING FOR THE SECOND-CLASS NON-DELIVERY
POST OFFICE IN BANGKOK



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ARCHITECTURE IN INTERIOR OF ARCHITECTURE
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2004
ISBN 974-15-1084-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบของผังพื้น
ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ประเภทชั้น 2
กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

นักศึกษา

นางสาวอรุณี ปริญาณัฐ์

รหัสประจำตัว

42063323

ปริญญา

สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

สถาปัตยกรรมภายใน

พ.ศ.

2547

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ฉัตรชัย อินทรโชติ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เสนอการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณฝ.)โดยเน้นปรับปรุงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในเป็นหลัก เพื่อตอบสนองกิจกรรมพฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ซึ่งให้บริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ที่สะดวกรวดเร็ว จึงมีโครงการพัฒนาศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และระบบบริการโดยติดตั้งเคาน์เตอร์อัตโนมัติ

จากสังเกตการณ์เบื้องต้นสามารถสรุปปัญหาการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ ภายในที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ให้บริการหรือโถงประชาชนและพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมีที่ดังนี้ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอย ขนาดและตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและชนิดของเครื่องเรือนและอุปกรณ์ รวมทั้งรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (queue) เพื่อสรุปและเสนอแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ให้สอดคล้องกับการใช้สอยภายในปณฝ. ที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์

ขั้นตอนการศึกษา ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์ แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ การประเมินผลภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ และแนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากปณฝ.ประเภทชั้น 2 ที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์เขตกรุงเทพฯในแหล่งชุมชน จำนวน 5 แห่ง กลุ่มผู้ใช้สอยพื้นที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 436 คนและกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 74 คน

โดยนำสถิติ การวิเคราะห์จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่ ทางสัญจร และขนาด จำนวนเฟอร์นิเจอร์ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Analysis of variances ควบกับวิธีเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่แบบ Scheffe เพื่อหาผลการวิเคราะห์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้สอย การเปรียบเทียบความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ผู้ใช้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และผู้ให้บริการโดยใช้ T-Test ใช้สูตรคณิตศาสตร์คำนวณจำนวนเคาน์เตอร์บริการที่เหมาะสม และคำร้อยละวิเคราะห์ในส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ แบ่งกลุ่มพื้นที่ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนกลุ่มพื้นที่ของผู้ใช้บริการ คือ โถงประชาชน และกลุ่มพื้นที่ของผู้ให้บริการ แผนกบริหาร แผนกรับฝาก และแผนกปฏิบัติการ ดังนี้

การเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่โดย พื้นที่โถงประชาชน แผนกรับฝากและแผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกัน ส่วนแผนกบริหารจะเชื่อมโยงกับพื้นที่อื่นๆหนึ่งกลุ่มพื้นที่หรือมากกว่า

การแบ่งพื้นที่ มีลักษณะดังนี้ การแบ่งพื้นที่โถงประชาชนกับแผนกรับฝาก จะใช้เครื่องเรือนเตี้ยๆกำหนดพื้นที่แต่ยังเปิดโล่งให้มองเห็นได้ทั่วถึง แผนกปฏิบัติการจะใช้เครื่องเรือนสูงหรือฉากแบ่งพื้นที่จากโถงประชาชน และจะเชื่อมต่อกับพื้นที่กับแผนกรับฝาก ในส่วนของแผนกบริหารจะกันห้องเป็นสัดส่วนเพื่อความปลอดภัย นอกจากนี้ภายในกลุ่มพื้นที่หรือแผนกจะเปิดโล่งเพื่อให้มองเห็นได้ทั่วถึง

ขนาดของพื้นที่และทางสัญจรในกลุ่มพื้นที่ต่างๆ มีดังนี้

1) กลุ่มพื้นที่ของผู้ใช้บริการ มีขนาดพื้นที่ดังนี้ คือ กลุ่มพื้นที่โถงประชาชน 65.0-90.2(รวมพื้นที่ทางสัญจร) ขนาดทางสัญจร 1.5-2.8 ม. โดยมีจำนวนเครื่องเรือนได้แก่ โต๊ะเขียนหนังสือ 4-5 ตัว เก้าอี้นั่งพักคอย 2-6 ตัว ตู้โชว์สินค้า 1 ตัว และตู้ไปรษณีย์เช่า 2 ตู้

2) กลุ่มพื้นที่ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ได้แก่

2.1) กลุ่มพื้นที่แผนกบริหาร มีขนาดพื้นที่รวม 3.4-26.8 ตร.ม. ขนาดทางสัญจร 0.7-1.5 ม. พื้นที่สนับสนุน ได้แก่ พื้นที่ตู้নির্য 1 2.2-4.5ตร.ม.

2.2) กลุ่มพื้นที่แผนกรับฝาก มีขนาดพื้นที่รวม 21.8-57.4 ตร.ม. ขนาดทางสัญจร 0.6-1.2 ม. พื้นที่สนับสนุน ได้แก่ พื้นที่ตู้নির্য 2 1.6-5.2 ตร.ม. พื้นที่เก็บสินค้าไปรษณีย์ 4.7-16 ตร.ม.

2.3) กลุ่มพื้นที่แผนกปฏิบัติการ มีขนาดพื้นที่รวม 7.0-30.4 ตร.ม. ขนาดทางสัญจร 0.8-1.2 ม. พื้นที่สนับสนุน ได้แก่ พื้นที่เก็บถุงเมล์ 2.5-9.5 ตร.ม.

ในประเด็นเรื่องลำดับการเข้ารับบริการ (queue) ในวันหรือช่วงเวลาปกติควรใช้ระบบ SEPARATE QUEUE ส่วนในวันหรือเวลาที่คนใช้บริการหนาแน่นควรใช้ระบบบัตรคิวเพื่อลดความหนาแน่นหน้าเคาน์เตอร์ จากการวิเคราะห์พบว่าในช่วงเวลาที่หนาแน่นที่สุด ดังนี้ จำนวนเคาน์เตอร์รับฝากที่เหมาะสมคือ 4 เคาน์เตอร์ จำนวนผู้ใช้บริการที่คอยในแถวประมาณ 16 คน มีผู้ใช้บริการในโถงประมาณ 3 คน และการบริการได้เร็วขึ้นโดยผู้ใช้บริการจะใช้เวลาคอยในแถวเพียง 4.66 นาทีและใช้เวลาในโถงประชาชน 10.27 นาที รวมเวลาที่ใช้ในที่ทำการไปรษณีย์ ทั้งหมด 14.93 นาที ซึ่งช่วงเวลาคอยนี้ถือว่าไม่นานเกินไปสำหรับผู้ให้บริการ และควรแยกเคาน์เตอร์ เพื่อให้บริการรับฝากไปรษณีย์กับพื้นที่ฝากส่งจำนวนมากต่างหาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	The Floor Plan Designing for The Second-Class Non-Delivery Post Office in Bangkok
Student	Miss Darunee Prinyanut
Student ID.	42063323
Degree	Master of Architecture
Programme	Interior of Architecture
Year	2004
Thesis Advisor	Mr. Chatchai Intarachod

ABSTRACT

The purpose of this study aims to present the interior architectural and spatial design of Non-Delivery Post Office. This study mainly focuses on the interior floor-plan configuration in order to suits the user's activities, behaviors, and requirements, particularly the receiving and delivery of postal mails and parcels in an efficient manner. In this regard, it prompts the initiative for conducting this study to enhance post office attendants' efficiency and service quality by means of adopting automatic counter systems.

From the observation, problems concerning the interior spatial configuration in the post office shall be concluded as follows: relation between spaces, size and relative location of spaces, circulations, sizes and types of furniture and equipments including the queuing arrangement. This study provides the conclusion and suggestion of floor-plan configuration which are in line with the utilization of the post offices located in the commercial buildings.

This study was conducted by literature review of the post office policy, conception of floor-plan configuration, post occupancy evaluation, and collecting data in relation to service user's attitude and satisfaction by assigning the sampling for 5 Post Offices II located in commercial building within Bangkok inhabited locality. It is divided into 2 groups as follows: 436 service users and 74 service providers.

Statistical analysis was adopted by using data collected from the sampling concerning the opinion towards the space, circulation, size and number of furniture.

Method using to analyze the relationship is the Analysis of Variances together with

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

comparing the average values between two groups of the sampling with Scheffe in order to obtain the result that matches users' requirement. T-test was adopted for the comparison of the differences between service users and post office service staff. Arithmetic formula was adopted to calculate the proper number of service counters and percentage was adopted to analyze the personal factors.

The result of the study shows that floor-plan configurations at the post office are two sections: a) section for service user which is public area b) section for service staff, management, receiving, and operation.

Allocation of spaces shall be done by separating the public service area and receiving area by using low-size furniture to divide spaces into sections but leave the area unobstructed; separating operational area and public service area by using high-size furniture or partitions which connects to the receiving area. For management's area, the space is allocated separately for safety purpose. Within the same section or division, the space shall be left open that there is thoroughly no obstruction of the eyesight.

Sizes of space and circulation within each section are as follows:

1) Sizes of service user's space in each area: 65.0-90.2 m. (including circulation space), circulation area 1.5-2.8 m. consisting of 4-5 desks, 2-6 resting chairs, 1 display cabinet, and 2 rental post box.

2) Working area of the management is as follows:

2.1) Total space of management's working area is equal to 3.4-26.8 sqm., circulation area 0.7-1.5 m., and utility area such as safe 2.2-4.5 sqm.

2.2) Total of space of receiving area is equal to 21.8-57.4 sqm and storage area for postage 4.7-16 sqm.

2.3) Total operational area is equal to 7.0-30.4 sqm., circulation 0.8-1.2 m., and utility area for storing mailbags 2.5-9.5 sqm.

For queuing arrangement, separate queue shall be used during normal working hours and queuing tickets shall be applied during peak hours to reduce the density of people in front of the counter.

The result of the analysis shows that, during peak hours, the appropriate number of receiving counter shall be 4 counters, numbers of person in queue shall be 16 persons, and number of people using service in the all is 3 persons. As a result, post offices can offer faster service since the people have to line up in queue for up to 4.66 min. only and in the hall up to 10.27 min. only. Hence, the total length of time required for service user at the post office shall be 14.93 min. only which is considered more practical and less time-consuming. In addition, there should be separate receiving counters for people to needs to mail a large amount of postages.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ทั้งหลาย ขอขอบพระคุณอาจารย์ฉัตรชัย อินทรโชติ ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ผศ.กฤษฎา อินทรสถิตย์ และอาจารย์พงเพชร รัตนรามมา ให้ความอนุเคราะห์เป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณกัญญาสร ทองดี ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและดำเนินเรื่องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานไปรษณีย์ ขอขอบพระคุณ คุณสุรปรีชา ชัยมงคล คุณสุพจน์ มีมั่งคั่ง คุณอุทัย คำวิสัยและเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือข้อมูลองค์กร และระบบการทำงานในที่ทำการไปรษณีย์

ขอกราบขอบพระคุณชุกเม โกถิน กิมหลิน แอ็ด อี๊ดและครอบครัวที่ให้แนวความคิด กำลังใจ ทุนทรัพย์ และอดทนรอคอยความสำเร็จ ขอขอบพระคุณพี่เง็กที่สละเวลาให้คำปรึกษาจนงานสำเร็จ ด้วยดี

ขอขอบคุณลูกเจี๊ยบและตัง ที่ช่วยตรวจสอบและแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณพี่โจ้ที่ให้แนวทางและเคียวเซ็ญ ขอขอบคุณบี อัฐ ฝน พีเบญจ จอม และเพื่อนๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ และให้กำลังใจตลอดมา ขอขอบคุณตุ้มที่ยอมอดนอนเพื่อปรับ ปรับ 3D สวยๆ ขอขอบคุณแหม่ม คุณตึก และน้องพรที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ทางสถิติ ขอขอบคุณอุ้ยที่เป็นกำลังใจ และช่วยแก้ไขภาษาอังกฤษให้ถูกต้องสมบูรณ์

สุดท้ายขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ดร.ณี ปริญาณัญญ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	VI
สารบัญ.....	VII
สารบัญตาราง.....	XI
สารบัญภาพ.....	XIV

บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 สภาพของปัญหา.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	5
1.7 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.9 คำจำกัดความ.....	9

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 ปัจจัยด้านมนุษย์.....	14
2.1.1 แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์มนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อ การออกแบบ.....	14
2.1.2 หน่วยงานไปรษณีย์	14
2.1.2.1) นโยบายและรูปแบบโครงสร้างองค์กร.....	15
2.1.2.2) โครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะ การใช้ ระบบบริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service).....	15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

2.1.2.3) โครงสร้างองค์กร ประเภทที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้นสอง.....	19
1) โครงสร้างองค์กร และประเภทที่ทำการไปรษณีย์.....	19
2) โครงสร้างองค์กร หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก.....	23
2.2 ปัจจัยด้านกายภาพ.....	42
2.2.1 หลักการออกแบบสถาปัตยกรรม.....	42
2.2.2 ข้อกำหนดในการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์.....	45
2.2.3 ระบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการหรือคิว.....	49
2.2.4 แนวคิดในการเปรียบเทียบผังพื้น.....	53
2.3 แนวคิดการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร.....	57
2.3.1 เป้าหมายของการประเมินผลภายหลังการใช้พื้นที่.....	59
2.3.2 วิธีการประเมินผลภายหลังการใช้พื้นที่.....	60
2.4 แนวความคิดทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจ.....	61
สรุปการทบทวนวรรณกรรมกับการนำไปใช้ในการวิจัย.....	63
บทที่3 วิธีการวิจัย.....	67
3.1 การศึกษาและการสำรวจเบื้องต้น.....	67
3.2 การออกแบบการวิจัย.....	68
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล.....	76
3.5 การเสนอแนะแนวทางการออกแบบ	79
3.6 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 การศึกษาข้อมูลทั่วไป สภาพแวดล้อมปัจจุบันของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก และ ผลการ วิเคราะห์ข้อมูล	80
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการจดทะเบียนประกอบผังพื้นที่ภายใต้นที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)	81
4.1.1 ลักษณะอาคารของที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่งที่ทำการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่	81
4.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่.....	98
4.1.3 ตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอย.....	103
4.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ (การแบ่งกันพื้นที่)	107
4.1.5 การจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ของผู้ใช้สอยอาคาร.....	108
4.2 การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย,ขนาดทางสัญจร,ขนาดจำนวนเครื่องเรือน และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น.....	110
4.2.1 การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย.....	110
4.2.2 การวิเคราะห์ขนาดทางสัญจร.....	114
4.2.3 การวิเคราะห์ขนาดและจำนวนเครื่องเรือน.....	117
4.2.4 การวิเคราะห์วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ.....	122
4.3 วิเคราะห์กิจกรรมและพฤติกรรมใช้สอยในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.).....	125
4.3.1 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ.....	125
4.3.2 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ.....	132
4.4 การวิเคราะห์รูปแบบคิว.....	136
4.4.1 การวิเคราะห์เพื่อหารจำนวนเคาน์เตอร์ที่เหมาะสม.....	136
4.4.2 การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ.....	139
4.4.3 การวิเคราะห์รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE.....	140
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และเสนอแนะ	143
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	143
5.1.1 สรุปผลความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ที่เหมาะสมตามกิจกรรม การใช้สอยภายใต้นที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก	143

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นใบใช้บวระยอนขึ้นต้นมีการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

5.1.2	สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและจำนวนเครื่องเรือนที่ เหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร	146
5.1.3	สรุปผลระบบคิวสำหรับที่ทำการไปรษณีย์.....	151
5.2	เสนอแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่.....	152
5.3	สรุปเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป.....	161
5.3.1	การเปลี่ยนแปลงในระหว่างทำการวิจัย.....	161
	บรรณานุกรม.....	168
	ภาคผนวก.....	171
	ประวัติผู้เขียน.....	194

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงสถิติจำนวนที่ทำการไปรษณีย์ (แห่ง)	20
2.2 แสดงสถิติอัตรากำลังของพนักงานและลูกจ้างของกรมไปรษณีย์ (คน)	20
2.3 แสดงสถิติปริมาณการรับฝากของบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ และบริการการเงิน.....	20
2.4 แสดงหลักเกณฑ์การแบ่งประเภทที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก.....	22
2.5 แสดงประเภทบริการและระยะเวลาให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ.....	29
2.6 แสดงการจำแนกสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละประเภท ตามลำดับความเร่งด่วน.....	37
2.7 แสดงเวลาขนส่งเมลขึ้นรถรับส่งเมลรับ.....	37
2.8 แสดงการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างรูปแบบ SINGLE QUEUE และ SEPARATE QUEUES.....	53
2.9 แสดงการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างการจัดคิวโดยใช้บัตรคิว และการจัดคิวโดยการยื่นเข้าแถว.....	60
3.1 แสดงตัวแปรในการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.2 พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย เฉพาะในเขต กรุงเทพมหานคร.....	72
3.3 แสดงจำนวนและประเภทอาคารของที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในเขตกรุงเทพมหานคร.....	73
3.4 แสดงจำนวนที่ทำการไปรษณีย์รับฝากแต่ละประเภทชั้น ที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์.....	73
3.5 แสดงพื้นที่การรับผิดชอบ เขตที่ตั้ง จำนวนชั้นที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์ภายในที่ทำการ ไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้น 2.....	74
3.6 แสดงที่ทำการไปรษณีย์ที่เข้าทำการศึกษา.....	79
4.1 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการ ภายในที่ทำการไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์.....	83
4.2 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการ ภายในที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่.....	86
4.3 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการ ภายในที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข.....	89
4.4 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการ ภายในที่ทำการไปรษณีย์มักกะสัน.....	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.5 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการ ภายในที่ทำการไปรษณีย์ดินแดง.....	95
4.6 แสดงตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณฝ.)	103
4.7 แสดงการปรับพื้นที่ใช้สอยให้สอดคล้องกับกิจกรรม.....	106
4.8 การแบ่งกันพื้นที่ปฏิบัติงานประจำ.....	107
4.9 แสดงการจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ของผู้ใช้สอย ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณฝ.).....	109
4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้สอยของผู้ใช้บริการ.....	111
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้สอยของผู้ให้บริการ.....	111
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้สอยของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ.....	113
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ใช้บริการ.....	114
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ให้บริการ.....	115
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ.....	116
4.16 แสดงขนาดและจำนวนเครื่องเรือนในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากของผู้ใช้บริการ.....	117
4.17 แสดงขนาดและจำนวนโต๊ะทำงานของผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก.....	118
4.18 แสดงขนาดและจำนวนโต๊ะของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก.....	119
4.19 แสดงรูปแบบและจำนวนตู้เอกสารและชั้นวางของที่เหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ทั้ง 5 แห่ง.....	120
4.20 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ.....	122
4.21 แสดงจำนวนผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ทั้ง 5 แห่ง.....	126
4.22 แสดงพื้นที่ปฏิบัติงานประจำ พื้นที่ที่ติดต่อประสานงาน และพื้นที่ที่ติดต่อ ตามความสำคัญ โดยแยกตามกิจกรรมและพฤติกรรม ของผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์.....	128
4.23 แสดงลำดับขั้นตอนกิจกรรมการให้บริการภายในโรงประชาชน.....	132
4.24 แสดงคุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการในที่ทำการไปรษณีย์.....	134

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.25	แสดงค่าสัมฤทธิ์ผลโดยเฉลี่ยของผู้ให้บริการ จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ.....	137
4.26	แสดงผลสรุปของจำนวนเคาน์เตอร์.....	139
4.27	แสดงรูปแบบคิวในที่ทำกรไปรษณีย์รับฝาก.....	140
5.1	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับกลุ่มพื้นที่หลัก.....	145
5.2	สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาด และชนิดเครื่องเรือนของผู้ใช้บริการ.....	147
5.3	สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาด ชนิดเครื่องเรือน และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นของผู้ให้บริการ	147
5.4	แสดงลำดับขั้นตอนกิจกรรมการให้บริการภายในโรงประชาชน.....	166

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	แผนภูมิเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับทฤษฎีและแนวความคิด6
1.2	แสดงการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ กับ ขั้นตอนการวิจัย.....8
2.1	แสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มแนวคิดในการวิจัย.....13
2.2	แสดงรูปแบบเคาน์เตอร์บริการในปัจจุบัน.....18
2.3	แสดงการใช้บริการระบบ ONE STOP SERVICE ณ เคาน์เตอร์บริการ.....19
2.4	แสดงโครงสร้างองค์กรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย.....21
2.5	แสดงการแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำกรไปรษณีย์.....22
2.6	แสดงระบบการทำงานของที่ทำกรไปรษณีย์.....23
2.7	แสดงโครงสร้างองค์กรของที่ทำกรไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสอง.....23
2.8	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์.....24
2.9	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานการเงิน.....25
2.10	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบัญชี.....26
2.11	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธุรการ.....27
2.12	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าแผนกรับฝาก.....28
2.13	แสดงขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์ของพนักงานรับฝาก.....30
2.14	แสดงขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์ประเภทรับชำระค่าบริการเป็นรายเดือน และรับฝากจำนวนมาก ของพนักงานรับฝาก.....31
2.15	แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภทรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติของพนักงานรับฝาก.....32
2.16	แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภทจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติและตั๋วแลกเงิน ของพนักงานรับฝาก.....33
2.17	แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภท PAY AT POST กลุ่มที่ 1 ของพนักงานรับฝาก.....34
2.18	แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภท PAY AT POST กลุ่มที่ 2 ของพนักงานรับฝาก.....35
2.19	แสดงขั้นตอนการให้บริการประเภทอื่นๆ ของพนักงานรับฝาก.....35
2.20	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ.....36
2.21	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานปิดแม่ล์ EMS.....38

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
2.22	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานปิดเมล์ทั่วไป.....	39
2.23	แสดงขั้นตอนการรับบริการไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ.....	40
2.24	แสดงขั้นตอนการรับบริการการเงินประเภทฝากส่งไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติของผู้ใช้บริการ.....	41
2.25	แสดงขั้นตอนการรับบริการการเงินประเภท PAY AT POST ของผู้ใช้บริการ.....	41
2.26	แสดงขั้นตอนการรับบริการประเภทอื่นๆของผู้ใช้บริการ.....	42
2.27	แสดงขนาดพื้นที่มาตรฐานของโรงประชาชน.....	46
2.28	แสดงมาตรฐานขนาดและตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการ.....	46
2.29	แสดงตำแหน่งและขนาดของห้องหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์	47
2.30	แสดงตำแหน่งทางเข้าออกที่ทำการไปรษณีย์	47
2.31	แสดงตำแหน่งและขนาดของพื้นที่ปฏิบัติการไปรษณีย์และห้องปฏิบัติการ EMS.....	48
2.32	แสดงตำแหน่งและขนาดของพื้นที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ.....	48
2.33	แสดงการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE.....	49
2.34	แสดงโครงสร้างการการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (LINE STRUCTURES)	51
2.35	รูปแบบ SINGLE QUEUE	51
2.36	รูปแบบ SEPARATE QUEUE	52
2.37	แสดงการวิเคราะห์แนวความคิดและตัวแปร	65
2.38	แสดงการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	66
3.1	แสดงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามประเภทของข้อมูล	78
4.1	แสดงกลุ่มพื้นที่หลักและพื้นที่สนับสนุนภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.).....	82
4.2	แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สาธุประดิษฐ์.....	84
4.3	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สาธุประดิษฐ์.....	85
4.4	แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่.....	87
4.5	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่.....	88
4.6	แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข.....	90
4.7	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข.....	91
4.8	แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์มักกะสัน.....	93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.9	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกาการไปรษณีย์มักกะสัน.....94
4.10	แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำกาการไปรษณีย์ดินแดง.....96
4.11	แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกาการไปรษณีย์ดินแดง.....97
4.12	แสดงรูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่หลักภายในที่ทำกาการไปรษณีย์.....98
4.13	สรุปรูปแบบการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำกาการไปรษณีย์.....99
4.14	การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์รวม 1 กับกลุ่มพื้นที่หลัก.....99
4.15	การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์รวม 2 กับกลุ่มพื้นที่หลัก.....100
4.16	การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับกลุ่มพื้นที่หลัก.....101
4.17	การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บถุงแม่ล กับกลุ่มพื้นที่หลัก.....101
4.18	แสดงรูปแบบการจัดตำแหน่งบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน.....105
4.19	แสดงการติดต่อดะหว่างกลุ่มพื้นที่.....108
4.20	แสดงลำดับการแบ่งกันพื้นที่.....108
4.21	ระบบกาการทำงานในที่ทำกาการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.).....125
4.22	สรุปรูปแบบพฤติกรรมกาการใช้บริการของประชาชน.....133
4.23	แสดงการแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ.....140
4.24	แสดงรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ แบบSEPERATE QUEUE และแบบใช้บัตร QUEUE ในช่วงวันและเวลาที่แตกต่างกัน.....142
5.1	สรุปรูปแบบการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำกาการไปรษณีย์.....144
5.2	สรุปการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักและพื้นที่สนับสนุน.....145
5.3	แสดงรูปแบบการจัดตำแหน่งบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน.....145
5.4	สรุปลำดับการแบ่งกันพื้นที่.....146
5.5	สรุปการแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ.....154
5.6	สรุปการจ้ดรูปแบบการเข้ารับบริการ (queue)152
5.7	แสดง Adjacency Matrix.....153
5.8	แสดงแผนผังแบบฟอง Bubble Diagram.....154
5.9	แสดงแผนผังขอบเขตพื้นที่ (Zoning).....155
5.10	แสดงการจ้ดวางผังเครื่องเรือน.....156

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
5.11 แสดงทัศนียภาพโถงประชาชน ชั้นที่ 1.....	157
5.12 แสดงทัศนียภาพโถงประชาชน ชั้นลอย.....	158
5.13 แสดงทัศนียภาพ แผนกปฏิบัติการ.....	159
5.14 แสดงทัศนียภาพแผนกบริหาร.....	160
5.15 แสดงการใช้บริการระบบ ONE STOP SERVICE ณ เคาน์เตอร์บริการ.....	163
5.16 แสดงขั้นตอนการให้บริการขนาดมิตออนไลนและขนาดมิตเวสเทิร์นยูเนียน.....	164
5.17 แสดงขั้นตอนการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์.....	165
5.18 กระบวนการทำงานของระบบ Track & Trace (แนวทางเบื้องต้น).....	165
5.19 แสดงการติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ Track & Trace.....	166



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ที่ทำการไปรษณีย์เป็นหน่วยงานหนึ่งของการไปรษณีย์ไทย ภายใต้การบริหารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่มีหน้าที่เสมือนเป็นตัวเชื่อมโยงสังคมที่อยู่ต่างพื้นที่ให้ใกล้ชิดกัน ได้รับรู้เรื่องราวและแลกเปลี่ยนข่าวสารกัน ด้วยการทำหน้าที่รับและส่งจดหมายข่าวสาร และสิ่งของต่างๆ จากจุดๆ หนึ่งไปยังที่ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ช่วยให้หน่วยงานต่างๆ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารไปถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้าได้สะดวกขึ้น ช่วยการติดต่อกันระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน “หัวใจสำคัญของงานไปรษณีย์คือการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ” แม้ว่าจะมีบทบาทสำคัญเช่นที่กล่าวมา กิจกรรมไปรษณีย์ไทยที่ดำเนินการมาตั้งแต่สมัยรัชกาลสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือกว่า 100 ปีแล้วนั้น กำลังถูกกระทบจากผลการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่กำลังนำโลกไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือยุคโลกไร้พรมแดน หน่วยงานไปรษณีย์ไทยเช่นเดียวกับกับการไปรษณีย์ทั่วโลกต้องขานรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยการปรับเปลี่ยนสถานภาพและบทบาทให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้ใช้บริการ

การเปลี่ยนแปลงของการไปรษณีย์ไทยยังเป็นผลมาจากข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization / WTO) ว่าด้วยข้อตกลงทางการค้าเสรีระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกอยู่ โดยกิจกรรมไปรษณีย์เป็นหนึ่งในกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานหลาย ๆ กิจกรรมซึ่งยังถูกผูกขาดโดยภาครัฐ จะต้องเปิดเสรีเพื่อกระตุ้นการแข่งขัน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ หนึ่งในยุทธศาสตร์การปรับตัว ที่กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์เห็นพ้องต้องกันในการประชุมครั้งที่ 22 ในปี พ.ศ. 2542 คือการแปรรูปองค์กร (Privatization) ให้เป็นธุรกิจอย่างสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของการไปรษณีย์นานาชาติ เพื่อให้กิจการไปรษณีย์สามารถดำรงอยู่ได้ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย : 2542)

จากอดีตที่ผ่านมา ปัญหาหลักของการให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ของไทยคือความล่าช้าในการให้บริการ จนติดเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรมาช้านาน ผังติดแน่นในความรู้สึกของประชาชนและหน่วยงานธุรกิจที่ใช้บริการ โดยมีสาเหตุหลัก 3 ประการคือ

1. สมรรถภาพของผู้ให้บริการ
2. สมรรถภาพของระบบการให้บริการ
3. การจัดผังพื้นที่ภายในที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาประการแรกเกิดขึ้นจากการใช้ “คน” เป็นกำลังหลัก ส่วนปัญหาที่สองเกิดจากระบบการทำงานที่เหมาะสมกับประเภทของบริการที่หลากหลายและปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นตามขนาดของชุมชนที่ขยายตัวมากขึ้น ภาพของความคับคั่งในบริเวณหน้าเคาน์เตอร์จึงเกิดขึ้นเสมอ ๆ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนหรือช่วงต้นเดือนที่มีผู้ใช้บริการมาก ทำให้เกิดเป็นปัญหาต่อเนื่องไปถึงความต้องการในการใช้พื้นที่บริการและกำลังคนเพิ่มขึ้น

ตามแผนแม่บทของการสื่อสารแห่งประเทศไทยซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ในปี พ.ศ. 2538 การแปรรูปการไปรษณีย์เป็น บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดมีกำหนดเสร็จสิ้นในปี พ.ศ. 2545 พร้อม ๆ กับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการเพิ่มศักยภาพของที่ทำกาไปรษณีย์ทั่วประเทศ 1,200 แห่ง ด้วยการติดตั้งระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาเพื่อให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) และมีการเชื่อมต่อระบบเข้าสู่ส่วนกลางเพื่อความสะดวกในการบริหารวางแผนงาน พร้อมกันนี้ได้มีการดำเนินการปรับโครงสร้างภายใน ด้วยการชะลอการขยายสาขา และการปรับลดพนักงานด้วยโครงการสมัครใจเกษียณก่อนกำหนด เพื่อจัดกระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ (กัญญาสร ทองดี : 2543) การนำเคาน์เตอร์อัตโนมัติเข้ามาใช้จึงน่าจะสามารถแก้ไขปัญหทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพของ “คน” และ “ระบบงาน” ให้หมดไปได้ในระยะเวลาอันสั้น (สุรปริษา ชัยมงคล : 2543)

การปรับปรุงผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์ในช่วงที่เป็น “จุดปรับเปลี่ยนทางธุรกิจ” ของหน่วยงานไปรษณีย์ทั่วประเทศ ให้สามารถตอบสนองของกิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ รวมทั้งสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่มุ่งสร้าง “เครือข่ายทั่วโลก โยงใยทั่วโลก” (Worldwide Post and Telecom) ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้นแล้ว งานวิจัยนี้จึงถูกจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้สอยอาคาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์ โดยเน้นที่การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Configuration Floor-plan) เป็นหลัก

1.2 สภาพของปัญหา

จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้ทำการศึกษา ในกลุ่มที่ทำกาไปรษณีย์รับฝาก ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งที่ทำกาไปรษณีย์รับฝาก ที่ได้มีการติดตั้งระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติอย่างเต็มรูปแบบ และที่ทำกาไปรษณีย์รับฝาก ที่ยังอยู่ระหว่างการทดลองใช้หรือระหว่างการดำเนินการพบว่ากาให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ แม้จะเป็นระบบอัตโนมัติก็ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพของระบบ อันเนื่องมาจากการจัดแบ่งหรือจัดวางพื้นที่เครื่องเรือนและลักษณะของเครื่องเรือนที่ใช้ไม่เหมาะสม ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน รวมทั้งไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน

จากแนวนโยบายและแผนพัฒนาปรับปรุงที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ และจากการสังเกตการณ์เบื้องต้น พบจะสรุปปัญหาในเรื่องการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Configuration Floor Plan) ภายในที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ให้บริการประชาชน (Front Office) หรือ โถงประชาชน และพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Back Office) จะพิจารณาตามวิธีการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ ดังนี้

1. พื้นที่ : ความต้องการในขนาด รูปร่างและตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ รวมทั้งความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอยไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่มีอยู่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ทำให้เกิดความไม่สะดวกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2. เครื่องเรือนและอุปกรณ์ : ขนาด ชนิดของเครื่องเรือนและอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่ไม่สัมพันธ์กับการใช้งานจริง ทำให้ทำงานไม่สะดวก และกีดขวางทางสัญจร

3. การจัดระบบและรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE : การจัดระบบรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการที่แออัดหน้าเคาน์เตอร์ และกีดขวางทางสัญจร ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการล่าช้าและปัญหาความคับคั่งภายในที่ทำการฯ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้สอยอาคารตามกระบวนการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้พื้นที่ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยพื้นฐานจากการศึกษากิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้สอยพื้นที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้พื้นที่ โดยคำนึงถึงขนาดและความต้องการในการใช้พื้นที่ ความเชื่อมโยงของพื้นที่และอุปกรณ์ ความเพียงพอของอุปกรณ์ โดยผลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นแนวทางในการจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติในปัจจุบันโดยการใช้การออกแบบ และเพื่อให้เป็น "ต้นแบบ" ของการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในที่ทำการไปรษณีย์ในอนาคต

การศึกษานี้เห็นถึงความสำคัญของการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ว่าเป็นสิ่งเร่งด่วน เพื่อรองรับการติดตั้งระบบเคาน์เตอร์อัตโนมัติในอนาคต โดยเฉพาะการจัดผังพื้นที่ภายในโถงประชาชน อันเป็นพื้นที่การให้บริการหลัก เพื่อให้สามารถตอบสนององกิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความคับคั่งของผู้ต้องการใช้บริการในช่วงเร่งด่วน หรือลดความเครียดของผู้ใช้บริการจากการรอคอย นอกจากนี้ยังสามารถนำไปสู่การเสนอแนวทางการปรับปรุงผังพื้นที่ของงานสถาปัตยกรรมภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากได้

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. การจัดผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับรูปแบบของกิจกรรมและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้สอยอาคาร ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. ขนาดและชนิดของวัสดุอุปกรณ์ยังไม่สัมพันธ์กับกิจกรรมและพฤติกรรม

1.4 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษากิจกรรม พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้สอยอาคารภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณ.ฝ.) ที่มีผลจากนโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์
2. ศึกษาลักษณะการจัดวางองค์ประกอบผังพื้นที่ในปัจจุบัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สอยพื้นที่
3. นำผลการศึกษามาวิเคราะห์และสรุปรูปแบบการออกแบบการจัดวางองค์ประกอบของผังพื้นที่ให้สอดคล้องกับกิจกรรม พฤติกรรม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
4. เสนอแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่สอดคล้องกับการใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณ.ฝ.) ที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษา เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดองค์ประกอบของผังพื้นที่ให้สอดคล้องกับกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้สอยอาคารภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก และได้จำกัดขอบเขตของการวิจัยเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การศึกษามุ่งเน้นเพื่อเสนอแนวทางการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่ตามนโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์ก่อนการแปรรูปเป็นรูปแบบบริษัท
2. ศึกษานโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์ เพื่อหาแนวทางการออกแบบที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สอยอาคาร
3. ประเภทของที่ทำการไปรษณีย์ การศึกษาจะมุ่งเน้นเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นสอง ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีทำเลที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด และเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มขยายตัวมากในอนาคต อันเนื่องมาจากข้อจำกัดทางที่ดิน ตำแหน่งที่ตั้งและการลงทุน รวมถึงสภาวะดำเนินธุรกิจให้เลี้ยงตัวเองได้ด้วย

4. พื้นที่ที่ทำการศึกษา จำกัดขอบเขตเฉพาะพื้นที่ภายในที่ทำการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการทำงาน ได้แก่ โถงประชาชนแผนกรับฝาก แผนกปฏิบัติการ และแผนกบริหารและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจ พื้นที่ทำการศึกษานี้ได้รวมถึงพื้นที่เก็บสินค้าไปรษณีย์และพื้นที่เก็บถุงไปรษณีย์ แต่ไม่รวมถึงพื้นที่ที่นอกเหนือจากงานบริการ เช่น เก็บของทั่วไป และห้องน้ำ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร การศึกษามุ่งประเด็นกิจกรรม พฤติกรรม ความต้องการพื้นที่ใช้สอยอาคาร และความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ทั้งในกลุ่มผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ทำการไปรษณีย์) และผู้ให้บริการ (พนักงาน และประชาชนทั่วไป)

6. การออกแบบผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ จะมุ่งประเด็นการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับขนาด ตำแหน่งของพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ และพื้นที่ใช้สอยร่วมกัน ได้แก่ การวางตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย และแนวทางสัญจร รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆภายในที่ทำการฯ เช่น การจัดช่องให้บริการที่เหมาะสมกับที่ทำการฯ แต่ละแห่ง ขนาดและตำแหน่งของเครื่องเรือน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.6 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านมนุษย์

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์มนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบ
- 1.2 นโยบายและรูปแบบโครงสร้างองค์กร
 - 1.2.1 โครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะระบบการให้บริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)
 - 1.2.2 โครงสร้างองค์กร ประเภทที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้นสอง

2. ปัจจัยด้านกายภาพ

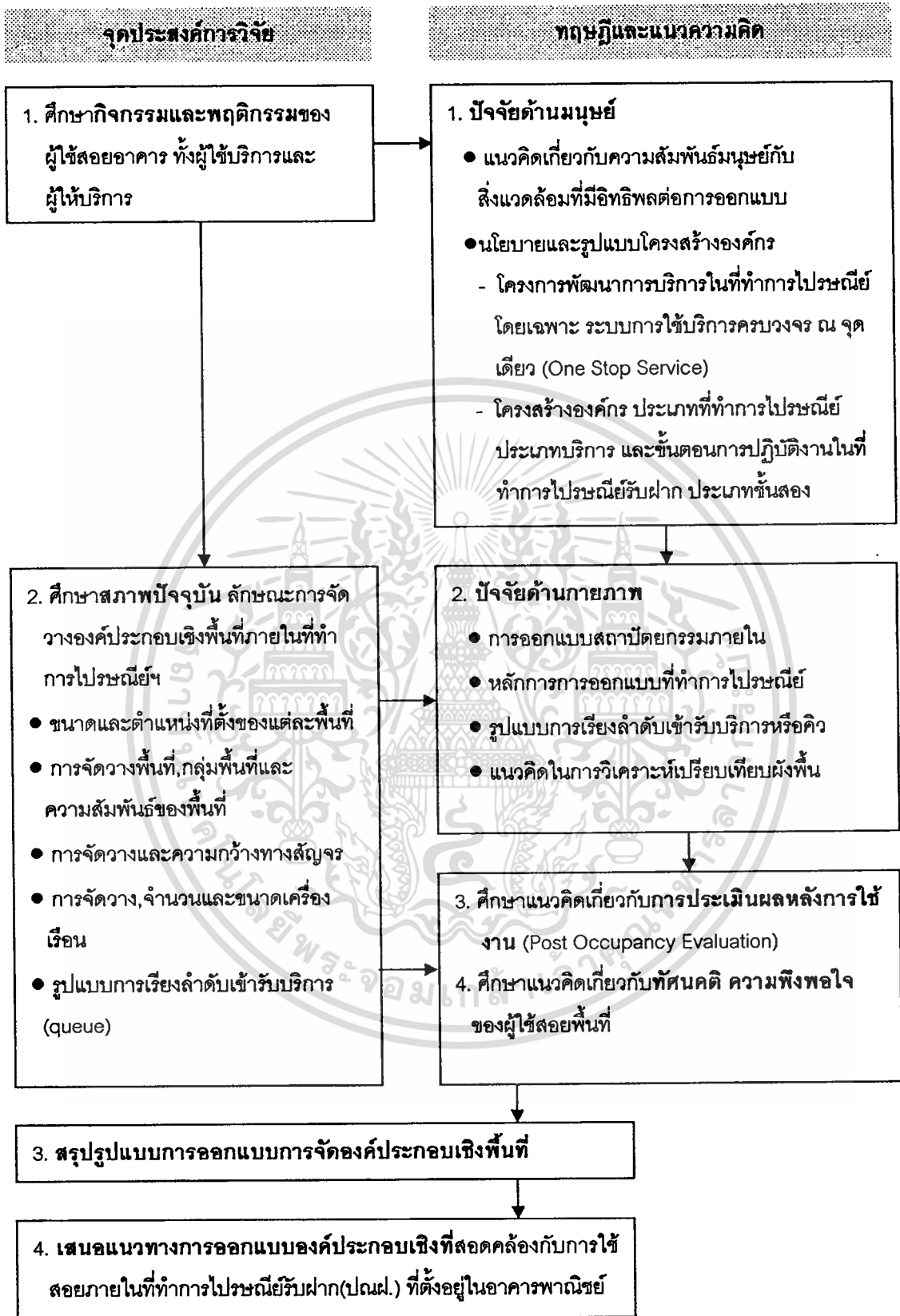
- 2.1 การออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน
- 2.2 หลักการการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์
- 2.3 รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการหรือคิว
- 2.4 แนวคิดในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร (POE)

- 3.1 เป้าหมายของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร
- 3.2 วิธีการของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร

4. แนวคิดที่เกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับทฤษฎีและแนวความคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การสำรวจและศึกษาเบื้องต้น ศึกษาเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานไปรษณีย์ และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ทำการสำรวจ สังเกตการณ์เบื้องต้นสถานที่จริง รวมถึงทำการสัมภาษณ์ ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการรับรู้ถึงสถานที่

2. นำข้อมูลที่ได้มาทำการออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสังเกตการณ์ เพื่อทำการประเมินภายหลังการใช้สอยอาคารในกลุ่มผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการและกลุ่มเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่ให้บริการ

3. กำหนดกรอบของการสุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็น 2 ประเภทตัวอย่าง คือ

3.1 การสุ่มตัวอย่างที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับฝาก ประเภทชั้น 2 ที่ตั้งอยู่ภายในอาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 กลุ่มผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม ได้แยกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่มาใช้บริการไปรษณีย์และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่ให้บริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำเป็นขั้นตอน ดังนี้คือ การทำแบบผังพื้นที่ (Field Mapping) การรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสังเกตการณ์ (Structured Observation) และการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนของการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire)

5. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบสอบถามจะถูกรวบรวมและประมวลผลขั้นต้น โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งใช้ สถิติในการประมวลผลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.1 สถิติพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTICS) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 สถิติอนุมาน (INFERENTIAL STATISTICS) ได้แก่ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Analysis of variances ซึ่งหากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างโดยเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe การวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ในพื้นที่ใช้ร่วมกันใช้การเปรียบเทียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) และใช้สูตรคณิตศาสตร์คำนวณเรื่องจำนวนและรูปแบบเคาน์เตอร์บริการที่เหมาะสม ดังนี้

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการทำแบบผังพื้นที่จะใช้การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้นที่กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการใช้สถิติแบบเชิงความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ก่อนนำมาสรุปเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แนวทางการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ที่สอดคล้องกับกิจกรรมตามนโยบายการให้บริการครบวงจร ณ จุดบริการเดียวที่ได้จากการศึกษาจะเอื้อประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ สามารถหาเกณฑ์การออกแบบผังพื้นที่และสรุปผลพื้นที่ที่เหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ภายในที่ทำการฯ ในอาคารพาณิชย์ ที่สอดคล้องกับกิจกรรมและพฤติกรรมการใช้งานไปรษณีย์

2. ผลสรุปสามารถนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุง เป็นแนวทางการจัดการเชิงพื้นที่ และการออกแบบผังพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ และธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกันสำหรับผู้สนใจในการทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.9 คำจำกัดความ

องค์ประกอบของผังพื้นที่ หมายถึง ขนาดและตำแหน่งของพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่และพื้นที่ใช้สอยร่วมกัน เพื่อกำหนดตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย และแนวทางสัญจร

อาคารพาณิชย์ หมายถึง ตึกแถวหรืออาคารที่ก่อสร้างต่อเนื่องกันเป็นแถวยาวตั้งแต่สองคูหาขึ้นไป มีผนังแบ่งอาคารเป็นคูหาและประกอบด้วยวัสดุทนไฟเป็นส่วนใหญ่

กสท. หรือการสื่อสารแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในด้านการไปรษณีย์และโทรคมนาคม

ปณท. หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นภายหลังนโยบายการแปรรูปองค์กร กสท.

ไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) หรือ Non-Delivery Post Office หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศ และต่างประเทศตามที่ กสท. กำหนด โดยมีเกณฑ์การแบ่ง 2 ชนิด คือ แบ่งตามจำนวนเงินหมุนเวียนต่อปีและอัตรากำลัง สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) **ไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นหนึ่ง** หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากที่มีเงินหมุนเวียนต่อปี มากกว่า 170 ล้านบาท และอัตรากำลัง มากกว่า 40 คน

2) **ไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นสอง** หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากที่มีเงินหมุนเวียนต่อปี มากกว่า 80 ล้านบาท และอัตรากำลัง มากกว่า 7 คน

3) **ไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นสาม** หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากที่มีเงินหมุนเวียนต่อปี มากกว่า 60 ล้านบาท และอัตรากำลัง มากกว่า 5 คน

4) **ไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นสี่** หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากที่มีเงินหมุนเวียนต่อปี น้อยกว่า 60 ล้านบาท และอัตรากำลัง น้อยกว่า 5 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้สอยอาคาร หมายถึงบุคคลที่เข้ามาใช้พื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งมี 2 กลุ่ม ตามลักษณะการใช้ ได้แก่

1) ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในที่ทำการไปรษณีย์

2) ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป และพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เข้ามาใช้บริการในที่ทำการไปรษณีย์

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ หมายถึง ขาวสารหรือสิ่งของฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของ กสท. แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ไปรษณีย์ภัณฑ์ หมายถึง ขาวสาร หีบห่อบรรจุสิ่งของ หรือสิ่งต่างๆ ซึ่งฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์ภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 5 ชนิด ดังนี้ จุดหมายไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อย(เฉพาะบริการระหว่างประเทศเท่านั้น) และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ

2) พัสดุไปรษณีย์ หมายถึง หีบห่อบรรจุสิ่งของ ตัวอย่างสินค้า หรือสินค้าซึ่งฝากส่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของพัสดุไปรษณีย์

3) ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ หมายถึง สิ่งต่างๆ เช่น ขาวสาร เอกสารทางธุรกิจการค้า สิ่งพิมพ์ ตัวอย่างสินค้า สินค้า เป็นต้น ซึ่งฝากส่งโดยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

สินค้าไปรษณีย์ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยจัดจำหน่ายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการทางไปรษณีย์ ได้แก่ ของจดหมายมาตรฐานของจดหมายอากาศต่างประเทศ ของมาตรฐานขยายข้าง ของกันกระแทก กล่องสำเร็จรูป กล่องกระดาษลูกฟูก วัสดุกันกระแทก และตู้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ประจำบ้าน (ไปรษณีย์นิเทศ: 2534, 46)

รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการหรือQUEUE หมายถึง การจัดเรียงลำดับของกลุ่มผู้ใช้บริการที่รอคอยการให้บริการรับทราบลำดับที่ตนจะสามารถรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นระเบียบ เช่น การเข้าแถวตามลำดับมาก่อน-หลัง หรือการรับหมายเลขรอเจ้าหน้าที่เรียกขานให้บริการ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำโครงการออกแบบการจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานเปิดให้บริการทางด้านไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไป จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการก่อให้เกิดความสะดวก ความคล่องตัวในการใช้บริการ และให้บริการของผู้ใช้สอยอาคาร ด้วยการจัดผังพื้นที่สอดคล้องกับกิจกรรมและพฤติกรรมซึ่งจะนำไปสู่ความสะดวกของผู้ใช้สอยอาคาร

จากการสำรวจกลุ่มที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในเขตกรุงเทพมหานคร พบจะสรุปปัญหาในเรื่องการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Configuration Floor Plan) ภายในที่ทำการไปรษณีย์ พบว่าขนาด และตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอยไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่มีอยู่ภายในที่ทำการฯ ขนาด ชนิดของเครื่องเรือนและอุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่ไม่สัมพันธ์กับการใช้งาน รวมถึงการจัดระบบและรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE ที่แออัดหน้าเคาน์เตอร์ และกีดขวางทางสัญจร ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการล่าช้าและปัญหาความคับคั่งภายในที่ทำการฯ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้สอยอาคาร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้พื้นที่ โดยผลที่ได้นำมาสรุปเป็นแนวทางในการจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติในปัจจุบันโดยการใช้หลักการออกแบบ และเพื่อให้เป็น "ต้นแบบ" ของการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในที่ทำการไปรษณีย์ในอนาคต

โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์มากที่สุด คือ นโยบายขององค์กรไปรษณีย์ที่มีส่วนกำหนดแนวทางการออกแบบ ซึ่งหลักใหญ่ๆมักจะเน้นที่ประโยชน์การใช้สอยเป็นสำคัญที่อำนวยความสะดวกสบาย และความคล่องตัวในการทำงานหรือการให้บริการของผู้ใช้สอยพื้นที่ ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้สอยอาคารที่นักออกแบบสถาปัตยกรรมภายในต้องพิจารณาในกระบวนการออกแบบว่ามี 2 ประการหลัก คือ ปัจจัยทางด้านมนุษย์ (Human Factor) และปัจจัยทางด้านกายภาพ (Physical Factor) (จันทน์ เพชรานนท์ : 2542, 12-13)

ดังนั้นกรอบของการทบทวนวรรณกรรมในบทนี้ จึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดผังพื้นที่ภายใน ซึ่งได้แก่นโยบายและรูปแบบโครงสร้างขององค์กร ตลอดจนแผนงานและลักษณะการปฏิบัติงาน ที่มีส่วนในการกำหนดกิจกรรมและทำให้เกิดพฤติกรรมในพื้นที่นำมาผสมรวมกับแนวคิดในการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในที่พิจารณาถึงปัจจัยทางด้านตัวมนุษย์ และปัจจัยทางกายภาพ โดยนำการประเมินผลภายหลังการใช้อาคาร (Post-Occupancy Evaluation

หรือ POE) และแนวคิดทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร (Attitude and Satisfaction) เข้ามาเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาร่วมด้วย
 ฉะนั้น บทบาททวนวรรณกรรมนี้จึงได้เสนอกรอบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในไว้เป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านมนุษย์

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบ

2.1.2 หน่วยงานไปรษณีย์

2.1.2.1 นโยบายและรูปแบบโครงสร้างองค์กร

2.1.2.2 โครงการพัฒนาการบริการในทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะการใช้ระบบบริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)

2.1.2.3 โครงสร้างองค์กร ประเภทที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้นสอง

2.2 ปัจจัยด้านกายภาพ

2.2.1 การออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน

2.2.2 หลักการการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์

2.2.3 รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการหรือคิว

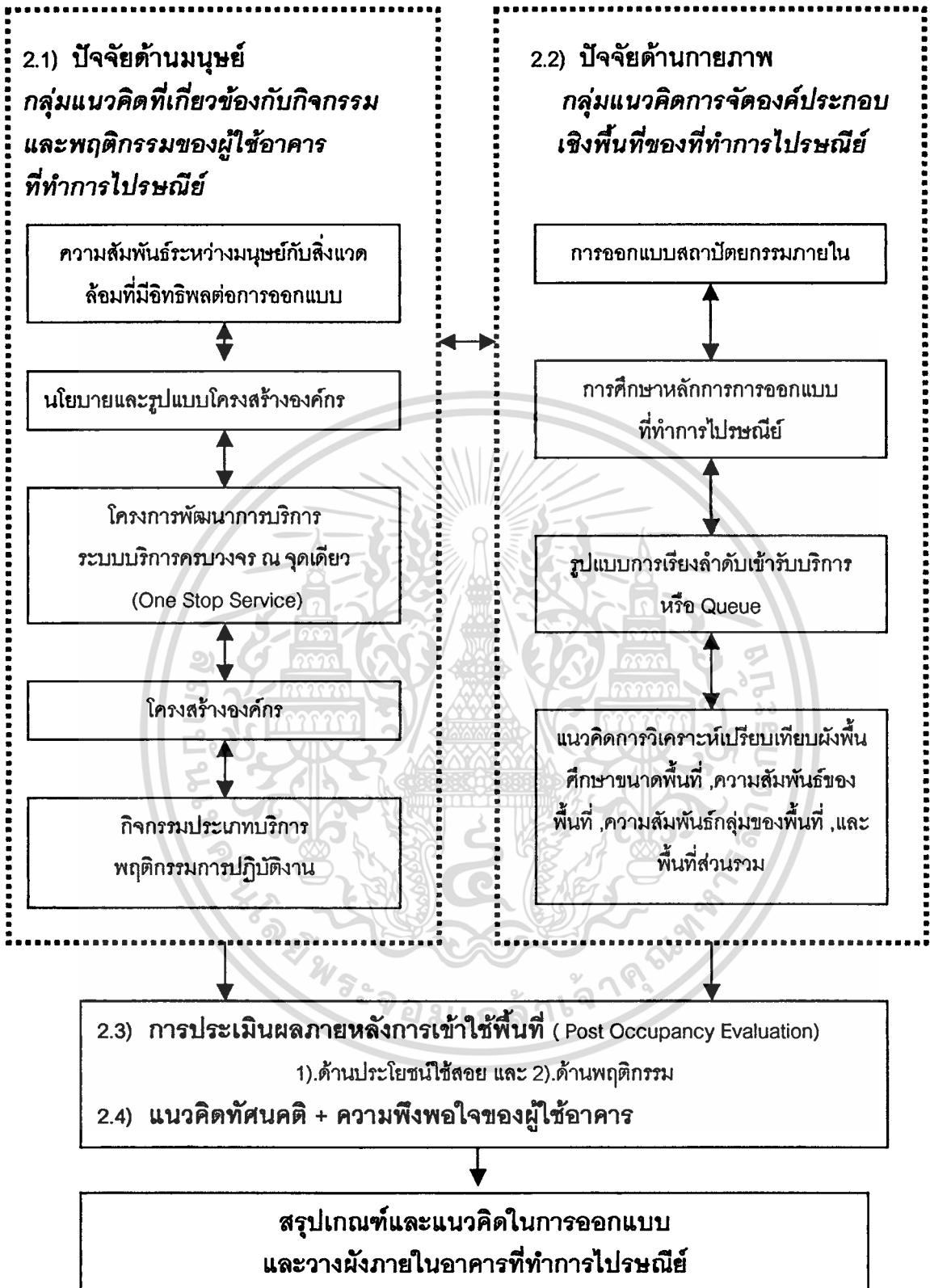
2.2.4 แนวคิดในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร (POE)

2.3.1 เป้าหมายของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร

2.3.2 วิธีการของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มแนวคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ปัจจัยทางด้านมนุษย์

2.1.1 แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์มนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบ

ปัจจัยทางด้านมนุษย์มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับความต้องการและความพึงพอใจ โดยที่ความต้องการและความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลภายใต้สภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน

เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) กล่าวถึงการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลภายในตัวบุคคลกับอิทธิพลภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้และสั่งสมเป็นประสบการณ์ (วิมลสิทธิ์.2541: 6-7) โดยที่อิทธิพลภายนอกที่กล่าวถึงก็คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสิ่งต่าง ๆ ทั้งปวงทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ปรากฏตามธรรมชาติหรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และรับรู้โดยบุคคล เช่น การรับรู้ขนาดและตำแหน่ง รูปร่าง เป็นต้น ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลทั้งสิ้น

ดังนั้น ในการจัดทำ โครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของที่ทำกาไปรษณีย์ จึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในฐานะที่มนุษย์เป็นผู้ทำให้เกิดกิจกรรมและพฤติกรรมขึ้น ในส่วนของปัจจัยทางด้านมนุษย์ ในกรอบของการศึกษานี้จะครอบคลุมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของโครงการ ผู้ใช้สอยพื้นที่ทั้งจากภายในและภายนอก อันได้แก่ โครงสร้างองค์การของโครงการ วัตถุประสงค์ของโครงการ นโยบาย การจัดรูปแบบกิจกรรมและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น จำนวนผู้ใช้สอยและความพึงพอใจ เป็นต้น

2.1.2 หน่วยงานไปรษณีย์

ในปี พ.ศ. 2423 สมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว ได้เริ่มวางโครงการก่อตั้งบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย เพื่อเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ โดยเปิดทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการไปรษณีย์แห่งแรกให้บริการสำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร" ตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโอง่าง ด้านทิศเหนือ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ได้รวมกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขที่ให้บริการด้านสื่อสารเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกแก่การดำเนินงานเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปอยู่ริมถนนเจริญกรุงเป็นที่ทำการและเรียกทั่วไปว่า "ที่ทำการไปรษณีย์กลาง" การไปรษณีย์ เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีกฎหมายข้อบังคับสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติฉบับปรับปรุงใหม่คือ "พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477" โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้อำนวยการ ตามพระราชบัญญัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการและการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและระบบเครือข่ายได้ระดับมาตรฐานสากล (ไปรษณีย์ไทย. 2547)

2.1.2.1). นโยบายและรูปแบบโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยด้านมนุษย์อีกส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในของแต่ละสถานที่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายและรูปแบบโครงสร้างขององค์กรเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย หลักการ รวมทั้งกลยุทธ์ในการบริหารและการทำงานของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับล่างไปจนถึงระดับยอด ย่อมดำเนินการตามหลักการและแนวทางที่มนุษย์ซึ่งมีอำนาจควบคุมสั่งการเป็นผู้กำหนดขึ้นทั้งสิ้น ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองของความต้องการในด้านการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันหน่วยงานไปรษณีย์ ซึ่งรับผิดชอบดูแลจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยพยายามปรับปรุง ทั้งรูปแบบโครงสร้างการบริหารงาน และระบบบริการต่าง ๆ ให้ทันสมัยได้มาตรฐานสากล อันประกอบไปด้วยโครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะการใช้ระบบบริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) และรูปแบบโครงสร้างองค์กรประเภทที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสอง ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.2.2). โครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะการใช้ระบบบริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)

โครงการปรับปรุงที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะในส่วนของงานให้บริการซึ่งเป็นด่านหน้าที่ติดต่อกับประชาชนและผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากนโยบายของรัฐบาลในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้เป็นบริษัทธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบ ตามข้อผูกพันจากข้อตกลงการค้าเสรีขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization หรือ WTO) ที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกอยู่ ส่งผลให้กิจการไปรษณีย์และกิจการโทรคมนาคมที่ปัจจุบันอยู่ภายใต้การดูแลของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงคมนาคม ต้องมีการปรับเปลี่ยนใหม่ในรูปของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด (บริษัท กสท. จำกัด) โดยมีเป้าหมายแล้วเสร็จสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2545 (ปัจจุบันยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ) การปรับเปลี่ยนมีเป้าหมายเพื่อให้บริษัทไปรษณีย์ไทยมีโครงสร้างการบริหารในลักษณะบริษัทธุรกิจ มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิทธิภาพ สามารถดำเนินการในเชิงพาณิชย์อย่างมีศักยภาพ รวมถึงมีอิสระในการลงทุนเพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน โดยในระยะแรกกิจการไปรษณีย์จะยังคงเป็นกิจการที่ถือหุ้นโดยภาครัฐทั้งหมด เพื่อพัฒนาการขาดทุนในการดำเนินการ และในระยะยาวตามโครงการ 5 ปีกิจการดังกล่าวคาดว่าจะสามารถเปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้ (กสท. 2542 ; กัญญสร ทองดี. 2544 : สัมภาษณ์)

จุดหลักของการปรับปรุงส่วนบริการของการไปรษณีย์ อยู่ที่การปรับระบบการให้บริการเป็นเคาน์เตอร์อัตโนมัติเพื่อให้บริการแบบ one stop service หรือการให้บริการครบวงจร ณ จุดเดียว ซึ่งเปลี่ยนจากระบบเคาน์เตอร์ธรรมดาที่ใช้คนและเอกสารที่เขียนด้วยระบบมือเป็นหลักในการให้บริการ ไปเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้วยแนวคิดที่ว่าเครื่องสมอกลงนี้จะสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้นและสามารถประมวลผลการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำขึ้น เพราะขั้นตอนในการดำเนินการด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลดลง การรวมประเภทของการให้บริการทุกประเภทไว้ในช่องบริการเดียว (เคาน์เตอร์) ยังช่วยลดปัญหาการรอคิวนาน ปัญหาความสับสนในการเข้าช่องบริการของผู้ใช้บริการ รวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการไปรษณีย์มากกว่าหนึ่งประเภทในครั้งคราวเดียว เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิมที่ใช้คนทำงานในระบบการเขียนด้วยมือเป็นหลักมักจะเกิดความผิดพลาดได้ง่ายในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น หรือเมื่อเกิดความเครียด ความอ่อนล้าของผู้ให้บริการเมื่อทำงานไปนาน ๆ นอกจากนี้ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเองมักจะมีคามชำนาญเฉพาะทางในแต่ละประเภทบริการไม่เหมือนกัน ในขณะที่การสับเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการก็เป็นไปได้ยาก เพราะมีรายละเอียดในปฏิบัติงานที่ต่างกัน การทำงานแทนกันอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย หรือบางครั้งต้องปล่อยให้ช่องบริการดังกล่าวว่างไป แล้วต้องรอคอยจนกว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านนั้นมาจึงจะเข้ารับบริการได้ ถือเป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า

ระบบการให้บริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) ภายใต้แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของกระทรวงคมนาคม กิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคมกำหนดไว้ว่า จะต้องมีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ ด้วยการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการด้านโทรคมนาคมในภูมิภาค ตามคำขวัญใหม่ที่ว่า "เครือข่ายทั่วโลก" (Worldwide Post and Telecom) ดังนั้น นอกเหนือจากการปรับปรุงระบบเคาน์เตอร์ให้บริการแล้ว การไปรษณีย์ยังได้ดำเนินแผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการในด้านความรวดเร็วอีกด้วย โดยการปรับปรุงงานบริการด้านไปรษณีย์ด่วน (Express Mail Service หรือ EMS) ให้ได้มาตรฐาน จนได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ในบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ จากบริษัท Bureau Veritas Quality International ของประเทศอังกฤษ ในแง่ของการให้บริการที่สามารถรับประกันเวลาการส่งถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วและเป็นไปตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดเวลา จัดเป็นหน่วยงานไปรษณีย์แห่งแรกในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ที่ได้รับรองระบบคุณภาพมาตรฐานนี้ ซึ่งสามารถช่วยล้างภาพพจน์ความล่าช้าขององค์กรได้ในจุดหนึ่ง

