

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การออกแบบสำหรับสถานชานาเคราะห์ในกรุงเทพมหานคร

DESIGN FOR GOVERNMENT PAWNSHOP IN BANGKOK
METROPOLITAN



สุวทนา สุขศรีเกษม
SUWATHANA SOOKSRIKASEM

พ.ศ.
๒๕๔๘
๒๕๔๘

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 60564
วัน,เดือน,ปี - 3 ก.ค. 2549

11634662
b. 44590142
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมภายในมหาบัณฑิต

ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ISBN 974-15-1852-8

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**DESIGN FOR GOVERNMENT PAWNSHOP IN BANGKOK
METROPOLITAN**



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

2005

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกา ISBN 974-15-1852-8 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2005

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Design for government pawnshop in Bangkok metropolitan.
Student	Miss Suwathana Sooksrikasem
Student ID	43063311
Degree	Master of Architecture
Program	Interior Architecture
Year	2005
Thesis Advisor	Mr.Chatchai Indrachot

ABSTRACT

The Purpose of this thesis is to study for the design guideline for the government pawnshop in Bangkok metropolitan. Physical environment management of the case study is concerned to Bangkok metropolitan and boundary when studied the physical environment in the pawnshop currently including behavior and activity the use of all area in pawnshop with the assessment use Post – Occupancy – Evaluation (POE) in the order to study the satisfactory of user to the physical environment. The result of studies will be to consider the way for design method or improved the physical environmental management of the pawnshop.

The method of studied is for data collection from the literature review , the survey of compassion , comparative floor plan , taking photography , observation including the review of the official who may concern of the pawnshop. The data receive from questionnaires will be analyzed in order to conclude the physical environmental management with variable table and percentage as satisfaction level.

Additionally , this investigation is exhibited that conclude the physical Environmental. The Result of studies in the satisfaction of the exterior physical environment that location , store front , doorway , entry portal , signage. The Result of studies in the satisfaction of the interior physical environment to the materials , color , plan , area and applications relate with position of many part in the building and number of floors is most affected to different satisfactions with in parts of building.

Thus , it can be brought the result of studies to consider the use of design or any suggestion for the physical environment improvement in the pawnshop.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงเพราะได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ฉัตรชัย อินทรโชติ ที่คอยให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รวมทั้งคณะกรรมการผู้ร่วมตรวจวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย รศ. กฤษณา อินทรสถิตย์ และ ผศ. นพปฎล สุวจนานนท์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์, เจ้าหน้าที่สถานธนานุเคราะห์ที่เกี่ยวข้องเวลาในการให้ข้อมูลต่างๆ และช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาสภาพแวดล้อมภายในสถานธนานุเคราะห์

ขอขอบคุณ คุณณัฐ วุฒิสถียร ที่เสียสละเวลามากมายช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณสำหรับพี่ๆ และเพื่อนๆ ทุกคน คุณรังสิต , คุณสุรียา , คุณนรินทร์ , คุณแก้ว , คุณนพรัตน์, คุณสุทธิโชค , คุณพิรุณ , คุณก้อง , คุณรัตนชัย

ขอขอบคุณ พี่เหม้ม ที่ให้คำปรึกษาและข้อมูลตลอดการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่ให้กำลังใจมาตลอด และให้ทุนสนับสนุนจนเรียนจบ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาสำหรับผู้สนใจและเป็นประโยชน์ต่อสถานธนานุเคราะห์บ้างไม่มากก็น้อย

สุวัทนา สุขศรีเกษม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ความเป็นไปได้ของโครงการ.....	2
1.3 วัตถุประสงค์.....	2
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	2
1.5 ประเด็นปัญหา.....	3
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.8 นิยามศัพท์.....	4
1.9 ข้อยกเว้นของการวิจัย.....	6
1.10 วิธีที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	6
1.11 กรอบการดำเนินการวิจัย.....	8
1.12 กรอบแห่งทฤษฎี.....	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	10
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1.1 กรอบอ้างอิงเกี่ยวกับโรงรับจำนำ.....	11
2.1.1.1 โรงรับจำนำ.....	11
2.1.1.2 การศึกษาประวัติความเป็นมาของโรงรับจำนำ.....	12
2.1.1.3 ความแตกต่างระหว่างสถานธนาณูเคราะห์/สถานธนาณูบาล และเอกชน.....	14
2.1.1.4 การศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานธนาณูเคราะห์.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.1.1.5 การศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ.....	18
2.1.1.6 การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมและพฤติกรรม.....	22
2.2 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.....	30
2.2.1 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.....	30
2.2.2 การรับรู้สภาพแวดล้อม.....	32
2.2.3 การมีอาณาเขตครอบครอง.....	35
2.2.4 พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล.....	36
2.2.5 วรรณกรรมความเป็นส่วนตัว.....	40
2.2.6 พฤติกรรมผู้บริโภค.....	42
2.2.7 ทักษะของผู้บริโภค.....	46
2.3 กรอบอ้างอิงเกี่ยวกับการออกแบบ.....	48
2.3.1 การออกแบบร้านค้าในฐานะเครื่องมือสื่อสารการตลาด.....	48
2.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบสถาปัตยกรรมและสถาปัตยกรรมภายใน.....	50
2.3.3 การจัดทำรายละเอียดประกอบ โครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน.....	50
2.3.4 การทำโปรแกรมสำหรับร้านค้าและองค์ประกอบในการออกแบบ.....	54
2.3.5 การออกแบบร้านค้า.....	56
2.4 การประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE).....	74
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล โครงการเปรียบเทียบ.....	80
3.1 เป้าหมายในการวิจัย.....	80
3.2 วิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	80
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	81
3.4 การนำเสนอผลการวิจัย.....	81
3.5 ตัวแปรที่ศึกษาและการออกแบบการวิจัย.....	81
3.6 ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล.....	83
3.7 การแบ่งประเภทของกิจการ โรงรับจำนำ.....	83
3.8 การเลือกศึกษาจังหวัด.....	83
3.9 การเลือกศึกษาประเภทของโรงรับจำนำ.....	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.10 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	85
3.10.1 ตัวอย่าง.....	85
3.10.2 ผู้ใช้อาคาร.....	88
3.12 ลักษณะทางกายภาพเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสถานธนานุเคราะห์.....	129
3.13 เปรียบเทียบผลสรุปการจำแนกองค์ประกอบภายใน.....	136
3.14 การแบ่งพื้นที่และเฟอร์นิเจอร์ภายในสถานธนานุเคราะห์.....	137
3.15 กิจกรรม,พฤติกรรมตลอดทั้งวัน โดยรวมของเจ้าหน้าที่.....	142
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	147
4.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	147
4.2 ประเด็นที่ทำการศึกษา.....	147
4.3 เกณฑ์การตีความหมายข้อมูล.....	147
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	147
บทที่ 5 ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	170
บรรณานุกรม.....	202
ภาคผนวก.....	205
ประวัติผู้เขียน.....	227

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างสถานธนานุเคราะห์/สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำเอกชน.....	14
3.1 แสดงนิยามทางด้านมโนทัศน์และนิยามทางด้านปฏิบัติการ.....	81
3.2 แสดงการเปรียบเทียบกิจการโรงรับจำนำ จากทั้งหมด 3 ประเภท.....	84
3.3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานธนานุเคราะห์และสถานธนานุบาลในก.ท.ม.....	85
3.4 แสดงจำนวนสถานธนานุเคราะห์ในอาคารพาณิชย์.....	86
3.5 เปรียบเทียบผลสรุปการจำแนกองค์ประกอบภายในจากสถานธนานุเคราะห์กรณีศึกษา.....	137
3.6 แสดงกิจกรรม, พฤติกรรมโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ ณ.ช่วงเวลา 8.00-12.00 น.....	143
3.7 สรุปกิจกรรม, พฤติกรรมการใช้พื้นที่ภายในสถานธนานุเคราะห์ ในเวลา 1 วัน.....	145
4.1 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	148
4.2 แสดงคำร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ(ลูกค้า).....	148
4.3 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ที่ศึกษาจำแนกตามสถานภาพ.....	148
4.4 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามอาชีพ.....	148
4.5 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามระดับการศึกษา.....	149
4.6 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามรายได้ต่อเดือน.....	149
4.7 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ.....	149
4.8 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการที่ศึกษา จำแนกตามการเดินทาง.....	149
4.9 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามระยะเวลาในการเดินทางเพื่อมาที่โรงรับจำนำ.....	150
4.10 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามวิธีในการเดินทางเพื่อมาที่โรงรับจำนำ.....	150
4.11 แสดงคำร้อยละของความคิดเห็นต่อทำเลที่ตั้ง.....	151
4.12 แสดงคำของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ต่อสถานที่ตั้งของโรงรับจำนำที่ขอใช้บริการ.....	152
4.13 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์.....	152
4.14 แสดงคำลูกค้านี้ต่อความพอใจในเรื่องระยะทางจากป้ายรถเมล์ถึงสถานธนานุเคราะห์.....	153
4.15 แสดงค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านบรรยากาศโดยรวม.....	154
4.16 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์.....	155
4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภทของวัสดุหน้าร้านของโรงรับจำนำรัฐ.....	156
4.18 แสดงคำร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านหน้าร้าน.....	157
4.19 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์.....	158
4.20 แสดงคำร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อทางเข้าอาคาร.....	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงค่าร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อป้ายร้าน.....	160
4.22 แสดงค่าร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อป้ายร้าน.....	161
4.23 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนานุเคราะห์.....	162
4.24 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนานุเคราะห์.....	163
4.25 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนานุเคราะห์.....	163
4.26 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนานุเคราะห์.....	164
4.27 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนานุเคราะห์.....	166
4.28 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์.....	168
4.29 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในสถานธนานุเคราะห์.....	168
5.1 แสดงผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	170
5.2 แสดงหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ.....	182
5.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ภายในสถานธนานุเคราะห์ Matrix Diagram.....	185
5.4 แสดงสรุปรายละเอียดการออกแบบ (Design Program Conclusion).....	187

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบการดำเนินการวิจัย.....	8
1.2 แสดงกรอบแห่งทฤษฎีที่ทำการศึกษาวิจัย.....	9
2.1 แสดงผังองค์กรสถานธนานุเคราะห์.....	19
2.2 แสดงขั้นตอนในการจำหน่ายของที่มีขนาดเล็ก.....	24
2.3 แสดงขั้นตอนในการจำหน่ายของ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	25
2.4 แสดงขั้นตอนในการได้ถอนของที่มีขนาดเล็ก.....	26
2.5 แสดงขั้นตอนในการได้ถอนของ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า.....	27
2.6 แสดงขั้นตอนในการต่ออายุตัวจำหน่าย.....	28
2.7 DIAGRAMรวม 3 กิจกรรม.....	30
2.8 แสดงองค์ประกอบในการประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่.....	76
2.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการออกแบบกับ POE.....	77
2.10 แสดงปัจจัยในการประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่.....	78
3.1 แสดงตัวแปรแนวความคิด , ตัวแปรปฏิบัติการ , ตัวแปรตาม.....	82
3.2 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 1.....	89
3.3 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 1.....	89
3.4 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	90
3.5 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	90
3.6 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	91
3.7 แสดงภาพสถานธนานุเคราะห์ ๑.....	91
3.8 แสดงบรรยากาศภายใน.....	92
3.9 แสดงผังพื้นที่ 1-ชั้น 4.....	93
3.10 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 6.....	94
3.11 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 6.....	94
3.12 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	95
3.13 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	95
3.14 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	96
3.15 แสดงภาพสถานธนานุเคราะห์ ๖.....	96

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
3.16 แสดงบรรยากาศภายใน.....	97
3.17 แสดงผังพื้นที่ชั้น 1-ชั้น 3.....	98
3.18 แสดงที่ตั้งของสถานธนาถนุเคราะห์ 11 และแสดงภาพของสถานธนาถนุเคราะห์ 11.....	99
3.19 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนาถนุเคราะห์ 11.....	99
3.20 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	100
3.21 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	100
3.22 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	101
3.23 แสดงบรรยากาศภายใน.....	102
3.24 แสดงผังพื้นที่ชั้น 1-ชั้น 4.....	103
3.25 แสดงที่ตั้งของสถานธนาถนุเคราะห์ 12.....	104
3.26 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนาถนุเคราะห์ 12.....	104
3.27 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	105
3.28 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	105
3.29 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	106
3.30 แสดงภาพสถานธนาถนุเคราะห์ ๑๒.....	106
3.31 แสดงบรรยากาศภายใน.....	107
3.32 แสดงภาพผังพื้นที่.....	108
3.33 แสดงที่ตั้งของสถานธนาถนุเคราะห์ 14.....	109
3.34 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนาถนุเคราะห์ 14.....	109
3.35 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	110
3.36 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	110
3.37 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	111
3.38 แสดงภาพสถานธนาถนุเคราะห์ ๑๔.....	111
3.39 แสดงบรรยากาศภายใน.....	112
3.40 แสดงภาพผังพื้นที่.....	113
3.41 แสดงที่ตั้งของสถานธนาถนุเคราะห์ 15.....	114
3.42 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนาถนุเคราะห์ 15.....	114

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
3.70 แสดงสภาพแวดล้อมภายใน.....	135
3.71 แสดงภาพเก้าอี้พักคอยภายในสถานธานูเคราะห์.....	138
3.72 แสดงภาพโต๊ะสำหรับทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในสถานธานูเคราะห์.....	138
3.73 แสดงภาพเคาน์เตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์.....	139
3.74 แสดงภาพเก้าอี้สำหรับนั่งเคาน์เตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์.....	139
3.75 แสดงภาพโต๊ะทำงานภายในสถานธานูเคราะห์.....	140
3.76 แสดงภาพเก้าอี้ทำงานภายในสถานธานูเคราะห์.....	140
3.77 แสดงโต๊ะคอมพิวเตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์.....	141
3.78 แสดงเก้าอี้คอมพิวเตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์.....	141
3.79 แสดงตู้เก็บเอกสารภายในสถานธานูเคราะห์.....	142
5.1 แสดง DIAGRAM รวม 3 กิจกรรม.....	180
5.2 แสดงโครงสร้างขององค์กรสถานธานูเคราะห์ (ORGANIZATION STRUCTURE).....	181
5.3 แสดงหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ.....	183
5.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ของสถานธานูเคราะห์.....	184
5.5 แสดง CIRCULATION.....	185
5.6 แสดง CIRCULATION+พ.ท.ภายในสถานธานูเคราะห์.....	185
5.7 แสดงความสัมพันธ์ในลักษณะ Bubble Diagram.....	185
5.8 แสดงพื้นที่เป็น% ภายในสถานธานูเคราะห์ (ชั้น 1).....	186
5.9 แสดง Functional Diagram (ชั้น 1).....	186
5.10 แสดง Zoning (ชั้น 1).....	186

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
3.43 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	115
3.44 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	115
3.45 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	116
3.46 แสดงภาพของสถานธนานุเคราะห์ที่๑๕.....	116
3.47 แสดงบรรยากาศภายใน.....	117
3.48 แสดงภาพผังพื้นที่.....	118
3.49 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 17.....	119
3.50 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 17.....	119
3.51 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	120
3.52 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	120
3.53 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	121
3.54 แสดงภาพของสถานธนานุเคราะห์ที่๑๗.....	121
3.55 แสดงบรรยากาศภายใน.....	122
3.56 แสดงผังพื้นที่.....	123
3.57 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 27.....	124
3.58 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 27.....	124
3.59 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร.....	125
3.60 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร.....	125
3.61 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	126
3.62 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน.....	126
3.63 แสดงบรรยากาศภายใน.....	127
3.64 แสดงภาพผังพื้นที่.....	128
3.65 แสดงทำเลที่ตั้ง.....	130
3.66 แสดงลักษณะอาคาร.....	131
3.67 แสดงลักษณะอาคาร.....	132
3.68 แสดงทางเข้าอาคาร.....	133
3.69 แสดงป้ายชื่อร้าน.....	134

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงรับจำนำเป็นสถาบันการเงินที่เก่าแก่ที่สุดในระบบเศรษฐกิจ โรงรับจำนำนั้นมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับคนยากจน ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงที่ครอบครัวขาดแคลนเงินเฉพาะหน้าแบบรีบด่วนนั้น โรงรับจำนำจะเป็นสถาบันการเงินที่ปล่อยเงินกู้แบบรีบด่วนได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย บทสรุปสำหรับผู้บริหาร, 2540 : 1) และเป็นลักษณะการปล่อยกู้ที่สะดวกรวดเร็ว, ปลอดภัย (นั่นคือการกู้ยืมเงินจากโรงรับจำนำนั้นจะมีกฎหมายควบคุมทุกอย่างถ้ามีปัญหาใดๆ ก็สามารพฟ้องร้องดำเนินคดีกับโรงรับจำนำได้), โรงรับจำนำจะไม่มีการตามทวงหนี้, มีระยะเวลาในการให้ยืมเงินยาวนานถึง 5 เดือน (ซึ่งจริงๆ แล้วสามารถใช้เวลาในการยืมเงินยาวนานเท่าใดก็ได้เพียงแค่ต้องส่งดอกเบี้ยแก่โรงรับจำนำบ้างเท่านั้น), การคืนเงินก็สะดวกสบายสามารถผ่อนส่งโดยค่อยๆ ททยอดคืนได้เรื่อยๆ ไม่มีการเร่งรัด โดยมีข้อแม้เพียงว่าต้องมีทรัพย์สินที่มีค่าเป็นหลักประกันพร้อมบัตรประชาชน

กิจการโรงรับจำนำในประเทศไทยที่เปิดดำเนินการในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามลักษณะของเจ้าของกิจการ ดังนี้

1. โรงรับจำนำเอกชน เป็นกิจการที่เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ.2409 ปัจจุบัน โรงรับจำนำของเอกชนส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตที่มีความเจริญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร
2. สถานธนานุบาล เป็นกิจการของรัฐบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีสาขาทั้งสิ้น 163 แห่ง โดยมีหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย 2 แห่งแยกกันดูแล ได้แก่
 - สถานธนานุบาลส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ
 - สถานธนานุบาลกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้การบังคับบัญชาของกระทรวงมหาดไทย

3. สถานธนานุเคราะห์ จัดตั้งเมื่อ ปี พ.ศ.2498 ปัจจุบันเป็นหน่วยงานวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์ โดยจัดตั้งอยู่ทั่วประเทศ 27 แห่ง

สถานธนานุเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินที่เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งของรัฐบาลที่ได้ช่วยแบ่งเบาภาระทางการเงินแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยของคนเมืองหลวง และคนในจังหวัดที่ติดกับกรุงเทพมหานครที่มีประชากรอยู่อาศัยกันอย่างหนาแน่น ยามประสบปัญหาเฉพาะหน้าทางการเงิน ให้สามารถผ่านปัญหาอุปสรรคด้านการเงินเฉพาะหน้าดังกล่าวไปได้ระยะหนึ่ง โดยนำทรัพย์สินมาจำนำ เสียดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ ไม่ต้องมีขั้นตอนการกู้ยืมเงินที่ยุ่งยากเช่นการกู้ยืมเงินจากสถาบันอื่น จึงมีผู้นิยมมาใช้บริการเพิ่มขึ้นมากขึ้นทุกปี ซึ่งกิจการนี้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านสังคมสงเคราะห์และเศรษฐกิจควบคู่กันไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ทั้งในด้านสงวนลิขสิทธิ์ของหน่วยงานที่ไปขอรับเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากข้อมูลเบื้องต้น และจากการสังเกตเบื้องต้นของผู้วิจัย ซึ่งเห็นว่าสถานธนานุเคราะห์ เป็นกิจการที่มีระบบการดำเนินงานชัดเจน มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีขนาดและความหลากหลาย ไม่มากนัก ซึ่งการศึกษาสถานธนานุเคราะห์นั้นจะช่วยให้เกิดแนวทางร่วม และเป็นข้อมูลการสร้าง มาตรฐานของสถานธนานุเคราะห์ เพื่อเป็นการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้มีความเหมาะสมกับความ ต้องการและการใช้งาน สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานและวัตถุประสงค์ของสถานธนานุเคราะห์ อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งกับผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ สถานธนานุเคราะห์ ต่อไป

1.2 ความเป็นไปได้ของโครงการ

จากการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรรมไทย ถึงผู้ใช้บริการ โรงรับจำนำพบว่าในเขตกรุงเทพมหานคร มีอัตราการจำนำสูงสุดถึงร้อยละ 80 ของการรับจำนำทั้งหมดทั่วประเทศ ประกอบกับแผนวิสาหกิจ ของสำนักงานธนานุเคราะห์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2548) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ พัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ให้ขยายการจัดตั้งสถานธนานุเคราะห์ขึ้นอีกแห่งในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นการขยายการให้บริการรับจำนำให้แก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นได้ว่าสถานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นเป็นตัวอย่างที่น่าจะนำมาศึกษาเพื่อใช้เป็น มาตรฐานต่อไป

และสถานธนานุเคราะห์ถือเป็นหน่วยงานของรัฐ , มีนโยบาย , หลักการที่แน่นอน , มีระดับ องค์กรใหญ่และมีมาตรฐาน เพราะสถานธนานุเคราะห์สังกัดกรมพัฒนาสังคม-สวัสดิการ (กรม ประชาสงเคราะห์) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.3 วัตถุประสงค์

1. ศึกษากิจกรรม , พฤติกรรม และความต้องการพื้นที่ใช้สอยของสถานธนานุเคราะห์
2. ศึกษาหาข้อมูลต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับแนวทางการออกแบบสถานธนานุเคราะห์
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบสถานธนานุเคราะห์

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

คำว่า “โรงรับจำนำ” ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หมายถึง “สถานธนานุเคราะห์” เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์) , กระทรวงการพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์

1.5 ประเด็นปัญหา

จากสภาพของสถานธนานุเคราะห์ในปัจจุบันที่ประสบปัญหาหลายอย่าง โดยมีประเด็นปัญหาสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกับการวิจัยในรอบของสถาปัตยกรรม 2 ประการคือ

1. สถานะการแข่งขัน – การที่ธุรกิจโรงรับจำนำมีผู้ประกอบการหลายราย : ในปัจจุบันมีโรงรับจำนำอยู่ประมาณ 400 แห่ง (โดยแบ่งเป็นโรงรับจำนำเอกชน , สถานธนานุเคราะห์ , สถานธนานุบาล) และในอนาคตมีโครงการที่จะมีเปิดโรงรับจำนำเพิ่มขึ้นอีกมาก ทำให้ธุรกิจโรงรับจำนำมีแนวโน้มว่าจะเกิดการแข่งขันที่สูงมาก จึงควรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อสามารถให้สถานธนานุเคราะห์ สามารถดำเนินงานในภาวะกดดันต่างๆและสามารถที่จะคงอยู่ต่อไป

2. ประชาชนไม่ค่อยกล้าเข้ามาใช้บริการ - สภาพของกิจการโรงรับจำนำที่ปรากฏต่อสาธารณะในปัจจุบันมีลักษณะขัดแย้งต่อความรู้สึกของประชาชนทั่วไป นั่นคือ คนทั่วไปคิดว่าผู้ที่เข้าไปในโรงรับจำนำจะต้องเป็นคนที่ปัญหาทางการเงิน ทำให้รู้สึกอับอายในการที่จะต้องเดินเข้าไปในโรงรับจำนำและไม่ต้องการให้มีคนรู้เห็นในการมาจำนำทรัพย์สิน

แต่สภาพของกิจการโรงรับจำนำในปัจจุบัน : มีด้านหน้าและป้ายชื่อโรงรับจำนำที่มีขนาดใหญ่โต สีฉูดฉาดเด่นสะดุดตา , มีการตั้งแผงขายของอยู่เต็มบริเวณด้านหน้า , มีป้ายรถเมล์และมีคนอยู่มากที่ยืนรอรถอยู่บริเวณด้านหน้า ฯลฯ ดังนั้นจากสภาพในปัจจุบันทำให้คนทั่วไปไม่ค่อยกล้าเข้าใช้บริการ (คนที่เข้าไปใช้บริการในปัจจุบัน ส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำที่เข้าจำนำบ่อยจนไม่รู้สึกอายอะไรและ ลูกค้าประเภทที่มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้เงิน เลยจำใจที่จะต้องยอมอับอายเข้ามาใช้บริการ)

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาทั้ง 2 ประการข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยอยากเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา โดยการศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบสถานธนานุเคราะห์ที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นการออกแบบที่เกี่ยวเนื่องกับการสะท้อนความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่เป็นประชาชนทั่วไปที่มีทรัพย์สินและต้องการเงิน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงสถานธนานุเคราะห์ที่ทำให้คนทั่วไปกล้าที่จะเข้าไปใช้บริการ

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาแนวทางการออกแบบสถานธนานุเคราะห์ โดยจะเน้นทำการศึกษาเฉพาะสาขาของสถานธนานุเคราะห์หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าโรงรับจำนำของรัฐ (ปัจจุบันมี 27 แห่ง) เท่านั้น การวิจัยนี้จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับสำนักงานใหญ่ของสถานธนานุเคราะห์และไม่เกี่ยวข้องกับการประมวลทรัพย์สินที่จะมีการจัดตั้งขึ้นที่สำนักงานใหญ่

ดังนั้นในการศึกษาสถานธนาณูเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐ) ในอาคารพาณิชย์ในครั้งนี้ มีการมุ่งศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการออกแบบ, ความต้องการใช้พื้นที่ใน ส่วนต่างๆ ภายในโรงรับจำนำของรัฐ , ความพึงพอใจ , ความคิดเห็นและความต้องการต่างๆ

โดยมีระยะเวลาทำการศึกษาค่อนข้างน้อยประมาณตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2546 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548 และใช้วิธีสังเกตการณ์ , สอบถาม , สัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงรับ จำนำของรัฐ คือ ผู้รับบริการ(ลูกค้า) และ ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่ในสถานธนาณูเคราะห์)

เนื่องจากทางสถานธนาณูเคราะห์ต้องการความปลอดภัย ในงานวิจัยนี้จึงไม่สามารถเข้าไป ยุ่งเกี่ยวกับห้องเก็บทรัพย์สินจำนำได้ โดยการวิจัยจะศึกษาเฉพาะส่วนพื้นที่ของผู้ใช้บริการ , ส่วน เคาเตอร์และส่วนที่ทำงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

ลักษณะอาคารที่ทำการศึกษา : มีการกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาเลือกอาคารสถาน- ธนาณูเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐ) ที่ใช้จะทำการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
2. อาคารพาณิชย์ขนาด 2 คูหา
3. สถานธนาณูเคราะห์ที่จะใช้ทำการศึกษา จะต้องเป็นเขตหรืออำเภอที่ไม่ซ้ำกัน (เพราะ ในบางเขตจะมีจำนวนสถานธนาณูเคราะห์อยู่หลายโรง ดังนั้นในการเลือกสถานธนาณูเคราะห์เพื่อ เป็นตัวแทนในการวิจัยจะเลือกเพียง1 โรงต่อ1เขตเท่านั้น)
4. เป็นอาคารพาณิชย์ที่มีความกว้างของตัวอาคารตามข้อกำหนดของกฎหมายคือไม่ต่ำ กว่า 3.50 เมตร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้พ.ท. ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
2. เผยแพร่ และกระตุ้นให้ข้อมูล ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสภาพกิจการของโรงรับ จำนำ
3. เป็นพื้นฐานและเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบโรงรับจำนำแก่ผู้สนใจ หรือผู้ศึกษาเพื่อค้นคว้าศึกษาวิจัยลักษณะนี้ในโอกาสต่อไป
4. เป็นแนวทางในการพัฒนางานออกแบบของโรงรับจำนำ ที่จะนำไปใช้เป็นมาตรฐาน ต่อไปในอนาคต

1.8 นิยามศัพท์

- โรงรับจำนำ หมายถึง ธุรกิจรับจำนำในลักษณะสถาบันการเงินที่มีขนาดเล็กที่สุดของ ประเทศไทย (เปรียบเสมือนเป็น ธนาคารคนยาก) เป็นสถาบันการเงินที่สามารถปล่อยเงินกู้แบบริบค่วน เอกสารนี้ป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ได้ และทำหน้าที่เพียงสินเชื่อเพียงอย่างเดียว , รับเฉพาะธุรกรรมทางด้านกู้ยืม โดยมีสินทรัพย์เป็นถึง ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค้าประกัน , คนกู้และคนให้กู้ไม่จำเป็นต้องรู้จักกันมาก่อน , ในการรับฝากทรัพย์สิน(สิ่งค้าประกัน) เพื่อการกู้ยืมนั้นสามารถคิดดอกเบี้ยเสมือนการกู้ยืมเงินจากธนาคาร , ส่วนในเรื่องราคาของทรัพย์สินนั้น ลูกค้ากับผู้ตราราคาสามารถตกลงและต่อรองกันเอาเองได้