ขณะนี้ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ขยายการติดตั้งระบบ CA POS (Counter Automation Point of Sale) พร้อมเปิดให้บริการออนไลน์ติดต่อกันได้แล้ว จำนวน 871 ที่ทำการ และจะทยอยติดตั้งระบบ CA POS ให้ครบทุกที่ทำการทั่วประเทศ เนื่องจากระบบดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีมาตรฐาน และสามารถให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินได้อย่างครบวงจรในเคาน์เตอร์เดียว โดยเฉพาะด้านการฝากส่งจดหมาย / สิ่งของในประเทศ หรือต่างประเทศที่ต้องเสียค่าบริการสูงๆ เช่น พัสดุ EMS ลงทะเบียน รับประทาน รับรอง ฯลฯ และได้มีการนำตราไปรษณียากรแบบสติ๊กเกอร์ (Label Stamp) มาใช้ผนึกเป็นเครื่องหมายแสดงการชำระค่าบริการ แทนการผนึกดวงตราไปรษณียากรหลายๆ ดวงบนสิ่งของที่ฝากส่ง ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องติดผนึกตราไปรษณียากรแบบสติ๊กเกอร์ โดยระบุวันที่เดียวกับวันที่ฝากส่งของจดหมาย/สิ่งของ และฝากส่งเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์ที่ใช้บริการเท่านั้น นอกจากนี้ ยังได้ปรับรูปแบบการออกใบรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อแทนการออกใบเสร็จรับเงินด้วยมือ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยคำนวณค่าบริการ กรอกข้อมูลที่ต้องแม่นยำ และเป็นมาตรฐานสากล (สุรปริษา ชัยมงคล. 2543)

สรุปได้ว่าการให้บริการด้านไปรษณีย์ของไทยนับจากอดีตที่ผ่านมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สืบเนื่องจากปัญหาหลายประการ ได้แก่

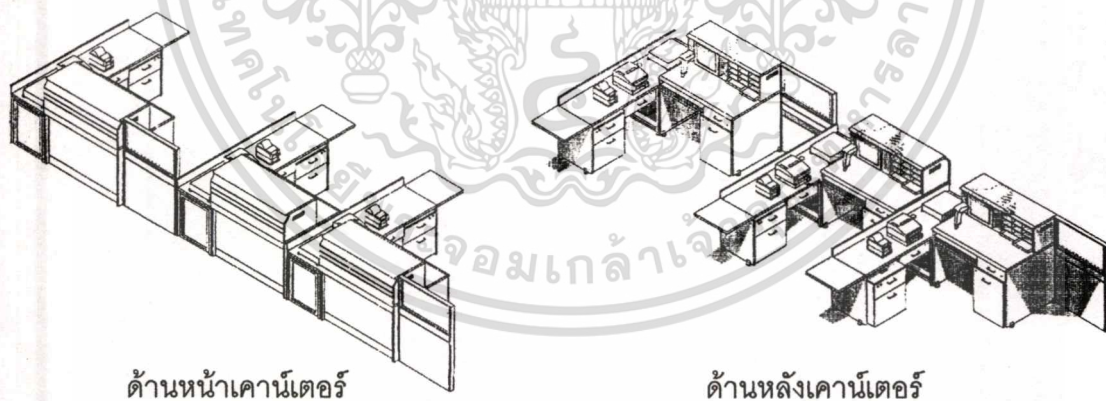
1. ความล่าช้าในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
2. ข้อจำกัดทางด้านเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ที่ไม่สามารถให้บริการได้หลายประเภท
3. ข้อจำกัดด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อการขยายต่อเติมอาคารเพื่อลดความคับคั่งบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ และบรรเทาความไม่สะดวกในการใช้บริการของลูกค้า อันเป็นผลพวงมาจากสาเหตุสองประการแรก ผสมเข้ากับอัตราความเติบโตของความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย
4. ข้อจำกัดในการเพิ่มอัตรากำลังปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรับกับปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะงานที่เคาน์เตอร์และงานด้านการเงินการบัญชี
5. ผลจากสาเหตุสี่ประการข้างต้นได้ก่อให้เกิดเป็นผลพวงทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องใช้ในการควบคุมงานในขั้นตอนต่าง ๆ ด้วย เอกสารเพิ่มเติมและการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ

การดำเนินโครงการเคาน์เตอร์อัตโนมัตินี้ ได้เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ภายหลังจากผ่านการอนุมัติจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2538 โดยมีกำหนดแล้วเสร็จสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2545 (ขณะเริ่มทำการวิจัยยังอยู่ระหว่างการดำเนินการไม่เสร็จสมบูรณ์เต็มโครงการ) ซึ่งได้เริ่มจากหน่วยที่ทำการไปรษณีย์ที่มีปริมาณงานสูงและอยู่ในย่านธุรกิจ เป็นพื้นที่ที่มีประชากรหนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แน่น โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการไปรษณีย์ทุกอย่าง ได้แก่ บริการการส่งจดหมาย ส่งพัสดุ ไปรษณีย์EMS ไปรษณีย์ลงทะเบียน การรับส่งธนาคัติ การชำระค่าบริการตัวแทนจำหน่าย แสตมป์ ของจดหมายและกล่อง เป็นต้น ได้ในทุกช่องเคาน์เตอร์ ซึ่งจะไม่มีการแยกประเภทการให้บริการในแต่ละเคาน์เตอร์เช่นที่เป็นที่ผ่านมา โดยวัตถุประสงค์ของการนำระบบ One Stop Service หรือเคาน์เตอร์อัตโนมัติมาใช้ มีเป้าหมายเพื่อ

1. ให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจและภาพพจน์ที่ดีต่อบริการของรัฐ
2. ลดภาระและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ (Front Office) และงานบริการด้านหลังเคาน์เตอร์ (Back Office) ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร บัญชี และสต็อก ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
3. ช่วยในการวางแผน การตัดสินใจดำเนินกิจกรรมด้านการตลาด การลงทุนและการขยายงานและอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้บริหารงานในแต่ละระดับ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ จนถึงผู้บริหารระดับสูง สามารถรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วขึ้น
4. ทำให้การตรวจสอบการให้บริการและติดตามสิ่งของทางไปรษณีย์ที่สูญหายทำได้รวดเร็วขึ้น



ภาพที่ 2.2 แสดงรูปแบบเคาน์เตอร์บริการในปัจจุบัน

(ที่มา : การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทบริการ

ระบบ ONE STOP SERVICE

บริการไปรษณีย์ ได้แก่

ไปรษณีย์ภัณฑ์, พัสดุไปรษณีย์,
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ, บริการพิเศษ

บริการการเงิน ได้แก่

ธนาคาร, ตัวแลกเงินไปรษณีย์
ไปรษณีย์เก็บเงิน, Pay at Post

บริการโทรคมนาคม ได้แก่

ชำระค่าโทรศัพท์ต่างประเทศ
โทรเลข ต่อโทรศัพท์ต่างประเทศ

บริการอื่นๆ ได้แก่

ตราไปรษณียากร, สินค้าไปรษณีย์



เคาน์เตอร์รับฝาก ระบบCA POS

ภาพที่ 2.3 แสดงการใช้บริการระบบ ONE STOP SERVICE ณ เคาน์เตอร์บริการ

2.1.2.3). โครงสร้างองค์กร ประเภทที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทบริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้นสอง

1). โครงสร้างองค์กรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โครงการปรับประสิทธิภาพการให้บริการที่ผ่านมา ช่วยให้โครงสร้างองค์กรการบริหารงานของการไปรษณีย์กระชับขึ้น สามารถชะลอการขยายสาขาและการขยายตัวในประเด็นของพื้นที่และการขยายอัตรากำลังคน นอกจากนี้องค์กรสามารถลดจำนวนพนักงานด้วยโครงการสมัครใจเกษียณอายุที่กำหนด นับแต่เริ่มดำเนินการ มีการตั้งและลดสาขาที่ทำการไปรษณีย์ ในรูปแบบของศูนย์ไปรษณีย์ ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก ที่ทำการไปรษณีย์รับคืน ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก และที่ทำการไปรษณีย์สาขา ลดลงเพียง 1 แห่งจาก 1,175 แห่งในปี พ.ศ. 2542 เป็น 1,174 แห่งในปี พ.ศ. 2546 โดยการลดบทบาทไปรษณีย์รับจ่ายและไปรษณีย์สาขาลง และเพิ่มจำนวนไปรษณีย์รับฝากซึ่งเป็นหน่วยให้บริการให้มากขึ้น ส่วนจำนวนพนักงานและลูกจ้างของการไปรษณีย์ลดลงถึง 3,476 คน ดูรายละเอียดตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ไปยังเว็บไซต์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 แสดงสถิติจำนวนที่ทำกาไปรษณีย์ (แห่ง)

หน่วยงาน	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
ศูนย์ไปรษณีย์	13	13	13	13	13
ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก	4	5	5	5	5
ที่ทำกาไปรษณีย์รับจ่าย	959	955	955	954	954
ที่ทำกาไปรษณีย์รับฝาก	187	190	189	189	191
ที่ทำกาไปรษณีย์สาขา	12	12	12	11	11

ที่มา : www.thailandpost.co.th (2547:12)

ตารางที่ 2.2 แสดงสถิติอัตรากำลังของพนักงานและลูกจ้างของการไปรษณีย์ (คน)

อัตรากำลัง	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
พนักงาน	23,153	21,818	21,155	20,232	19,766
ลูกจ้าง	457	412	394	378	368
รวม	23,610	22,230	21,549	20,610	20,134

ที่มา : www.thailandpost.co.th (2547:1)

อาจกล่าวได้ว่าโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของการไปรษณีย์มีประสิทธิผลพอสมควร เพราะองค์กรสามารถพลิกฟื้นผลประกอบการในกลุ่มบริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ในปี พ.ศ. 2546 ที่ผ่านมาให้กระเตื้องขึ้นจากผลประกอบการในปี พ.ศ. 2542 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.83 และ 12.78 ตามลำดับ ในขณะที่ส่วนบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษหรือ EMS หนาณัติ และตัวแลกเงินไปรษณีย์ มีอัตราลดลงจากผลประกอบการในปี 2545 ร้อยละ 10.78, 19.21 และ 28.57 ตามลำดับ ดูรายละเอียดในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงสถิติปริมาณการรับฝากของบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ และบริการการเงิน

ประเภท		ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
บริการไปรษณีย์ (ล้านชิ้น)	ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา	1,115.41	1,174.32	1,186.62	1,336.78	1,158.21
	พัสดุไปรษณีย์	8.37	8.79	9.65	9.86	9.44
	บริการพิเศษ	113.32	118.99	111.73	108.21	96.54
บริการการเงิน (ล้านบาท)	หนาณัติ	16.78	17.26	17.50	18.16	14.67
	ตัวแลกเงินไปรษณีย์	2.43	2.40	2.33	2.24	1.60

ที่มา : www.thailandpost.co.th (2547:1-11)

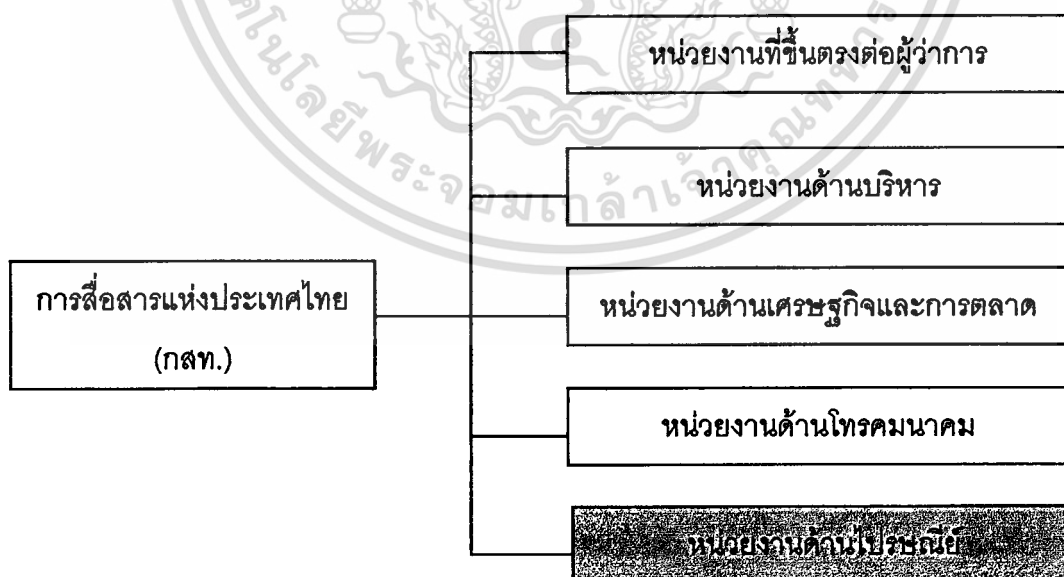
หมายเหตุ : บริการพิเศษ รวมถึง บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลประกอบการที่ลดต่ำลงในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2540-2544) มีสาเหตุส่วนหนึ่งจากการเข้ามามีบทบาทมากขึ้นของสื่อออนไลน์ผ่านคอมพิวเตอร์ประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเหตุผลกระตุ้นให้การไปรษณีย์ต้องเร่งปรับประสิทธิภาพของการให้บริการเพื่อรักษาธุรกิจนี้ไว้ ตามนโยบายการดำเนินธุรกิจใหม่ สุพจน์ มีมั่งคั่ง (สัมภาษณ์ : 2544) กล่าวต่อนึ่งว่าการไปรษณีย์มีนโยบายดำเนินงานเชิงธุรกิจ โดยมีแนวโน้มการปรับรูปแบบการให้บริการที่สนองความต้องการของหน่วยงานธุรกิจ และเน้นนโยบายรับงานไปรษณีย์จำนวนมากจากบริษัทเอกชนมากขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบันได้เริ่มมีการขยายประเภทการให้บริการ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในการให้บริการ pay at post หรือ บริการรับชำระค่าบริการทางไปรษณีย์ เช่น การรับชำระเบี้ยประกันชีวิต ค่าโทรศัพท์พื้นฐาน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าใช้บริการวิทยุติดตามตัว ค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/สินเชื่อเงินสด และชำระค่าสินค้า เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานไปรษณีย์ด้วยการใช้ประสิทธิภาพของคนและเครื่องจักรให้มากขึ้น ซึ่งในอีกทางหนึ่งคือ การลดต้นทุนดำเนินการให้ลดลง แต่ก็ก่อให้เกิดผลดีในแง่ของภาพพจน์องค์กรในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

1.1) โครงสร้างองค์กรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

โครงสร้างขององค์กร (ก่อนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง) การไปรษณีย์ภายใต้การบริหารงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

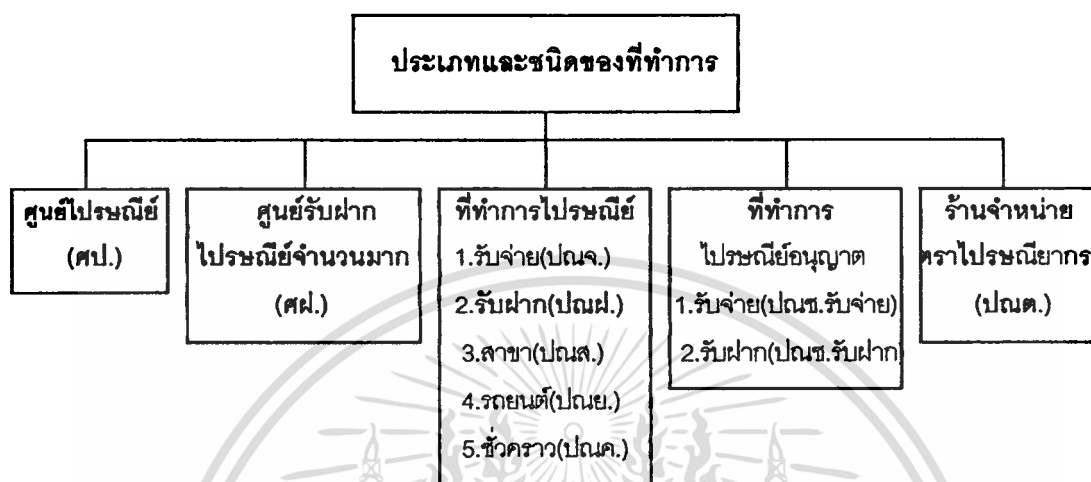


ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างองค์กรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2) ประเภทและชนิดของที่ทำการไปรษณีย์

ส่วนในระดับปฏิบัติการ การไปรษณีย์ได้มีการแยกประเภทและชนิดของที่ทำการฯตามหน้าที่และขนาดของธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการการใช้บริการและความเหมาะสมด้านการลงทุน ดังแผนภูมิแสดงข้างล่างนี้



ภาพที่ 2.5 แสดงการแบ่งประเภทและชนิดของที่ทำการไปรษณีย์

แนวโน้มในการขยายสาขาที่ทำการของการไปรษณีย์นั้น มุ่งเน้นด้านของงานรับฝากซึ่งเปรียบเสมือนการขยายหน้าร้านให้บริการ ขณะที่งานนำจ่ายเป็นลักษณะของการรวมศูนย์ โดยรวมงานนำจ่ายจากสาขาที่ทำการย่อยๆ เข้าด้วยกัน ส่วนที่ทำการไปรษณีย์รับฝากนั้น แบ่งออกเป็น 4 ชั้น ตามปริมาณงานและเจ้าหน้าที่ฯ (กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์. 2535 : 19-21)

1.3) หลักเกณฑ์การแบ่งประเภทที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสอง

ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากมีอยู่ทั้งหมด 4 ประเภท จะมีเกณฑ์การแบ่งประเภท 2 ชนิด คือ แบ่งจากปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปี และอัตรากำลัง

ตารางที่ 2.4 แสดงหลักเกณฑ์การแบ่งประเภทที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

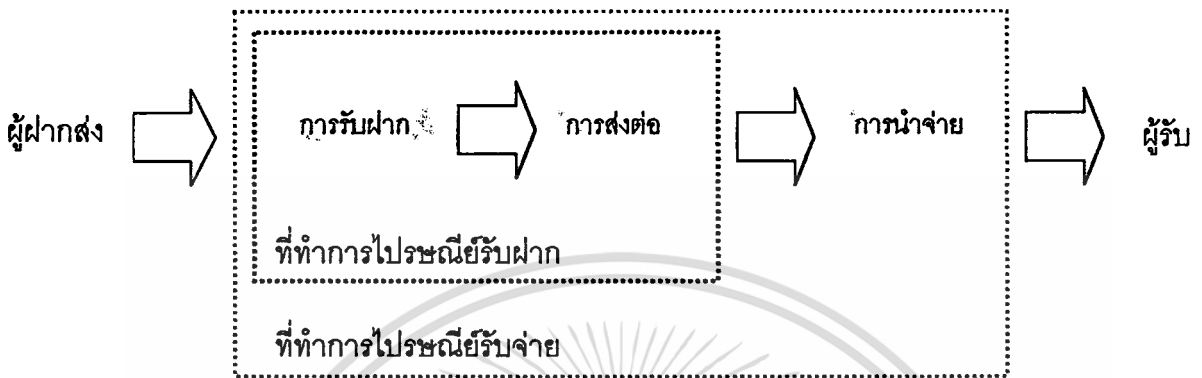
ประเภทที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก	ปริมาณเงินหมุนเวียนต่อปี	อัตรากำลัง
ชั้นหนึ่ง *	มากกว่า 170 ล้านบาท	มากกว่า 40 คน
ชั้นสอง	มากกว่า 80 ล้านบาท	มากกว่า 7 คน
ชั้นสาม	มากกว่า 60 ล้านบาท	มากกว่า 5 คน
ชั้นสี่	น้อยกว่า 60 ล้านบาท	น้อยกว่า 5 คน

หมายเหตุ : * มีที่ทำการเดียว คือ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง (ปณก.) บางรัก กรุงเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4) ระบบการทำงานของที่ทำการไปรษณีย์

ระบบการทำงานของที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงาน 3 ขั้นตอนหลัก คือ การฝากสิ่งของจากผู้ฝากส่ง นำสิ่งของส่งต่อไปที่ศูนย์ไปรษณีย์ เพื่อให้ไปรษณีย์รับจ่ายทำการ นำจ่ายสิ่งของถึงผู้รับต่อไป

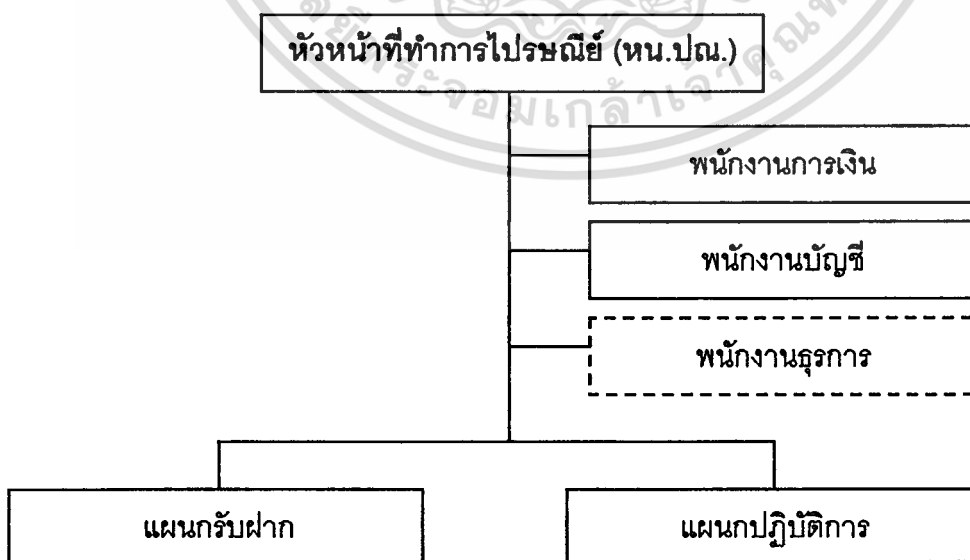


ภาพที่ 2.6 แสดงระบบการทำงานของที่ทำการไปรษณีย์

2.) โครงสร้างองค์กร หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

2.1) โครงสร้างองค์กรของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้นสอง

พนักงานภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสองด้วยประกอบ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.) พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ แผนกรับฝาก และแผนกปฏิบัติการ ในบางที่ทำการไปรษณีย์อาจไม่มีตำแหน่งธุรการ โดยอาจแบ่งหน้าที่ให้หน.ปณ. พนักงานการเงิน หรือพนักงานบัญชีรับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาจากปริมาณงานรับฝากในที่ทำการฯ

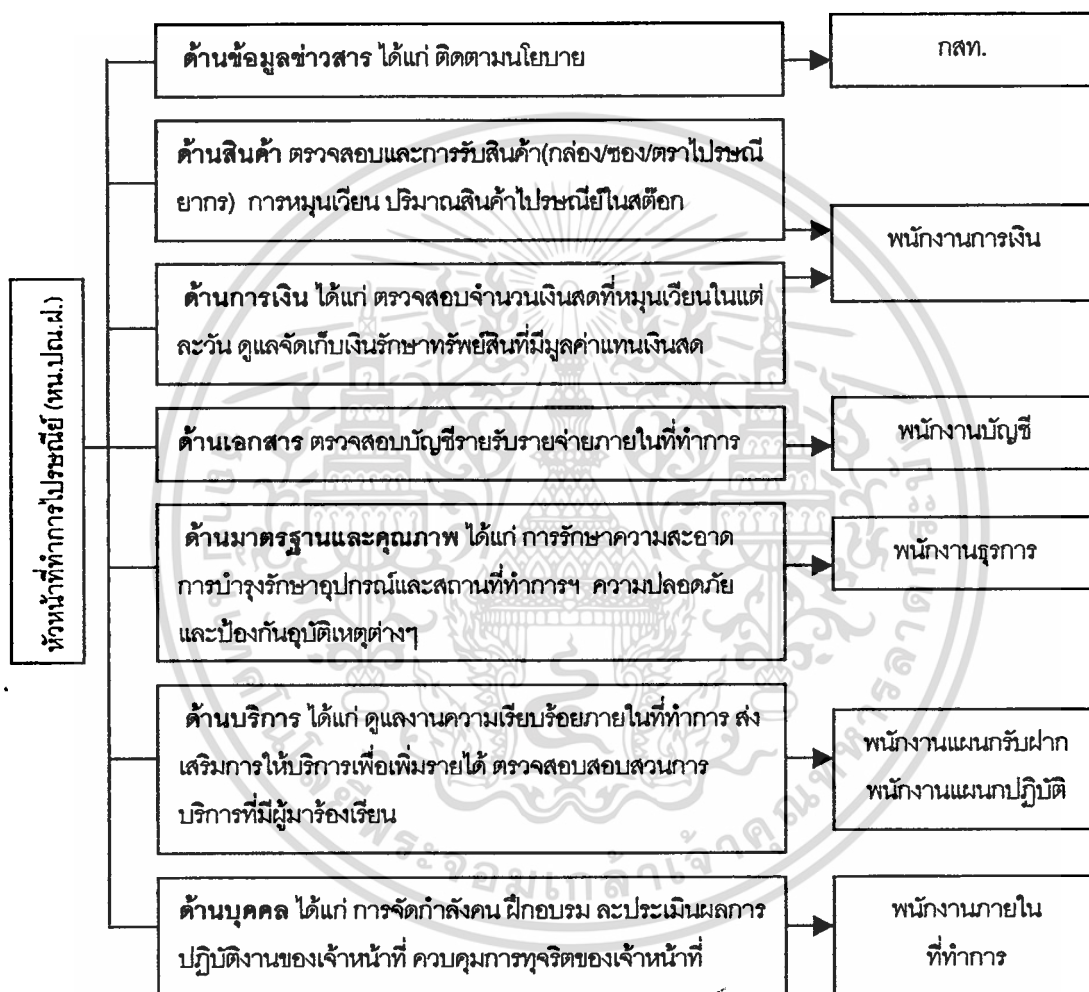


ภาพที่ 2.7 แสดงโครงสร้างองค์กรของที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2) กิจกรรมและพฤติกรรมหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์ มีดังนี้

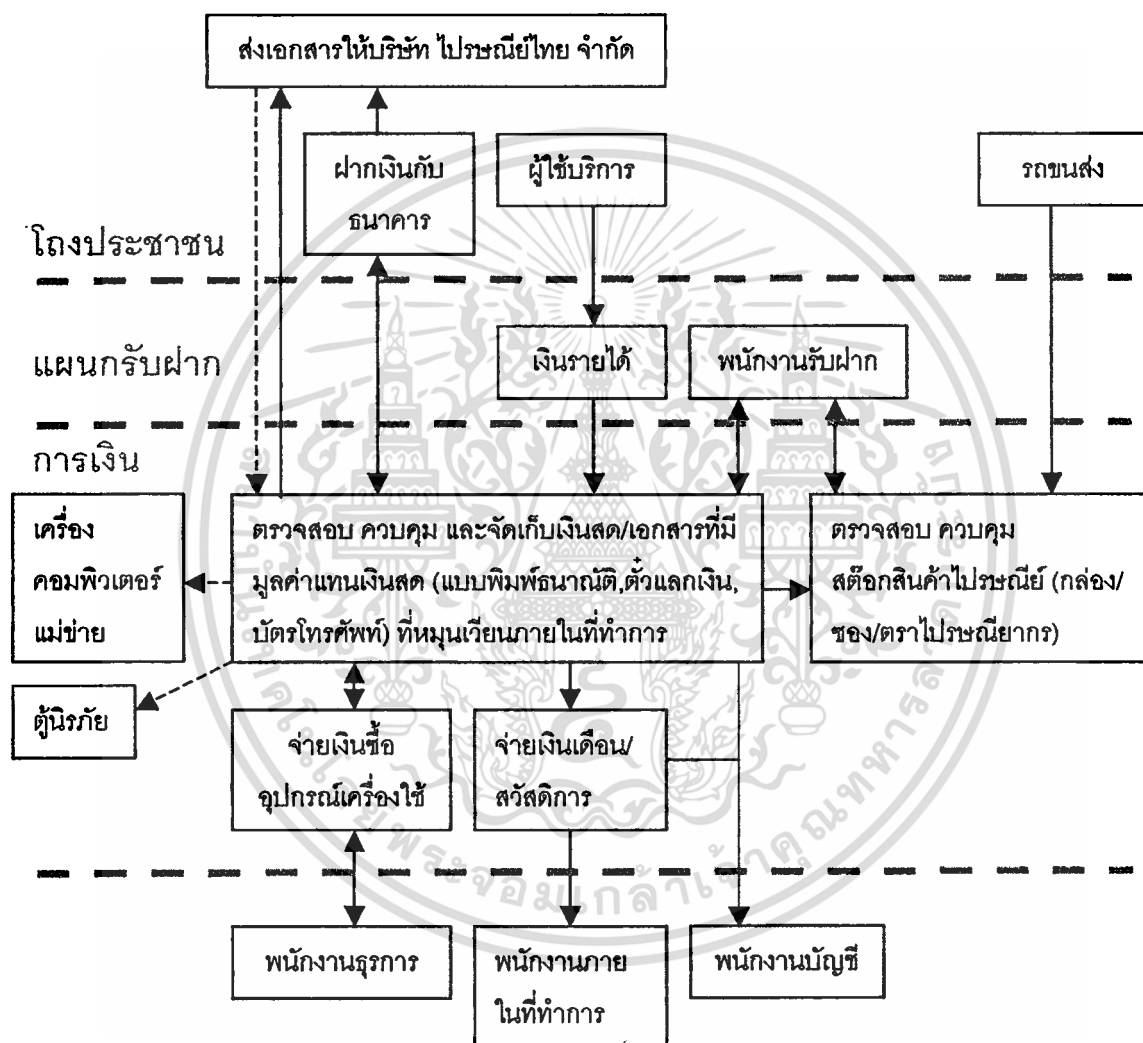
1) หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.ผ.) มีหน้าที่ดูแลงานทั้งหมดภายในที่ทำการ แบ่งเป็นกลุ่มดังนี้ ด้านบุคคล ด้านบริการ ด้านสินค้า ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเอกสาร ด้านการเงิน และด้านมาตรฐานและคุณภาพ



ภาพที่ 2.8 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

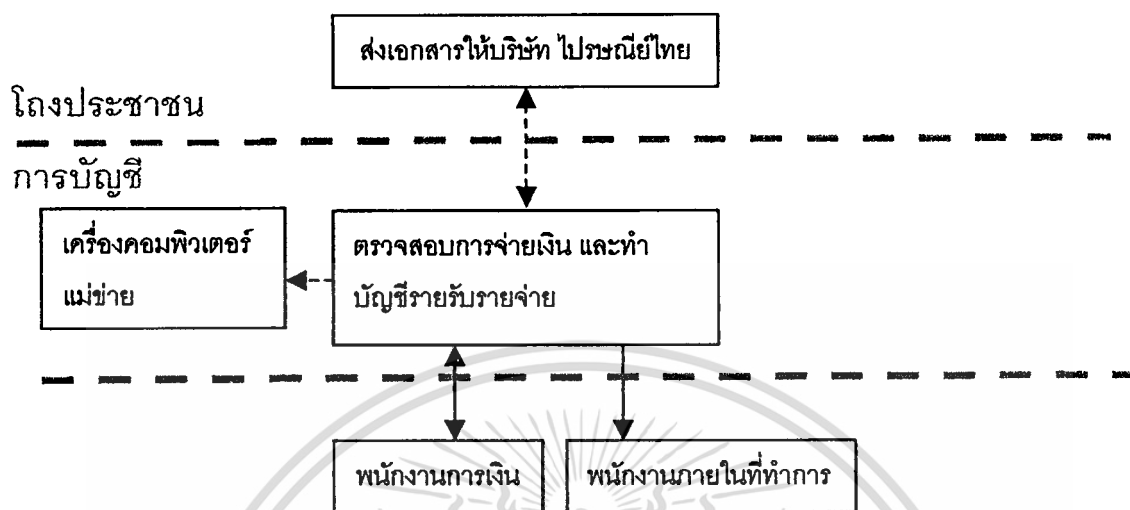
2) พนักงานการเงิน มีหน้าที่ตรวจสอบ ควบคุมและจัดเก็บเงินสดหมุนเวียนภายในที่ทำการ ตรวจสอบและควบคุมสินค้าไปรษณีย์ ทรัพย์สินและเอกสารที่มีมูลค่าแทนเงินสด จ่ายเงินสดเพื่อจัดซื้อ จ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ และนำรายได้ฝากธนาคาร



ภาพที่ 2.9 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานหน้าที่ของพนักงานการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) พนักงานบัญชี มีหน้าที่จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ตรวจสอบการจ่ายเงินให้ลูกค้า

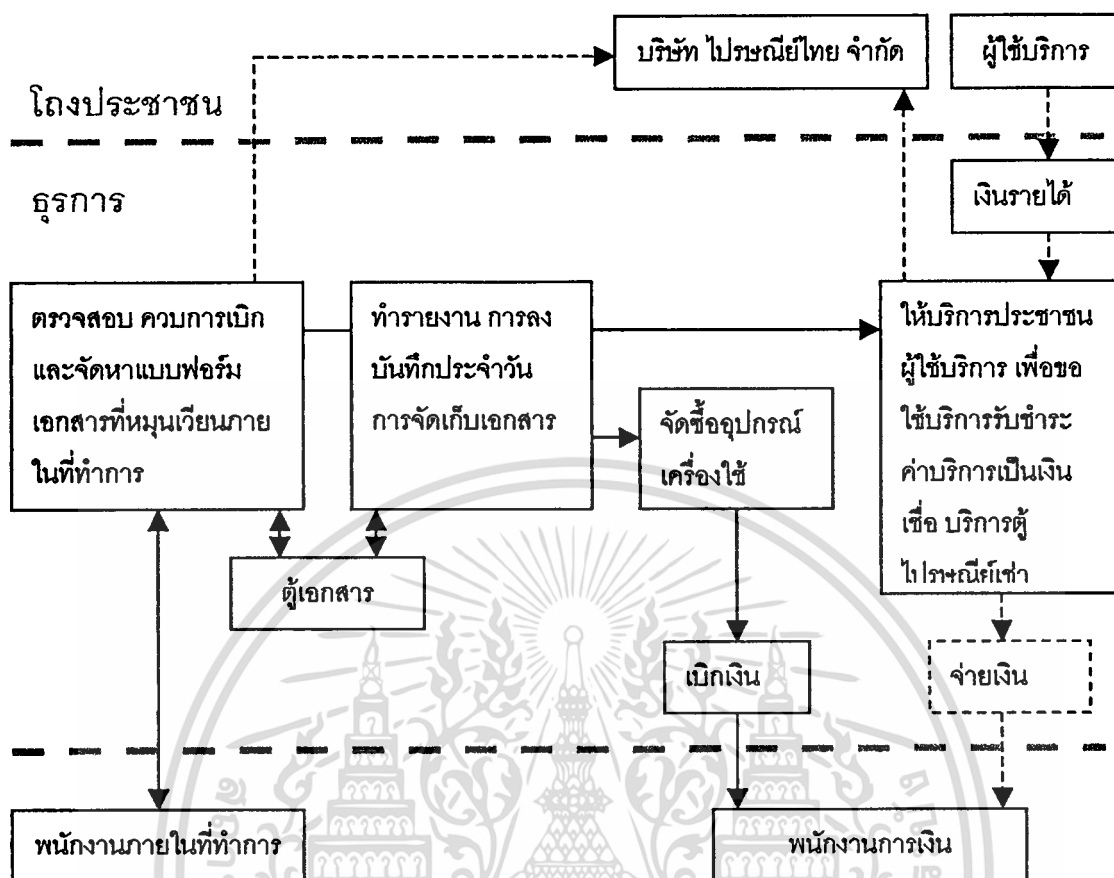


ภาพที่ 2.10 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบัญชี

4) พนักงานธุรการ มีหน้าที่ออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

- งานดูแลทรัพย์สินภายในที่ทำการ ได้แก่ ทำบัญชีและรายการการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ใช้ต่าง
ดูแลแบบฟอร์มเอกสาร อุปกรณ์เครื่อง ตรวจสอบควบคุมการเบิก และจัดหาแบบฟอร์มเอกสาร
อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้พอเพียงกับปริมาณการใช้งาน
- งานบริการประชาชนโดยตรง พนักงานธุรการเป็นผู้ทำการขออนุญาตและทำสัญญาการขอ
ใช้บริการธุรกิจตอบรับ บริการอนุญาตให้ใช้เครื่องประทับไปรษณีย์ บริการรับชำระค่าบริการเป็น
รายเดือน บริการตู้ไปรษณีย์เช่าให้กับประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

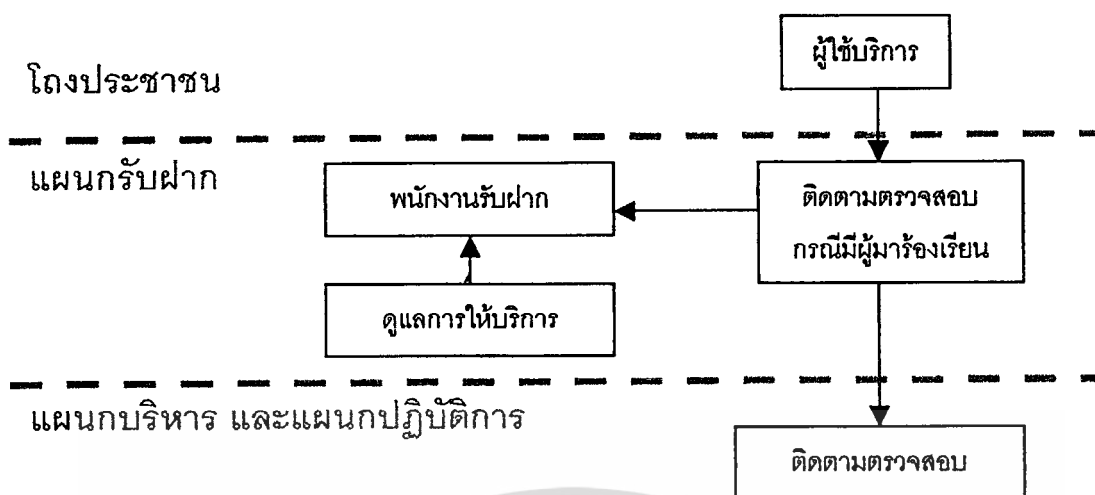


ภาพที่ 2.11 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธุรกิจ

5) แผนกรับฝากหรืองานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประกอบด้วย

5.1) หัวหน้าแผนกรับฝาก มีหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงานรับฝากให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และติดตามตรวจสอบกรณีที่มีผู้มาร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.12 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าแผนกรับฝาก

5.2) พนักงานรับฝาก (หน้าเคาน์เตอร์รับฝาก) ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ประเภทบริการในที่ทำกรไปรษณีย์ ประกอบด้วยบริการ 3 ประเภท ดังนี้

1. บริการไปรษณีย์ คือ การให้บริการรับฝากข่าวสาร เอกสารและสิ่งของมีไว้บริการ เพื่อนำสิ่งที่นำฝากไปสู่จุดหมายปลายทาง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.1 บริการไปรษณีย์ ได้กำหนดสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ไว้ 3 ประเภท คือ

- ไปรษณีย์ภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 5 ชนิด ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ของตีพิมพ์ พัสดุย่อย (เฉพาะบริการระหว่างประเทศ) และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ
- พัสดุไปรษณีย์
- ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)

1.2 บริการไปรษณีย์แบ่งตามประเภทการให้บริการ

- บริการพิเศษ ได้แก่ บริการที่ใช้ควบคู่กับบริการหลัก บริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และบริการเพื่อธุรกิจ

2. บริการการเงิน หมายถึง การบริการรับฝากเงินหรือจำหน่ายตราสารแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อจ่ายเงินให้แก่ผู้รับ ได้แก่ บริการธนาคัตติทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ การบริการตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ จ่ายเงิน POSTCHEQUE และบริการชำระเงินทางไปรษณีย์

3. บริการอื่นๆ ได้แก่ ขายสินค้าไปรษณีย์ และบริการเพื่อความสะดวกผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 2.5 แสดงประเภทบริการและระยะเวลาให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ

ประเภท กิจกรรมการใช้บริการ		ระยะเวลาให้บริการ (นาที/ชิ้น)		
บริการไปรษณีย์	ไปรษณีย์ภัณฑ์	ไปรษณีย์ภัณฑ์	0:41	
	พัสดุไปรษณีย์	พัสดุไปรษณีย์	0:59	
	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	1:02	
	บริการพิเศษ	ไปรษณีย์รับรอง		0:43
		ไปรษณีย์ลงทะเบียน		0:43
		ไปรษณีย์รับประกัน		1:58
		ไปรษณีย์นำจ่ายด่วน		0:40
บริการการเงิน	ธนาณัติ	รับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ	1:42	
		รับฝากไปรษณีย์ธนาณัติด่วนพิเศษ	1:02	
		รับฝากโทรเลขธนาณัติ	2:04	
		จ่ายเงินธนาณัติ	1:13	
	ตัวแลกเงินไปรษณีย์	รับฝากตัวแลกเงินไปรษณีย์	0:58	
		จ่ายเงินตัวแลกเงินไปรษณีย์	0:51	
	ไปรษณีย์เก็บเงิน	ไปรษณีย์เก็บเงิน	2:34	
	PAY AT POST ชำระเงินทางไปรษณีย์	PAY AT POST กลุ่ม 1*	5:03	
		PAY AT POST กลุ่ม 2**	1:05	
	บริการอื่นๆ	สินค้าไปรษณีย์	ช้อกล่วง/ซอง	0:24
ซื้อตราไปรษณียากรสะสม			4:17	
บริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ		บริการหุ้มห่อ	2:04	
		ชำระค่าบริการเป็นรายเดือน	0:50	

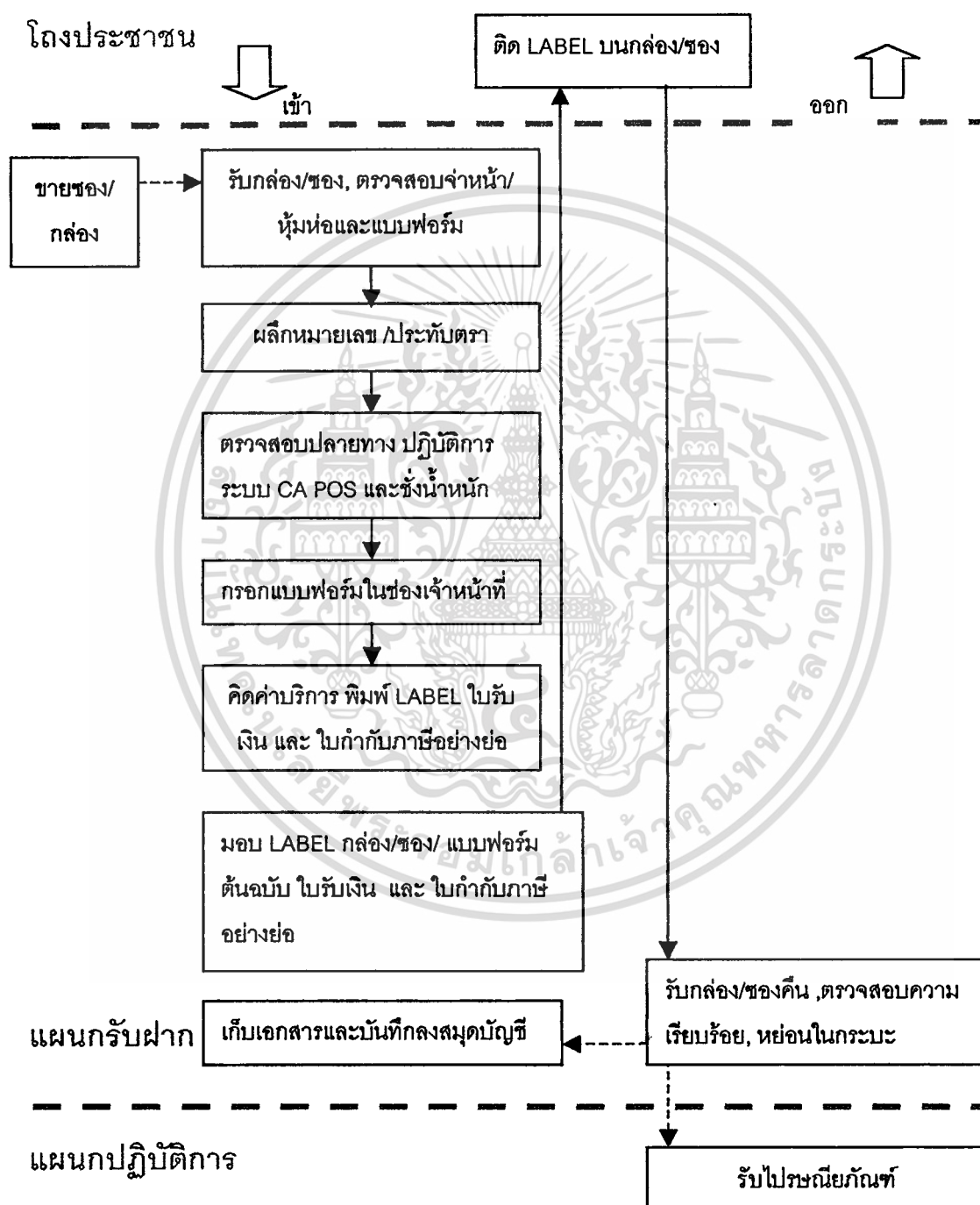
หมายเหตุ : บริการ PAY AT POST กลุ่ม 1* ได้แก่ บริการรับชำระค่าต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลทางไปรษณีย์, รับชำระค่าปรับจราจร, ชำระภาษีรถประจำปีทางไปรษณีย์, บริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทางไปรษณีย์ และรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 บริการ ส่วน PAY AT POST กลุ่ม 2** ได้แก่ ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าโทรศัพท์พื้นฐาน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/สินเชื่อเงินสด และชำระค่าสินค้า

ที่มา : บันทึกข้อความ หน่วยงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กองควบคุมคุณภาพบริการไปรษณีย์ (2546)

ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานรับฝาก มีดังนี้

1. บริการไปรษณีย์ ได้แก่

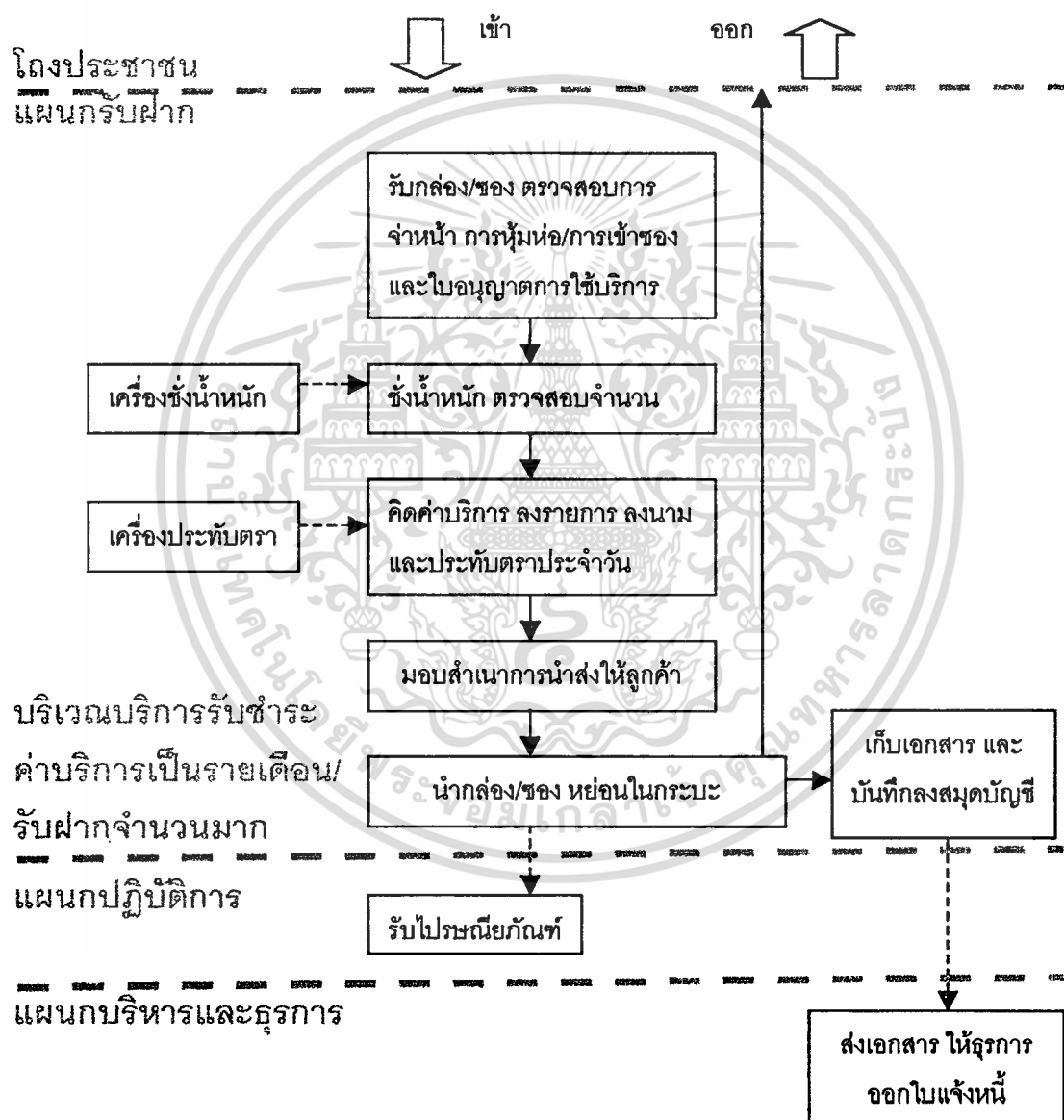
1.1). กรณีฝากส่งพัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์รับรอง ไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์รับประกัน ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) และฝากส่งบุคคล แสดงแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 2.13 แสดงขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์ของพนักงานรับฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2). บริการรับชำระค่าบริการเป็นรายเดือน/รับฝากจำนวนมาก ผู้ให้บริการอาจเป็นพนักงานในแผนกรับฝากหรือแผนกปฏิบัติการ ขึ้นอยู่กับที่ทำกาารไปรษณีย์ในแต่ละแห่ง มีกำลังพนักงานในสวนใดเพียงพอหรือมีพื้นที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นพื้นที่ให้บริการอาจอยู่ที่บริเวณแผนกรับฝากหรือแผนกปฏิบัติการ แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณระหว่างแผนกรับฝากกับแผนกปฏิบัติการ ขั้นตอนการให้บริการมีดังนี้

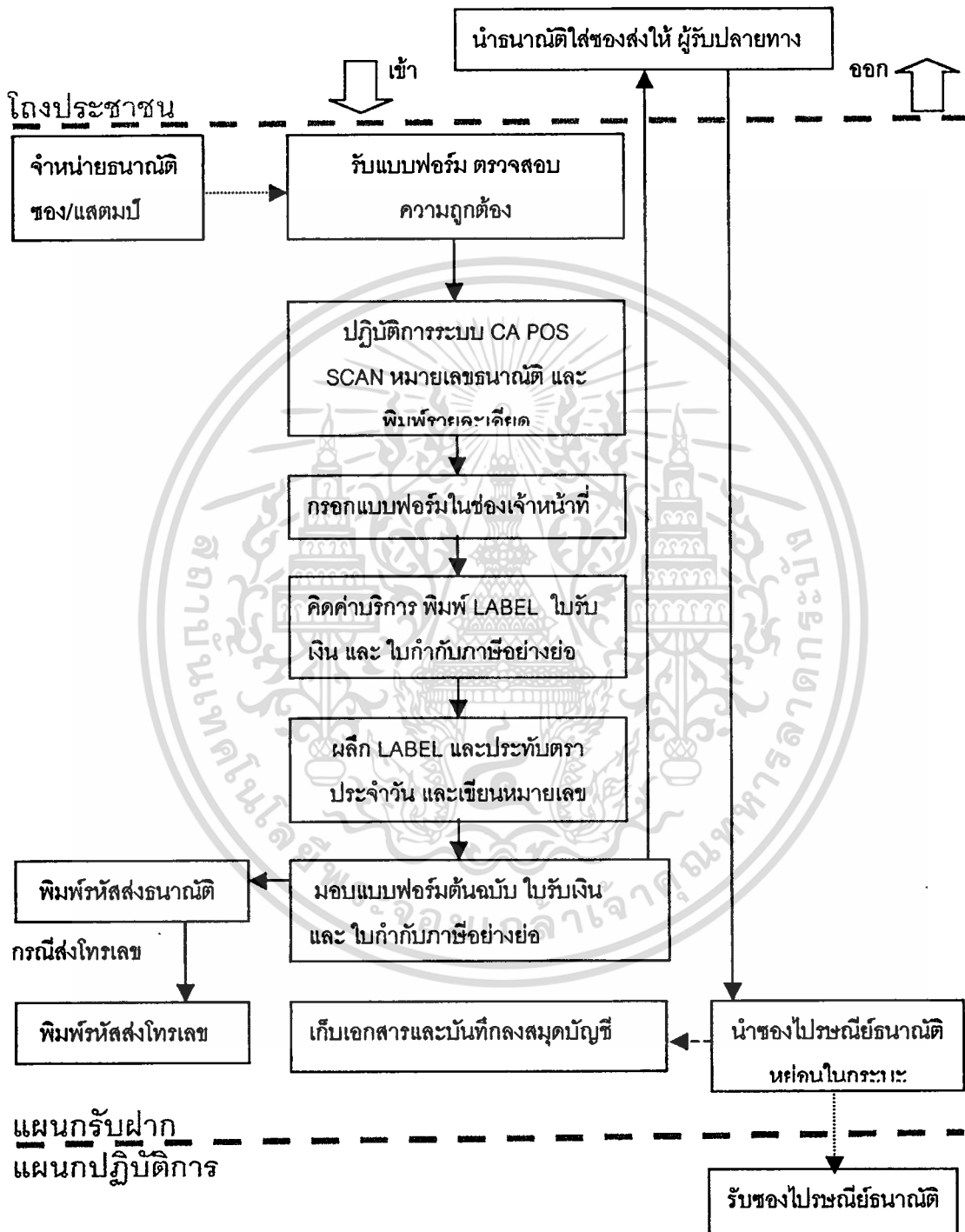


ภาพที่ 2.14 แสดงขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์ประเภทรับชำระค่าบริการเป็นรายเดือน และรับฝากจำนวนมาก ของพนักงานรับฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. บริการเงิน ได้แก่ บริการไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ ตัวแลกเงิน3 และบริการ PAY AT POST

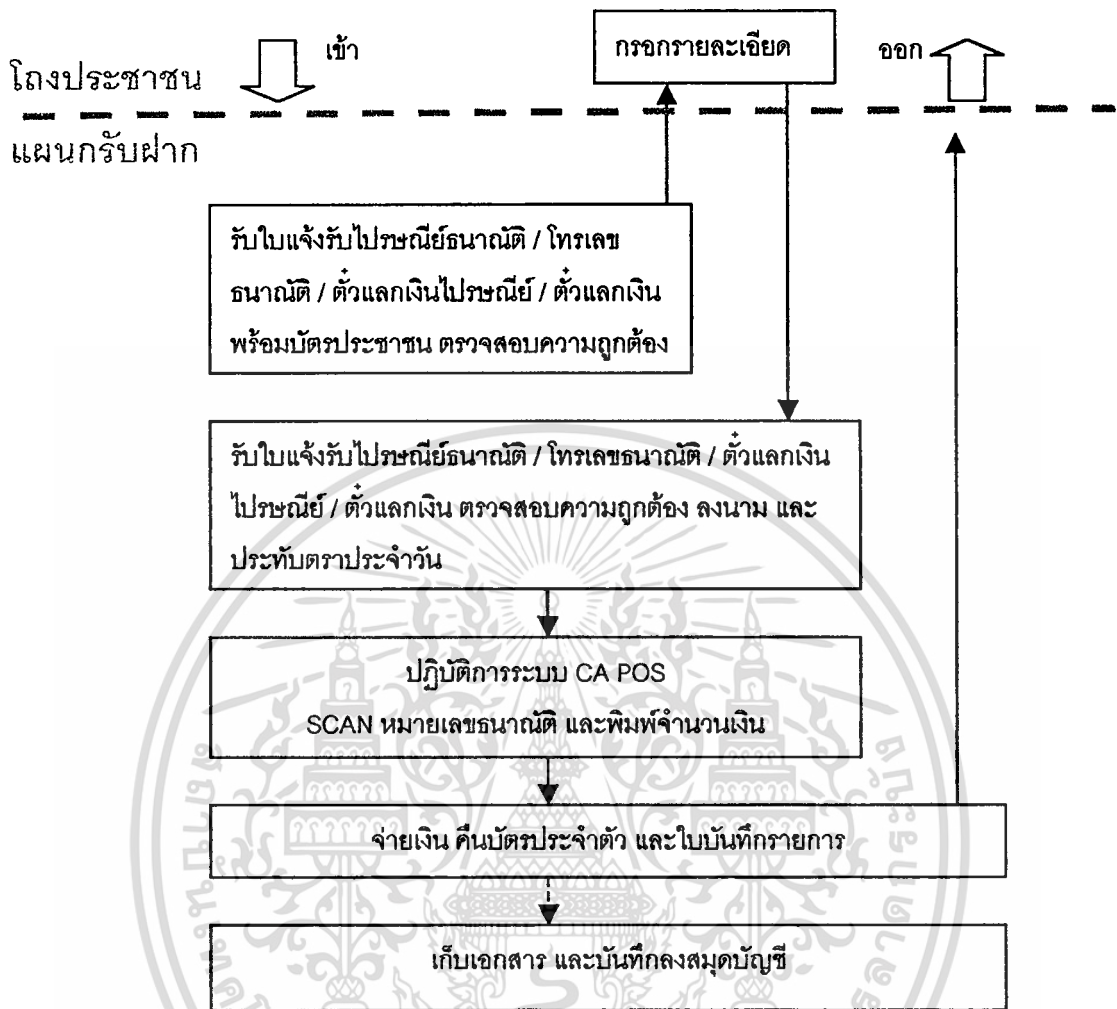
2.1). บริการรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ



ภาพที่ 2.15 แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภทรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ ของพนักงานรับฝาก

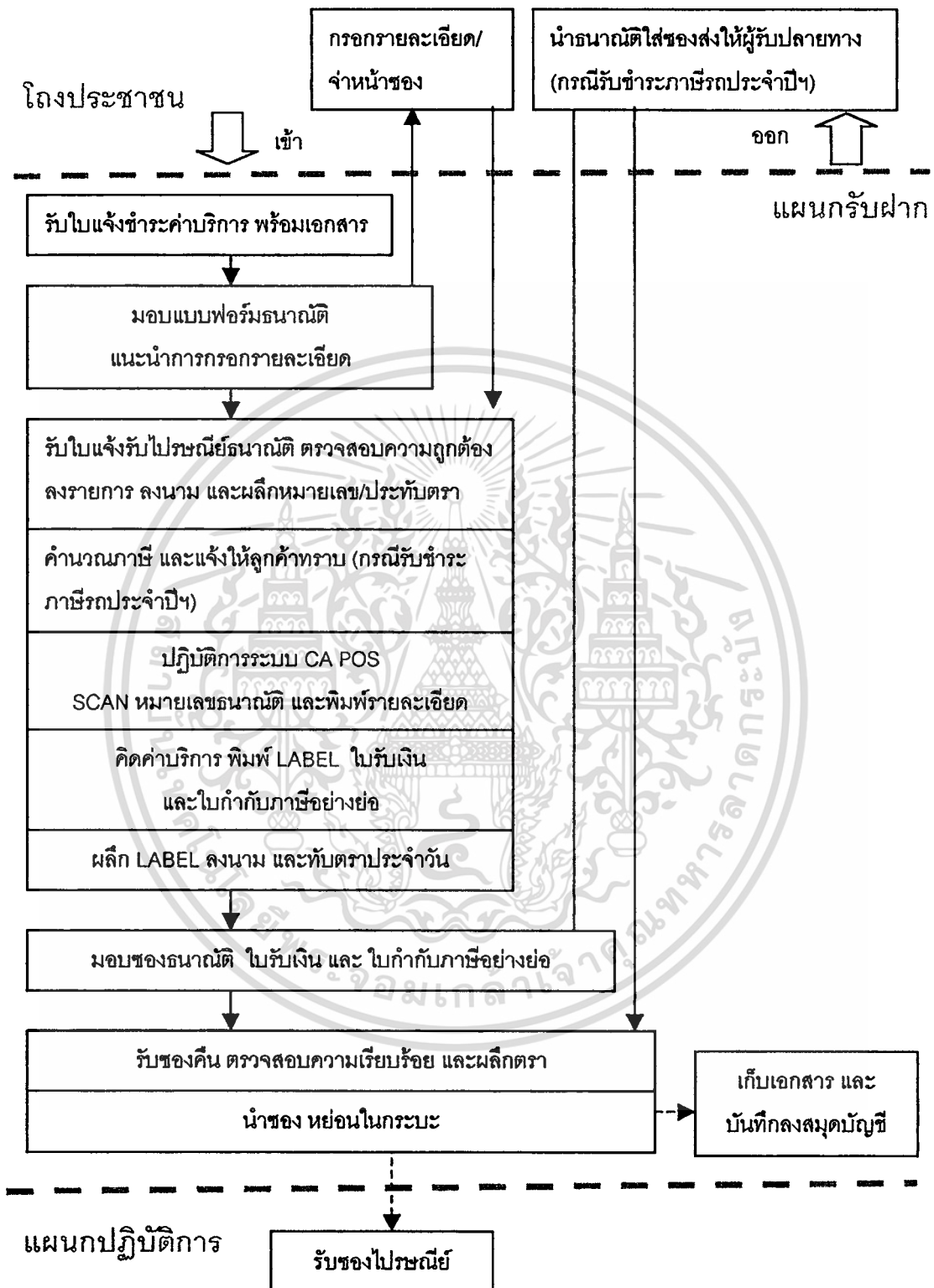
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2). บริการจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติและตัวแลกเงิน



ภาพที่ 2.16 แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภทจ่ายเงินไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ และตัวแลกเงิน ของพนักงานรับฝาก

2.3). บริการ PAY AT POST กลุ่มที่ 1 (ชำระเงินทางไปรษณีย์)

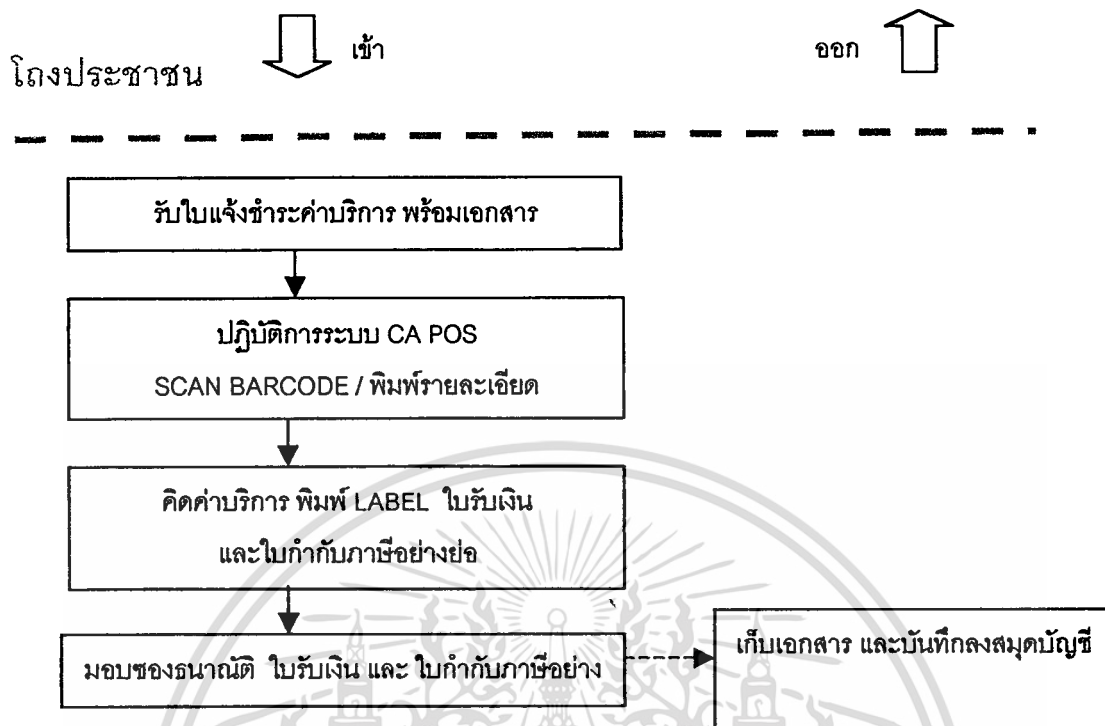


ภาพที่ 2.17 แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภท PAY AT POST กลุ่มที่ 1 ของพนักงานรับ

ฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4). PAY AT POST กลุ่มที่ 2 (ชำระเงินทางไปรษณีย์)

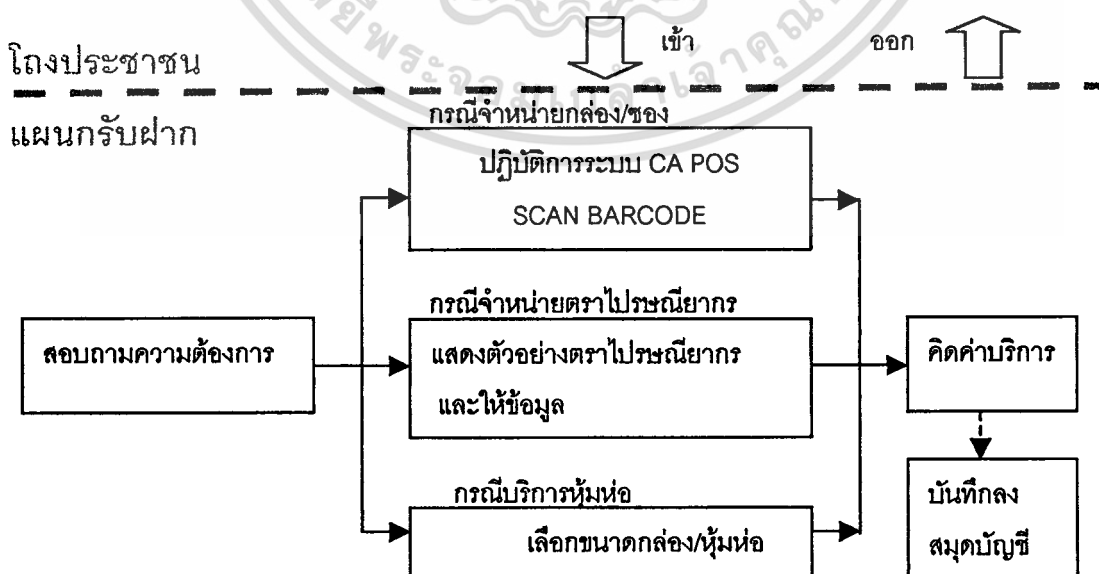


แผนกรับฝาก

ภาพที่ 2.18 แสดงขั้นตอนการให้บริการการเงินประเภท PAY AT POST กลุ่มที่ 2 ของพนักงานรับฝาก

3. กิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ จำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ (กล่อง/ซอง ตราไปรษณียากรสะสม)

บริการหุ้มท่อพัสดุ ดังนี้



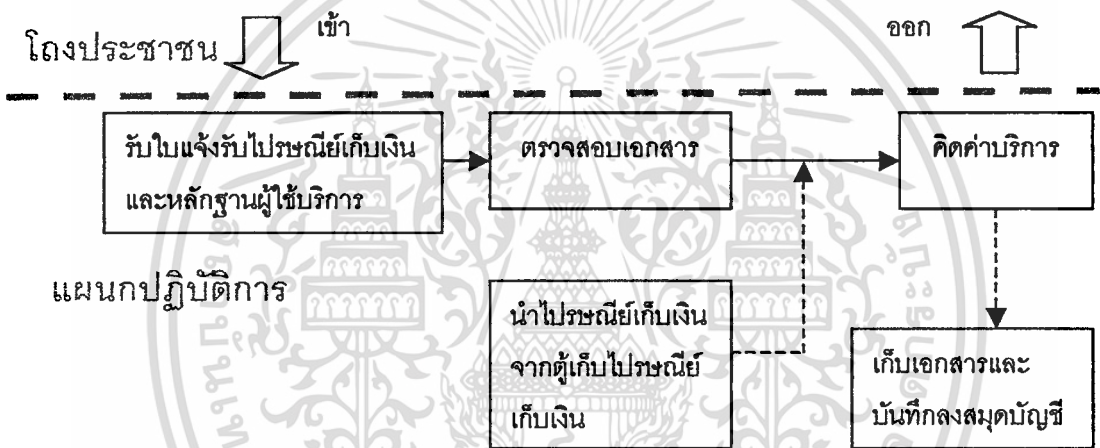
ภาพที่ 2.19 แสดงขั้นตอนการให้บริการประเภทอื่นๆ ของพนักงานรับฝากให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6) แผนกปฏิบัติการ ประกอบด้วย

6.1) หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ มีหน้าที่ดูแลปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกปิดเมล์ ดูแลงานความเรียบร้อยของแผนกปิดเมล์ เก็บรักษาและนำจ่ายไปรษณีย์เก็บเงิน นำจ่ายไปรษณีย์ ณ ที่ทำการและตู้ไปรษณีย์เช่า

ก. กรณีปฏิบัติหน้าที่หลัก ได้แก่ การปิดเมล์ทั่วไป และการปิดเมล์EMS ซึ่งการทำงานในส่วนปิดเมล์EMSจะแยกออกจากส่วนปิดเมล์ทั่วไป เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและป้องกันไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) สูญหาย

ข. กรณีให้บริการโดยตรง หัวหน้าแผนกปฏิบัติการจะเป็นผู้ให้บริการในจะให้บริการนำจ่ายไปรษณีย์เก็บเงิน ขั้นตอนการทำงานมีดังนี้



ภาพที่ 2.20 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ

6.2) พนักงานปิดเมล์ ได้แก่ พนักงานปิดเมล์EMS และพนักงานปิดเมล์ทั่วไป มีหน้าที่ทำการคัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ ปิดเมล์ และส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ เพื่อนำจ่ายถึงผู้รับ ระบบงานไปรษณีย์ได้จำแนกกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละประเภทและชนิดตามลำดับความเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.6 แสดงการจำแนกสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละประเภท ตามลำดับความเร่งด่วน

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์	ลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญ	กระบวนการปฏิบัติงาน
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	ลำดับที่ 1	มีการกำหนดวัน เดือน ปีและเวลานำจ่ายไว้บนด้านจำหน่ายเพื่อเป็นมาตรฐานบริการที่ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้ และจัดระบบงานแยกแตกต่างหากจากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์อื่นๆทุกขั้นตอน
ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดจดหมายและไปรษณีย์บัตร	ลำดับที่ 2	มีระบบงานเช่นเดียวกัน แต่กำหนดระดับความเร่งด่วนและความสำคัญไว้แตกต่างกัน
ไปรษณีย์ภัณฑ์ชนิดของตีพิมพ์ ผลิตย่อยและเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ	ลำดับที่ 3	
พัสดุไปรษณีย์	ลำดับที่ 4	

การปิดถุงสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) กลุ่มไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไป ไปรษณีย์ภัณฑ์พิเศษ และกลุ่มพัสดุไปรษณีย์ เพื่อขนถุงเมล็ดขึ้นรถรับถุงเมล็ดต่อไป โดยถุงเมล็ดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่ม 2 จะขนขึ้นรถรับถุงเมล็ดคันเดียวกัน ส่วนถุงเมล็ดของกลุ่มที่ 3 จะถูกขนถุงเมล็ดขึ้นรถรับถุงเมล็ดอีกคันหนึ่ง เวลาขนถุงเมล็ดมีดังนี้

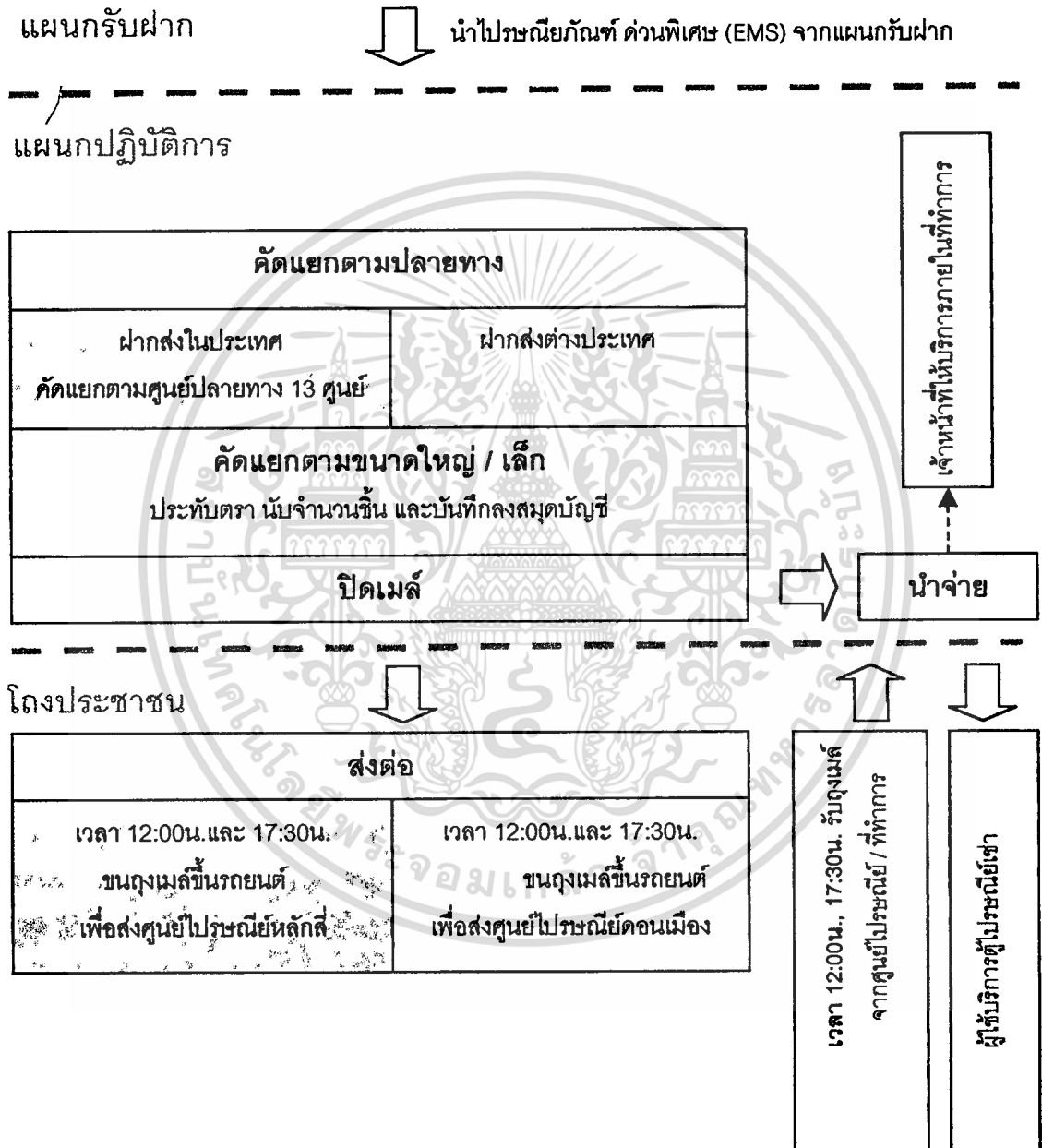
ตารางที่ 2.7 แสดงเวลาขนถุงเมล็ดขึ้นรถรับถุงเมล็ดรับ

วัน	เวลา	สิ่งของส่งทางไปรษณีย์
จันทร์-ศุกร์	12:00น. และ 17:30น. (รถรับถุงเมล็ดคันที่ 1)	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปและไปรษณีย์พิเศษ
	17:30น. (รถรับถุงเมล็ดคันที่ 2)	พัสดุไปรษณีย์
เสาร์	12:00น. (รถรับถุงเมล็ดคันที่ 1)	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) ไปรษณีย์ภัณฑ์ทั่วไปและไปรษณีย์พิเศษ
	12:00น. (รถรับถุงเมล็ดคันที่ 2)	พัสดุไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานปิดเมลล์EMS และพนักงานปิดเมลล์ทั่วไปมีรายละเอียด ดังนี้

6.2.1) พนักงานปิดเมลล์EMS มีหน้าที่คัดแยก ปิดเมลล์เฉพาะไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และส่งต่อยังศูนย์ไปรษณีย์ต่างๆ เพื่อทำการนำจ่ายถึงผู้รับต่อไป



ภาพที่ 2.21 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานปิดเมลล์ EMS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

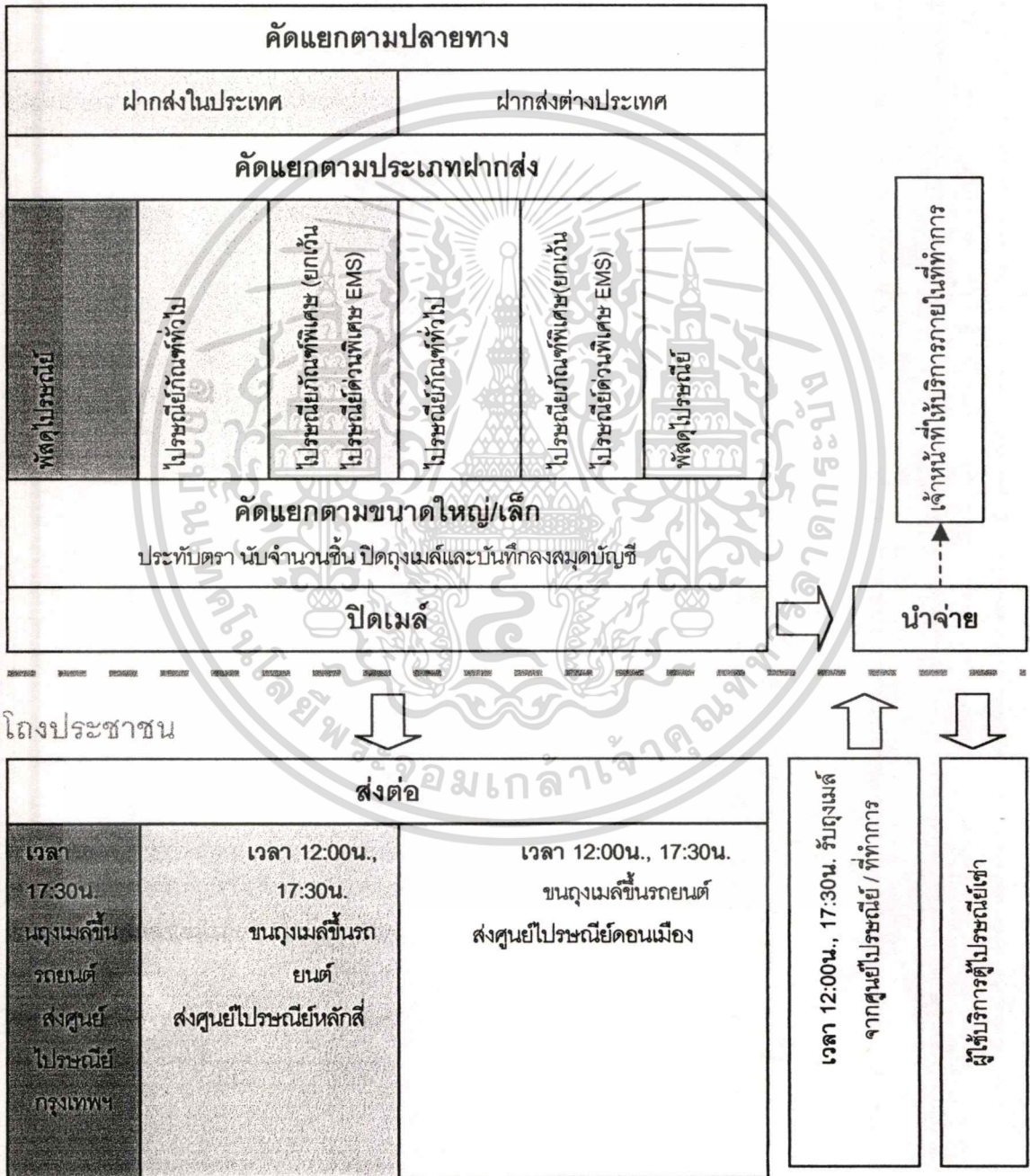
6.2.2 พนักงานปิดเมลล์ทั่วไป มีหน้าที่ คัดแยก ปิดเมลล์ ไปรษณีย์ทั่วไปและไปรษณีย์พิเศษ ตามประเภทบริการ และส่งต่อยังศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ทำการคัดแยกตามศูนย์ไปรษณีย์ต่างๆ เพื่อนำจ่ายถึงผู้รับต่อไป

แผนกรับฝาก



นำไปรษณีย์ภัณฑ์ จากแผนกรับฝาก

แผนกปฏิบัติการ



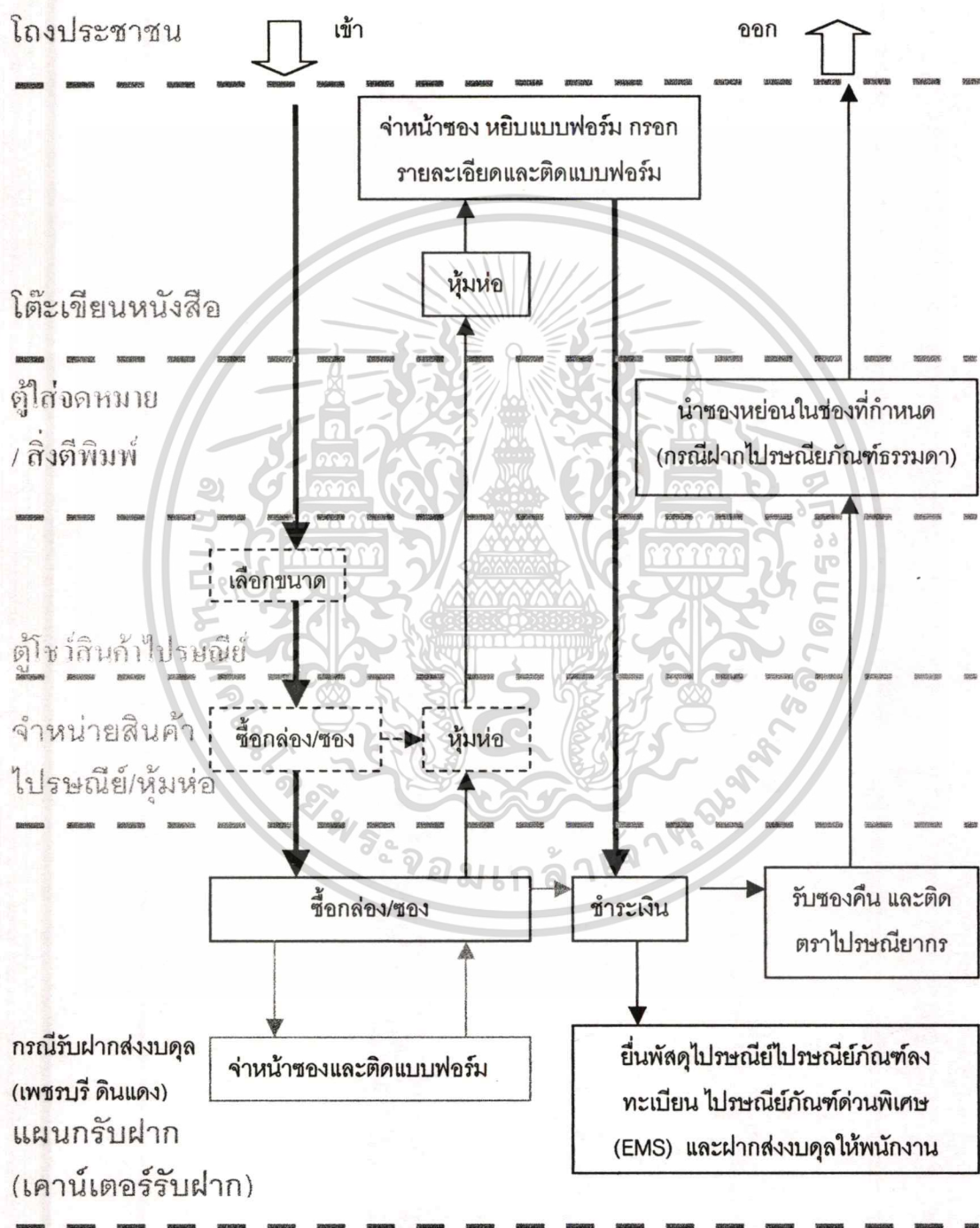
ภาพที่ 2.22 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานปิดเมลล์ทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3). กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ แบ่งกิจกรรมเป็น 3 ประเภท

1). บริการไปรษณีย์ แสดงแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ กรณีฝากส่งพัสดุ

ไปรษณีย์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเลเบียน ไปรษณีย์ภัณฑ์ด่วนพิเศษ (EMS) และฝากส่งบุคคล เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 8:30น.-17:30น. เสาร์ 9:00น.-12:00น. ดังนี้

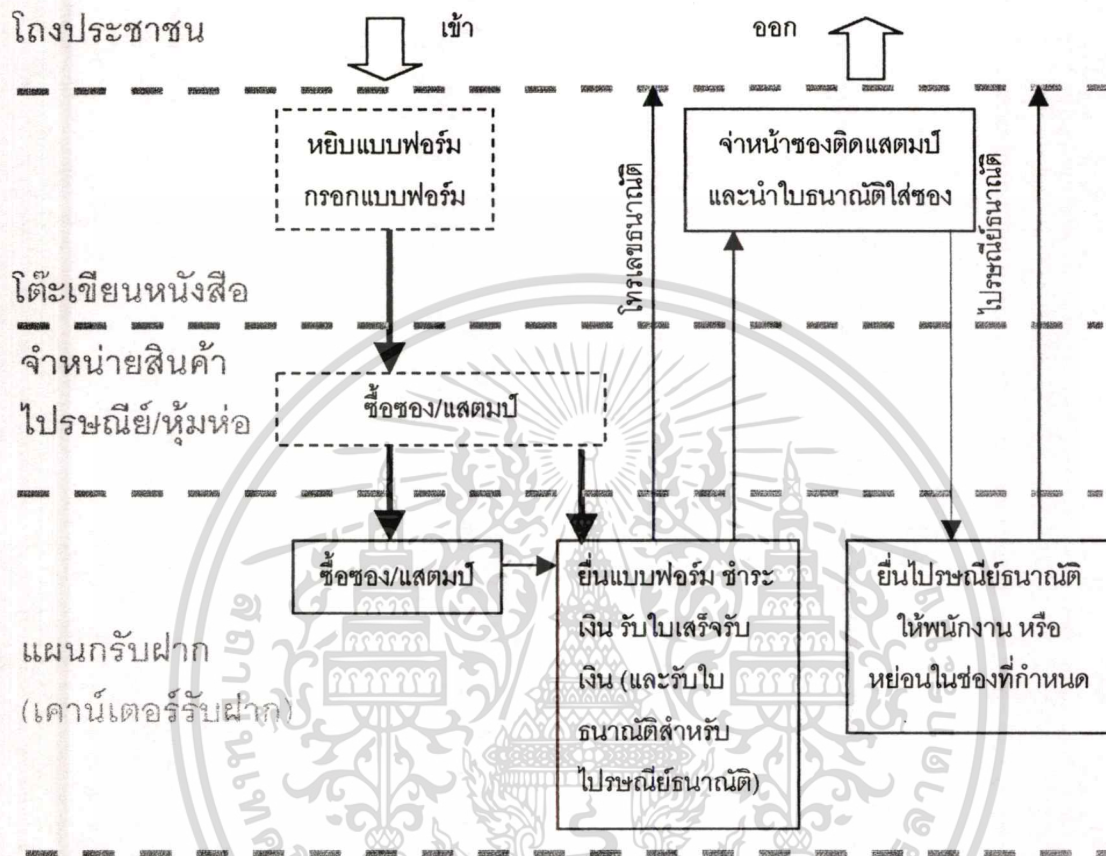


ภาพที่ 2.23 แสดงขั้นตอนการรับบริการไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

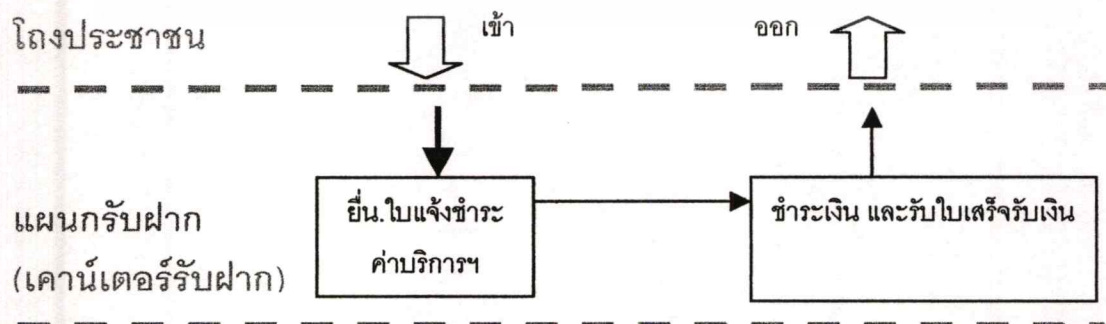
2). บริการเงิน

2.1. บริการรับฝากไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ เปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 8:30น.-16:30น. เสาร์ 9:00น.-11:30น.



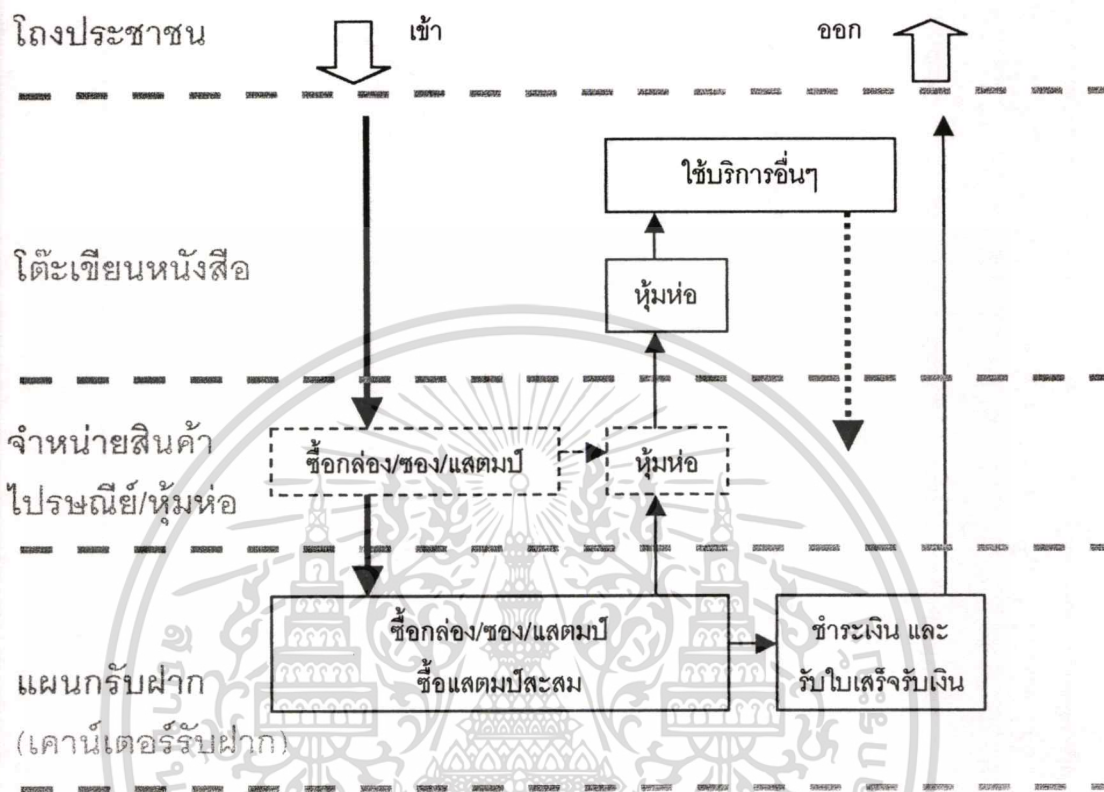
ภาพที่ 2.24 แสดงขั้นตอนการรับบริการการเงินประเภทฝากส่งไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติของผู้ใช้บริการ

2.2. บริการ PAY AT POST



ภาพที่ 2.25 แสดงขั้นตอนการรับบริการการเงินประเภท PAY AT POST ของผู้ให้บริการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. กิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ จำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ (กล่อง/ซอง ตราไปรษณียากรสะสม) บริการหุ้มห่อพัสดุ เวลาเปิดให้บริการ จันทร์-ศุกร์ 8:30น.-17:30น. เสาร์ 9:00น.-12:00น. ดังนี้



ภาพที่ 2.26 แสดงขั้นตอนการรับบริการประเภทอื่นๆของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาปัจจัยมนุษย์ ทำให้ทราบถึงข้อมูลทางด้านนโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์ โครงสร้างขององค์กร กิจกรรมและพฤติกรรมกรรมการให้บริการและใช้บริการ ได้แก่ เวลาทำงาน ประเภทบริการ การขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการและใช้บริการ เป็นต้น

2.2 ปัจจัยด้านกายภาพ

2.2.1 หลักการออกแบบสถาปัตยกรรม

แม้ว่าปัจจัยทางด้านกายภาพหรือปัจจัยทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จะไม่ใช่ตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมโดยตรง แต่สภาพแวดล้อมมีส่วนในความสัมพันธ์ทางการกระทำระหว่างกันทางสังคม ทั้งในทางส่งเสริมและขัดขวางการกระทำระหว่างกัน ให้เกิดการกระทำมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2541 : 17-21)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยสภาพแวดล้อมทำหน้าที่เป็นเสมือนสิ่งเร้า ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของสภาพแวดล้อมที่มีมนุษย์สัมพันธ์ด้วยในด้านระยะทางและทิศทาง (วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2541 : 30) วิมลสิทธิ์ยังได้อ้างถึงไชน์ (Chein. 1954) ในบทความ "The Environment as a Determinant of Behavior" ที่เน้นความสำคัญของโอกาสที่สภาพแวดล้อมมีต่อการเกิดพฤติกรรมว่า โอกาสเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ทั้งในทางส่งเสริมหรือขัดขวาง ดังนั้นเราสามารถสร้างโอกาสขึ้นได้ โดยการแก้ไขปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้สอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์ให้มากที่สุด เพื่อให้มีพฤติกรรมเป็นไปตามที่ต้องการ

แนวคิดการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่เน้นประโยชน์ใช้สอยเกี่ยวข้องโดยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการออกแบบการใช้สอยอาคาร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการออกแบบและวางแผน การจัดสภาพสถาปัตยกรรมภายในซึ่งเป็นการหาที่อยู่ให้กิจกรรมต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการหน้าที่ใช้สอยต่าง ๆ ของผู้ใช้ ทั้งยังต้องแสดงให้เห็นแผนพัฒนาอาคารเหล่านี้ให้อยู่ในสภาพที่สนองประโยชน์ใช้สอยได้สูงที่สุด (วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2541 : 27)

การจัดสภาพแวดล้อมกายภาพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการ ทางหน้าที่ใช้สอยต่าง ๆ ของผู้ใช้ ถือเป็นเป้าหมายหลักของงานออกแบบและวางแผน สภาพแวดล้อมจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น งานออกแบบและวางแผนจึงเกี่ยวข้องกับกระบวนการเกิดพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม (Spatial behavior) พฤติกรรมเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมกายภาพที่เหมาะสม ตามความต้องการทางหน้าที่ใช้สอยที่แตกต่างกันของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ บุคคลและกลุ่มบุคคลกลุ่มต่าง ๆ นอกจากนี้จะมีพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมกายภาพที่แตกต่างกัน ยังมีมิติสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมแตกต่างกันด้วย

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร พูดยถึงเป้าหมายของงานออกแบบและวางแผนว่าต้องก่อให้เกิดการสื่อความหมายทางสัญลักษณ์ และก่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการทางหน้าที่ใช้สอย (2541 : 31) ในขณะที่หลุยส์ ซัลลิแวน (Louis Sullivan) เน้นว่าประโยชน์ใช้สอยต้องมาก่อนรูปทรง การให้ความสำคัญต่อประโยชน์ใช้สอยถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการสถาปัตยกรรมภายใน

การจัดองค์ประกอบของผังพื้นที่ที่สามารถสนองตอบวัตถุประสงค์ของการใช้อาคารได้อย่างครบถ้วน จะนำไปสู่ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้สอยอาคารและโยงไปถึงความพึงพอใจในที่สุดด้วย

Herbert Van Hoogdalem, et. Al. (1983 :153-179) สรุปไว้ว่าผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของอาคาร คือเป็นการจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคม แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ (Floor-plan Configuration) โดยมีจุดประสงค์ที่จะทำการศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการจัดการเชิงพื้นที่ , แนวทางในการจัดแบ่งพื้นที่, การค้นหาหน้าที่ใช้สอยและกิจกรรมในพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบในเชิงประโยชน์ใช้สอยต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยและการวิเคราะห์กิจกรรมการใช้สอยของโครงการ ซึ่งจะเป็นตัวนำไปสู่การกำหนดเนื้อที่ใช้สอยของโครงการทั้งหมด (จันทน์ เพชรานนท์. 2542 : 22)

หลักเบื้องต้นของการวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยและกิจกรรมการใช้สอยของโครงการ เพื่อนำไปสู่การกำหนดเนื้อที่ใช้สอยของโครงการทั้งหมด (Space Requirement) โดยพิจารณาปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้ (จันทน์ เพชรานนท์. 2542 : 40)

1. พื้นที่ใช้สอยตามความต้องการในโครงการ (Facility) คือ สภาพทางกายภาพหรือสถานที่ที่ต้องการออกแบบ การวิเคราะห์ตัวอาคาร เพื่อการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน (จันทน์ เพชรานนท์. 2542 : 72) การจัดองค์ประกอบภายในอาคาร พิจารณาจากรูปร่างและรูปทรงอาคาร, การจัดแบ่งประโยชน์ใช้สอยภายใน โดยกำหนดตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย และขนาดของพื้นที่ใช้สอย ซึ่งสัมพันธ์กับระบบการสัญจรทั้งแผนการสัญจรแนวราบและแนวตั้ง, ประเภททางเข้าในแต่ละทิศทางจะนำไปสู่กลุ่มพื้นที่ที่ประโยชน์ใช้สอยต่างๆ ขณะเดียวกัน พื้นที่ใช้สอยบางพื้นที่สามารถใช้พื้นที่ซ้อนทับกันได้หลายกิจกรรม ในช่วงเวลาที่ต่างกัน (จันทน์ เพชรานนท์. 2542 : 60) โดยผลวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นจะเป็นข้อมูลบ่งชี้กลุ่มผู้ใช้สอย ทั้งกลุ่มผู้ใช้ประจำและกลุ่มผู้ใช้งานชั่วคราว

2. หน้าที่ใช้สอยหรือประโยชน์ใช้สอย (Function) ซึ่งบ่งบอกลักษณะหน้าที่การทำงานของพื้นที่ใช้สอยแต่ละส่วน เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพื้นที่การใช้สอยต่าง ๆ ที่จะถูกบรรจุเข้าไว้ในอาคารตามวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยเน้นการเชื่อมโยงหน้าที่ใช้สอยหลัก และมีหน้าที่ใช้สอยย่อยเป็นส่วนประกอบ เป็นการหาความสัมพันธ์ในเชิงกายภาพเป็นหลัก และลักษณะความสัมพันธ์นั้นสามารถบอกถึงระยะความใกล้ชิดของพื้นที่ใช้สอย การลำดับตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่การใช้งาน การกำหนดลักษณะการใช้งานของเนื้อที่ใช้สอย และระบบการสัญจร

3. กิจกรรมการใช้สอย (Activity) บ่งบอกถึงลักษณะของการกระทำของผู้ใช้ต่อพื้นที่ คือ เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ สถานที่ และพฤติกรรม เพื่อหาความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอยในโครงการ และหารายละเอียดความต้องการเนื้อที่ใช้สอยและองค์ประกอบแวดล้อมต่าง ๆ มาใช้เป็นเกณฑ์การออกแบบ เกณฑ์นี้ประกอบไปด้วยขนาดของเนื้อที่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม เครื่องเรือน เครื่องใช้ และเครื่องมือประกอบการใช้สอย

ปัจจัยทางกายภาพในกรอบการวิจัยนี้ จะเป็นการศึกษาถึงสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมในเชิงรูปธรรม เช่น อาคารและองค์ประกอบใช้สอยในอาคาร โครงสร้าง ขนาด รูปร่างและความสัมพันธ์ของที่ว่าง อุปกรณ์และเครื่องเรือน ลักษณะการใช้และประโยชน์ใช้สอยต่างๆ ระบบกิจกรรมและพฤติกรรม ระบบการสัญจร ทั้งนี้ควรถือหลักเกณฑ์การพิจารณารออกแบบสถาปัตยกรรม

ประเด็นการทำให้แต่ละส่วนในอาคารสนองประโยชน์ใช้สอยได้มากที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องขนาด และพื้นที่ที่ใช้งานในแต่ละส่วนเกิดความสะดวกคล่องตัวและไม่รบกวนกัน

2.2.2 ข้อกำหนดในการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อที่จะล้างภาพพจน์ของความล่าช้าออกไป และการสร้างภาพพจน์ใหม่เป็นสิ่งที่การไปรษณีย์ตั้งเป็นเป้าหมายดำเนินการ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งด้านสถานที่ทำการให้มีความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ให้เป็นที่ประทับใจกับผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มโอกาสในการขยายงาน ขยายบริการ อันนำมาซึ่งการเพิ่มรายได้อย่างต่อเนื่อง (หลักสูตรหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ รุ่นที่ 17. 2543) ดังนั้น การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรในปัจจุบัน ที่เน้นด้านความสะดวกรวดเร็วของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงยังไม่เพียงพอ การจัดวางเคาน์เตอร์อัตโนมัติ (ระบบคอมพิวเตอร์) แทนที่เคาน์เตอร์เดิมที่มีอยู่ โดยไม่คำนึงถึงการปรับปรุงผังพื้นที่ภายในอาคาร ซึ่งการจัดวางพื้นที่ที่ดีจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการและการไหลเวียนของผู้มาใช้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวมถึงการก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการใช้สอยอาคาร ซึ่งมีผลไปถึงการช่วยลดความตึงเครียดจากความแออัดในบริเวณเืองประชาชน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการใช้บริการมาก เช่นช่วงต้นเดือน หรือช่วงวันเปิดทำการวันแรกของสัปดาห์หรือหลังวันหยุดนักขัตฤกษ์ การศึกษานี้จึงมองเห็นความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดผังพื้นที่ทำการเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านของเครื่องมือการให้บริการ อันได้แก่ การจัดพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน การจัดวางผังพื้นที่สอดคล้องกับกิจกรรมและพฤติกรรม เช่น การวางตำแหน่งกลุ่มพื้นที่ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ทั้งในส่วนให้บริการประชาชนและพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

ในปัจจุบันที่การลงทุนเพื่อการขยายสาขาที่ทำการของไปรษณีย์ที่มีแนวโน้มจะใช้อาคารที่มีอยู่ในพื้นที่ อันได้แก่อาคารพาณิชย์ของเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีทั้งรูปแบบของการเช่าและการซื้อขาด เพื่อลดภาระการลงทุน อีกทั้งเป็นความสะดวกในการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันการจัดหาที่ดินเองมีราคาแพง อีกทั้งยังหาทำเลได้ยาก และใช้เงินลงทุนและเวลาค่อนข้างมาก การศึกษานี้จึงเน้นไปที่การจัดผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์ในรูปของอาคารพาณิชย์ หรือตึกแถวเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายใหม่ของการไปรษณีย์

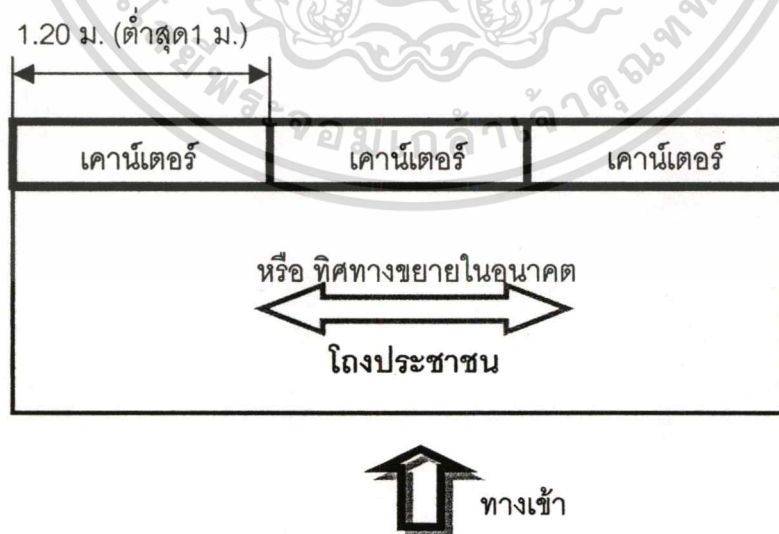
การออกแบบสถาปัตยกรรมภายในที่ทำการไปรษณีย์ประเภทรับฝากนั้น การไปรษณีย์มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการออกแบบ (หลักสูตรหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ รุ่นที่ 17. 2543) สำหรับพื้นที่ส่วนต่างๆ ดังนี้

1) ห้องโถงประชาชน ซึ่งเป็นที่รองรับจำนวนผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกอย่างเพียงพอ มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ ดังนี้ ความกว้างของโถงวัดจากด้านหน้าเคาน์เตอร์ถึงผนังด้านนอกไม่น้อยกว่า 4 เมตร การหาพื้นที่จะวัดจากจำนวนช่องของเคาน์เตอร์ที่มี โดยใช้พื้นที่ 8 ตารางเมตร /เคาน์เตอร์ แต่พื้นที่อย่างต่ำต้องไม่น้อยกว่า 16 ตารางเมตร การจัดวางอุปกรณ์อื่นนั้น ให้คิดคำนวณเพิ่ม ได้แก่ ที่พักคอย โต๊ะเขียนหนังสือ ห้องโถงประชาชนควรมีทางเข้าออกของพนักงาน โดยทำประตูไว้ที่ปลายด้านหนึ่งของเคาน์เตอร์



ภาพที่ 2.27 แสดงขนาดพื้นที่มาตรฐานของโถงประชาชน

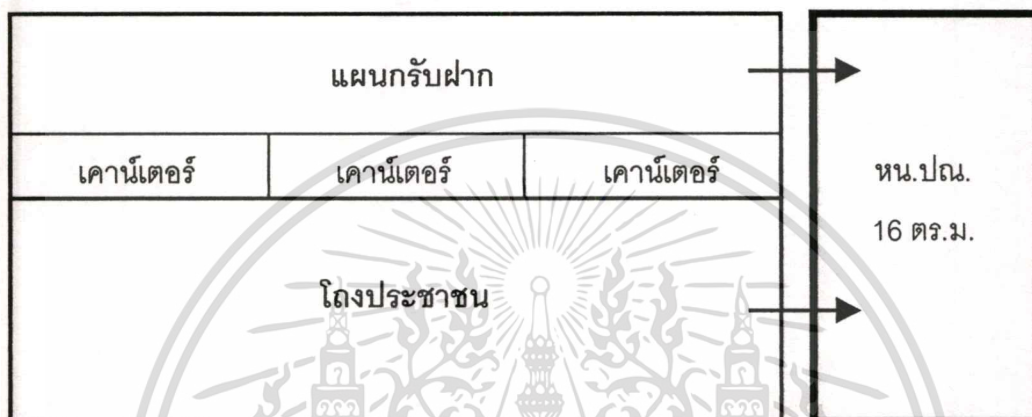
2) เคาน์เตอร์บริการ จัดวางตำแหน่งโดยหันหน้าออกด้านหน้าอาคาร หรือในทิศทางที่จะขยายอาคารออกไปได้ในอนาคต ความยาวของเคาน์เตอร์แต่ละช่องที่สะดวกในการให้บริการคือ ช่องละ 1.20 เมตร ในที่ทำการขนาดเล็กมีพื้นที่จำกัด ลดขนาดเคาน์เตอร์เล็กลงได้ไม่ต่ำกว่า 1 เมตร



ภาพที่ 2.28 แสดงมาตรฐานขนาดและตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการ

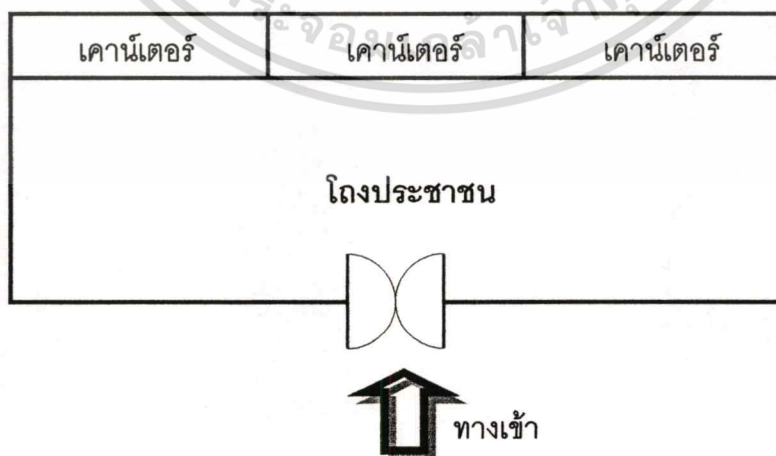
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) ห้องหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ควรมีขนาดประมาณ 16 ตารางเมตร ในที่ทำการขนาดเล็ก อาจทำเป็นฉากกั้นแบ่งพื้นที่เท่านั้น ตำแหน่งที่ตั้ง ควรอยู่ที่ปลายห้องโถงประชาชนด้านที่ใกล้กับเคาน์เตอร์บริการการเงิน และเป็นตำแหน่งที่สามารถมองเห็นการทำงานของแผนกต่างๆ ได้มากที่สุด เพื่อการควบคุมดูแลของเจ้าหน้าที่ ทางเข้าออกห้องนายไปรษณีย์ ควรมีทางเข้าออก 2 ทาง คือ เข้าจากห้องโถงประชาชน และจากภายในที่ทำการเอง เนื่องจากต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง



ภาพที่ 2.29 แสดงตำแหน่งและขนาดของห้องหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

4) ทางเข้าสาธารณะ ทางเข้าออกของผู้ใช้บริการควรมีทางเดียว จำนวนประตูให้ดูจากขนาดพื้นที่และปริมาณผู้ให้บริการ



ภาพที่ 2.30 แสดงตำแหน่งทางเข้าออกที่ทำการไปรษณีย์

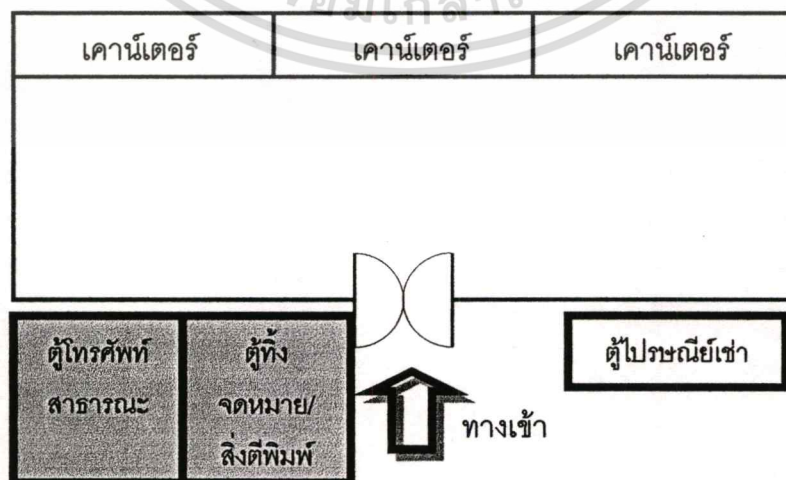
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) พื้นที่ปฏิบัติการไปรษณีย์และห้องปฏิบัติการ EMS ตำแหน่งควรอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์บริการ หากอยู่คนละชั้น ควรมีช่องทางลำเลียงไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานสะดวกคล่องตัว ควรอยู่ติดกับทางออกและใกล้ประตูที่ขนถ่ายเมลล์ และขนถ่ายถุงฯสะดวก ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานคิดจากจำนวนคนที่ปฏิบัติไม่เกิน 8 คน ต้องการพื้นที่ 5 ตารางเมตร/คน และเพิ่มอีก 8 ตารางเมตร ทั้งนี้ไม่รวมพื้นที่งานส่วนกลาง เช่น เครื่องประทับตราขีดฆ่าตราไปรษณียากร ตู้เอกสาร โต๊ะปิดถุงฯ เครื่องชั่งถุงฯ สำหรับที่ทำการขนาดใหญ่ ควรแยกห้องปฏิบัติการ EMS เป็นสัดส่วน เพื่อความปลอดภัยของ EMS ขนาดพื้นที่เหมือนกับปฏิบัติการไปรษณีย์



ภาพที่ 2.31 แสดงตำแหน่งและขนาดของพื้นที่ปฏิบัติการไปรษณีย์และห้องปฏิบัติการ EMS

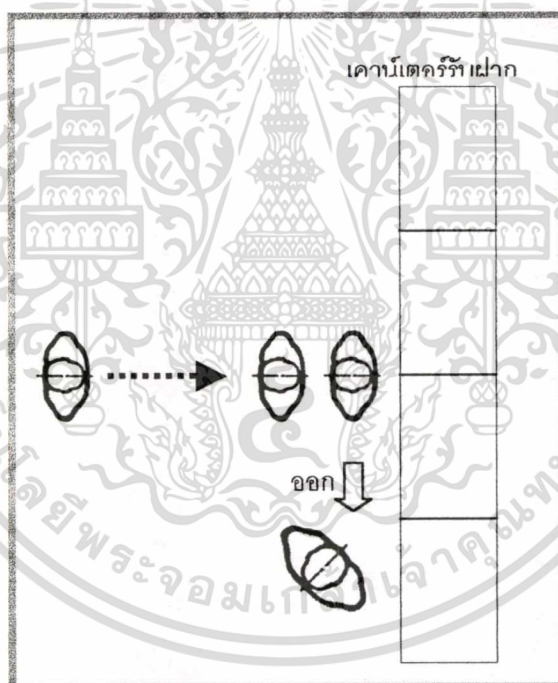
6) พื้นที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ใส่จดหมาย/สิ่งตีพิมพ์ และตู้ไปรษณีย์เข้า เป็นต้น ควรตั้งอยู่ก่อนเข้าห้องโถงประชาชน เพื่อลดความแออัดภายในห้องโถงประชาชน



ภาพที่ 2.32 แสดงตำแหน่งและขนาดของพื้นที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ระบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ Queue

หลักการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยทั่วไป จะขึ้นอยู่กับ การพิจารณาลำดับก่อนหลังที่ผู้รับบริการเข้ามา ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะของการจัดระเบียบบริการของกลุ่มผู้รอรับบริการลำดับต่อไปตามแนวคิดของ A.K. Erlang นักคณิตศาสตร์ชาวเดนมาร์กทำงานในบริษัทโทรศัพท์ในกรุงโคเปนเฮเกน เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีคิว กล่าวไว้ในหนังสือ The Theory of Probabilities and Telephone Conversations (1909) คือ การบริการแบบผู้ที่มาถึงก่อนย่อมมีสิทธิได้รับบริการก่อน "FIRST-COME, FIRST-SERVED", การบริการให้ผู้ที่มาถึงหลังได้รับบริการก่อน "LAST-COME, FIRST-SERVED", และการบริการแบบค้ำหนึ่งถึงขั้นตอนที่ใช้เวลาน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น กรณีผู้มาขอรับบริการคนล่าสุดจะได้รับบริการก่อน เนื่องจากมาทำรายการไม่ซับซ้อน จึงสามารถให้บริการได้รวดเร็ว (www.hsor.org/downloads/Arm-and-a-Leg-teacher.pdf. 2546 : อ้างจาก Gross, D and Harris, C.M. 1998)



ภาพที่ 2.33 แสดงการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE

ทฤษฎีคิวถูกพัฒนาด้วยสูตรคณิตศาสตร์ช่วยทำนายขอบเขตการพฤติกรรม เพื่อให้การบริการสำหรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการนี้สามารถทำให้พิจารณาการออกแบบพฤติกรรมสำหรับระบบคิว สูตรคณิตศาสตร์ใช้คำนวณระยะเวลาในการคอย และจำนวนผู้ใช้บริการที่กำลังคอย ในบางครั้งที่แถวยาวเกินไปผู้ใช้บริการอาจจะไปใช้บริการที่อื่น โดยทั่วไปถ้าผู้ใช้บริการต้องรอนานจะรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้นองค์กรต้องเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการหรือเพิ่มความเร็วในการให้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ โดยสูตรการคำนวณมีดังนี้(www.gsb.columbia.edu/faculty/nfrainan/lecture5_01.pdf, 2546 : 18-20)

1) ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

$$\rho = \frac{\lambda}{\mu}$$

2) จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu-\lambda)}$$

3) จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ

$$Ls = \frac{\lambda}{\mu-\lambda}$$

4) ระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu(\mu-\lambda)}$$

5) ระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ

$$Ws = \frac{1}{\mu-\lambda}$$

ρ = ค่าสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ

λ = อัตราการเข้ามาของผู้ใช้บริการ

μ = อัตราความเร็วการให้บริการ

s = จำนวนผู้ให้บริการ

Lq = จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว

Ls = จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชาชน

Wq = ระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว

Ws = ระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชาชน

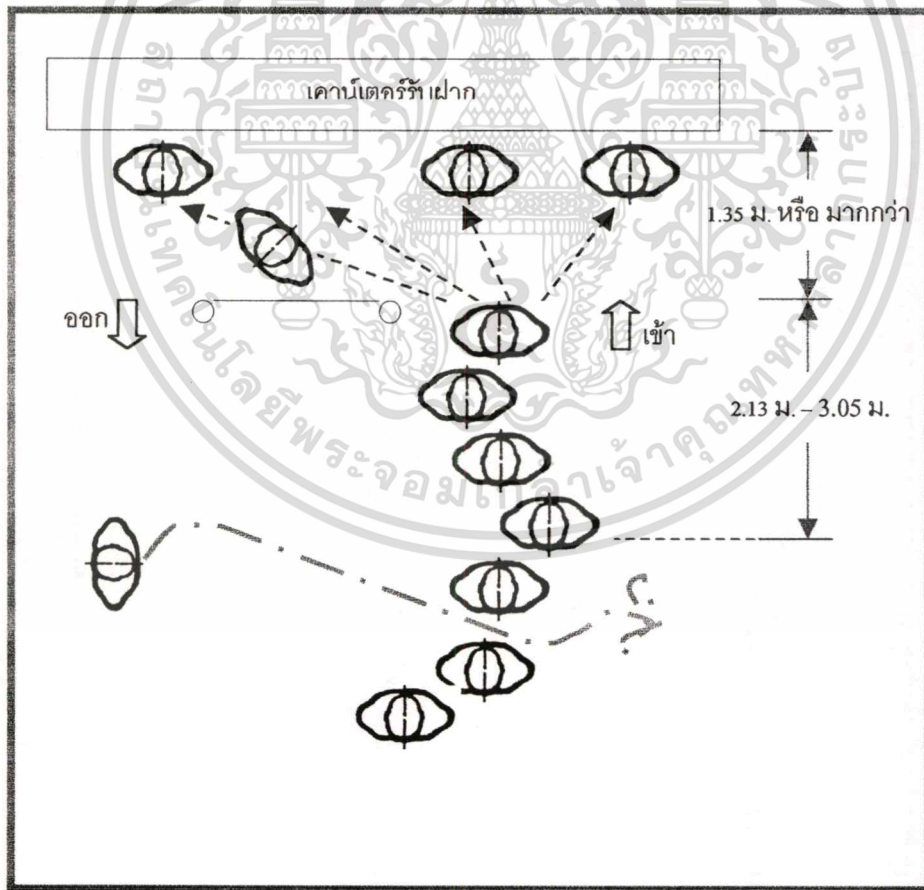
ฉะนั้นรูปแบบคิวมีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ และประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ดังนั้นรูปแบบคิวที่ดีจะช่วยให้การให้บริการได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ หลักการให้บริการจะพิจารณาถึงระยะเวลาในการคอยของผู้ใช้บริการในแถว รูปแบบแถวอาจเป็นแถวเดียวหรือหลายแถว อย่างเช่น ในที่ทำการไปรษณีย์ ธนาคาร และเคาน์เตอร์ check-in ที่สนามบิน รูปแบบคิว โดยมีรูปแบบคิว ลักษณะ TURN-BACK SERVICE คือ การบริการที่เกิดขึ้น ณ เคาน์เตอร์ โดยที่ผู้ให้บริการอยู่ด้านหนึ่งของเคาน์เตอร์ และผู้ให้บริการอยู่อีกด้านของเคาน์เตอร์ เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะออกจากเคาน์เตอร์โดยหันหลังให้เคาน์เตอร์ โดยจัดรูปแบบแถวในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ (Queue Layout) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	พื้นที่ส่วนเดียว	พื้นที่หลายส่วน
ช่องบริการเดียว	บริการตัดผม (1คน)	บริการล้างรถยนต์
บริการหลายช่อง	เคาน์เตอร์ไปรษณีย์, ธนาคาร	โรงพยาบาล

ภาพที่ 2.34 แสดงโครงสร้างการบริการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (LINE STRUCTURES)

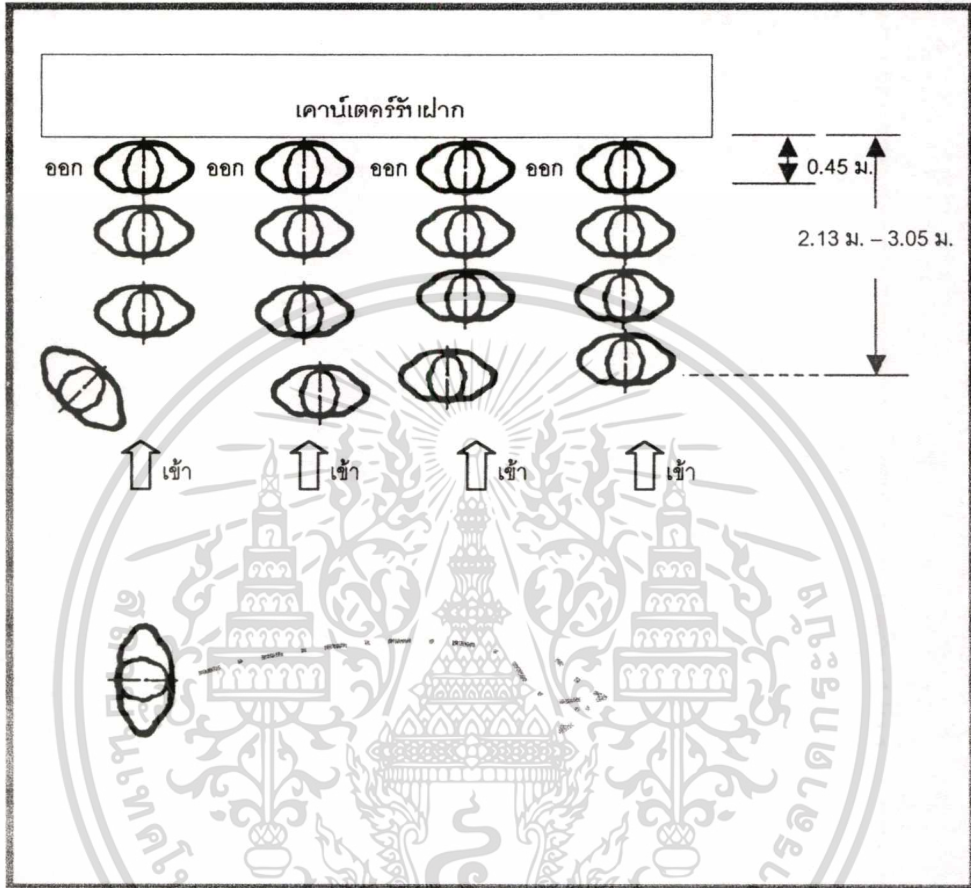
- SINGLE QUEUE หมายถึง การเข้าแถวรับบริการเพียงแถวเดียว ผู้ใช้บริการจะต้องยืนคอย ณ จุดที่กำหนด เมื่อช่องบริการใดว่าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะให้สัญญาณให้ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการนั้น ๆ โดยทุกช่องบริการสามารถให้บริการได้ทุกประเภทเช่นเดียวกันหมด



ภาพที่ 2.35 รูปแบบ SINGLE QUEUE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- SEPARATE QUEUES หมายถึง การแบ่งแถวรับบริการตามช่องบริการ ซึ่งควรมีลักษณะนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเข้าใช้ช่องบริการได้ด้วยตนเองซึ่งทุกช่องบริการสามารถให้บริการได้ทุกประเภทเช่นเดียวกันหมด



ภาพที่ 2.36 รูปแบบ SEPARATE QUEUE

การศึกษารูปแบบการเข้าแถวรับบริการที่เหมาะสมกับที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในอาคารพาณิชย์ที่มีข้อจำกัดในเรื่องขนาดของพื้นที่ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ และความยุติธรรมในการเข้ารับบริการ ซึ่งสามารถทำการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างรูปแบบ SINGLE QUEUE และ SEPARATE QUEUES ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.8 แสดงการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างรูปแบบ SINGLE QUEUE และ SEPARATE QUEUES

SINGLE QUEUE	SEPARATE QUEUES
1. ต้องกำหนดแถวคิวด้วยอุปกรณ์กัน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีอิสระในการใช้พื้นที่ทำกิจกรรมอื่นๆ	1. แถวคิวเป็นไปตามหน้าของบริการไม่ต้องกำหนดกันแถวคิวทำให้ผู้ใช้บริการมีอิสระในการใช้พื้นที่ทำกิจกรรมอื่นๆได้
2. ผู้ใช้บริการสามารถสังเกตเห็นช่องบริการได้ดี	2. กรณีแถวยาว ผู้ใช้บริการลูกค้าด้านหน้าจะบังมุมมองช่องบริการ
3. มีความยุติธรรมในการรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง	3. มีความยุติธรรมในการรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง เฉพาะช่องบริการ
4. ผู้ใช้บริการต้องคอยตามลำดับคิวก่อน-หลังทุกคน	4. ผู้ใช้บริการไม่ต้องคอยคิวรวมกับประเภทบริการอื่นๆ