□ จำนำ คือ การที่เจ้าของได้ส่งมอบสังหาริมทรัพย์แก่เจ้าหนี้เป็นประกันการชำระหนี้ การจำนำต้องมีการส่งมอบทรัพย์สินนั้นจะ ไม่เป็นจำนำ และดอกผลทางนิติบัญญัติของทรัพย์สินที่จำนำ (ดอกเบี้ย) จะเป็นของผู้รับจำนำ

□ การออกแบบ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม (Environment) อันมีที่ว่าง (Space) ตั้งแต่ภายในออกสู่ภายนอกสถาปัตยกรรม ในลักษณะแนวความคิดรวบยอด (Conceptual Design) โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ (Analysis) จนทำให้เกิดคุณค่าและบรรยากาศของร้าน (Image)

□ การศึกษาแนวทาง หมายถึง การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเป็นแนวทางในการประยุกต์ หรือสังเคราะห์ต่อไป

□ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ปรากฏขึ้นตามธรรมชาติ หรือ สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยการวิจัยนี้มุ่งศึกษาคือ 1. สภาพแวดล้อมภายใน 2. สภาพแวดล้อมภายนอก

□ ตัวจำนำ คือ เอกสารที่ทางโรงรับจำนำออกให้ลูกค้าเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการจำนำของซึ่งจะมีผลทางกฎหมาย และลูกค้าต้องนำมาเมื่อต้องการไถ่ถอนทรัพย์สินคืน ซึ่งตัวจำนำจะมีอยู่ 2 ฉบับคือ ๑. ต้นขั้ว(เก็บไว้อยู่ในโรงรับจำนำ) ๒. ปลายขั้ว(ให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน)

□ ดอกเบี้ย หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้กู้จะต้องจ่ายชำระให้แก่ผู้ให้กู้ เนื่องจากได้นำเงินหรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ ของผู้ให้กู้ไปใช้ประโยชน์ โดยสัญญาว่าจะชำระคืนเต็มมูลค่าในวันและเวลาที่กำหนดในอนาคต ซึ่งโดยทั่วไปโรงรับจำนำจะคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ของเงินต้นต่อระยะเวลา 1 เดือน

□ ทัศนคติ คือ ความรู้สึก, ความคิด, แนวทางในการปฏิบัติ และการแสดงออกต่อสิ่งแวดลอม อาจจะแสดงออกในทางที่ดี , ทางขัดแย้ง หรือ เป็นกลาง

□ หน้าที่ใช้สอย Functions หมายถึง ประโยชน์ใช้สอยของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกอาคารทั้งส่วน โถงแจ้งหรือพื้นที่อันถูกจำกัด โดยผนัง, พื้นหรือฝ้า เพดานและหลังคา อาจมีได้ทั้งพื้นที่ที่ถูกจัดขึ้นอย่างถาวรตายตัวหรือปรับเปลี่ยนได้

□ อาคารพาณิชย์ หมายถึง อาคารตึกแถวโดยมีรูปแบบการวางผังอาคาร ขนาดพื้นที่ ความกว้าง ความยาว ความสูง โดยทั่วไปขนาดความกว้างของตึกแถวคือ 3.50 เมตรเนื่องจากอยู่ในช่วงพิคคของโครงสร้าง และวัสดุก่อสร้างที่ประหยัด ส่วนความยาวเกณฑ์มาตรฐาน 12 เมตร ส่วนความสูงอยู่ระหว่าง 3-4 ชั้นเป็นส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.9 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพิจารณาศึกษาแนวทางการออกแบบโรงรับจำนำของรัฐเป็นหลัก แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและงบประมาณ ดังนั้นผลการวิจัยที่สามารถอธิบาย อาจเป็นข้อมูลที่ใช้ได้เฉพาะกับโรงรับจำนำภายใต้ปัจจัยดังกล่าวเท่านั้น ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปได้

2. ข้อมูลที่ได้รับในด้านทุติยภูมิ (SECONDARY DATA) มีข้อจำกัด เพราะข้อมูลบางอย่างเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

3. เนื่องจากเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงจากความจากความคิดเห็นส่วนตัวของประชากร อาจทำให้ผลของการวิจัยในครั้งนี้คลาดเคลื่อนไปบ้าง

4. เนื่องจากข้อจำกัดด้านความปลอดภัย ทางสถานธนาณูเคราะห์ไม่สามารถให้เข้าไปทำการวิจัยในห้องเก็บทรัพย์สินจำนำได้

5. ทางสถานธนาณูเคราะห์ค่อนข้างเข้มงวดในด้านความปลอดภัยเป็นอย่างมาก ทำให้การถ่ายภาพภายในได้เฉพาะบางส่วนเท่านั้น ทำให้ในงานวิจัยนี้ไม่สามารถมีภาพถ่ายภายในโดยละเอียด

1.10 วิธีที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับโรงรับจำนำ เพื่อสรุป วิเคราะห์เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการออกแบบโรงรับจำนำ วิธีที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. วิธีการ การวิจัยนี้มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สืบค้นและเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูล เช่น ห้องสมุดต่างๆ , กองทะเบียน เป็นต้น

2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้

2.1 การสำรวจสภาพกายภาพเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ที่ปรากฏของโรงรับจำนำ

2.2 การสัมภาษณ์รายบุคคลด้วยแบบสอบถาม

2.3 การสังเกตการณ์ เกี่ยวกับพฤติกรรมในโรงรับจำนำ เพื่อหาองค์ประกอบ

ของกิจกรรม จากจำนวนผู้ใช้บริการในโรงรับจำนำ

ข. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ตัวอย่างในการสำรวจบันทึกสภาพกายภาพที่ปรากฏ จะเก็บตัวอย่างจากโรงรับจำนำในกรุงเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เนื่องจากคำถามบางคำถามเป็นการเปรียบเทียบทัศนคติ จึงคัดเลือกตัวอย่างจากการแบ่งประชากรตามบทบาท ที่เกี่ยวข้องกับโรงรับจำนำออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มบุคลากรและกลุ่มผู้ใช้บริการ

3. ตัวอย่างในการสังเกตการณ์แบบมีโครงสร้าง เกี่ยวกับพฤติกรรมในโรงรับจำนำ

ค. เครื่องมือในการวิจัย แบ่งตามวิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การสำรวจสภาพกายภาพ ที่ปรากฏของโรงรับจำนำในกรุงเทพฯ จะบันทึกด้วยการถ่ายภาพและสเก็ตภาพ จากตัวอย่างโรงรับจำนำ ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของโรงรับจำนำ ได้แก่ การจัดผัง , สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายนอกและภายในอาคารของโรงรับจำนำตามกรอบอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรม

2. การสัมภาษณ์รายบุคคล โดยใช้แบบสอบถาม

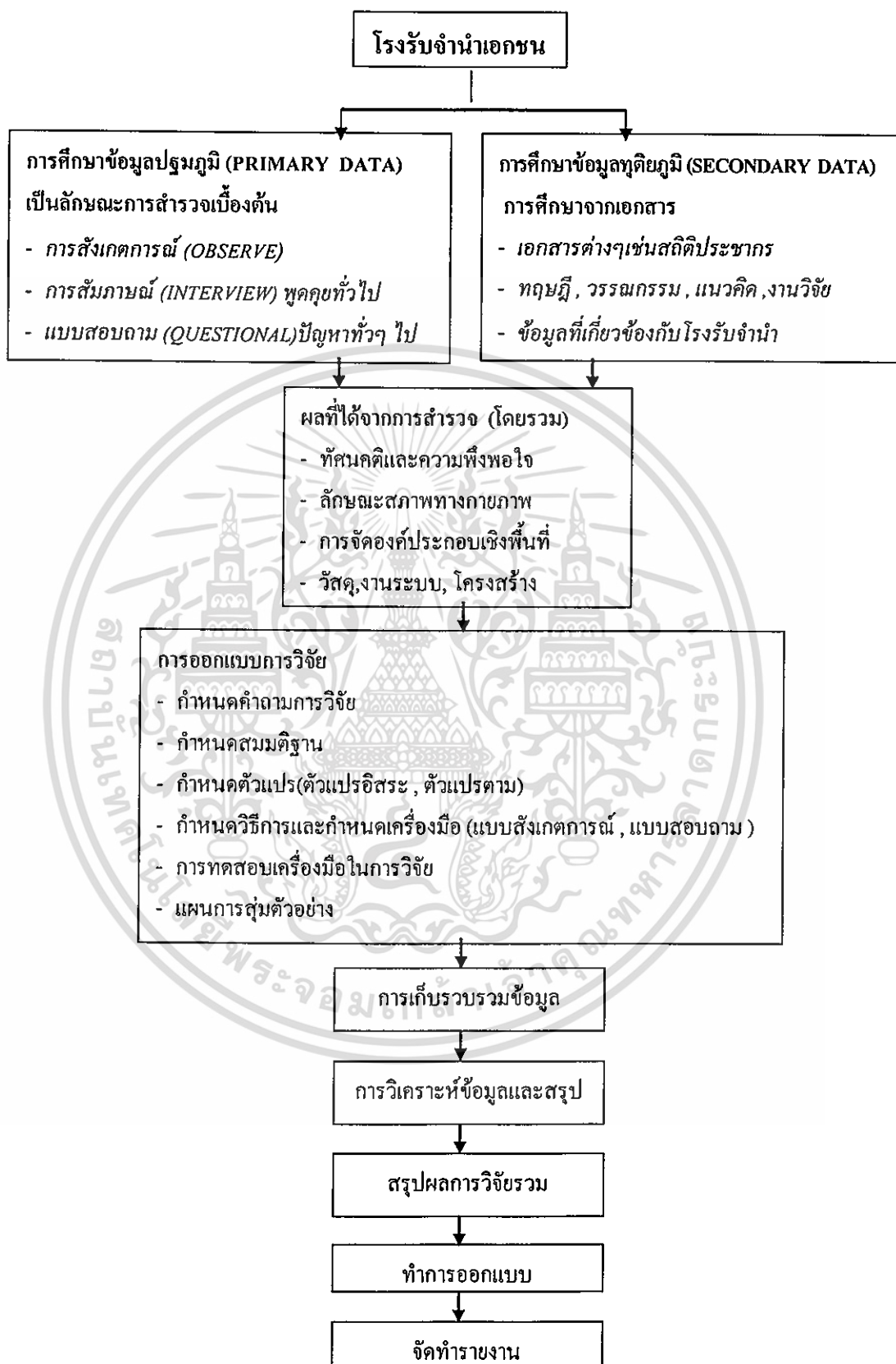
3. เครื่องมือ ที่ใช้ในการสังเกตการณ์ เกี่ยวกับพฤติกรรมในโรงรับจำนำ คือ แบบบันทึกภาคสนาม ซึ่งเป็นแบบบันทึก ระบุรายละเอียดต่างๆ ที่ผู้วิจัยรับรู้ระหว่างการสังเกตหรือสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลทันทีที่ได้สังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและแม่นยำ โดยเนื้อหาในประเด็นหลักที่จะต้องสังเกตหรือพิจารณา คือ ตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการ , พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ , ลักษณะของวันทำการที่ใช้สังเกตการณ์ , ช่วงเวลาที่มีการใช้บริการในเวลาทำการของร้านที่สังเกตการณ์ , ช่วงเวลาที่มีการใช้บริการในเวลาทำการของร้านที่สังเกตการณ์และระยะเวลาที่ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการด้วย

ง. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายนอกอาคารและภายในอาคารของโรงรับจำนำ วิเคราะห์ตามกรอบอ้างอิงที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ผลการสังเกตการณ์ , การสัมภาษณ์และแบบสอบถามโดยการแจกแจงในรูปตารางความถี่ , ค่าอัตราส่วนร้อยละและทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างต่างๆ

1.11 กรอบการดำเนินการวิจัย

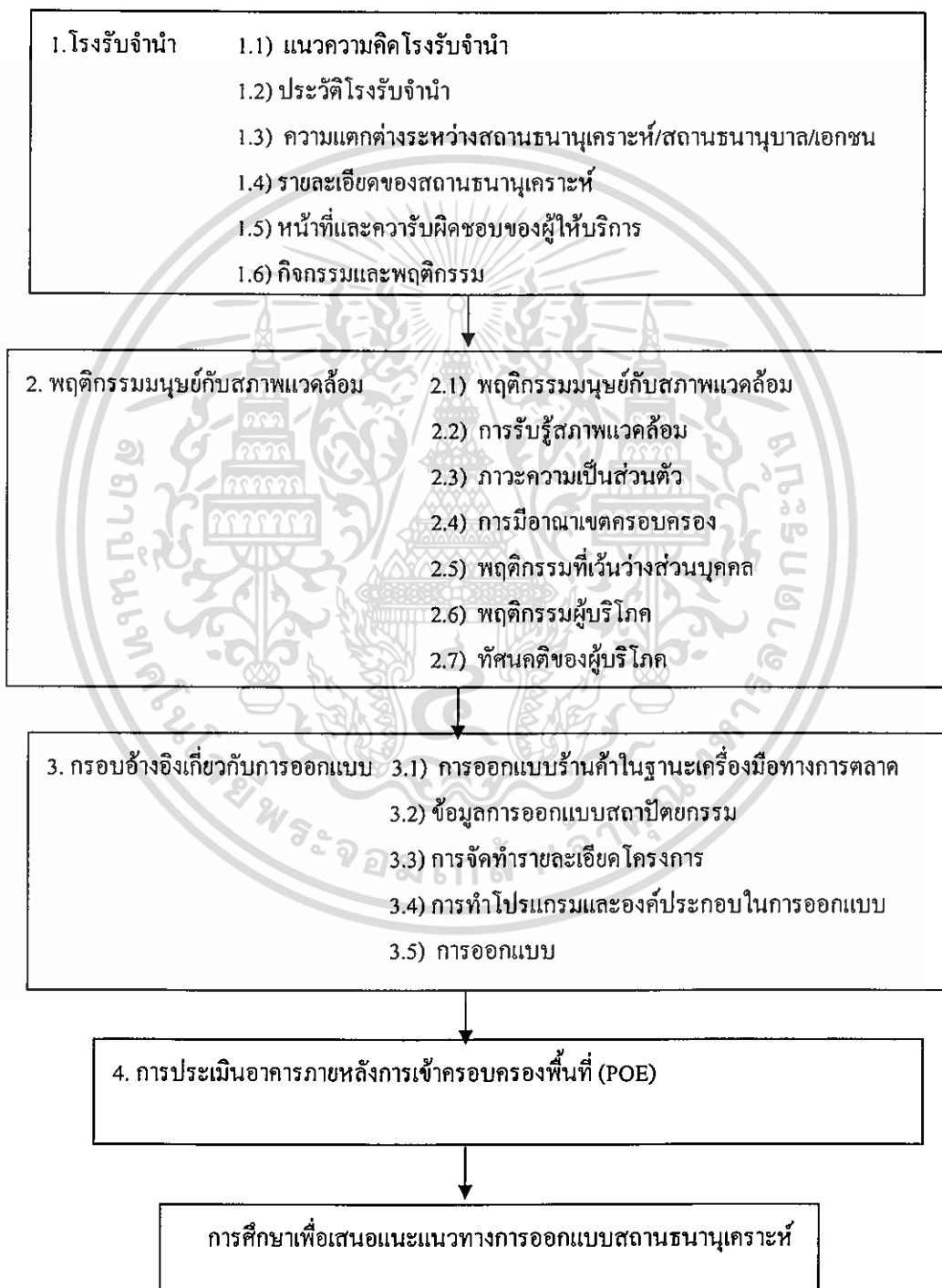


ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงกรอบการดำเนินการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.12 กรอบแห่งทฤษฎี

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ โดยเน้นที่ความสำคัญของการนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการออกแบบสถานธนานุเคราะห์ เพื่อความเข้าใจในประเด็นที่มีการทบทวนวรรณกรรม สามารถพิจารณาได้จากแผนภูมิกอบแห่งทฤษฎีดังนี้



ภาพที่ 1.2 แผนภูมิต่างกรอบแห่งทฤษฎีที่ทำการศึกษารวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ โดยเน้นที่ความสำคัญของการนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการออกแบบสถานชานูเคราะห์ ที่มีความเหมาะสมตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร

ในการนำเสนอข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม มีหัวข้อที่ศึกษาดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 โรงรับจำนำ

- 2.1.1.1) โรงรับจำนำ
- 2.1.1.2) การศึกษาประวัติความเป็นมาของโรงรับจำนำ
- 2.1.1.3) ความแตกต่างระหว่างสถานชานูเคราะห์/สถานชานูบาล/เอกชน
- 2.1.1.4) การศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานชานูเคราะห์
- 2.1.1.5) การศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ
- 2.1.1.6) การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมและพฤติกรรม

2.1.2 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม

- 2.1.2.1) พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม
- 2.1.2.2) การรับรู้สภาพแวดล้อม
- 2.1.2.3) การมีอาณาเขตครอบครอง
- 2.1.2.4) พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล
- 2.1.2.5) ภาวะความเป็นส่วนตัว
- 2.1.2.6) พฤติกรรมผู้บริโภคร
- 2.1.2.7) ทศนคติของผู้บริโภคร

2.1.3 กรอบอ้างอิงเกี่ยวกับการออกแบบ

- 2.1.3.1) การออกแบบร้านค้าในฐานะเครื่องมือทางการตลาด
- 2.1.3.2) ข้อมูลการออกแบบสถาปัตยกรรม
- 2.1.3.3) การจัดทำรายละเอียดโครงการ
- 2.1.3.4) การทำโปรแกรมและองค์ประกอบในการออกแบบ
- 2.1.3.5) การออกแบบ

เอกสารนี้เป็ง 2.1.4 การประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE) ดั้หน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อความเข้าใจในประเด็นที่มีการทบทวนวรรณกรรม สามารถพิจารณาได้จากแผนภูมิ กรอบแห่งทฤษฎีคุณภาพที่ 1.1 และในหัวข้อต่อไปจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี - แนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 กรอบอ้างอิงเกี่ยวกับโรงรับจำนำ

2.1.1.1) โรงรับจำนำ

พ.ต.ท. วสันต์ ธีรานุรักษ์ (2505,153) ให้ความหมาย “โรงรับจำนำ” ว่าเป็นสถานที่รับจำนำซึ่งประกอบการโดยรับจำนำสิ่งของเป็นหลักประกันของหนี้เงินกู้ โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกันโดยตรงหรือปริยายว่าจะได้ไถ่คืนในภายหลังด้วย

เขาวดี กิรศิริ(127 : 2495) กล่าวว่า ทรัพย์สินที่ทางโรงรับจำนำรับจำนำจะต้องเป็นสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีมูลค่า, เก็บรักษาไว้ได้, มีตัวตน และสามารถส่งมอบได้ โรงรับจำนำจะไม่รับทรัพย์สินที่โอนกรรมสิทธิ์ทางทะเบียน เช่น รถยนต์, ใบหุ้น ฯลฯ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักสำคัญของโรงรับจำนำเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย

ปัจจุบัน โรงรับจำนำของเอกชนส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตที่มีความเจริญ โดยจะตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยในปี 2539 มีโรงรับจำนำของเอกชนตั้งอยู่เป็นจำนวนถึง 208 แห่ง(ดูรายละเอียดภาคผนวก ก) สำหรับสถานที่ตั้งของโรงรับจำนำเอกชนนั้นมักจะมีการเลือกตั้งโรงรับจำนำในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญ, มีการเดินทางไปมาสะดวก, มีประชากรพลุกพล่านและใกล้ตลาดสด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความต้องการใช้เงินสดเพื่อการจับจ่ายใช้สอยมากทั้งประชาชนทั่วไป และพ่อค้าแม่ค้ารายย่อยที่มีทุนไม่มากนักซึ่งมักจะขาดเงินสดหมุนเวียน จึงต้องพึ่งพาโรงรับจำนำ แก่ความขัดสนในปัญหาด้านการเงินและโรงรับจำนำยังเป็นแหล่งเงินกู้สำหรับบุคคลบางกลุ่มที่ต้องการใช้เงินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลต่างๆ ทั้งนี้โรงรับจำนำทั้งของรัฐบาลและเอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย ที่ประสบปัญหาเฉพาะหน้าขาดแคลนเงินใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ

การศึศรี มธุรส(2541 : 1) กล่าวไว้ว่า กิจการโรงรับจำนำเป็นธุรกิจที่ให้บริการกู้ยืมเงิน โดยไม่ต้องทำสัญญาการกู้ยืม ผู้จำนำและผู้รับจำนำไม่จำเป็นต้องรู้จักกันมาก่อน แต่มีเงื่อนไขคือลูกค้าต้องนำทรัพย์สินตามที่โรงรับจำนำแต่ละแห่งกำหนดมาจำนำ ทางโรงรับจำนำจะเก็บทรัพย์สินไว้และคิดค่าป่วงการ หรือค่าบริการเมื่อลูกค้ามาไถ่ของคืน ค่าบริการคิดตามอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดกับระยะเวลาของการจำนำ กรณีที่ลูกค้ายังมีเงินไม่ครบตามจำนวนที่ต้องชำระให้แก่โรงรับจำนำ ลูกค้าสามารถต่ออายุตัวจำนำได้โดยการชำระเฉพาะดอกเบี้ย เพื่อยืดระยะเวลาการไถ่คืนออกไปอีก แต่ถ้าครบกำหนดแล้วลูกค้ายังไม่มาไถ่ของคืนหรือไม่มาต่ออายุตัว ทรัพย์สินที่จำนำไว้จะหลุดจำนำและตกเป็นของผู้รับจำนำหรือโรงรับจำนำนั่นเอง โดยลูกค้าของโรงรับจำนำส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนที่ต้องการนำเงิน ไปแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีทรัพย์สินเป็นของประกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนันตชัย วรฉัตร (2532 : 24) กล่าวว่าโรงรับจำนำเป็นสถาบันการเงินขนาดเล็ก ที่มีบทบาทในการให้สินเชื่อแก่ระบบเศรษฐกิจประมาณร้อยละ 0.5 ของสถาบันการเงินทั้งระบบ โรงรับจำนำถือว่าเป็นแหล่งให้สินเชื่อรายย่อยที่มีความสำคัญ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้ปานกลาง และรายได้ต่ำ ซึ่งประชาชนกลุ่มนี้จะมีเป็นจำนวนมากในประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย (อนันตชัย วรฉัตร, 2532 : 25) และธุรกิจโรงรับจำนำนั้นถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์กับภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย โดยในช่วงที่เศรษฐกิจไม่ดีก็จะมีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก และในขณะเดียวกันลูกค้าของโรงรับจำนำจะไม่มาไถ่ถอนของคืนเพราะไม่มีเงิน ซึ่งกลายเป็นภาระของโรงรับจำนำในด้านอัตราดอกเบี้ยและการขายทอดตลาดสิ่งของต่างๆ (อนันตชัย วรฉัตร, 2532 : 29)

จากการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ถึงผู้ใช้บริการโรงรับจำนำในเขตกรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่าชอบใช้บริการโรงรับจำนำของเอกชนมากกว่าของรัฐบาลเพราะโรงรับจำนำเอกชนมีการให้ราคาของที่นำมาจำนำสูงกว่าและสะดวกรวดเร็ว (กระแสดร.ศ.น. ศูนย์วิจัยกสิกร, 25410 : 14)

การให้บริการของโรงรับจำนำนั้นส่วนหนึ่งยังมีความเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เนื่องจากสิ่งของที่มีการจำนำนั้นบางครั้งถูกขโมยหรือถูกปล้นมา ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องติดตามของกลางและดำเนินคดีตามกฎหมายซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากโรงรับจำนำต่างๆ ในการแจ้งข้อมูลสิ่งของที่มีการรับจำนำ ดังนั้นการประกอบธุรกิจโรงรับจำนำจึงต้องมีการรายงานผ่านทางกรมตำรวจและกองทะเบียน ซึ่งถ้าของที่รับจำนำมาเป็นของโจรก็สามารถติดตามผู้นำของมาจำนำมาดำเนินคดีได้(เพราะมีการแสดงชื่อ-นามสกุล-ที่อยู่ของผู้มาจำนำอย่างชัดเจน) ทางกรมตำรวจจะมีเอกสารเกี่ยวกับของที่ถูกขโมยไปอย่างละเอียดส่งมาให้ทางโรงรับจำนำอยู่เสมอซึ่งทางโรงรับจำนำต้องนำมาตรวจสอบกับของทั้งหมดที่ทางโรงรับจำนำรับจำนำเอาไว้วันเอง

2.1.1.2) การศึกษาประวัติความเป็นมาของโรงรับจำนำ

พงษ์ชัย รัตนาพิระพัฒน์(2540 : 1-4) กล่าวว่า ธุรกิจโรงรับจำนำนั้นเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีประวัติศาสตร์ค่อนข้างยาวนาน โดยในระยะเริ่มแรกของการทำธุรกิจจำนำเป็นการทำอย่างไม่เป็นทางการ ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนนัก นั่นคือในอดีตนั้นคนไทยสมัยโบราณมักจะมีการจำนำสิ่งของเครื่องใช้ที่มีค่ากัน โดยผู้ที่ขาดแคลนเงินแบบรีบด่วนจะเอาของมาจำนำกับผู้ที่มีเงินเหลือใช้ ครั้งพอมีเงินจากการขายผลไม้พืชสวนที่ออกเป็นฤดูกาลก็เอาเงินต้นมาคืนพร้อมกับดอกเบี้ย ซึ่งธุรกิจรับจำนำของโรงรับจำนำในระยะแรกเป็นการรับจำนำตามบ้าน โดยเริ่มจากการกู้ยืมเงินระหว่างญาติสนิทมิตรสหายและมีการขยายตัวแพร่หลายมากขึ้น บางครั้งเกิดกรณีหนี้สูญ จึงทำให้มีการยึดสิ่งของไว้เป็นหลักประกันและมีการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปของดอกเบี้ย นั่นคือการจำนำที่ไม่มีหลักฐาน และกฎเกณฑ์แน่นอนนั้นได้ก่อให้เกิดปัญหาตามมาหลายประการ เช่นการ โกงของผู้รับจำนำเพราะไม่มีการกำหนดระยะเวลาและอัตราดอกเบี้ยที่แน่นอน จนไปสู่การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยัตทรัพย์สินที่นำไปอย่างไม่เป็นธรรม (อันเนื่องจากการคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราสูงมากและไม่ได้กำหนดระยะเวลาการไถ่ถอนที่แน่นอน)

การนำสิ่งของ เริ่มมีกฎเกณฑ์มากขึ้น โดยมีผู้จัดตั้งโรงรับจำนำอย่างเปิดเผยเป็นแห่งแรกที่ถนนบำรุงเมืองใกล้สี่แยกสำราญราษฎร์ มีการคิดอัตราดอกเบี้ย 12 สตางค์ต่อเงินต้น 4 บาท ซึ่งถูกกว่าอัตราดอกเบี้ยที่รับจำนำตามบ้าน ประมาณหนึ่งเท่าตัว ประชาชนจึงนิยมมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และตั้งแต่นั้นมากิจการโรงรับจำนำของเอกชนก็แพร่กระจายออกไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะสมัยนั้นโรงรับจำนำสามารถเปิดได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากทางการ ประกอบกับเป็นกิจการที่ไม่ต้องใช้จ่ายเงินในการลงทุนมากนัก แต่ได้ผลกำไรค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม จากการที่รัฐไม่ได้เข้าควบคุมกิจการโรงรับจำนำ จึงทำให้ในระบอบนั้นเกิดปัญหาโรงรับจำนำกลายเป็นแหล่งรับของโจร และมีการเอารัดเอาเปรียบผู้ที่มาจำนำโดยการครคราปรับจำนำและคิดดอกเบี้ยในอัตราสูง (สรุปข่าวธุรกิจ 1-15 ธันวาคม 2532 : 24)