นอกจากการพิจารณาถึงรูปแบบการเข้าแถวเพื่อรับบริการแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างการจัดคิวโดยใช้บัตรคิว และการจัดคิวโดยการยืนเข้าแถวได้ดังนี้

ตารางที่ 2.9 แสดงการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียระหว่างการจัดคิวโดยใช้บัตรคิว และการจัดคิวโดยการยืนเข้าแถว

การจัดคิวโดยใช้บัตรคิว		การจัดคิวโดยการยืนเข้าแถว	
ข้อดี	1. ลูกค้ารู้สึกสบายกว่าเพราะมีที่นั่งพักคอย	ข้อเสีย	1. ลูกค้าจะเกิดการเมื่อยล้า และรู้สึกหงุดหงิดในขณะที่เข้าคิว
	2. ขณะที่ลูกค้ามีคิวรอใช้บริการยังสามารถนำ Slip มาเขียนที่เก้าอี้นั่งพักคอยได้		2. ลูกค้าต้องเขียน Slip ให้เสร็จก่อนมาเข้าคิว
ข้อเสีย	3. เจ้าหน้าที่สามารถหลบเลี่ยงงานได้เมื่อให้บริการลูกค้าเสร็จแล้ว ไม่กดเรียกลำดับต่อไป	ข้อดี	3. เจ้าหน้าที่หลบเลี่ยงงานได้ยากกว่า เพราะมีลูกค้ายืนรอคิวตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบทำงาน

พรชัย ตามถิ่นไทย (2541:29-31) สรุปว่า การจัดคิวทุกแบบก่อให้เกิดผลดีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพเหมือนกันในประเด็นหลักๆ จะแตกต่างกันบ้างในข้อดีข้อเสียเล็กน้อย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในแต่ละวิธี ดังนั้นการตัดสินใจว่าสาขาใดควรจะใช้การจัดคิวแบบไหนขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของบริการกับจำนวนของลูกค้าในแต่ละสาขา

พิเชษฐ์ กนกสุทธิวงศ์ (2540 : 163-167) ได้นำเสนอรูปแบบการจัดระบบคิวหน้าเคาน์เตอร์ สำหรับโรงประชาชน ณ ที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย ประเภทชั้นหนึ่งไว้ดังนี้

1) การแบ่งกลุ่มบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ควรแยกเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ กลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป และกลุ่มบริการการเงิน

2) ความเป็นธรรม ควรใช้หลักการ "มาถึงก่อนได้รับบริการก่อน" ควบคู่กับ "มาทีหลังได้รับบริการก่อน" คือ กรณีที่มีผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์เกินจำนวนเกิน 50 ขึ้น ควรจัดช่องบริการสำรอง โดยมีสัดส่วน 2 ช่องบริการปกติต่อ 1 ช่องบริการสำรอง

3) การลดความแออัดของผู้ใช้บริการ ควรใช้วิธีแจก "บัตรคิว" ในช่วงที่มีผู้ให้บริการหนาแน่นมากเพื่อลดความตึงเครียดและกังวล และแยกส่วนจำหน่ายกล่อง / ซอง และแสตมป์ออกจากบริเวณหน้าเคาน์เตอร์

ดังนั้น รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการที่เหมาะสมกับที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในอาคาร ต้องพิจารณาจากค่าสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ อัตราการเข้ามาของผู้ใช้บริการ อัตราความเร็วการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการ จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ ระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว และระยะเวลาการคอยโดยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ รวมถึงขนาดพื้นที่ของโรงประชาชน ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ความยุติธรรม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย

2.2.4 แนวคิดในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น เป็นขั้นตอนปฏิบัติการเพื่อค้นหาความเหมือนและความแตกต่างที่จะบอกถึงหน้าที่ใช้สอย หรือกิจกรรมภายในอาคารแบบหนึ่งกับอีกแบบหนึ่ง ในผังพื้นแต่ละสถานที่ที่แตกต่างกันแต่มีประโยชน์ใช้สอยเดียวกัน เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างกันในเรื่องขนาด ที่สามารถนำมาอธิบายถึงความต้องการพื้นที่ที่แตกต่างกันได้ โดยจะต้องทำการศึกษาในเรื่องของขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่ ความสัมพันธ์ของแต่ละพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มของพื้นที่ และพื้นที่ใช้สอยร่วมกัน (ธนพร วรจักร, 2543)

ในการจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคมภายในอาคารจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ใช้สอยอาคาร จุดประสงค์ของอาคาร การคาดหวังของผู้ใช้สอยที่จะได้จากอาคาร ลักษณะกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่และโครงสร้างขององค์กร (Hoogdaem, Herbert Van., Voordt, Theo J.M. Van Der., and Wegan, Herman B.R. Van, 1985) เพราะการจัดวางผังภายใน

อาคารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการตอบสนอง และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า (ชาติ ภาสกร อ่างถึง Mowen , 1987 : 542)

Hardy และ Lammer (1977) ได้สรุปในโครงการงานศึกษาเรื่องของสถานพยาบาลโดยวิธีการเปรียบเทียบผังพื้นว่ายุทธศาสตร์ของการพัฒนาและเติบโตของสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านสุขภาพอนามัย คือการจัดวางผังหลักที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้สภาพแวดล้อมทั้งหมดส่งเสริมทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการให้มีความสบาย ความสะดวก และความปลอดภัย เพื่อให้การพัฒนาด้านอาคารสถานที่เป็นไปอย่างมีระบบ

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้น เป็นวิธีการเพื่อใช้พัฒนาแนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ในกระบวนการออกแบบทางสถาปัตยกรรม เพราะในแต่ละผังพื้นจะบ่งบอกถึงจุดหมายของการใช้อาคาร และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในอาคารนั้น ๆ โดยที่สถาปนิกจะเป็นผู้เปรียบเทียบการวางผังอาคารในอาคารประเภทเดียวกันอย่างคร่าว ๆ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ในเรื่องความต้องการเชิงพื้นที่ พัฒนาแนวความคิดในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับพื้นที่ และทดสอบปัจจัยที่เป็นประโยชน์ของแผนผัง เพื่อการปรับปรุงหรือดัดแปลงอาคาร

แม้ว่าผังพื้นจะเป็นสิ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม (abstraction) เมื่อเปรียบเทียบกับตัวอาคารจริง ๆ (real building) วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นอาคารที่มีประโยชน์ใช้สอยใกล้เคียงกัน หรือเป็นขององค์กรเดียวกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจในลักษณะขององค์กร และการแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ของผู้ออกแบบผังพื้นแต่ละคน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นเมื่อทำรวมกับการประเมินผลหลังการเข้าอยู่และการลำดับของกระบวนการออกแบบ จะทำให้เกิดแนวความคิดเชิงพื้นที่และการจัดการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้กับอาคารประเภทอื่นๆได้อีก โดย Van Hoogdalem ได้เสนอแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ดังนี้

1. ใช้กับการเปรียบเทียบระหว่างอาคาร ที่มีประโยชน์ใช้สอยชนิดเดียวกัน โดยเปรียบเทียบจำนวนของคุณสมบัติทางกายภาพต่างๆ
2. ใช้กับการเปรียบเทียบระหว่างผังพื้น ระหว่างอาคารที่มีประโยชน์ใช้สอยต่างกัน เช่น โรงเรียน , โรงเรียนอนุบาล และศูนย์สุขภาพ
3. สามารถใช้ได้กับการเปรียบเทียบในเวลาเดียวกัน (เพื่อหาความแตกต่างด้านวัฒนธรรมหรือภูมิภาค) และเปรียบเทียบในช่วงเวลาที่ต่างกัน (เพื่อหาพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไป)
4. ผลลัพธ์จากข้อแรกและข้อที่สอง สามารถเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ภายนอก เช่น มาตรฐานในการออกแบบต่างๆ ความต้องการของผู้ใช้สอยอาคาร แนวความคิดและการพัฒนาขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งที่ทำให้การวิเคราะห์ผังพื้นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ที่ให้ภาพความแตกต่างระหว่างอาคารใช้สอยประเภทเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันก็แสดงถึงความเป็นไปทางสังคมของผู้ใช้อาคาร ตลอดจนเป็นที่อยู่ และก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล

Cammock. 1975 (อ้างจาก Herbert, et al.) ได้เสนอหลักการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1) ขนาดและตำแหน่งที่มีความสัมพันธ์กันของพื้นที่ (Size & relative location of spaces) แบบผังพื้นที่หรือพื้นที่ต่างๆ นั้นประกอบด้วยหน้าที่ ประเภทประโยชน์ใช้สอยซึ่งแสดงให้เห็นแตกต่างกันไปตามความหลากหลายของขนาดผังพื้นที่ซึ่งมีหน้าที่ประโยชน์ใช้สอยแบบเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ขนาดเล็ก ทั้งนี้รูปแบบการจัดผังพื้นที่ภายในจะมีการพิจารณาถึงขนาดพื้นที่ต่างๆกันไป ทำให้สามารถอธิบายได้ถึงผลของความต้องการในแง่หน้าที่ประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันได้ โดยจะมุ่งเน้นในด้านการจัดพื้นที่อาคาร แบบผังพื้นที่ที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ภาพรวม และจนถึงการจัดวางตำแหน่งพื้นที่ ทั้งนี้ต้องมีการคำนึงถึงตัวแปรดังต่อไปนี้ คือ ขนาดของอาคาร, ขนาดองค์กร และการปรับเปลี่ยนเชิงพื้นที่ของแผนก (block) ส่วนใหญ่แล้วอาคารขนาดเล็กมักจะมีทางเข้าเพียงทางเดียว และมีพื้นที่ส่วนกลางสำหรับต้อนรับเพียงที่เดียวเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม อาคารที่ใหญ่กว่ามักมีทางเข้าหลักและมีประตูทางเข้าอีกทางหรือมากกว่า และมีโต๊ะพนักงานต้อนรับหลายแห่ง ดังนั้นการจัดองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับอาคารที่มีขนาดใหญ่ และความแตกต่างกันของพื้นที่ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของส่วนต่างๆ ในองค์กรนั้นๆ ตามแต่ละแบบของอาคารซึ่งมีองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่แตกต่างกันด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ (Relation between spaces) การแบ่งส่วนและจำแนกพื้นที่นั้นมักแยกกิจกรรม 2 ประเภทหรือมากกว่านั้นในแบบผังพื้นที่ซึ่งกระทำในห้องหนึ่ง โดยแสดงให้เห็นเป็นห้องจำนวน 2 ห้องหรือมากกว่านั้น อีกทั้งยังมีการแยกส่วนระหว่างห้องต่างๆ ด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน้าที่ประโยชน์ใช้สอย และอาจมีการเชื่อมสัดส่วนต่อกันด้วยการกั้นด้วยผนังทึบและมีประตูปิด มีประตูเปิดเป็นแบบบานเพียงม่าน) เป็นต้น ทั้งนี้การเชื่อมโยงพื้นที่นั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ลักษณะรูปแบบขององค์กรเปลี่ยนแปลงได้ตามแต่จะมีการตกลงกัน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดกลุ่มของพื้นที่ (Relation between groups of space : zoning) แนวความคิดของการจัดกลุ่มพื้นที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ (combination of spatial area) การกำหนดพื้นที่ (set of spaces) และการกำหนดพื้นที่ตามพฤติกรรมและกฎของสังคมที่ยอมรับในพื้นที่นั้นๆ คือ แนวคิดของการจัดการเชิงพื้นที่ Cammock, 1975 ซึ่งสามารถสรุปการแบ่งส่วนพื้นที่เป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. ส่วนพื้นที่สาธารณะ 2. ส่วนของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ 3. ส่วนที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนทั้ง 2 กลุ่มที่กล่าวมา นอกจากนี้ Cammock, 1975 ยังได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสนอปัจจัยสำคัญอันเอื้อต่อประสิทธิภาพในด้านการเก็บข้อมูลให้เป็นความลับในอาคารไว้คือจัดให้มีการแบ่งแยกส่วนต่างๆ ดังที่กล่าวมา, จัดให้มีการแยกทางเข้าและทางสัญจรของแต่ละส่วน และไม่ควรให้ส่วนสาธารณะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับส่วนเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม เราจะต้องทราบถึงประเภทการใช้หรือเนื้อที่ที่ใช้สอยของทุกๆ พื้นที่ แล้วจึงจำแนกแต่ละพื้นที่ที่เป็นประเภทๆ ไป โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ในการจัดบริเวณจะถูกแบ่งเป็นแผนกไว้ หรืออาจมีกิจกรรมอย่างเดียวกันในแต่ละสถานที่ด้วยการกำหนดองค์ประกอบของพื้นที่แตกต่างกันไป เช่น จัดเป็นห้องหรือไม่เป็นห้อง หรือผังแบบเดียวกันจัดเป็นหนึ่งห้อง หรือจัดเป็นสองห้องหรือมากกว่านั้น ซึ่งความหลากหลายเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานที่

4) พื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน (Communal space) ความร่วมมือกันในองค์กร จะสะท้อนให้เห็นในรูปแบบของผังพื้นที่ และคาดว่าความร่วมมือนี้จะสามารถบอกได้ชัดเจน เมื่อมีการใช้พื้นที่ร่วมกัน โดยการจัดระเบียบองค์กรที่ต่างกัน ตามที่ Cammock ได้แสดงทางเลือก 3 ประการของการใช้พื้นที่ส่วนร่วม คือ 1. การใช้พื้นที่ร่วมกันของพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเข้า, ทางสัญจร, ส่วนพักผ่อน, ห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น 2. การใช้พื้นที่ร่วมกันของพื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน (joint space) เช่น ห้องให้คำปรึกษา, ห้องรักษาโรค 3. การใช้พื้นที่ร่วมกันของพื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ เช่น ห้องครัวและห้องกาแฟ สำหรับลักษณะของแผนกได้นำการเชื่อมหลายๆ function และหลายๆกิจกรรมรวมกันในพื้นที่เดียวกัน พบว่าการจัดเชิงพื้นที่ในสถานที่สาธารณะมีความไม่แน่นอนระหว่างแบบผังพื้นที่ แสดงออกมาเป็นจำนวนของทางเข้า, เคาน์เตอร์, แผนกต้อนรับ, ส่วนพักผ่อน กับพื้นที่สัญจร ตัวอย่างของชนิดการจัดพื้นที่แตกต่างกันตามชนิดของเนื้อที่ที่ใช้สอย เช่น มีการใช้ผนังร่วมกัน, ใช้ทางเข้าร่วมและเข้าพื้นที่ร่วม, ใช้พื้นที่พักผ่อนและทางสัญจรร่วมกัน

อย่างไรก็ดีผลของการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ผังพื้นที่ควรจะเน้นที่การวิเคราะห์ผังพื้นที่ไปจนถึงการได้มาซึ่งความสัมพันธ์กันในการใช้โครงสร้างและวิธีการอื่นๆ การวางผังพื้นที่อาจไม่สามารถอธิบายถึงผลสะท้อนของทางด้านความสัมพันธ์กันระหว่างความต้องการขององค์กรและผลเชิงพื้นที่ กระบวนการออกแบบโครงสร้างใหม่ในกรณีศึกษานี้ได้พิสูจน์ถึงความจำเป็น สำหรับชีวิตเพื่อให้เข้าถึงความเข้าใจในการวางผังพื้นที่ และหน้าที่ใช้สอย ที่ปรากฏจากการประเมินผลหลังการใช้งาน

ฉะนั้นในการศึกษาเพื่อจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของการไปรษณีย์ให้มีสภาพที่เหมาะสม สามารถรองรับกิจกรรมการให้บริการให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด จึงได้มีแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ ในแนวทางดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ที่ใช้สอย (Spatial Adjacencies) เพื่อทราบว่าพื้นที่ที่ใช้สอยอะไรอยู่ใกล้ไกล และมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในลักษณะไหน

2. การจัดกลุ่มหรือเขตพื้นที่ โดยการกำหนดขอบเขตและที่ตั้งของหน่วยงานหลักแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน (Zoning) เพื่อให้เห็นส่วนการใช้งานที่เป็นส่วนตัว (Private Function) และส่วนใช้งานสาธารณะ (Public Function) เนื่องจากหน่วยงานแต่ละหน่วยจะประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน การกำหนดที่ตั้งและขอบเขตที่เหมาะสม จะช่วยให้สะดวกต่อการบริหารจัดการและประหยัดทรัพยากรด้านต่าง ๆ ตลอดจนช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญในการดำเนินการคือ จัดพื้นที่ไว้สำหรับแผนกแต่ละแผนกให้เพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวในอนาคต โดยที่ยังสามารถเชื่อมโยงกับระบบการสัญจรเดิมได้อย่างเหมาะสม

3. การแสดงความสัมพันธ์การทำงานหรือการใช้งาน (Working Relationships) โดยมีรายละเอียดความต้องการที่ชัดเจน เห็นเส้นทางของระบบการสัญจรกลุ่มผู้ใช้สอย และมีรายละเอียดของอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานของแต่ละหน่วยพื้นที่ใช้สอย การกำหนดเส้นทางสัญจรบนที่ตั้ง รวมทั้งการจัดวางตำแหน่งต้องสัมพันธ์กับแผนกต่าง ๆ ความสำเร็จในการวางผังจะขึ้นอยู่กับการจัดวางเส้นทางสัญจรให้มีความเหมาะสมเป็นหลัก หน่วยงานหลักทั้งหมดจะต้องเชื่อมโยงกันด้วยเส้นทางสัญจรภายใน เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการได้ใช้งานในการศึกษานี้จึงเน้นการแก้ปัญหาที่เกิดจากระบบสัญจรภายใน และการจัดวางระบบสัญจรติดต่อกันในตำแหน่งสำคัญ ๆ นั่นเอง ซึ่งจะเป็นการประหยัดทรัพยากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมภายในอาคาร

4. การแสดงความสัมพันธ์ของเวลาและโอกาสของการใช้งานกับพื้นที่ใช้งาน เพื่อการใช้สอยที่ว่างนั้นให้ได้ประโยชน์สูงสุด

5. การแสดงการวิเคราะห์สภาพอาคาร ในแง่โครงสร้างที่เป็นเงื่อนไขต่อการจัดวางองค์ประกอบภายในอาคาร

ปัจจัยทางกายภาพในกรอบการวิจัยนี้ จะเป็นการศึกษาถึงสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมในเชิงรูปธรรม เช่น ตัวอาคารและองค์ประกอบใช้สอยภายในอาคาร ขนาด ตำแหน่งของพื้นที่ การจัดกลุ่มหรือเขตพื้นที่ (Zoning) ส่วนการใช้งานที่เป็นส่วนตัว (Private Function) และส่วนใช้งานสาธารณะ (Public Function) ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ พื้นที่ใช้สอยร่วมกัน พื้นที่ซ้อนทับ ระบบทางสัญจร รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องเรือนที่ศึกษาจากระบบกิจกรรมและพฤติกรรมการใช้และประโยชน์ใช้สอยต่างๆ

2.3 แนวคิดการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร (Post Occupancy Evaluation หรือ POE)

การศึกษานี้เพื่อประเมินความสัมฤทธิ์ผลของผังพื้นที่ภายในของอาคารที่ทำการไปรษณีย์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยการตรวจสอบถึงผลกระทบในการออกแบบอาคารสำหรับผู้ใช้งานภายหลังจากที่ได้ก่อสร้างและเข้าใช้อาคารมาระยะหนึ่ง โดยมุ่งความสนใจที่ผู้ใช้อาคารเพื่อตรวจสอบพฤติกรรม ความต้องการของผู้ใช้และผลสรุปของการใช้ประโยชน์จากอาคาร โดยเชื่อมโยงตัวแปรทางจิตวิทยา สังคม และการออกแบบเข้าด้วยกัน

ก่อนนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและแก้ไขขององค์ประกอบของผังพื้นที่ทำการฯ ให้เหมาะสม

2.3.1 เป้าหมายของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร

เป้าหมายและประโยชน์ของ POE เพื่อนำผลสะท้อนของการประเมินอาคารไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในอาคาร ขจัดปัญหากระหว่างขั้นตอนการค้นคว้าอย่างละเอียด ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากการย้ายเข้า ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้าในการใช้อาคาร ปรับอาคาร และการใช้อาคารอย่างสมดุลในขณะที่หาผลลัพธ์ ตรวจสอบหรือสืบสวนในจุดที่สนใจอื่น ๆ เพื่อเข้าสู่การเลือกเกณฑ์การใช้อาคาร เช่น การใช้พื้นที่ว่างภายในให้เกิดประโยชน์ การหาเอกสารที่เกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้อาคาร เพื่อตัดสินใจควรสร้างอาคารใหม่หรือปรับปรุงอาคารที่เป็นอยู่ ตลอดจน การนำข้อดีของอาคารหนึ่งมาประยุกต์ใช้กับอาคารอื่น ๆ

การประเมินผลภายหลังการใช้อาคารเป็นแนวทางการออกแบบที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ในอาคารเป็นหลัก เนื่องจากผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำมาใช้เป็นประสพการณ์สำหรับการออกแบบโครงการในลักษณะเดียวกันในอนาคตได้ ในอดีตที่ผ่านมาการออกแบบมักจะเป็นการสนองความต้องการของเจ้าของโครงการเป็นหลัก โดยมีได้คำนึงถึงผู้ใช้สอยอาคารว่าจะได้รับประโยชน์หรือความสะดวกสบายตามที่เจ้าของโครงการวาดหวังไว้หรือไม่

การใช้วิธีการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร เป็นหนึ่งในขั้นตอนของกระบวนการก่อสร้าง ที่ต่อท้ายขั้นตอนของการวางแผน ออกแบบ ก่อสร้างและการเข้าอยู่ อาจเป็นการตรวจสอบการใช้อาคารพื้นที่โดยรวม พื้นที่เฉพาะ หรือภาพลักษณ์ของอาคาร ในการทำการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคารที่ดีจะต้องเป็นการประเมินแบบมีหลักการและเป็นกลาง มีความชัดเจนในการวัด และส่งเสริมการสื่อสารระหว่างผู้ใช้สอยอาคารและผู้ออกแบบ ผลของการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการสร้างฐานข้อมูลเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ และเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจในการออกแบบในอนาคต (เอกสารประกอบการเรียนวิชาการระเบียบวิธีการวิจัย นพดล สหชัยเสรี :

2542)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบของการประเมินผลภายหลังการใช้อาคารในกรอบการศึกษานี้เน้น 2 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1. องค์ประกอบทางด้านประโยชน์ใช้สอย จะเกี่ยวข้องกันกับความพอดีระหว่างตัวอาคารและกิจกรรมของผู้ใช้อาคาร คือความสามารถของผู้ใช้ในการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ องค์ประกอบด้านการใช้สอยของ POE เริ่มต้นโดยการปฏิบัติอย่างเป็นรูปแบบกับกรณีของอาคารรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย ระบบโครงสร้างอาคาร เทคโนโลยีใหม่ ๆ กระบวนการและวิธีในการจัดองค์ประกอบภายในอาคาร ในการศึกษาที่มีการพิจารณาถึงปัจจัยทางการจัดพื้นที่และทางสัญจรภายในอาคาร ตลอดจนการง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงและความเฉพาะเจาะจงของอาคาร

2. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม เกี่ยวข้องกันกับการรับรู้และความจำเป็นทางด้านจิตวิทยาของผู้ใช้อาคาร ซึ่งเป็นเกณฑ์ทางด้านจิตวิทยาและสังคม โดยมุ่งที่ประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคารและคุณภาพชีวิตโดยทั่วไป การเข้าถึงอาคาร การบอกทิศทาง

ตารางที่ 2.10 แสดงปัจจัยในการประเมินความสัมฤทธิ์ผลของอาคาร (Elements of Building Performance)

ด้านประโยชน์การใช้สอย	ด้านพฤติกรรม
Human factors	Proximics & Territoriality
Storage	Privacy and interaction
Communication & work flow	Environmental perception
ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง	Image and meaning
ความเฉพาะเจาะจงของอาคาร	Environmental Cognition and Orientation

2.3.2 วิธีการของการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร

วิธีการประเมินผลภายหลังการใช้อาคาร (POE) แบ่งเป็นขั้นตอนปฏิบัติ ได้ดังนี้

1) การเข้าถึงและการเก็บข้อมูลเบื้องต้น (การลงสำรวจพื้นที่) จะเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประเมินผลกับองค์กร ผู้ประเมินจะเป็นผู้กำหนดวิธีการ กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัย ศึกษาริบทและประเมินประวัติความเป็นมา บางกรณีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการประเมินได้ ซึ่งผลที่ได้จะมีความถูกต้อง และเป็นไปได้ในการที่ใช้เป็นข้อเสนอแนะบางประการ การทำ POE จำเป็นต้องศึกษาถึงประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้อง และควรศึกษาก่อนเข้าทำการประเมิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทต่างๆไปที่เกี่ยวข้องกับโครงการ (Craig :1980)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบที่เป็นส่วนหนึ่งของการเข้าถึงในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นคือ ศึกษาลักษณะแวดล้อมของผู้ใช้สอยอาคาร ลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางสังคมของโครงการที่จะประเมิน เช่น คุณภาพของการออกแบบทั้งหมด สภาพแวดล้อมโดยรวม องค์ประกอบของสภาพอาคารที่เป็นอยู่ รวมถึงเป้าหมายขององค์กร ความจำเป็นและรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกันภายในอาคาร ศึกษาผู้ใช้อาคารคือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน เพื่อใช้อธิบายถึงความต้องการ การรับรู้และกิจกรรมที่เกิดขึ้น ศึกษาความสัมพันธ์กันและบริบททางกายภาพ คือ พื้นที่โดยรอบของผู้ที่ใช้งานและรูปแบบทางสถาปัตยกรรม ศึกษาพื้นที่สำหรับกิจกรรม เป็นข้อมูลที่จะชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ และศึกษาริบทของประวัติศาสตร์ความเป็นมาทางสังคมซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องผลกระทบทางการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Craig :1980)

2) การออกแบบงานวิจัย กล่าวถึงการพัฒนาวิธีการ POE คือ การตอบสนองเป้าหมายของการวิจัย ผู้ประเมินควรจะทบทวนถึงจุดมุ่งหมายของการทำ POE ว่าสามารถสร้างความรู้ทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมและสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ การพัฒนากลยุทธ์ ซึ่งมีพื้นฐานนำไปใช้ได้คือการทดสอบภาคสนาม การสร้างแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตรวจสอบกลุ่มตัวอย่าง การจัดแบ่งงาน การทดลองและการสร้างแบบจำลอง วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้การแก้ปัญหาภาคสนามได้ กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง การสุ่มตัวอย่างเป็นการสร้างโอกาสและสร้างความแตกต่างให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะถูกเลือก การพัฒนาวิธีการออกแบบงานวิจัยมีวิธีพื้นฐานคือการสัมภาษณ์ การจดบันทึก การสังเกต การถ่ายภาพ การแจกแบบสอบถาม การทดสอบตรวจสอบข้อมูลอ้างอิง และข้อมูลทางสถิติของจำนวนประชากร การทดสอบเบื้องต้น(Pre-testing) ผู้ประเมินควรทำแบบสอบถามและเครื่องมืออื่นๆให้สมบูรณ์ เพื่อช่วยในการชี้เฉพาะถึงปัญหาที่จำเป็น หลักการทดลองใช้เครื่องมือคือ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ และช่วยให้หลีกเลี่ยงข้อมูลเกินความจำเป็น การทดลองใช้เครื่องมือเป็นมาตรฐานของ

การประเมิน การทดลองใช้ 2-3 ครั้ง ช่วยให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง และทำให้ผู้ประเมินได้รับความคุ้นเคยกับกระบวนการ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินนั้นด้วย ข้อมูลที่ได้จากการทดลองและการปฏิบัติจะถูกนำมาใช้สำหรับควบคุมคุณภาพ(Quality Control) และกำจัดข้อมูลที่ใช้ไม่ได้ภายหลัง ข้อมูลจะต้องได้รับการตรวจสอบตั้งแต่เริ่มต้นเก็บข้อมูลจริง และข้อมูลที่เป็นปัญหากับการวิเคราะห์จะถูกทิ้งไป นอกจากนี้ควรจำกัดงบประมาณและเป้าหมายของการวิจัย ควรเลือกข้อมูลให้เหมาะสม (Wolfgang *et.al.* 1988)

2.4 แนวความคิดทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจ

ในหัวข้อนี้จะเป็นการศึกษาถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันทางด้านคุณลักษณะเฉพาะ ได้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ฯลฯ เพื่อนำผลสรุปจากการปฏิสัมพันธ์กับผลการประเมินภายหลังการใช้อาคารมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดผังพื้นที่ภายในที่เหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่มีต่อการจัดวางผังพื้นที่ ขนาดของพื้นที่ใช้สอย และการจัดวางตำแหน่งของเครื่องเรือนที่สะดวกกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

พวงเพชร โชติยานนท์และอรุษา ฉวาง (2542) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการสนองตอบทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อถือที่เหมาะสม ความพึงพอใจจะเป็นไปตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ขึ้นอยู่กับ อายุ สภาพทางสังคม อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เชื้อชาติ วัฒนธรรมและประเพณี ในขณะที่ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2541 : 5) สภาพแวดล้อมกายภาพเป็นตัวเร้าในการส่งเสริมหรือขัดขวางพฤติกรรม โอกาสของสภาพแวดล้อมกายภาพที่มีต่อความสัมพันธ์ สามารถก่อให้เกิดการตอบสนองตามเป้าหมาย เกิดความพึงพอใจ หรืออาจก่อให้เกิดอุปสรรคต่อเป้าหมาย เกิดความไม่พอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความรวดเร็วจากการบริการ ความสะดวกจากสถานที่ให้บริการ การที่ผู้ให้บริการต้องรอคอยสิ่งใดนานๆทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นควรจัดหาสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ระหว่างรอคอยการให้บริการ ได้แก่ การสร้างความบันเทิง การให้ข่าวสาร และความเป็นธรรม ได้แก่

1) การสร้างความบันเทิง (ENTERTAINMENT) ผู้ใช้บริการจะไม่รู้สึกเสียเวลามากนัก กรณีที่ใช้เวลารอคอยนานกว่า 2-3 นาที ควรจัดหาที่นั่งพักให้ผู้ให้บริการ หรือสร้างความบันเทิงโดยการเปิดเพลง หรือโทรทัศน์ เป็นต้น

2) การให้ข่าวสาร (INFORMATION) การให้ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็น เพราะหากผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและประเภทของการใช้บริการที่ดี ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องสังเกตได้ง่าย ชัดเจนและเข้าใจง่าย และควรติดตั้งหลายแห่งในสถานที่เดียวกัน

3) ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ ตามหลักการของคิวที่ว่า การมาถึงก่อนได้รับบริการก่อน (First come, First served) แต่ในความเป็นจริงธุรกิจบางประเภท เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ตจะมีสำหรับลูกค้ารายใหญ่ หรือการแยกแถวตามประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าเครดิต เพื่อความสะดวกรวดเร็ว พิเศษสุธี กนกสุทธิวงศ์ (2540 : 16-17)

4) ความแออัด เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจและทำลายบรรยากาศในการรอคอยของผู้ใช้บริการ ลูกค้าที่เข้าแถวรอให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ในแถวคิวแบบ SINGLE QUEUE จะยืนห่างกัน 2 ฟุต ซึ่งระยะเขตอานวยความสะดวกเฉพาะบุคคล (PERSONAL COMFORT ZONE) การเว้นที่ว่างไว้สำหรับยืนคอยเท่านั้นและพื้นที่สัญจรมีจำกัด ดังนั้นการสัญจรภายในแถวกระทำได้โดยรบกวนคนอื่น โดยมีพื้นที่ว่าง 2-3 ฟุต หรือใช้พื้นที่ 7-10 ตารางฟุตต่อคน (พิเชษฐ กนกสุทธิวงศ์. 2540 : 19 ; พรชัย ตามถิ่นไทย. 2541 : 35)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการและคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ระเบียบจากการรอคอยการได้รับบริการ ความสนใจและอัธยาศัยจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ดังนั้น การออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ ต้องคำนึงถึงผู้ใช้สอยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้สอยอาคาร โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ความบันเทิง ความเป็นธรรม ความแออัด การให้ข่าวสาร การบอกทิศทางที่มีผลต่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ

สรุปการทบทวนวรรณกรรมกับกับการนำไปใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยด้านมนุษย์ ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ใช้สอยพื้นที่ ลักษณะพฤติกรรมและกิจกรรมในพื้นที่ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของกิจกรรมในแต่ละพื้นที่ใช้สอย โดยศึกษาจากด้านนโยบายของหน่วยงานไปรษณีย์ โครงสร้างขององค์กร กิจกรรมและพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เวลาทำงาน ประเภทบริการ การขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการทำเครื่องมือวิจัยต่อไป

1. ปัจจัยด้านกายภาพในกรอบการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับหลักการออกแบบ ข้อกำหนดในการออกแบบที่ทำการไปรษณีย์ของหน่วยงานไปรษณีย์ และข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยครั้งก่อนในการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อพิจารณาถึงสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมในเชิงรูปธรรม เช่น ตัวอาคารและองค์ประกอบใช้สอยภายในอาคาร ขนาดตำแหน่งของพื้นที่ การจัดกลุ่มหรือเขตพื้นที่(Zoning) ส่วนการใช้งานที่เป็นส่วนตัว (Private Function) และส่วนใช้งานสาธารณะ (Public Function) ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ พื้นที่ใช้สอยร่วมกัน พื้นที่ซ้อนทับ ระบบทางสัญจร รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องเรือนที่ศึกษาจากระบบกิจกรรมและพฤติกรรมการใช้สอย

3. การประเมินผลภายหลังการใช้อาคาร (POE) เพื่อตรวจสอบถึงผลกระทบในการออกแบบอาคารสำหรับผู้ใช้งานภายหลังจากที่ได้ก่อสร้างและเข้าใช้อาคารที่ทำการไปรษณีย์ โดยนำมาเป็นแนวทางประเมินผลด้วยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร ผลสรุปของการใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

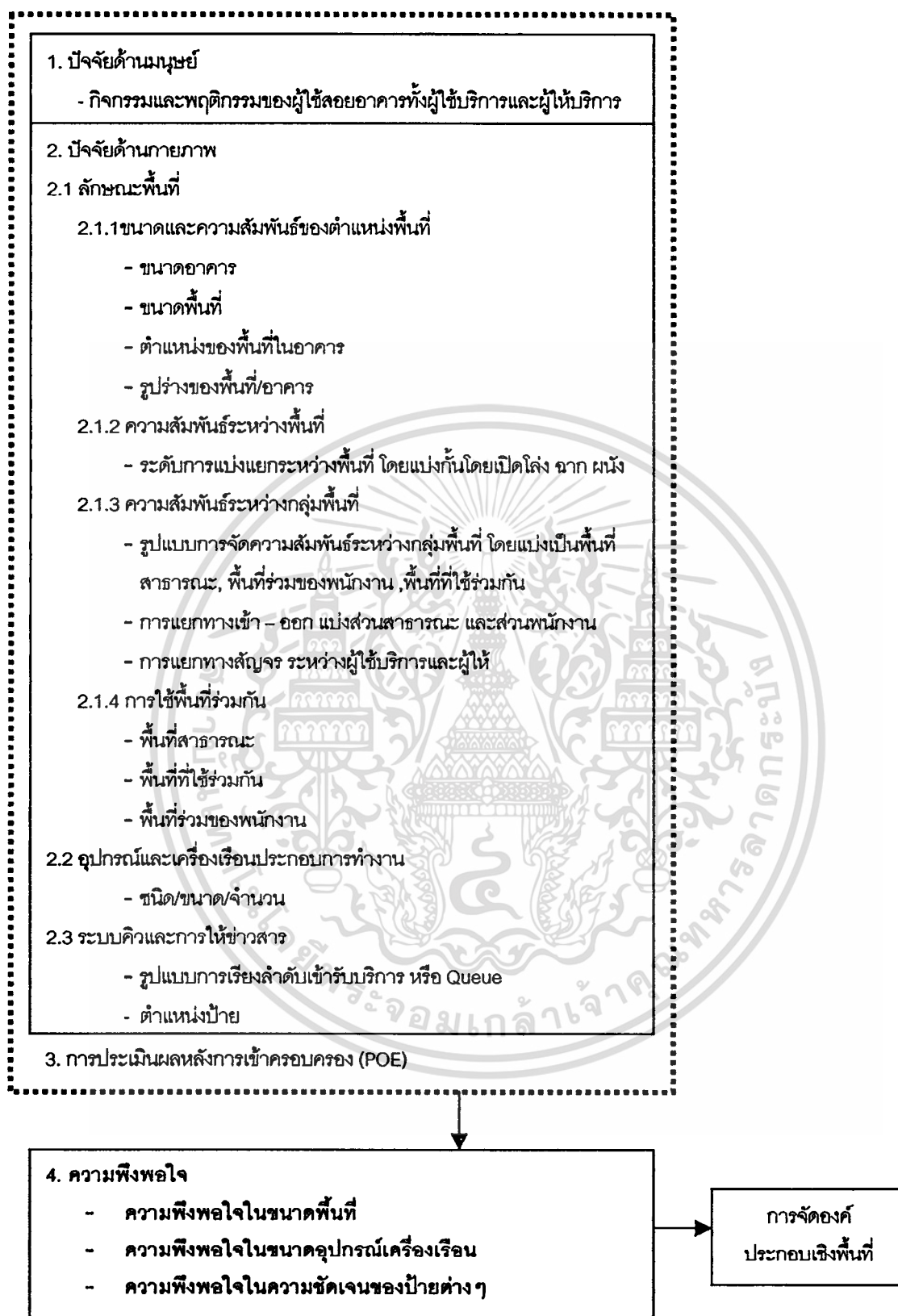
ประโยชน์จากอาคารองค์ประกอบของการประเมินผลภายหลังการใช้อาคารนั้น 2 องค์ประกอบ ดังนี้คือ ด้านประโยชน์ใช้สอย จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของผู้ใช้อาคารสามารถใช้ในอาคารให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ ส่วนด้านพฤติกรรม เกี่ยวข้องกันกับการรับรู้และความจำเป็นทางด้านจิตวิทยาของผู้ใช้อาคาร

4. การศึกษาแนวความคิดทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านความพึงพอใจที่มีความแตกต่างทางด้านข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ และนำมาสรุปผลจากการวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนวทางการจัดผังพื้นที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาสรุปเชื่อมโยงทฤษฎีแนวความคิดและตัวแปร ดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.37 แสดงการวิเคราะห์แนวความคิดและตัวแปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

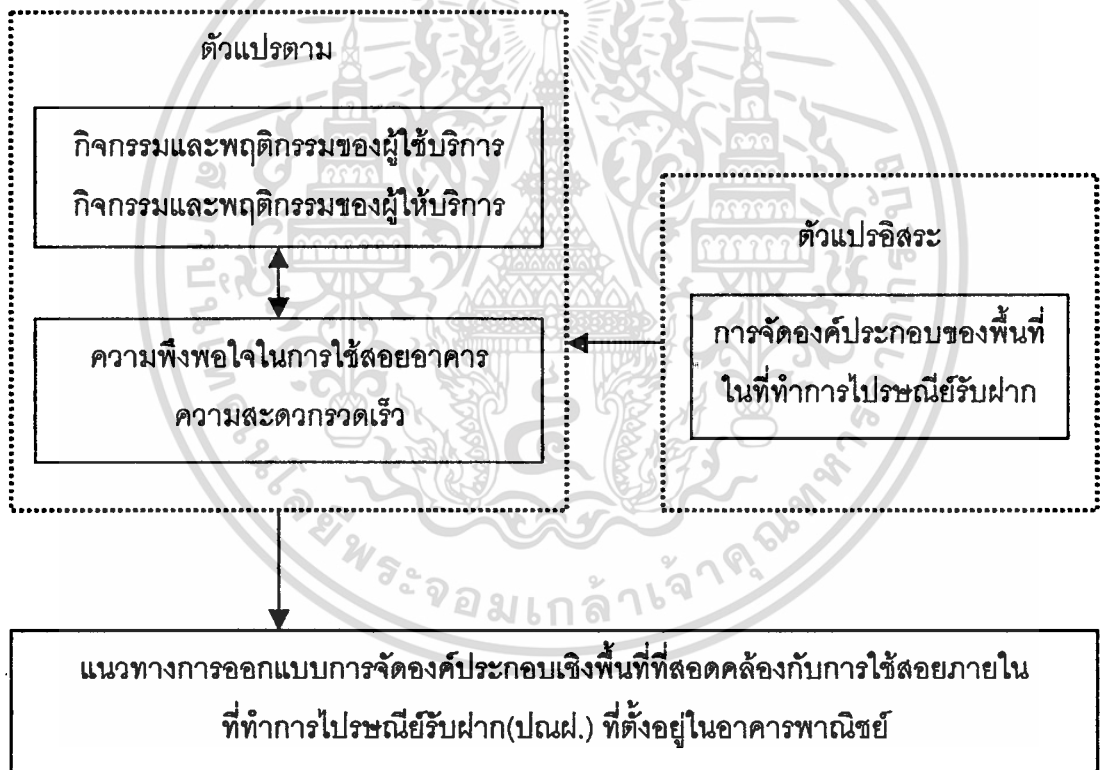
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า การออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก บัณฑิตด้านการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้สอยอาคาร มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สอยอาคาร ความสะดวกรวดเร็ว การวิจัยนี้จึงกำหนดความมุ่งหมายในการศึกษาเรื่องการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่สอดคล้องกับการใช้สอยพื้นที่ โดยสามารถกำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดองค์ประกอบของพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

ตัวแปรตาม ได้แก่ - กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

- กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจในการใช้สอยอาคาร ความสะดวกรวดเร็ว



ภาพที่ 2.38 แสดงการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งศึกษาในประเด็นของลักษณะการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ได้แก่ รูปแบบอาคารที่ทำการไปรษณีย์ที่มีผลต่อการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในอาคาร ขนาดและตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละพื้นที่ การจัดวางพื้นที่,กลุ่มพื้นที่และความสัมพันธ์ของพื้นที่ การจัดวางและความกว้างทางสัญจร การจัดวาง, จำนวนและขนาดอุปกรณ์เครื่องเรือน รวมทั้งศึกษาในประเด็นของกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อทำการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาและการสำรวจเบื้องต้น
2. การออกแบบการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล
5. การเสนอแนะแนวทางการออกแบบ
6. ข้อจำกัดของการวิจัย

3.1 การสำรวจและการศึกษาเบื้องต้น

การศึกษาและการสำรวจเบื้องต้น แบ่งประเภทของข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ศึกษาจากทำการสำรวจ สังเกตการณ์เบื้องต้นสถานที่จริง รวมถึงทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการไปรษณีย์ในเขตที่ทำการในกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนของกรใช้งานในพื้นที่ รวมถึงการรับรู้ถึงสถานที่

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลได้จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลอ้างอิง บทความ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานไปรษณีย์ และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ในเรื่องการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ ตลอดจนกิจกรรมและพฤติกรรมในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก เพื่อทราบถึงตัวแปรและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การออกแบบการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

นำข้อมูลที่ได้มาทำการออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสังเกต การณ์ เพื่อทำการประเมินภายหลังการใช้สอยอาคารในกลุ่มผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- กลุ่มผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในที่ทำการไปรษณีย์
- กลุ่มผู้ให้บริการไปรษณีย์ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์

ตารางที่ 3.1 แสดงตัวแปรในการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปร	การวัด	การทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	การสังเกตการณ์ / สุ่ม	บันทึกองค์ประกอบผังพื้นที่	แบบสอบถาม
1) ลักษณะทางกายภาพของอาคาร						
1.3 ลักษณะอาคาร	- จำนวนคูหา - ชั้นที่ใช้สอยพื้นที่อยู่ชั้นที่1, ชั้นลอย, ชั้นที่2, ชั้นที่3	*			*	
1.4 รูปร่างพื้นที่	- ขนาดพื้นที่กว้าง (ม.) x ยาว (ม.)				*	
1.5 ขนาดพื้นที่ใช้สอย	- รวมพื้นที่ใช้สอยทั้งหมด (ตรม.)				*	
2) การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการ						
2.1 พื้นที่						
2.1.1 ตำแหน่งและขนาดพื้นที่ของแต่กิจกรรม	- ตำแหน่งที่ตั้งของพื้นที่ - ขนาดของพื้นที่ (ม.)				*	
2.1.2 ความสัมพันธ์ของแต่ละพื้นที่ตามลักษณะกิจกรรม	- ลักษณะการจัดผังพื้นที่ - ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่ต้องการความต่อเนื่อง - ระยะทางเฉลี่ยจากทางเข้าหลักไปพื้นที่ที่ต้องใช้บริการของแต่ละกิจกรรม - ระยะทางเฉลี่ยระหว่างพื้นที่ทำงานไปพื้นที่ที่ต้องติดต่อกันด้วย - การแบ่งพื้นที่ที่ทั้งส่วนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการแยกเป็นสัดส่วนหรือเป็นพื้นที่ที่ต่อเนื่องกัน - การแบ่งพื้นที่ทำงานของผู้ให้บริการเป็นแบบเปิดโล่ง/เครื่องเรือน, ฉากกั้น, กั้นเป็นห้อง	*	*	*	*	*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่อนุญตให้มาใช้แบบใช้ประโยชน์ตามการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	การวัด	การทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	การสังเกตการณ์ / สํารวจ	บันทึกองค์ประกอบผังพื้น	แบบสอบถาม
2.1.3 การจัดเส้นทางสัญจร	<ul style="list-style-type: none"> - การแบ่งทางเข้า-ออกระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ - ทางสัญจรของผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการใช้ร่วมกันหรือแยกกัน - ทางสัญจรแนวราบหรือแนวตั้ง - ขนาดทางสัญจร (ม.) 		*	*	*	*
2.2 อุปกรณ์และเครื่องเรือน						
2.2.1 อุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - ชนิดของอุปกรณ์ตามลักษณะกิจกรรม - จำนวนอุปกรณ์ 			*	*	*
2.2.2 เครื่องเรือน	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภทเครื่องเรือนแต่ละกิจกรรม - รูปแบบเครื่องเรือนที่ใช้ในปัจจุบัน - การจัดวางเครื่องเรือนหันหน้าเข้าหาประตู หันหน้าเข้าหาผนัง หันหน้าเข้าหาผู้ร่วมงานหรือนั่งเรียงแถว - ขนาดของเครื่องเรือนกว้าง (ม.) x ยาว (ม.) - จำนวนเครื่องเรือนแต่ละกิจกรรม 	*	*	*	*	*
3) ผู้ใช้สอยอาคาร						
3.1 กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ						
3.1.1 กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภทบริการที่ใช้ - ความสัมพันธ์ของกิจกรรมที่ใช้บริการ 		*	*		*
3.1.2 พฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะการเข้าใช้พื้นที่ของแต่ละกิจกรรม - จำนวนผู้ใช้บริการ - เวลาที่เข้ามาใช้บริการ - ความถี่ในการใช้บริการ 			*	*	*
3.2 กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ						
3.2.1 กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่การทำงาน - ปริมาณงานแต่ละประเภทบริการ 	*	*			*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	การวัด	การทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	การสังเกตการณ์ / สัมภาษณ์	บันทึกองค์ประกอบผังพื้น	แบบสอบถาม
	- ความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรมการทำงาน - การแบ่งช่องบริการ	*	*	*		*
3.2.2 พฤติกรรม	- ลักษณะพฤติกรรมการทำงานในแต่ละกิจกรรม - ระดับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละกิจกรรม - วิธีการติดต่อการติดต่อระหว่างผู้ร่วมงาน - ความถี่ในการติดต่อกับผู้ใช้บริการหรือผู้ร่วมงาน	*	*	*		*
4) ความพึงพอใจ						
4.1 พื้นที่						
4.1.1 ขนาดของพื้นที่แต่ละกิจกรรม	- คับแคบมาก, คับแคบ, เหมาะสม, กว้างขวาง, กว้างขวางดี					*
4.1.2 ระยะทางเฉลี่ยจากทางเข้าหลักไปพื้นที่ที่ต้องใช้บริการของแต่ละกิจกรรม	- ไกลมาก, ไกล, เหมาะสม, ใกล้, ใกล้มาก					*
4.1.3 ระยะทางเฉลี่ยระหว่างพื้นที่ทำงานไปพื้นที่ที่ต้องติดต่องานด้วย	- ไกลมาก, ไกล, เหมาะสม, ใกล้, ใกล้มาก					*
4.1.4 การแบ่งพื้นที่ทำงานของผู้ให้บริการ	- เป็นแบบเปิดโล่ง/เครื่องเรือน, ฉากกั้นหรือกั้นเป็นห้อง					*
4.1.5 ทางสัญจร	- พึงพอใจกับทางสัญจรในแนวราบหรือแนวตั้ง					*
4.1.6 ทางสัญจรของผู้ใช้บริการ	- ใช้ร่วมกันหรือแยกกัน					*
4.1.7 ขนาดทางสัญจรของแต่ละพื้นที่กิจกรรม	- คับแคบมาก, คับแคบ, เหมาะสม, กว้างขวาง, กว้างขวางดี					*
4.2 อุปกรณ์และเครื่องเรือน						
4.2.1 อุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	- พอเพียง, ไม่พอเพียง					*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	การวัด	การทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	การสังเกตการณ์ / สํารวจ	บันทึกองค์ประกอบผังพื้น	แบบสอบถาม
4.2.2 อุปกรณ์พิเศษที่ช่วยอำนวยความสะดวก	- อุปกรณ์ที่ต้องการเพิ่ม					*
4.2.3 ขนาดของเครื่องเรือนแต่ละกิจกรรม	- คับแคบมาก, คับแคบ, เหมาะสม, กว้างขวาง, กว้างขวางดี					*
4.2.4 จำนวนเครื่องเรือนแต่ละกิจกรรม	- พอเพียง, ไม่พอเพียง					*
4.2.5 ความพอเพียงของเครื่องเรือน	- เครื่องเรือนที่ต้องการเพิ่ม					*
4.2.6 การแบ่งช่องบริการในปัจจุบัน	- เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม					*
4.2.7 จำนวนช่องบริการ	- พอเพียง, ไม่พอเพียง					*

3.2.2 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

นำเครื่องมือการวิจัยไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคารจำนวนหนึ่ง ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่อไป

3.2.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็น 2 ประเภทตัวอย่าง คือ

1) การสุ่มตัวอย่างที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเฉพาะที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้น 2 ภายในอาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร มีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีดังนี้

- สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ (ปน.น.) มีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และปทุมธานี เฉพาะในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 17 เขต

- สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้ (ป.น.ต.) มีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม 2 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ เฉพาะ ในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 21 เขต (ไปรษณีย์นิเทศ , 2544 : 53-54)

ตารางที่ 3.2 พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย เฉพาะในเขต กรุงเทพมหานคร

พื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร				
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ (ป.น.น.)				
1.ป้อมปราบศัตรูพ่าย	2.สัมพันธวงศ์	3.พระนคร	4.ดุสิต	5.พญาไท
6.ราชเทวี	7.บางซื่อ	8.จตุจักร	9.บางเขน	10.ลาดพร้าว
11.ดอนเมือง	12.บางกะปิ	13.บึงกุ่ม	14.ดินแดง	15.ห้วยขวาง
16.มีนบุรี	17.หนองจอก	18.หลักสี่	19.สายไหม	20.คันนายาว
21.สะพานสูง	22.วังทองหลาง	23.คลองสามวา		
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้ (ป.น.ต.)				
1.ปทุมวัน	2.ธนบุรี	3.คลองสาน	4.บางกอกใหญ่	5.บางพลัด
6.บางกอกน้อย	7.คลองเตย	8.พระโขนง	9.ยานนาวา	10.สาทร
11.บางคอแหลม	12.ราชพฤกษ์	13.จอมทอง	14.บางขุนเทียน	15.ภาษีเจริญ
16.หนองแขม	17.ตลิ่งชัน	18.บางรัก	19.ประเวศ	20.ลาดกระบัง
21.สวนหลวง	22.วัฒนา	23.บางนา	24.ทวีวัฒนา	25.บางแค
26.ทุ่งครุ	27.บางบอน			

ลักษณะอาคารของที่ทำการไปรษณีย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ รูปแบบอาคารมาตรฐาน อาคารพาณิชย์ และอาคารอื่นๆ ซึ่งลักษณะอาคารหรือพื้นที่ทำการที่มีรูปแบบหลากหลายขึ้นอยู่กับข้อกำหนดขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่อนุญาตให้เข้าใช้พื้นที่ การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อปรับปรุงการจัดผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ภายในอาคารพาณิชย์ในสภาพปัจจุบัน ซึ่งเป็นแบบอาคารที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ 51 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 126 แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนและประเภทอาคารของที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในเขต กรุงเทพมหานคร

ประเภทอาคาร	จำนวน (แห่ง)
อาคารมาตรฐาน	35
อาคารพาณิชย์	51
อาคารอื่นๆ *	35
รวม	126

หมายเหตุ : * อาคารอื่นๆ คือ ลักษณะอาคารหรือพื้นที่ทำการฯ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่อนุญาตให้เข้าใช้พื้นที่

การศึกษานี้จึงเลือกเอาที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นสองมาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากมีรูปแบบของอาคารที่สมบูรณ์ครบถ้วนและยังมีจำนวนมากที่สุดในบรรดาที่ทำการทั้งสิ้น ซึ่งในปัจจุบันมีถึง 25 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 51 แห่งในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ไปรษณีย์ชั้นสามและสี่ มีเพียง 17 แห่ง และ 9 แห่งตามลำดับ ขณะที่ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากประเภทชั้นหนึ่งมีเพียง 1 แห่ง คือไปรษณีย์กลาง

ตารางที่ 3.4 แสดงจำนวนที่ทำการไปรษณีย์รับฝากแต่ละประเภทชั้น ที่ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์

ประเภทที่ทำการ	จำนวน (แห่ง)
ปณฝ.ประเภทชั้น 1	-
ปณฝ.ประเภทชั้น 2	25
ปณฝ.ประเภทชั้น 3	17
ปณฝ.ประเภทชั้น 4	9
รวม	51

2) กลุ่มประชากรที่ได้เป็นที่ทำการไปรษณีย์ที่อยู่ในกรอบการศึกษาจำนวนทั้งหมด 25 แห่ง ซึ่งแยกเป็นประเภทชั้นตามเกณฑ์ปริมาณงานและรายได้ที่แบ่งโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ดังนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมด 25 แห่ง

ตารางที่ 3.5 แสดงพื้นที่การรับมิดชอบ เขตที่ตั้ง จำนวนชั้นที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ประเภทชั้น 2

พื้นที่การรับมิดชอบ	เขตที่ตั้ง	ที่ทำการ	ชั้นที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์			
			ชั้นที่ 1	ชั้นที่ 2	ชั้นที่ 3	
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ (ปน.น.)	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	1. หลานหลวง	*	—	—	
	สัมพันธวงศ์	2. ป้อมปราบ	*	—	—	
		พระนคร	3. วัดเสียบ	*	—	—
			4. หน้าพระลาน	*	—	—
	บางลำภู	5. บางลำภูบน	*	—	—	
		6. สนามเป้า*	*	—	—	
	ราชเทวี	7. ราชเทวี*	—	*	—	
		8. มักกะสัน*	—	*	—	
		9. ประตูนํ้า	—	*	—	
	บางซื่อ	10. บางโพ	*	—	—	
	จตุจักร	11. สามแยกลาดพร้าว*	—	*	—	
		12. เสนานิคม*	—	*	—	
	บางเขน	13. สะพานใหม่*	—	*	—	
	บางกะปิ	14. หัวหมาก*	—	*	—	
	ห้วยขวาง	15. เพชรบุรีตัดใหม่	*	—	—	
		16. สุทธิสาร	*	—	—	
	ดินแดง	17. ดินแดง*	—	—	*	
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้ (ปน.ต.)	ธนบุรี	1. ตลาดพลู	*	—	—	
	คลองสาน	2. คลองสาน	*	—	—	
		3. บางพลัด	*	—	—	
		คลองเตย	4. คลองเตย	—	*	—
	5. นานา		—	*	—	
	6. สันติสุข		—	*	—	
	ยานนาวา	7. สาธุประดิษฐ์*	*	—	—	
	ประเวศ	8. พัฒนาการ*	*	—	—	
รวม (แห่ง)		25	14	10	1	

หมายเหตุ : * หมายถึง ลักษณะอาคารของที่ทำการไปรษณีย์ที่มีชั้นลอย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มผู้ใช้สอยอาคาร ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามได้แยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ให้บริการไปรษณีย์ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐบาล พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชน ตลอดจนผู้รับบริการประเภทห้างร้านและกิจการที่ใช้บริการไปรษณีย์ในปริมาณมาก โดยการศึกษาจะทำการนับจำนวนผู้ให้บริการในวันที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น คือ ระยะเวลาเดือนหรือวันจันทร์ หรือวันแรกของวันที่เปิดทำการหลังจากวันหยุดนักขัตฤกษ์ และทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sample) ในอัตราร้อยละ 10 แบ่งตามช่วงเวลาการให้บริการเป็น 9 ระยะเวลาคือทุก 1 ชั่วโมง

2. ผู้ให้บริการไปรษณีย์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่ให้บริการผู้มาใช้บริการโดยตรง และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป โดยการศึกษาจะรวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานในที่ทำกรในระหว่างช่วงเวลาที่ทำการวิจัย ตั้งแต่หัวหน้าไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ จนถึงลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานด้านไปรษณีย์ด้วย เนื่องจากมีจำนวนน้อยตั้งแต่ 10 ถึง 20 คน ต่อที่ทำการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำเป็นขั้นตอน ดังนี้คือ

1. ขั้นตอนการสังเกตการณ์เบื้องต้น โดยทำการสังเกตการณ์เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับที่ทำการฯ โดยทั่วไป จากที่ทำการไปรษณีย์เป้าหมายจำนวน 25 แห่ง ซึ่งแยกข้อมูลได้เป็น 2 ส่วนคือ

1.1 กิจกรรมและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในที่ทำการฯ ของกลุ่มผู้ใช้สอยอาคาร โดยในกลุ่มของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ได้สังเกตการณ์ถึงประเภทผู้มาใช้บริการ ช่วงเวลาและประเภทกิจกรรม ความคล่องตัวในการใช้บริการ โดยในเบื้องต้นพบว่าประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการชนิดและปริมาณของบริการขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของที่ทำการฯ

1.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การจัดแบ่งช่องบริการและประเภทของบริการหน้าเคาน์เตอร์ ความแออัดของสถานที่ ความสัมพันธ์ของการจัดวางตำแหน่งเครื่องเรือนและพื้นที่ ความพอเพียงของอุปกรณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์เบื้องต้นนี้ได้นำมาใช้ออกแบบเครื่องมือในการทำวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม 2 ชุด สำหรับผู้ใช้บริการไปรษณีย์และผู้ให้บริการไปรษณีย์ และแบบสังเกตการณ์สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำการไปรษณีย์

2. การรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนของการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินผลภายหลังการใช้สอยอาคาร โดยแยกเป็น 2 ส่วนคือ

2.1 ในส่วนของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ในที่ทำการฯ ตัวอย่างที่จะศึกษาทั้งหมด เพื่อได้ข้อมูลถึงทัศนคติต่อบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ของที่ทำการฯ รวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อที่ทำการฯ การรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้กำหนดทำในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่นมาก คือ ระยะต้นเดือน หรือวันจันทร์ หรือวันแรกของวันที่เปิดทำการหลังจากวันหยุดนักขัตฤกษ์

2.2 ในส่วนของผู้ให้บริการไปรษณีย์ในที่ทำการฯ ตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อได้ข้อมูลถึงทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในที่ทำการฯ ซึ่งจะประเมินเป็นระดับความพึงพอใจและความสะดวกสบายในสถานที่

3. การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสังเกตการณ์ (Structured Observation) เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้จากการใช้แบบสอบถาม เช่น ภาวะความเป็นส่วนตัว อาณาเขตครอบครอง เป็นต้น และข้อมูลจากการสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การให้แสงสว่าง อุณหภูมิ วัสดุ สี และตำแหน่งเครื่องเรือน เป็นต้น

4. การทำแบบผังพื้นที่ (Field Mapping) ในสถานที่ที่ทำการศึกษาคัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ รวมทั้งพฤติกรรมและกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนพื้นที่ในภายในที่ทำการฯ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมกับขนาดและตำแหน่งของพื้นที่ ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมกับงานระบบอาคาร เช่น การให้แสงสว่างและอุณหภูมิ ฯลฯ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพื้นที่ ทางสัญจร เป็นต้น ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลยังใช้ภาพถ่ายเพื่อประกอบการวิจัยด้วย ข้อมูลที่ได้จากแต่ละที่ทำการฯ จะถูกนำมาเปรียบเทียบหาข้อดีและจุดบกพร่อง และหาข้อสรุปเป็นแนวทางในการออกแบบองค์ประกอบเชิงพื้นที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อไป

5. การสัมภาษณ์หัวหน้าที่ทำการฯ (Focused Interview) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่นอกเหนือจากแบบสอบถามและการสังเกตการณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการบันทึกองค์ประกอบผังพื้นที่(field mapping) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบสอบถามจะถูกรวบรวมและประมวลผลขั้นต้น โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งใช้ สถิติในการประมวลผลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการทำแบบผังพื้นที่จะใช้การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้นที่กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการใช้สถิติแบบเชิงความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ก่อนนำมาสรุปเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบการคัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่เหมาะสมของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

1. สถิติพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTICS) คือ สถิติที่อธิบายหรือบรรยายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมา ได้แก่ ค่าร้อยละในประเด็นของผู้ให้และผู้ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ ,จำนวนผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างๆ,ประเภทและจำนวนชิ้นงานที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น

2. สถิติอนุมาน (INFERENTIAL STATISTICS) คือ สถิติที่นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง(Sample)มาอธิบายข้อเท็จจริง หรือสรุปผลลักษณะประชากร(Population)ทั้งกลุ่ม การสรุปผลดังกล่าวจะใช้ความน่าจะเป็น(Probability)มาทดสอบสมมติฐานตามที่ได้กำหนดไว้ ค่าสถิติได้จากการนำค่าบางส่วนของข้อมูลมาทำการประมวลผล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์พื้นที่ที่มีต่อพื้นที่ดังกล่าว ด้วยวิธีดังนี้