ธุรกิจโรงรับจำนำของเอกชนได้มีการก่อตั้งอย่างเป็นทางการ โดยได้รับการอนุญาติจากรัฐเป็นครั้งแรกในช่วงปลายสมัยรัชกาลที่ 4 ประมาณปี 2409 (รัฐเริ่มเข้ามาควบคุมดูแลกิจการของเอกชน) โดยโรงรับจำนำแห่งแรกของเอกชนชื่อ “โรงรับจำนำเจ๊กเฮง” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “โรงรับจำนำช่องเขี้ยว” ตั้งอยู่ที่บริเวณมูมถนนบำรุงเมือง ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจแห่งแรกในประวัติศาสตร์ของประเทศไทย และยังคงดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งรวมระยะเวลาเปิดกิจการยาวถึง 138 ปี ต่อมาสมัยรัชกาลที่ 5 จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำขึ้นบังคับใช้เป็นกฎหมาย เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2438 และได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติโรงรับจำนำเป็นระยะๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละสมัย ล่าสุดได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติโรงรับจำนำเมื่อปี 2534 ซึ่งมีผลทำให้โรงรับจำนำของเอกชนถูกจำกัดจำนวนลง

กิจการโรงรับจำนำในประเทศไทยที่เปิดดำเนินการในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะของเจ้าของกิจการ ดังนี้

1. โรงรับจำนำเอกชน เป็นกิจการที่เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ.2409 จำนวน 208 แห่ง
2. สถานชนานูบาล เป็นกิจการของรัฐบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีสาขาทั้งสิ้น 163 แห่ง โดยมีหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย 2 แห่งแยกกันดูแล ได้แก่
 - สถานชนานูบาลส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ
 - สถานชนานูบาลกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้การบังคับบัญชาของกระทรวงมหาดไทย
3. สถานชนานูเคราะห์ จัดตั้งเมื่อ ปีพ.ศ.2498 ปัจจุบันเป็นหน่วยงานวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์โดยจัดตั้งอยู่ทั่วประเทศ 27 แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1.3) ความแตกต่างระหว่างสถานธนาุเคราะห์/สถานธนาุนบาลและเอกชน

ตารางที่ 2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างสถานธนาุเคราะห์/สถานธนาุนบาล/โรงรับจำนำเอกชน

ความแตกต่าง	สถานธนาุเคราะห์	สถานธนาุนบาล	โรงรับจำนำเอกชน
ประวัติ	<p>29เม.ย.2498 : จัดตั้งขึ้นในสมัยฯพลฯ จอมพลป.พิบูลสงคราม ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้น เดิมใช้ชื่อ “โรงรับจำนำของรัฐ”</p> <p>พ.ศ. 2500 : เปลี่ยนชื่อเป็น“สถานธนาุเคราะห์” สังกัดแผนกธนาุเคราะห์กองสวัสดิการสงเคราะห์กรรมประชาสงเคราะห์</p> <p>พ.ศ.2517 : คณะที่ปรึกษาฝ่ายบริหารราชการแผ่นดินได้พิจารณาว่า กิจกรรมมีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ จึงได้พัฒนาหน่วยงานนี้ออกเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยใช้ชื่อว่า “สำนักงานธนาุเคราะห์”</p> <p>สังกัดกรมประชาสงเคราะห์กระทรวงมหาดไทย</p> <p>ปัจจุบัน : เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ที่รับผิดชอบด้านการบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าให้กับประชาชน</p>	<p>พ.ศ.2503 : กระทรวงมหาดไทย ได้จัดการปกครองท้องถิ่นและได้มีการจัดตั้งสถานธนาุนบาล ทั้งนี้เพื่อให้มาเป็นสถานสินเชื่อกู้เงิน(การให้สินเชื่อบริหารด้วยวิธีการรับจำนำของ) เพื่อช่วยเหลือประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยแบ่งได้เป็น2 ส่วนคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนภูมิภาค “สถานธนาุนบาลส่วนท้องถิ่น” สังกัด:การปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ประกอบไปด้วยเทศบาลและสุขาภิบาล โดยใช้เงินทุนที่ได้มาจากภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจุบันมี187โรง 2. ส่วนกรุงเทพมหานคร <p>12พ.ค.2503 : จัดตั้งขึ้น เดิมใช้ชื่อว่า “สถานธนาุนบาลนครหลวง” สังกัดกระทรวงมหาดไทย</p> <p>พ.ศ.2516 : กระทรวงมหาดไทย ได้โอนกิจการสถานธนาุนบาล (ของเทศบาลนครกรุงเทพเดิม) ให้กรุงเทพและกรุงเทพมหานคร ได้บริหารกิจการสถานธนาุนบาลเอง และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานธนาุนบาล กรุงเทพมหานคร”</p>	<p>อดีต : รับจำนำตามบ้าน/กู้ยืมเงิน ไม่มีหลักเกณฑ์</p> <p>2409ปลายสมัย</p> <p>ร.4 :กิจการโรงรับจำนำเอกชนก่อตั้งขึ้นครั้งแรก</p> <p>1 ก.พ.2468</p> <p>สมัยร.5 : ตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ บังคับเป็นกฎหมาย</p> <p>: ปัจจุบันมี208 แห่งอยู่ในกทม. และปริมณฑล</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจำนำเอกชน
ระดับ	ระดับประเทศ : หน่วยงานหนึ่งของรัฐ และเป็นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลปัจจุบัน : สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ระดับท้องถิ่น : การปกครองท้องถิ่น ซึ่งให้แก่ ละท้องถิ่นปกครองตนเอง : สถานธนานุบาลในกรุงเทพได้ ให้กรุงเทพมหานครบริหาร กิจการสถานธนานุบาลเอง	ระดับเล็ก : เอกชนเป็น เจ้าของ
โครงสร้างและนโยบายในอนาคต	ตามแผนวิสาหกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2548) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้ขยายการจัดตั้งสถานธนานุเคราะห์แห่งใหม่ บริเวณแขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นการขยายการบริการรับจำนำแก่ประชาชนในเขตประเวศ และบริเวณใกล้เคียง	-	-
จำนวนคนที่มาจำนำ พ.ศ. 2545	20แห่งมีคนเข้ามาใช้บริการจำนวน522140คน (522140 คน / 20แห่ง) ดังนั้น 1 แห่ง จะมีผู้มาใช้บริการจำนวน 26,107คน(26,107 คน / 1แห่ง)	20แห่งมีคนเข้ามาใช้บริการจำนวน 495,000 คน (495,000 คน / 20แห่ง) ดังนั้น 1 แห่ง จะมีผู้มาใช้บริการจำนวน 24,750 คน (24,750 / 1แห่ง)	ทั้งหมด 208 แห่ง คนเข้าใช้บริการ 5830864 คน (5,830,864 คน / 208) ดังนั้น 1 แห่งจะมีผู้มาใช้บริการ28,033 คน(28,033 / 1 แห่ง)
วงเงินให้บริกา รับ จำนำ	-ทรัพย์สินจำนำประเภททองรูปพรรณ รายละเอียดไม่เกิน 50,000 บาท -ทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ด รายละเอียดไม่เกิน 20,000 บาท	-ทรัพย์สินจำนำประเภททองรูปพรรณ รายละเอียดไม่เกิน 40,000 บาท -ทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ด รายละเอียดไม่เกิน 12,000 บาท	ไม่จำกัด จำนวนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และห้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจำนำเอกชน
ดอกเบี้ย	- เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาท ต่อเดือน - ส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาท ต่อเดือน	- เงินต้นไม่เกิน 3,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 0.75 บาท ต่อเดือน - เงินต้นเกิน 3,000 บาท อัตราดังนี้ เงินต้น 2,000 บาทแรก ดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาท ต่อเดือน ส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาท ต่อเดือน	- เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาท/เดือน - ส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาท/เดือน
การขายของหลุดจำนำ	ประมูลจำหน่ายแก่ประชาชน: อาคารสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (อาคาร 8) ชั้น 1 บริเวณกรม ประชาสัมพันธ์ สะพานขาว แขวงมหานาค เขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม.	ประมูลจำหน่ายแก่ประชาชน ณ กทม. 2 ดินแดง อาคาร สำนักงานสวัสดิการและสังคม กทม.	- ขายหน้าโรง รับจำนำ - มีพ่อค้ามารับ ซื้อข้างในโรง รับจำนำ
เวลาทำงาน	8.00 AM – 16.00 PM	8.00 AM – 16.00 PM	8.00 AM – 17.00 PM
จำนวนโรงรับจำนำ	สถานธนานุเคราะห์ 20 แห่ง ในกรุงเทพฯ (13 เขต)	สถานธนานุบาลของ กทม. 20 แห่ง (15 เขต)	208 แห่ง ใน กทม. (50 เขต)
จำนวนพนักงาน	8 คน	7-8 คน	5-11 คน

2.1.1.4) การศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานธนานุเคราะห์

“โรงรับจำนำของรัฐ” หรือ “สถานธนานุเคราะห์” เป็นชื่อหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบด้านการบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าให้กับประชาชน และให้ความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับดอกเบี้ยรับจำนำในอัตราที่ถูกกว่าโรงรับจำนำเอกชน ตามวัตถุประสงค์ของผู้เริ่มก่อตั้ง และเป็นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดตั้งสถานธนาณูเคราะห์ คือ

1. เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยซึ่งพอมิทรัพย์สินอยู่บ้าง แต่มีความต้องการเงินเฉพาะหน้า ขาดแคลนเงินในการดำรงชีพและการประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินสิ่งของมาจำหน่ายและเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ

2. เพื่อเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำหน่ายและเพื่อเป็นการป้องกันมิให้โรงรับจำหน่ายเอกชนเอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้มาจำหน่ายโดยการกดราคา หรือเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราหรือเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่กฎหมาย(พระราชบัญญัติโรงรับจำหน่าย)กำหนด

3. เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสได้ซื้อของในราคาถูก เนื่องจากทรัพย์สินที่ประชาชนนำมาจำหน่าย หากไม่ส่งดอกเบี้ยเป็นเวลา4เดือน30วันติดต่อกัน จะตกเป็นสิทธิของสถานธนาณูเคราะห์ เรียกว่า ทรัพย์สินหลุดจำหน่าย ซึ่งทรัพย์สินหลุดจำหน่ายจะใช้วิธีจำหน่ายอย่างเปิดเผยโดยวิธีการประมูล

รายละเอียดสถานธนาณูเคราะห์

- บุคคลที่สามารถจำหน่ายได้ :บุคคลที่มีอายุตั้งแต่15ปีขึ้นไปมีบัตรประชาชน, ไม่เป็นภิกษุ, สามเณร

- ของที่สามารถนำมาจำหน่ายในสถานธนาณูเคราะห์ : ทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์ คือ เป็นทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายได้ และไม่ต้องมีทะเบียน เช่น ทองคำ, เพชร, นาก, เงิน, นาฬิกา, แวนตา, เครื่องใช้ไฟฟ้า, เครื่องมือช่าง, ของใช้เบ็ดเตล็ด เป็นต้น (ทั้งนี้ของที่จะรับจำหน่าย ขึ้นอยู่กับผู้จัดการของสถานธนาณูเคราะห์เป็นคนตัดสินใจอีกทีว่าจะรับจำหน่ายหรือไม่)

- วันและเวลาในการทำการ : วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 08.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 โดยเวลา 12.00 – 13.00 น. หยุดพักกลางวัน

- วันหยุดของสถานธนาณูเคราะห์ คือ วันอาทิตย์ และ วันหยุดตามประเพณี

- อัตราดอกเบี้ยของสถานธนาณูเคราะห์ทุกแห่ง คือ

เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 บาทต่อเดือน

เงินต้นเกิน 2,000 บาทคิดดอกเบี้ยอัตรา : 2,000 บาทแรกดอกเบี้ยร้อยละ 2.00 บาทต่อเดือน

: ส่วนที่เกิน2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน

- วงเงินรับจำหน่าย : คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนาณูเคราะห์ได้กำหนดวงเงินรับจำหน่ายให้สถานธนาณูเคราะห์ทุกแห่งถือปฏิบัติ ดังนี้

: การรับจำหน่ายสิ่งของประเภททอง, นาก, เงิน, เพชร ฯลฯ รายละเอียดไม่เกิน 50,000 บาท

: การรับจำหน่ายสิ่งของประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป, นาฬิกา, แวนตา, ปากกา, เครื่องใช้ไฟฟ้า, เครื่องมือช่าง ฯลฯ รายละเอียดไม่เกิน 20,000 บาท

- นอกจากนี้ คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนาณูเคราะห์ ได้ให้สิทธิแก่ผู้มาใช้บริการสามารถขอผ่อนหรือเพิ่มเงินต้นได้ หากทรัพย์สินนั้นมีมูลค่าสูงกว่าที่ประเมินราคาจำหน่ายไว้ ทั้งนี้จะต้อง

ไม่เกินวงเงินที่คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนาณูเคราะห์ได้กำหนดวงเงินรับจำหน่าย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเงื่อนไขและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ทรัพย์สินหลุดจำนำและการจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ : ผู้จำนำไม่มาไถ่ถอนและขาดส่งดอกเบี้ยติดต่อกันเป็นเวลาเกินกว่า 4 เดือน 30 วัน ติดต่อกันจะตกเป็นสิทธิของสถานธนานุเคราะห์ เรียกว่า ทรัพย์สินหลุดจำนำ ซึ่งทรัพย์สินหลุดจำนำจะใช้วิธีจำหน่ายอย่างเปิดเผยโดยวิธีการประมูลโดยการประมูลจำหน่ายด้วยวาจาแก่ประชาชนทั่วไป ณ อาคารสำนักงานธนานุเคราะห์ (อาคาร 8) ชั้น 1 บริเวณกรมประชาสัมพันธ์ สะพานขาว แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ทุกวันทำการ(วันจันทร์-วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป โดยสามารถติดต่อสอบถามวันที่จะทำการประมูลที่แน่นอนได้จากเบอร์โทร. 02-2824483 และ 02-2829835

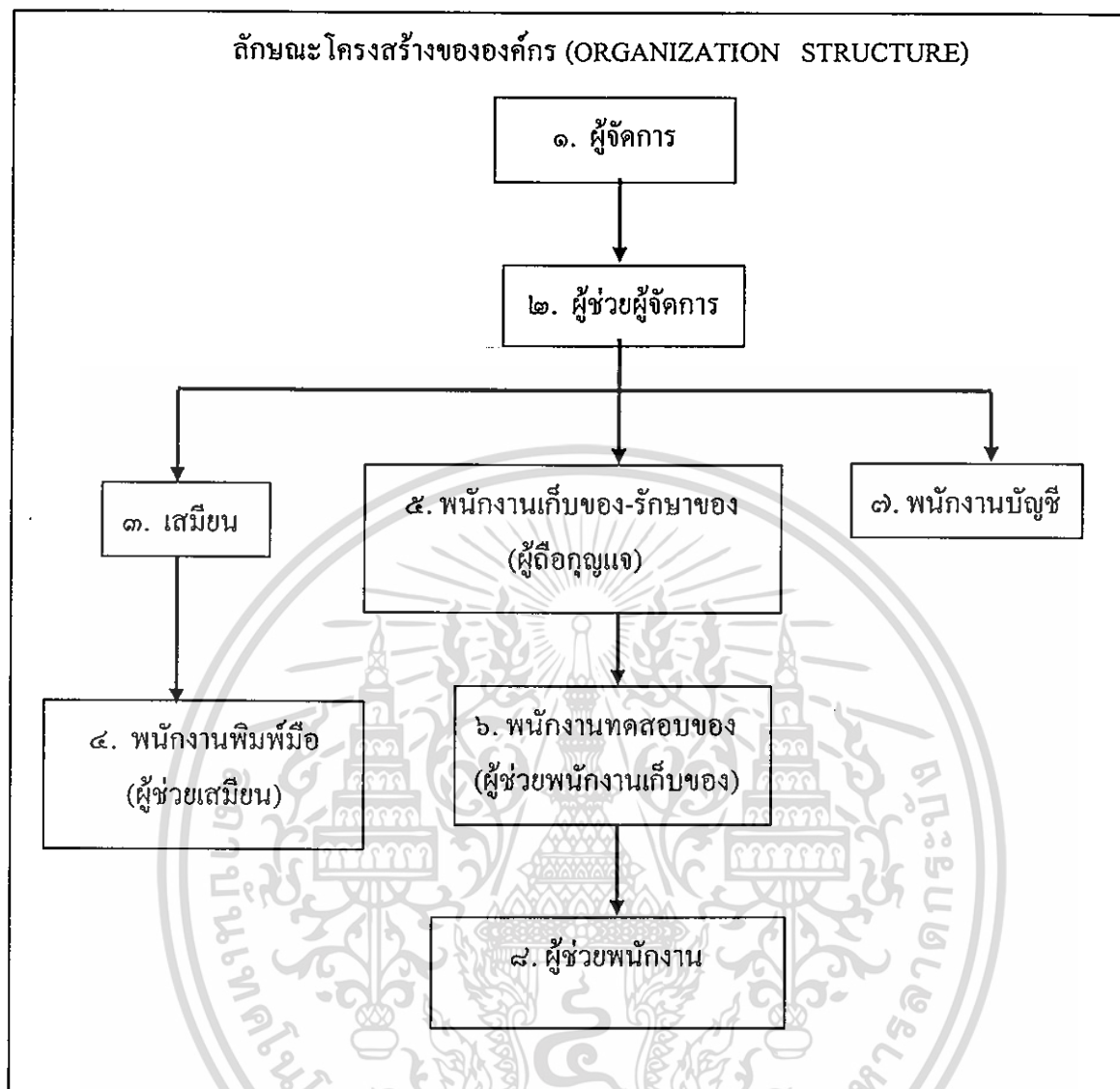
ทรัพย์สินหลุดจำนำ สถานธนานุเคราะห์จะให้สิทธิแก่ผู้จำนำ (เจ้าของทรัพย์สินที่หลุดจำนำ) มาตามซื้อทรัพย์สินได้ในราคาอันสมควร ตามราคาทางสำนักงานธนานุเคราะห์ได้ประเมินราคาไว้ โดยไม่ต้องนำขึ้นประมูลผู้ราคากับพ่อค้าหรือบุคคลอื่น

2.1.1.5) การศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สำหรับงานโรงรับจำนำนั้นเป็นงานที่มีการใช้เทคนิคและเล่ห์เหลี่ยมอยู่มาก ยากแก่การควบคุมตามแบบธุรกิจทั่วไป ดังนั้นจึงต้องมีการดำเนินงานที่รัดกุม เพื่อมิให้เกิดการทุจริตของพนักงานนั้นคือกิจการโรงรับจำนำเป็นการบริหารอย่างหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีการจัดการและการควบคุมติดตามผลงานให้ใกล้ชิดต่อเนื่องกันไปตลอด ป้องกันความบกพร่องผิดพลาดหรือป้องปรามพนักงานมิให้เกิดมิชอบ และจะต้องจัดให้พนักงานทำงานอย่างผูกสัมพันธ์กัน โดยหน้าที่การปฏิบัติให้รับรู้เห็นงานซึ่งกันและกันอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป คือมิให้พนักงานคนใดทำหน้าที่อิสระโดยปราศจากการรับรู้เห็นของพนักงานตำแหน่งอื่นอย่างน้อยอีกคนหนึ่งเป็นอันขาด (อนันต์ พันธ์จันทร์, 2517 : 151-152) การดำเนินธุรกิจโรงรับจำนำมีช่องโหว่อยู่มากหากบุคคล 3 ฝ่ายอันหมายถึงผู้ตีราคา พนักงานเก็บของและสมุหบัญชีร่วมมือกันในการทำทุจริต ซึ่งจากตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตีราคานั้นจะต้องเป็นตำแหน่งผู้รอบรู้ในเรื่องของทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาจำนำเป็นอย่างดี ธุรกิจนี้จะทำกำไรหรือขาดทุนอยู่ที่ผู้ตีราคาเป็นสำคัญ สำหรับส่วนราชการผู้ตีราคาจะต้องรับผิดชอบในตัวสินค้านั้นๆ หากไม่มีการไถ่ถอนหรือขายทอดตลาดไม่ได้ จะต้องชดใช้ตามจำนวนที่รับจำนำ การทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อทั้งในส่วนของรัฐบาล และเอกชน และปัญหาการขาดบุคลากรระดับหลังจู้หรือผู้ตีราคาของยังคงเป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องแก้ไขต่อไป(อนันต์ พันธ์จันทร์,2517:153)

ในการทำงานของสถานธนานุเคราะห์ในแต่ละแห่งจะใช้คนเพียงจำนวนไม่มากและมีลักษณะโครงสร้างขององค์กร (ORGANIZATION STRUCTURE) ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก แต่ผู้ทำงานภายในโรงรับจำนำมีลักษณะหน้าที่ที่สำคัญมาก และต้องมีความรับผิดชอบสูงเพราะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินสิ่งมีค่ามากมาย (ขอบข่ายการทำงานมีวงเงินหมุนเวียนจำนวนหลายแสนบาทในแต่ละวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 แสดงผังองค์กรสถานธนานุเคราะห์

จำแนกตามบทบาทของผู้ให้บริการ (หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ)

๑. ผู้จัดการ
๒. ผู้ช่วยผู้จัดการ
๓. เสมียน
๔. พนักงานพิมพ์มือ (ผู้ช่วยเสมียน)
๕. พนักงานเก็บของ-รักษาของ (ผู้ถือกุญแจ)
๖. พนักงานทดสอบของ (ผู้ช่วยพนักงานเก็บของ)
๗. พนักงานบัญชี
๘. ผู้ช่วยพนักงาน (ภารโรงหรือแม่บ้าน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้จัดการ

ผู้จัดการ ควบคุม และรับผิดชอบงานทุกอย่างในสถานธนาณูเคราะห์

- รับผิดชอบเกี่ยวกับเงิน
- รับผิดชอบความเสียหายต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในสถานธนาณูเคราะห์
- ผู้จัดการจะเป็นผู้ตรวจคุณภาพ , ประเมินราคาทรัพย์สินจำนำ (ตีราคาทรัพย์สินที่ลูกค้า

นำมาจำนำ)

- ประเมินราคาขั้นต่ำของทรัพย์สินที่ลูกค้าจำนำเพื่อจะนำไปประมูลในสำนักงานธนาณูเคราะห์อาคาร 8 ชั้น 1 กรมประชาสงเคราะห์ สะพานขาว แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม.

หน้าที่การตีราคาทรัพย์สินจำนำ : จะเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างมากในกิจการโรงรับจำนำ และผู้จัดการเป็นผู้ที่กำหนดทุกสิ่งทุกอย่างในโรงรับจำนำให้เป็นไปตามคำสั่งของเขาผู้ที่มีหน้าที่ตีราคาทรัพย์สินจำนำจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ เพราะผลกำไรของกิจการโรงรับจำนำขึ้นอยู่กับผู้ที่ทำหน้าที่นี้เป็นส่วนใหญ่

คุณสมบัติประการสำคัญที่สุดของผู้จัดการคือความสามารถในการดูของและการตีราคา จะต้องรอบรู้แทบทุกอย่าง เช่น ทอง , เพชร , นาก , เงิน , ทองคำขาว ฯลฯ ตลอดจนเครื่องใช้ไฟฟ้า ภายในบ้านทุกชนิด เครื่องเล่นเทป กล้องถ่ายรูป นาฬิกา เครื่องดนตรี ต้องทราบถึงวิธีการทดสอบการทำงานและสามารถทราบถึงอายุการทำงานของมัน ได้อย่างถูกต้อง

นอกจากความสามารถในการดูของและตีราคาทรัพย์สินแล้ว ผู้จัดการต้องมีความสามารถในการดูคนที่มาจำนำด้วย(ดังบทสัมภาษณ์) “ของบางอย่างมันจำเป็นสำหรับการทำงานของบางคน เพราะมันเป็นอาชีพของเขา แต่บางทีเขาตกงานหรือเขาจำเป็นต้องใช้เงินเขาจึงต้องมาหาเรา พวกนี้จะเดือดร้อนขนาดไหนก็ไม่ปล่อยให้ของขาดแน่ ถึงยังหาเงินได้ถอนได้ไม่ครบก็ต้องมาค้อคอกเบี้ยไว้ก่อน อย่างเช่นพวกนักดนตรีจำนำเครื่องดนตรี นักข่าวจำนำกล้องถ่ายรูป นักเขียนจำนำพิมพ์ดีดของคนพวกนี้ถึงเราจะให้ราคาสูงไปบ้างก็ไม่น่าเป็นห่วง แต่ของบางอย่างเช่นนาฬิกา พวกนี้มักจะจำนำแล้วไม่ไถ่คืนจึงต้องกดราคาให้ต่ำไว้ก่อน เพราะขายต่อก็ไม่ค่อยจะมีคนซื้อด้วย พวกนิยมเล่นของพวกนี้มักจะซื้อของใหม่มากกว่าซื้อต่อจาก โรงจำนำ”

โดยผู้จัดการ : เป็นผู้ตีราคาทรัพย์สินจำนำ และเมื่อผู้จัดการตีราคาทรัพย์สินจำนำแล้วจะกำหนดราคารับจำนำพร้อมทั้งส่งทรัพย์สินจำนำให้เสมือนลงรายการรับจำนำในตัวจำนำ

ในกรณีที่ผู้จำนำต้องการจะเพิ่มราคาทรัพย์สินจำนำมากขึ้นกว่าที่ได้จำนำไว้แล้ว ถ้าผู้จัดการเห็นสมควรที่จะเพิ่มราคาทรัพย์สินก็ยอมได้ โดยจะออกตัวจำนำฉบับใหม่ให้

๒. ผู้ช่วยผู้จัดการ

เป็นผู้ที่ทำหน้าที่แทนผู้จัดการในกรณีที่ผู้จัดการไม่อาจปฏิบัติงานได้และทำหน้าที่ช่วยผู้จัดการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง ทั้งยังช่วยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายอันเกิดจากทรัพย์สินที่รับจําหน่ายร่วมกับผู้จัดการเช่น ในกรณีสถานธนาคุณุเคราะห์รับจําหน่ายทรัพย์สินผิดพลาด , รับของปลอม , รับของเกินราคา เป็นต้น

๓. เสมียน

ในปัจจุบันจะเป็นตำแหน่งที่พิมพ์ Computer เพื่อใช้ Computer ในการเขียนตัวจําหน่าย เสมียนในสถานธนาคุณุเคราะห์ต้องพิมพ์ Computer ได้เร็ว และสามารถดูลักษณะทรัพย์สินจําหน่ายว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ชำรุดหรือไม่ เช่น สร้อยคอทองคำโซ่โปร่ง 1 เส้น หนัก 7.5 กรัม ชำรุด , สร้อยมือทองคำข้อพับ 1 เส้น หนัก 26.5 กรัม ชำรุด เป็นต้น เพื่อจะได้ลงรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน

๔. พนักงานพิมพ์มือ (ผู้ช่วยเสมียน)

พนักงานพิมพ์มือ (ผู้ช่วยเสมียน) มีหน้าที่หลักในการให้ลูกค้าผู้มาจําหน่ายพิมพ์ลายนิ้วมือในเอกสารด้วยนิ้วโป้งข้างขวา และเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยงานเสมียน , ทำหน้าที่แทนเสมียนในกรณีที่เสมียนไม่อาจปฏิบัติงานได้

๕. พนักงานเก็บของ-รักษาของ (ผู้ถือกุญแจ)

พนักงานเก็บของ(ผู้ถือกุญแจ) มีหน้าที่หลักในการเก็บรักษาทรัพย์สินที่ลูกค้ามาจําหน่ายไว้ และหากมีการไถ่ถอนทรัพย์สินพนักงานเก็บของจะเป็นคนไปเอาทรัพย์สินมาคืนให้ลูกค้า เมื่อสิ้นวันทำการก่อนปิดร้าน พนักงานเก็บของต้องตรวจสอบทรัพย์สินจําหน่ายตามเลขรายการ กับบัญชีรับจําหน่ายว่ามีทรัพย์สินครบถ้วนหรือไม่ โดยทำการตรวจสอบต่อหน้าเจ้าหน้าที่ทุกๆ คน เมื่อตรวจสอบเสร็จพนักงานเก็บของจะเป็นผู้ที่เก็บทรัพย์สินเข้าห้องเก็บทรัพย์สินในแต่ละวัน (หมายเหตุ : พนักงานเก็บของจะเป็นผู้รักษากุญแจตู้รับ-กุญแจห้องมั่นคงร่วมกับผู้จัดการ&ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานเก็บของต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่วกันกับทรัพย์สินที่ลูกค้ามาจําหน่ายไว้ร่วมกับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ)