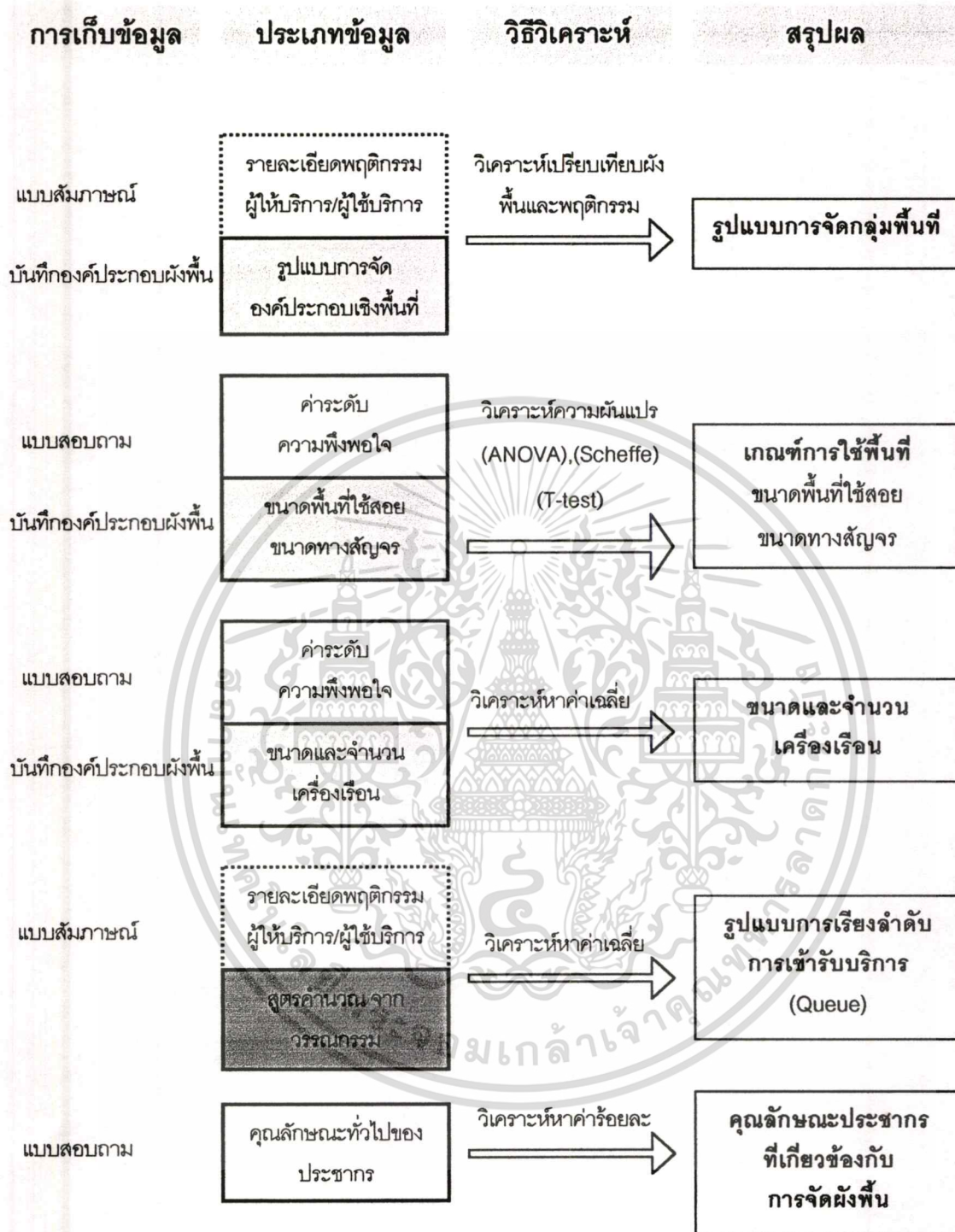
- วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับระยะทางจริงของขนาดพื้นที่ด้วย Analysis of variances พิจารณา 5 ระดับความคิดเห็น หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างโดยเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เพื่อหาขนาดพื้นที่/ขนาดทางเดินที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

- บางพื้นที่ที่มีความซ้ำซ้อนการใช้พื้นที่จะใช้การเปรียบเทียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความรู้สึกถึงความแตกต่างในความรู้สึกที่มีต่อขนาดพื้นที่ ระหว่างกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์

- วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย จำนวนและขนาดของเครื่องเรือน ที่ผู้ใช้และผู้ให้บริการพึงพอใจ

- วิเคราะห์ด้วยสูตรคำนวณ รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการบันทึกองค์ประกอบผังพื้นที่(field mapping) จะใช้การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้นที่กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการใช้สถิติแบบเชิงความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ก่อนนำมาสรุปเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่เหมาะสมของที่ทำกรไปรษณีย์รับฝาก



ภาพที่ 3.1 แสดงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามประเภทของข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การเสนอแนะแนวทางการออกแบบ

นำผลสรุปที่ได้มาทำการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ที่เหมาะสมของที่ทำกา
ไปรษณีย์รับฝาก โดยองค์ประกอบหลักในการออกแบบแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ สรุปจากการสำรวจและการวิเคราะห์สภาพพื้นที่ภายใน
อาคารที่ทำการศึกษา ได้แก่ ขนาดพื้นที่ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง การจัด
วางทางสัญจร รวมถึงขนาด จำนวนและการจัดวางอุปกรณ์เครื่องเรือน

2. กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้สอยอาคาร สรุปโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้เข้าให้พื้นที่ที่แตกต่าง
กันตามประเภทการให้บริการและช่วงเวลา ในขณะที่ผู้ให้บริการเข้าให้พื้นที่ที่แตกต่างกันหน้า
ตามการปฏิบัติงาน ซึ่งกิจกรรมและพฤติกรรมที่แตกต่างกันนี้จะมีผลต่อการการจัดองค์ประกอบ
เชิงพื้นที่ที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของผู้ใช้สอยพื้นที่ โดยเลือกที่ทำกาไปรษณีย์ที่ตั้งอยู่ใน
อาคารพาณิชย์ 2 คูหา ที่มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน

3.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้รับอนุญาตจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้เข้าทำการศึกษาที่ทำการ
ไปรษณีย์ทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์ ปณฝ.เพชรบุรีตัดใหม่ ปณฝ.สันติสุข
ปณฝ.มักกะสัน และปณฝ.ดินแดง ซึ่งได้ทำการจำแนกตามจำนวนชั้นที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์
ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.6 แสดงที่ทำกาไปรษณีย์ที่เข้าทำการศึกษา

พื้นที่การรับผิดชอบ	เขตที่ตั้ง	ที่ทำกา	ชั้นที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์		
			ชั้นที่ 1	ชั้นที่ 2	ชั้นที่ 3
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ นครหลวงเหนือ (ปณ.น.)	ห้วยขวาง	1. เพชรบุรีตัดใหม่	*	—	—
	คลองเตย	2. สันติสุข	—	*	—
	ดินแดง	3. ดินแดง	—	—	*
สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ นครหลวงใต้ (ปณ.ต.)	ยานนาวา	1. สาทรประดิษฐ์	*	—	—
	ราชเทวี	3. มักกะสัน	—	*	—
รวม (แห่ง)			2	2	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงพื้นที่ กิจกรรมและพฤติกรรมผู้ใช้อาคารที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

การศึกษาศาภาพการจ้ดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ได้ทำการสำรวจการใช้พื้นที่ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น ลักษณะรูปแบบองค์กร หน้าที่การทำงานและการบริการ ลักษณะทางกายภาพและสภาพทั่วไป การวิจัยนี้ได้เข้าทำการศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์ ปณฝ.เพชรบุรีดิใหม่ ปณฝ.สันติสุข ปณฝ.มักกะสัน และปณฝ.ดินแดง ซึ่งได้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยการสำรวจภาคสนาม ถ่ายภาพ สังเกตการณ์ และสัมภาษณ์อย่างมีเค้าโครง ข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงขนาดและตำแหน่งของพื้นที่ การจัดวางทางสัญจรที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้อาคาร เพื่อหาแนวทางการออกแบบการจ้ดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ประเภทชั้นสองในอาคารพาณิชย์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้สอยอาคาร จากการศึกษาและสำรวจแบ่งประเด็นพิจารณา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการจ้ดองค์ประกอบผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)
 - 1.1 ลักษณะอาคารของที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่งที่ทำการศึกษา
 - 1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่
 - 1.3 การวิเคราะห์ตำแหน่งของกลุ่มพื้นที่ใช้สอย
 - 1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ (การแบ่งกันพื้นที่)
 - 1.5 การจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ของผู้ใช้สอยอาคาร
2. การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย, ขนาดทางสัญจร, ขนาด จำนวนเครื่องเรือน และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น
 - 2.1 การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย
 - 2.2 การวิเคราะห์ขนาดทางสัญจร
 - 2.3 การวิเคราะห์ขนาดและจำนวนเครื่องเรือน
 - 2.4 การวิเคราะห์วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ
3. วิเคราะห์กิจกรรมและพฤติกรรมใช้สอยในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)
 - 3.1 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
 - 3.2 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
4. การวิเคราะห์รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)

หาความสัมพันธ์ของแต่ละพื้นที่ใช้สอยทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง โดยพิจารณาจากผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์ที่ทำการศึกษากัน 5 แห่ง ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดวางผังพื้นที่เกี่ยวกับตำแหน่งและขนาดของพื้นที่ใช้สอย ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ และรูปแบบของการจัดผังพื้นที่ ดังนี้

4.1.1 ลักษณะอาคารของที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่งที่ทำการศึกษา และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่

ลักษณะอาคาร เป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหา ที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีจำนวนชั้นภายในอาคารทั้งหมด 4 ชั้น ได้แก่ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์, ปณฝ.มักกะสัน และปณฝ.ดินแดง ส่วนที่ปณฝ.เพชรบุรีตัดใหม่ และปณฝ.สันติสุข มีจำนวนชั้นทั้งหมด 3 ชั้น และ 2 ชั้น ตามลำดับ

ทางเข้า-ออกหลักของที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีประตูทางเข้าออกหลักด้านหน้าติดถนนใหญ่ด้านเดียว การเข้าใช้บริการและการให้บริการจึงต้องให้ประตูทางเข้าออกร่วมกัน ดังนั้น ทางเข้าหลักของการบริการจะเชื่อมโยงกับตำแหน่งพื้นที่โถงประชาชน และนำไปสู่พื้นที่ใช้สอยส่วนต่างๆ ภายในที่ทำการไปรษณีย์ โดยแบ่งกลุ่มพื้นที่ใช้สอยออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนผู้ให้บริการ และส่วนผู้ให้บริการ คือ

1) ส่วนพื้นที่หลักของผู้ให้บริการ คือ กลุ่มพื้นที่โถงประชาชน ประกอบด้วยย่อย ได้แก่ บริเวณโต๊ะเขียนหนังสือ บริเวณที่นั่งพักคอย บริเวณตู้ไซร์ และบริเวณตู้เช่าไปรษณีย์

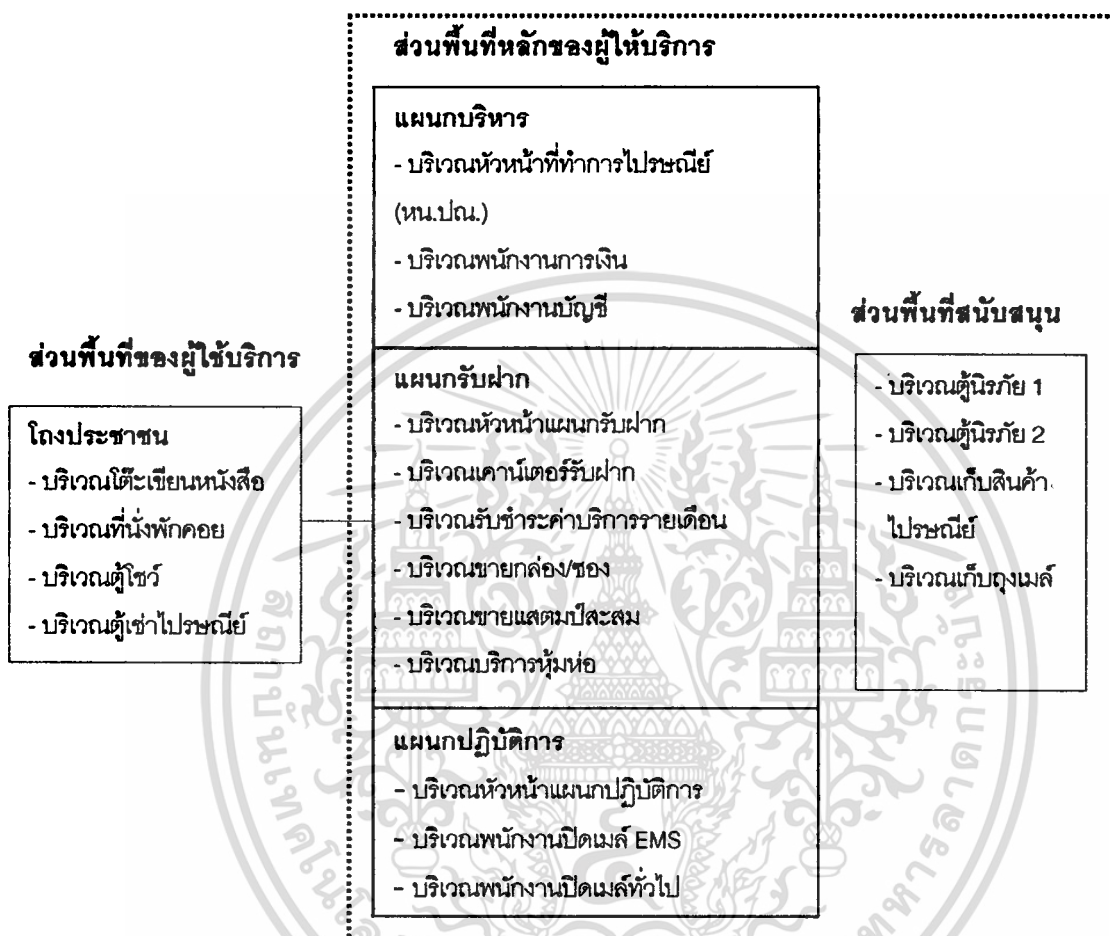
2) ส่วนพื้นที่หลักของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1) กลุ่มพื้นที่แผนกบริหาร ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าที่ทำการ บริเวณพนักงานการเงิน บริเวณพนักงานบัญชี และบริเวณพนักงานธุรการ

2.2) กลุ่มพื้นที่แผนกรับฝาก ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าแผนกรับฝาก บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน บริเวณขายกล่อง/ซอง บริเวณขายแสตมป์สะสม และบริเวณบริการหุ้มห่อ

2.3) กลุ่มพื้นที่แผนกปิดเมลล์ ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ บริเวณปิดเมลล์ EMS และบริเวณปิดเมลล์ทั่วไป

นอกจากนี้ในส่วนพื้นที่หลักของผู้ให้บริการประกอบด้วยพื้นที่สนับสนุน ได้แก่ บริเวณตู้നിรัภัย 1 บริเวณตู้നിรัภัย 2 บริเวณเก็บสินค้าไปรษณีย์ และบริเวณเก็บถุงเมลล์




ภาพที่ 4.1 แสดงกลุ่มพื้นที่หลักและพื้นที่สนับสนุนภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณ.ฝ. สาธุประดิษฐ์

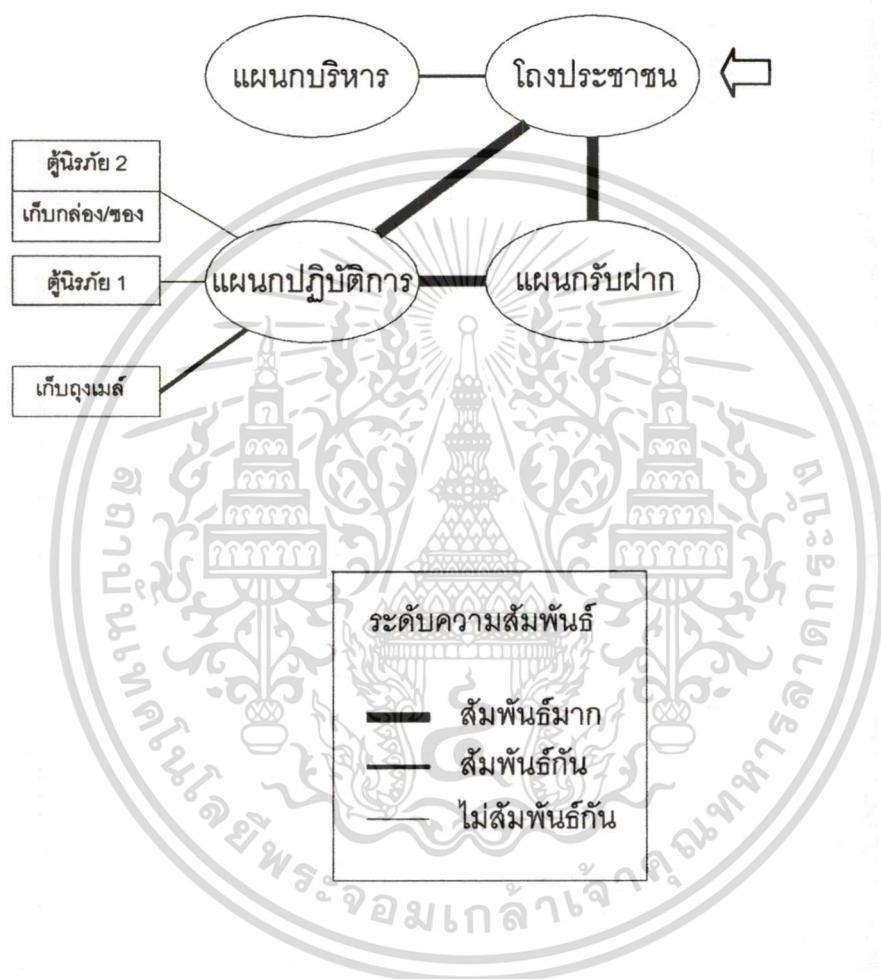
ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์
สาธุประดิษฐ์

ลักษณะอาคาร		ลักษณะอาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
		จำนวนชั้น	4 ชั้น และ ชั้นลอย 1 ชั้น
		ขนาด (กว้าง x ยาว)	8.00 ม. x 15.60 ม.
ขนาดพื้นที่	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่โถงประชาชน	40.6 ตรม.
	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่แผนกบริหาร	40.0 ตรม.
		พื้นที่แผนกรับฝาก	28.6 ตรม.
		พื้นที่แผนกปฏิบัติการ	11.9 ตรม.
	พื้นที่สนับสนุน	พื้นที่ตู้รับภัย 1	1.9 ตรม.
		พื้นที่ตู้รับภัย 2	1.9 ตรม.
		พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	2.9 ตรม.
		พื้นที่เก็บถุงเมล์	3.5 ตรม.
	พื้นที่ทางสัญจร	พื้นที่ทางสัญจรหลัก	54.9 ตรม.
พื้นที่รวมทั้งหมด		186.2 ตรม.	
จำนวนผู้ให้บริการ	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.)		1 คน
	พนักงานการเงิน		1 คน
	พนักงานบัญชี		-
	พนักงานธุรการ		-
	หัวหน้าแผนกรับฝาก		-
	พนักงานรับฝาก		5 คน
	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม		1 คน
	พนักงานบริการหุ้มห่อ		1 คน
	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ		-
	พนักงานปิดเมล์		2 คน
	รวมจำนวนผู้ให้บริการ		11 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณฝ. สาธุประดิษฐ์

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ เพื่อศึกษาความเหมือนและแตกต่างกันของการจัดกลุ่มพื้นที่และรูปแบบทางสัญจรหลัก สามารถจัดกลุ่มพื้นที่หลักในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากได้รูปแบบ ดังนี้

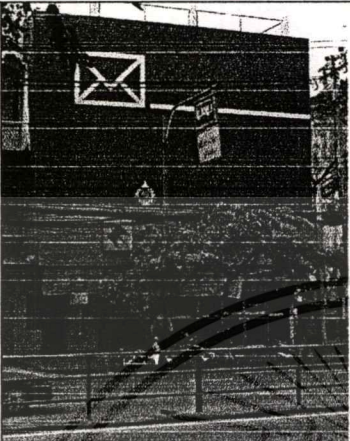


ภาพที่ 4.3 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สาธุประดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

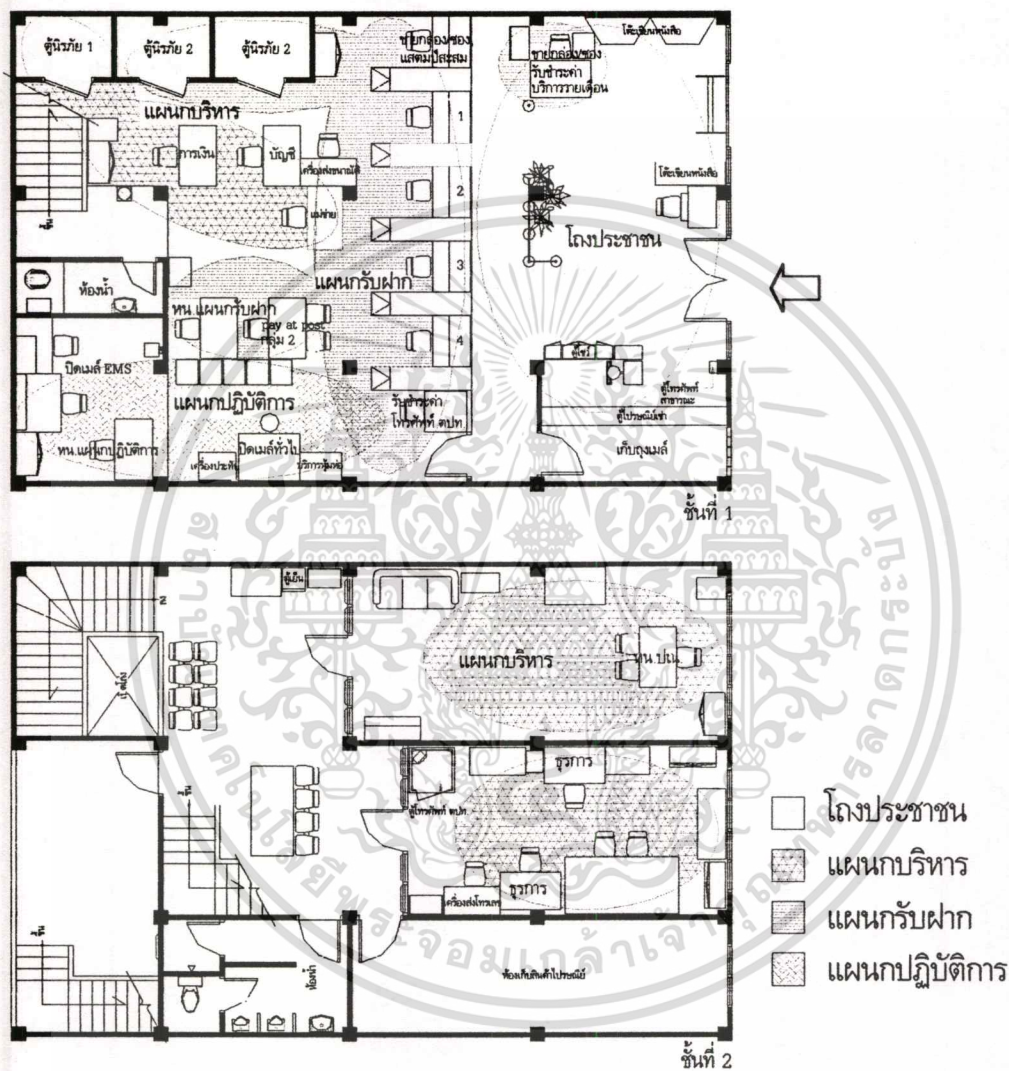
ปณ.ผ. เพชรบุรีตัดใหม่

ตารางที่ 4.2 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์
เพชรบุรีตัดใหม่

ลักษณะอาคาร		ลักษณะอาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
		จำนวนชั้น	3 ชั้น
		ขนาด (กว้าง x ยาว)	10.00 ม. x 15.00 ม.
ขนาดพื้นที่	พื้นที่หลักของผู้ใช้บริการ	พื้นที่โถงประชาชน	41.5 ตรม.
	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่แผนกบริหาร	62.5 ตรม.
		พื้นที่แผนกรับฝาก	51.8 ตรม.
		พื้นที่แผนกปฏิบัติการ	22.0 ตรม.
	พื้นที่สนับสนุน	พื้นที่ตู้നിറภัย 1	2.6 ตรม.
		พื้นที่ตู้നിറภัย 2	5.2 ตรม.
		พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	20.2 ตรม.
		พื้นที่เก็บถุงเมล์	6.0 ตรม.
		พื้นที่ทางสัญจรหลัก	40.7 ตรม.
	พื้นที่รวมทั้งหมด	252.5 ตรม.	
จำนวนผู้ให้บริการ	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.)		1 คน
	พนักงานการเงิน		1 คน
	พนักงานบัญชี		1 คน
	พนักงานธุรการ		2 คน
	หัวหน้าแผนกรับฝาก		1 คน
	พนักงานรับฝาก		7 คน
	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม		1 คน
	พนักงานบริการหุ้มห่อ		-
	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ		1 คน
	พนักงานปิดเมล์		2 คน
	รวมจำนวนผู้ให้บริการ		17 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

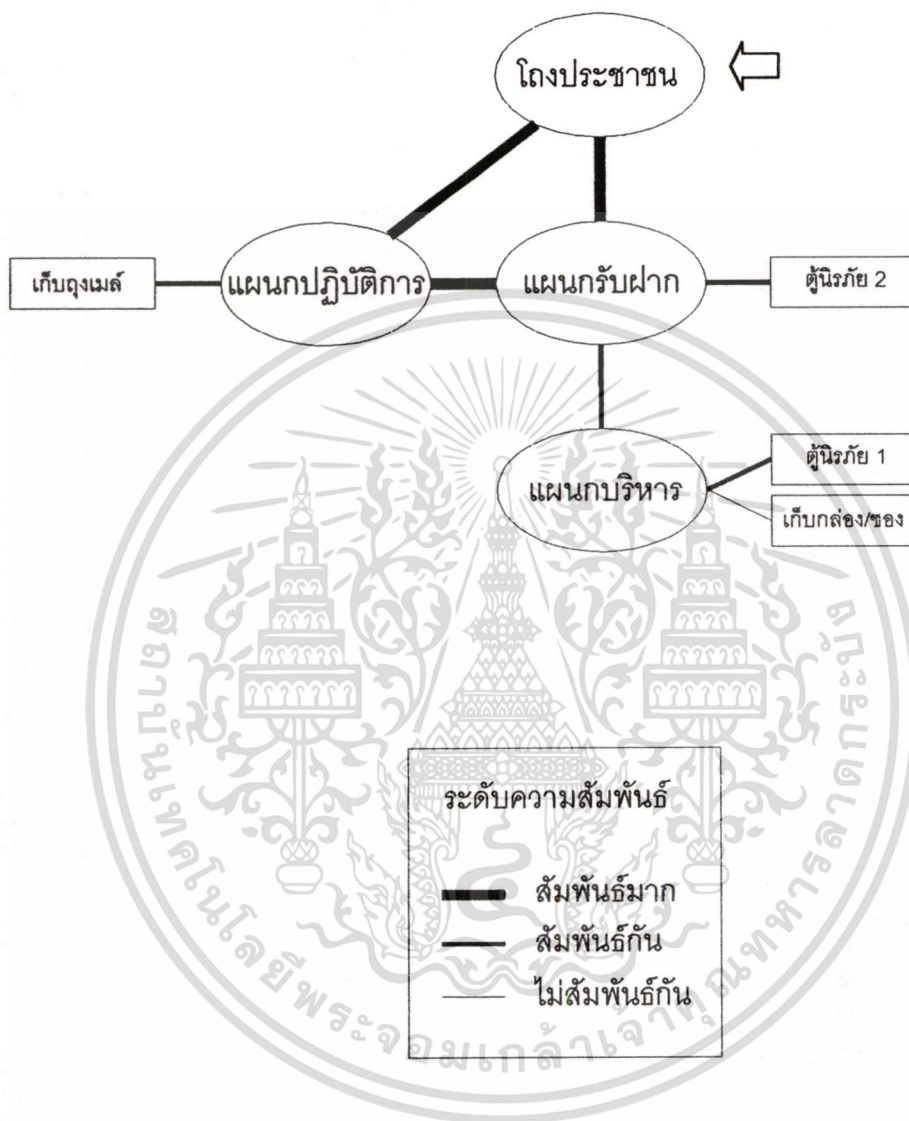
ปณ. เพชรบุรีตัดใหม่



ภาพที่ 4.4 แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณ. เพชรบุรีตัดใหม่




ภาพที่ 4.5 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

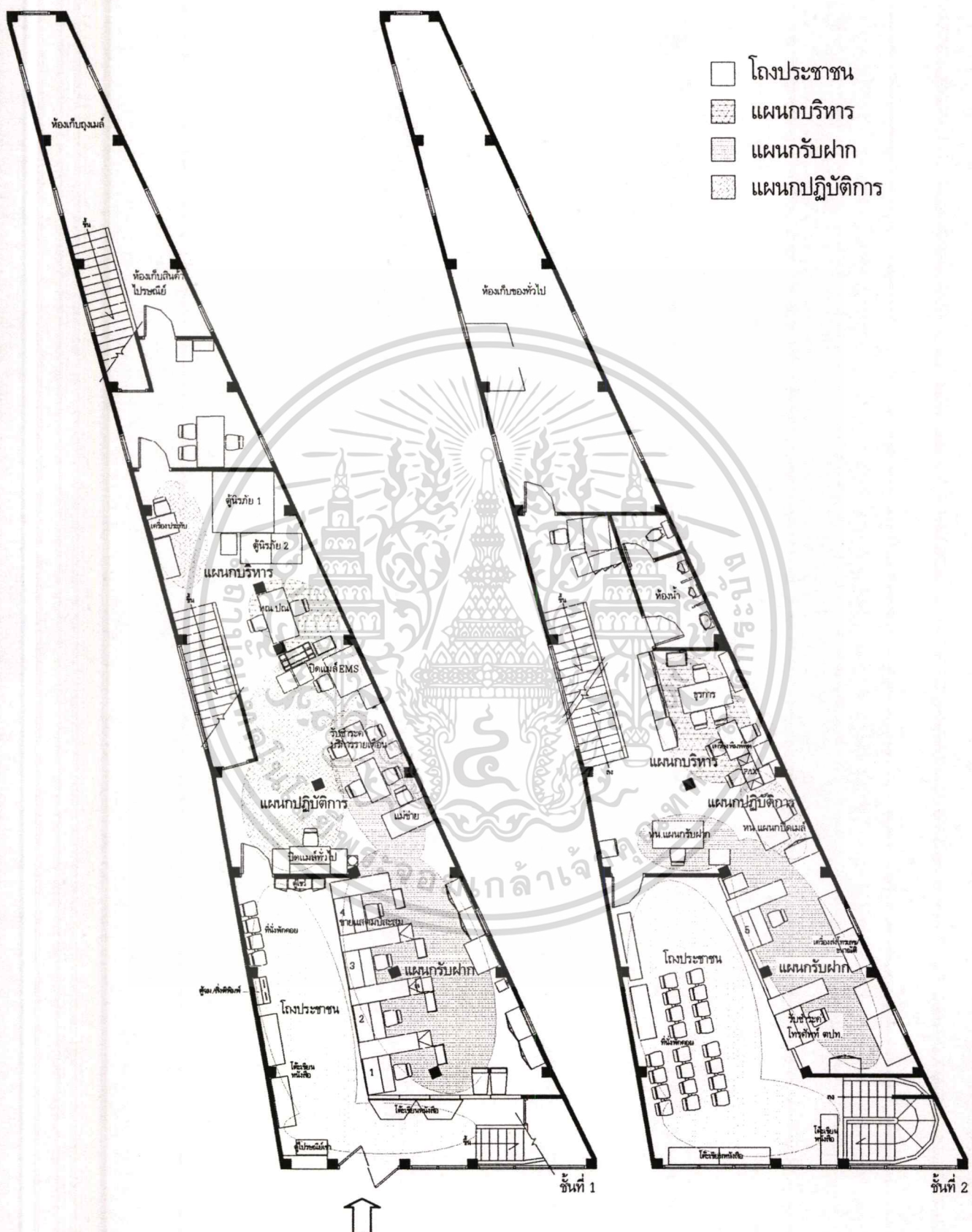
ปณ. สันติสุข

ตารางที่ 4.3 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์
สันติสุข

ลักษณะอาคาร		ลักษณะอาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
		จำนวนชั้น	2 ชั้น
		ขนาด (กว้าง x ยาว)	9.00 ม. x 37.25 ม.
ขนาดพื้นที่	พื้นที่หลักของผู้ใช้บริการ	พื้นที่โถงประชาชน	72.0 ตรม.
	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่แผนกบริหาร	20.8 ตรม.
		พื้นที่แผนกรับฝาก	67.3 ตรม.
		พื้นที่แผนกปฏิบัติการ	43.9 ตรม.
	พื้นที่สนับสนุน	พื้นที่ตู้รับรษณีย์ 1	3.3 ตรม.
		พื้นที่ตู้รับรษณีย์ 2	3.0 ตรม.
		พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	7.0 ตรม.
		พื้นที่เก็บถุงเมลล์	12.0 ตรม.
	พื้นที่ทางสัญจร	พื้นที่ทางสัญจรหลัก	111.9 ตรม.
	พื้นที่รวมทั้งหมด		341.2 ตรม.
จำนวนผู้ให้บริการ	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.)		1 คน
	พนักงานการเงิน		-
	พนักงานบัญชี		1 คน
	พนักงานธุรการ		-
	หัวหน้าแผนกรับฝาก		1 คน
	พนักงานรับฝาก		7 คน
	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสดมปัสสะสม		-
	พนักงานบริการหุ้มห่อ		-
	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ		1 คน
	พนักงานปิดเมลล์		2 คน
	รวมจำนวนผู้ให้บริการ		13 คน

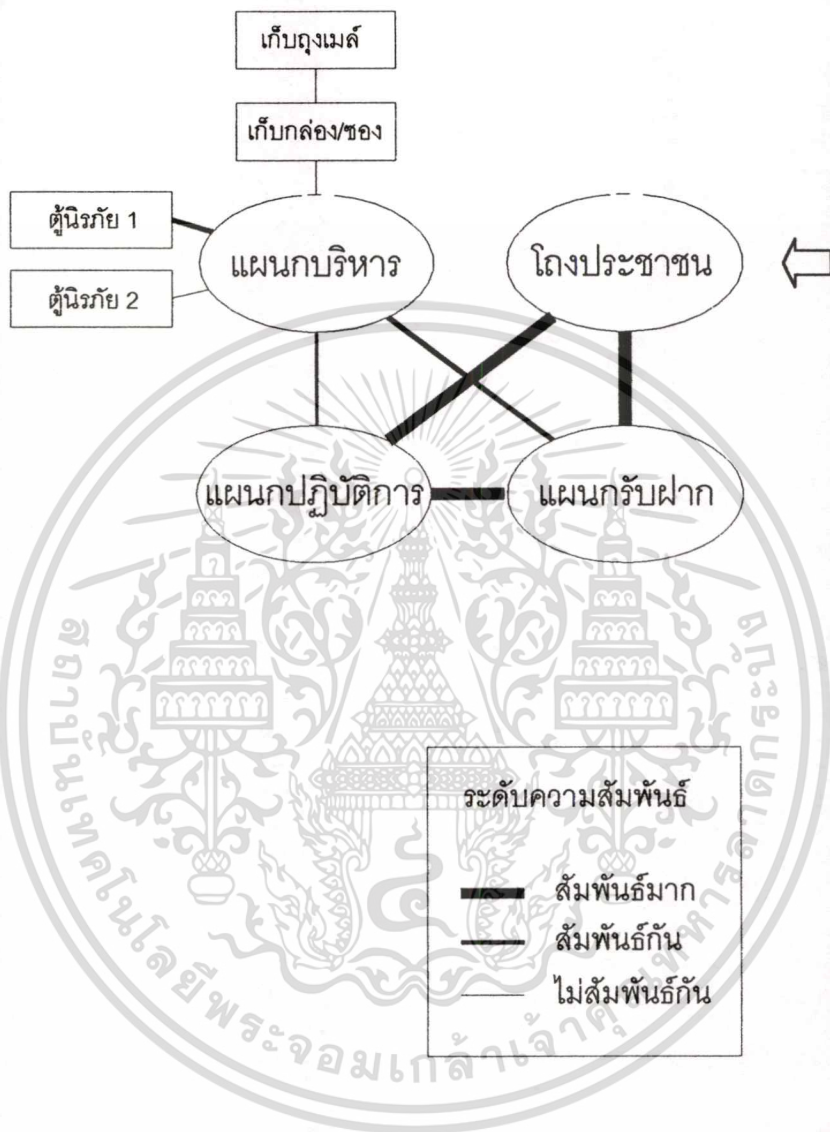
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณศ. สันติสุข



ภาพที่ 4.6 แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

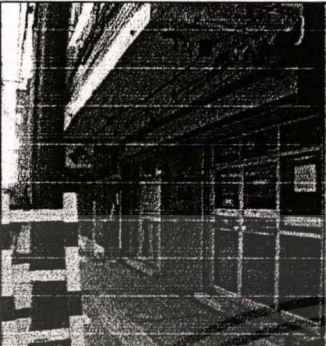


ภาพที่ 4.7 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์สันติสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

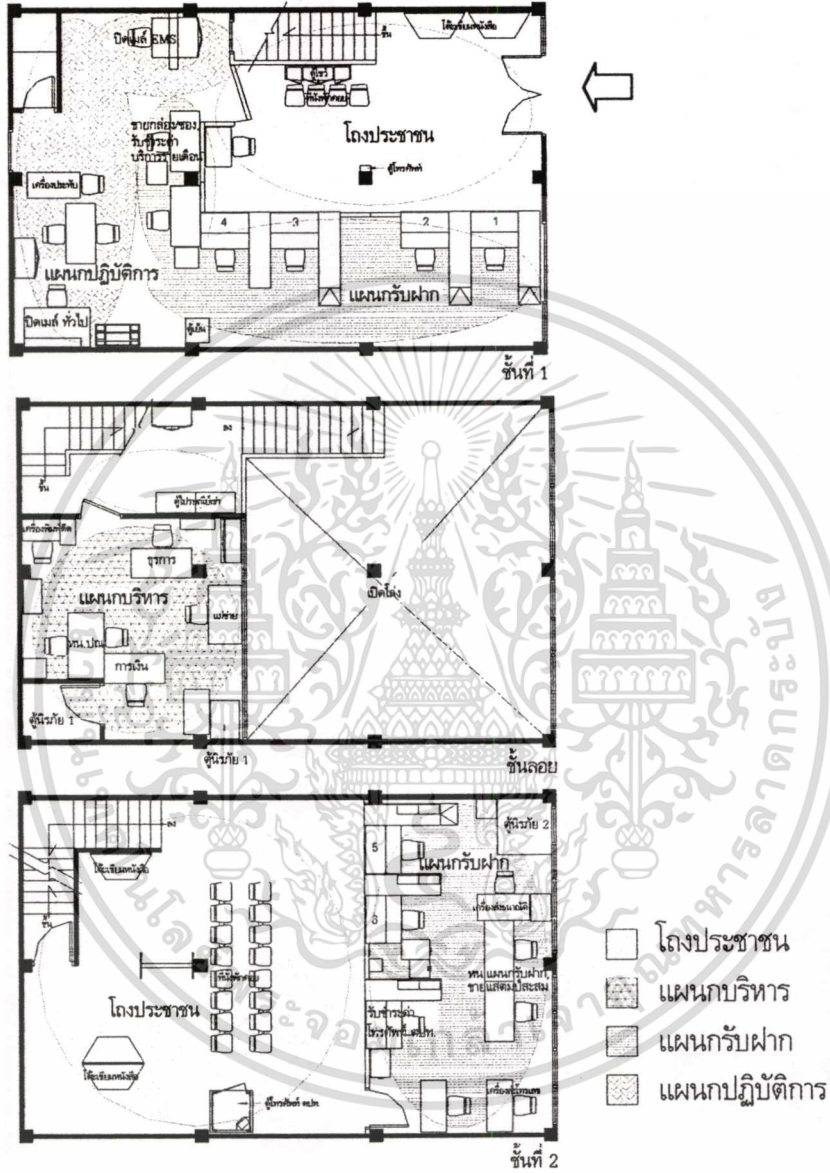
ปณ.ฝ. มักกะสัน

ตารางที่ 4.4 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์
มักกะสัน

ลักษณะอาคาร		ลักษณะอาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
		จำนวนชั้น	4 ชั้น และชั้นลอย
		ขนาด (กว้าง x ยาว)	7.80 ม. x 12.00 ม.
ขนาดพื้นที่	พื้นที่หลักของผู้ใช้บริการ	พื้นที่โถงประชาชน	72.0 ตรม.
	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่แผนกบริหาร	20.8 ตรม.
		พื้นที่แผนกรับฝาก	67.3 ตรม.
		พื้นที่แผนกปฏิบัติการ	43.9 ตรม.
	พื้นที่สนับสนุน	พื้นที่ตู้รับรษณีย์ 1	3.3 ตรม.
		พื้นที่ตู้รับรษณีย์ 2	3.0 ตรม.
		พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	7.0 ตรม.
		พื้นที่เก็บถุงเมล์	12.0 ตรม.
	พื้นที่ทางสัญจร	พื้นที่ทางสัญจรหลัก	111.9 ตรม.
	พื้นที่รวมทั้งหมด		341.2 ตรม.
จำนวนผู้ให้บริการ	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.)		1 คน
	พนักงานการเงิน		1 คน
	พนักงานบัญชี		-
	พนักงานธุรการ		1 คน
	หัวหน้าแผนกรับฝาก		1 คน
	พนักงานรับฝาก		7 คน
	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม		-
	พนักงานบริการหุ้มห่อ		-
	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ		-
	พนักงานปิดเมล์		3 คน
	รวมจำนวนผู้ให้บริการ		14 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

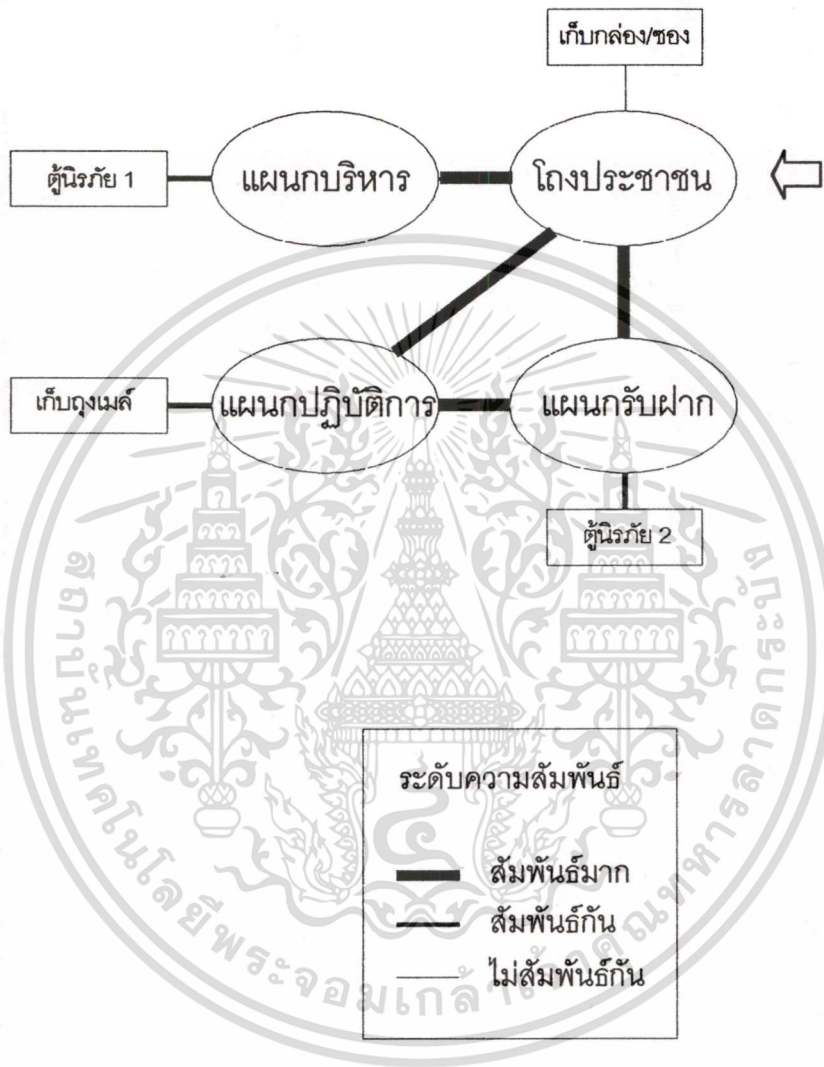
ปณ.ฝ. มัถกะสัน



ภาพที่ 4.8 แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำกาารไปรษณีย์มัถกะสัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณ.ฝ. มักกะสัน




ภาพที่ 4.9 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์มักกะสัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณ.ผ. ดินแดง

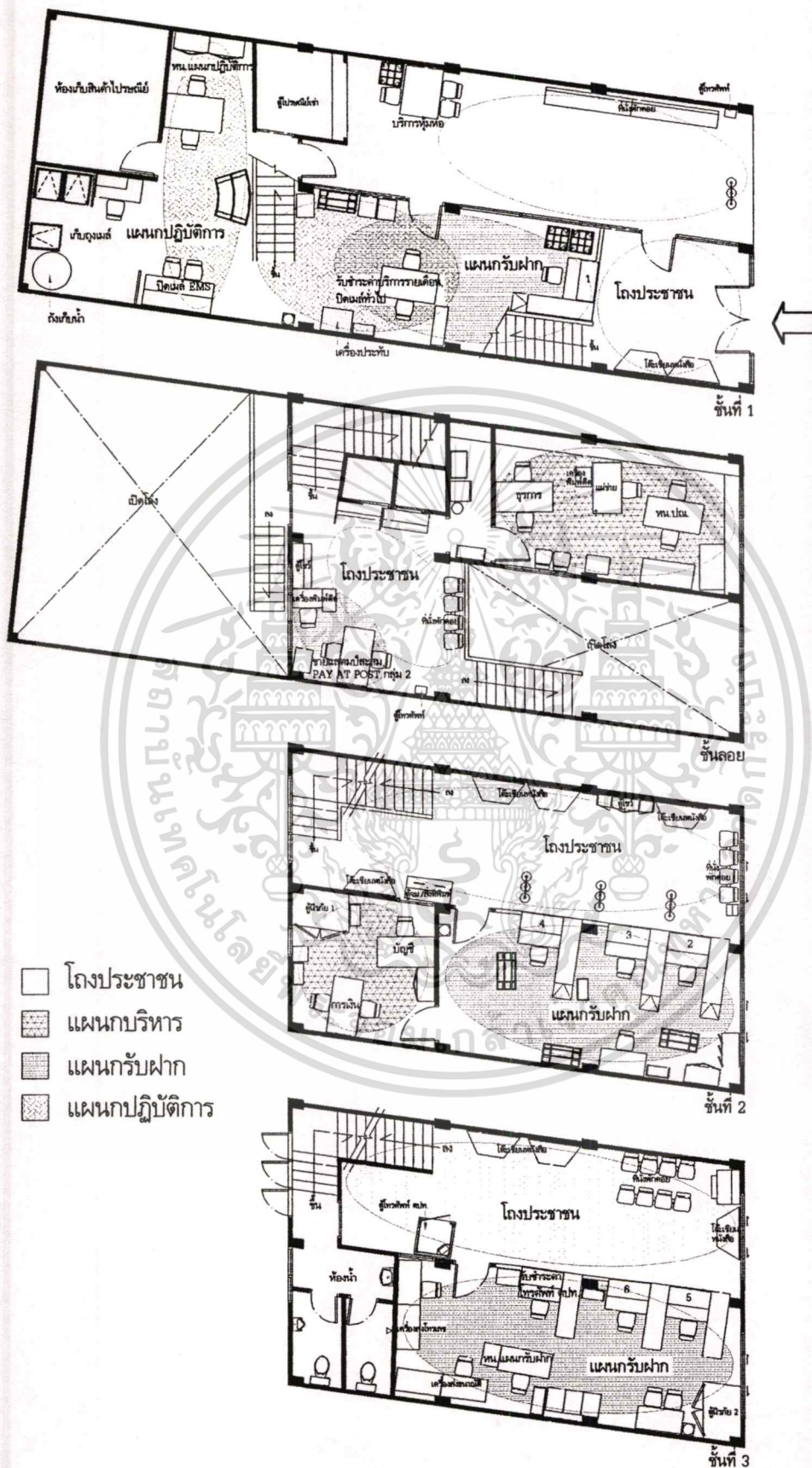
ตารางที่ 4.5 แสดงลักษณะอาคาร ขนาดพื้นที่ และจำนวนของผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์

ดินแดง

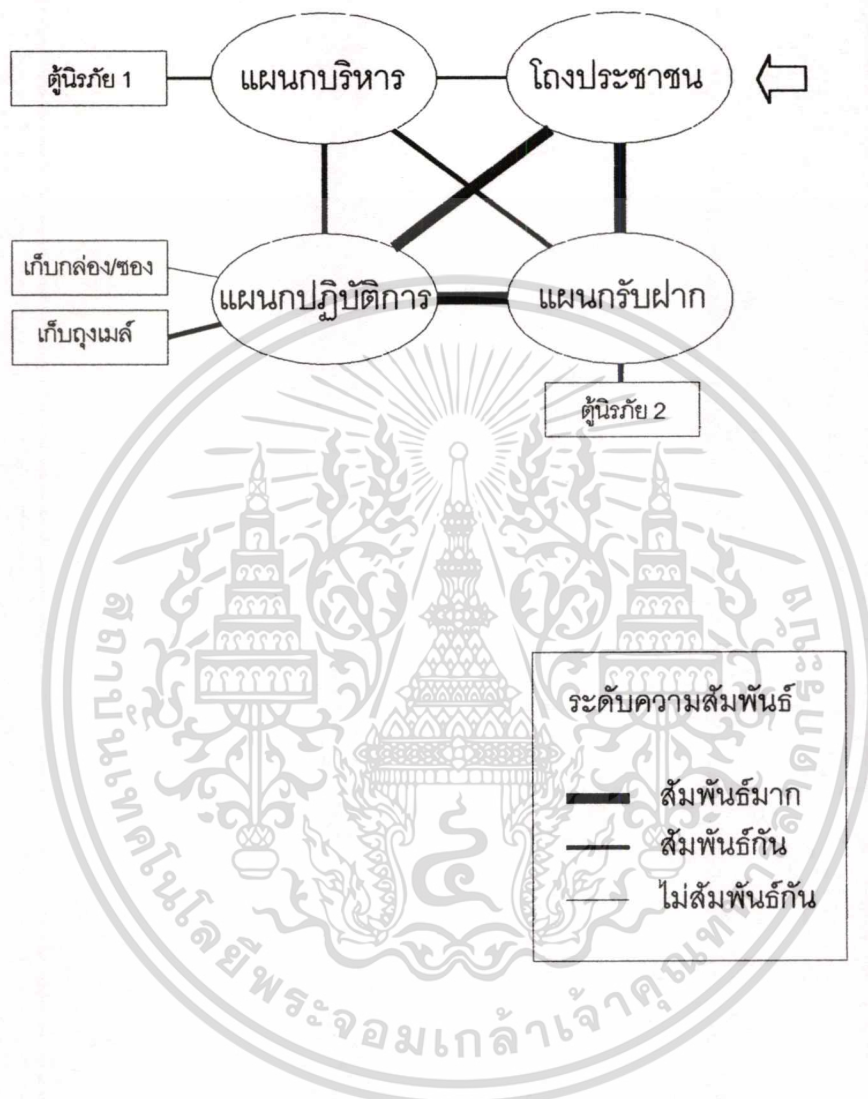
ลักษณะอาคาร		ลักษณะอาคาร	อาคารพาณิชย์ 2 คูหา
		จำนวนชั้น	4 ชั้น และ ชั้นลอย 1 ชั้น
		ขนาด (กว้าง x ยาว)	7.40 ม. x 19.20 ม.
ขนาดพื้นที่	พื้นที่หลักของผู้ใช้บริการ	พื้นที่โถงประชาชน	136.8 ตรม.
	พื้นที่หลักของผู้ให้บริการ	พื้นที่แผนกบริหาร	37.4 ตรม.
		พื้นที่แผนกรับฝาก	103.9 ตรม.
		พื้นที่แผนกปฏิบัติการ	52.2 ตรม.
	พื้นที่สนับสนุน	พื้นที่ตู้รับภัย 1	2.4 ตรม.
		พื้นที่ตู้รับภัย 2	2.3 ตรม.
		พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	12.0 ตรม.
		พื้นที่เก็บถุงเมลล์	6.5 ตรม.
	พื้นที่ทางสัญจร	พื้นที่ทางสัญจรหลัก	26.4 ตรม.
	พื้นที่รวมทั้งหมด		379.9 ตรม.
จำนวนผู้ให้บริการ	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.)		1 คน
	พนักงานการเงิน		1 คน
	พนักงานบัญชี		1 คน
	พนักงานธุรการ		1 คน
	หัวหน้าแผนกรับฝาก		1 คน
	พนักงานรับฝาก		8 คน
	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม		1 คน
	พนักงานบริการหุ้มห่อ		1 คน
	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ		1 คน
	พนักงานปิดเมลล์		3 คน
	รวมจำนวนผู้ให้บริการ		19 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปณ.ผ. ดินแดง



ภาพที่ 4.10 แสดงการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์ดินแดง เอกสารนี้เป็นเอกสารราชการสงวนลิขสิทธิ์และห้ามทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรมไปรษณีย์โทรเลข
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

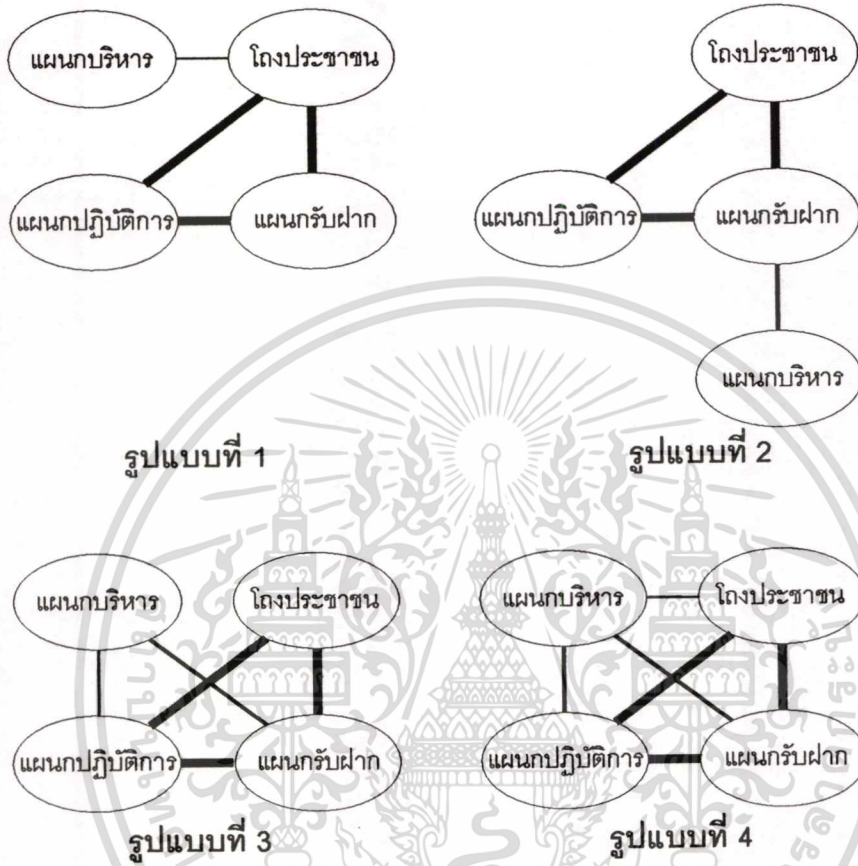


ภาพที่ 4.11 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่ของที่ทำกรไปรษณีย์ดินแดง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่

จากการเข้าศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง สรุปความสัมพันธ์กลุ่มพื้นที่หลักภายในอาคาร ได้ 4 รูปแบบ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้



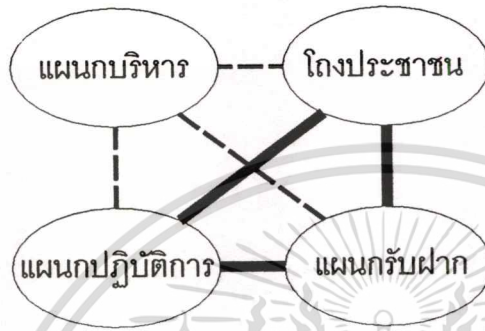
ภาพที่ 4.12 แสดงรูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์

- 1) รูปแบบที่ 1 ลักษณะการเชื่อมตอกกลุ่มพื้นที่ โดยมีพื้นที่โถงประชาชน พื้นที่แผนกรับฝาก และพื้นที่แผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกัน และพื้นที่โถงประชาชนเชื่อมต่อกับแผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์ มกกะสัน
- 2) รูปแบบที่ 2 ลักษณะการเชื่อมตอกกลุ่มพื้นที่ โดยมีพื้นที่โถงประชาชน พื้นที่แผนกรับฝาก และพื้นที่แผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกัน และพื้นที่แผนกรับฝากเชื่อมต่อกับพื้นที่แผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่
- 3) รูปแบบที่ 3 ลักษณะการเชื่อมตอกกลุ่มพื้นที่ โดยมีพื้นที่โถงประชาชน พื้นที่แผนกรับฝาก และพื้นที่แผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกัน และพื้นที่แผนกรับฝาก พื้นที่แผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกับพื้นที่แผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) รูปแบบที่ 4 ลักษณะการเชื่อมต่อกลุ่มพื้นที่ โดยมีพื้นที่โงงประชาชน พื้นที่แผนกรับฝาก และพื้นที่แผนกปฏิบัติการ และพื้นที่แผนกบริหารเชื่อมต่อกัน ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ดินแดง

จากลักษณะการเชื่อมต่อกลุ่มพื้นที่ทั้ง 4 แบบ มีกลุ่มพื้นที่ที่เชื่อมต่อเหมือนกันในกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 แห่ง คือ ลักษณะการเชื่อมต่อพื้นที่โงงประชาชน แผนกรับฝากและแผนกปฏิบัติการเชื่อมต่อกัน และแผนกบริหารมีรูปแบบการเชื่อมต่อกับกลุ่มพื้นที่ใดกลุ่มพื้นที่หนึ่ง หรือเชื่อมต่อกว่าหนึ่งกลุ่มพื้นที่



ภาพที่ 4.13 สรุปรูปแบบการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์

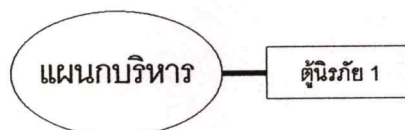
การเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์ โดยมีพื้นที่สนับสนุน ประกอบด้วย 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ตู้নিরঘ্য 1 พื้นที่แม่ข่าย พื้นที่ตู้নিরঘ্য 2 พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง และพื้นที่เก็บถุงเมล รูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง มีดังนี้

1) การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้নিরঘ্য 1 กับกลุ่มพื้นที่หลัก

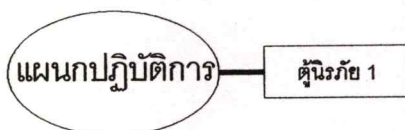
1.1) รูปแบบ A1 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้নিরঘ্য 1 กับพื้นที่แผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่ สันติสุข มักกะสัน และดินแดง

1.2) รูปแบบ A2 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้নিরঘ্য 1 กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์

รูปแบบ A1



รูปแบบ A2



ภาพที่ 4.14 การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้নিরঘ্য 1 กับกลุ่มพื้นที่หลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยนาให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

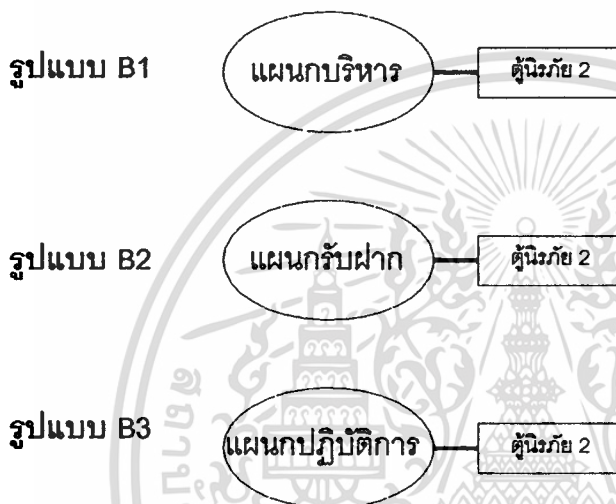
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์วิจัย 2 กับกลุ่มพื้นที่หลัก

2.1) รูปแบบ B1 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์วิจัย 2 กับพื้นที่แผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข

2.2) รูปแบบ B2 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์วิจัย 2 กับพื้นที่แผนกรับฝาก ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่ มักกะสัน และดินแดง

2.3) รูปแบบ B3 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์วิจัย 2 กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ได้แก่ การไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์



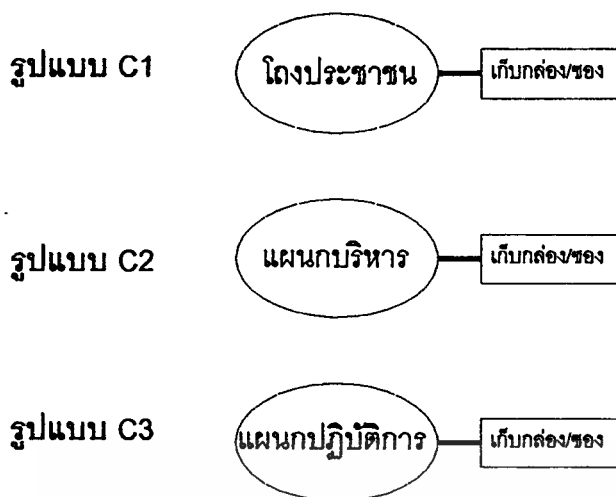
ภาพที่ 4.15 การเชื่อมโยงพื้นที่ศูนย์วิจัย 2 กับกลุ่มพื้นที่หลัก

3) การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับกลุ่มพื้นที่หลัก

3.1) รูปแบบ C1 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับพื้นที่โดงประชาชน ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์มักกะสัน

3.2) รูปแบบ C2 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับพื้นที่แผนกบริหาร ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เพชรบุรีตัดใหม่ และสันติสุข

3.3) รูปแบบ C3 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์ และดินแดง

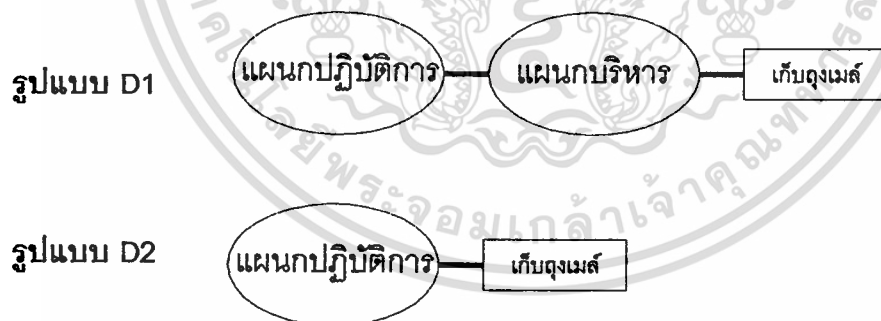


ภาพที่ 4.16 การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับกลุ่มพื้นที่หลัก

4) การเชื่อมโยงพื้นที่เครื่องแม่ข่าย กับกลุ่มพื้นที่หลัก

4.1) รูปแบบ D1 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บถุงเมล็ด กับพื้นที่แผนกบริหารและแผนกปฏิบัติการ ได้แก่ ทำการไปรษณีย์สันติสุข

4.2) รูปแบบ D2 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บถุงเมล็ด กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สาทรประดิษฐ์ เพชรบุรีตัดใหม่ มักกะสัน และดินแดง



ภาพที่ 4.17 การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บถุงเมล็ด กับกลุ่มพื้นที่หลัก

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า พื้นที่สนับสนุนประกอบด้วย 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ตู้นิรภัย1 พื้นที่แม่ข่าย พื้นที่ตู้นิรภัย2 พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง และพื้นที่เก็บถุงเมล็ด มีการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับพื้นที่หลักดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พื้นที่ตู้นิรภัย 1 มีการเชื่อมโยงพื้นที่รูปแบบ A1 มากที่สุด คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้นิรภัย 1 กับพื้นที่แผนกบริหาร มีทั้งหมด 4 ที่ทำการ

- พื้นที่ตู้นิรภัย มีการเชื่อมโยงพื้นที่รูปแบบ B2 มากที่สุด คือ การเชื่อมโยงพื้นที่ตู้นิรภัย 2 กับพื้นที่แผนกรับฝาก มีทั้งหมด 3 ที่ทำการ

- พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง มีการเชื่อมโยงพื้นที่รูปแบบ C2 และรูปแบบ C3 เท่ากัน คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับพื้นที่แผนกบริหาร และการเชื่อมโยงพื้นที่เก็บกล่อง/ซอง กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ โดยมีจำนวนรูปแบบละ 2 ที่ทำการเท่าๆกัน

- พื้นที่เก็บถุงเมล็ด มีการเชื่อมโยงพื้นที่รูปแบบ D2 คือ การเชื่อมโยงพื้นที่เก็บถุงเมล็ด กับพื้นที่แผนกปฏิบัติการ มีทั้งหมด 4 ที่ทำการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.3 ตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอย

การวิเคราะห์ตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละพื้นที่ใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์การจัดวางผังพื้นที่ และความสัมพันธ์ของพื้นที่และกลุ่มพื้นที่ จากการสำรวจภาคสนามสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก(ปณฝ.)

จำนวนโรงประชาชน (ชั้น)	1 ชั้น		2 ชั้น		3 ชั้น
	ที่ทำการไปรษณีย์	สาธุประดิษฐ์*	เพชรบุรีตัดใหม่	สันติสุข	มักกะสัน*
โรงประชาชน					
บริเวณเขียนหนังสือ	1	1	1,2	1,2	1,2,3
บริเวณพักคอย	0	0	1,2	1,2	1,2,3
บริเวณตู้โชว์สินค้า	1	1	1	1	ชั้นลอย, 2
บริเวณตู้ไปรษณีย์เช่า	1	1	1	ชั้นลอย	1
แผนกบริหาร					
บริเวณหน.ปณ.	ชั้นลอย	2	1	ชั้นลอย	ชั้นลอย
บริเวณการเงิน	2	1	0	ชั้นลอย	2
บริเวณบัญชี	0	1	0	0	2
บริเวณธุรการ	0	2	2	ชั้นลอย	ชั้นลอย
แผนกรับฝาก					
บริเวณหน.รับฝาก	0	1	2	2	3
บริเวณรับฝากหน้าเคาน์เตอร์	1	1	1,2	1,2	1,2,3
บริเวณชำระค่าบริการรายเดือน	1	1	1	1	1
บริเวณขายกล่องซอง	1	1	1,2	1,2	1,2,3
บริเวณขายแสตมป์สะสม	1	1	1	2	ชั้นลอย
บริเวณบริการห่มห่อ	1	1	0	0	1
แผนกปฏิบัติการ					
บริเวณหน.ปิดเมล	0	1	2	1	1
บริเวณปิดเมล (EMS)	1	1	1	1	1
บริเวณปิดเมลทั่วไป	1	1	1	1	1
พื้นที่สนับสนุน					
ตู้นิรภัย 1	1	1	1	ชั้นลอย	2
ตู้นิรภัย 2	1	1	1	2	3
บริเวณเก็บสินค้าไปรษณีย์	1	2	1	3	1
บริเวณเก็บถุงเมล	1	1	1	1	1

หมายเหตุ : * หมายถึง ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีชั้นลอย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางพบว่าที่ทำการไปรษณีย์รับฝากทั้ง 5 แห่ง มีการใช้สอยพื้นที่ในแนวตั้ง เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่ในอาคารพาณิชย์ การใช้พื้นที่ที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นที่ใช้สอย โดยเฉพาะตำแหน่งที่ตั้งของโถงประชาชนและแผนกรับฝากซึ่งให้บริการประชาชนโดยตรงจะเริ่มตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 เมื่อต้องการพื้นที่เพิ่มจะขยายพื้นที่สู่พื้นที่ชั้นสูงขึ้นไป ยกเว้นบริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือนจะอยู่ชั้นที่ 1 เพราะต้องผู้ใช้บริการประเภทนี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนมาก ดังนั้นบริเวณนี้จะอยู่ในบริเวณเชื่อมต่อระหว่างแผนกรับฝากและแผนกปฏิบัติการ พื้นที่แผนกปฏิบัติการและพื้นที่เก็บถุงเมลล์จะตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 เนื่องจากสะดวกต่อการขนย้ายไปรษณีย์ภัณฑ์ถุงเมลล์เข้า-ออกที่มีจำนวนและน้ำหนักมากจากแผนกรับฝาก และการรับส่งถุงเมลล์จากแผนกรับฝากขึ้นรถขนส่งเมลล์ พื้นที่แผนกบริหารและธุรการถูกกำหนดพื้นที่ อยู่ถัดจากแผนกทั้ง 2 ข้างต้น อาจจะกระจายอยู่ในพื้นที่ชั้นต่างๆ ตู้นิรภัย 1 และ ตู้นิรภัย 2 ที่มีลักษณะตู้เป็นลูกทรงเหลี่ยมหรือมีขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีพื้นที่ตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 เนื่องจากมีขนาดใหญ่ น้ำหนักมากและข้อจำกัดเรื่องโครงสร้างอาคารเป็นพื้นไม้หรือ ตู้นิรภัย 1 และ ตู้นิรภัย 2 ที่มีขนาดเล็กก็จะมีพื้นที่ตั้งอยู่ในแผนกบริหารและแผนกรับฝากตามลำดับ พื้นที่เก็บกล่อง/ซองจะจัดไว้บริเวณพื้นที่ส่วนที่อยู่เหนือชั้นบนสุดหรือกรณีที่ทำกรามีพื้นที่เพียงพอมักจะจัดอยู่ที่ชั้นที่ 1 เนื่องจากมีน้ำหนักและจำนวนมากหรือกำหนดไว้ชั้นบน ส่วนพื้นที่แม่ข่ายจะตั้งอยู่ในตำแหน่งใกล้กับแผนกรับฝากหรือแผนกบริหาร

เมื่อพิจารณาการจัดกลุ่มพื้นที่ย่อยบางส่วน ที่มีการจัดตำแหน่งของพื้นที่ใช้สอยแตกต่างกัน สามารถจัดรูปแบบของตำแหน่งพื้นที่ ได้ดังนี้

พื้นที่ส่วนผู้ใช้บริการ ได้แก่ พื้นที่โถงประชาชน ประกอบด้วย บริเวณโต๊ะเขียนหนังสือ บริเวณพักคอย บริเวณตู้โชว์ กรณีที่ตั้งอยู่ชั้นที่ 1 จะอยู่ด้านหน้าและสามารถมองเห็นจากทางเข้า เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ ถ้าหากมีโถงประชาชนมากกว่า 1 ชั้นจะจัดวางตำแหน่งบันไดไว้ใกล้ทางเข้า หรือสามารถมองเห็นได้ง่าย ส่วนบริเวณตู้เข้าไปรษณีย์โดยปกติในแต่ละวันจะมีผู้ใช้บริการประมาณ 3-4 คน ในบางที่ทำการจะจัดไว้ใกล้ทางเข้า, ใช้ร่วมกับทางสัญจร หรือไว้ด้านในของโถงประชาชนที่มีพื้นที่ว่างเพียงพอ และไม่กีดขวางการใช้พื้นที่ของผู้ใช้บริการด้านอื่นซึ่งถือว่าเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

พื้นที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ พื้นที่แผนกรับฝาก พื้นที่แผนกปิดเมลล์

1) พื้นที่แผนกบริหาร ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่

- บริเวณหัวหน้าที่ทำการ อยู่บริเวณชั้นที่ 1 หรือชั้นลอย ถัดจากแผนกรับฝากหรือแผนกปฏิบัติการ สามารถมองเห็นโถงประชาชนและแผนกรับฝากได้ง่าย เพื่อดูแลการบริการและการทำงานของแผนกรับฝาก

- บริเวณพนักงานการเงิน บริเวณพนักงานบัญชี และบริเวณพนักงานธุรการ โดยอยู่ด้านในสุดของพื้นที่ที่ใช้การทำงาน บริเวณพนักงานการเงิน บริเวณพนักงานบัญชีเป็นพื้นที่ไม่จำเป็นต้องติดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อกับผู้ใช้บริการ และบริเวณพนักงานการเงินที่ต้องการความปลอดภัย มักจะอยู่ถัดจากบริเวณพนักงานบัญชี ส่วนบริเวณพนักงานธุรการจะติดต่อกับผู้ใช้บริการบ้าง เพื่อให้บริการทำสัญญาการเช่าตู้ฯ หรือสัญญาการขอใช้บริการต่างๆ

2) พื้นที่แผนกรับฝาก เป็นพื้นที่ถัดมา ซึ่งจะติดต่อกับพื้นที่โถงประชาชน ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่

- บริเวณหัวหน้าแผนกรับฝากจะอยู่ด้านหลังเคาน์เตอร์รับฝากหรือถ้ามีแผนกรับฝากมากกว่า 1 ชั้นจะอยู่ที่ด้านหลังเคาน์เตอร์รับฝากชั้นบนสุด

- บริเวณรับฝากหน้าเคาน์เตอร์เป็นพื้นที่ที่ติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ อยู่ใกล้สามารถมองเห็นได้จากทางเข้า

- บริเวณชำระค่าบริการรายเดือนจะอยู่ชั้นที่ 1 มักอยู่ด้านหลังเคาน์เตอร์รับฝากมีทางเข้าจากโถงประชาชน (รูปแบบ C) หรือถ้ามีพื้นที่เคาน์เตอร์ด้านหน้าเพียงพอบริเวณชำระค่าบริการรายเดือนจะตั้งอยู่ที่ปลายด้านในของเคาน์เตอร์รับฝากติดกับแผนกปฏิบัติการ (รูปแบบ A) กรณีที่ตั้งอยู่ในโถงประชาชน (รูปแบบ B) จะเกิดขวางทางสัญจรของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เนื่องจากมีไปรษณีย์ภัณฑ์ฝากส่งต่อการฝากส่งหนึ่งครั้งเป็นจำนวนมาก มีจำนวนผู้ใช้บริการประเภทนี้ประมาณ 1-10 คน ต่อ วัน



ภาพที่ 4.18 แสดงรูปแบบการจัดตำแหน่งบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน

- บริเวณขายกล่อง/ซองเกือบทุกที่ทำการฯ จะเพิ่มจุดขายกล่อง/ซองเพื่อลดความแออัดและลดความสับสนในการใช้บริการและให้บริการ

- บริเวณขายแสตมป์สะสม และบริเวณบริการหุ้มห่อถ้าที่ทำการฯ มีพื้นที่หรือเจ้าหน้าที่เพียงพอ มักจัดไว้ในโถงประชาชนใกล้กับแผนกปฏิบัติการ

3) พื้นที่แผนกปิดเมล์ เป็นพื้นที่ที่อยู่ชั้นที่ 1 อยู่ถัดจากแผนกรับฝาก มีทางเข้าออกโถงประชาชนได้สะดวก เพื่อขนย้ายถุงเมล์ ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่

- บริเวณหัวหน้าแผนกปฏิบัติการจะอยู่ใกล้โถงประชาชน มีทางติดต่อกับโถงประชาชน เนื่องจากต้องนำจ่ายไปรษณีย์เก็บเงินแก่ผู้ใช้บริการ

- บริเวณปิดเมล์ EMS จะอยู่ที่ชั้นที่ 1 มีพื้นที่เฉพาะเป็นสัดส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือสงวนเพื่อการค้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บริเวณปิดเมล์ทั่วไป อยู่ที่ชั้นที่ 1 ใกล้กับเคาน์เตอร์รับฝาก เนื่องจากชนไประชนียภัณฑ์ จากแผนกรับฝากได้ง่าย

นอกจากนี้ พื้นที่บางส่วนมักมีการใช้พื้นที่ร่วมกันแฝงอยู่ เช่น บริเวณโถงประชาชนขณะที่เปิด ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจใช้เป็นพื้นที่วางถุงเมลล์ชั่วคราว หรือใช้เป็นทางผ่าน สำหรับขนถ่ายสินค้าและถุงเมลล์

จากการสังเกตการณ์ พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ทั้ง 5 แห่งมีการใช้พื้นที่ซ้อนทับกัน โดยใช้สอยพื้นที่ทำกิจกรรมหลักร่วมกับการใช้พื้นที่ทำกิจกรรมรอง ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงการปรับพื้นที่ใช้สอยให้สอดคล้องกับกิจกรรม

ที่ทำการไปรษณีย์	พื้นที่ใช้สอยหลัก	พื้นที่ใช้สอยรอง
สาทรประดิษฐ์	บริเวณขายกล่อง/ซอง	บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน
		บริเวณขายแสดมปีละสม
เพชรบุรีตัดใหม่	บริเวณหน.รับฝาก	บริการชำระค่าตัวแทน กลุ่ม 1
	บริเวณขายกล่อง/ซอง	บริเวณขายแสดมปีละสม
	บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน	บริเวณขายกล่อง/ซอง
สันติสุข	บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก ช่องที่ 4	บริเวณขายแสดมปีละสม
มักกะสัน	บริเวณขายกล่อง/ซอง	บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน
	บริเวณหน.รับฝาก	บริเวณขายแสดมปีละสม
ดินแดง	บริเวณปิดเมล์ทั่วไป	บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน
	บริเวณขายแสดมปีละสม	บริการชำระค่าตัวแทน กลุ่ม 1

ดังที่กล่าวข้างต้น ภายในที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งจะมีผู้ให้บริการไม่ครบทุกตำแหน่งและที่ทำการฯมีพื้นที่ขนาดเล็ก ดังนั้นผู้ให้บริการ 1 คน อาจต้องรับผิดชอบงานมากกว่า 1 อย่าง บางกิจกรรมที่มีผู้ใช้บริการน้อยหรือใช้เวลานาน ผู้ให้บริการจะปรับพื้นที่ทำกิจกรรมหลักเป็นพื้นที่ทำกิจกรรมรอง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ครบทุกบริการ และลดความแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์รับฝาก

จากตารางข้างบน ภายในที่ทำการไปรษณีย์มีพื้นที่ที่ซ้อนทับกัน ได้แก่ บางที่ทำการไปรษณีย์ที่แยกบริเวณขายกล่อง/ซองออกจากเคาน์เตอร์รับฝาก ในขณะที่ให้บริการหลักขณะเดียวกันก็ใช้เป็นพื้นที่สำหรับให้บริการรับชำระค่าบริการรายเดือน หรือขายแสดมปีละสม บางครั้งพื้นที่ทำงานของหัวหน้าแผนกรับฝากจะเปิดให้บริการบริการชำระค่าตัวแทน หรือขายแสดมปีละสมซึ่งใช้เวลานาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ (การแบ่งกันพื้นที่)

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะการแบ่งกันพื้นที่ในแต่ละส่วนใน ที่ทำการไปรษณีย์นั้นแบ่งลักษณะการแบ่งกันผนังออกเป็น 3 แบบ คือ

1. ผนังห้องเป็นสัดส่วน คือ มีผนังแบ่งกันพื้นที่จากพื้นถึงเพดาน และมีประตูเข้าออก
2. ฉากกั้นหรือเครื่องเรือนสูงแบ่งพื้นที่ คือ มีการแบ่งกันพื้นที่โดยปิดบังสายตาเป็นบางส่วน
3. เครื่องเรือนเตี้ยหรือเปิดโล่ง คือ ไม่มีการกั้นผนัง

ตารางที่ 4.8 การแบ่งกันพื้นที่ปฏิบัติงานประจำ

การแบ่งกันพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
กั้นห้องเป็นสัดส่วน	3	4.1
ฉากกั้นหรือเครื่องเรือนสูงแบ่งพื้นที่	15	20.3
เครื่องเรือนเตี้ยหรือเปิดโล่ง	56	75.6
รวม	74	100.0

เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การแบ่งพื้นที่ทำงานประจำควรเป็นแบบใช้เครื่องเรือนแบ่งพื้นที่ หรือเป็นพื้นที่เปิดโล่ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.6

จากการสังเกตการณ์ ลักษณะหน้าที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากคือการให้บริการรับฝาก และส่งต่อสิ่งของ ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่หลักจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสิ่งของจากโรงประชาชน ผ่านแผนกรับฝาก มายังแผนกปฏิบัติการ เพื่อทำการคัดแยก ปิดเมลล์และขนย้ายขึ้นรถขนส่ง ขบวนการทำงานทั้งหมดจำเป็นต้องติดต่อกันระหว่างกลุ่มพื้นที่ ส่วนแผนกบริหารจะควบคุมดูแลบริหาร และจัดการให้กิจการของที่ทำการไปรษณีย์ดำเนินงานอย่างราบรื่นและเป็นระบบ ในขบวนการทำงานของแผนกบริหารจะเกี่ยวข้องกับงานเอกสาร การติดต่อประสานงานภายในองค์กรและระหว่างองค์กร

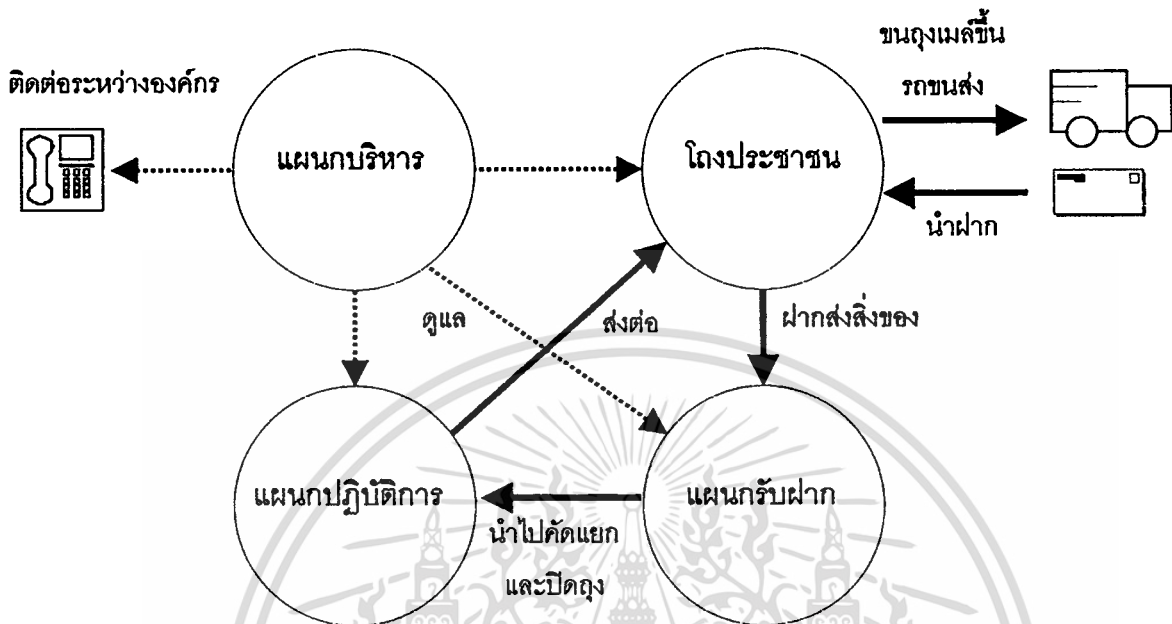
ดังนั้น การแบ่งกันพื้นที่จะเป็นการแบ่งพื้นที่ระหว่างกลุ่มพื้นที่ 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ โถงประชาชน แผนกบริหาร แผนกรับฝาก และแผนกปฏิบัติการ รูปแบบการแบ่งกันมี 3 แบบ ได้แก่

1) เครื่องเรือนเตี้ยหรือรูปแบบเปิดโล่งในส่วนของโรงประชาชนกับแผนกรับฝาก แผนกรับฝากกับแผนกปฏิบัติการ หรือพื้นที่ในแผนกเดียวกันจะเปิดโล่งเพื่อให้มองเห็นได้ทั่วทั้งแผนก เพื่อการคล่องตัวในการใช้งาน

2) การแบ่งกันด้วยฉากหรือเครื่องเรือนสูงแบ่งพื้นที่ จะเป็นการแบ่งส่วนที่ต่อเนื่องระหว่างโรงประชาชนกับแผนกปฏิบัติการ เพื่อแบ่งพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนเนื่องจากลักษณะของอาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะมีทางเข้า-ออกหลักด้านหน้าอาคาร การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในแผนกปฏิบัติการจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายสิ่งของฝากส่ง และถุงเมลล์ เข้า-ออกผ่านพื้นที่โถงประชาชนเกือบตลอดทั้งวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) การแบ่งกันห้องเป็นสัดส่วน จากการเก็บข้อมูลพบว่า ที่ทำการไปรษณีย์จะแบ่งส่วนแผนกบริหารให้เป็นสัดส่วน เนื่องจากการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับการดูแลการบริหารงานและการเงินกลุ่มพื้นที่นี้ไม่จำเป็นต้องติดต่อกับพื้นที่อื่น ๆ มากนัก และด้านความปลอดภัยด้วย



ภาพที่ 4.19 แสดงการติดต่อระหว่างกลุ่มพื้นที่

สรุปการแบ่งกันพื้นที่จะแบ่งตามลำดับของตำแหน่งพื้นที่ความถี่ในการติดต่อกับพื้นที่ส่วนผู้ใช้บริการ และความปลอดภัย ลำดับของการแบ่งกันจะเริ่มจากกลุ่มพื้นที่ที่อยู่ด้านหน้าจะเปิดโล่งและค่อยเพิ่มการแบ่งกันบางส่วนจนถึงตอนปลายของพื้นที่ด้านหลังจะแบ่งกันเป็นห้อง

พื้นที่ส่วนหลัง (แผนกบริหาร)	พื้นที่ส่วนกลาง (แผนกปฏิบัติการ)	พื้นที่ส่วนหน้า (แผนกรับฝาก)
		พื้นที่ส่วนหน้า (โถงประชาชน)



ภาพที่ 4.20 แสดงลำดับการแบ่งกันพื้นที่

4.1.5 การจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ของผู้ใช้สอยอาคาร

ลักษณะกิจกรรมและพฤติกรรมการใช้พื้นที่ภายในอาคาร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พื้นที่ผู้ใช้บริการ พื้นที่ผู้ให้บริการ และพื้นที่ใช้สอยร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยแต่ละพื้นที่มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงการจัดกลุ่มพื้นที่และการใช้พื้นที่ของผู้ใช้สอยในที่ทำกาารไปรษณีย์รับฝาก(ปณฝ.)

ผู้ใช้สอย	กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	กิจกรรมในพื้นที่
พื้นที่ผู้ใช้บริการ	โถงประชาชน	บริเวณเขียนหนังสือ	จำหน่าย,กรอกแบบฟอร์ม,หุ้มห่อ
		บริเวณบริเวณพักคอย	นั่งพักคอย
		บริเวณตู้โซฟ	เลือกชนิด/ขนาด/ราคาของสินค้า
		บริเวณตู้ไปรษณีย์เช่า	เปิดตู้ไปรษณีย์เช่า
พื้นที่ผู้ให้บริการ	แผนกบริหาร	บริเวณหัวหน้าที่ทำกาาร	ดูแลงานภายในที่ทำกาาร ดังนี้ ด้านบุคคล บริการสินค้า ข้อมูลข่าวสาร เอกสาร การเงิน มาตรฐาน และคุณภาพ
		บริเวณการเงิน	- ตรวจสอบ ควบคุมและจัดเก็บเงินสดหมุนเวียนสินค้าไปรษณีย์ ทรัพย์สินและเอกสารที่มีมูลค่าแทนเงินสด - จ่ายเงินสดเพื่อจัดซื้อ เงินเดือนและสวัสดิการ - นำรายได้ฝากธนาคาร
		บริเวณบัญชี	- จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย - ตรวจสอบการจ่ายเงินให้ลูกค้า
		บริเวณธุรการ	- ตรวจสอบควบคุมการเบิก และจัดหาแบบฟอร์มเอกสาร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ - ทำบัญชีและรายการการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ - ทำสัญญาการขออนุญาตชำระค่าบริการเป็นรายเดือน เช่าตู้ไปรษณีย์เช่า และเก็บค่าบริการ
	แผนกรับฝาก	บริเวณหัวหน้าแผนกรับฝาก	- ควบคุมและดูแลงานการให้บริการ - ตรวจสอบสอบสวนการบริการที่มีผู้มาร้องเรียน - จัดเก็บตรวจสอบเงินทอง
	แผนกปฏิบัติการ	บริเวณหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	-ดูแลการปิดแม่ล/สอบสวนติดตามไปรษณีย์ภัณฑ์ที่สูญหาย - นำจ่ายที่ตู้ไปรษณีย์เช่า/ไปรษณีย์ในงานขององค์กร / เก็บรักษาไปรษณีย์เพื่อรอนำจ่าย
		บริเวณปิดแม่ลนำจ่ายด่วนพิเศษ (EMS)	คัดแยกไปรษณีย์ภัณฑ์ออกเป็น 13 ศูนย์ไปรษณีย์ กรอกรายการในบัญชี ใส่ใบแจ้งรายละเอียดและจำนวนขึ้นลงในถุงทุกใบ ก่อนปิดถุงทั้ง 13 ศูนย์ไปรษณีย์
		บริเวณปิดแม่ลทั่วไป	คัดแยกแม่ลทั่วไป ใส่ใบแจ้งจำนวนขึ้นลงในถุงทุกใบ และปิดแม่ลโดยใส่ถุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

พื้นที่ผู้ให้บริการ	พื้นที่สนับสนุน	ผู้นิรภัย 1	เก็บเงินสด/เอกสารที่มีมูลค่าแทนเงินสด
		ผู้นิรภัย 2	เก็บเงินทอน/เอกสารที่มีมูลค่าแทนเงินสด
		บริเวณเก็บกล่อง/ซอง	เก็บกล่อง/ซอง
		บริเวณเก็บถุงแม่	เก็บถุงแม่
พื้นที่ใช้สอยร่วมกัน	พื้นที่ใช้สอยร่วมกัน ร่วมกันทั้งผู้ใช้ บริการและผู้ ให้บริการ	บริเวณรับฝากหน้าเคาน์เตอร์	บริการรับฝาก/ขายกล่อง/ซอง/แสดมป์สะสม/จัดเก็บ เอกสาร/จดลงบัญชี/จัดส่งเงินรายได้
		บริเวณชำระค่าบริการราย เดือน	ฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ชำระค่าบริการรายเดือน/ตรวจ สอบเอกสาร/นับจำนวนขึ้น/ประทับตรา
		บริเวณขายกล่อง/ซอง	ขายกล่อง/ซอง
		บริเวณขายแสดมป์สะสม	ขายแสดมป์สะสม
		บริเวณบริการหุ้มห่อ	บริการหุ้มห่อ, ขายกล่อง/ซอง

จากตาราง เห็นได้ว่า พื้นที่ของผู้ใช้บริการจำนวนมากจะจัดให้อยู่ในส่วนของประชาชน ส่วนพื้นที่ของผู้ให้บริการจะใช้พื้นที่ทั้ง 4 ส่วน คือ ส่วนแผนกบริหารและธุรการ แผนกรับฝาก แผนกปฏิบัติการ และพื้นที่ส่วนหลัง ส่วนพื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน คือ พื้นที่บริเวณรับฝากหน้าเคาน์เตอร์บริเวณขายกล่อง/ซอง ส่วนบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน บริเวณขายแสดมป์สะสม และบริเวณบริการหุ้มห่ออาจอยู่ในพื้นที่ของผู้ให้บริการ เนื่องจากที่ทำการมีพื้นที่ของประชาชนคับแคบ หรือมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องใช้พื้นที่ทำกิจกรรมหลัก

4.2 การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย, ขนาดทางสัญจร, ขนาด จำนวนเครื่องเรือน และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น

4.2.1 การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย

ผลการศึกษาเรื่องแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบของผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ประเภทชั้น 2 กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ 4 ส่วน ได้แก่ โถงประชาชน แผนกบริหาร แผนกรับฝาก และแผนกปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นการศึกษาออกแบบที่ทำการไปรษณีย์ที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ทั้งในด้านการใช้ประโยชน์ที่ส่วนต่างๆ รวมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นพร้อมเสนอแนวทางการออกแบบที่ทำการ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งการสำรวจภาคสนามและวัดทัศนคติโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการในที่ทำการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์ จำนวนทั้งสิ้น 5 แห่ง ได้แก่ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์ ปณฝ.เพชรบุรีตัดใหม่ ปณฝ.สันติสุข ปณฝ.มักกะสัน และปณฝ.ดินแดง

วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่ในแต่ละตัวแปรจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ด้วย Analysis of variances ซึ่งพิจารณาจาก 5 ระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย 1. แคบมาก 2. คับแคบ 3. เพียงพอ 4. กว้างขวาง และ 5. กว้างมาก หากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างโดยเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เพื่อหาขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ออชพื้นที่ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้ออชของผู้ใช้บริการ

ขนาดของพื้นที่ใช้ออชของผู้ใช้บริการ		
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้ออช	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)
โถงประชาชน	โถงทางเข้า	70.0-90.2

ขนาดพื้นที่ใช้ออชของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

- พื้นที่โถงประชาชน มีกิจกรรมหลากหลายในพื้นที่ ได้แก่ เขียนหนังสือและห่มห่อ นั่งพัก คอย เลือกรับสินค้า และไขตู้ไปรษณีย์เข้า ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยขนาดพื้นที่โถงประชาชนที่เหมาะสม คือ 70.0-90.2 ตารางเมตร

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้ออชของผู้ให้บริการ

ขนาดของพื้นที่ใช้ออชของผู้ให้บริการ		
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้ออช	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)
แผนกบริหาร	หัวหน้าที่ทำการฯ	3.4-8.4
	การเงิน	0-5.9
	บัญชี	0-3.3
	ธุรการ	0-9.2
แผนกรับฝาก	หัวหน้าแผนกรับฝาก	0-4.5
แผนกปฏิบัติการปิดเมลล์	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	0-11.7
	ปิดเมลล์ EMS	4.5-6.9
	ปิดเมลล์ทั่วไป	2.5-11.8
พื้นที่สนับสนุน	ตู้นิรภัย 1	2.2-4.5
	ตู้นิรภัย 2	1.6-5.2
	เก็บสินค้าไปรษณีย์	4.7-20.0
	เก็บถุงเมลล์	2.5-9.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขนาดของกลุ่มพื้นที่ใช้สอยหลักของผู้ให้บริการ ได้แก่

1) พื้นที่ที่แผนกบริหาร ประกอบด้วย

- พื้นที่หัวหน้าที่ทำการ พื้นที่มี 2 แบบ ลักษณะเป็นห้องเดี่ยวและเป็นห้องรวม เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องทำสอบสวนพนักงาน ในกรณีที่ไม่มีพนักงานธุรการ หัวหน้าที่ทำการจะเป็นผู้ทำสัญญาขอใช้บริการแก่ประชาชน และต้องตรวจสอดตัวเลขรายได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 3.4-8.4 ตารางเมตร

- พื้นที่การเงิน เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและดูแลรักษาเงิน พนักงานรับฝากจะเข้ามาติดต่อเพื่อฝากเงินรายได้และเบิกเงินทอนวันละหลายครั้ง บางครั้งต้องตรวจสอดตัวเลขรายได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-5.9 ตารางเมตร

- พื้นที่บัญชี เกี่ยวข้องกับการทำบัญชีรายรับรายจ่าย ทำบัญชีประจำวัน ซึ่งจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในการปิดยอดรายได้รวมทั้งหมดในแต่ละวัน ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-3.3 ตารางเมตร

- พื้นที่ธุรการ จะมีตู้เก็บเอกสาร ตู้แบบฟอร์มต่างๆ และตู้เก็บอุปกรณ์สำนักงานอยู่ใกล้ๆ พนักงานทุกคนต้องมาติดต่อขอเบิกแบบฟอร์มและอุปกรณ์สำนักงานทุกวัน ทำให้ต้องใช้พื้นที่เก็บของมาก ในกรณีที่มีพนักงานธุรการจะเป็นผู้ทำสัญญาขอใช้บริการแก่ประชาชน ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-9.2 ตารางเมตร

2) พื้นที่แผนกรับฝาก ประกอบด้วย

- พื้นที่หัวหน้าแผนกรับฝาก จะดูแลการให้บริการในแผนกรับฝาก จะทำการสอบสวนเมื่อมีผู้มาร้องเรียน กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอหรือมีผู้ใช้บริการหนาแน่น หัวหน้าแผนกรับฝากจะช่วยให้บริการด้วย ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-4.5 ตารางเมตร

3) พื้นที่แผนกปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- พื้นที่หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ จะเป็นผู้นำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ตู้ไปรษณีย์เช้าและนำจ่ายภายในที่ทำการฯ ในกรณีที่น่าจ่ายตู้ไปรษณีย์เช้าถ้าสิ่งของฝากส่งด้วยบริการพิเศษ สิ่งของมีขนาดใหญ่มีจำนวนมาก หรือเป็นไปรษณีย์เก็บเงินจะนำไปเก็บรักษาในพื้นที่หรือตู้สำหรับเก็บรักษาไปรษณีย์ภัณฑ์ และจะทำการสอบสวนเมื่อมีผู้มาร้องเรียนขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-11.7 ตารางเมตร

- พื้นที่ปิดเมล EMS จะมีราวแขวนถุงเมล และกระบะใส่ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่ ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 4.5-6.9 ตารางเมตร

- พื้นที่ปิดเมลทั่วไป จะมีอุปกรณ์กระบะใส่ไปรษณีย์ภัณฑ์ เครื่องประทับตราช่วยในการนับจำนวนและประทับตราประจำวัน ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 2.5-11.8 ตารางเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่สนับสนุนหลัก ได้แก่

- **พื้นที่ตู้നിรภัย 1** มี 2 รูปแบบ คือ แบบผนังทึบและแบบลูกกรงเหล็ก ซึ่งแบบหลังจะมีขนาดใหญ่กว่า แต่สามารถมองเห็นตู้ภายในได้ พื้นที่ตู้นิรภัย 1 เป็นพื้นที่เก็บเงินสดและทรัพย์สินที่มีค่าแทนเงินสด ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 2.2-4.5 ตารางเมตร
- **พื้นที่ตู้นิรภัย 2** เป็นพื้นที่เก็บเงินทอน ของและแสดมปีทีเหลือจากการขายในแต่ละวัน ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 1.6-5.2 ตารางเมตร
- **พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง** ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 4.7-20 ตารางเมตร
- **พื้นที่เก็บถุงเมล์** อาจจะเก็บถุงเมล์ในห้อง หรือวางไว้บนชั้นวางถุง ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 2.5-9.5 ตารางเมตร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้สึกถึงความแตกต่างที่มีต่อขนาดพื้นที่ ระหว่างกลุ่มประชาชน ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ผู้ให้บริการ ในบางพื้นที่มีความซ้ำซ้อนการใช้พื้นที่จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดของพื้นที่ใช้สอยของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ขนาดของพื้นที่ใช้สอยร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ			
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
		ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)	ขนาดพื้นที่ (ตร.ม.)
แผนกรับฝาก	เคาน์เตอร์รับฝาก	19.3-46.0	19.3-46.0
	รับฝากชำระค่าบริการรายเดือน	3.5-6.9	3.5-6.9
	ขายกล่อง/ซอง	22.9-35.8	21.6-48.0
	ขายแสดมปีสะสม	3.4-5.1	3.4-5.1
	บริการหุ้มห่อ	0-3.3	0-4.8

ขนาดของพื้นที่ใช้สอยร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ได้แก่

- **พื้นที่เคาน์เตอร์รับฝาก** ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 19.3-46.0 ตารางเมตร
- **พื้นที่บริเวณชำระค่าบริการรายเดือน** ในการฝากส่งแต่ละครั้งผู้มาใช้บริการจะนำไปรษณีย์ภัณฑ์มาจำนวนมาก ผู้ให้บริการจะใช้เครื่องประทับตราช่วยในการนับจำนวนและประทับตราตามประเภทบริการด้วย ในบางที่ทำการฯ จะใช้พื้นที่นี้ร่วมกับพื้นที่อื่น เช่น พื้นที่ขายกล่อง/ซอง หรือพื้นที่ปิดเมล์ทั่วไป ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 3.5-6.9 ตารางเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- **พื้นที่ขายกล่อง/ซอง** ที่ทำการของกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกแห่งจะเพิ่มจุดขายกล่อง/ซอง นอกเหนือจากที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์บริการ ยกเว้น ปณฝ.สันติสุข ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 21.6-45 ตารางเมตร

- **พื้นที่ขายแอสมปีสะสม** ใน ปณฝ.ดินแดงเพียงแห่งเดียวที่มีพื้นที่และมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการจึงมีพื้นที่สำหรับขายแอสมปีสะสมโดยเฉพาะ ส่วนที่ทำการอื่นๆจะใช้พื้นที่ขายแอสมปีสะสมร่วมกับพื้นที่อื่นๆ เช่น พื้นที่ขายกล่อง/ซอง พื้นที่เคาน์เตอร์รับฝาก หรือพื้นที่หัวหน้าแผนกรับฝาก ผู้ใช้บริการจะเลือกซื้อแอสมปีสะสมมักจะใช้เวลานาน ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 3.4-5.1 ตารางเมตร

- **พื้นที่บริการหุ้มห่อ** จะมีพื้นที่นี้เฉพาะที่ทำการที่มีขนาดพื้นที่โถงประชาชนหรือมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม คือ 0-4.8 ตารางเมตร

4.2.2 การวิเคราะห์ขนาดทางสัญจร

จากการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อยู่พื้นที่ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในทำการไปรษณีย์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง นำข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดทางเดินในแต่ละตัวแปรจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ด้วย Analysis of variances ซึ่งพิจารณาจาก 5 ระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย 1. แคบมาก 2. คับแคบ 3. เพียงพอ 4. กว้างขวาง และ 5. กว้างมาก หากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างโดยเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เพื่อหาขนาดพื้นที่/ขนาดทางเดินที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้อยู่พื้นที่ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ใช้บริการ

ขนาดของทางสัญจรของผู้ใช้บริการ		
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ขนาดทางสัญจร(ม.)
โถงประชาชน	โถงทางเข้า	1.5-2.6

ขนาดทางสัญจรส่วนผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

- **ทางสัญจรของโถงประชาชน** เพื่อรองรับกิจกรรมของผู้ใช้บริการภายในโถงประชาชน ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 1.5-2.6 เมตร

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ให้บริการ

ขนาดของทางสัญจรของผู้ให้บริการ		
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ขนาดทางสัญจร(ม.)
แผนกบริหาร	หัวหน้าที่ทำการฯ	0.7-1.5
	การเงิน	0-1.2
	บัญชี	0-1.2
	ธุรการ	0.8-1.3
แผนกรับฝาก	หัวหน้าแผนกรับฝาก	0.6-0.7
แผนกปฏิบัติการปิดแม่ล	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	0-1.2
	ปิดแม่ล EMS	0.8-0.9
	ปิดแม่ลทั่วไป	0.5-1.0

ขนาดทางสัญจรของผู้ให้บริการ ได้แก่

1) **ขนาดทางสัญจรแผนกบริหาร ประกอบด้วย**

- ทางสัญจรหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ขนาดความกว้างของทางสัญจรขึ้นอยู่กับลักษณะเป็นห้องเดียวหรือรวม ดังนั้น ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0.7-1.5 เมตร
- ทางสัญจรการเงิน ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0-1.2 เมตร
- ทางสัญจรบัญชี ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0-1.2 เมตร
- ทางสัญจรธุรการ ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0.8-1.3 เมตร

2) **ขนาดทางสัญจรพื้นที่แผนกรับฝาก ประกอบด้วย**

- ทางสัญจรหัวหน้าแผนกรับฝาก ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0.6-0.7 เมตร

3) **ขนาดทางสัญจรพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ประกอบด้วย**

- ทางสัญจรหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0-1.2 เมตร
- ทางสัญจรปิดแม่ล EMS ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0.8-0.9 เมตร
- ทางสัญจรปิดแม่ลทั่วไป ขนาดทางสัญจรที่เหมาะสม คือ 0.5-1.0 เมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ขนาดทางสัญจรของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ขนาดของทางสัญจรใช้สอยร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ			
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ
		ขนาดทางสัญจร (ม.)	ขนาดทางสัญจร (ม.)
แผนกรับฝาก	เคาน์เตอร์รับฝาก	0-1.8	0-1
	รับฝากชำระค่าบริการรายเดือน	0.8-1.3	0.8-1.1
	ขายกล่อง/ซอง	1.1-1.1	1.1-1.1
	ขายแอสเอ็มปีสะสม	0.7-1.3	1.1-1.2
	บริการหุ้มห่อ	0.6-0.8	0.6-0.8

ขนาดของทางสัญจรใช้สอยร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- ทางสัญจรบริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก แบ่งกลุ่มผู้ใช้สอยพื้นที่ออกเป็น 2 กลุ่ม ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ทางสัญจรของทั้ง 2 กลุ่มจะไม่เกี่ยวข้องกัน โดยส่วนผู้ให้บริการจะใช้สอยทางสัญจรบริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 0-1.8 เมตร และส่วนผู้ให้บริการ จะใช้สอยทางสัญจรบริเวณด้านหลังเคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 0-1 เมตร
- ทางสัญจรบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน ผู้ให้บริการพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 0.8-1.3 เมตร และส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 0.8-1.1 เมตร
- ทางสัญจรบริเวณขายกล่อง/ซอง ในส่วนผู้ให้บริการ และส่วนผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในขนาดทางสัญจรที่เท่ากัน คือ 1.1 เมตร
- ทางสัญจรบริเวณขายแอสเอ็มปีสะสม ผู้ให้บริการพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 0.7-1.3 เมตร และส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจขนาดทางสัญจร คือ 1.1-1.2 เมตร
- ทางสัญจรบริเวณบริการหุ้มห่อ ในส่วนผู้ให้บริการ และส่วนผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในขนาดทางสัญจรที่เท่ากัน คือ 0.6-0.8 เมตร

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการขนาดทางสัญจรที่กว้างกว่าผู้ให้บริการ ในบริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก บริเวณรับฝากชำระค่าบริการรายเดือน และบริเวณขายแอสเอ็มปีสะสม ส่วนบริเวณที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขนาดทางสัญจรเท่ากัน คือ บริเวณขายกล่อง/ซอง และบริเวณบริการหุ้มห่อ

4.2.3 การวิเคราะห์ขนาดและจำนวนเครื่องเรือน

จากการสำรวจและเก็บข้อมูลในด้านขนาดและจำนวนเครื่องเรือน จากกลุ่มตัวอย่าง เครื่องเรือนในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง มีขนาดไม่แตกต่างกัน จะแตกต่างกันในรูปแบบและการจัดวาง ส่วนจำนวนของเครื่องเรือนขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ให้บริการ ซึ่งในการเก็บข้อมูลจะพิจารณาในเรื่องขนาดและจำนวนของเครื่องเรือนในพื้นที่ที่มีหน้าที่ใช้สอยเดียวกันของแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ให้บริการและให้บริการเท่านั้น จากการเก็บข้อมูลการสำรวจที่ทำการไปรษณีย์ นำข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดเฟอร์นิเจอร์ในแต่ละตัวแปรจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของจำนวนที่ต้องการในแต่ละไปรษณีย์ และค่าเฉลี่ยของจำนวนที่ต้องการในแต่ละไปรษณีย์ แยกตามตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงขนาดและจำนวนอุปกรณ์เครื่องเรือนที่จำเป็นต่อการใช้งานในแต่ละพื้นที่ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงขนาดและจำนวนเครื่องเรือนในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากของผู้ให้บริการ

ขนาดและจำนวนของเครื่องเรือนของผู้ให้บริการ			
กลุ่มพื้นที่	เครื่องเรือน	ขนาด (กว้างxยาวxสูง(ม.))	จำนวน (ตัว,ตัว)
โถงประชาชน รวม(43.8)	โต๊ะเขียนหนังสือ	1.40 x 0.60 x 1.15 - 1.50 x 0.50 x 1.00	4 - 5
	ตู้แสดงกล่อง / ขง / แสตมป์สะสม	1.20 x 0.50 x 1.20	1
	เก้าอี้พักคอย 4 ที่นั่ง	2.04 x 0.50 x 0.80	2 - 6
	ตู้ไปรษณีย์เช่า	0.91 x 0.45 x 1.92	2

จากการวิเคราะห์จำนวนเครื่องเรือนในพื้นที่โถงประชาชน พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการต้องการโต๊ะเขียนหนังสือ จำนวน 4-5 ตัว ขนาดของโต๊ะเขียนหนังสืออาจแตกต่างกันได้เล็กน้อยขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของพื้นที่ ตู้แสดงกล่อง / ขง / แสตมป์สะสม จำนวน 1 ตู้ จำนวนเก้าอี้พักคอย 4 ที่นั่ง อย่างน้อย 2 ตัว ทั้งนี้จำนวนเก้าอี้พักคอย ขึ้นอยู่กับความเร็วในการให้บริการ ถ้าสามารถให้บริการเสร็จในเวลาอันสั้น อาจไม่จำเป็นต้องมีเก้าอี้พักคอย และจำนวนของตู้ไปรษณีย์เช่า ประมาณ 2 ตู้ ซึ่งลักษณะตู้ไปรษณีย์เช่าแบบติดตายหรือแบบลอยตัวไม่มีผลต่อความรู้สึกในประเด็นจำนวนของเครื่องเรือน

ตารางที่ 4.17 แสดงขนาดและจำนวนโต๊ะทำงานของผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

ขนาดและจำนวนของเครื่องเรือนของผู้ให้บริการ			
กลุ่มพื้นที่	โต๊ะทำงาน	ขนาด (กว้างxยาวxสูง(ม.))	จำนวน(ตัว)
แผนกบริหาร	หัวหน้าที่ทำการฯ	1.50 x 0.80 X 0.75	1
	การเงิน	1.35 x 0.75 x 0.75	1
	บัญชี	1.35 x 0.75 x 0.75	1
	ธุรการ	1.35 x 0.75 x 0.75	1
แผนกรับฝาก	หัวหน้าแผนกรับฝาก	1.35 x 0.75 x 0.75	1
แผนกปฏิบัติการปิดแมล์	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	1.35 x 0.75 x 0.75	1
	ปิดแมล์ EMS	1.50 x 1.10 x 0.75	1
	ปิดแมล์ทั่วไป	1.50 x 0.85 x 0.75	1

จำนวนและขนาดเครื่องเรือนของผู้ให้บริการ มีดังนี้ โต๊ะทำงานของหัวหน้าที่ทำการฯจะมีขนาดใหญ่กว่าพนักงานทั่วไป คือ 1.50 x 0.80 X 0.75 เมตร นอกเหนือจากหลักการออกแบบแล้วในประเด็นของการใช้งานที่ต้องรับรองผู้ใช้บริการและพนักงานในที่ทำการหรือในองค์กรเดียวกันด้วย ส่วนโต๊ะของพนักงานการเงิน บัญชี ธุรการ หัวหน้าแผนกรับฝาก หัวหน้าแผนกรับฝาก และหัวหน้าแผนกปฏิบัติการจะใช้งานในด้านเอกสาร ขนาดที่เหมาะสมคือ 1.35 x 0.75 x 0.75 เมตร จำนวนตำแหน่งละ 1 ตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงขนาดและจำนวนโต๊ะของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการในที่ทำกาารไปรษณีย์รับฝาก

ขนาดและจำนวนของเครื่องเรือนร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ					
กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ผู้ให้บริการ		ผู้ให้บริการ	
		ขนาด	จำนวน	ขนาด	จำนวน
แผนกรับฝาก	เคาน์เตอร์รับฝาก	1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	4	1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	4
	บริเวณรับฝากชำระค่าบริการรายเดือน	1.35 x 0.75 x 0.75 - 1.50 x 0.80 x 0.75	1	1.00 x 0.70 x 0.75 - 1.50 x 0.80 x 0.75	1
	ขายกล่อง/ซอง	1.30 x 1.00 x 0.75 - 1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	6	1.35 x 0.75 x 0.75 - 1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	6
	ขายแสตมป์สะสม	1.50 x 0.80 x 0.75 - 1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	1	1.35 x 0.75 x 0.75 - 1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	1
	บริเวณบริการหุ้มห่อ	1.30 x 1.00 x 0.75 - 1.50 x 0.80 x 0.75	1	1.30 x 1.00 x 0.75 - 1.50 x 0.80 x 0.75	1

ขนาดและจำนวนของเครื่องเรือนร่วมกันทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ มีดังนี้ ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต้องการจำนวนเคาน์เตอร์รับฝากแบบมาตรฐาน 4 ตัว หรือเท่ากับ 4 ช่องบริการเท่าๆกัน (กรณีที่เปิดให้บริการเต็มทั้ง 4 ช่อง) ส่วนโต๊ะรับฝากชำระค่าบริการรายเดือนขนาดเล็กที่สุดที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ คือ 1.35 x 0.75 x 0.75 เมตร โต๊ะขายกล่อง/ซอง อาจเป็นแบบโต๊ะทั่วไปหรือเคาน์เตอร์ ขนาดที่เล็กที่สุดที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ คือ 1.30 x 1.00 x 0.75 เมตร บริเวณขายแสตมป์สะสมมักจะอยู่ซ้อนทับกับพื้นที่อื่น โต๊ะขนาดเล็กที่สุดที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ คือ 1.50 x 0.80 x 0.75 เมตร และขนาดโต๊ะบริการหุ้มห่อที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการพึงพอใจ คือ 1.30 x 1.00 x 0.75 - 1.50 x 0.80 x 0.75 เมตร เท่าๆกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 แสดงรูปแบบและจำนวนตู้เอกสารและชั้นวางของที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการในที่ทำกาการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ทั้ง 5 แห่ง

ชนิดเครื่องเรือน (ตัว)	ตำแหน่ง/หน้าที่											
	หัวหน้าที่ทำกาการ	พนักงานการเงิน	พนักงานบัญชี	พนักงานธุรการ	หัวหน้าแผนกรับฝาก	พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์	พนักงานรับชำระค่าบริการรายเดือน	พนักงานขายกล่อง/ซอง/ตะแถมไปรษณีย์	พนักงานบริการผู้สูงอายุ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	พนักงานเปิดเมล EMS	พนักงานเปิดเมล ทั่วไป
ชั้นวางเอกสาร	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-
ชั้นวางกระบะ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ตู้เตี้ย 3 ลินชัก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ตู้เตี้ย 4 ลินชัก	1	1	2	1	1	2-3	-	-	-	-	-	-
ตู้เตี้ย 15 ลินชัก	-	1	2	2	1	0-1	1	-	-	-	-	-
ตู้สูง	2	1-2	-	3	-	0-1	-	1	0-1	1-2	-	-
ตู้ locker	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : * จำนวนเครื่องเรือน ต่อ พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ทั้งหมด

สรุป รูปแบบและจำนวนของตู้และชั้นวางที่ผู้ให้บริการต้องการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- ชั้นวางเอกสาร จำนวนชั้นวางเอกสารของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ พนักงานการเงิน และพนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ต้องการจำนวนชั้นวางเอกสาร 1 และ 4 ตัว ตามลำดับ หรือประมาณ 5 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์
- ชั้นวางกระบะ จำนวนชั้นวางกระบะของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งพนักงานเปิดเมล EMS และพนักงานเปิดเมลทั่วไป ต้องการจำนวนชั้นวางกระบะตำแหน่ง/หน้าที่ละ 1 ตัว หรือประมาณ 2 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์
- ตู้เตี้ย 3 ลินชัก จำนวนตู้เตี้ย 3 ลินชักของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งพนักงานเปิดเมลต้องการจำนวนตู้เตี้ย 3 ลินชัก 1 ตัว หรือประมาณ 1 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์
- ตู้เตี้ย 4 ลินชัก จำนวนตู้เตี้ย 4 ลินชักของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งหน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรับฝาก และพนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ต้องการจำนวนตู้เตี้ย 4 ลินซ์ 1, 1, 2, 1,1 และ 2-3 ตัว ตามลำดับ หรือประมาณ 9 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์

- **ตู้เตี้ย 15 ลินซ์** จำนวนตู้เตี้ย 15 ลินซ์ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งพนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนกรับฝาก พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ และพนักงานรับชำระค่าบริการรายเดือน ต้องการจำนวนตู้เตี้ย 15 ลินซ์ 1, 2, 2, 1, 0-1 และ 1 ตัว ตามลำดับ หรือประมาณ 8 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์

- **ตู้สูง** จำนวนตู้สูง 1 ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งหน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานธุรการ พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม พนักงานบริการหุ้มห่อ และหน.แผนกปฏิบัติการ ต้องการจำนวนตู้สูง 2, 1-2, 3, 0-1, 1, 0-1, และ 1-2 ตัว ตามลำดับ หรือประมาณ 8 -12 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์

- **ตู้ลิคเกอร์** จำนวนตู้ลิคเกอร์ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำกาการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่งพนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ต้องการจำนวนตู้ลิคเกอร์ 1 ตัว หรือประมาณ 1 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำกาการไปรษณีย์

4.2.4 การวิเคราะห์วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ

จากการเก็บข้อมูลการสำรวจที่ทำกรไปรษณีย์ นำข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับชนิดของอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่จริงด้วย ทำให้ทราบถึงชนิดของอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการตำแหน่งต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.20 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ชนิด อุปกรณ์	ตำแหน่ง/หน้าที่											
	หัวหน้าที่ทำการฯ	พนักงานการเงิน	พนักงานบัญชี	พนักงานธุรการ	หัวหน้าแผนกรับฝาก	พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์	พนักงานรับชำระค่าบริการรายเดือน	พนักงานขายกล่อง/แสตมป์สะสม	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	พนักงานเน็ตเมลล์	พนักงานบริการผู้มั่งงอ	
ชุดเครื่องแม่ข่าย(ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องอ่านรหัสแท่ง, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่องพิมพ์) *	*	*	*	*	*							
ชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ CA pos (ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์, เครื่องอ่านรหัสแท่ง, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่องพิมพ์ label, เครื่องพิมพ์และเครื่องชั่ง)					*	*						
เครื่องชั่ง							*					
ตราชั่ง*					*	*	*		*	*		
เครื่องพิมพ์ติด	*	*	*	*								
เครื่องประทับ*							*		*	*		
ถุงแมล์									*	*		
ที่แขวนถุง										*		
กระบะเล็ก					*	*	*		*	*		
กระบะใหญ่						*	*		*	*	*	
โทรศัพท์	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
โทรสาร	*	*	*	*								

หมายเหตุ : * หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกันระหว่างแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารทงส่วนไว้สาหรับการเขงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชุดเครื่องแม่ข่าย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนกรับฝาก ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาณ 1 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- ชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ CA POS จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.แผนกรับฝากจะเข้าใช้แทนพนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ในบางครั้ง พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ จะต้องใช้เพื่อให้บริการ โดยใช้ชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ CA POS ตามจำนวนเคาน์เตอร์รับฝากละ 1 ชุด ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- เครื่องชั่ง จำนวนเครื่องชั่งของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ พนักงานปิดเมล์ ต้องการจำนวนเครื่องชั่ง 1 เครื่อง หรือประมาณ 1 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์ (ไม่รวมเครื่องชั่งที่อยู่ในชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ CA pos)
- ตราชั่ง จำนวนตราชั่งของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.แผนกรับฝาก พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ หน.ปฏิบัติการปิดเมล์ และตำแหน่งพนักงานปิดเมล์ ต้องการจำนวนตราชั่งตำแหน่งละ 1 เครื่อง หรือประมาณ 1 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- เครื่องพิมพ์ดีด จำนวนเครื่องพิมพ์ดีดของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนกรับฝาก หน.แผนกปฏิบัติการ ต้องการจำนวนเครื่องพิมพ์ดีด 1 ตัว ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- เครื่องประทับ จำนวนเครื่องประทับของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ พนักงานรับชำระค่าบริการรายเดือน หน.แผนกปฏิบัติการปิดเมล์ และพนักงานปิดเมล์ ต้องการจำนวนเครื่องประทับ 1 เครื่อง หรือประมาณ 1 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- ถุงเมล์ ถุงเมล์ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.แผนกปฏิบัติการปิดเมล์ และพนักงานปิดเมล์ ต้องใช้ถุงเมล์ในการปฏิบัติหน้าที่
- ที่แขวนถุง จำนวนจนวนถุงที่ต้องการแขวนของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่พนักงานปิดเมล์ EMS ต้องการจำนวนจำนวนถุงที่ต้องการแขวนประมาณ 13 ถุง ต่อหนึ่งที่ทำการไปรษณีย์
- กระบะเล็ก กระบะเล็กของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.แผนกรับฝาก พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ หน.แผนกปฏิบัติการปิดเมล์ และพนักงานปิดเมล์ ต้องใช้กระบะเล็กในการปฏิบัติหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- **กระบะใหญ่** กระบะใหญ่ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานชานกล่อง/ซอง หน.แผนกปฏิบัติการปิดเมลล์ พนักงานปิดเมลล์ และพนักงานบริการหุ้มห่อ ต้องใช้กระบะใหญ่ในการปฏิบัติหน้าที่

- **โทรศัพท์** จำนวนโทรศัพท์ของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนก รับฝากฯ และพนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ หน.ปฏิบัติการปิดเมลล์ ต้องใช้โทรศัพท์ในการปฏิบัติหน้าที่ ประมาณ 2 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำกรไปรษณีย์ หรือชั้นละ 1 เครื่องเป็นอย่างน้อย

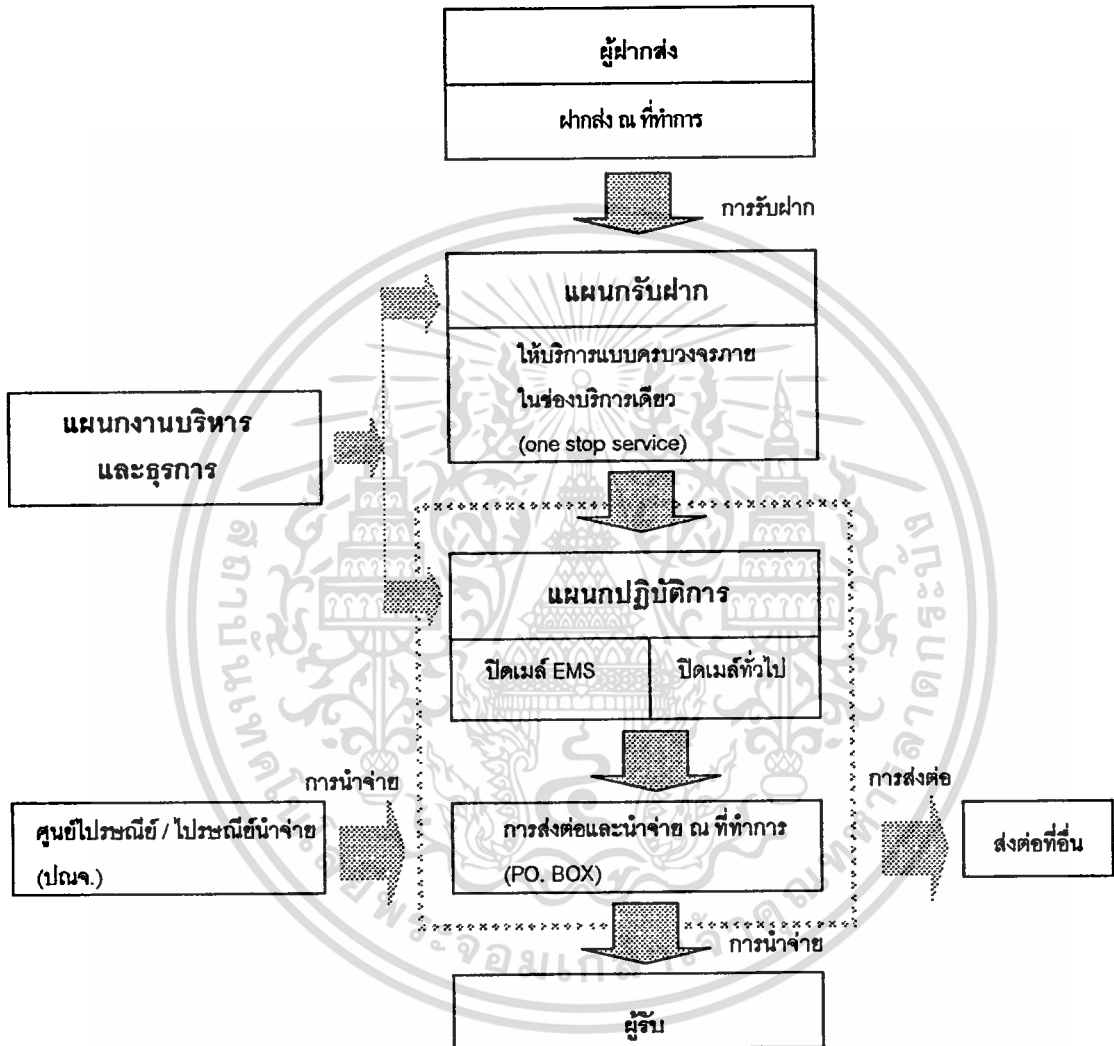
- **โทรสาร** จำนวนโทรสารของผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆจากที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ หน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนก รับฝากฯ พนักงานและรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ ต้องใช้โทรสารในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการ 1 เครื่อง หรือประมาณ 1 เครื่อง ต่อหนึ่งที่ทำกรไปรษณีย์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การวิเคราะห์กิจกรรมการใช้สอยในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)

การวิเคราะห์กิจกรรมการใช้สอยในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) จะทำการศึกษาจากการสังเกตการณ์ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้สอยอาคารออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 4.21 ระบบการทำงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)

4.3.1 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

โครงสร้างองค์กรที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) แบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็น 3 แผนก ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) แผนกบริหาร ลักษณะงานของพนักงานจะเกี่ยวกับงานทางด้านเอกสาร การตรวจสอบควบคุมติดต่อประสานงานกับพนักงานเป็นส่วนใหญ่ พนักงานในแผนกนี้ได้แก่ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ (หน.ปณ.ผ.) พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี และพนักงานธุรการ

2) แผนกรับฝาก ลักษณะงานของพนักงานจะเกี่ยวกับงานให้บริการแก่ประชาชนผู้ให้บริการโดยตรง พนักงานในแผนกนี้ได้แก่ หัวหน้าแผนกรับฝาก พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานบริการรับชำระค่าบริการรายเดือน พนักงานขายกล่อง/ซองและแสตมป์สะสม(สินค้าไปรษณีย์) และพนักงานบริการหุ้มห่อพัสดุ

3) แผนกปฏิบัติการ ลักษณะงานของพนักงานจะเกี่ยวกับงานคัดแยก ปิดถุงเมลเพื่อการส่งต่อ อาจให้บริการนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์แก่ประชาชนผู้ให้บริการภายในที่ทำการฯ ในบางครั้ง พนักงานในแผนกนี้ได้แก่ หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ พนักงานปิดเมลนำจ่ายด่วนพิเศษ และพนักงานปิดเมลทั่วไป

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนผู้ให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ผ.) ทั้ง 5 แห่ง

ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณ.ผ.)	ร้อยละของจำนวนผู้ให้บริการ										
	หัวหน้าที่ทำการฯ	พนักงานการเงิน	พนักงานบัญชี	พนักงานธุรการ	หัวหน้าแผนกรับฝาก	พนักงานรับฝาก	พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม	พนักงานบริการหุ้มห่อ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	พนักงานปิดเมล	รวมทั้งหมด
สาทรประดิษฐ์	9.1 (1)	9.1 (1)	- (0)	- (0)	- (0)	45.5 (5)	9.1 (1)	9.1 (1)	- (0)	18.2 (2)	100 (11)
เพชรบุรีตัดใหม่	5.9 (1)	5.9 (1)	5.9 (1)	11.8 (2)	5.9 (1)	41.1 (7)	-5.9 (1)	- (0)	5.9 (1)	11.8 (2)	100 (17)
สันติสุข	7.7 (1)	- (0)	7.7 (1)	- (0)	7.7 (1)	53.8 (7)	- (0)	- (0)	7.7 (1)	15.4 (2)	100 (13)
มักกะสัน	7.1 (1)	7.1 (1)	- (0)	7.1 (1)	7.1 (1)	50.0 (7)	- (0)	- (0)	- (0)	21.4 (3)	100 (14)
ดินแดง	5.3 (1)	5.3 (1)	5.3 (1)	5.3 (1)	5.3 (1)	42.0 (8)	5.3 (1)	5.3 (1)	5.3 (1)	15.6 (3)	100.0 (19)
รวมแต่ละ ตำแหน่ง/หน้าที่	6.8 (5)	5.4 (4)	4.1 (3)	5.4 (4)	5.4 (4)	45.9 (34)	4.1 (3)	2.7 (2)	4.1 (3)	16.2 (12)	100 (74)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสังเกตการณ์ พบว่า ข้อแตกต่างของพนักงานในที่ทำกรรับฝาก(ปณฝ.)ทั้ง 5 แห่ง คือ จำนวนพนักงานปฏิบัติงานและความหลากหลายในตำแหน่ง ที่ทำการไปรษณีย์ที่มีโรงประชาชน 3 ชั้นจะมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จำนวนพนักงานในแต่ละที่ทำการจะมีสัดส่วนส่วนมากที่สุด ได้แก่ พนักงานรับฝาก และ พนักงานปิดเมล์ คือ ร้อยละ 45.9 และ 16.2 ของพนักงานทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งที่ขาดแคลนมากที่สุด คือ พนักงานบริการหุ้มห่อ มีเพียงที่ทำการไปรษณีย์ 2 แห่ง คือ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์ และ ปณฝ.ดินแดง รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานการบัญชี พนักงานขายกล่อง/ซอง/แสตมป์สะสม และหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ มีเพียงที่ทำการไปรษณีย์ 2 แห่ง ที่มีพนักงานครบทุกตำแหน่ง คือ ปณฝ. เพชรบุรีตัดใหม่ และ ปณฝ.ดินแดง

บางที่ทำการฯ อาจไม่มีพนักงานครบทุกตำแหน่ง พนักงานภายในแผนกจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานระหว่างพนักงานในแผนก นอกจากนี้ในที่ทำกรฯบางแห่งไม่แบ่งแยกหน้าที่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ทางด้านแผนกรับฝากและปฏิบัติการ เนื่องจากพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ พนักงานแต่ละแผนกได้ผลัดกันช่วยทำงานในบางช่วงเวลา หรือแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น เช่น บางครั้งงานปิดเมล์ทั่วไปมีจำนวนมากพนักงานรับฝากจะช่วยแบ่งเบาหน้าที่ของพนักงานปิดเมล์ทั่วไป งานบริการประเภทรับฝากรายเดือนมีผู้มาใช้บริการไม่มากพนักงานปิดเมล์ทั่วไปจะทำหน้าที่ให้บริการ หรือบางแห่งที่เปิดให้บริการหุ้มห่อพนักงานรับฝากหรือพนักงานปิดเมล์ทั่วไปจะรับหน้าที่ให้บริการ เพื่อลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์บริการและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการศึกษา พบว่า แต่ละกิจกรรมการทำงานของพนักงานในหน้าที่ต่างๆที่แตกต่างกัน ทำให้มีการใช้พื้นที่ในการปฏิบัติงานประจำและพื้นที่ที่ติดต่อประสานงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงพื้นที่ปฏิบัติงานประจำ พื้นที่ที่ติดต่อประสานงาน และพื้นที่ที่ติดต่อตามความ
ลำดับสำคัญ โดยแยกตามกิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ให้บริการในที่ทำกรไปรษณีย์

พื้นที่ใช้สอย	กิจกรรม	พฤติกรรม												
		หัวหน้าทำการ	พนักงานการเงิน	พนักงานบัญชี	พนักงานธุรการ	หัวหน้าแผนกรับฝาก	พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์บริการ	พนักงานรับชำระค่าบริการรายเดือน	พนักงานขายกล่อง / ของ	พนักงานขายแอดมโบ้สะสม	พนักงานหุ้มห่อ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	พนักงานเปิดแอดวอนพิเศษ (EMS)	พนักงานปิดแอดทั่วไป
โถงประชาชน	เตรียมแบบฟอร์ม					2	1							
	ขนถ่ายสินค้า		1		2									
	ขนถ่ายถุงแม่										1	1	1	
บริเวณหัวหน้า ทำการ	วางแผนงาน	1												
	ตรวจสอบงานเอกสาร	1												
	สอบสวนการบริการที่มี ผู้ร้องเรียน	1			1						1			
บริเวณการเงิน	จัดเก็บเงินสด	1	1											
	ควบคุมสินค้า/เอกสาร ที่มีมูลค่าแทนเงินสด	2	1											
	เก็บเงิน/จ่ายเงิน	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
บริเวณบัญชี	ทำบัญชีรายรับ/ราย จ่าย	2	2	1	2	2					2			
	ตรวจสอบการจ่ายเงิน	2	2	1										
บริเวณธุรการ	ควบคุมการเบิก แบบฟอร์ม	2			1	2								
	เบิกแบบฟอร์ม	2			1	2	2	2						
	จัดหาวัสดุอุปกรณ์	2	2	2	1	2					2			
	ทำสัญญากับลูกค้า	2			1									
บริเวณหัวหน้า แผนกรับฝาก	ดูแลงานบริการ	2												
	จัดทำบัญชี	2		2		1								
บริเวณ เคาน์เตอร์รับ ฝาก	ดูแลงานบริการ	2				1								
	รับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์/ ธนาณัติ/รับชำระค่าปี การต่างๆ					1	1							
	ขนไปรษณีย์ภัณฑ์ไป ปิดแม่											1	1	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ หรือบริการเชิงพาณิชย์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

พื้นที่ใช้สอย	กิจกรรม	พื้นที่ที่ติดต่อด้าน												
		หัวหน้าที่ทำการฯ	พนักงานการเงิน	พนักงานบัญชี	พนักงานธุรการ	หัวหน้าแผนกรับฝากฯ	พนักงานรับฝากหน้า	พนักงานรับชำระค่าบริการ	พนักงานขายกล่อง / ซอง	พนักงานขายแสตมป์สะสม	พนักงานหุ้มห่อ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	พนักงานเปิดเมล็ดพันธุ์พิเศษ	พนักงานเปิดเมล็ดทั่วไป
บริเวณชำระค่า บริการราย เดือน	รับฝากประเภทชำระค่า บริการรายเดือน	2				1		1						
บริเวณขาย กล่อง/ซอง	ขายกล่อง/ซอง	2	2			1	1		1					
บริเวณขาย แสตมป์สะสม	ขายแสตมป์สะสม	2				1	2		1	1			1	
บริเวณบริการ หุ้มห่อ	ขายกล่อง/ซอง บริการหุ้มห่อ	2	2			1		2			1			
บริเวณหัวหน้า แผนกปฏิบัติ การ	จ่ายไปรษณีย์เก็บเงิน	2	2					2				1	2	
	ดูแลการคัดแยกและ ปิดเมล็ด					2						1		
บริเวณปิดเมล็ด ด้านเศษ(EMS)	คัดแยกเมล็ดEMS	2										2	1	
	ปิดถุงเมล็ดEMS	2										2	1	
บริเวณปิดเมล็ด ทั่วไป	คัดแยกเมล็ดทั่วไป	2							2			2	2	
	ปิดถุงเมล็ดทั่วไป	2										2	2	
บริเวณตู้นิรภัย 1	เก็บเงินสด/เอกสาร	1	1	1										
บริเวณตู้นิรภัย 2	เก็บเงินทอง/เอกสาร	2	2			1	1	2				2		
	ตรวจสอบเงินทอง	2	2			1								
บริเวณเครื่อง แม่ข่าย	ตรวจสอบปริมาณงาน และรายรับ	1	1	1		2								
บริเวณเก็บ กล่อง/ซอง	ควบคุมการเก็บรักษา	2	1		2									
	ตรวจสอบปริมาณสิน ค้า	2	1		2									
	เบิกสินค้า	2	1			2	1	1		1				
บริเวณเก็บถุง เมล็ด	ตรวจสอบปริมาณถุง เมล็ดและเบิกถุงเมล็ด										1	1	1	

หมายเหตุ : 1 หมายถึง พื้นที่ที่ติดต่อด้านประจำ , 2 หมายถึง พื้นที่ที่ติดต่อด้านประสานงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางข้างบน พบว่า พื้นที่ที่หัวหน้าที่ทำการฯปฏิบัติงานประจำ คือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบควบคุมการเงิน ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของหัวหน้าที่ทำการฯ 2) บริเวณทำงานของพนักงานการเงิน 3) บริเวณเครื่องแม่ข่าย 4) บริเวณตู้নিরภัย1 ส่วนพื้นที่ประสานงาน คือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารและบริการ ได้แก่ 1)บริเวณทำงานของพนักงานบัญชี 2) บริเวณทำงานของพนักงานธุรการ 3) บริเวณทำงานของหัวหน้าแผนกรับฝาก 4) บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก ส่วนบริเวณอื่นๆจะทำการตรวจสอบการทำงานของพนักงานและดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์จะต้องดูแลและตรวจตราทุกส่วนภายในที่ทำการไปรษณีย์

พื้นที่ปฏิบัติพนักงานการเงินงานประจำ คือ พื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม เก็บรักษาเงินสด และทรัพย์สินที่มีมูลค่าแทนเงินสด ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของพนักงานการเงิน 2) โถงประชาชน 3) บริเวณเครื่องแม่ข่าย 4) บริเวณตู้নিরภัย1 5) บริเวณเก็บสินค้าไปรษณีย์ ส่วนพื้นที่ประสานงาน ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของพนักงานบัญชี 2) บริเวณทำงานของพนักงานธุรการ ในพื้นที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำนี้จะมีพนักงานในแผนกรับฝากและหัวหน้าแผนกปฏิบัติการนำมาเงินรายได้มาส่งพนักงานการเงิน ขณะเดียวกันหัวหน้าที่ทำการจะเป็นผู้ตรวจสอบ

พื้นที่ปฏิบัติงานประจำของพนักงานการบัญชี คือ พื้นที่ตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่ายและปริมาณเงินสด ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของพนักงานบัญชี 3) บริเวณเครื่องแม่ข่าย 4) บริเวณตู้নিরภัย1 ส่วนพื้นที่ประสานงาน ได้แก่ บริเวณหัวหน้าที่ทำการฯ เพื่อให้หัวหน้าที่ทำการฯทำการตรวจสอบบัญชีทั้งหมด

พื้นที่ปฏิบัติงานประจำของพนักงานการธุรการ ได้แก่ บริเวณทำงานของพนักงานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานเอกสารและดูแลวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดภายในที่ทำการฯ ดังนั้นพื้นที่ประสานงาน ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของหัวหน้าที่ทำการฯ 2) บริเวณทำงานของพนักงานการเงิน 3) บริเวณทำงานของพนักงานบัญชี พนักงานธุรการจะเสนอเรื่องเบิกเงินเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ส่วนพนักงานที่ใช้แบบฟอร์มรับฝากในการทำงานเป็นประจำ จะเข้ามาติดต่อบริเวณทำงานของพนักงานธุรการ เพื่อขอรับแบบฟอร์ม

พื้นที่ปฏิบัติงานประจำของหัวหน้าแผนกรับฝาก ได้แก่ 1) บริเวณแผนกรับฝาก 2) ตู้নিরภัย2 และ 3) บริเวณเก็บสินค้าไปรษณีย์ ซึ่งพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนโดย การควบคุมเงินสดและสินค้าฯ พื้นที่ประสานงาน ได้แก่ 1) บริเวณทำงานของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ 2) บริเวณทำงานของพนักงานการเงิน 3) บริเวณทำงานของพนักงานธุรการ 4) บริเวณเครื่องแม่ข่าย 5) บริเวณทำงานของหัวหน้าปฏิบัติการ

พื้นที่ปฏิบัติงานประจำของพนักงานในแผนกรับฝาก จะทำงานอยู่ในส่วนพื้นที่ของตัวเองโดยเฉพาะบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ พื้นที่ประสานงาน ได้แก่ บริเวณทำงานของพนักงานการเงิน ธุรการ บริเวณเก็บกล่องของ เพื่อนำเงินรายได้จัดเก็บ เบิกสินค้าหรือแบบฟอร์ม บางครั้งอาจมีเข้าช่วยเหลือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันในแผนกในกรณีที่พนักงานในตำแหน่งนั้นขาด พื้นที่ประสานงาน ได้แก่ บริเวณขายกล่อง/ของแถมปีละสม ขณะเดียวกันมีการช้อนทับกันของพื้นที่ในส่วนพื้นที่แผนกรับฝากและพื้นที่แผนกปฏิบัติการ ได้แก่ บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน มักจะใช้เป็นพื้นที่บางครั้งใช้ในการคัดแยกเมลท์ทั่วไปด้วย

พื้นที่ปฏิบัติงานประจำของพนักงานในแผนกปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ภายในแผนกฯ บริเวณเก็บถุงเมลท์ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์จะขนไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นระยะตลอดทั้งวัน และบริเวณโรงประชาชนจะใช้เป็นทางผ่านสำหรับขนถุงเมลท์ วันละ 3 ครั้ง บางครั้งจะมีประชาชนเข้าที่บริเวณทำงานของหัวหน้าปฏิบัติการเพื่อขอรับไปรษณีย์เก็บเงิน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.2 การวิเคราะห์กิจกรรม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

1) วิเคราะห์กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จากกิจกรรมการให้บริการในที่ทำกา
ไปรษณีย์ฯ แสดงเป็นตารางได้ดังนี้

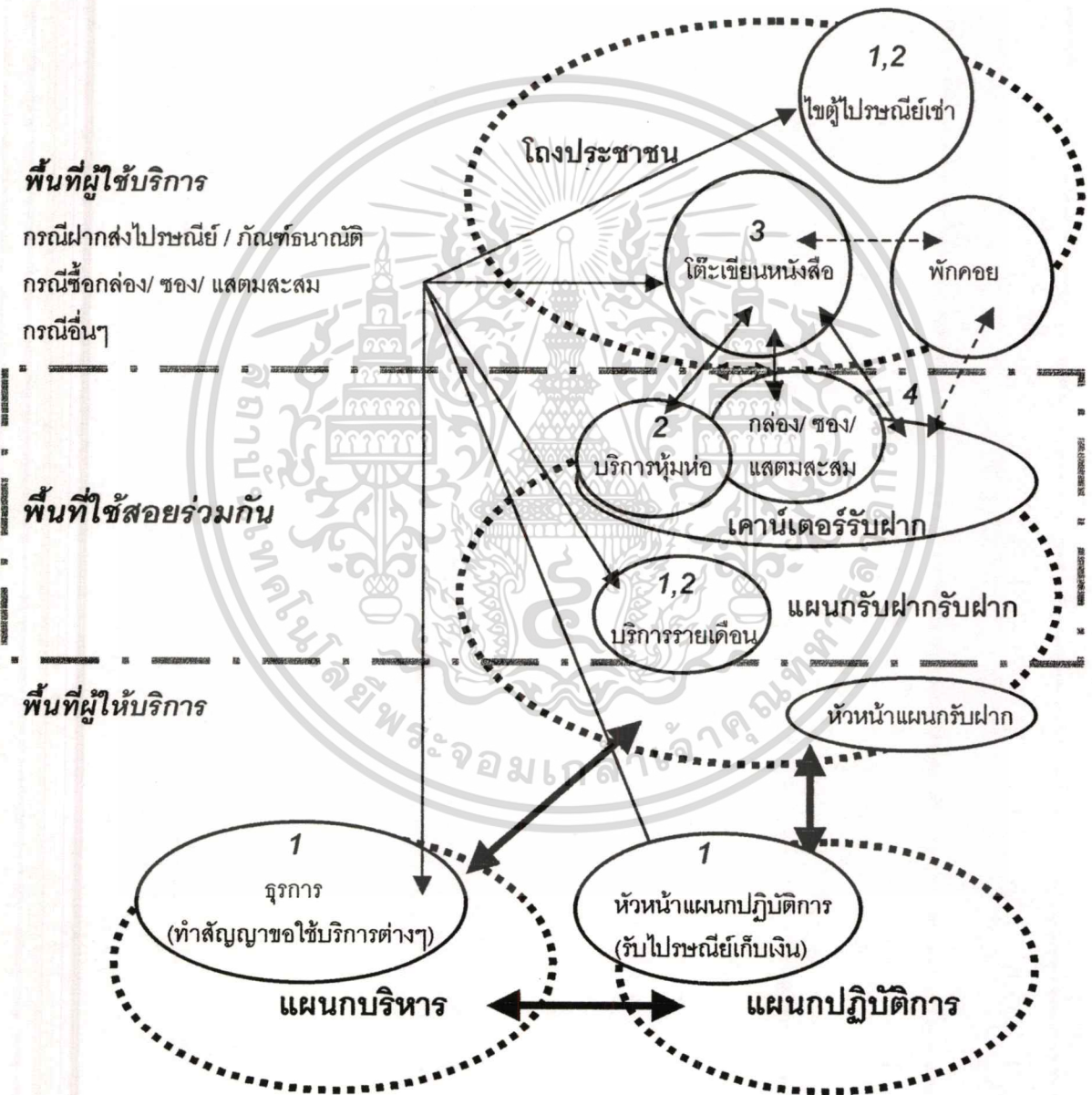
ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับขั้นตอนกิจกรรมการให้บริการภายในโรงประชาชน

ประเภท กิจกรรมการให้บริการ		A เขียนหนังสือ	B หย่อนจดหมาย / สิ่งตีพิมพ์	C นั่งพักคอย	D เลือกชนิด / ขนาดสินค้า	E บริการหุ้มห่อ	F ซ็อกกล่อง / ซอง	G รับฝาก	H รับฝากรายเดือน	I ขายแสตมป์สะสม	J ไซตุไปรษณีย์เช่า	K รับไปรษณีย์เก็บเงิน	
บริการไปรษณีย์	ไปรษณีย์ภัณฑ์	(ส่ง)ไปรษณีย์ภัณฑ์	3	5	1		2	4					
	พัสดุไปรษณีย์	(ส่ง)พัสดุไปรษณีย์											
	ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	(ส่ง)ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)											
	บริการพิเศษ	(ส่ง)ไปรษณีย์รับรอง											
		(ส่ง)ไปรษณีย์ลงทะเบียน	4			1	3	2	5				
		(ส่ง)ไปรษณีย์รับประกัน											
	(ส่ง)ไปรษณีย์นำจ่ายด่วน												
บริการการเงิน	ธนาณัติ	(ส่ง)ไปรษณีย์ธนาณัติ	2				1	3					
		(ส่ง)ไปรษณีย์ธนาณัติด่วนพิเศษ											
		(ส่ง)โทรเลขธนาณัติ	1						2				
		(รับ)ธนาณัติ											
	ตัวแลกเงินไปรษณีย์	(ส่ง)ตัวแลกเงินไปรษณีย์							1				
		(รับ)ตัวแลกเงินไปรษณีย์											
	ไปรษณีย์เก็บเงิน	(ส่ง)ไปรษณีย์เก็บเงิน	4			1	3	2	5				
		(รับ)ไปรษณีย์เก็บเงิน											1
	PAY AT POST ชำระ เงินทางไปรษณีย์	PAY AT POST กลุ่ม 1*						1	2				
		PAY AT POST กลุ่ม 2**							1				
บริการอื่นๆ	สินค้าไปรษณีย์	ซ็อกกล่อง/ซอง					1						
		ซื้อแสตมป์สะสม								1			
	บริการเพื่อความ สะดวกแก่ผู้ให้บริการ	บริการหุ้มห่อ					2	1					
		ชำระค่าบริการเป็นรายเดือน								1			
	ผู้ไปรษณีย์เช่า									1			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ : บริการ PAY AT POST กลุ่ม 1* ได้แก่ บริการรับชำระค่าต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลทางไปรษณีย์, รับชำระค่าปรับจราจร, ชำระภาษีรถประจำปีทางไปรษณีย์, บริการชำระค่าเบี้ยประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถทางไปรษณีย์ และรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 บริการ ส่วนPAY AT POST กลุ่ม 2** ได้แก่ ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/สินเชื่อเงินสด และชำระค่าสินค้า

จากรูปแบบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจากการเข้าใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มบริการหลัก สามารถสรุปรูปแบบพฤติกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในที่ทำการไปรษณีย์ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.22 สรุปรูปแบบพฤติกรรมบริการการเข้าใช้บริการของประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการเกือบทั้งหมด เกิดจากขบวนการรับฝากบริเวณ หน้าเคาน์เตอร์บริการในโรงประชาชน มีเพียงผู้ให้บริการที่มารับไปรษณีย์เก็บเงิน และผู้ให้บริการ ตู้ไปรษณีย์เช่า หรือรับชำระค่าบริการเป็นรายเดือน อาจเข้าใช้พื้นที่ในแผนกปฏิบัติการ

จากลำดับขั้นตอนการใช้พื้นที่ในโรงประชาชนของกิจกรรมการให้บริการ พบว่าที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่เพิ่มจุดให้บริการประชาชนเพื่อลดความหนาแน่นบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ เนื่องจากบางบริการสามารถเพิ่มจุดบริการทำให้ช่วยลดขั้นตอนการเข้าคิว เช่น บริการขายกล่อง/ซอง บางบริการต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสาร เช่น บริการ PAY AT POST กลุ่ม 1 หรือบริการที่ใช้เวลานาน เช่น ขายแสตมป์สะสม บริการหุ้มห่อ เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่และจำนวนผู้ให้บริการจะอำนวย

การวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จากการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ศึกษาจาก 5 สถานี จำนวนทั้งสิ้น 436 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงคุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการในที่ทำกรไปรษณีย์

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี	9	2.1
	16 – 30 ปี	276	63.3
	31 – 45 ปี	128	29.4
	46 – 60 ปี	18	4.1
	61 – 75 ปี	5	1.1
ระดับการศึกษา	ประถม หรือ น้อยกว่า	75	17.2
	มัธยมต้น	79	18.1
	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	117	26.8
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	114	26.1
	ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	51	11.7
รายได้	5,000 หรือ น้อยกว่า	72	16.5
	5,001-10,000	236	54.1
	10,001-15,000	73	16.7
	15,001-20,000	36	8.3
	20,001 หรือ มากกว่า	19	4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

อาชีพ	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	6.9
	รับจ้าง	142	32.6
	พนักงานบริษัทเอกชน	194	44.5
	ค้าขาย	30	6.9
	นักเรียน/นักศึกษา	28	6.4
	อื่นๆ	12	2.8
ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ	น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	330	75.7
	1 ครั้ง/สัปดาห์	47	10.7
	มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	59	13.5
ช่วงเวลา	8.30 - 9.30 น.	51	11.7
	9.31 - 10.30 น.	60	13.8
	10.31 - 11.30 น.	71	16.3
	11.31 - 12.30 น.	63	14.4
	12.31 - 13.30 น.	53	12.2
	13.31 - 14.30 น.	50	11.5
	14.31 - 15.30 น.	51	11.7
	15.31 - 16.30 น.	30	6.9
	16.31 - 17.30 น.	7	1.6
ประเภทบริการ	ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา	79	15.3
	ส่งพัสดุไปรษณีย์	130	25.1
	ส่งแบบบริการพิเศษ(EMS , ลงทะเบียน)	133	25.7
	ส่งสนาณัติ , ซื่อตัวแลกเงิน	133	25.7
	ชำระค่าบริการตัวแทน	6	1.2
	ชำระค่าโทรศัพท์	21	4.1
	ซื้อแสตมป์/กล่อง/ซอง	15	2.9

พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 12-75 ปี โดยเฉลี่ยมีอายุเท่ากับ 29.68 ปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 16-30 ปี มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 63.3 รองลงไปได้แก่ กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 61-75 ปี มีน้อยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุด เพียงร้อยละ 1.1 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย หรือ ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.1 ส่วนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่ามีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.7 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด รายได้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,001-15,000 บาท มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 54.1 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.5 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีน้อยที่สุด คือ มีเพียงร้อยละ 4.4 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็น 44.5 รองลงมา คือ กลุ่มที่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.6 และกลุ่มอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.8 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเข้ามาที่ทำการไปรษณีย์น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 75.7 รองลงมา คือ เข้ามาที่ทำการไปรษณีย์มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.5 ส่วนการเข้ามา 1 ครั้ง/สัปดาห์มีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 10.7 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ นิยมมาใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์ช่วงเวลา 10.31 - 11.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 11.31 - 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนเวลาที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลา 16.31 - 17.30 น. มีเพียงร้อยละ 1.6 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ ที่เข้ามาที่ทำการไปรษณีย์ส่วนใหญ่มาใช้บริการส่งแบบบริการพิเศษ(EMS , ลงทะเบียน) และส่งภาคณัติ , ซื่อตัวแลกเงิน มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.7

รองลงมา คือ การมาส่งพัสดุไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 25.1 ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการชำระค่าบริการตัวแทนมีน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.2 ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

4.4 การวิเคราะห์รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ Queue

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางการออกแบบผังพื้นในครั้งนี้ จะแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เหมาะสม การแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ และรูปแบบการเรียงลำดับการเข้ารับบริการ (QUEUE) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยสูตรคำนวณจากวรรณกรรม รวมทั้งการวิเคราะห์ด้วยการเปรียบเทียบผังพื้นและวิเคราะห์พฤติกรรม

4.4.1 การวิเคราะห์เพื่อหาจำนวนเคาน์เตอร์ที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ด้วยสูตรคำนวณทางคณิตศาสตร์ในประเด็นการหาจำนวนเคาน์เตอร์ที่เหมาะสม จะพิจารณาจากประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยของผู้ให้บริการ จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชาชน ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว ผลที่ได้ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมฤทธิ์ผลโดยเฉลี่ยของผู้ให้บริการ จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว
จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว และระยะ
เวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในระบบ

ประเภทบริการ (เวลา10.31-11.30)	จำนวนผู้เข้าใช้บริการ (คน/ชั่วโมง)	จำนวนงาน (ชิ้น/ชั่วโมง)	รวมจำนวนงาน (ชิ้น/ชั่วโมง) = λ	รวมปริมาณงาน (ชิ้น/นาที) = λ	อัตราเร็วเฉลี่ยในการให้บริการ (ชิ้น/นาที) = μ	ค่าสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ โดยเฉลี่ยของผู้ให้บริการ $\rho = \frac{\lambda}{\mu}$			
						1 เคาน์ เตอร์	2 เคาน์ เตอร์	3 เคาน์ เตอร์	4 เคาน์ เตอร์
ส่งทั่วไป	3	1	3	0.05	0.41	0.12	0.06	0.04	0.03
	1	2	2	0.03	0.41	0.08	0.04	0.03	0.02
	2	5	10	0.17	0.41	0.41	0.20	0.14	0.10
	1	7	7	0.12	0.41	0.28	0.14	0.09	0.07
	1	50	50	0.83	0.41	2.03	1.02	0.68	0.51
ส่งพัสดุ	23	1	23	0.38	0.59	0.65	0.32	0.22	0.16
	1	2	2	0.03	0.59	0.06	0.03	0.02	0.01
	2	10	20	0.33	0.59	0.56	0.28	0.19	0.14
ส่งบริการพิเศษ	13	1	13	0.22	0.61	0.36	0.18	0.12	0.09
	3	2	6	0.10	0.61	0.16	0.08	0.05	0.04
	1	3	3	0.05	0.61	0.08	0.04	0.03	0.02
	1	4	4	0.07	0.61	0.11	0.05	0.04	0.03
	1	15	15	0.25	0.61	0.41	0.20	0.14	0.10
	1	265	265	4.42	0.61	7.24	3.62	2.41	1.81
ส่งธนาคติ/ซื้อตั๋วแลกเงิน	18	1	18	0.30	0.96	0.31	0.16	0.10	0.08
	1	2	2	0.03	0.96	0.03	0.02	0.01	0.01
	1	4	4	0.07	0.96	0.07	0.03	0.02	0.02
ชำระบริการตัวแทน กลุ่ม 1	2	1	2	0.03	3.03	0.01	0.01	0.00	0.00
รวมทั้งหมด	76.0	376.	449.	7.48	13.3	12.99	6.49	4.33	3.25
เฉลี่ย	4.22	20.8	24.9	0.42	0.74	0.72	0.36	0.24	0.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประเภทบริการ (เวลา10.31-11.30)	จำนวนเฉลี่ยของ ผู้ให้บริการใน	จำนวนเฉลี่ยของ ผู้ให้บริการในโรง	ระยะเวลาเฉลี่ย ของผู้ให้บริการใน	ระยะเวลาเฉลี่ย ของผู้ให้บริการใน
ส่งทั่วไป	0.02	0.14	0.34	2.78
	0.01	0.09	0.22	2.65
	0.28	0.68	1.67	4.11
	0.11	0.40	0.97	3.41
	4.00	1.97	4.80	2.36
ส่งพัสดุ	1.21	1.85	3.14	4.84
	0.00	0.06	0.10	1.80
	0.73	1.30	2.20	3.90
ส่งบริการพิเศษ	0.20	0.55	0.90	2.54
	0.03	0.20	0.32	1.96
	0.01	0.09	0.15	1.79
	0.01	0.12	0.20	1.84
	0.28	0.69	1.14	2.78
	8.40	1.16	1.90	0.26
ส่งณานัด/ซื้อตัวแลกเงิน	0.14	0.45	0.47	1.52
	0.00	0.04	0.04	1.08
	0.01	0.07	0.08	1.12
ชำระบริการตัวแทน กลุ่ม 1	0.00	0.01	0.00	0.33
รวมทั้งหมด	15.44	9.88	18.65	41.06
เฉลี่ย	0.86	0.55	1.04	2.28

หมายเหตุ : โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการ 1 คน ต่อ 1 ประเภทบริการ โดยคิดคำนวณจาก 5 ประเภทบริการหลักที่มีผู้มาให้บริการมากที่สุด การคำนวณจะคิดจากอัตราเร็วเฉลี่ยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่รวมระยะเวลาที่มีผลทำให้ระยะเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น อันได้แก่ การทิ้งช่วงในการเข้ามาให้บริการ ปัจจัยจากจำนวน ขนาดหรือน้ำหนักของไปรษณีย์ภัณฑ์ และความล่าช้าจากการให้บริการเป็นเวลานาน นอกจากนี้ การคิดคำนวณจากช่วงเวลาทำการ 10.31-11.30 น. ซึ่งเป็นเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วงเวลาอื่นๆ ของวันทำการ พบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการ 76 คน/ชั่วโมง รวมจำนวนงานที่เข้ารับบริการ 376 ชิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.26 แสดงผลสรุปของจำนวนเคาน์เตอร์

	จำนวนเคาน์เตอร์			
	1 เคาน์เตอร์	2 เคาน์เตอร์	3 เคาน์เตอร์	4 เคาน์เตอร์
ค่าสัมฤทธิ์ผล = ρ	0.72	0.36	0.24	0.18
จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว รวมทุก บริการ (คน) = Lq	15.44	7.72	5.15	3.86
จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชา ชน (คน) = Ls	9.88	4.94	3.29	2.47
ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถว รวม ทุกบริการ (นาที) = Wq	18.65	9.33	6.22	4.66
ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรง ประชาชน รวมทุกบริการ (นาที) = Ws	41.06	20.53	13.69	10.27

จากการวิเคราะห์พบว่า หากจำนวนเคาน์เตอร์รับฝากเพิ่มขึ้น ค่าสัมฤทธิ์ผล จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถวรวมทุกบริการ จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชาชน ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแถวรวมทุกบริการ และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในโรงประชาชนรวมทุกบริการลดลง ถ้าหากเพิ่มเคาน์เตอร์รับฝากจำนวน 4 เคาน์เตอร์ จะมีค่าสัมฤทธิ์ผลเท่ากับ 0.18 จำนวนผู้ให้บริการที่คอยในแถวจะเท่ากับ 3.86 คน หรือประมาณ 4 คน มีผู้ให้บริการในโรงเท่ากับ 2.47 คน หรือประมาณ 3 คน และจะสามารถให้บริการได้รวดเร็วโดยผู้ให้บริการจะใช้เวลาคอยในแถวนาน 4.66 นาที และใช้เวลาในโรงประชาชนนาน 10.27 นาที รวมเวลาที่ใช้ในที่ทำการไปรษณีย์ ทั้งหมด 14.93 นาที ซึ่งระยะเวลาในการรอคอยนี้ถือเป็นช่วงระยะเวลาที่ไม่ยาวนานเกินไปสำหรับผู้ให้บริการ

4.4.2 การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ

ค่าสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ (ρ) ที่เหมาะสม คือ อัตราส่วนระหว่าง ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่เข้ามาให้บริการ ต่อ อัตราเร็วเฉลี่ยในการให้บริการ โดยที่ $0 < \rho < 1$, ถ้า $\rho > 1$ แสดงว่าผู้ให้บริการไม่สามารถรองรับปริมาณลูกค้าได้ จึงส่งผลให้จำนวนลูกค้ารอรับมากขึ้นเรื่อย , ถ้า $\rho = 0$ แสดงว่า ในเวลานั้นไม่มีผู้เข้ามาใช้บริการ

ดังนั้นจากตาราง 4.25 พบว่ามีผู้ให้บริการฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์จำนวนตั้งแต่ 50 และ 265 ขึ้นทำให้ค่าสัมฤทธิ์ผลสำหรับ 1 เคาน์เตอร์สูงถึง 2.03 และ 7.24 ตามลำดับ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องใช้เวลาในการให้บริการเป็นเวลานานจนกว่าจะรองรับจำนวนชิ้นงานจนหมด ส่งผลให้ผู้ให้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับต่อไปต้องรอนานเกินความเป็นจริง (สำหรับคิวแบบ SEPARATE QUEUE) ส่วน ไปรษณีย์ภัณฑ์ ฝากส่งจำนวนมากจะกีดขวางทางสัญจรสำหรับผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ดังนั้น จึงควรแยกเคาน์เตอร์ สำหรับให้บริการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ฝากส่งจำนวนมากโดยเฉพาะ

จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีลำดับขั้นตอนของการใช้บริการภายในโรง ประชาชนโดยส่วนใหญ่จะเริ่มจากการเลือกชมสินค้าและซื้อสินค้า อาจเข้าใช้บริการหุ้มห่อบ้าง ต่อ จากนั้นจะเขียนจำหน่ายหรือหุ้มห่อ และสิ้นสุดการใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยที่เกือบทุกประเภท บริการจะมีการซื้อกล่อง/ซองซึ่งใช้เวลาไม่นานนัก ส่วนการซื้อแสตมป์สะสมจะใช้เวลาในการเลือกซื้อ ดังนั้นการเข้าแถวเพื่อรอซื้อสินค้าจะทำให้เกิดการแออัดบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ เป็นการกีดขวางทาง สัญจร จึงควรแยกจุดขายกล่อง/ซอง และแสตมป์สะสมออกจากเคาน์เตอร์บริการ



ภาพที่ 4.23 แสดงการแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ

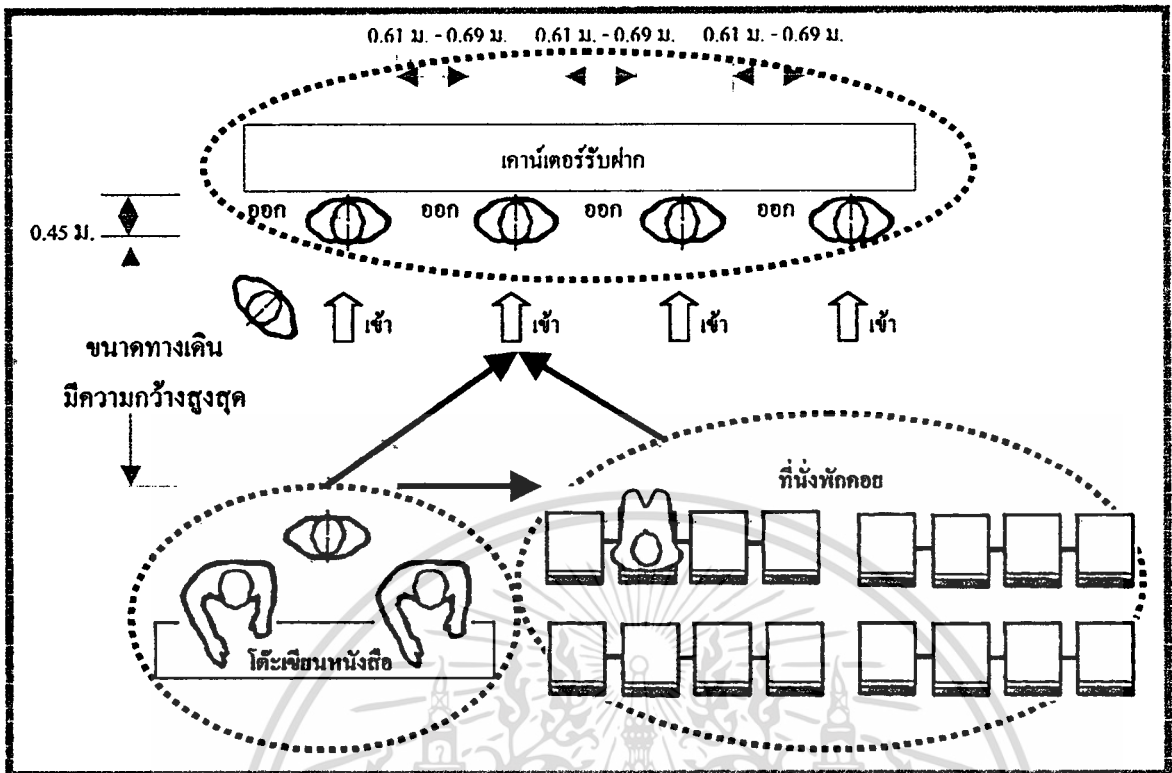
4.4.3 การวิเคราะห์รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ หรือ QUEUE

จากการเก็บข้อมูล พบว่า รูปแบบคิวที่ใช้ในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์ 4 แห่ง มีรูปแบบคิวแบบเข้าแถวได้ทุกช่อง คิดเป็นร้อยละ 80 ซึ่งได้แก่ ปณฝ.สาทรประดิษฐ์ ปณฝ.สันติสุข ปณฝ.มักกะสัน และปณฝ.ดินแดง ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง มีรูปแบบคิวแบบเข้าแถวหลักช่องเดียว คิดเป็นร้อยละ 20 ได้แก่ เพชรบุรีตัดใหม่ ดังนี้

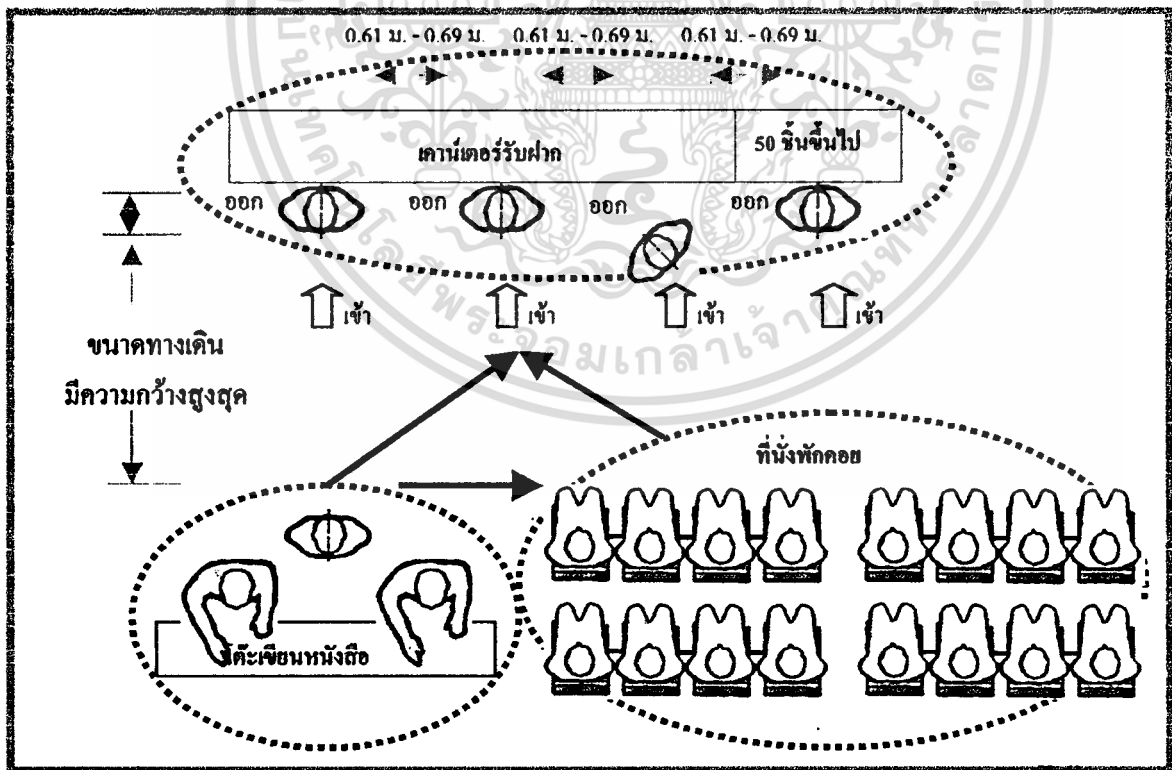
ตารางที่ 4.27 แสดงรูปแบบคิวในที่ทำกาการไปรษณีย์รับฝาก

ที่ทำกาการไปรษณีย์	รูปแบบคิว	
	เข้าแถวได้ทุกช่อง SEPERATE QUEUE	เข้าแถวหลักช่องเดียว SINGLE QUEUE
สาธูปประดิษฐ์	✓	-
เพชรบุรีตัดใหม่	-	✓
สันติสุข	✓	-
มักกะสัน	✓	-
ดินแดง	✓	-
ร้อยละ	80	20

จากการสังเกตการณ์ รูปแบบคิวแบบ SINGLE QUEUE การเข้าแถวเพื่อรอรับบริการเพียงแถวเดียวการต่อแถวจะยาวกว่ารูปแบบคิวแบบ SEPERATE QUEUE มาก ดังนั้น เพื่อให้การเข้าแถวมีระเบียบเรียบร้อย ไม่ให้เกิดขวางทางสัญจร จำเป็นต้องกำหนดพื้นที่เพื่อจัดแนวแถว ทำให้เสียพื้นที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์ส่วนหนึ่ง จากลักษณะอาคารที่ทำกาการไปรษณีย์ในอาคารพาณิชย์มีข้อจำกัดในเรื่องขนาดพื้นที่ ดังนั้นการใช้สอยพื้นที่ในโรงประชาชน จึงควรให้พื้นที่หน้าเคาน์เตอร์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามประโยชน์ใช้สอยอื่นๆด้วย ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการไม่มากนักอาจใช้รูปแบบคิวแบบ SEPERATE QUEUE แต่ถ้ามีผู้ให้บริการหนาแน่นมาก แถวที่รอรับบริการจะบดบังมุมมองหน้าเคาน์เตอร์ ข้อเสนอแนะจากการเก็บแบบสอบถามผู้ให้บริการส่วนหนึ่งต้องการให้ใช้บัตรคิวแทนการยืนเข้าแถว และจากผลการวิเคราะห์ด้วยสูตรคณิตศาสตร์พบว่า ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่นสูงสุด ผู้ใช้บริการจะยืนรอในแถวทั้งหมดประมาณ 15.44 คน หรือเท่ากับ 16 คน ดังนั้นจึงเสนอรูปแบบบัตรคิวในช่วงวันหรือเวลาที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่นเพื่อลดความแออัดที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์ และลดความตึงเครียดในการรอคอย



รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ แบบSEPERATE QUEUE กรณีที่มีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่นานแน่นอน



รูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ แบบใช้บัตร QUEUE กรณีที่มีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาที่หนาแน่นที่สุด

ภาพที่ 4.24 แสดงรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ แบบSEPERATE QUEUE และแบบใช้บัตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่มอบให้ไว้สำหรับอาจารย์และบุคลากรศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ

จากการศึกษาการจำลองประกอบเชิงพื้นที่สำหรับที่ทำการไปรษณีย์ ผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 สามารถสรุปเกณฑ์การออกแบบผังพื้นที่สำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก โดยสรุปในประเด็นการจำลองประกอบเชิงพื้นที่ ได้แก่ รูปแบบความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ ขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและจำนวนเครื่องเรือน อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน และรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (QUEUE) เพื่อนำเสนอตัวอย่างการจำลองประกอบเชิงพื้นที่ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝากในอาคารพาณิชย์

1. สรุปผลการวิจัย

- 1.1 สรุปผลความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ที่เหมาะสมตามกิจกรรมการใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก
- 1.2 สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและชนิดเครื่องเรือนและวัสดุอุปกรณ์
- 1.3 สรุปผลรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (QUEUE) สำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปกผ.)

2. เสนอแนวทางการออกแบบการจำลองประกอบเชิงพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลความสัมพันธ์ของกลุ่มพื้นที่ที่เหมาะสมตามกิจกรรมการใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

พื้นที่ใช้สอยภายในที่ทำการไปรษณีย์ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

1) ส่วนพื้นที่หลักของผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มพื้นที่โถงประชาชน ประกอบด้วยย่อย ได้แก่ บริเวณโต๊ะเขียนหนังสือ บริเวณที่นั่งพักคอย บริเวณตู้โชว์ และบริเวณตู้เข้าไปรษณีย์

2) ส่วนพื้นที่หลักของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1) กลุ่มพื้นที่แผนกบริหาร ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าที่ทำการ บริเวณพนักงานการเงิน บริเวณพนักงานบัญชี และบริเวณพนักงานธุรการ

2.2) กลุ่มพื้นที่แผนกรับฝาก ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าแผนกรับฝาก บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน บริเวณขายกล่อง/ซอง บริเวณขายแสตมป์สะสม และบริเวณบริการหุ้มห่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3) กลุ่มพื้นที่แผนกปิดเมล์ ประกอบด้วยพื้นที่ย่อย ได้แก่ บริเวณหัวหน้าแผนกปฏิบัติการ บริเวณปิดเมล์ EMS และบริเวณปิดเมล์ทั่วไป

นอกจากนี้ ในส่วนพื้นที่หลักของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยพื้นที่สนับสนุน ได้แก่ บริเวณตู้โทรศัพท์ 1 บริเวณแม่ข่าย บริเวณตู้โทรศัพท์ 2 บริเวณเก็บสินค้าไปรษณีย์ และบริเวณเก็บถุงเมล์

จากลักษณะการเชื่อมต่อกับพื้นที่ทั้ง 4 แบบ มีกลุ่มพื้นที่ที่เชื่อมต่อเหมือนกันในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 แห่ง คือ ลักษณะการเชื่อมต่อพื้นที่โถงประชาชน แผนกรับฝากและแผนกปฏิบัติการ เชื่อมต่อกัน และแผนกบริหารมีรูปแบบการเชื่อมต่อกับกลุ่มพื้นที่ใดกลุ่มพื้นที่หนึ่ง หรือเชื่อมต่อมากกว่าหนึ่งกลุ่มพื้นที่



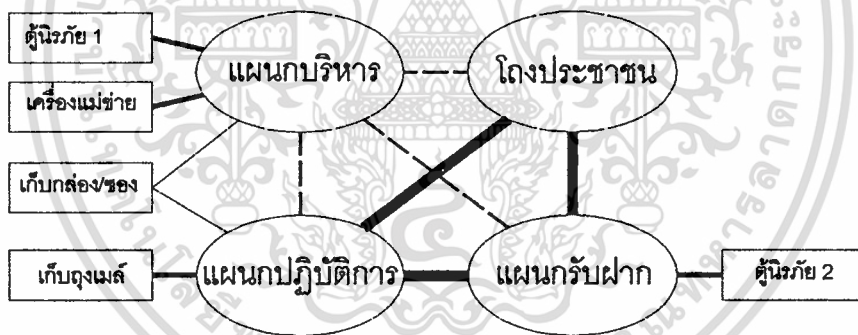
ภาพที่ 5.1 สรุปรูปแบบการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์

การเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับกลุ่มพื้นที่หลักภายในที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 5 แห่ง พบว่าพื้นที่สนับสนุนประกอบด้วย 5 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ตู้โทรศัพท์ 1 พื้นที่แม่ข่าย พื้นที่ตู้โทรศัพท์ 2 พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง และพื้นที่เก็บถุงเมล์ มีการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับพื้นที่หลักดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่สนับสนุนกับกลุ่มพื้นที่หลัก

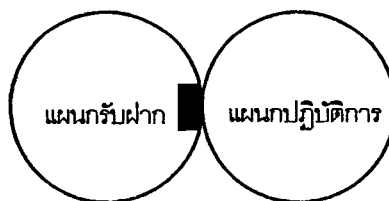
พื้นที่สนับสนุน	รูปแบบการเชื่อมต่อ
พื้นที่ศูนย์วิจัย 1	รูปแบบ A1
พื้นที่ศูนย์วิจัย	รูปแบบ B2
พื้นที่เก็บกล่อง/ซอง	รูปแบบ C2 และ C3
พื้นที่เก็บถุงเมล็ด	รูปแบบ D2

สรุปการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักและพื้นที่สนับสนุน มีรูปแบบ ดังนี้



ภาพที่ 5.2 สรุปการเชื่อมโยงกลุ่มพื้นที่หลักและพื้นที่สนับสนุน

เมื่อพิจารณาดำเนินงานพื้นที่ย่อยของแผนกรับฝาก พบว่าตำแหน่งพื้นที่ของบริเวณชำระค่าบริการรายเดือนจะพบว่าจะอยู่ปลายด้านในของแผนกรับฝากและอยู่ติดกับแผนกปฏิบัติการ



ภาพที่ 5.3 แสดงรูปแบบการจัดตำแหน่งบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแบ่งกันพื้นที่จะแบ่งลักษณะการทำงานในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก คือ การให้บริการรับฝาก ดังนั้น พื้นที่โถงประชาชน และแผนกรับฝากจำเป็นต้องอยู่ส่วนหน้าเข้าถึงได้ง่าย โดยที่แผนกรับฝากต้องอยู่ใกล้กับแผนกปฏิบัติการเพื่อลำเรียงสิ่งของเตรียมขนส่ง ส่วนแผนกบริหารจะควบคุมดูแลบริหารและจัดการภายในที่ทำการไปรษณีย์ ในการทำงานของแผนกบริหารจะเกี่ยวข้องกับงานเอกสาร และความปลอดภัย จากขบวนการทำงานทำให้สามารถลำดับของการแบ่งกันจะเริ่มจากกลุ่มพื้นที่ที่อยู่ด้านหน้าจะเปิดโล่งและค่อยเพิ่มการแบ่งกันบางส่วนจนถึงตอนปลายของพื้นที่ด้านหลังจะแบ่งกันเป็นห้อง



ภาพที่ 5.4 สรุปลำดับการแบ่งกันพื้นที่

5.1.2 สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและชนิดเครื่องเรือนและอุปกรณ์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 นำมาสรุปผลเพื่อใช้เป็นแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ภายในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก แสดงผลพื้นที่ 2 ส่วนใหญ่ ดังนี้

1. ส่วนผู้ใช้บริการ ได้แก่ ส่วนโถงประชาชน
2. ส่วนผู้ให้บริการ ได้แก่ ส่วนแผนกบริหาร ส่วนแผนกรับฝาก ส่วนแผนกปฏิบัติการ รวมถึงพื้นที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ บริเวณตู้নিরক্য 1 บริเวณแม่ข่าย บริเวณตู้নিরক্য 2 บริเวณเก็บกล่อง/ซอง และบริเวณเก็บถุงเมล มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.2 สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและชนิดเครื่องเรือนของผู้ให้บริการ

โรงประชาชน			
โรงประชาชน*	ขนาดพื้นที่	65.0-90.2 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - เขียนหนังสือ	1.40 x 0.60 x 1.15 – 1.50 x 0.50 x 1.00	4-5 ตัว
	- ตู้โชว์	1.20 x 0.50 x 1.20	1-2 ตัว
	- เก้าอี้พักคอย นั่งเดี่ยว 4 ที่	2.04 x 0.50 x 0.80	2-6 ตัว
	- บริเวณตู้ไปรษณีย์เช่า	0.91 x 0.45 x 1.92	2 หลัง
	การกั้นพื้นที่	เปิดโล่ง	
	ขนาดทางเดิน	1.5-5.4 ม.	

หมายเหตุ : * หมายถึง รวมพื้นที่ทางสัญจร และพื้นที่ใช้สอยย่อย ได้แก่ บริเวณโต๊ะเขียนหนังสือ บริเวณที่นั่งพักคอย และบริเวณตู้โชว์สินค้า และตู้ไปรษณีย์เช่า

ตารางที่ 5.3 สรุปขนาดพื้นที่ ขนาดทางสัญจร ขนาดและชนิดเครื่องเรือนและวัสดุอุปกรณ์ของผู้ให้บริการ

แผนกบริหาร			
หัวหน้าที่ทำการฯ	ขนาดพื้นที่	3.4-8.4 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน	1.50 x 0.80 x 0.75	1 ตัว
	- ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก		1 หลัง
	- ตู้สูง		2 หลัง
	ขนาดทางเดิน	0.7-1.5 ม.	
การเงิน	ขนาดพื้นที่	0-5.9 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน	1.35 x 0.75 x 0.75	1 ตัว
	- ชั้นวางเอกสาร		1 ตัว
	- ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก		1 หลัง
	- ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก		1 หลัง
	- ตู้สูง		1-2 หลัง
	ขนาดทางเดิน	0-1.2 ม.	
บัญชี	ขนาดพื้นที่	0-3.3 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน	1.35 x 0.75 x 0.75	1
	- ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก		2 หลัง
	- ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก		2 หลัง
	ขนาดทางเดิน	0-1.2 ม.	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ธุรการ	ขนาดพื้นที่	0-9.2 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน - ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก - ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก - ตู้สูง	1.35 x 0.75 x 0.75	1 ตัว 1 หลัง 2 หลัง 3 หลัง
	ขนาดทางเดิน	0.8-1.3 ม.	
อุปกรณ์ใช้ร่วมกันในแผนกบริหาร	โทรศัพท์* โทรสาร* เครื่องพิมพ์ดีด*	1.35 x 0.75 x 0.75	1 ตัว
ตู้รับภัย 1	ขนาดพื้นที่	2.2-4.5 ตร.ม.	
เครื่องแม่ข่าย	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน	1.35 x 0.75 x 0.75	1 ตัว
	อุปกรณ์ - ชุดเครื่องแม่ข่าย(ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านรหัสแท่ง, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน, เครื่องพิมพ์) *		1 ชุด
	แผนกรับฝาก		
หัวหน้าแผนกรับฝาก	ขนาดพื้นที่	0-4.5 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน - ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก - ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก	1.35 x 0.75 x 0.75	1 ตัว 1 หลัง 1 หลัง
	อุปกรณ์ - กระบะเล็ก		
	ขนาดทางเดิน	0.6-0.7 ม.	
คานเตอร์รับฝาก	ขนาดพื้นที่	19.3-46.0 ตร.ม.	
	เครื่องเรือน - คานเตอร์รับฝาก	1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68	4 ตัว
	- ชั้นวางเอกสาร		4 ตัว
	- ตู้เตี้ย 4 ล้นชัก		2-3 หลัง
	- ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก		0-1 หลัง
	- ตู้สูง		0-1 หลัง
	- ตู้ locker		1 หลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

เคาน์เตอร์รับฝาก	<p>อุปกรณ์ - ชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ CA POS (ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์, เครื่องอ่านรหัสแท่ง, เครื่องพิมพ์ใบเสร็จรับ เงิน, เครื่องพิมพ์ label, เครื่องพิมพ์และ เครื่องชั่ง)</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระบะเล็ก - กระบะใหญ่ <p>ขนาดทางเดิน 1-1.8 ม.</p>
บริเวณรับฝากชำระค่า บริการรายเดือน	<p>ขนาดพื้นที่ 3.5-6.9 ตร.ม.</p> <p>เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.35 x 0.75 x 0.75 – 1 ตัว 1.50 x 0.80 x 0.75</p> <p>- ตู้เตี้ย 15 ล้นชัก 1 ตัว</p> <p>อุปกรณ์ - เครื่องชั่ง - กระบะเล็ก - กระบะใหญ่</p> <p>ขนาดทางเดิน 0.8-1.3 ม.</p>
ขายกล่อง/ซอง	<p>ขนาดพื้นที่ 21.6-48.0 ตร.ม.</p> <p>เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.30 x 1.00 x 0.75 - จำนวน 1.10 x 0.86 x 1.10, เคาน์เตอร์ 1.75 x 0.50 x 0.68 รับฝาก + เพิ่ม 1 ตัว</p> <p>- ตู้สูง 1 หลัง</p> <p>ขนาดทางเดิน 1.1 ม.</p>
ขายแอสตมปีสะสม	<p>ขนาดพื้นที่ 3.4-5.1 ตร.ม.</p> <p>เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.50 x 0.80 x 0.75 - 1 ตัว 1.10 x 0.86 x 1.10, 1.75 x 0.50 x 0.68</p> <p>ขนาดทางเดิน 1.1-1.3 ม.</p>
บริเวณบริการหุ้มห่อ	<p>ขนาดพื้นที่ 0-3.3 ตร.ม.</p> <p>เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.30 x 1.00 x 0.75 – 1 ตัว 1.50 x 0.80 x 0.75</p> <p>- ตู้สูง 0-1 หลัง</p> <p>อุปกรณ์ - กระบะใหญ่</p> <p>ขนาดทางเดิน</p>

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

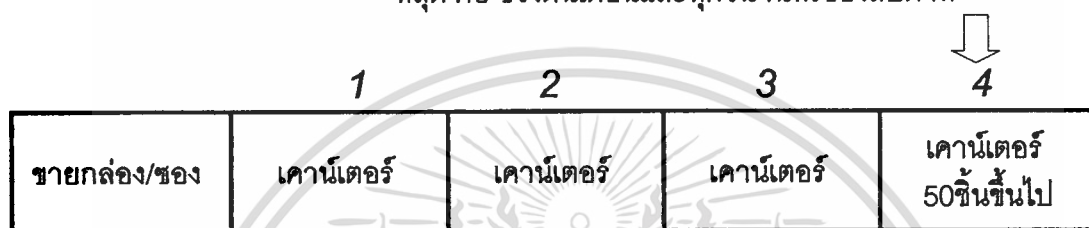
อุปกรณ์ใช้ร่วมกันในแผน กรับฝาก	โทรศัพท์*
ตู้নিরภัย 2	ขนาดพื้นที่ 1.6-5.2 ตร.ม. ขนาดทางเดิน 0.6-0.8 ม.
แผนกปฏิบัติการปิดเมล์	
หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ	ขนาดพื้นที่ 0-11.7 ตร.ม. เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.30 x 0.80 x 0.75 1 ตัว - ตู้สูง 1-2 หลัง อุปกรณ์ - กระบะเล็ก - กระบะใหญ่ ขนาดทางเดิน 0-1.2 ม.
ปิดเมล์ EMS	ขนาดพื้นที่ 4.5-6.9 ตร.ม. เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.50 x 1.10 x 0.75 1 ตัว อุปกรณ์ - ที่แขวนถุง - กระบะเล็ก - กระบะใหญ่ ขนาดทางเดิน 0.8-0.9 ม.
ปิดเมล์ทั่วไป	ขนาดพื้นที่ 2.5-11.8 ตร.ม. เครื่องเรือน - โต๊ะทำงาน 1.50 x 0.85 x 0.75 1 ตัว - ชั้นวางกระบะ 1 ชั้น อุปกรณ์ - กระบะเล็ก - กระบะใหญ่ ขนาดทางเดิน 0.5-1 ม.
อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกันใน แผนกปิดเมล์	- ตู้เตี้ย 3 ล้นชัก - ถุงเมล์
บริเวณเก็บถุงเมล์	ขนาดพื้นที่ 2.5-9.5 ตร.ม.
อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน ระหว่างแผนกรับฝากกับ แผนกปฏิบัติการ	ตราขัง*
อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน ระหว่างพนักงานรับฝาก รายเดือนกับแผนกปฏิบัติ การ	เครื่องประทับ*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 สรุปผลรูปแบบการเรียงลำดับเข้ารับบริการ (QUEUE) ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.)