๖. พนักงานทดสอบของ (ผู้ช่วยพนักงานเก็บของ)

มีหน้าที่ ปฏิบัติงานช่วยพนักงานเก็บของและร่วมรับผิดชอบร่วมกับพนักงานเก็บของ, เป็นพนักงานที่มีหน้าที่ในการทดสอบทรัพย์สินจําหน่ายประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าว่ามีปัญหาอะไรหรือไม่ , สามารถใช้งานได้ไหม , มีสภาพเป็นอย่างไร เป็นต้น และทำหน้าที่ต่างๆ ภายในโรงรับจําหน่ายตามที่ผู้จัดการสั่ง เช่น ค้นหาตัวจําหน่ายเก่า , แยกหามาเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ

๗. พนักงานบัญชี

พนักงานบัญชีมีหน้าที่ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน - บัญชีต่างๆ รวมทั้งเป็นกรรมการตรวจนับเงินสด (รับผิดชอบในเรื่องเกี่ยวกับการเงินร่วมกับผู้จัดการ&ผู้ช่วยผู้จัดการ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๘. ผู้ช่วยพนักงาน (การโรงหรือแม่บ้าน)

ปฏิบัติงานช่วยพนักงานทุกประเภทตามคำสั่ง – เป็นคนทำความสะอาดสถานธนาณูเคราะห์

2.1.1.6) การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมและพฤติกรรม

การศึศิริ มธุรส กล่าวว่า การรับจำนำทรัพย์สินนั้นจะประกอบด้วย : การตีราคา , การออกตัวจำนำ และการลงบัญชีการรับจำนำทรัพย์สินตามลำดับ (การศึศิริ มธุรส 541 : 6) พนักงานตีราคาจะเป็นผู้ตีราคาทรัพย์สินที่ถูกนำมาจำนำโดยจะพิจารณาสภาพทรัพย์สินก่อน (การศึศิริ มธุรส. 2541 : 6) ถ้าเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าก็จะนำไปทดสอบดูว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่และมีสภาพเป็นอย่างไร เพื่อประกอบการพิจารณาตีราคา และการนำออกขายในกรณีที่ของหลุดจำนำ ดังนั้น การรับจำนำทรัพย์สินจึงต้องมีการทดสอบสภาพก่อนเสมอ และรับจำนำเฉพาะทรัพย์สินที่มีสภาพดีเท่านั้น เมื่อทรัพย์สินผ่านการตรวจสอบสภาพแล้วก็ต้องตรวจสอบด้วยว่าเป็นของแท้ขโมยมาจำนำหรือได้มาโดยมิชอบหรือไม่ โดยการตรวจสอบกับรายการทรัพย์สินผิดกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ตำรวจส่งมาให้ถ้าพบว่าเป็นทรัพย์สินผิดกฎหมายจะไม่รับจำนำ หลังจากนั้นจึงตีราคาให้โดยพิจารณาตามราคาของทรัพย์สิน โดยจะมีราคาถูกกว่าที่ขายตามตลาดทั่วไป (ประกอบกับสภาพความใหม่ของทรัพย์สินด้วย จากนั้นจึงตกลงราคาถ้าลูกค้าพอใจก็จะจำนำทรัพย์สินนั้น โดยเสมียนไทยจะออกตัวจำนำให้กับลูกค้าและนำทรัพย์สินไปจัดเก็บต่อไป (การศึศิริ มธุรส. 2541 : 6)

การศึศิริ มธุรส (2541 : 1) กล่าวว่าธุรกิจโรงรับจำนำเป็นกิจการที่ให้บริการเงินกู้แก่ประชาชน โดยให้ทรัพย์สินที่มีค่าเป็นหลักประกันเงินกู้ โดยทางโรงรับจำนำจะตีราคาสິงของให้ตามคุณค่าของสินค้ำและสภาพของทรัพย์สิน ซึ่งผู้จำนำสามารถต่อรองราคากับผู้รับจำนำ (ผู้จัดการ)

เขาวณี กิรศิริ กล่าวว่า เมื่อผู้จำนำทรัพย์สินไปจำนำกับโรงรับจำนำ โรงรับจำนำจะตีราคาทรัพย์สินเป็นที่ตกลงทั้ง2ฝ่ายคือ ทั้งผู้จำนำและผู้รับจำนำ (เขาวณี กิรศิริ. 127 : 2495) โรงรับจำนำจะออกใบรับเรียกว่าตัวจำนำ ซึ่งมี 2 ฉบับ : ฉบับแรกใช้เป็นต้นขั้ว ฉบับหลังใช้เป็นปลายขั้ว

ตัวจำนำจะเป็นหลักฐานเมื่อมีการจำนำ และเมื่อผู้จำนำนำทรัพย์สินมาจำนำจะต้องนำบัตรประชาชน หรือหลักฐานอันเป็นที่เชื่อถือได้ซึ่งแสดงที่อยู่ของผู้จำนำมาด้วย โดยผู้รับจำนำจะต้องจดรายละเอียดของบัตรประชาชนไว้ในต้นขั้วของตัวจำนำ (เขาวณี กิรศิริ. 129 : 2495) และทางโรงรับจำนำจะมีการพิมพ์ลายนิ้วมือของลูกค้าผู้มาจำนำทรัพย์สินไว้ เพราะการพิมพ์ลายนิ้วมือเป็นหลักฐานที่ปลอมแปลงได้ยาก และเป็นการสะดวกสำหรับผู้เขียนหนังสือไม่ได้ (เขาวณี กิรศิริ. 129 : 2495)

การไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำ ผู้จำนำหรือลูกค้าผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำต้องนำเงินมาคืนพร้อมทั้งดอกเบี้ยและตัวจำนำ นำมาคืนแก่ทางโรงรับจำนำโรงรับจำนำก่อนจึงจะสามารถไถ่ถอนทรัพย์สิน (อนันต์ พยัคฆันตร. 134 : 2517) ถ้าผู้จำนำไม่สามารถที่จะไถ่ถอนทรัพย์สินได้ในกำหนดเวลา 5 เดือนตามข้อตกลงกับทางโรงรับจำนำโดยนับตั้งแต่วันที่มีการจำนำ ก็ให้ชำระเฉพาะดอกเบี้ยก่อน

เพื่อที่จะได้ถือเสมือนว่าได้มีการต่ออายุสัญญาการจำนำต่อไปอีก นั่นคือการต่ออายุสัญญาต่อไปอีก การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คราวละ 5 เดือน (อนันต์ พยัคฆนตร. 134 : 2517) แต่ถ้าผู้จำหน่ายขาดส่งดอกเบ็ญและ ผู้จำหน่ายไม่มาไถ่ถอนทรัพย์สินในกำหนดเวลาเดือนโดยนับตั้งแต่วันที่ที่มีการจำหน่าย ทางโรงรับจำนำจะต้องทำบัญชีทรัพย์สินจำหน่ายที่ขาดส่งดอกเบ็ญโดยทำเป็น 3 ฉบับ : ฉบับที่ 1 เก็บไว้ที่โรงรับจำนำ , ฉบับที่ 2 ทำรายงานแจ้งแก่กองทะเบียน , ฉบับที่ 3 ปิดประกาศบัญชีทรัพย์สินจำหน่ายไว้ด้านหน้าโรงรับจำนำ โดยมีกำหนด 15 วัน (อนันต์ พยัคฆนตร. 134 : 2517) ถ้าผู้จำหน่ายไม่มาทำการไถ่ถอนนับจากวันประกาศ 15 วันและเจ้าพนักงานกองทะเบียนมิได้ส่งอายัดไว้ ทรัพย์สินนั้นจะหลุดเป็นสิทธิของโรงรับจำนำ ทางโรงรับจำนำสามารถที่จะนำทรัพย์สินนั้น ไปขายทอดตลาดได้ (อนันต์ พยัคฆนตร. 135 : 2517)

พ.ต.ท. วสันต์ ชีรานุรักษ์ (2505,153) ให้ความหมาย “จำนำ” คือ การที่เจ้าของได้ส่งมอบสังหาริมทรัพย์แก่เจ้าหนี้เป็นประกันการชำระหนี้ การจำหน่ายต้องมีการส่งมอบทรัพย์สินนั้นจะไม่เป็นจำนำ และดอกผลทางนิติบัญญัติของทรัพย์สินที่จำนำ (ดอกเบ็ญ) จะเป็นของผู้รับจำนำ

พ.ต.ท. วสันต์ ชีรานุรักษ์ (2505,153) ให้ความหมาย “ดอกเบ็ญ” หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้กู้จะต้องจ่ายชำระให้แก่ผู้ให้กู้ เนื่องจากได้นำเงินหรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ ของผู้ให้กู้ไปใช้ประโยชน์ โดยสัญญาว่าจะชำระคืนเต็มมูลค่าในวันและเวลาที่กำหนดในอนาคต

ลักษณะกิจกรรมและพฤติกรรม (Activities and Behavior) สามารถแบ่งกิจกรรมได้ดังนี้ (การต๋ศิริ มธรส. 2541 : 6) กิจกรรมแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. การจำนำ
 - ๑.๑) ของที่มีขนาดเล็ก
 - ๑.๒) เครื่องใช้ไฟฟ้า
๒. การไถ่ถอน
 - ๒.๑) ของที่มีขนาดเล็ก
 - ๒.๒) เครื่องใช้ไฟฟ้า
๓. การต่ออายุตัวจำนำ (ส่งดอกเบ็ญ)

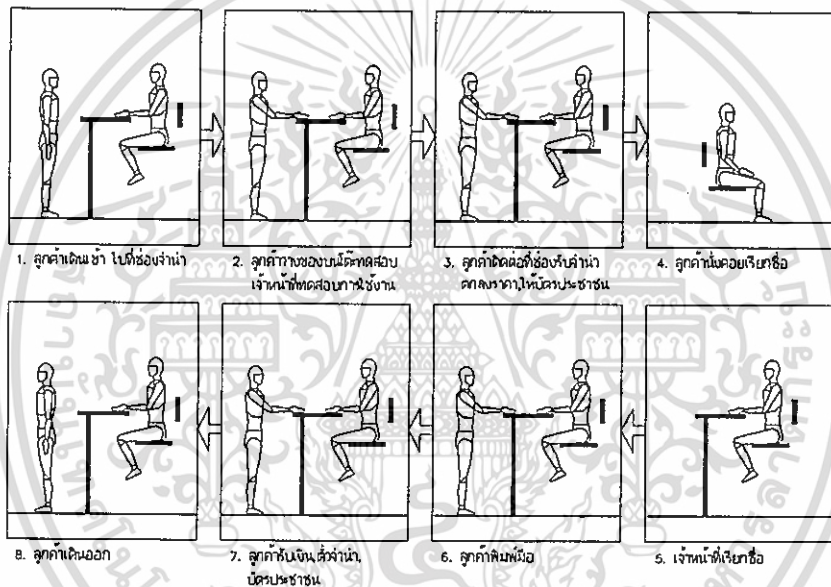
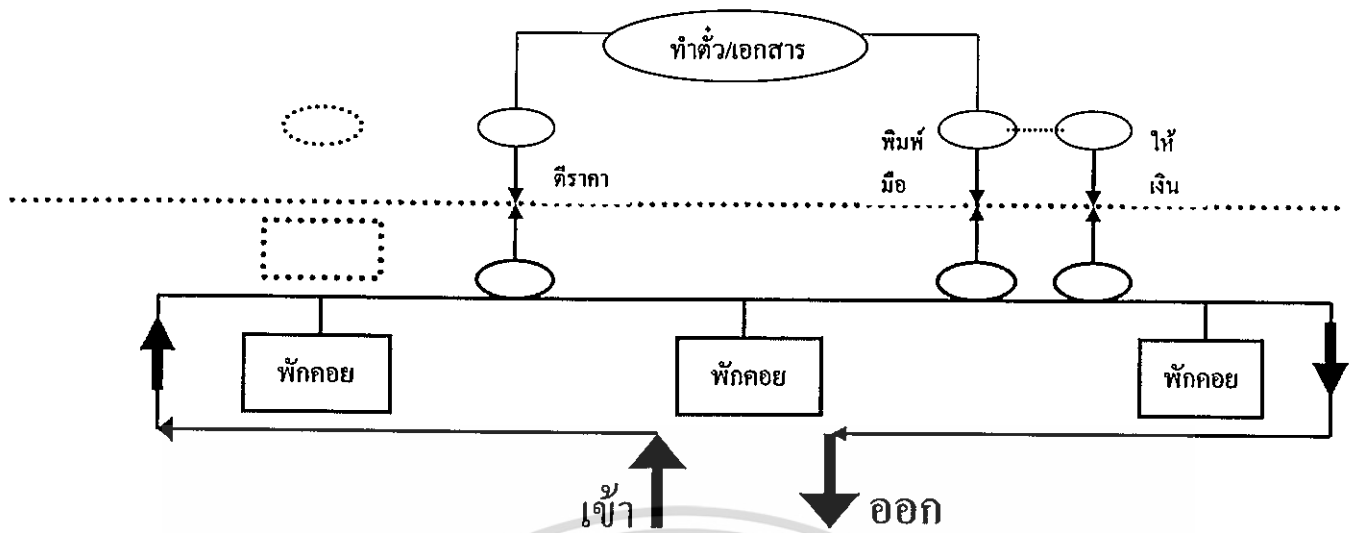
๑. การจำนำ แบ่งได้เป็น

- ๑.๑) การจำนำของที่มีขนาดเล็ก เช่น แหวนทองคำ เป็นต้น

▪ ผู้รับบริการ (ลูกค้า) - ลูกค้าผู้มารับบริการจะเข้ามาในสถานชานาเคราะห์ ลูกค้าจะนั่งที่จุดพักคอยเพื่อหยิบทรัพย์สินที่จะจำหน่ายออกมา เช่น แหวน แล้วจึงนำมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อตีราคาและตกลงราคา เมื่อลูกค้าตกลงราคาเรียบร้อยแล้วจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำนำเมื่อเจ้าหน้าที่เขียนตัวเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อทำการพิมพ์มือ , รับตัวจำนำ , รับเงิน แล้วจึงเดินออกจากสถานชานาเคราะห์

▪ ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) - เมื่อลูกค้านำแหวนมาขึ้นจำนำ เจ้าหน้าที่จะทำการตีราคาแล้วจึงทำการตกลงราคากับลูกค้า เมื่อตกลงราคาเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่จะทำตัวจำนำ เมื่อทำตัวจำนำเสร็จจะทำการเรียกลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพิมพ์มือแล้วจึงให้ตัวจำนำและเงินแก่ลูกค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



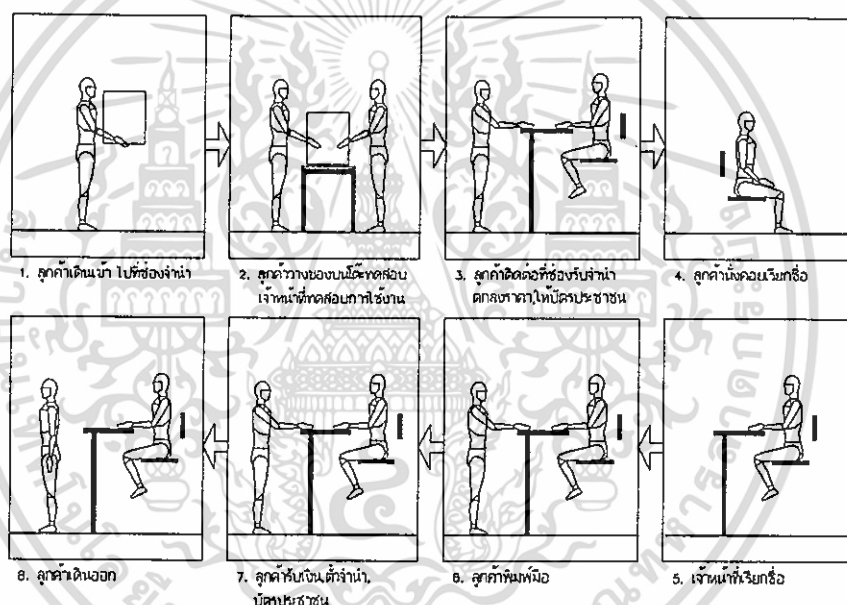
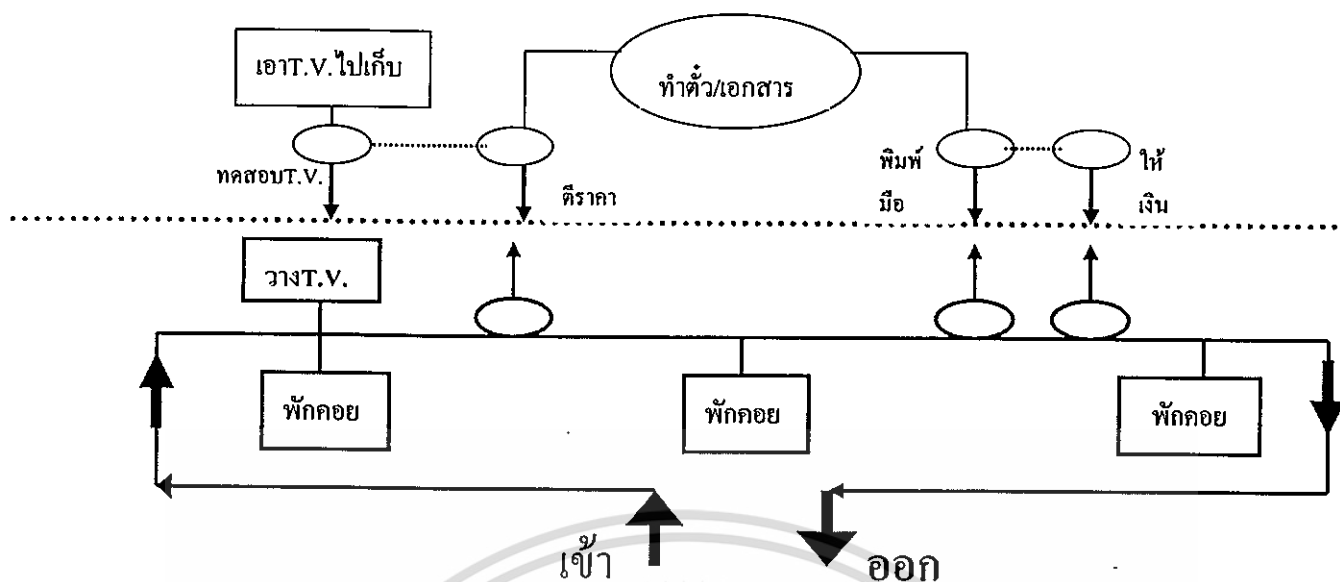
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนในการจำหน่ายของที่มีขนาดเล็ก

๑.๒) การจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์(TV) เป็นต้น

▪ ผู้รับบริการ(ลูกค้า) - ลูกค้าผู้มารับบริการจะเข้ามาในสถานหรานาเคราะห์ ลูกค้าจะนำ TV วางบน โต๊ะเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการทดสอบ ถ้าทดสอบแล้วปรากฏว่าอยู่ในสภาพดี เจ้าหน้าที่จะตีราคาและตกลงราคา เมื่อลูกค้าตกลงราคาเรียบร้อยแล้วจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำหน่าย เมื่อเจ้าหน้าที่เขียนตัวเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อทำการพิมพ์มือ , รับตัวจำหน่าย , รับเงิน แล้วจึงเดินออกจากสถานหรานาเคราะห์

▪ ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) - เมื่อลูกค้านำ TV เข้ามา เจ้าหน้าที่รับ TV จากลูกค้า แล้วนำมาทดสอบถ้าทดสอบแล้วปรากฏว่าอยู่ในสภาพดี เจ้าหน้าที่จะทำการตีราคา แล้วจึงทำการตกลงราคากับลูกค้า เมื่อตกลงราคาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำตัวจำหน่าย เมื่อทำตัวจำหน่ายเสร็จ จะ

ทำการเรียกลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพิมพ์มือแล้วจึงให้ตัวจำหน่ายและเงินแก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.3 แสดงขั้นตอนในการจำหน่ายของ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

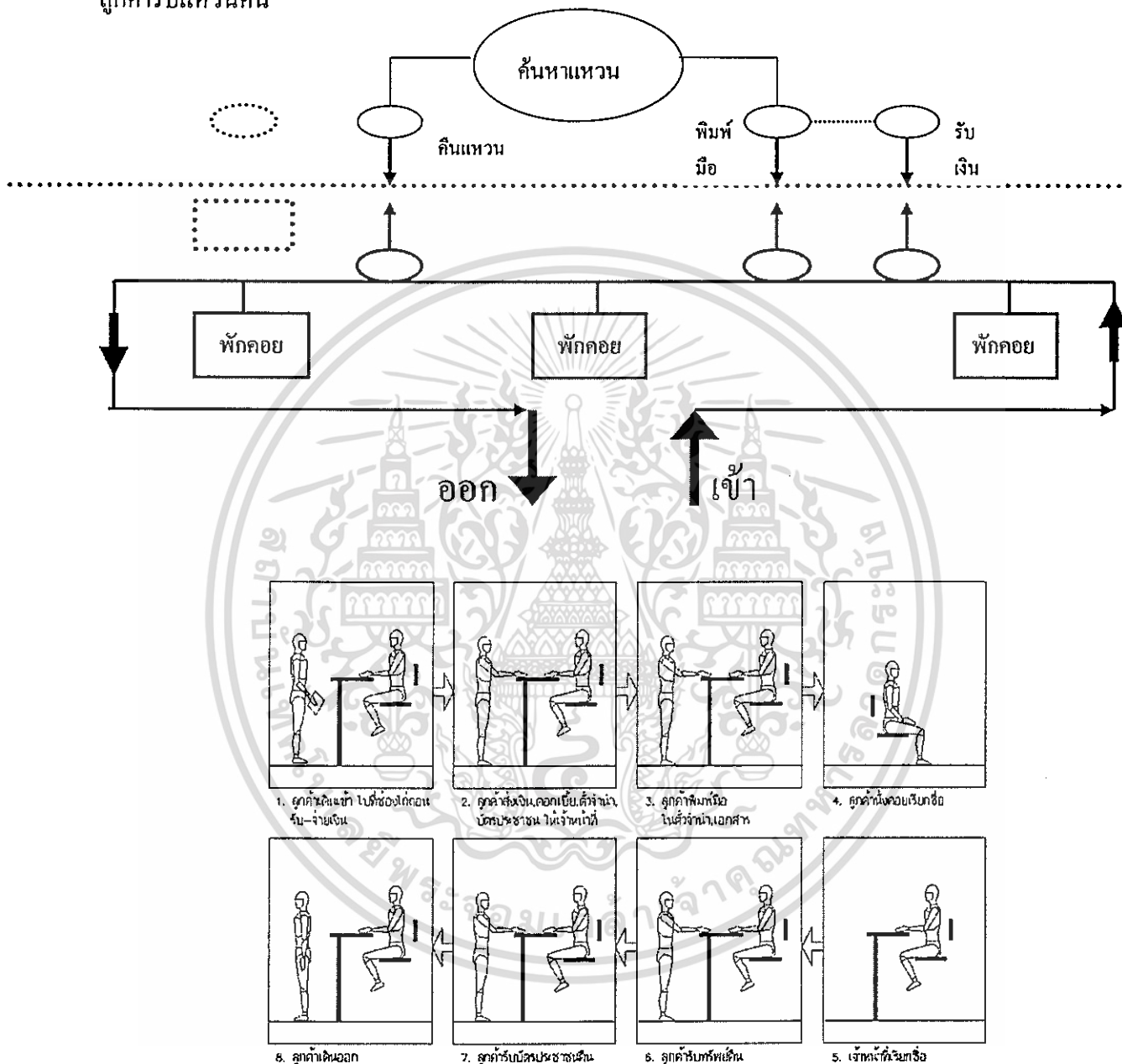
๒. การไถ่ถอน แบ่งเป็น

๒.๑) การไถ่ถอนของที่มีขนาดเล็ก เช่น แหวนทองคำ เป็นต้น

▪ ผู้รับบริการ(ลูกค้า) - ลูกค้าผู้มารับบริการจะเข้ามาในสถานขนานูเคราะห์ ลูกค้าจะนั่งที่จุดพักคอยเพื่อหยิบเงินออกจากกระเป๋า แล้วจึงนำเงินมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อไถ่ถอนแหวน เมื่อลูกค้านำเงินให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อย เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ แล้วลูกค้าจึงจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ค้นหาแหวน เมื่อเจ้าหน้าที่เจอแหวนจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเพื่อรับแหวนคืน แล้วจึงเดินออกจากสถานขนานูเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

▪ ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) - เมื่อลูกค้านำเงินค่าไถ่ถอนแหวนมาให้ เจ้าหน้าที่จะรับเงินและนับเงิน ถ้าเงินครบตามจำนวน เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ(เพื่อเป็นหลักฐาน) แล้วเจ้าหน้าที่จะทำการค้นหาแหวนที่ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำ เมื่อพบแหวน จะทำการเรียกชื่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารับแหวนคืน



ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนในการไถ่ถอนของที่มิขนาดเล็ก

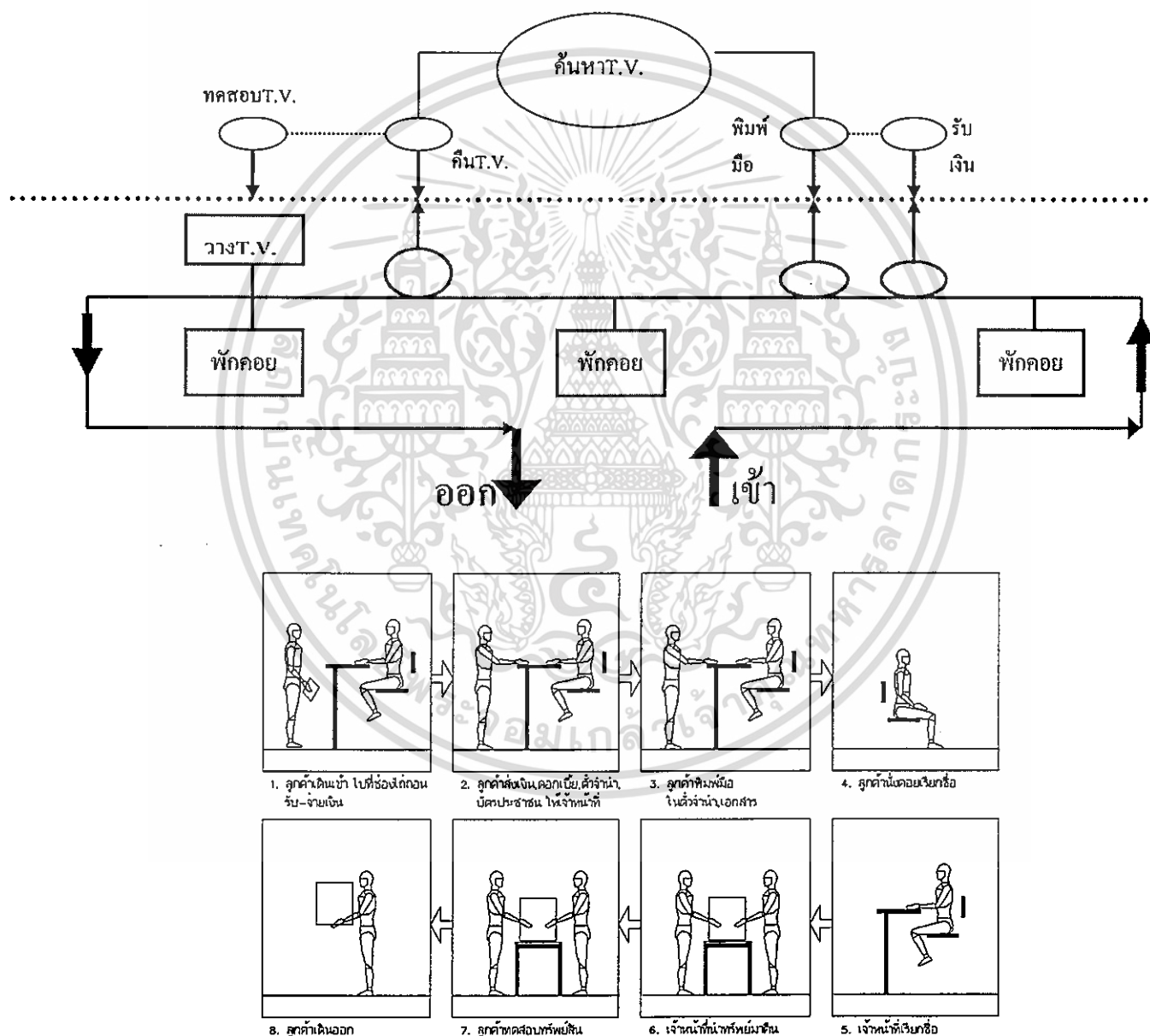
๒.๒) การไถ่ถอนเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์(TV) เป็นต้น

▪ ผู้รับบริการ(ลูกค้า) - ลูกค้าผู้มารับบริการจะเข้ามาในสถานขนานูเคราะห์ ลูกค้าจะนั่งที่จุดพักคอยเพื่อรอรับเงินออกจากกระเป๋ (นำเงินที่จะไถ่ถอนออกมา) แล้วจึงนำเงินมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อไถ่ถอน T.V. เมื่อลูกค้านำเงินให้เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ แล้วลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ค้นหาของจำนำเมื่อเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อรับของจำนำคืน (เมื่อลูกค้ารับ T.V. แล้ว ถ้าหากลูกค้าต้องการตรวจสอบสภาพของTVเจ้าหน้าที่จะทำการช่วยลูกค้าในการทดสอบสภาพของTV) แล้วลูกค้าจึงเดินออก

▪ ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) - เมื่อลูกค้านำเงินค่าไถ่ถอนT.V.มาให้ เจ้าหน้าที่จะรับเงินและนับเงิน ถ้าเงินครบตามจำนวน เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ (เพื่อเป็นหลักฐาน) แล้วเจ้าหน้าที่จะทำการค้นหา T.V. ที่ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำ เมื่อพบ จะทำการเรียกชื่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามารับ T.V. คืน (ถ้าลูกค้าต้องการตรวจสอบสภาพ TV เจ้าหน้าที่จะทำการช่วยลูกค้าในการทดสอบสภาพของ TV)

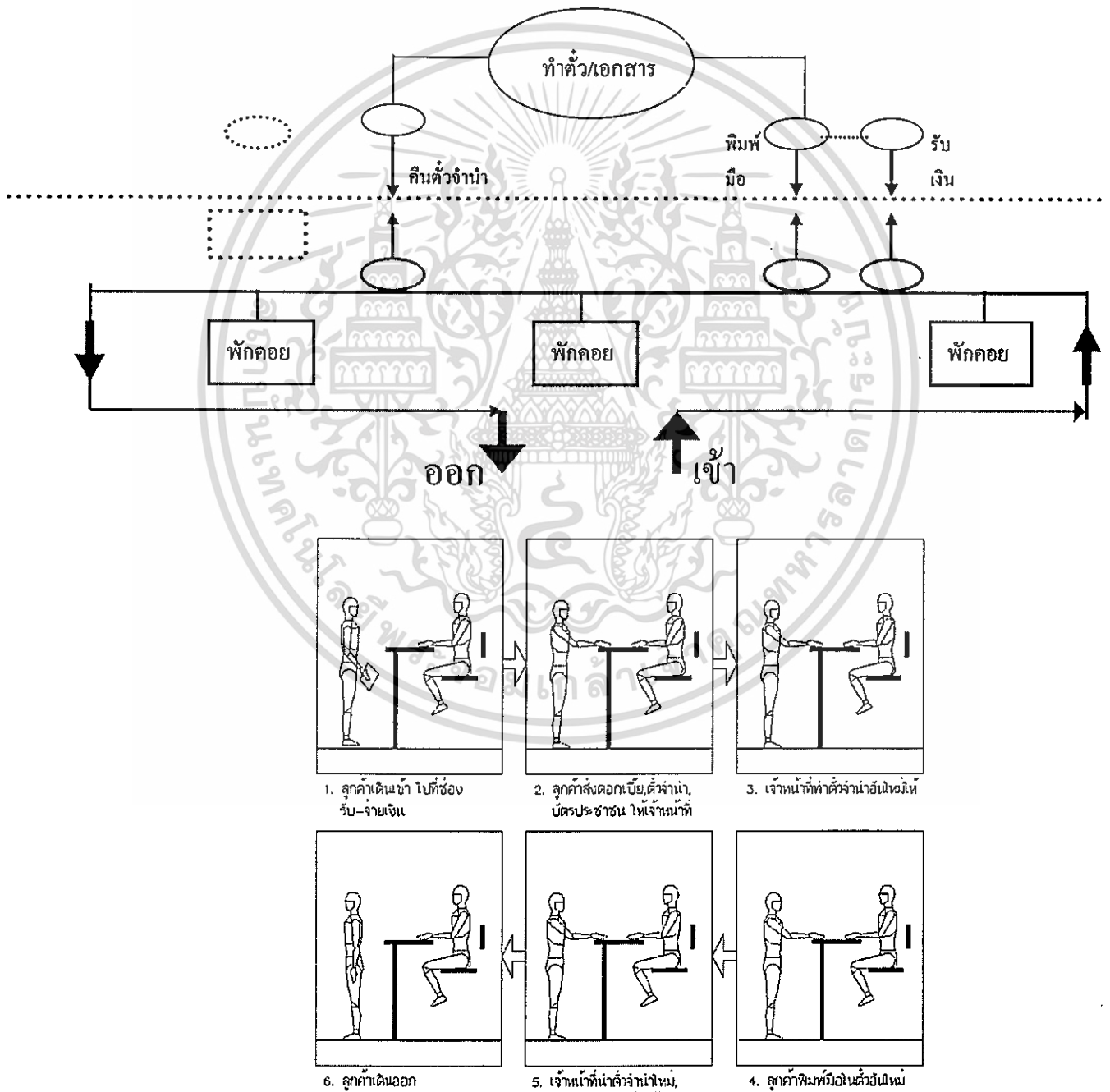


ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นตอนในการไถ่ถอนของประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๓. การต่ออายุตัวจํานำ (ส่งดอกเบีย)

- ผู้รับบริการ(ลูกค้า) - ลูกค้าผู้มารับบริการจะเข้ามาในสถานธนาคุณเคราะห์ ลูกค้านำเงินค่าดอกเบียมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อต่ออายุตัวจํานำ เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ ลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจํานำและเอกสารต่างๆ เมื่อเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อรับตัวจํานำคืน แล้วจึงเดินออก
- ผู้ให้บริการ(เจ้าหน้าที่) - เมื่อลูกค้านำเงินค่าดอกเบียมาให้ เจ้าหน้าที่จะรับเงินและนับเงิน ถ้าเงินครบตามจำนวน เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ(เพื่อเป็นหลักฐาน) แล้วเจ้าหน้าที่จะทำตัวจํานำ/เอกสารต่างๆ เมื่อเสร็จจะเรียกลูกค้า เพื่อคืนตัวจํานำแก่ลูกค้า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นตอนในการต่ออายุตัวจํานำ
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมและพฤติกรรม

กิจกรรมในสถานธนาคุณุเคราะห์แบ่งออกได้เป็น 3 กิจกรรม คือ

๑. การจำหน่าย

๑.๑) การจำหน่ายของที่มีขนาดเล็ก

๑.๒) การจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ นำทรัพย์สินนำมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อตีราคา เมื่อตกลงราคาเรียบร้อยแล้วลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอย เพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำหน่าย เมื่อเจ้าหน้าที่เขียนตัวเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อทำการพิมพ์มือ ,รับตัวจำหน่าย , รับเงิน แล้วจึงเดินออกจาก

๒. การไถ่ถอน

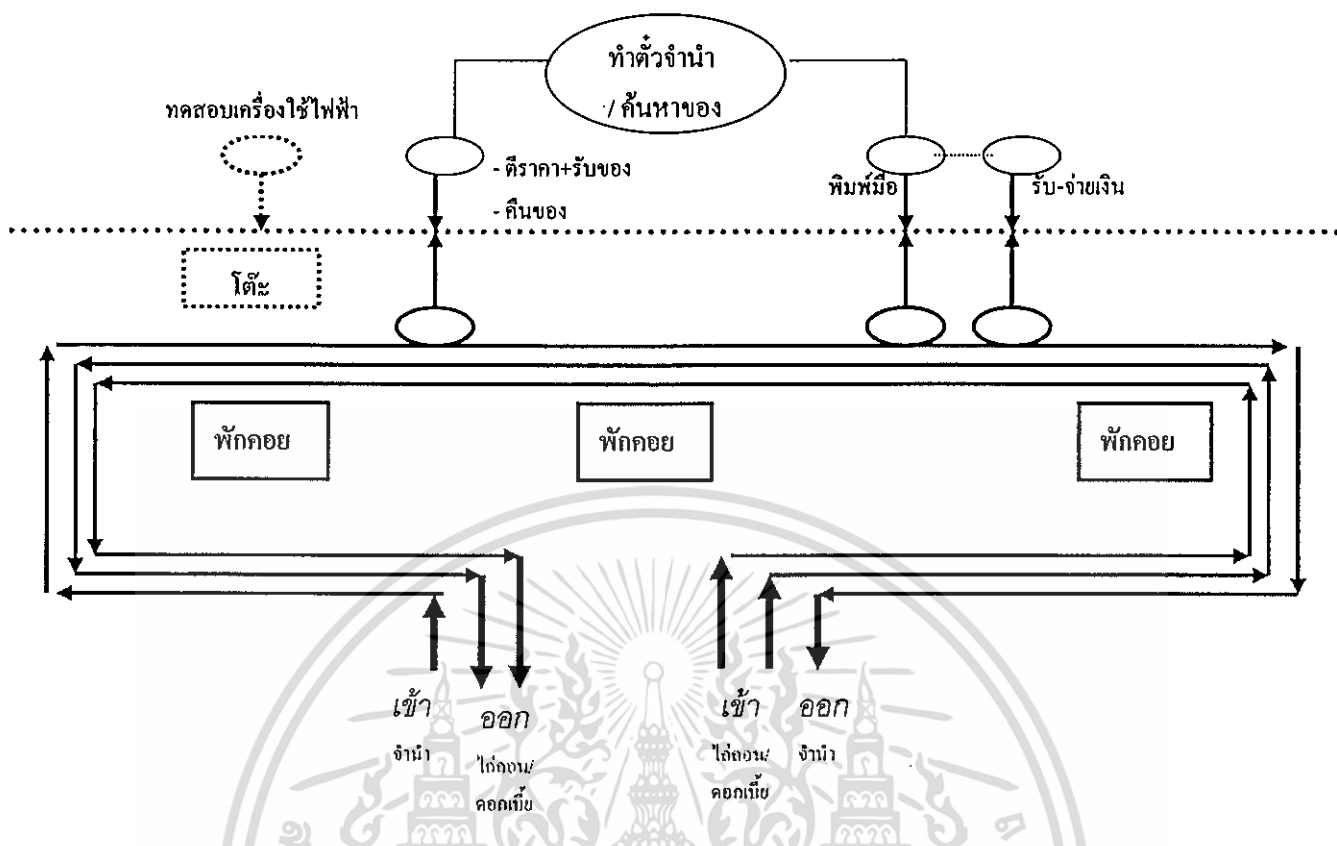
๒.๑) การไถ่ถอนของที่มีขนาดเล็ก

๒.๒) การไถ่ถอนเครื่องใช้ไฟฟ้า

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ นำเงินมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อไถ่ถอนแหวน เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ แล้วลูกค้าจึงจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ค้นหาแหวน เมื่อเจ้าหน้าที่เจอแหวนจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเพื่อรับแหวนคืน แล้วจึงเดินออกจากสถานธนาคุณุเคราะห์

๓. การต่ออายุตัวจำหน่าย (ส่งคอกเบี้ย)

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ ลูกค้านำเงินค่าคอกเบี้ยมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อต่ออายุตัวจำหน่าย เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ ลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำหน่าย-เอกสารต่างๆ เมื่อเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อรับตัวจำหน่ายคืน แล้วจึงเดินออก



ภาพที่ 2.7 DIAGRAM รวม 3 กิจกรรม

2.2 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม

โดยหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้านจิตวิทยา HUMAN BEHAVIOR AND ENVIRONMENT เพื่อให้ทราบถึงเหตุผล , พฤติกรรมของมนุษย์แบบต่างๆ , สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการกระทำของมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการออกแบบโรงรับจำนำเอกชนเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของมนุษย์ (ผู้ใช้พ.ท)

2.2.1 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม

มนุษย์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรม ต่างมีความเกี่ยวข้องกันอย่างไม้อาจหลีกเลี่ยงได้ในชีวิตประจำวัน ไม่มีสภาพแวดล้อมใดที่ออกแบบโดยสถาปนิกที่ไม่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และไม่มีพฤติกรรมมนุษย์ใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล, 2535 : คำนำ)

พฤติกรรมมนุษย์ย่อมเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมกายภาพ และสภาพแวดล้อมกายภาพมีส่วนในการส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น การออกแบบและวางแผนซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมกายภาพ ดังนั้นการออกแบบและวางแผนจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์อย่างไม้อาจหลีกเลี่ยงได้ (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล, 2535 : 26)

ในสถานที่ที่แตกต่างกัน มักมีกิจกรรมที่แตกต่างกันเกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างจึงบุคคล
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 เข้าหากัน บุคคลมีแนวโน้มที่จะกระทำต่อกันได้ง่ายเมื่ออาจไม่รู้จักรักกันหรือกิจกรรมบางอย่างมีลักษณะที่
 ไม่วากรณ์ใดๆ พงสน อักทงหามมีเหตุดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่สนับสนุนให้มีการกระทำต่อกันเป็นเวลานานแต่บุคคลมุ่งทำการตามหน้าที่ของตน อาจกล่าวได้ว่า กิจกรรมเกิดขึ้นตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดการกระทำต่อกันหรือในสภาพแวดล้อมที่ไม่ส่งเสริมให้มีการกระทำต่อกัน ลักษณะกิจกรรมที่นำไปสู่ลักษณะต่างๆ ของความสัมพันธ์นั้นเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของระยะห่างระหว่างบุคคล ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพจึงควรคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของกิจกรรมและการกระทำต่อกัน (วิมลสิทธิ์, 2541 : 247)

สภาพแวดล้อมกายภาพแม้จะไม่ใช้ตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์แต่สภาพแวดล้อมกายภาพมีส่วนในการส่งเสริมหรือขัดขวางพฤติกรรมทางสังคม (วิมลสิทธิ์ หรยางกูล, 2535 : 29) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมและมนุษย์ไม่อาจแยกออกจากสภาพแวดล้อมได้ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูล, 2535 : 45)

สภาพแวดล้อมกายภาพมีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งวิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2535 : 22-24) ได้แบ่งประเภทของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อม ไว้ดังนี้

1. ทางสภาวะแวดล้อม เป็นความสัมพันธ์ทางด้านสรีรวิทยาและจิตวิทยา มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจมนุษย์ เช่น ระดับเสียง , ความสว่าง , ระดับอุณหภูมิ , ความชื้น
2. ทางความรู้สึก สัมพันธ์กับอวัยวะและประสาทสัมผัสต่างๆ ของมนุษย์ สิ่งที่ได้รับรู้เกี่ยวกับความรู้สึก (Sensation) เช่น รูปร่าง , เสียง , สี , กลิ่น
3. ทางมิติ ในด้านขนาดและระยะห่างเกี่ยวข้องกับกายวิภาคทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาตลอดจนทางระบบนิเวศน์ เน้นในเรื่องอาณาเขตครอบครอง (Territoriality) และที่เว้นว่างส่วนบุคคล (Personal space)
4. ทางทิศทาง เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ , การเลือกตั้ง และการหันทิศทาง โดยกำหนดตำแหน่งบุคคลที่สัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ และสิ่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน
5. ทางสัญลักษณ์ เป็นการใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ โดยอาศัยสภาพแวดล้อมกายภาพในการสื่อความหมายต่างๆ ทำให้คาดคะเนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมได้และยังรวมถึงความสัมพันธ์ทางด้านสุนทรียภาพซึ่งมีผลกระทบต่อความรู้สึก

6. ทางการกระทำระหว่างกันทางสังคม สภาพแวดล้อมมีคุณสมบัติในการส่งเสริมหรือขัดขวางการกระทำระหว่างกัน

7. ทางการผสมรวมกันทางวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันของสังคม คือ เกิดความสัมพันธ์ระหว่างระบบวัฒนธรรมกับสภาพแวดล้อม แบ่งประเภทของความสัมพัทธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อพิจารณาสำหรับการออกแบบได้ดังนี้ (ธนิดา เลี้ยวรินทร์, 2545 : 72)

1. ออกแบบสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต โดยแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมกายภาพภายใน และสภาพแวดล้อมกายภาพภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ในการออกแบบสภาพแวดล้อมต้องมีคุณสมบัติในการดึงดูดความสนใจให้เกิดการรับรู้
3. ออกแบบขนาดและระยะต่างๆให้สัมพันธ์กับความจำเป็น , ความสะดวกในการใช้สอย และความเป็นส่วนตัว
4. ออกแบบสภาพแวดล้อมให้สามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย
5. ต้องให้ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถสื่อความหมายได้
6. ออกแบบสภาพแวดล้อมให้ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์กัน
7. การออกแบบที่พยายามก่อให้เกิดการรวมตัวกันทางสังคมและวัฒนธรรม

สรุป 2.2.1 พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม

มนุษย์ , สภาพแวดล้อม , พฤติกรรม : ต่างมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันนั่นคือ มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อม , มนุษย์ไม่อาจแยกออกจากสภาพแวดล้อมได้ , พฤติกรรมมนุษย์ย่อมเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม , ไม่มีพฤติกรรมมนุษย์ใดที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับสภาพแวดล้อม ทั้งนี้สภาพแวดล้อมมีส่วนในการช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้นจึงต้องมีการออกแบบและวางแผนเพื่อจัดระเบียบสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและช่วยในการส่งเสริมพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์

2.2.2 การรับรู้สภาพแวดล้อม

การรับรู้สภาพแวดล้อมทั่วไปในชีวิตประจำวันจะมีความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ในการดำรงชีวิต ไม่ว่าในกิจกรรมใด การรับรู้สภาพแวดล้อมย่อมมีบทบาทสำคัญเสมอ (วิมลสิทธิ์ หรขางกุล, 2535 : 37)

มนุษย์รับรู้คุณสมบัติต่างๆ ของสภาพแวดล้อมกายภาพ (ข่าวสารจากสภาพแวดล้อมกายภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบ) เช่น รูปทรง ขนาด ความหยาบละเอียดของผิว สี ฯลฯ และด้วยเหตุที่องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมกายภาพมีจำนวนมากมาย ดังนั้นข่าวสารจากสภาพแวดล้อมกายภาพจึงเต็มไปด้วยความซับซ้อนในการรับรู้ เป็นหน้าที่ของนักออกแบบที่จะต้องพยายามจัดระเบียบให้กับสภาพแวดล้อมกายภาพที่ตนออกแบบ (วิมลสิทธิ์ หรขางกุล, 2535 : 79)

ในการรับรู้ สิ่งต่างๆที่อยู่ล้อมรอบสิ่งที่รับรู้ (นั่นคือสภาพแวดล้อมที่อยู่ล้อมรอบสิ่งที่เรารับรู้หรือสภาพแวดล้อมข้างเคียง) จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้สิ่งนั้นๆ ดังนั้นในการออกแบบจำเป็นต้องพิจารณาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมข้างเคียง เพราะสภาพแวดล้อมที่อยู่ข้างเคียงนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อทางด้านการใช้สอย ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านสังคมและต่อการรับรู้งานออกแบบของมนุษย์ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ หรขางกุล, 2535 : 93)

การตีความในการรับรู้ (apperception) คือ การทำความเข้าใจสิ่งที่รับรู้จากประสบการณ์ที่มีมาก่อน เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการรู้ที่บุคคลพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารที่รับรู้กับสิ่งที่สะสมมาแต่อดีต (วิมลสิทธิ์ หรขางกุล, 2535 : 315)

ธนิดา เลี้ยวบุรินทร์(2545 : 72) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ คือความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมอง ให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

การรับรู้เป็นสิ่งที่สำคัญมากในแง่การตลาด จนมีคำกล่าวว่า สงครามการตลาด ความจริงไม่ใช่สงครามสินค้า แต่เป็นสงครามการสร้างการรับรู้ (A marketing war is not a battle of product but battle of perception) หมายถึง การแข่งขันทางด้านการตลาดไม่ได้แข่งขันกันเพียงทำให้สินค้าดีเท่านั้น แต่จะแข่งขันกันในการสร้างภาพลักษณ์ให้ดีกว่าในสินค้า ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) ให้คนมองสินค้าของบริษัท ก็เป็นเรื่องของการรับรู้

การรับรู้ เป็นขบวนการที่คนมีประสบการณ์กับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยอวัยวะรับสัมผัส และเป็นกระบวนการทางพฤติกรรมที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์ของอิทธิพลภายในและภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้ (สุชา จันทน์เอม. 2531 : 119 ในชาติ ภาสกร. 2536 : 39)

วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร, (2535 : 62-78) และเสรี วงษ์มณฑา (2542 : 84-87) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมกายภาพของมนุษย์ ได้แก่

1.) องค์ประกอบทางด้านเทคนิค (Technical Factors)

คือสภาพแวดล้อมกายภาพที่บุคคลรับรู้ โดยบุคคลจะรับรู้ข่าวสารเฉพาะส่วนที่เป็นจุดสนใจ ดังนั้นลักษณะเด่นเฉพาะของสภาพแวดล้อมอาจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการรับรู้ได้ ประกอบด้วย

- ขนาด (Size) ผู้บริโภคมักรับรู้ว่าคุณภาพใหญ่ต้องมีราคาแพงกว่า คุณภาพดีกว่าเหนือกว่า

- สี (Color) บอกถึงบุคลิกลักษณะของบุคคลได้ สีแต่ละสีจะมีความหมายในตัวเอง

- ความเข้ม (Intensity) หมายถึง ความเข้มของการโฆษณา ซึ่งแสดงออกด้วยจำนวนครั้งและความถี่ในการโฆษณาขององค์กร

- การเคลื่อนไหว (Movement) จูงใจให้เกิดการเปิดรับข่าวสารและสนใจในข่าวสาร

- ตำแหน่ง (Position) การวางตำแหน่งของตราสินค้า สะท้อนให้เห็นความเป็นผู้นำ

- ความแตกต่าง (Contrast) เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือจากคนอื่น

- การจับแยก (Isolation) การแยกออกมาย่อมมีความพิเศษ สังเกตได้จากสินค้าที่ต้องการการส่งเสริมการขายจะกองโชว์พิเศษซึ่งแยกตัวเองออกมา

2.) ความพร้อมทางด้านสมองของผู้บริโภค (Mental Readiness of Consumer to Perceive)

ความใส่ใจและการให้คุณค่าในการรับรู้ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งความใส่ใจและการให้คุณค่าเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรม มีดังนี้

- ความฝังใจหรือการยึดมั่น (Perceptual Fixation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ (Image) ในการออกสินค้าใหม่ครั้งแรกจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้น เพราะหากภาพลักษณ์

ไม่ดียังจะแก้ไขทีหลังนั้นทำได้ยากมาก

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิสัยในการมอง (Perception Habit) จะเห็นได้ว่า ในเรื่องเดียวกันแต่มองต่างกัน เพราะขึ้นอยู่กับนิสัยในการมองของบุคคล
- ความมั่นใจและความรอบคอบ (Confidence and Caution) หมายถึง มีความมั่นใจตัวเองหรือหวาดระแวง เช่น การกล้าที่จะลองซื้อสินค้าใหม่ๆ
- ความใส่ใจ (Attention) การมองแบบใส่ใจกับไม่ใส่ใจ จะเห็นสิ่งที่มองไม่เหมือนกัน ผู้ที่ใส่ใจจะมองเห็นรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ แต่ผู้ที่ไม่ใส่ใจจะมองไม่เห็น
- โครงสร้างในสมอง (Mental Set or Track of Mind) หมายถึง เรามองอะไร อย่างไร แค่นั้น มีผลกับการตีความออกมา
- ความคุ้นเคย (Familiarity) เช่น ความใกล้ชิด ก่อให้เกิดความชื่นชอบขึ้นมาได้
- ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3.) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience of the Consumer)

การรับรู้จะสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีต ซึ่งบุคคลจะมีประสบการณ์เฉพาะที่ต่างกัน ทำให้มีการรับรู้ต่างกันและการกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตย่อมคาดคะเนได้ จากผลของการกระทำที่แล้วมา ประสบการณ์ในอดีตเป็นเรื่องสำคัญ เพราะผู้บริโภคมักจะใช้สินค้าไปตามคำกล่าว และการบริการที่ดี

4.) สภาวะอารมณ์ (Mood)

คือ ความพร้อมทางด้านจิตใจ ถ้าจิตใจไม่มีความพร้อมจะไม่เกิดผลใดๆ สินค้าที่นำไปขาย ในขณะที่ลูกค้าอยู่ในสภาวะอารมณ์ไม่ดี , สิ่งที่จะช่วยสร้างอารมณ์ความรู้สึกได้ ได้แก่ แสง สี เสียงดนตรี เวลา เป็นต้น

5.) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของการรับรู้ผู้บริโภค (Social and Cultural Factors)

แต่ละบุคคลมักมีระบบคุณค่าที่ยึดถือแตกต่างกัน ตามกลุ่มสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน คุณค่าที่ยึดถือจึงเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรม และเป็นตัวกำหนดทัศนคติ (Attitude)

สรุป 2.2.2 การรับรู้สภาพแวดล้อม

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ตีความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย

การรับรู้เป็นกระบวนการทางพฤติกรรมที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากความสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลจากภายใน และภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้ นั่นคือ การรับรู้จะมีความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก

มนุษย์ รับรู้อะไรประกอบต่างๆของสภาพแวดล้อม แต่เนื่องจากองค์ประกอบต่างๆ ของสภาพแวดล้อมกายภาพมีจำนวนมากมาย จึงต้องเป็นหน้าที่ของนักออกแบบที่จะต้องจัดระเบียบให้กับสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ต้องออกแบบให้ผู้ใช้งานที่สามารถรับรู้ เกิดเป็นภาพลักษณ์ของร้านขึ้นมา ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภค

นอกจากนี้ การรับรู้ยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการรับรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการตีความการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพของร้านค้า ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เพราะการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล จะมีความแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมกายภาพของมนุษย์ ได้แก่

- 1.) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค การกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตย่อมคาดคะเนได้จากผลของการกระทำที่ทำมาแล้วในอดีต
- 2.) ความใส่ใจ , การให้คุณค่าของผู้บริโภค , ความต้องการ , เป้าหมาย ความใส่ใจและการให้คุณค่าในการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน
- 3.) สภาวะทางอารมณ์ของผู้บริโภค คือความพร้อมทางด้านจิตใจ , สิ่งที่จะช่วยสร้างอารมณ์ความรู้สึกได้ ได้แก่ แสง,สี,เสียง,เวลา,ดนตรี ฯลฯ
- 4.) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของการรับรู้ของผู้บริโภค
- 5.) จุดสนใจ บุคคลจะรับรู้ข่าวสารเฉพาะส่วนที่เป็นจุดสนใจ ดังนั้นลักษณะเด่นเฉพาะของสภาพแวดล้อมอาจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการรับรู้ได้

2.2.3 การมีอาณาเขตครอบครอง

การมีอาณาเขตครอบครอง (Territoriality) หมายถึง ปรากฏการณ์ทางพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมที่มีการยึดครองอาณาเขตในลักษณะชั่วคราวหรือค่อนข้างถาวร โดยการแสดงความเป็นส่วนบุคคลหรือการปกป้องมีการกระจายตัวในการยึดครองพื้นที่อาณาเขตที่อยู่รอบๆ ตัวบุคคล (วิลลิสท์ ทรายกุล. 2535 : 315)