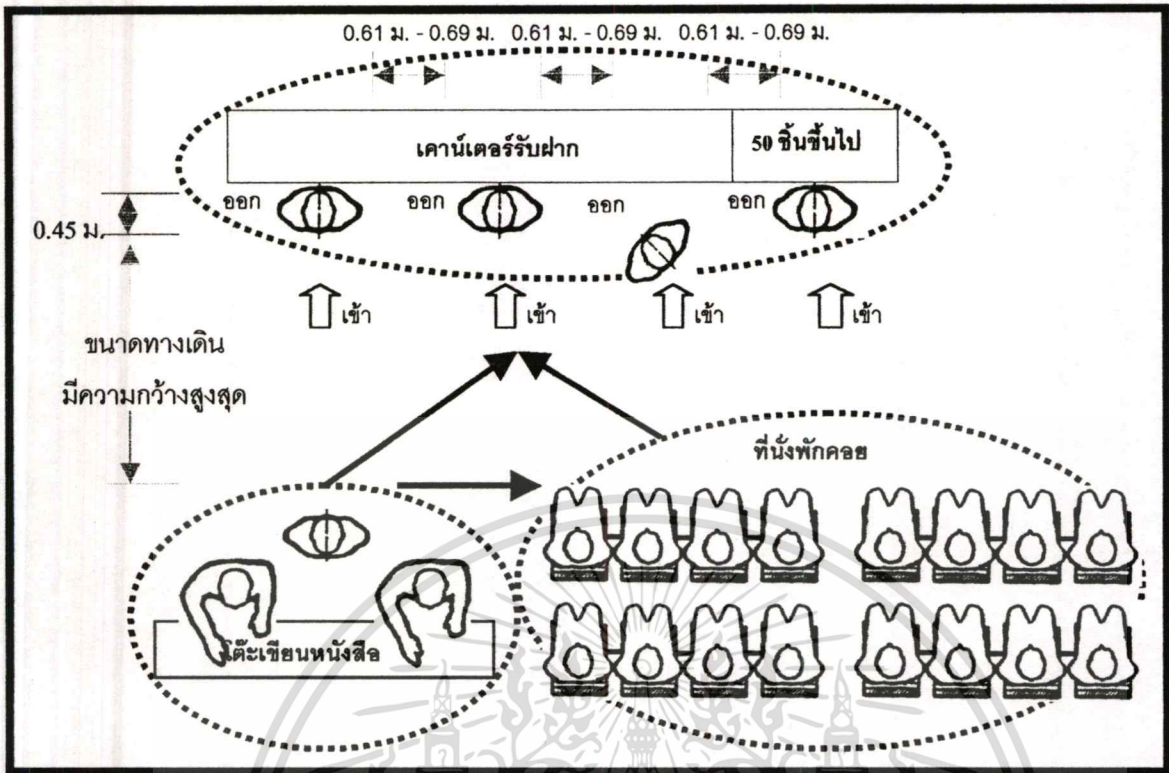
การจัดเคาน์เตอร์บริการสำหรับการให้บริการระบบ One Stop Service จำนวนเคาน์เตอร์ควรมีอย่างน้อย 4 เคาน์เตอร์ โดยแยก 1 เคาน์เตอร์ สำหรับบริการฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ตั้งแต่ 50 ชิ้นขึ้นไป และจัดช่องสำหรับขายกล่อง/ซองโดยเฉพาะ

แยกเคาน์เตอร์ในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาที่หนาแน่นที่สุด คือ ช่วงต้นเดือนและทุกวันจันทร์ของสัปดาห์



ภาพที่ 5.5 สรุปการแบ่งกลุ่มเคาน์เตอร์บริการ

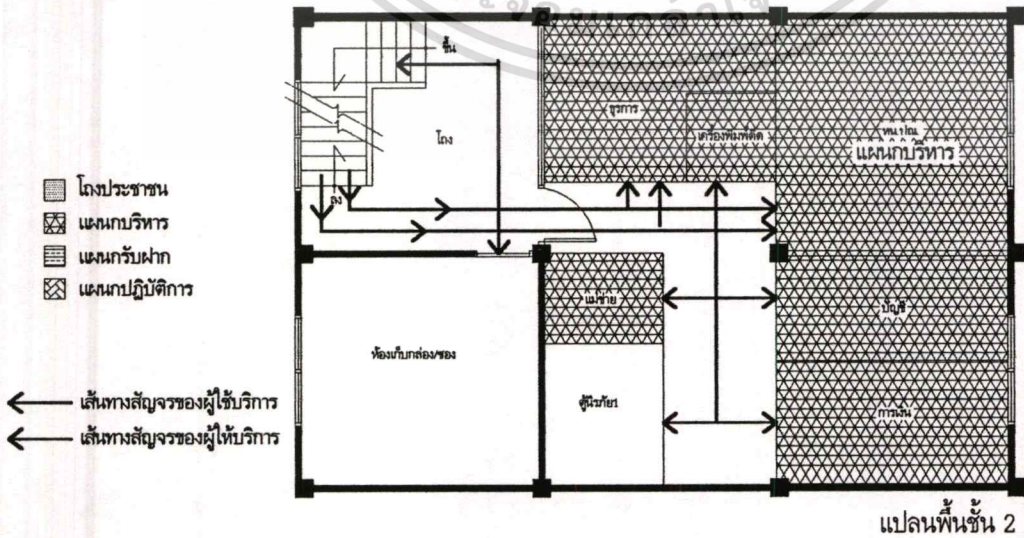
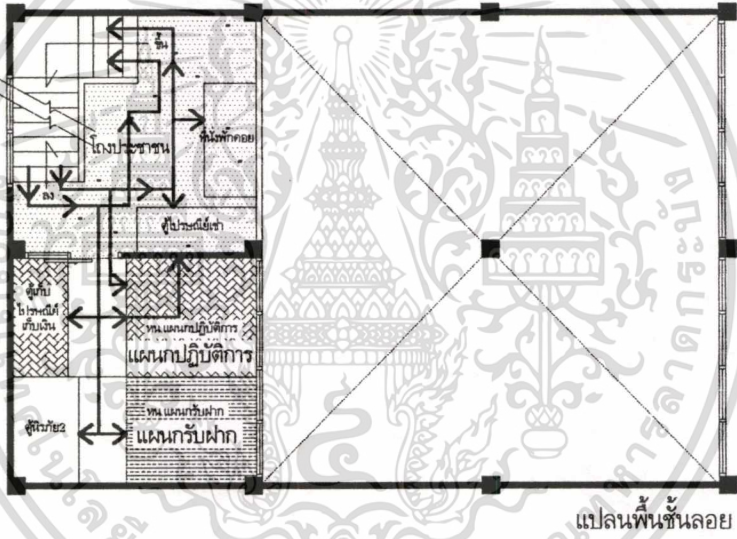
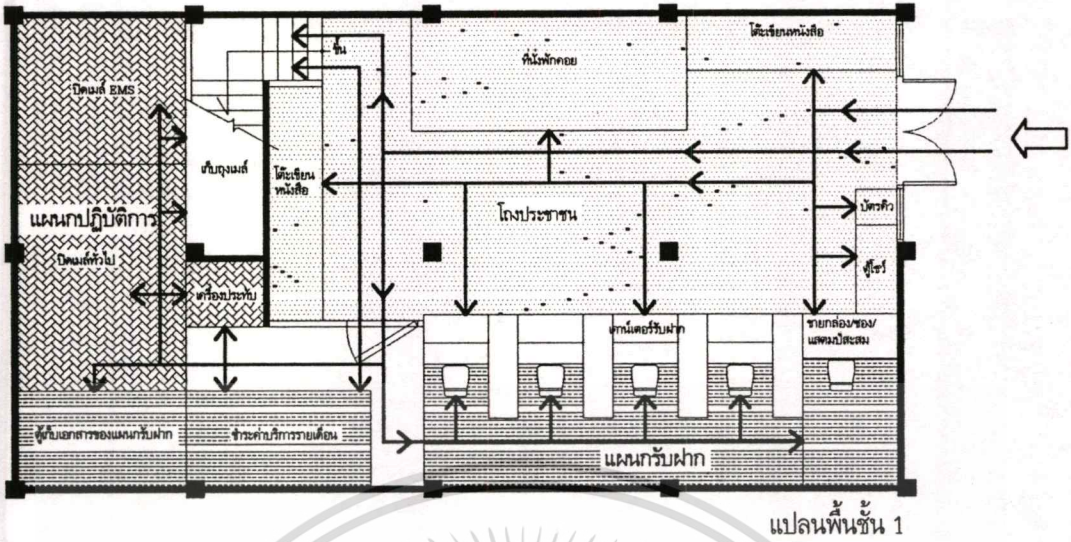
รูปแบบคิวที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการระบบ One Stop Service ในที่ทำการไปรษณีย์ในอาคารพาณิชย์มีข้อจำกัด คือ รูปแบบคิวแบบ SEPERATE QUEUE ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการไม่มากนัก และแบบบัตรคิวในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นมาก เพื่อลดความแออัดที่บริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์ช่วยลดความตึงเครียดในการรอคอย ผู้ใช้บริการสามารถนั่งพักคอย หรือทำกิจกรรมอื่นระหว่างรอคอยทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยได้



ภาพที่ 5.6 สรุปการจัดรูปแบบการเข้ารับบริการ (queue)

5.2 เสนอแนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่

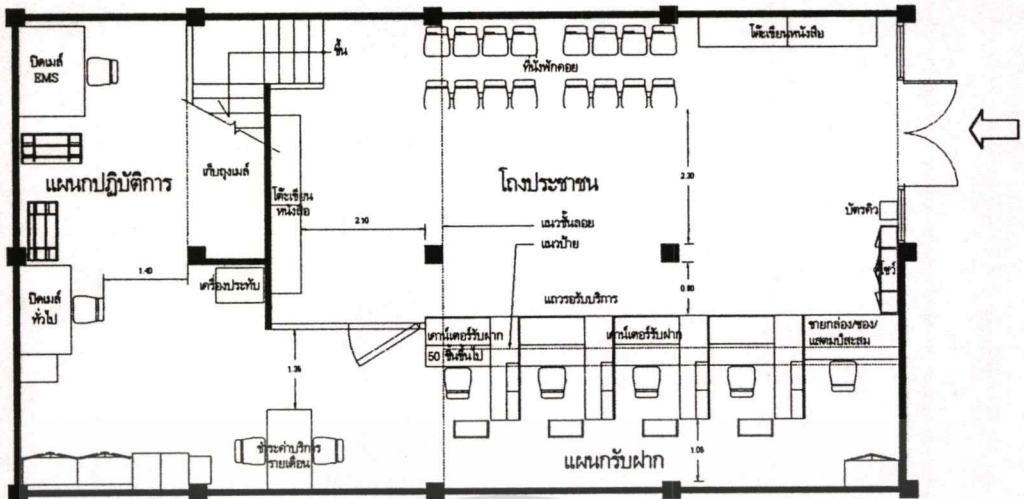
จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถวิเคราะห์ระบบการใช้สอย (Function System) เพื่อให้ทราบลักษณะความสัมพันธ์ของพื้นที่ และค่าน้ำหนักความใกล้ชิดของพื้นที่ (Adjacency Matrix) ดังภาพที่ 5.7 ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดวางผังพื้นที่ต่อไป การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่ใช้สอยจะใช้วิธีการทำแผนผังแบบฟอง (Bubble Diagram) ดังภาพที่ 5.8 ข้อสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลของขนาดพื้นที่จะมาประกอบการทำแผนผังขอบเขตพื้นที่ (Zoning) ดังภาพที่ 5.9 ซึ่งนำไปสู่แนวทางการออกแบบผังเครื่องเรือน ดังภาพที่ 5.10 และทัศนียภาพจำลอง "ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ในอาคารพาณิชย์" ที่ตอบสนองต่อกิจกรรม พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้สอยพื้นที่ ดังภาพที่ 5.11 ภาพที่ 5.12 ภาพที่ 5.13 และภาพที่ 5.14



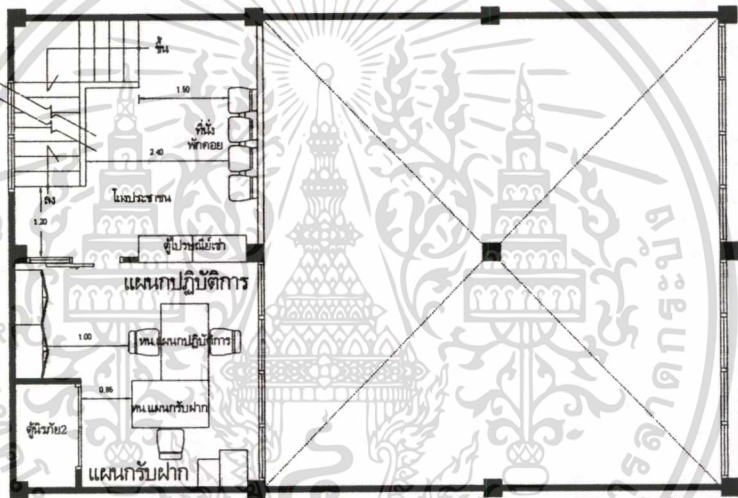
- โถงประชาชน
 - ▨ แผนกบริหาร
 - ▤ แผนกรับฝาก
 - ▧ แผนกปฏิบัติกร
- ← เส้นทางสัญจรของผู้ใช้บริการ
- ← เส้นทางสัญจรของผู้ให้บริการ

ภาพที่ 5.9 แสดงแผนผังขอบเขตพื้นที่ (Zoning)

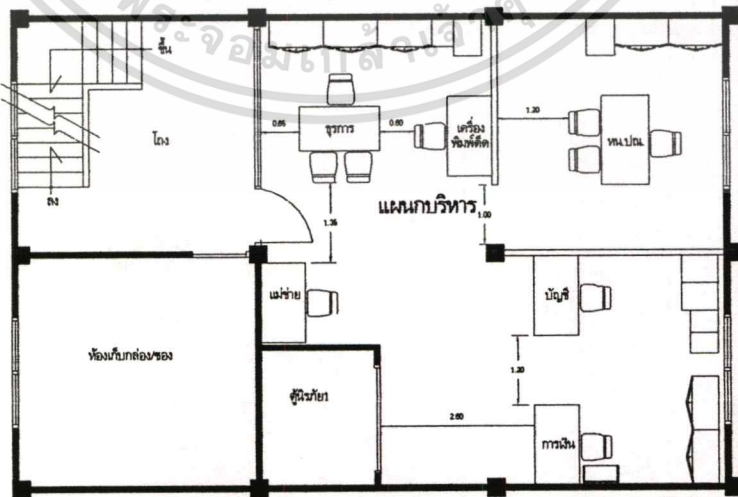
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แปลนพื้นที่ 1



แปลนพื้นที่ 0



แปลนพื้นที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น มิใช่ผูกมัดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่ง... การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น... ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของ

ปิด/ของ

ONE STOP SERVICE

Busseti
THAILAND

ปิดทำ

PO.BOX



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งนี้ อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของการนำไปใช้



ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีนำไปใช้

5.3 สรุปเสนอแนะการวิจัยต่อไป

5.3.1 การเปลี่ยนแปลงในระหว่างทำการวิจัย

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) (THAILAND POST COMPANY LIMITED) จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยปฏิรูประบบราชการใหม่ให้ทันสมัย ปรับปรุงบริการ และการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไป และพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ (www.thailandpost.co.th/about_history.asp : 26-03-47)

5.3.1.1 นโยบายและเป้าหมาย

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีเป้าหมายเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับด้วยคุณภาพบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุก แสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ และสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต วางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขันได้ โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจ ในขณะที่ต้องดำเนินการอย่างเต็มที่เพื่อนำมาซึ่งการเพิ่มรายได้ ทั้งในรูปแบบของการแสวงหาตลาดใหม่ รักษาส่วนแบ่งตลาดเดิมด้วยการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ นอกจากนี้ การจะดำเนินการให้ได้ตามเป้าหมาย ปณท. จำเป็นต้องมีการหา แนวทางการทำงานใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพและลดต้นทุน ตลอดจนการปรับโครงสร้างองค์กรและพยายามให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

5.3.1.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน

การกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้จากการประกอบธุรกิจของบริษัท โดยมองถึงการหาโอกาสจากจุดแข็ง เช่น เครือข่ายที่ทำการ บุคลากรที่มีความชำนาญและระบบปฏิบัติการ CA POS ซึ่งการให้บริการแบบ One Stop Service ด้วยระบบเครือข่ายไปรษณีย์ออนไลน์โดยการเปิดบริการต่างๆที่เป็นลักษณะออนไลน์ เพื่อให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศการขยายธุรกิจมีความหลากหลายกว่าเดิมไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวาง

ขึ้น ดังนั้นการมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถพัฒนาระบบบริหารจัดการและบริการให้ตอบสนองความต้องการได้ในหลายรูปแบบโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ รับฝากโดย การติดตั้งและพัฒนาระบบ โปรแกรมเคาน์เตอร์ ไปรษณีย์อัตโนมัติ ทั่วประเทศ ประมาณ 1,200 ที่ทำการ เปิดให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ถูกค้าสามารถใช้บริการได้ทุกประเภทในทุกช่องบริการ

2) แผนพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ ปรับเปลี่ยนระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ประมาณ 1,200 ที่ทำการ กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากระบบออฟไลน์ผ่านคู่สายโทรศัพท์เป็นระบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายความเร็วสูง การบริการในลักษณะออนไลน์นี้ จะสามารถให้บริการได้เต็มรูปแบบในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2547

3) แผนพัฒนาการให้บริการธนาณัติ WESTERN UNION ระบบออนไลน์ เพื่อให้ สามารถโอนเงินระหว่างประเทศได้ทั่วโลกด้วยระบบออนไลน์ โดยเชื่อมระบบการรับ - จ่ายเงินธนาณัติกับ WESTERN UNION เปิดบริการครบทุกที่ทำการ ภายในเดือนมีนาคม ปี 2547 นี้

4) แผนส่งเสริมการให้บริการรับชำระเงิน PAY AT POST เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับเป็นตัวแทนรับชำระเงินให้แก่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานธุรกิจต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

5) แผนการจัดจำหน่ายสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในโครงการ 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ที่ทำการไปรษณีย์จะเป็นจุดจำหน่ายสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ คือ การวางจำหน่ายสินค้าหากมีพื้นที่พอเพียง หรือจำหน่ายโดยมีแคตตาล็อกสินค้าให้ลูกค้าเลือก http://www.thailandpost.com/about_vision.asp

6) แผนพัฒนาระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track & Trace) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในติดตามตรวจสอบ EMS และลงทะเบียนในประเทศผ่านระบบที่จัดส่งทางไปรษณีย์ โดยลูกค้าสามารถติดตามสถานะได้ว่าอยู่สถานที่ใด และคาดหมายกำหนดวันส่งถึงมือผู้รับได้ และสามารถติดตามและตรวจสอบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา

5.3.1.3 ระบบการปฏิบัติงานหลังการแปรรูป

1) การจัดประเภทบริการ ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงประเภทบริการในบริการโทรคมนาคม โดยแยกบริการชำระค่าบริการโทรศัพท์ต่างประเทศออกมารวมเป็นส่วนหนึ่งของ Pay at Post ในบริการเงิน ในส่วนบริการโทรคมนาคมนี้จะมีบริการโทรเลขอยู่เพียงบริการเดียว ซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรเลขไม่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน นโยบายในปัจจุบันได้มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้โดยขยายการรับชำระค่าบริการต่างๆที่หน้าเคาน์เตอร์ในที่ทำกาารไปรษณีย์มากขึ้น



ภาพที่ 5.15 แสดงการใช้บริการระบบ ONE STOP SERVICE ณ เคาน์เตอร์บริการ

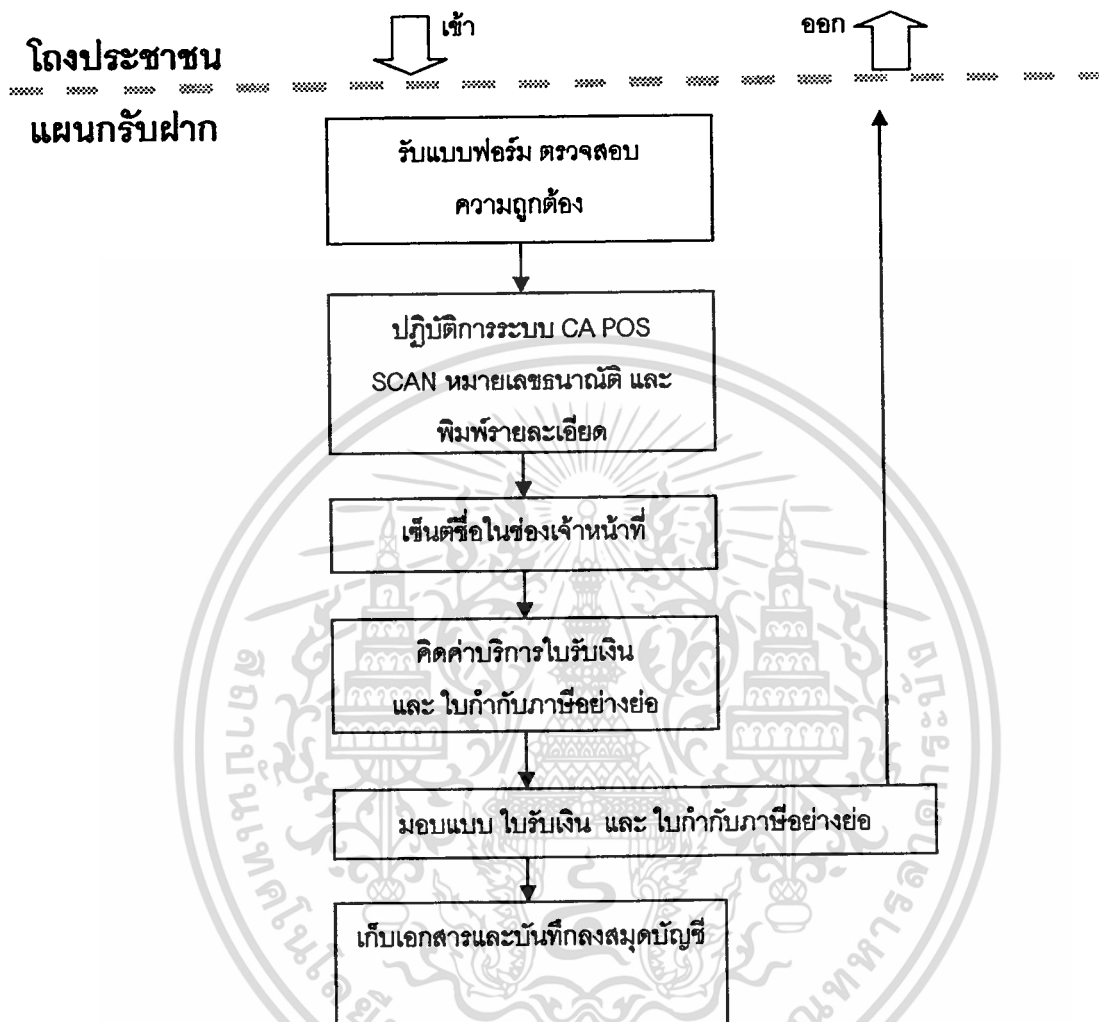
2) บริการธนาคารออนไลน์ ที่เปิดบริการขึ้นใหม่ มีผลทำให้การให้บริการส่งธนาคารผ่านระบบออนไลน์ที่เคาน์เตอร์ CA POS ไปยังปลายทางได้โดยตรง ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง และลดอุปสรรคคอมพิวเตอร์ที่ต้องทำงานร่วมกับเคาน์เตอร์ CA POS จำนวน 1 ชุด

3) บริการธนาคารเวสเทิร์นยูเนียน คือบริการส่งเงินด่วนทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านตัวแทนของเวสเทิร์นยูเนียนที่มีมากกว่า 117,000 แห่งใน 197 ประเทศทั่วโลก

ผู้ฝากส่งธนาคารเวสเทิร์นยูเนียน กรอกแบบฟอร์มใบขอส่งเงิน " TO SEND MONEY FORM " และชำระจำนวนเงินที่ฝากส่ง พร้อมค่าธรรมเนียม ตัวแทนบริการธนาคารเวสเทิร์นยูเนียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะดำเนินการส่งข้อมูล การส่งเงินไปยังตัวแทนบริการธนาคารพาณิชย์ที่ปลายทางให้แก่ผู้รับเงิน



ภาพที่ 5.16 แสดงขั้นตอนการให้บริการธนาคารพาณิชย์ออนไลน์และธนาคารพาณิชย์

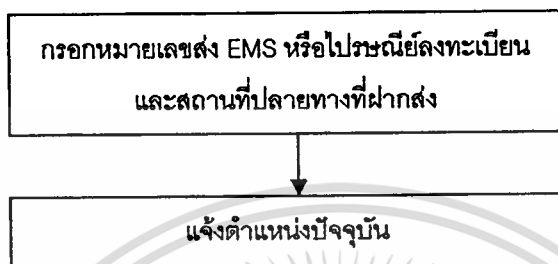
เมื่อได้รับแจ้งจากผู้ฝากส่งว่าได้ส่งธนาคารพาณิชย์มาถึงให้นำหลักฐานประจำตัวติดต่อขอรับเงินได้ที่ทำการไปรษณีย์ที่เปิดให้บริการ และนำรายละเอียดที่ผู้ฝากแจ้งให้ทราบ เช่น หมายเลขควบคุมการส่งเงิน ซึ่งประกอบด้วยตัวเลขจำนวน 10 หลัก (MTCN) ชื่อผู้ฝากเงิน หมายเลขโทรศัพท์ และประเทศต้นทาง กรอกลงในแบบพิมพ์ขอรับเงิน (TO RECEIVE MONEY) และหลักฐานประจำตัวที่ธนาคารพาณิชย์ เช่น บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง (PASSPORT) สำหรับชาวต่างชาติใช้ประกอบการติดต่อขอรับเงิน

4) การรับชำระเงิน PAY AT POST ขั้นตอนการปฏิบัติงานเหมือนเดิม แต่เพิ่มประเภทการรับชำระมากขึ้น ปัจจุบันมีมากกว่า 70 บริการ

เอกสารแนบเอกสารที่ส่งมอบให้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มา : ข่าวสารระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ แนวทางการติดตั้งระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ Track & Trace 30 กค 46

การติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ Track & Trace ของผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้ทาง Internet ทุกที่



ภาพที่ 5.19 แสดงการติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ Track & Trace

7) จากข้อ 6 มีผลทำให้ขั้นตอนการปิดเมล EMS เปลี่ยนไปจากการที่เขียนบันทึกด้วยลายมือ มาเป็นการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการสแกนบาร์โค้ด ในการทำงานส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานปิดเมล EMS โดยจะใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนบาร์โค้ดสำหรับปิดเมล EMS ในประเทศและต่างประเทศ อย่างละ 1 ชุด เนื่องจากระบบโปรแกรมเคาน์เตอร์ยังอยู่ในช่วงพัฒนา ในอนาคตจะรวมระบบโปรแกรมเคาน์เตอร์ทั้ง 2 อยู่ในเครื่องเดียวกัน สัมภาษณ์(สัมภาษณ์ ชัย ตั้งเกียรติกร. 2547)

ตารางที่ 5.4 แสดงลำดับขั้นตอนกิจกรรมการใช้บริการภายในโรงประชาชน

ประเภท กิจกรรมการใช้บริการ		เขียนหนังสือ	รับฝาก	ดูแลติดตาม	
บริการการเงิน	ขนาดนิติ	(ส่ง)ไปรษณีย์ขนาดนิติออนไลน์	1	2	
		(ส่ง)ไปรษณีย์ขนาดนิติเวสเทิร์นยูเนียน			
		(รับ)ไปรษณีย์ขนาดนิติออนไลน์		1	
		(รับ)ไปรษณีย์ขนาดนิติเวสเทิร์นยูเนียน			
	PAY AT POST ชำระเงินทางไปรษณีย์	PAY AT POST กลุ่ม 2**		1	
สั่งซื้อสินค้า	สั่งซื้อสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์	2	3	1	

หมายเหตุ : บริการ PAY AT POST กลุ่ม 2** ได้แก่ ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าโทรศัพท์

พื้นฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตเงินเชื่อเงินสด และชำระค่าสินค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 เสนอแนะการวิจัยต่อไป

1) ไปรษณีย์ไทยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านลดขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นมีผลต่อการเพิ่มหรือลดขนาดพื้นที่และอุปกรณ์ ดังนี้

1.1) เคาน์เตอร์รับฝาก มุ่งเน้นเพิ่มกิจกรรมในส่วนของบริการการเงิน พฤติกรรมที่การเปลี่ยนแปลงขนาดตู้คอนไลน์ ขนาดตู้เวสเทิร์นยูเนียน การรับชำระเงิน PAY AT POST ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ CA POS ที่เคาน์เตอร์รับฝากมากขึ้น จึงส่งผลให้มีแนวโน้มลดพื้นที่สำหรับวางชุดคอมพิวเตอร์ส่งโทรเลขขนาดตู้ที่อยู่ด้านหลังเคาน์เตอร์รับฝาก เป็นจำนวน 2 ชุด

1.2) การปิดแม่ส์ EMS และการตรวจสอบสิ่งของ Track & Trace ดังนั้น พื้นที่ปฏิบัติงานของการปิดแม่ส์ EMS จะต้องเพิ่มพื้นที่สำหรับวางชุดคอมพิวเตอร์ปิดแม่ส์ EMS 1 ชุด

1.3) พื้นที่ปฏิบัติงานของการปิดแม่ส์ EMS จะต้องเพิ่มพื้นที่สำหรับวางชุดคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบสิ่งของ Track & Trace 1 ชุด

2) สำหรับผลสรุปการออกแบบการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ในอาคารพาณิชย์นี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบผังพื้นที่ในที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ในอาคารต่างๆ หรือประเภทธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน เป็นแนวทางในการศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมการภายในที่ทำการไปรษณีย์ วิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2542. "โครงการระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ." เอกสารจัดสำเนา.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2542. "หลักสูตรอบรมหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์รุ่นที่ 17." ภาควิชาพัฒนากิจการไปรษณีย์. เอกสารจัดสำเนา.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2544. "เคาน์เตอร์บริการใหม่ ในระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ." คณะทำงานด้านเทคนิค ระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ. เอกสารจัดสำเนา
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. มปป. "ไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2544." นนทบุรี : สยาม อาร์ บิสิเนสส์.
- กัญญสร ทองดี ให้สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2543. ดรุณี ปริญาณัญญู ผู้สัมภาษณ์. "โครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์ โดยเฉพาะการใช้ระบบบริการครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service)." กองแผนงานและพัฒนาไปรษณีย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย.
- จันทน์ เพชรานนท์. 2542. "การทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน." ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชาติ ภาสวร. 2536. "การศึกษาแนวทางการออกแบบเอกลักษณ์สำหรับต้นแบบร้านให้เช่าร้านวีดีโอ." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชัย ตั้งเกียรติกร ให้สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2547. ดรุณี ปริญาณัญญู ผู้สัมภาษณ์. "ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับฝากหลังจากการแปรรูปของพนักงาน." ที่ทำการไปรษณีย์สันติสุข.
- ธนพร วรรณิตร. 2543. "การศึกษาแนวทางการจัดเนื้อที่ใช้สอยสำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ส่วนกลางประจำมหาวิทยาลัย." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นภดล สหชัยเสรี. 2542. "เอกสารประกอบการเรียนวิชาการวิจัย Research Methodology." คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ไปรษณีย์ไทย. 2546. "มาตรฐานการปฏิบัติงานของที่ทำการไปรษณีย์." กองควบคุมคุณภาพไปรษณีย์ เอกสารจัดสำเนา.
- ไปรษณีย์ไทย. 2546. "ข่าวสารระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์." เอกสาร
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปรษณีย์ไทย. 2 พฤศจิกายน 2546. "ข่าวประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ." , [Online]. Available : <http://www.thailandpost.co.th./news main>.

ไปรษณีย์ไทย. 10 มกราคม 2547. "ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย." [Online]. Available : http://www.thailandpost.co.th./about_history.asp.

ไปรษณีย์ไทย. 10 มกราคม 2547. "วิสัยทัศน์และภารกิจ." [Online]. Available : http://www.thailandpost.co.th./about_vision.asp.

ไปรษณีย์ไทย. 10 มกราคม 2547. "รายงานสถิติบริการสื่อสารประจำปี 2546 : ข้อมูลอัตราค่าส่ง." [Online]. Available : http://www.thailandpost.co.th./annualreport_2546/annualreport_p2.pdf.

ไปรษณีย์ไทย. 10 มกราคม 2547. "รายงานสถิติบริการสื่อสารประจำปี 2546 : สถิติบริการไปรษณีย์และบริการการเงิน." [Online]. Available : http://www.thailandpost.co.th./annualreport_2546/annualreport_p3.pdf.

พิเชษฐ กนกสุทธิวงศ์. 2540. "ต้นแบบห้องโถงประชาชนสำหรับที่ทำการไปรษณีย์รับจ่าย (ปณ.ฝ.) ประเภทชั้นหนึ่ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พรชัย ตามถิ่นไทย. 2541. "การศึกษาเพื่อวางแผนการจัดแบ่งพื้นที่ส่วนบริการลูกค้า สาขาในเขตนครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2541. "พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม." พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรปรีชา ชัยมงคล ให้สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2543. ดรุณี ปริญาณัญญ์ ผู้สัมภาษณ์. "ระบบการให้บริการครบวงจร ณ จุดเดียว." กองระบบงานไปรษณีย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย.

สุพจน์ มีมั่งคั่ง ให้สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2544. ดรุณี ปริญาณัญญ์ ผู้สัมภาษณ์. "โครงการพัฒนาการบริการในที่ทำการไปรษณีย์." ที่ทำการไปรษณีย์ดินแดง.

Craig, M. 1990. "Evaluation of Designed Environments : Methods for Post-Occupancy Evaluation." Michigan : University of Michigan

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Herbert Van Hoogdalem, Theo J.M.Van derVoorott, and Herman B.R. Van Wegan.

"Comparative Floor Plan Analysis as a Means to Develop Design Guidelines."
Journal of Environment Psychology. July 1983 : 153-179.

Preiser, Wolfgang F.E., et all. 1988. "Post-Occupancy Evaluation." New York : Van
Nostrand Reinhold.

Short term capacity planning B7801. 2001. " Managing Service Processes : Queue and
customer management." [Online]. Available : http://www.gsb.columbia.edu/faculty/nfraiman/lecture5_01.pdf.

" Teacher Resources : Brief History of Queueing Theory and Broad Overview." 1 December
2003. [Online]. Available : http://www.hsor.org/downloads/Arm-and-a-Leg_teacher.pdf.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

ประเภทของที่ทำการไปรษณีย์

ศูนย์ไปรษณีย์ (MAIL CENTRE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้น เป็นศูนย์กลางในการคัดแยกและส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด

ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก (BULK POSTING CENTRE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์จากผู้ให้บริการรายใหญ่ซึ่งมีปริมาณการฝากส่งคราวละมากๆ รวมทั้งการให้บริการด้านลูกค้าสัมพันธ์แก่ผู้ให้บริการรายใหญ่ด้วย

ที่ทำการไปรษณีย์ (POST OFFICE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภท ที่ทำการประเภทนี้แบ่งออกเป็น 5 ชนิด คือ

1. **ที่ทำการรับจ่าย (DELIVERY POST OFFICE)** คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในและระหว่างประเภทตามที่ กสท. กำหนด

2. **ที่ทำการรับฝาก (NON-DELIVERY POST OFFICE)** คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในและระหว่างประเภทตามที่ กสท. กำหนด

3. **ที่ทำการสาขา (BRANCH POST OFFICE)** คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งโดยเป็นสาขาหนึ่งของที่ทำการไปรษณีย์รับจ่ายเพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภท ทั้งในและระหว่างประเภทตามที่ กสท. กำหนด

4. **ที่ทำการรถยนต์ (MOBILE POST OFFICE)** คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้นบนรถยนต์ซึ่งเคลื่อนย้ายไปจอดตามจุดประจำต่างๆ เพื่อให้บริการเฉพาะการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการโทรคมนาคมบางประเภท ทั้งในและระหว่างประเภทตามที่ กสท. กำหนด

5. **ที่ทำการชั่วคราว (TEMPORARY POST OFFICE)**) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท.จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อให้บริการเฉพาะกิจในโอกาสที่มีการประชุม ชุมนุม สัมมนา งานแสดง งานมหกรรม หรือโอกาสพิเศษอื่นๆตามที่เห็นควร

ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (LICENCED POST OFFICE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน (เฉพาะที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภท โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ กสท. ที่ทำการประเภทนี้แบ่งออกเป็น 5 ชนิด คือ

1. ที่ทำการอนุญาตเอกชนรับจ่าย (DELIVERY LICENSED POST OFFICE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการรับฝากและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ตามที่ กสท. กำหนด

2. ที่ทำการอนุญาตเอกชนรับฝาก (NON-DELIVERY LICENSED POST OFFICE) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการให้บริการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงิน (เฉพาะบางแห่ง) และบริการโทรคมนาคมบางประเภททั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ตามที่ กสท. กำหนด

ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร (POST STAMPS AGENCY) คือ ที่ทำการซึ่ง กสท. อนุญาตให้บุคคลภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนในการจำหน่ายตราไปรษณียากร ที่ทำการประเภทนี้ไม่มีการแบ่งชนิด
ที่มา : (กสท., ไปรษณีย์นิเทศ : 2544)

เกณฑ์การจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก

1) ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากทั่วไป

1.1) ใช้จำนวนประชากรเป็นเกณฑ์วัด คือ ประชากร 45,000-50,000 คนต่อที่ทำการ 1 แห่ง โดยวิเคราะห์จากประชากรในเขตเมืองใหญ่ๆ เช่น เชียงใหม่ หาดใหญ่ และกรุงเทพฯ ฯลฯ เป็นพื้นฐานการพิจารณา

1.2) พิจารณาจากลักษณะทางกายภาพของชุมชนและตัวเมือง คือ ท้องที่บางแห่งมีความแตกต่างไปจากชุมชนอื่นๆ เช่น ลักษณะของตัวเมืองนครศรีธรรมราชที่มีชุมชนหนาแน่นตามแนวถนนราชดำเนินสายเดียว

1.3) พิจารณาจากสถานะของเศรษฐกิจและสังคม โดยคำนึงถึงอาชีพของประชากร จำนวนร้านค้า การอุตสาหกรรม การเกษตร ตลอดจนความเจริญเติบโตของสังคม (ศึกษาจากรายได้ของเทศบาล หรือสุขาภิบาล ฯลฯ)

1.4) พิจารณาจากปริมาณงาน โดยศึกษาแนวโน้มการเพิ่มของปริมาณงานจากที่ทำการที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว หรือจากที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร รวมทั้งการแบ่งงานที่คับคั่งอยู่ ณ ที่ทำการเดิมออก เพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2) ที่ทำการไปรษณีย์รับฝากภายในมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น

2.1) ใช้จำนวนนักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ พนักงานหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ 9,000 คน ขึ้นไป

2.2) ที่ทำการข้างเคียงไม่สามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3) เงื่อนไขอื่นๆประกอบ คือ

2.3.1) มหาวิทยาลัยร้องขอและจะต้องจัดสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการ มีขนาดกว้าง 8x14 เมตร

2.3.2) มหาวิทยาลัยจะต้องจัดหาวัสดุ เครื่องเรือนสำนักงาน ที่จำเป็นให้ด้วยตามที่ กสท. กำหนดเป็นแห่งๆไป

2.3.3) หากมหาวิทยาลัยจะต้องเตรียมที่ดินสำหรับปลูกสร้างบ้านพักให้แก่เจ้าหน้าที่ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในเนื้อที่ 200 ตารางเมตร

2.3.4) การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะจัดอัตรากำลังสำหรับที่ทำการ คือ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ 1 คน พนักงาน 1 คน และเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ 2 คน ต้องอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการได้

2.3.5) มหาวิทยาลัยต้องยินยอมให้บุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการได้ด้วย

2.3.6) การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์ภายในมหาวิทยาลัยตามความเหมาะสมเป็นรายๆไป

2.4) สำหรับ ปทฝ.มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆที่เหมาะสมประกอบด้วย
ที่มา : (กสท., กองแบบแผนและพัฒนาไปรษณีย์, 2539)

รายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย และขนาดทางสัญจร

1) การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ใช้สอย

รายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10

กลุ่มพื้นที่	พื้นที่ใช้สอย	ระดับความคิดเห็น					P-value	P-prob
		แคบ มาก	คับ แคบ	เพียงพอ	กว้าง ขวาง	กว้าง มาก		
โถงประชาชน	โถงทางเข้า	40.60	45.90	72.00	90.20	132.5	2.267	0.001*

หมายเหตุ: *โถงประชาชน

ระดับความคิดเห็น	F-prob ของพื้นที่				
	แคบมาก	คับแคบ	เพียงพอ	กว้างขวาง	กว้างมาก
ทำงานจริง	40.60	45.90	72.00	90.20	132.5
แคบมาก		0	0.032	0.08	
คับแคบ			0	0	
เพียงพอ				0	
กว้างขวาง					
กว้างมาก					

ทำงานจริง 40.60 45.90 72.00 90.20 132.5

							P-value	P-prob
							0.429	0.559
		0.00	3.20	3.20	4.20	5.90	0.562	0.577
		0.00	0.00	0.00	2.30	3.30	1.750	0.317
		0.00	4.20	5.50	5.60	9.20	3.610	0.127
		0.00	1.20	2.40	3.00	4.50	0.241	0.787
		0.00	0.00	3.30	3.40	11.70	0.180	0.909
	EMS	4.50	5.10	5.70	6.90	6.90	1.672	0.241
		2.50	5.80	6.20	12.40	11.80	0.006	0.939
	1	2.20	2.30	2.60	3.40	4.50	2.027	0.185
	2	1.60	1.60	1.60	2.30	5.20	5.760	0.109
		3.30	3.50	15.00	35.80	45.00	15.685	0.000*
		2.50	2.50	5.00	5.00	9.50	0.255	0.778

:

F-prob					
	3.30	3.50	15.00	35.80	45.00

3.30

3.50

15.00

35.80

45.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

							P-value	P-prob
		19.30	24.10	32.30	42.00	46.00	2.108	0.099
		3.50	4.40	4.50	4.60	6.90	0.389	0.676
		22.90	21.60	26.80	35.80	45.00	8.379	0.000*
		3.40	3.40	3.40	4.50	5.10	1.730	0.179
		0.00	0.00	3.30	4.50	4.80	108.29	0.000*

:

	F-prob				
	22.90	21.60	26.80	35.80	45.00

22.90 21.60 26.80 35.80 45.00

*

	F-prob				
	0.00	0.00	3.30	4.50	4.80

0.00 0.00 3.30 4.50 4.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

							P-value	P-prob
		19.30	24.10	32.30	42.00	46.00	2.108	0.099
		3.50	4.40	4.50	4.60	6.90	1.646	0.246
		21.60	22.90	26.80	35.80	45.00	0.573	0.581
		3.40	3.40	3.40	4.50	5.10	0.870	0.375
		0.00	0.00	3.30	4.50	4.80	5.940	0.071

							P-value	P-prob
		1.00	1.50	1.60	1.70	2.60	16.410	0.000*

	F-prob				
	1.00	1.50	1.60	1.70	2.60
		0	0		
			0.126		

1.00

1.50

1.60

1.70

2.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

EMS

	F-prob				
	0.80	0.90	1.10	1.20	1.20
		0.828	0		
			0		

0.80 0.90 1.10 1.20 1.20

	F-prob				
	0.50	0.60	1.00	1.00	1.30
		0.161	0.518		
			0.059		

0.50 0.60 1.00 1.00 1.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5

							P-value	P-prob
		1.20	1.20	1.20	1.20	1.80	3.876	0.110
		0.80	0.90	1.10	1.20	1.30	0.222	0.802
		0.00	1.10	1.10	1.30	1.30	14.072	0.000*
		0.70	0.90	1.10	1.20	1.30	14.428	0.200
		0.00	0.00	0.60	0.80	1.40	136.14	0.000*

:

	F-prob				
	0.00	1.10	1.10	1.30	1.30

0.00 1.10 1.10 1.30 1.30

	F-prob				
	0.00	0.00	0.60	0.80	1.40
		0.26	0	0	
			0	0	
				0.955	

0.00 0.00 0.60 0.80 1.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

							P-value	P-prob
		0.00	0.00	1.00	1.20	1.80	5.295	0.007*
		0.80	0.90	1.10	1.20	1.30	20.716	0.000*
		0.00	1.10	1.10	1.30	1.30	25.276	0.000*
		0.70	0.90	1.10	1.20	1.30	109.76	0.000*
		0.00	0.00	0.60	0.80	1.40	14.632	0.000*

:

	F-prob				
	0.00		1.00	1.20	1.80
		0.998	0.086		
			0.011		

0.00 0.70 1.00 1.20 1.80

	F-prob				
	0.80	0.90	1.10	1.20	1.30
		0.326	0.13		
			0.822		

0.80 0.90 1.10 1.20 1.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	F-prob				
	0.00	1.10	1.10	1.30	1.30
		0	0		
			0.546		

0.00 1.10 1.10 1.30 1.30

	F-prob				
	0.70	0.90	1.10	1.20	1.30

0.70 0.90 1.10 1.20 1.30

	F-prob				
	0.00	0.00	0.60	0.80	1.40
		0.26	0	0	
			0	0	
				0.955	

0.00 0.00 0.60 0.80 1.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างแบบสอบถามประชาชนชน

ปณฝ.....ชุดที่ 1/.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ "แนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ประเภทชั้นสอง ในเขตกรุงเทพมหานคร" แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

- เวลา 8.30-9.30 9.31-10.30 10.31-11.30 11.31-12.30
 12.31-13.30 13.31-14.30 14.31-15.30 15.31-16.30
 16.31-17.30

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย, ปวช.
 อนุปริญญา, ปวส. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
- 1.4 อาชีพ
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน
 ค้าขาย นักเรียน นักศึกษา อื่นๆ.....
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป
- 1.6 โดยปกติ ท่านเข้ามาใช้บริการในที่ทำการไปรษณีย์ บ่อยแค่ไหน
- มากกว่า 1 ครั้ง / อาทิตย์ 1 ครั้ง / อาทิตย์ น้อยกว่า 1 ครั้ง / อาทิตย์
 1 ครั้ง / เดือน น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน เพิ่งเคยใช้บริการครั้งแรก
- 1.7 ท่านเข้ามาใช้บริการอะไรบ้างในวันนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา (เช่น จดหมาย / ไปรษณีย์บัตร) จำนวน.....ชิ้น
- ส่งพัสดุไปรษณีย์ จำนวน.....ชิ้น
- ส่งแบบบริการพิเศษ (เช่น EMS, ลงทะเบียน,...) จำนวน.....ชิ้น
- ส่งธนาคณัติ, ซื้อตั๋วแลกเงิน จำนวน.....ชิ้น
- ชำระค่าบริการตัวแทน (เช่น ชำระภาษีรถยนต์, เบี้ยประกันภัยฯ, ค่าปรับจราจร, ฯลฯ) จำนวน.....ชิ้น
- ชำระค่าโทรศัพท์ จำนวน.....ชิ้น
- ส่งโทรเลข จำนวน.....ชิ้น
- ซื้อแสตมป์ / ก่อซอง / ซอง จำนวน.....ชิ้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับชนิด และจำนวนเครื่องเรือน

- 2.1 ท่านรู้สึกอย่างไร ในการแบ่งช่องให้บริการอย่างเช่นปัจจุบัน พอใจ ไม่พอใจ เพราะ.....
- 2.2 จำนวนช่องบริการที่เคาน์เตอร์ เพียงพอหรือไม่ (สังเกต จำนวนช่องที่เปิดบริการหน้าเคาน์เตอร์ช่อง)
- น้อยมาก ค่อนข้างน้อย เพียงพอ ค่อนข้างมาก มากเกินไป
- 2.3 ท่านรู้สึกว่า พื้นที่วางของบนเคาน์เตอร์บริการ เป็นอย่างไร
- คับแคบมาก คับแคบ เพียงพอ กว้างขวาง กว้างมาก
- 2.4 ท่านรู้สึกว่า พื้นที่สำหรับหุ้มห่อพัสดุบนโต๊ะเป็นอย่างไร
- คับแคบมาก คับแคบ เพียงพอ กว้างขวาง กว้างมาก
- 2.5 ท่านรู้สึกว่า พื้นที่สำหรับเขียนหนังสือบนโต๊ะเป็นอย่างไร
- คับแคบมาก คับแคบ เพียงพอ กว้างขวาง กว้างมาก
- 2.6 จำนวนโต๊ะเขียนหนังสือ ที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่
- น้อยมาก ค่อนข้างน้อย เพียงพอ ค่อนข้างมาก มากเกินไป
- 2.7 ท่านคิดว่าควรมีสิ่งเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ อะไรบ้าง
- มีโทรทัศน์ หรือ เสียงเพลง เงียบๆ ดีกว่า อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่

ขนาดพื้นที่	แคบ มาก	คับแคบ	เพียงพอ	กว้าง ขวาง	กว้าง มาก	<input type="radio"/>
3.1 ขนาดของโถงหน้าเคาน์เตอร์						<input type="radio"/>
3.2 บริเวณหน้าเคาน์เตอร์รับฝาก						<input type="radio"/>
3.3 บริเวณจำหน่ายกล่อง / ช่อง						<input type="radio"/>
3.4 บริเวณบริการหุ้มห่อ						<input type="radio"/>
3.5 บริเวณชำระค่าบริการรายเดือน						<input type="radio"/>
3.6 บริเวณจำหน่ายแอสแตมปีละสม						<input type="radio"/>
3.7 บริเวณตู้ไปรษณีย์เช่า						<input type="radio"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดทางเดิน

ขนาดทางเดิน	แคบ มาก	คับแคบ	เพียงพอ	กว้าง ขวาง	กว้าง มาก	
4.1 ทางเดินของโถงประชาชน						<input type="radio"/>
4.2 ทางเดินหน้าเคาน์เตอร์รับฝาก						<input type="radio"/>
4.3 ทางเดินบริเวณจำหน่ายกล่อง / ซอง						<input type="radio"/>
4.4 ทางเดินบริเวณบริการห่มห่อ						<input type="radio"/>
4.5 ทางเดินบริเวณชำระค่าบริการรายเดือน						<input type="radio"/>
4.6 ทางเดินบริเวณจำหน่ายแสตมป์สะสม						<input type="radio"/>
4.7 ทางเดินบริเวณตู้ไปรษณีย์เช่า						<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างแบบสอบถามพนักงานไปรษณีย์ ปณฝ.....ชุดที่ 2/.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลผู้ให้บริการภายในที่ทำการไปรษณีย์ ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ “แนวทางการออกแบบการจัดองค์ประกอบผังพื้นที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก (ปณฝ.) ประเภทชั้นสอง ในเขตกรุงเทพมหานคร” แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ.....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา น้อยกว่าหรือประถมศึกษา มัธยมศึกษา มัธยมศึกษาปลาย อนุปริญญา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
- 1.4 ตำแหน่ง หน.ปณ. พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ หน.แผนกรับฝาก พนักงานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ หน.แผนกปิดเมล์ พนักงานปิดเมล์ อื่น.....
- 1.5 หน้าที่ที่ทำงานประจำในหนึ่งวัน (ใส่หมายเลข 1,2,3,4,...ตามลำดับ) งานบริหาร ด้านการเงิน งานบัญชี งานธุรการ ดูแลงานรับฝากฯ งานรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ จำหน่ายแสตมป์สะสม จำหน่ายกล่อง,ซอง บริการห่มห่อ งานรับชำระค่าบริการรายเดือน ดูแลงานปิดเมล์ ปิดเมล์EMS ปิดเมล์ทั่วไป อื่น.....
- 1.6 ต้องติดต่อประสานงานกับตำแหน่ง/หน้าที่ใดบ้าง
- หน.ปณ. 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานการเงิน 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานบัญชี 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานธุรการ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - หน.แผนกรับฝากฯ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานรับฝากฯ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานจำหน่ายกล่อง,ซอง 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
 - พนักงานจำหน่ายแสตมป์สะสม 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของกรมไปรษณีย์โทรเลขสงขลา หากท่านมีข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาด กรุณาแจ้งมาที่กรมไปรษณีย์โทรเลขสงขลา

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ต้องติดต่อประสานงานกับตำแหน่ง/หน้าที่ใดบ้าง (ต่อ)

- พนักงานบริการหุ้มท่อ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
- พนักงานชำระค่าบริการตัวแทน 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
- พนักงานรับฝากเงินเชื้อ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
- หน.แผนกปิดเมล์ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน
- พนักงานปิดเมล์ 1-5 ครั้ง/วัน 6-10 ครั้ง/วัน 11-15 ครั้ง/วัน มากกว่า15 ครั้ง/วัน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดและจำนวนเครื่องเรือน

2.1 โต๊ะทำงานของท่านมีพื้นที่ทำงาน เพียงพอหรือไม่

- คับแคบมาก คับแคบ เพียงพอ กว้างขวาง กว้างเกินไป

2.2 ท่านรู้สึกว่าการแบ่งช่องให้บริการอย่างเช่นปัจจุบัน เหมาะสมหรือไม่

- เหมาะสม ไม่เหมาะสม เพราะ.....

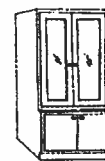
2.3 จำนวนช่องบริการที่เคาน์เตอร์ เพียงพอหรือไม่

- น้อยไป ค่อนข้างน้อย เพียงพอ ค่อนข้างมาก มากเกินไป

2.4 ชั้นวาง และตู้เก็บเอกสารที่เหมาะสมกับการใช้งานในหน้าที่ของท่านควรเป็นแบบใด



- แบบที่ 1 จำนวน...ชั้น แบบที่ 2 จำนวน...ชั้น แบบที่ 3 จำนวน...ชั้น แบบที่ 4 จำนวน...ตู้



- แบบที่ 5 จำนวน...ตู้ แบบที่ 6 จำนวน....ตู้ แบบที่ 7 จำนวน...ตู้ แบบที่ 8 จำนวน...ตู้



- แบบที่ 9 จำนวน...ตู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> เครื่องอ่านรหัสแท่ง | <input type="checkbox"/> เครื่องพิมพ์ใบรับเงิน |
| <input type="checkbox"/> เครื่องพิมพ์ label | <input type="checkbox"/> เครื่องพิมพ์ (PRINTER) | <input type="checkbox"/> เครื่องส่งไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> ตราซั้ง | <input type="checkbox"/> เครื่องพิมพ์ดีด | <input type="checkbox"/> เครื่องประทับ |
| <input type="checkbox"/> ดุงเมลล์ | <input type="checkbox"/> กระดาษขนาดเล็ก | <input type="checkbox"/> กระดาษขนาดใหญ่ |
| <input type="checkbox"/> ตะกร้าบรรจุไปรษณีย์ภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> ที่แขวนถุง |



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแบ่งกันพื้นที่

4.1 ควรแบ่งบริเวณที่ท่านทำงานประจำเป็นแบบใด

- กั้นห้องเป็นสัดส่วน จากกัน เครื่องเรือนแบ่งพื้นที่ / เปิดโล่ง



4.2 การติดต่องานภายในที่ท่านทำการใช้วิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อินเทอร์เน็ต ด้วยตัวเอง ทั้งอินเทอร์เน็ต และด้วยตัวเอง



ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดพื้นที่

ขนาดพื้นที่	แคบมาก	คับแคบ	เพียงพอ	กว้างขวาง	กว้างมาก
5.1 บริเวณทำงานหน.ปณ.					
5.2 บริเวณทำงานพนักงานการเงิน					
5.3 บริเวณทำงานพนักงานบัญชี					
5.4 บริเวณทำงานพนักงานธุรการ					
5.5 บริเวณทำงานหน.แผนกรับฝาก					
5.6 บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก					
5.7 บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน					
5.8 บริเวณจำหน่ายกล่อง / ซอง					
5.9 บริเวณจำหน่ายสมุดโปสเตอร์					
5.10 บริเวณบริการหุ้มท่อ					
5.11 บริเวณทำงานหน.แผนกปิดเมลล์					
5.12 บริเวณปิดเมลล์ EMS					
5.13 บริเวณปิดเมลล์ทั่วไป					
5.14 บริเวณตู้นิรภัย (น.1)					
5.15 บริเวณตู้นิรภัย (น.2)					
5.16 ห้องเก็บกล่อง/ซอง					
5.17 พื้นที่เก็บถุงเมลล์					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขนาดทางเดิน

ขนาดทางเดิน	แคบ มาก	คับแคบ	เพียงพอ	กว้าง ขวาง	กว้าง มาก	
6.1 บริเวณทำงานหน.ปณ.						<input type="radio"/>
6.2 บริเวณทำงานพนักงานการเงิน						<input type="radio"/>
6.3 บริเวณทำงานพนักงานบัญชี						<input type="radio"/>
6.4 บริเวณทำงานพนักงานธุรการ						<input type="radio"/>
6.5 บริเวณทำงานหน.แผนกรับฝาก						<input type="radio"/>
6.6 บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก						<input type="radio"/>
6.7 บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน						<input type="radio"/>
6.8 บริเวณจำหน่ายกล่อง / ซอง						<input type="radio"/>
6.9 บริเวณจำหน่ายแสตมป์สะสม						<input type="radio"/>
6.10 บริเวณบริการหุ้มห่อ						<input type="radio"/>
6.11 บริเวณทำงานหน.แผนกปิดแม่ล						<input type="radio"/>
6.12 บริเวณปิดแม่ล EMS						<input type="radio"/>
6.13 บริเวณปิดแม่ลทั่วไป						<input type="radio"/>
6.14 บริเวณตู้നിറภัย (น.1)						<input type="radio"/>
6.15 บริเวณตู้നിറภัย (น.2)						<input type="radio"/>
6.16 ห้องเก็บกล่อง/ซอง						<input type="radio"/>
6.17 พื้นที่เก็บถุงแม่ล						<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างแบบสังเกตการณ์

ปณฝ..... วันที่.....

ส่วนที่1 ประเภทเครื่องเรือน (พร้อมถ่ายภาพ)

พื้นที่หลัก ประกอบด้วย

1.1 แผนกบริหาร :

- บริเวณทำงาน หน.ปณฝ. :
- บริเวณทำงานพนักงานการเงิน :
- บริเวณทำงานพนักงานบัญชี :
- บริเวณทำงานพนักงานธุรการ :

1.2 แผนกรับฝาก :

- บริเวณทำงานหน.แผนกรับฝาก :
- บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก :
- บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน :
- บริเวณจำหน่ายกล่อง / ซอง :
- บริเวณจำหน่ายแสตมป์สะสม :
- บริเวณบริการหุ้มห่อ :

1.3 แผนกปฏิบัติการ :

- บริเวณทำงานหน.แผนกปิดแม่ล :
- บริเวณปิดแม่ล EMS :
- บริเวณปิดแม่ลทั่วไป :

พื้นที่สนับสนุน ประกอบด้วย

- บริเวณตู้निรภัย น.1 :
- บริเวณตู้นิรภัย น.2 :
- ห้องเก็บกล่อง/ซอง :
- พื้นที่เก็บถุงแม่ล :

ส่วนที่2 ประเภทวัสดุอุปกรณ์ (พร้อมถ่ายภาพ)

พื้นที่หลัก ประกอบด้วย

2.1 แผนกบริหาร :

- บริเวณทำงาน หน.ปณ. :
- บริเวณทำงานพนักงานการเงิน :
- บริเวณทำงานพนักงานบัญชี :
- บริเวณทำงานพนักงานธุรการ :

2.2 แผนกรับฝาก :

- บริเวณทำงานหน.แผนกรับฝาก :
- บริเวณเคาน์เตอร์รับฝาก :
- บริเวณรับชำระค่าบริการรายเดือน :
- บริเวณจำหน่ายกล่อง / ซอง :
- บริเวณจำหน่ายแสตมป์สะสม :
- บริเวณบริการหุ้มท่อ :

2.3 แผนกปฏิบัติการ :

- บริเวณทำงานหน.แผนกปิดเมล์ :
- บริเวณปิดเมล์ EMS :
- บริเวณปิดเมล์ทั่วไป :

พื้นที่สนับสนุน ประกอบด้วย

- บริเวณตู้നിရယ် န.1 :
- บริเวณตู้നിရယ် န.2 :
- ห้องเก็บกล่อง/ซอง :
- พื้นที่เก็บถุงเมล์ :

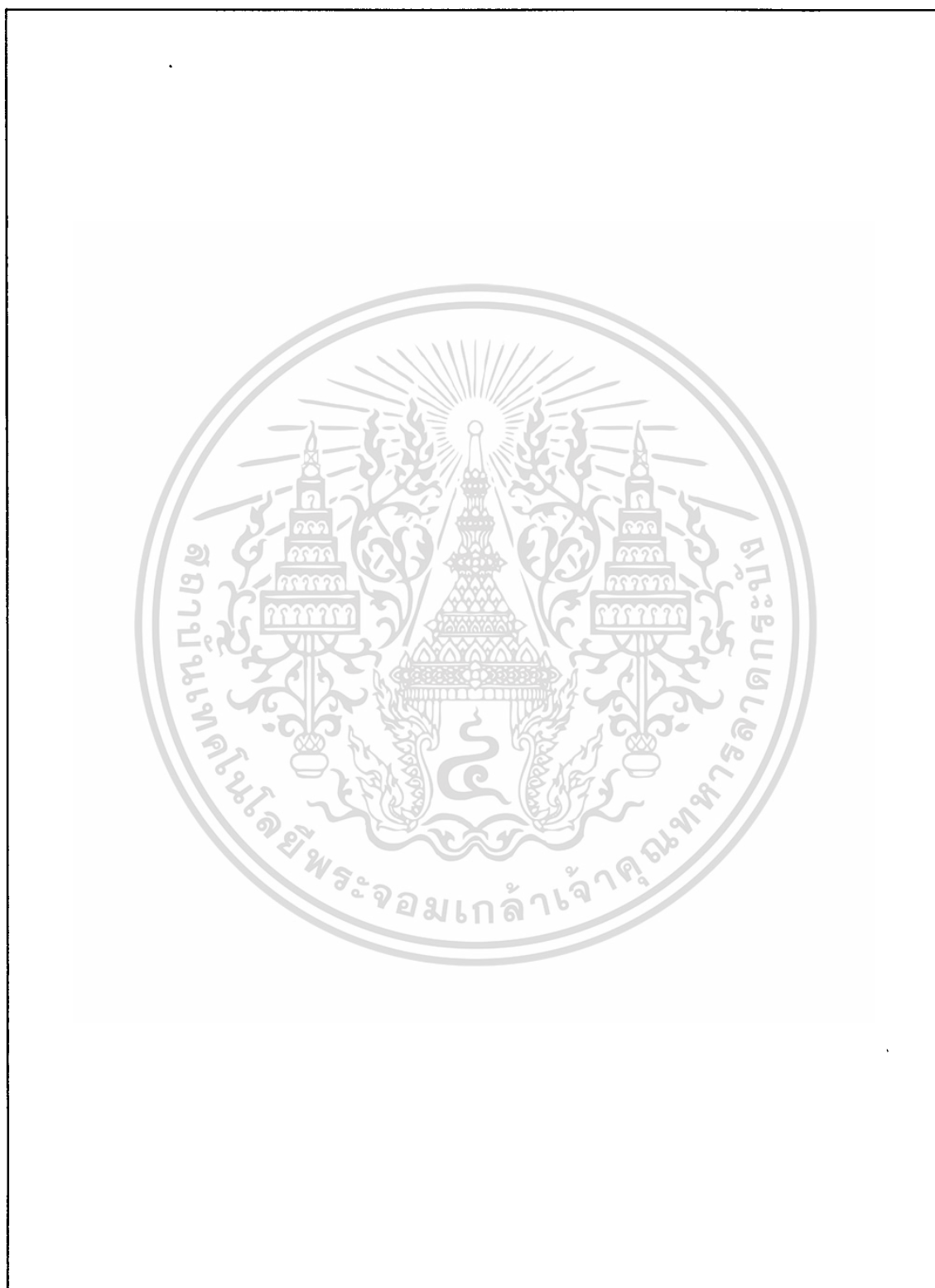
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่3 นับจำนวนผู้ใช้บริการในโรงประชาชน

ชั้น	ช่วงเวลา	จำนวน (คน / ชม.)	รวม
1	8:30-9:30		
	9:30-10:30		
	10:30-11:30		
	11:30-12:30		
	12:30-13:30		
	13:30-14:30		
	14:30-15:30		
	15:30-16:30		
	16:30-17:30		
2	8:30-9:30		
	9:30-10:30		
	10:30-11:30		
	11:30-12:30		
	12:30-13:30		
	13:30-14:30		
	14:30-15:30		
	15:30-16:30		
	16:30-17:30		
3	8:30-9:30		
	9:30-10:30		
	10:30-11:30		
	11:30-12:30		
	12:30-13:30		
	13:30-14:30		
	14:30-15:30		
	15:30-16:30		
	16:30-17:30		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่4 เขียนแบบผังพื้น (พร้อมถ่ายภาพ)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

นางสาวดรุณี ปริญาณัญฐ์ เกิดเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2515 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (มัณฑนศิลป์ ออกแบบตกแต่งภายใน) จากมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2538 ปีเดียวกันเข้าทำงานที่บริษัทในเรือน จำกัด ในตำแหน่งมัณฑนากร ปีพ.ศ. 2539 ทำงานที่บริษัทเทอร์เรสเอเชีย จำกัด ในตำแหน่งมัณฑนากร ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2541 เป็นมัณฑนากรอิสระ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้