การศึกษาเกี่ยวกับการมีอาณาเขตครอบครอง ได้ชี้ให้เห็นถึงหน้าที่ที่สำคัญของการมีอาณาเขตครอบครองของมนุษย์ในการช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยมั่นคง และเป็นเสมือนกลไกที่มีหน้าที่ทางสังคม + จิตวิทยา ที่ช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้ด้วยการยอมรับซึ่งกันและกันภายในอาณาเขตครอบครองของแต่ละบุคคล (วิลลิสท์ ทรายกุล. 2535 : 200)

วิลลิสท์ ทรายกุล (2535 : 220) กล่าวว่า จำเป็นต้องออกแบบและวางแผนสภาพแวดล้อมกายภาพที่ไม่ส่งเสริมการล่วงล้ำเข้าไปในอาณาเขตครอบครองของบุคคลอื่น โดยให้คำนึงถึงบทบาททางสังคมของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเป็นตัวกำหนดอาณาเขตครอบครอง จะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มีอาณาเขตที่ชัดเจน มีทางเข้าออกที่สามารถควบคุมได้ ในหนังสือพฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (วิลลิสท์ ทรายกุล. 2535 : 222) ได้เสนอไว้สำหรับการป้องกันการล่วงล้ำเข้าไปในอาณาเขตครอบครองจากเขตสาธารณะถึงเขตส่วนตัว การจัดวางกลุ่มอาคารและจัดตำแหน่งหน้าต่าง / ประตู ให้สามารถดูแลอาณาเขตต่างๆ ตามความสำคัญและความจำเป็นมากขึ้นน้อยต่างๆ กัน เพื่อจะได้มีการสอดส่องการล่วงล้ำได้อย่างเหมาะสม(วิลลิสท์ ทรายกุล. 2535 : 222)

การจัดให้มีอาณาเขตครอบครอง (Territoriality) ตามบทบาทของสังคมของแต่ละบุคคล เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการรุกรานอาณาเขต จึงจำเป็นที่จะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มีอาณาเขตที่ชัดเจน (วิลลิสท์ ทรายกุล. 2535 : 198)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมีอาณาเขตครอบครองนี้ได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษากฎติกรรมที่มีความหลากหลายในการมีอาณาเขตครอบครองของมนุษย์ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเด่นชัดของพฤติกรรมต่างๆ นักวิจัยส่วนใหญ่จึงมุ่งศึกษาถึงการจัดการระบบทางพฤติกรรมการใช้พื้นที่และการอนุญาตให้กลุ่มคนมีกิจกรรมหรือการกระทำร่วมกันได้โดยไม่รู้สึกลัวถูกรบกวน พื้นที่ของมนุษย์และการเข้าครอบครอง จะถูกจำกัดเข้าด้วยกันกับกระบวนการพัฒนาเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลให้มีความเด่นชัดขึ้น (Robert , 1997 : 197-198)

หน้าที่สำคัญของการมีอาณาเขตครอบครองของมนุษย์จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยมั่นคง การแสดงออกโดยการยึดครองอาณาเขตตามความจำเป็นของแต่ละบุคคลซึ่งมีลักษณะเด่นทางบุคลิกภาพมากน้อยต่างกัน และเป็นการแสดงความรู้สึกมีเอกลักษณ์ส่วนบุคคลด้วย (วิมลสิทธิ์. 2541:201)

การมีอาณาเขตครอบครองของบุคคล จึงหมายความว่า การที่ไม่ต้องการให้บุคคลอื่นล่วงล้ำเข้าไปในอาณาเขตของตนเอง โดยเฉพาะกรณีที่มีความต้องการภาวะเป็นส่วนตัว เช่นคนไข้ไม่อาจล่วงล้ำเข้าไปในบางส่วนของโรงพยาบาล ซึ่งหมอและนางพยาบาลเท่านั้นที่สามารถเข้าไปได้,เจ้าของบ้านไม่ต้องการให้สาวใช้ล่วงล้ำเข้าไปในห้องรับรองแขกผู้มาเยี่ยมหรืออย่างกรณี โรงรับจำนำนั้นผู้ให้บริการก็ไม่ต้องการให้ผู้ให้บริการเข้ามาถึงส่วนภายในจนสภาพสถาปัตยกรรมภายในของโรงรับจำนำเอกชนจะมีสภาพคล้ายกรงขังมีเหล็กคัตล้อมรอบระมัดระวังเรื่องการเข้าออกอย่างมากเป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า บทบาททางสังคมของแต่ละบุคคลได้กำหนดอาณาเขตครอบครอง เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้จากการรุกรานเข้าไปในอาณาเขตครอบครองของบุคคลอื่น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มีอาณาเขตที่ชัดเจนหรือมีทางเข้าออกที่สามารถควบคุมได้ จะสามารถลดการล่วงล้ำที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจได้ และยังคงคำนึงถึงบทบาทของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สัมพันธ์กับอาณาเขตใช้สอยต่างๆ และการมีอาณาเขตครอบครองโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ

สรุป 2.2.3 การมีอาณาเขตครอบครอง

การมีอาณาเขตครอบครอง ในการออกแบบและวางแผนสภาพแวดล้อมกายภาพ ต้องมีการออกแบบให้มีอาณาเขตครอบครอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ปลอดภัยมั่นคง ดังนั้นจะต้องมีสภาพแวดล้อมกายภาพที่ไม่ส่งเสริมการล่วงล้ำเข้าไปในอาณาเขตครอบครองของบุคคลอื่น โดยให้คำนึงถึงบทบาททางสังคมของแต่ละบุคคล เป็นตัวกำหนดอาณาเขตครอบครอง นอกจากนี้การยึดครองอาณาเขตของกลุ่มบุคคลต่างๆ ในพื้นที่ เป็นการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ในสภาพแวดล้อมหน้าที่ทางสังคมด้วย

2.2.4 พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล

ในการศึกษาทฤษฎีนี้จะกล่าวถึง ความสำคัญของการมีพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเหมาะสมในการเกิดพฤติกรรมและการเข้าใช้งานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลย่อมเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ผู้บริหารย่อมมีความสนใจที่จะจัดระเบียบสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน โดยจัดให้มีความสอดคล้องตามลักษณะของการส่งเสริมให้บุคคลมีการกระทำต่อกัน (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 251)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล (Personal space behavior) พฤติกรรมการเว้นระยะห่างมากน้อยต่างกันระหว่างบุคคลที่มีการกระทำต่อกัน พฤติกรรมนี้ย่อมรวมไปถึงการแสดงออกที่เป็น การพยายามป้องกันการล่วงล้ำที่เว้นว่างส่วนบุคคล (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 321)

ที่เว้นว่างส่วนบุคคลหรือปริภูมิส่วนบุคคล (Personal space) เป็นลักษณะการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล ระยะห่างนี้ทำให้เกิดที่เว้นว่างส่วนบุคคล (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 320)

ที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ ส่วนของอาณาเขตครอบครองที่บุคคลมีภาวะไหวรู้สึกเป็นพิเศษ เพราะเป็นส่วนที่อยู่รอบตัวมนุษย์ เป็นอาณาเขตระดับจุลภาค และอาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคลเป็นอาณาเขตครอบครองที่มีความชัดเจนมากที่สุด (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 224)

ฮอโรวิตซ์ (Horowitz et al., 1964) เรียกอาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคลนี้ว่า เขตกันชนร่างกาย (Body Buffer Zone) ซึ่งมีความหมายว่า ที่เว้นว่างส่วนบุคคลซึ่งเป็นอาณาเขตขนาดเล็กที่สุดที่จำเป็นต่อมนุษย์ในฐานะสิ่งมีชีวิต เพื่อจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยไม่ได้รับผลร้ายหรือความเจ็บปวดต่อร่างกายและจิตใจ และวิมลสิทธิ์ หรยางกุล (2535 : 317) กล่าวว่าเขตกันชนร่างกาย (Body Buffer Zone) คือ ที่เว้นว่างส่วนบุคคลที่เป็นอาณาเขตขนาดเล็กที่สุด มีเขตกันชนร่างกายเพื่อป้องกันการล่วงล้ำที่เว้นว่างส่วนบุคคล เขตกันชนจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่ใช้ในการป้องกันการล่วงล้ำ (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 317)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลจึงเกี่ยวข้องกับการป้องกันการล่วงล้ำอาณาเขตรอบๆ ตัว พร้อมๆกับการเคารพหรือยอมรับที่เว้นว่างส่วนบุคคลของบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นการแสดงท่าทีเพื่อให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมตอบสนองที่สอดคล้องกัน(วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 225)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลช่วยให้แต่ละบุคคลปราศจากหรือลดความเครียดทั้งทางกายและทางใจ โดยเป็นกลไกที่ให้คงไว้ซึ่งขนาดพื้นที่ขั้นต่ำสุดสำหรับการดำเนินกิจกรรมในสภาพแวดล้อมของบุคคล(วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 225)

ที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ ส่วนของอาณาเขตครอบครองที่อยู่รอบตัวมนุษย์ เป็นส่วนที่บุคคลมีภาวะไหวรู้สึกเป็นพิเศษ ในฐานะที่เป็นเขตกันชนร่างกายที่จำเป็นต่อมนุษย์ในการดำรงชีวิต เป็นอาณาเขตครอบครองที่เล็กที่สุดและชัดเจนที่สุด ที่บุคคลพยายามไม่ให้มีการล่วงล้ำโดยบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อรักษาภาวะเป็นส่วนตัว อาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคล ยังครอบคลุมไปถึงสภาพแวดล้อมที่อยู่ใกล้ตัวที่บุคคลใช้เป็นประจำโดยถือว่าเป็นส่วนที่ยึดออกจากเขตรอบตัว (วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2535 : 255)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล ซึ่งรวมทั้งการ แสดงออกที่เป็นการพยายามปกป้องการล่วงล้ำที่เว้นว่างส่วนบุคคล พร้อมๆ กับการเคารพหรือยอมรับที่ เว้นว่างส่วนบุคคลของผู้อื่น ด้วยเหตุผลตามความต้องการขั้นมูลฐานทางชีวภาพและทางจิตวิทยา เพื่อช่วยลดความเครียดทั้งทางกายและทางใจ และยังมีผลต่อการรักษาระดับความใส่ใจของบุคคล ต่อความสัมพันธ์ที่กำลังดำเนินอยู่ (วิลลิสทรี, 2535 : 256)

ขนาดและรูปร่างของที่เว้นว่างส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่ชัดเจนและไม่มีความแน่นอนตายตัว เพราะแปรเปลี่ยนไปตามตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ สภาพแวดล้อมกายภาพ และลักษณะ ของกิจกรรมและการกระทำต่อกัน ขนาดของที่เว้นว่างส่วนบุคคลหมายถึงระยะห่างที่เหมาะสมระหว่าง บุคคล (วิลลิสทรี, 2535 : 256)

พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลย่อมเป็นไปตามสภาพการณ์ที่ต่างกันของสภาพแวดล้อม กายภาพ ซึ่งพิจารณาได้จากขอบเขตจำกัดของสภาพแวดล้อม, ลักษณะการจัดสภาพแวดล้อม, ระยะห่างใน การจัดสภาพแวดล้อม และรูปร่างของสภาพแวดล้อม (วิลลิสทรี, 2535 : 256)

หน้าที่สำคัญของพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ การรักษาระดับความสัมพันธ์หรือการ กระทำต่อกันให้เหมาะสมและความสัมพันธ์ลักษณะต่างๆ ที่มีต่อกันจะบรรลุเป้าหมายได้ขึ้นอยู่กับ การมีระยะห่างที่เหมาะสมด้วยเช่นกัน แต่ขนาดและรูปร่างของที่เว้นว่างส่วนบุคคลยังเป็นสิ่งที่ไม่ ชัดเจนไม่มีความแน่นอนตายตัว เพราะมักแปรเปลี่ยนไปตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ลักษณะของกิจกรรมและการกระทำต่อกัน (วิลลิสทรี, 2541 : 226)

บุคคลมีระยะห่างระหว่างกันที่เหมาะสมกับการกระทำที่มีต่อกันและกับการสัมผัสที่เกิดขึ้น แบ่งได้ 4 ระยะด้วยกัน (Hall, 1966 อ้างโดย วิลลิสทรี, 2541 : 231-237) คือ

1. ระยะใกล้ชิด (intimate distance) บุคคลที่อยู่ในระยะใกล้ชิดได้รับข่าวสารผ่านประสาท สัมผัส สามารถรับรู้กลิ่นตัวและความร้อนจากร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ระยะได้ดังนี้

- ระยะใกล้เป็นระยะที่เกิดการสัมผัสทางกายการสัมผัสเป็นสิ่งที่รู้กันทั้ง 2 ฝ่าย เช่น ระยะที่บุคคลแสดงการปลอบใจและการปกป้อง

- ระยะไกล(ระยะห่างกัน 6-8 นิ้ว) เป็นระยะที่มือสามารถเอื้อมไปจับส่วนปลายต่างๆ ของร่างกายได้ ยังคงรับรู้กลิ่นและความร้อนจากอีกฝ่ายๆ ได้ดี

2. ระยะส่วนบุคคล (personal distance) เป็นระยะห่างที่มีความสำคัญต่อบุคคลและเป็น ระยะที่บุคคลพยายามปกป้องการล่วงล้ำอาณาเขตที่ครอบคลุมรอบตัวมนุษย์ คือที่เว้นว่างส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้ดังนี้

- ระยะใกล้ (1 1/2-2 1/2 ฟุต) บุคคลอยู่ห่างกันในระยะที่สามารถจับต้องอีกฝ่ายได้ไม่มีการ บิดเบือนการรับรู้ทางทัศนการ สามารถรับรู้มิติในส่วนต่างๆ ของร่างกายได้ชัดเจน ผู้ที่ล่วงล้ำ ได้มักเป็นผู้ที่มีความสนิทสนมเป็นพิเศษ

- ระยะใกล้ (2 ½-4 ฟุต) เป็นระยะที่ฝ่ายหนึ่งสามารถแตะต้องอีกฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายได้ สามารถแตะปลายนิ้วกันหากเอื้อมแขนออกและมองเห็นรายละเอียดของอีกฝ่ายได้ มักสนทนากันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล

3. ระยะสังคม (social distance) เป็นระยะที่ไม่มีการสัมผัสทางกาย ใช้ระดับเสียงปกติ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้ดังนี้

- ระยะใกล้ (4-7 ฟุต) สามารถเห็นรายละเอียดของผิวและหมอย่างชัดเจนเป็นการติดต่อทางธุรกิจที่ไม่ใช่เรื่องส่วนตัวหรือเป็นระยะห่างระหว่างผู้ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานเดียวกัน หรือระหว่างบุคคลที่พบปะสังสรรค์กันไม่เป็นกิจลักษณะ

- ระยะไกล (7-12 ฟุต) บุคคลสามารถมองเห็นใบหน้าได้ชัดเจนแต่จะไม่เห็นรายละเอียดบนใบหน้าเป็นระยะที่บุคคลเริ่มเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นน้อยลง มีอิสระในการที่จะพูดจาด้วยหรือไม่ก็ได้

4. ระยะสาธารณะ (public distance) เป็นระยะที่บุคคลไม่อาจยุ่งเกี่ยวกับโดยตรงแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้ดังนี้

- ระยะใกล้ (12-25 ฟุต) เริ่มมีการใช้เสียงดัง เห็นชัดทั้งใบหน้าแต่ไม่อาจเห็นรายละเอียดของผิวหนังและตา บุคคลสามารถหลบหลีกหรือป้องกันตัวเองได้ทัน

- ระยะไกล (25 ฟุตขึ้นไป) ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงในการรับรู้และส่งข่าวสารไม่อาจเห็นรายละเอียดของการแสดงออกและการเคลื่อนไหวบนใบหน้า ต้องเพิ่มระดับเสียงในการพูดมากกว่าปกติหรือใช้อากัปกิริยาและท่าทางของร่างกายแทนการแสดงออกบนใบหน้า

ระยะทั้ง 4 นี้ เป็นระยะที่กำหนดที่เว้นว่างส่วนบุคคลขนาดต่างๆกันตามสภาพการณ์ของความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ระยะเหล่านี้เป็นประโยชน์ในการกำหนดขนาดของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ หากคำนึงถึงระยะที่เหมาะสมต่อการรับรู้และการกระทำที่มีต่อกัน ย่อมทำให้สามารถออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมกับการใช้สอย และมาตราส่วนของมนุษย์ได้ (วิมลสิทธิ์, 2541 : 234)

บุคคลต่างๆ กันในสภาพการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ต่างกันและมีความสัมพันธ์ในการกระทำต่อกัน จะมีพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลแตกต่างกันด้วย อาจวิเคราะห์ความแปรปรวนในพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคลจากตัวแปรหลัก 3 ประการ (Hall, 1959 อ้างโดย วิมลสิทธิ์, 2541 : 239-255) คือ 1. อิทธิพลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัมนุษย์ทั้งของผู้บุกรุกและผู้ถูกรุก 2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เกี่ยวข้องและ 3. ลักษณะของกิจกรรมและการกระทำต่อกัน

สรุป 2.2.4 พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล

หน้าที่สำคัญของพฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล คือ การรักษาระดับความสัมพันธ์หรือการกระทำต่อกันให้เหมาะสม และความสัมพันธ์ลักษณะต่างๆ ที่มีต่อกันจะบรรลุเป้าหมายได้ย่อม

ขึ้นกับการมีระยะห่างที่เหมาะสมด้วยเช่นกัน เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ขนาดและรูปทรงของที่เว้นว่างส่วนบุคคลยังเป็นสิ่งที่ไม่ชัดเจนไม่มีความแน่นอนตายตัว เพราะมักแปรเปลี่ยนไปตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สภาพแวดล้อมทางกายภาพ , ลักษณะของกิจกรรม และการกระทำต่อกัน

2.2.5) วรรณกรรมความเป็นส่วนตัว

วิลลิสทรี ทรยางกูล (2536 : 259) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ในชีวิตประจำวันมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการภาวะเป็นส่วนตัวเสมอ แต่อาจมีมูลฐานของความต้องการภาวะเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน ดังเช่นในกรณีเรื่องที่ต้องปกปิดเป็นความลับและเปิดเผยได้เฉพาะบุคคลในกลุ่ม เช่น การประชุมวางแผนของบริษัทเพื่อต่อสู้กับคู่แข่ง ฯลฯ กรณีต้องการความสันโดษ เช่น การปิดประตูห้องนอน ฯลฯ กรณีเรื่องความอับอายเช่นความต้องการห้องน้ำ – ห้องส้วมที่มีมิดชิด , ความต้องการลักษณะทางกายภาพที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกประเจิดประเจ้อในบริเวณหน้าโรงรับจำนำซึ่งมักมีกำแพงทึบสูง ฯลฯ (2536 : 260)

โปรเชนสกี (Proshansky, 1970 : 264) ได้กล่าวถึง การมีอาณาเขตครอบครองโดยการควบคุมพื้นที่ก่อน เพื่อจะได้มีโอกาสในการกำหนดภาวะเป็นส่วนตัวตามที่ต้องการ การมีอาณาเขตครอบครองเป็นกลไกสำคัญในการเกิดภาวะเป็นส่วนตัว บุคคลจะมีทางเลือกทางพฤติกรรมได้มากขึ้น การมีอาณาเขตครอบครองเป็นกลไกเชิงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการภาวะเป็นส่วนตัว (Proshansky, 1970 : 265)

บุคคลมักเลือกนั่งรอบๆห้องมากกว่ากลางห้อง , มักจับกลุ่มกันอยู่รอบๆเสามากกว่าอยู่กลางเสา ฯลฯ ปรากฏการณ์เช่นนี้อธิบายได้ด้วยการพยายามลดการรับส่งข่าวสาร เพื่อสนองความต้องการภาวะเป็นส่วนตัว (วิลลิสทรี ทรยางกูล. 2536 : 257)

ในการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ให้เกิดภาวะความเป็นส่วนตัวนั้น จะต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับการเปิดหรือปิดตัวเอง/มากหรือน้อย จากการเข้าถึงของบุคคลอื่นของบุคคลอื่นได้ตามที่ต้องการ และที่สำคัญคือการแยกอาณาบริเวณให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างอาณาบริเวณส่วนตัวกับอาณาบริเวณสาธารณะ (วิลลิสทรี ทรยางกูล, 2537 299-300)

การมีภาวะความเป็นส่วนตัวหมายถึง การมีขอบเขตที่สามารถควบคุมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกมีเอกลักษณ์ส่วนบุคคล สามารถควบคุมขอบเขตในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ตามต้องการ รวมถึงการสร้างโอกาสให้มีการประเมินตัวเอง และวางแผนเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

มนุษย์สร้างภาวะความเป็นส่วนตัวด้วยกลไกต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ประเภทคือ 1) การใช้ถ้อยคำ , 2) การใช้ภาษาร่างกาย , 3) การใช้เครื่องนุ่งห่มและเครื่องประดับ , 4) การใช้ที่เว้นว่างส่วนบุคคลและ 5) การใช้สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น สามารถวิเคราะห์กลไกแต่ละประเภทได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

• 1) การใช้ถ้อยคำ : การควบคุมขอบเขตระหว่างบุคคล คือการควบคุมการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างหนึ่ง เมื่อบุคคลมีความสนิทสนมกันมากขึ้น จะมีการใช้ถ้อยคำในปริมาณที่มากขึ้นและเป็นถ้อยคำที่มีความหมายที่แสดงความสนิทสนมกันมากขึ้นทั้งปริมาณ และคุณภาพของถ้อยคำ จึงกลายเป็น ส่วนสำคัญของกลไกที่ใช้ในการกำหนดภาวะเป็นส่วนตัว (Aitman and Taylor, 1973 อ้าง โดย วิมลสิทธิ์, 2541 : 276)

• 2) การใช้ภาษาร่างกาย : เป็นกลไกที่ไม่ใช้ถ้อยคำ (Nonverbal) อย่างหนึ่งในการกำหนดภาวะความเป็นส่วนตัวเมื่อบุคคลอยู่ในระยะใกล้กันจะมีการใช้สายตาจ้องกันน้อยลง หากไม่ประสงค์ก็จะแสดงความก้าวร้าว โดยการจ้องหน้าบุคคลที่ล่วงล้ำเข้ามาโดยไม่ได้รับเชิญ เป็นการใช้สายตาในการควบคุมขอบเขตระหว่างส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันดีมีความสนิทสนมกันระยะห่างระหว่างบุคคลก็ลดลงด้วย (Mehrabian and Diamond, 1970 อ้าง โดย วิมลสิทธิ์, 2541 : 276-277)

• 3) การใช้เครื่องนุ่งห่มและเครื่องประดับ : การที่บุคคลแต่งตัวด้วยเครื่องนุ่งห่ม และเครื่องประดับที่สื่อความหมายว่าตัวเองเป็นใคร มีสถานภาพทางสังคมอย่างไร มีบทบาทที่เหมาะสมอย่างไรตามสภาพการณ์ต่างๆ ย่อมเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่กำหนดการเข้าถึงของบุคคลอื่น กล่าวคือ การแต่งกายในลักษณะเฉพาะเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่กำหนดการเข้าถึงของบุคคลอื่น กล่าวคือ ส่วนการแต่งกายที่เป็นแบบเดียวกันหมด เป็นกลไกที่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว (วิมลสิทธิ์, 2541 : 278-279)

• 4) การใช้ที่เว้นว่างส่วนบุคคล (ระยะห่างระหว่างบุคคล) : สภาพแวดล้อมทางกายภาพในส่วนที่ถูกรอบๆ ตัวบุคคล เป็นของเขตที่มองไม่เห็นในฐานะที่เว้นว่างส่วนบุคคลนั้นเป็นส่วนที่บุคคลพยายามปกป้องไม่ให้มีการล่วงล้ำ ขนาดขอบเขตนี้แปรเปลี่ยนไปตามสภาพการณ์ของความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น (วิมลสิทธิ์, 2541 : 279-280)

• 5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น : สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น จำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่คือ 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัวและ 2. ไม่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว

i สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว สิ่งของต่างๆ บนพื้นที่และสิ่งก่อสร้างที่เป็นของบุคคล หรือที่มีผู้ใช้สอยจำนวนจำกัดย่อมเป็นสภาพแวดล้อมกายภาพที่บุคคลหรือบุคคลกลุ่มสามารถควบคุมการเข้าถึงของบุคคลอื่นได้ง่าย

ii. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัวสิ่งของต่างๆ บนพื้นที่และสิ่งก่อสร้างต่างๆ ที่เป็นส่วนสาธารณะ ไม่มีผู้ใดเป็นเจ้าของโดยตรงหรือมีผู้ใช้สอยร่วมกันจำนวนมาก เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่ส่งเสริมให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัว เพราะบุคคลหรือกลุ่มไม่สามารถควบคุมการเข้าถึงของบุคคลอื่นได้ (วิมลสิทธิ์, 2541 : 279-282)

ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพให้เกิดภาวะเป็นส่วนตัวนั้น จึงควรจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่บุคคลสามารถปรับหรือปิดตัวเองมากน้อยจากการเข้าถึงของบุคคลอื่นได้ตามต้องการ โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่มีผู้ใช้สอยเนืองแน่นประสงค์ เช่น หลีกเลี่ยงการจัดแปลนแบบเปิดโล่งตลอดไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ติดแปลนเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Open Plan) และการรวมกิจกรรมที่ต้องการภาวะเป็นส่วนตัวไว้ในพื้นที่ที่เนกประสงค์ การลดความหนาแน่นของพื้นที่ใช้สอย , การลดขนาดพื้นที่ใช้สอยร่วมกัน โดยแยกเป็นส่วนใช้สอยย่อยๆ , การหลีกเลี่ยงการจัดพื้นที่โล่งๆ โดยไม่มีใครเป็นเจ้าของหรือไม่อาจอ้างสิทธิ์เจ้าของได้ และที่สำคัญการแยกอาณาบริเวณให้ชัดเจนระหว่างอาณาบริเวณส่วนตัวกับอาณาบริเวณสาธารณะ (วิมลสิทธิ์, 2541 : 289-300)

สรุป 2.2.5 วรรณกรรมความเป็นส่วนตัว

การมีภาวะความเป็นส่วนตัวหมายถึง การมีขอบเขตที่สามารถควบคุมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกมีเอกลักษณ์ส่วนบุคคล สามารถควบคุมขอบเขตในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ตามต้องการ

พฤติกรรมมนุษย์ในชีวิตประจำวันมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการภาวะเป็นส่วนตัวเสมอ แต่อาจมีมูลฐานของความต้องการภาวะเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน ดังเช่น ในกรณีเรื่องความอับอาย เช่นความต้องการลักษณะทางกายภาพที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกประเจิดประเจ้อในบริเวณหน้าโรงรับจำนำ ซึ่งมักมีกำแพงทึบสูง

มนุษย์สร้างภาวะความเป็นส่วนตัวด้วยกลไกต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ประเภทคือ 1) การใช้ถ้อยคำ, 2) การใช้ภาษาร่างกาย, 3) การใช้เครื่องนุ่งห่มและเครื่องประดับ, 4) การใช้ที่เว้นว่างส่วนบุคคลและ 5) การใช้สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น

2.2.6 พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นสิ่งกำหนดที่สำคัญของร้านค้า ผู้บริโภคต้องการเสียดประโยชน์สูงสุดในการซื้อขายสินค้า, บริการ, ซึ่งผู้ทำการค้าจะต้องตอบสนองความต้องการเหล่านี้ในการแข่งขันทางธุรกิจ พฤติกรรมผู้บริโภคมักมีความแตกต่างกันในลักษณะต่างๆ ทั้งในการซื้อขายสินค้า, ลักษณะความต้องการชั่วคราว, ความถี่ในการจับจ่าย, ความปรารถนาในการเลือกเปรียบเทียบคุณภาพ-ราคาของสินค้า กับรายจ่ายในการเดินทางจากที่พักเป็นตัวประกอบที่สำคัญเป็นต้น (คาร์สสิริ อุทยานานนท์, 2525 : 5 – 15) และการศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคก่อนข้างจะเป็นสิ่งสลับซับซ้อน เนื่องจากมีตัวแปรเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย มีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกัน การกำหนดความคิดเกี่ยวกับผู้บริโภคโดยกำหนดถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และผู้ทำการค้าจะต้องตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ (คาร์สสิริ อุทยานานนท์, 2525 : 5 – 8)

พฤติกรรมผู้บริโภคประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ตัวแปรภายนอก(External variable) หรือ ตัวแปรสิ่งแวดล้อมด้านสังคม, วัฒนธรรม, สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ครอบครัว, ชนชั้นทางสังคม, ค่านิยม เป็นต้น
2. ตัวแปรภายใน (Internal variable) หรือ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ การจงใจ, การรับรู้, การเรียนรู้, บุคลิกภาพ, ทักษะ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้แก่ เพศ , อายุ , การศึกษา , รายได้ และพื้นฐานความเป็นเมือง-ชนบทเป็นต้น (คาร์สสิริ อุทยานานนท์, 2525 : 5) ซึ่งแนวโน้มที่ปรากฏ จะพบว่า ผู้ซึ่งเป็นเพศหญิง , มีระดับการศึกษาสูง , มีรายได้สูง จะเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้ามากกว่าผู้ซึ่งมีรายได้ต่ำกว่า , การศึกษาดำกกว่า , เป็นเพศชาย และมีพื้นฐานอยู่ในชนบท (Brain Corey ., 1986 : 2)

พฤติกรรมผู้บริโภค (พฤติกรรมผู้ใช้สถานที่) เป็นปัจจัยในการกำหนดพื้นที่ใช้สอยหรือในทางกลับกัน การกำหนดพื้นที่ใช้สอยเป็นการกำหนดพฤติกรรม (วิมลสิทธิ์ หรยางกูล, 2535 : 12)

ความสนใจของตลาดผู้บริโภค (Consumer Orientation) เป็นหลักการเบื้องต้น สำหรับอธิบายที่ตั้งของธุรกิจร้านค้า ซึ่งกิจการธุรกิจ , การขายสินค้า หรือบริการ ในปัจจุบันให้ความสำคัญต่อตลาดผู้บริโภคอย่างมาก ความต้องการของผู้บริโภคจะเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจ , การผลิตต่างๆในรูปแบบตามที่ตลาดต้องการ โดยผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจจะต้องยึดเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ (โสภิตา เกษมโกสินทร์, 2542 : 31)

กิจการธุรกิจร้านค้า , สินค้าและบริการ จะเลือกที่ตั้งซึ่งมีประสิทธิภาพสูงในการให้ผลตอบแทนระยะยาวภายใต้การแข่งขันของตลาด โดยพฤติกรรมผู้ซื้อสินค้าและผู้ให้บริการจะอยู่ในลักษณะของความเคยชินกับการซื้อสินค้าเล็กๆ น้อยๆ จึงใช้วิธีวิ่งซื้อใกล้บ้าน/ที่ทำงานหรือที่สะดวกหรือเป็นร้านที่รู้จักกันดี ดังนั้นตำแหน่งที่ดีที่สุดของร้าน ควรจะต้องมีความสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งสูง (Accessibility) โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับระบบถนนและการสัญจรในพ.ท.นั้น , ตำแหน่งของที่ตั้ง , ความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เนื่องจากเวลาในการเดินทางมักจะมีความสัมพันธ์กันในทางผกผันกับอัตราประโยชน์(Utility)ของตำแหน่งร้านนั้นคือ ลูกค้ายิ่งอยู่ไกลออกไปเท่าไร โอกาสที่จะเดินทางไปซื้อสินค้าและบริการจะยิ่งน้อยลงดังนั้น การเลือกตำแหน่งที่ตั้งของร้านต้องพิจารณาถึง ระบบถนน : ความสะดวก , ความแตกต่างในรสนิยม , รายได้ , การกระจายตัวตามพื้นที่ของผู้บริโภค (โสภิตา เกษมโกสินทร์, 2542 : 32)

การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อให้ถูกใจมากที่สุด จำเป็นต้องพิจารณาจาก

1. ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จะตัดสินใจซื้อ
2. ผู้บริโภคมีเหตุผลในการซื้อ
3. สินค้าหรือบริการที่จะซื้อนั้น สามารถแบ่งเป็นหน่วยเล็กๆ ได้ และแต่ละหน่วยมีลักษณะ

คุณภาพเท่าเทียมกัน (ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย, 2525 : 90-91) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาเพื่อการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภค ให้เกิดความพึงพอใจ การทำการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค ว่าผู้บริโภคคือใคร ต้องการอะไร ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ (ธนิดา เทียวบุรินทร์, 2545 : 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค แบ่งเป็น ๑) ปัจจัยภายใน ๒) ปัจจัยภายนอก

๑) ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค(เสรี วงษ์มณฑา,2542:89)

: สภาพจิตวิทยา (Psychological)เป็นลักษณะความต้องการที่เกิดจากสภาพจิตใจ เป็นสาเหตุให้เกิดความต้องการสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์

๑.๑ ความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนา

ความจำเป็น : ใช้สำหรับสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ

ความต้องการ : เป็นความต้องการทางจิตวิทยาที่สูงกว่าความจำเป็น

และความปรารถนา : ถือเป็นความต้องการทางด้านจิตวิทยาที่สูงที่สุด

๑.๒ แรงจูงใจ (Motive)

หมายถึง ปัญหาที่ถึงจุดวิกฤติที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่สบายใจ

แรงจูงใจจึงเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นรุนแรง บังคับให้บุคคลค้นหาวิธีมา

ตอบสนองความพึงพอใจ

๑.๓ บุคลิกภาพ (Personality)

คือลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาในระยะยาว มีผลกระทบต่อ การกำหนดรูปแบบในการตอบสนองที่ไม่เหมือนกัน

๑.๔ การรับรู้ (Perception)

หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้,สรุปการรับรู้,ตีความหมายการรับรู้ การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญมากในแง่การตลาด ซึ่งจะแข่งขันกันในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

๑.๕ การเรียนรู้ ((Learning)

หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเกิด จากประสบการณ์ การเรียนรู้จึงเป็นประสบการณ์ที่บุคคลสะสมไว้

๑.๖ ทักษะคติ (Attitude)

ทักษะคติ เป็นความนึกคิดของแต่ละบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทักษะคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

๒) ปัจจัยภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค(เสรี วงษ์มณฑา,2542:91)

๒.๑ สภาพเศรษฐกิจ (Economy) : เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภค

๒.๒ ครอบครัว (Family)

ตอบสนองต่อความต้องการจะได้รับอิทธิพลจากสมาชิกในครอบครัวเป็นพื้นฐาน

๒.๓ สังคม (Social Group)

ลักษณะด้านสังคมประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต, ค่านิยมสังคม, ความเชื่อถือ

๒.๔ วัฒนธรรม (Culture)

วัฒนธรรมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิตที่คนในสังคมยอมรับ

๒.๕ การติดต่อธุรกิจ (Business Contacts)

ผู้บริโภครู้จัก พบเห็นบ่อยๆ มีความคุ้นเคยทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการทำธุรกิจ มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายของธุรกิจให้ชัดเจนเพราะผู้บริโภคมีความหลากหลาย และมีปัจจัยหลากหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค เมื่อได้กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน จึงจะทำให้ง่ายในการกำหนดกรอบของการตอบสนองความต้องการเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมาย ที่จะต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สนองต่อความต้องการอย่างถูกต้อง

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตลาดมากที่สุด ก็คือ ผู้บริโภค เพราะเรื่องของการตลาดเป็นสงครามของการแข่งขันผู้บริโภค จึงต้องมุ่งความสำคัญที่การตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคด้วยการวางแผนการตลาด และการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความจงรักภักดี

ขนาดและความรู้สึกที่ลูกค้ามีต่อสถานที่ ก็มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ขนาดทำให้ลูกค้ารู้สึกตัวใหญ่ขึ้นในสถานที่นั้นๆ และรู้สึกว่าตัวเองสำคัญมากขึ้น จึงสามารถพูดได้ว่าลูกค้าไปซื้อของที่ร้านไม่ใช่เพียงเพราะสินค้า แต่การได้รับความรู้สึกเป็นเจ้าของ , ความสะดวก และการได้รับความสำคัญ ด้วยการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสำคัญของตน

ธุรกิจคือตัวบุคคล การบริการที่ประสบความสำเร็จ หมายถึง การที่ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่รู้สึกว่าชีวิตพวกเขาดีขึ้นกว่าตอนที่ไม่ได้รับการบริการนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ไม่ใช่มุ่งแต่ตัดดวงประโยชน์จากลูกค้า แต่คำนึงถึงความพอใจสูงสุดของลูกค้า บรรดาธุรกิจต่างๆจึงหันมาให้ความสำคัญกับการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

หลัก 8 ประการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ได้แก่

1. การปรับตัวเองให้เข้ากับลูกค้า
2. ความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ซื่อมั่นคำสัญญา
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ
4. ความชำนาญที่ปรากฏ , ความเป็นมืออาชีพ
5. การเสียสละ
6. ความเพียบพร้อม
7. การต้อนรับที่อบอุ่น, การเอาใจใส่ดูแล
8. ความกระตือรือร้น

สรุป 2.2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตลาดมากที่สุด ก็คือ ผู้บริโภค เพราะเรื่องของการตลาดเป็นสงคราม

ของการแข่งขันผู้บริโภค จึงต้องมุ่งความสำคัญที่การตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคด้วยการ

เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบให้กับการแข่งขัน เอกสารที่มอบให้แก่นักเรียน เมื่อผู้ดูแลเห็นประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วางแผนการตลาด และการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาเพื่อการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภค ให้เกิดความพึงพอใจ การทำการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค ว่าผู้บริโภคคือใคร ต้องการอะไร ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

พฤติกรรมผู้บริโภค (พฤติกรรมผู้ใช้สถานที่) เป็นปัจจัยในการกำหนดพื้นที่ใช้สอยหรือในทางกลับกัน การกำหนดพื้นที่ใช้สอยเป็นการกำหนดพฤติกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค แบ่งออกเป็น

๑) ปัจจัยภายใน(ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค)

: สภาพจิตวิทยา (Psychological)เป็นลักษณะความต้องการที่เกิดจากสภาพจิตใจ

๑.๑ ความจำเป็น,ความต้องการ

ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจมาใช้บริการโรงรับจำนำ น่าจะมาจากความจำเป็น , ความต้องการ เพราะลูกค้าส่วนมากของโรงรับจำนำจะมีปัญหาทางการเงินและต้องการเงิน จึงมีความจำเป็นที่จะเข้ามาใช้บริการยืมเงิน โดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

๑.๒ แรงจูงใจ (Motive)

๑.๓ บุคลิกภาพ (Personality)

๑.๔ การรับรู้ (Perception)

๑.๕ การเรียนรู้ ((Learning)

๑.๖ ทักษะคติ (Attitude)

๒) ปัจจัยภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

๒.๑ สภาพเศรษฐกิจ (Economy)

๒.๒ ครอบครัว (Family)

๒.๓ สังคม (Social Group)

๒.๔ วัฒนธรรม (Culture)

2.2.7 ทักษะคติของผู้บริโภค

ทักษะคติ คือ ความรู้สึก,ความคิด,แนวทางในการปฏิบัติ และการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งทักษะคติเป็นความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้ารอบตัว ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง (สมบุญ เกาพัฒนา, 2520 : 104) ความรู้สึกครั้งแรกที่มีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวความคิดใด หรือสภาพการณ์ใด ในทางเข้าหาหรือออกห่างหรือต่อต้านสภาพการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใดๆ เช่น พึงพอใจ (Positive Attitude) ไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นๆ (Negative Attitude) และเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อไป ทักษะคติไม่อาจเห็นได้โดยตรง แต่อาจเห็นได้จากการแสดงออกโดยการพูด,ลักษณะท่าทาง ฯลฯ โดยอาจแสดงออกในทางที่ดี,ในทางขัดแย้งหรือเป็นกลาง (สมบุญ เกาพัฒนา, 2520 : 106) ซึ่งมีปัจจัยหลากหลายที่ทำให้เกิดทักษะคติต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยด้านอายุ, สถานภาพ, การศึกษา, งาน,รายได้ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งจะขยายความดังต่อไปนี้

- อายุ คนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน (จรัสศรี รัมมะวาส. 2518 : 56)
 - สถานภาพ ผู้ที่มีสถานภาพไม่สมรสจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ มากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว อันเนื่องมาจากมีการระับผิดชอบน้อยกว่า (ละม่อม ศรีจันทร์พานิช, 2511: 88)
 - วุฒิการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษา มีความรู้ดี (knowledge) มีทักษะ (skill) มีประสบการณ์ (experience) และมีปฏิภาณปัญญาดี (intelligence) จะส่งเสริมให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ดี ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ ขาดปฏิภาณปัญญาดี ดังนั้น จึงทำให้จิตใจสบาย และมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ได้ดี (สัมพันธ์ หินชีระนันท์ และคนอื่นๆ, 2515 : 175)
 - ลักษณะงานที่ทำ/อาชีพ งานหรืออาชีพที่ต่างกันจะมีส่วนทำให้เกิดทัศนคติที่ต่างกัน (วีระชาติ แก้วไสย, 2518 : 10 อ้างจาก สมบุญ เกาพัฒนา, 2520)
 - รายได้ ธอร์นไคค์ และเฮเกน (Thomdike and Hegen อ้างจากสมบุญ เกาพัฒนา, 2520) ได้รายงานว่า เงินเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานคือทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจจะส่งผลไปยังสิ่งต่างๆ รอบตัวที่จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีได้ เช่น ผู้คนรอบข้าง สภาพแวดล้อม ลักษณะการทำงาน ฯลฯ
- การเกิดทัศนคติของผู้บริโภค (Formation of Consumer Attitudes) เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 120-121) กล่าวถึง แหล่งข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภค ดังนี้
- 1) ความรู้ (Knowledge) : เกิดขึ้นได้จาก การอ่าน การได้ยิน ได้ฟังข้อมูลที่ข่าวสาร , การโฆษณา , การประชาสัมพันธ์
 - 2) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภค (Personal) : ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังการใช้สินค้าและการใช้บริการ(Post-attitude) เป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) ถ้าผู้บริโภคมีความพอใจก็จะมีทัศนคติที่ดี ซึ่งสำคัญกว่าทัศนคติก่อนใช้ แต่ถ้าไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคก็ จะไม่มีการซื้อหรือมาใช้บริการซ้ำอีก
 - 3) ทัศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของผู้ทรงคุณวุฒิ (External Authorities Effect Attitude Formation) : การตัดสินใจของผู้บริโภคอาจจะฟังคำชี้แนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ
 - 4) ทัศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีความสำคัญ (Significance Others Effect Attitude Formation) : บุคคลที่มีความสำคัญกับชีวิตมักเป็น พ่อ ,แม่ ,สามี ,ภรรยา ,บุตร ซึ่งทัศนคติที่เกิดขึ้นจากปัจจัยนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ
 - 5) การได้รับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม (Cultural Effects on Formation) : ความแตกต่างของวัฒนธรรมไม่ได้มีเพียงวัฒนธรรมระดับชาติ (Nation Culture) เท่านั้น แต่อาจเกิดขึ้นในกลุ่มวัฒนธรรมย่อย (Subculture) จึงต้องทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมของแต่ละสังคมเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนิคา เลียวบุรินทร์ (2545 : 18) กล่าวว่า ทักษะคิด เป็นความนึกคิดของแต่ละบุคคลทักษะคิดเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การใช้เครื่องการตลาดจึงต้องใช้เพื่อกำหนดทัศนคติ ที่ดีซึ่งจะมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าและการเข้ามาใช้บริการ โดยสิ่งที่จะเข้ามากำหนดทัศนคติ มี 3 ประการ คือ ความรู้ , ความรู้สึก , แนวโน้มของนิสัย และในการกำหนดทัศนคติต่อบุคคล , สิ่งของหรือต่อความคิดใดๆนั้น จะได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆดังนี้

- ประสบการณ์ตรงและประสบการณ์ในอดีต
- อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน
- การเจาะตลาด (Direct Marketing)
- การเปิดรับต่อสื่อมวลชน (Exposure to Mass Media)

สรุป 2.2.7 แนวความคิดทัศนคติผู้บริโภค

ทัศนคติ คือ ความรู้สึก , ความคิด , แนวทางในการปฏิบัติ เช่น ความพึงพอใจ , ไม่พึงพอใจ และทัศนคติไม่อาจเห็นได้โดยตรง แต่อาจเห็นได้จากการแสดงออกโดยการพูด, ลักษณะท่าทาง ฯลฯ โดยอาจแสดงออกในทางที่ดี , ชัดแย้งหรือเป็นกลาง ซึ่งมีปัจจัยหลากหลาย ที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยด้านอายุ , สถานภาพ , การศึกษา , งาน , รายได้ เป็นต้น

แหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการเกิดทัศนคติของผู้บริโภค 5 ข้อ ดังนี้

1. ความรู้ : ได้จากการอ่าน, ได้ยินได้ฟังข้อมูลที่ข่าวสาร, การโฆษณา, ประชาสัมพันธ์
2. ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภค : ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ หลังการใช้บริการ
3. ทัศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของผู้ทรงคุณวุฒิ
4. ทัศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีความสำคัญ : พ่อ , แม่ , สามี , ภรรยา , บุตร
5. วัฒนธรรมของแต่ละสังคม

2.3 กรอบอ้างอิงเกี่ยวกับการออกแบบ

ทำการศึกษารายละเอียด การออกแบบ เพื่อหาขั้นตอนต่างๆเรียงตามลำดับ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการออกแบบโรงรับจำนำ

2.3.1 การออกแบบร้านค้าในฐานะเครื่องมือสื่อสารการตลาด

เครื่องมือสื่อสารการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ร้านค้า เพราะเป็นสิ่งที่จะใช้สื่อสารไปยังผู้บริโภค (ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ, 2543 : 65-66)

รายละเอียดองค์ประกอบของร้านค้า จะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกและการรับรู้ อันจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมยอมรับหรือไม่ยอมรับ การมาใช้บริการหรือการไม่มาใช้บริการ การซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นได้ (สุนทรี พัทธพันธ์, 2541 : 23)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิติ พงษ์ธา(2543:3)กล่าวว่า ในการออกแบบร้านค้า นั้น มี 2 มุมมองในการพิจารณา คือ

1. การถ่ายทอดคุณลักษณะของบริษัทมาสู่ตัวร้าน

2. การถ่ายทอดคุณลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสู่ตัวร้านคือเน้นมุมมองของลูกค้า นั่นคือในการออกแบบนั้น นอกจากจะคำนึงถึงการถ่ายทอดให้เห็นภาพลักษณ์แล้ว ยังต้องถ่ายทอดคุณลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายไว้ในตัวร้านด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นเจ้าของร้าน

นอกจากการศึกษาตัวบริษัทและลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงคู่แข่งชั้น ดังที่ ชนธีร์ จันทร์วางกูร (2543) กล่าวถึง การออกแบบเอกลักษณ์ของร้านค้าว่า จะต้องทำการศึกษา 3 กลุ่มหลัก คือ ตัวองค์กร ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และคู่แข่งทางการค้า. นั่นคือ

1. ตัวองค์กร หรือบริษัท : การศึกษาเพื่อหาเอกลักษณ์ที่โดดเด่นที่ต้องการแสดงออก

2. กลุ่มเป้าหมาย : การศึกษาลูกค้าเพื่อการสร้างความรู้สึกร่วมของลูกค้า ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการถ่ายทอด

3. คู่แข่งทางการค้า : การศึกษาคู่แข่งเพื่อการสร้างความแตกต่าง

สรุป 23.1 การออกแบบของร้านค้าในฐานะเครื่องมือสื่อสารการตลาด ได้ว่าเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่สำคัญคือร้านค้าเพราะสามารถสื่อไปยังผู้บริโภคได้ ดังนั้นในการออกแบบโรงรับจำนำจึงเป็นการทำเพื่อการสื่อสารกับผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกและการรับรู้ อันจะทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับหรือการไม่ยอมรับ , การจะมาใช้บริการโรงรับจำนำหรือการที่จะไม่มาใช้บริการ เพื่อสื่อสารทางการตลาด จะต้องพิจารณา 3 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่

1. โรงรับจำนำ ถ่ายทอดคุณลักษณะของโรงรับจำนำ

ซึ่งคือสถานที่ที่ให้สินเชื่อนั่นคือให้ยืมเงินโดยมีทรัพย์สินเป็น

หลักประกัน

2. ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

ถ่ายทอดคุณลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสู่ตัวร้าน โดยเน้นมุมมองของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นเจ้าของและเกิดความรู้สึกร่วม

ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย(ลูกค้า) คือ คนที่ไม่มีเงินแต่มีทรัพย์สินและอยากจะยืมเงิน โดยลูกค้าของโรงรับจำนำจะรู้สึกอับอายไม่ต้องการให้ใครรู้ว่าเข้ามาใช้บริการ ต้องแอบหลบมายืมเงิน นั่นคือในมุมมองของผู้บริโภค โรงรับจำนำมีภาพลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความยากจนดังนั้นในการออกแบบโรงรับจำนำจึงควรเป็นสถานที่ที่สามารถแอบหลบมายืมเงินได้ โดยมีคนรู้เห็นน้อยที่สุด

3. คู่แข่งทางการค้า การศึกษาคู่แข่งเพื่อการสร้างความแตกต่าง

ดังนั้นการออกแบบของโรงรับจำนำ เพื่อที่จะสร้างให้โรงรับจำนำเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า, ให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการจดจำได้และเกิดเป็นภาพที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในใจผู้บริหารโลกที่จะทำให้เกิดความภักดี(กลายเป็นลูกค้าประจำ)นำมาสู่ความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีขึ้น

2.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบสถาปัตยกรรมและสถาปัตยกรรมภายใน

ในการทำงานออกแบบต้องศึกษากระบวนการออกแบบ (Programming) เพื่อสนองต่อความต้องการ (Requirement) และพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior) โดยแบ่งรายละเอียดข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงานออกแบบ Palmer (1981 : 18-20)ใน จันทน์ เพชรานนท์ (2542 : 12-13) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยจากมนุษย์ (Human Factor) : เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับข้อมูลที่มาจากเจ้าของโครงการ , ผู้ใช้สอยโครงการ หรือมวลชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
2. ปัจจัยทางด้านกายภาพ (Physical Factor) : เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมในเชิงรูปธรรม
3. ปัจจัยที่มาจากภายนอก(External Factor) : คือเงื่อนไขที่อยู่นอกเหนือการควบคุมได้

จากข้อมูลทั้ง3ปัจจัย จะเห็นว่า ปัจจัยจากมนุษย์ : เป็นเรื่องที่มาจากความต้องการของคนทั้งจากผู้บริหารองค์กรและผู้ใช้อาคาร , ส่วนปัจจัยทางด้านกายภาพ : เกี่ยวข้องกับสถานที่ และสภาพแวดล้อมของสถานที่ และปัจจัยภายนอก : จะเป็นข้อกำหนดหรือข้อจำกัดของโครงการ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยล้วนมีอิทธิพลต่อกระบวนการออกแบบ และเป็นข้อมูลเบื้องต้นของการออกแบบ

สรุป 2.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบสถาปัตยกรรมและสถาปัตยกรรมภายในได้ว่าการทำงาน การออกแบบ ไร่รับจําํา ต้องศึกษากระบวนการในการออกแบบ (Programming) เพื่อสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ โดยประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยจากมนุษย์ เช่น ลูกค้า(ผู้ให้บริการ ไร่รับจําํา) และพนักงาน(ผู้ให้บริการ ไร่รับจําํา)
2. ปัจจัยทางด้านกายภาพเกี่ยวข้องกับสถานที่, ทำลที่ตั้ง, สภาพแวดล้อมทางกายภาพของไร่รับจําํา
3. ปัจจัยภายนอก คือ เงื่อนไขที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ซึ่งจะเป็นข้อกำหนด หรือข้อจำกัดของโครงการ เช่น ลักษณะทางสังคม, เศรษฐกิจ และกฎหมายต่างๆ เป็นต้น

ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าว ล้วนมีอิทธิพลต่อกระบวนการการออกแบบ ไร่รับจําํา และเป็นข้อมูลประกอบเบื้องต้นของการออกแบบ ไร่รับจําํา

2.3.3 การจัดทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน

การทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบ คือ การค้นหาความต้องการของโครงการในภาพรวมและมีรายละเอียดข้อมูลสนับสนุน เพื่อใช้เป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การออกแบบได้

อย่างมีระบบของความคิดแบบสร้างสรรค์ ซึ่งมีองค์ประกอบของรายละเอียด ในจันทน์ เพชรานนท์ (2542 : 22-110) และ วิลสิทธิ์ ทรายางกูร(2537) และธนิศา เทียวบุรินทร์(2545 : 39-42) ดังนี้

(2.3.3.1) รายละเอียดทั่วไปและวัตถุประสงค์ของโครงการ

พิจารณาความเป็นมาทั้งหมดของโครงการ เพื่อทำความเข้าใจกับภาพรวมของโครงการ และเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์ความต้องการของโครงการ (Program Requirement)

1. ที่มาของโครงการและการบริหารโครงการ (Background and Management)
 - ประวัติความเป็นมาหรือพัฒนาการของโครงการ
 - ลักษณะโครงสร้างการบริหารงาน หรือองค์กรของโครงการ
2. วัตถุประสงค์และความสำคัญของโครงการ (Client's Objective and Priorities)
 - วัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจของโครงการ
 - วัตถุประสงค์ในด้านภาพลักษณ์ขององค์กร
 - วัตถุประสงค์ที่เป็นแผนการดำเนินงานในอนาคคของโครงการ
3. ขอบเขตและความต้องการของโครงการ (Project Scope and Requirements)
 - ประเภทของประโยชน์ใช้สอยที่กำหนดไว้ในโครงการ
 - ขนาดของพื้นที่ที่ถูกกำหนดโดยโครงการของงานสถาปัตยกรรม
 - นโยบายเฉพาะตัวของพื้นที่ใช้สอย
4. การสำรวจสภาพของสถาปัตยกรรม (Existing Building)
 - ตัวที่ตั้งโครงการ (Site) - ลักษณะอาคาร (Building)
5. ทรัพยากรและข้อจำกัดต่างๆ (Resource and Constraints)
 - เรื่องของการลงทุน - เงื่อนไขของเวลา
 - ข้อจำกัดอื่น เช่น ด้านพฤติกรรม, ด้านทรัพยากร

การทราบถึงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของโครงการในภาพรวมนั้น จะต้องพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลมากที่สุด เพื่อสรุปเป็นความต้องการของโครงการ การสรุปรายละเอียดและวัตถุประสงค์โครงการที่มีความชัดเจน จะสะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยและกิจกรรมได้ง่าย ซึ่งมีผลต่อการออกแบบเนื้อที่ใช้สอยภายใน และแนวความคิดในการออกแบบ

(2.3.3.2) การวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยและกิจกรรมการใช้สอยของโครงการ

พื้นที่ใช้สอยตามความต้องการในโครงการ (Facility) , หน้าที่ใช้สอย (Function) และกิจกรรมการใช้สอย (Activity) สัมพันธ์กันเป็นวัฏจักร นำไปสู่การกำหนดเนื้อที่ใช้สอยโครงการทั้งหมด (Space Requirement)

■ การวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอย(Function Analysis)

การหาความสัมพันธ์ของหน้าที่ใช้สอย เป็นแบบสหสัมพันธ์ (Correlation) โดยการแสดงด้วย แผนผังแบบฟอง (Bubble Diagram) เน้นการเชื่อมโยงหน้าที่ใช้สอยหลัก และมีหน้าที่

ใช้สอยย่อยเป็นส่วนประกอบ ผลของการวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยที่ได้ออกมา นั้นจะใช้ในการจัดวางกลุ่มพื้นที่ใช้สอย (Zoning) ในผังพื้น

■ การวิเคราะห์กิจกรรม(Activity Analysis)

วิเคราะห์ผู้ใช้โครงการ (User) ในเรื่องของการกระทำ (Action) และพฤติกรรม (Behavior) โดยแบ่งผู้ใช้ได้เป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ แล้วจึงพิจารณารายละเอียดของกิจกรรมและพฤติกรรม เพื่อสรุปเป็นพฤติกรรมรวมและพฤติกรรมเฉพาะ เพื่อที่จะคาดการณ์กิจกรรมต่างๆ ในเบื้องต้น

การวิเคราะห์กิจกรรมยังมีรายละเอียดมาก จะทำให้การจัดวางผังเครื่องเรือนเหมาะสมกับพฤติกรรมผู้ใช้หรือตอบสนองความต้องการได้มาก นอกจากนั้นยังทราบถึงขนาดเครื่องเรือนและเนื้อที่ของห้อง รวมทั้งระบบสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น แสง, ลม, เสียง, วัสดุ ซึ่งรายละเอียดต่างๆ นี้ จะนำไปสานต่อในการสร้างแนวความคิดในการออกแบบ และรูปแบบของผลงานออกแบบได้

(2.3.3.3) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมอาคารเพื่อการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน

1. การพิจารณาที่ตั้ง (Site) และทำเลที่ตั้ง (Location) ของโครงการ

ที่ตั้ง (Site) : พิจารณาจากภายในผังที่ตั้งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือองค์ประกอบแวดล้อมภายในรอบที่ดิน และองค์ประกอบแวดล้อมรอบกรอบที่ดิน

ทำเลที่ตั้ง (Location) - ความสัมพันธ์ระหว่างที่ตั้งกับชุมชนท้องถิ่น

2. การพิจารณาตัวอาคาร (Building Condition)

ลักษณะหน้าตาอาคารหรือเปลือกอาคาร : คือการศึกษาทางด้านภายนอกอาคาร (Facade)

การจัดองค์ประกอบภายในอาคาร (Element of Interior Space) : ศึกษาจากแบบแปลน, รูปด้าน และรูปตัดภายในอาคาร โดยมีประเด็นที่พิจารณาคือรูปร่างและรูปทรง (Shape and Form) ของอาคาร, การจัดแบ่งประโยชน์ใช้สอยภายใน (Function or Facility), เปลือกภายในอาคาร (Interior Shell), ที่ว่างภายใน (Interior Space)

การออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน จะมีความสัมพันธ์กับงานออกแบบทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมที่ได้ทำการออกแบบไว้ก่อนแล้ว การพิจารณาสภาพแวดล้อมอาคารสำหรับสถาปัตยกรรมภายในนี้ เป็นกระบวนการมองย้อนกลับ โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาตัวอาคารเป็นหลัก และมองมุมกว้างในเรื่องของที่ตั้ง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบต่อไป

(2.3.3.4) การศึกษากรณีศึกษา (Case Study)

เพื่อหาแนวโน้มของแนวความคิดเชิงรูปธรรมของการออกแบบ โดยวิธีศึกษาแบบวิเคราะห์เปรียบเทียบและประเมินผลโครงการในลักษณะเดียวกัน ทั้งในเรื่องของรายละเอียดประกอบโครงการ (Program) , แนวความคิดในการออกแบบ (Concept) และ ลักษณะการออกแบบ (Design)

ผลสรุปจะออกมาในลักษณะของตารางเกณฑ์การออกแบบ เพื่อเห็นแนวทางการออกแบบทั้งด้านประโยชน์ใช้สอย, รูปแบบเนื้อที่ใช้สอย (Space), องค์ประกอบสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Environment) รวมถึงแนวคิดที่เป็นรูปธรรม (Design Concept) และแก่นสารเรื่องราวในการ ออกแบบ (Theme)

ข้อมูลที่ใช้ในการทำกรณีศึกษาเปรียบเทียบ

- แนวนโยบายและลักษณะความเป็นมาของโครงการ
- แปลนอาคาร แผนผังความเชื่อมโยงกลุ่มกิจกรรมและกลุ่มพื้นที่ใช้สอย
- รูปทัศนียภาพ

วิธีการทำกรณีศึกษาเปรียบเทียบ

1. ตารางเกณฑ์การออกแบบ พิจารณาเป็นหัวข้อในแต่ละพื้นที่ใช้สอยในแต่ละกรณีศึกษา เพื่อได้แนวทางการออกแบบและแนวคิดเฉพาะพื้นที่
2. พิจารณาเป็นภาพรวมทั้งโครงการ เปรียบเทียบกันระหว่างกรณีศึกษา เพื่อจะได้แนวทางการออกแบบและแนวคิดเป็นภาพรวมของโครงการ

(2.3.3.5) การสร้างแนวความคิดในการออกแบบ (Concept Design)

หมายถึงการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนองต่อความต้องการผู้ใช้อาคาร (พนักงาน หรือลูกค้าโรงรับจำนำ) หรือสภาพแวดล้อม ทั้งด้านประโยชน์ใช้สอย (Function) และความพึงพอใจ ทางด้านความสวยงาม (Aesthetic) โดยการสร้างแนวความคิดในการออกแบบ มี 2 ขั้นตอนคือ

1. แนวความคิดในการออกแบบจากโปรแกรม (Programmatic Concept) เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาทางด้านประโยชน์ใช้สอย และการจัดการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. แนวความคิดในการออกแบบเชิงสร้างสรรค์ (Design Concept) เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาทางด้านกายภาพออกมาเป็นรูปธรรม เป็นการสานต่อแนวความคิดจากโปรแกรม

กล่าวได้ว่า Programmatic Concept คือ ความคิดหลัก หรือเป็นเกณฑ์ หรือสื่อกลาง ส่วน Design Concept คือ ความคิดที่ตอบสนองเป็นรูปธรรมทางกายภาพ โดยแสดงเป็นทางเลือกต่างๆ เชื่อมต่อแนวความคิดที่ขัดแย้งกันด้วยการใช้ แก่นสารเรื่องราว (Theme) เป็นตัวควบคุม

การสร้างแก่นเรื่องราวหลัก (Main Theme) เพื่อควบคุมงานออกแบบสถาปัตยกรรม ภายในทุกพื้นที่ใช้สอยในโครงการเดียวกันให้มีลักษณะสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกัน โดยใช้การออกแบบ ที่ทำให้รู้สึกว่ เมื่อเข้าไปอยู่ในพื้นที่ใช้สอยใดๆ ของอาคารหรือโครงการเดียวกัน แล้วรับรู้ได้ว่าเป็นเรื่องราวในลักษณะเดียวกันหรือมีความต่อเนื่องกัน และแต่ละพื้นที่ใช้สอยก็มีเรื่องราวเฉพาะตัว หรือ Theme ย่อย (Sub-Theme) ที่มีทิศทางเดียวกัน

การทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบ เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการอธิบาย ความต้องการของเจ้าของโครงการ ข้อจำกัดของการพัฒนาการออกแบบ และการควบคุมงบประมาณให้โครงการ เกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่จะนำไปใช้ในการออกแบบ เพื่อให้การทำงานในขั้นตอนของการออกแบบทำได้ง่ายขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป 2.3.3 การจัดทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในได้ว่าการทำรายละเอียดประกอบโครงการการออกแบบโรงรับจำนำ คือ การค้นหาความต้องการของโครงการในภาพรวม(และมีรายละเอียดสนับสนุน)เพื่อใช้เป็นแนวทางการออกแบบโรงรับจำนำซึ่งมีองค์ประกอบของรายละเอียด ดังนี้

(2.3.3.1) รายละเอียดทั่วไป และวัตถุประสงค์ของโครงการโรงรับจำนำ เพื่อให้ทราบถึง ประวัติ, ความเป็นมา, วัตถุประสงค์, โครงสร้างขององค์กร, ประโยชน์ใช้สอย, ขนาดของพื้นที่, ที่ตั้ง และรายละเอียดต่างๆของโครงการ

(2.3.3.2) การวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอย และกิจกรรมการใช้สอยของโครงการโรงรับจำนำ : พื้นที่ใช้สอยตามความต้องการในโครงการ(Facility) , หน้าที่ใช้สอย(Function) และกิจกรรมการใช้สอย(Activity) สัมพันธ์กันเป็นวัฏจักรนำไปสู่การกำหนดเนื้อที่ที่สอยของโครงการ

(2.3.3.3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอาคารเพื่อการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน การออกแบบสถาปัตยกรรมภายในโรงรับจำนำ จะมีความสัมพันธ์กับงานออกแบบทางสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม การพิจารณาสภาพแวดล้อมของอาคาร โรงรับจำนำ แบ่งได้เป็น

(๑) ที่ตั้ง (Site) และทำเลที่ตั้ง (Location)

(๒) ลักษณะตัวอาคาร โรงรับจำนำ (Building Condition)

- ลักษณะหน้าตาของอาคาร คือ การศึกษารูปด้านภายนอกต่างๆ ของอาคาร

- องค์ประกอบภายใน และที่ว่างภายใน (Interior Space)

- ประโยชน์ใช้สอย (Function)

(2.3.3.4) การศึกษากรณีศึกษา (Case Study)

วิธีศึกษาแบบวิเคราะห์เปรียบเทียบ และประเมินผลโครงการในลักษณะเดียวกัน เช่น

- | | | |
|---------------------------|------------------------|---------------|
| - รายละเอียดประกอบโครงการ | - ประโยชน์ใช้สอย | - แปลน |
| - แนวความคิด | - กิจกรรมและพฤติกรรม | - สภาพแวดล้อม |
| - การออกแบบ | - รูปแบบเนื้อที่ที่สอย | - ทัศนียภาพ |

(2.3.3.5) การสร้างแนวความคิดในการออกแบบ (Concept Design)

การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อาคาร โรงรับจำนำ(พนักงานและลูกค้าของโรงรับจำนำ) หรือแก้ปัญหาเพื่อสนองต่อสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงด้านประโยชน์ใช้สอย(Function)และความงาม(Aesthetic)

2.3.4 การทำโปรแกรมสำหรับร้านค้าและองค์ประกอบในการออกแบบ

Barr และ Broudy (1985 : 1-2) กล่าวว่า ร้านค้าเป็นเครื่องมือการขาย , เป็นเครื่องมือในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการภายในร้าน และบรรยากาศสภาพแวดล้อมของร้านมีผลต่อภาพลักษณ์ของร้าน ในทางบวกและในทางลบต่อผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นร้านค้าจึงมีการตกแต่งเป็นหลักสำคัญ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของการออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศ รายละเอียดประกอบโครงการจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและมีประโยชน์ ในการชี้แจงความต้องการของเจ้าของโครงการ , ขอบเขตของการทำการออกแบบ และงบประมาณที่เป็นไปได้โดยมีคำถามเบื้องต้นในการทำโปรแกรมของร้านค้าใน Barr และ Broudy (1985 : 29-31) และ Green(1991: 167-169) ดังนี้

1. การพิจารณาภาพรวม

- สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพของอาคารแวดล้อมที่มีผลต่อการออกแบบร้าน เช่น สี , พื้นผิว , แบบผังที่ดิน , การจราจรหลัก เป็นต้น

- ลักษณะของร้านค้า เช่น สิ่งที่มีบริการภายในร้าน , วิธีการต่างๆ ฯลฯ

- ลูกค้านักค้าของร้าน ได้แก่ อายุ , ภูมิศาสตร์ , ระดับรายได้ เป็นต้น

2. ภาพลักษณ์

- วิธีเรียกลูกค้าเข้าร้าน มาที่ร้านโดยตรงหรือดึงดูดให้เข้าร้านขณะเดินผ่าน

- ภาพลักษณ์ของร้าน

- ร้านค้าอื่น ที่น่าดึงดูดและเข้ากันได้กับการออกแบบสำหรับร้านนี้

3. โครงสร้างที่วางภายใน

- การวางผังร้านและการออกแบบทางเดิน

- สัดส่วนสำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ และสัดส่วนของพนักงานผู้ให้บริการ

- ส่วนพื้นที่ใช้สอยของพนักงาน เช่น ครัว , ห้องอาหาร , ห้องน้ำ ฯลฯ

- วิธีการและสถานที่ในการเก็บเงิน

4. หน้าร้าน

- วิธีการออกแบบหน้าร้าน

- ประตู และ ทางเข้าร้าน

5. วัสดุ

- วัสดุผนัง , - วัสดุพื้น , - วัสดุเพดาน , - วัสดุหน้าร้าน , - วัสดุเครื่องเรือน

6. งานระบบ

- แสงสว่าง และชนิดของอุปกรณ์ให้แสงที่ต้องการ

- อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย สำหรับของ , ทรัพย์สิน , สินค้า , เงิน และพนักงาน

- ตำแหน่งโทรศัพท์ , - ตำแหน่งปลั๊ก , - ตำแหน่งที่ต้องการใช้แหล่งน้ำ

ชนิดา เลียวรินทร์ (2545 : 45) กล่าวว่า การออกแบบภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ของร้านค้า ประกอบด้วยการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกและการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในร้าน การออกแบบร้านค้าเป็นวิธีหนึ่งในการแสดงเอกลักษณ์องค์กรด้วยองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในของร้านค้า (Berman และ Evans. 1989 ในชาติ ภาสกร. 2536 : 20-21) ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ทางเข้าร้าน , หน้าร้าน เป็นต้น
- สภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะของพื้น , ผนัง , เพดาน , สี , แสง เป็นต้น
- การวางผัง (Store Layout) เช่น การวางตำแหน่งพื้นที่ใช้สอย , ทางสัญจร เป็นต้น

สรุป 2.3.4 การทำโปรแกรมสำหรับร้านค้า และองค์ประกอบในการออกแบบ ได้ว่า การออกแบบภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ของร้านค้า ประกอบด้วย การออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกร้าน และการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในร้าน ซึ่งจากการออกแบบดังกล่าวข้างต้น จะสามารถทำให้ลูกค้า (ผู้ใช้บริการ) เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อร้านค้าขึ้นมาได้

2.3.5 การออกแบบร้านค้า

ธนิดา เลียววรินทร์ (2545 : 45) กล่าวว่า ความเป็นหนึ่งเดียว หรือความแตกต่างของภาพลักษณ์ที่ปรากฏ จะช่วยในการแสดงตัวตนของร้าน และช่วยในการดึงดูดลูกค้า โดยสร้างความน่าสนใจของที่ว่างผ่านการให้แสง , ความสะดวกของทางเดิน , วัสดุ และสีพื้น ส่วนปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องจะเป็นตัวช่วยในการผลักดันเช่น การพูดคุยของพนักงาน , ราคา , ป้ายที่เป็นประโยชน์ ฯลฯ แต่ตัวร้านค้าจะเป็นการลงทุนหลักในการส่งเสริมสินค้า (Bar และ Broudy. 1985 : 35-36)

ธนิดา เลียววรินทร์ (2545 : 45) กล่าวว่า การออกแบบภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ของร้านค้า ประกอบด้วย การออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกและการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
 อรรถพร เพชรานนท์ (2539 : 25-27) กล่าวว่า การออกแบบสถาปัตยกรรมใดๆ จะเกิด Space ขึ้น 2 ประเภท ดังนี้

- ภายในอาคาร (Interior Architectural Space) เป็นเนื้อที่ใช้สอย ประกอบด้วย 3 ระนาบคือ พื้น (Base Plane) , ผนัง (Vertical Plane) และส่วนบนหรือเพดาน (Overhead Plane)
 - ภายนอกอาคาร (Exterior Architectural Space) เป็นสถาปัตยกรรมภายนอก
- อรรถพร เพชรานนท์ (2539 : 27) กล่าวถึง Space ในทางสถาปัตยกรรม ว่าแบ่งเป็น 2 พวกใหญ่ๆ ได้แก่

1. Positive Space (P-space) คือ Space ที่มนุษย์ตั้งใจทำให้เกิดขึ้น
2. Negative Space (N-space) คือ Space ที่มนุษย์ไม่ได้ตั้งใจทำให้เกิดขึ้นหรือเป็นผลของ (P-space) Interior Architectural Space ก็เป็น P-space และ Exterior Architectural Space ก็เป็น N-space แต่ N-space และ P-space อาจถ่ายเทถึงกันและเปลี่ยนที่กันได้ แล้วแต่เหตุผลและความตั้งใจ หรือแล้วแต่เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะงานออกแบบที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นภาพลักษณ์ต่างๆ จะต้องมีการออกแบบภายในและภายนอกอาคารให้มีความกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สรุป 2.3.5 การออกแบบโรงรับจำนำได้ว่า

การออกแบบเป็นเครื่องมือหนึ่งในการแสดงภาพลักษณ์ของร้านค้า

การออกแบบร้านค้าประเภทธุรกิจโรงรับจำนำ มีความมุ่งหมายให้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการภายในโรงรับจำนำ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมของโรงรับจำนำขึ้นมา เพื่อให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในการเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น และมีลูกค้าประจำ(ลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ)

นั่นคือ การที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับโรงรับจำนำแห่งนี้เท่านั้น เมื่อลูกค้ามีปัญหาทางการเงิน โดยจะไม่เลือกใช้บริการจากที่แห่งอื่นหรือใช้บริการยืมเงินที่อื่น

การออกแบบโรงรับจำนำประกอบด้วย

1. การออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจำนำ (*Exterior Environment*)

2. การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในของโรงรับจำนำ (*Interior Environment*)

ทั้งนี้ การออกแบบจะต้องคำนึงถึงความกลมกลืนกันระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกภายในและสภาพแวดล้อมภายในของร้าน ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายจดจำได้ และไม่สับสน ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการต่อไป

(2.3.5.1) การออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอก (*Exterior Environment*)

การออกแบบภายนอกร้านค้า เป็นการสร้างความโดดเด่นให้กับที่ตั้งของร้าน และดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ และทำให้ร้านดูน่าสนใจ ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ร้านทางตรงที่มีความคงทนถาวร (ธนิดา เลี้ยวบูรินทร์, 2545 : 50)

การออกแบบภายนอกร้าน เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการถ่ายทอดความคิดทางการสื่อสาร เพราะสิ่งที่ผู้บริโภคได้มองเห็นและสัมผัสภายนอกร้าน เป็นเสมือนการสัญญากับผู้บริโภคว่าสถานที่ที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นจากการเข้าไปสัมผัสบรรยากาศในนั้นเป็นอย่างไร (สุนทรี พัชรพันธ์, 2541 : 55) ภายนอกอาคารเป็นการสื่อความหมายระหว่างผู้ค้ากับลูกค้า ด้วยการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ภายนอกร้าน เช่น พันธ์อาคาร ป้ายร้าน โดยเฉพาะร้านค้าที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น(Carter, 1985 : 64)

การออกแบบภายนอกร้าน ช่วยสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าโดยสื่อลักษณะพิเศษของร้าน เพื่อสร้างความดึงดูดใจที่เหมาะสมแก่ลูกค้า ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมภายนอกภายในร้านต้องมีการสอดคล้องประสานกลมกลืนกัน (Fitch and Knobel 1990 : 18)

โบลิน (Bolein, 1982 : 115) ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ควรพิจารณาในการออกแบบภายนอกคือ ป้าย , เครื่องหมาย , กันสาด , ทางเข้า , ตู้แสดงสินค้าหน้าร้าน และรูปลักษณ์หน้าตาทั้งหมด ซึ่งเป็นตัววัดความประทับใจจากภายนอกของร้าน

นอกจากองค์ประกอบที่กล่าวแล้ว สิ่งที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการคาดหวังจากร้านของลูกค้า (ผู้มาใช้บริการ) ในทรรณะของไวชาร์ (Weishar, 1992 : 8) มีทำเลที่ตั้ง , การบอก

เล่าปากต่อปาก , ประสบการณ์จากการเยือนครั้งก่อน , การเข้าสู่อาคาร (Approach)

องค์ประกอบภายนอกดังกล่าว (Fitch and Knobel 1990 : 18) ถือเป็นองค์ประกอบที่อาคารร้านค้าใช้สื่อความ(แก่ลูกค้า) โดยเฉพาะหน้าร้านและทางเข้านั้นจะสำคัญต่อความประทับใจประการแรกของลูกค้า อันเนื่องจากการออกแบบร้านค้า เพราะเป็นส่วนที่ได้ประมวลเอาทุกสิ่งที่ต้องการสื่อเข้าไป (Fitch and Knobel 1990 : 19) และในการออกแบบสภาพแวดล้อมกายภาพภายนอกของร้านต้องพิจารณา วัสดุ, สีและแสง (Fitch and Knobel 1990 : 22)

BarrและBroudy (1985 : 11) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการออกแบบภายนอกร้านคือ การดึงดูดหรือการนำลูกค้าเข้ามาสู่ร้าน ซึ่งใช้ได้กับร้านค้าทุกชนิด โดยมีองค์ประกอบของการออกแบบภายนอกร้าน ดังนี้

1) ทำเลที่ตั้ง , การเข้าถึง , ขนาด , รูปร่างที่ดิน , จอดรถ , สภาพโดยรอบ
(Site , Location , Access , Size , Shape , Parking , Environment)

ในการเลือกที่ตั้งของโครงการ มีสิ่งที่ต้องพิจารณาได้แก่ รูปร่างที่ดิน , การเข้าถึง , สภาพภูมิประเทศ , สภาพดิน , บริบทรอบที่ดิน , พื้นที่ข้างเคียง , ประเพณีท้องถิ่น , เทคนิคการก่อสร้าง , สภาพอากาศ , ข้อห้ามต่างๆ และแรงตอบรับต่ออาคารที่จะเกิดขึ้น (Israel , 1994 : 111)

ที่ตั้งจะมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ทางการค้า (Merchandising Objectives) ของโครงการ ดังนั้นในการเลือกทำเลที่ตั้ง จึงต้องทำการศึกษา “ตลาด” ซึ่งก็คือ กลุ่มผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่ ในเรื่องพฤติกรรม การซื้อ เพื่อให้โครงการมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็กลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงสุดในพื้นที่ (Barr และ Broudy, 1985 : 11-13)

ลักษณะทางกายภาพของที่ดินที่มีผลต่อการวางผัง (Layout) ได้แก่ ขนาดและรูปร่างของที่ดิน ซึ่งลักษณะที่ดีใน Barr และ Broudy (1985 : 13)ประกอบด้วย

- การเข้าถึงของรถยนต์ดี (Good Vehicle Access) - มุมมองที่ดี (Good Approach)
- ทางเข้าที่ดี (Good Entrance) - การมองเห็นดี (Good Appearance)
- การให้แสงดี (Good Lighting) - ป้ายสัญลักษณ์ที่ดี (Good Signage)

การวางตำแหน่งร้านค้า จะต้องคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพ ที่จะส่งผลต่ออาคารข้างเคียง เช่น ความสูงของอาคาร , พื้นผิวอาคาร อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น การพิจารณาลักษณะทางกายภาพของที่ดิน ได้แก่ สภาพภูมิประเทศ , การระบายน้ำ , การจราจร , การจัดกลุ่มพื้นที่ , สาธารณูปโภค และผลกระทบจากสภาพโดยรอบที่ดิน ซึ่งต้องพิจารณาและวิเคราะห์ไปถึงในอนาคตด้วย

นอกจากนี้ การมีที่จอดรถรองรับให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะในที่ที่มีการจราจรด้วยรถยนต์สูง ปริมาณที่จอดรถต้องสัมพันธ์โดยตรงกับพื้นที่ทั้งหมดของอาคารและการคำนวณปริมาณคนที่เข้าใช้ที่จอดรถยนต์จะมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการใช้พื้นที่ในการทำที่จอดรถ , การเดินรถ , การแบ่งส่วนพื้นที่ของรถลูกค้ากับรถบริการ (Israel , 1994 : 111-112)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) หน้าร้าน (Storefronts)

หน้าร้านเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของร้านที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า (ผู้ให้บริการ) ภายนอกร้าน (Berman and Evans 1989 : 460)

ฟิทช์และนอเบิล(Fitch and Knobel 1990 : 20) เห็นว่าการออกแบบหน้าร้านเบื้องต้นมีดังนี้

I.) ลักษณะการยื่นหรือร่นถอยจากแนวด้านหน้าของร้าน

โดยคำนึงถึงความกลมกลืนหรือแปลกแยกจากสภาพแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น

- หน้าร้านที่ยื่นมาบนบาทวิถี : คล้ายกับการโฆษณาตัวร้าน

- หน้าร้านที่ร่นเข้าไป : ก็สามารถดึงดูดคนให้เข้าไปภายในร้านและเป็นเครื่องป้องกันตัว

ร้านค้าจากสภาวะอากาศต่างๆ หน้าร้านส่วนใหญ่จะมีลักษณะเช่นประการหลัง

II.) ลักษณะเปิดโล่งหรือปิดทึบ

- หน้าร้านแบบเปิดโล่ง : ส่งเสริมให้ลูกค้าเข้ามาในร้าน

- หน้าร้านแบบปิดทึบ : ส่งเสริมให้ลูกค้าอยู่ในร้านนานขึ้น

Green(1991 : 68-82) กล่าวถึง หน้าทีของหน้าร้าน ได้แก่

■ เป็นสัญลักษณ์ของร้าน

■ ดึงดูดลูกค้าเข้าร้าน โดยการออกแบบให้ลูกค้าเกิดการรับรู้(Perception)

■ เปลี่ยนลักษณะทางกายภาพ จากที่ว่างภายนอกเข้าสู่ภายในร้าน

และได้สรุปเป็นองค์ประกอบใหญ่ๆของหน้าร้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบในการแสดงตัว (Identification Elements) เป็นส่วนทำให้ผู้ซื้อจดจำนึกถึง และระบุหน้าร้านได้
2. องค์ประกอบในการจัดแสดง (Display Elements) เป็นส่วนที่ให้ผู้ซื้อเห็นสินค้า
3. องค์ประกอบในการส่งผ่าน (Transitional Elements) คือรูปร่างและวัสดุของส่วนที่เป็นประตู , ทางเข้า : ที่เป็นทางผ่านระหว่างภายนอกกับภายในร้าน หน้าร้านและทางเข้านั้นจะสำคัญต่อความประทับใจประการแรกของลูกค้า อันเนื่องจากการออกแบบร้านค้า เพราะเป็นส่วนที่ได้ประมวลเอาทุกสิ่งที่ต้องการสื่อเข้าไป(Fitch and Knobel 1990 :19)

ชนิดา เลียววรินทร์ (2545 : 48) กล่าวว่าแนวทางพื้นฐานของการเลือกวัสดุคือราคา , ความงาม และการจัดหาได้ง่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับารออกแบบที่ต้องการแสดงหรือสื่อข่าวของการค้าออกมา

คุณภาพที่ต้องการของวัสดุพื้นผิว (Finishing Materials)คือ ความทนทาน (Durability) เพราะต้องรับการกระทบจาก ทั้งลูกค้าผู้ให้บริการ / ผู้ให้บริการ / พนักงานทำความสะอาด จึงมักใช้ โลหะ , ไม้เนื้อแข็ง , กระชก , กระเบื้อง , อิฐและหิน เป็นต้น (ชนิดา เลียววรินทร์, 2545 : 48) ส่วน วัสดุอย่าง แผ่นพลาสติก , ยิปซัมบอร์ด หรือไม้เนื้ออ่อน จะใช้ในส่วนที่ไม่ได้รับการกระทบ เช่น หลังป้ายหน้าร้าน(Green , 1991: 87)

3) กันสาด (Awning)

กันสาด ทำหน้าที่ปกป้องลูกค้าจากธรรมชาติต่างๆ เช่น ฝน , ลม , ความร้อน เป็นต้น ขณะเดียวกันก็เป็นที่ตั้งตั้งชื่อร้านและป้ายสัญลักษณ์ กันสาดสามารถใช้วัสดุได้หลากหลาย เช่น ผ้าใบ , กระดาษ , คอนกรีตค.ส.ล , ไม้ , โลหะ , พลาสติก เป็นต้น(ธนิศา เทียวรินทร์, 2545 : 48)

4) ทางเข้าและประตู (Doorways and Entry Portals)

ทางเข้า คือส่วนที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เป็นการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมกายภาพจากภายนอกอาคารที่เปิดโล่งเข้าสู่ภายในร้านที่มีการควบคุม เป็นส่วนที่ต้อนรับลูกค้าเข้าร้านและยังกันคนออกจากร้านได้ และมีผลต่อความปลอดภัยของร้านด้วยที่ (Barr และ Broudy, 1985 : 20)

การออกแบบทางเข้าร้านที่ดี ได้แก่ แสดงความเชื้อเชิญ(Invite) , แสดงตัว(Identity) , แสดงคุณภาพ (Quality) และลักษณะการดำเนินงาน (Operation) ของร้าน , ดึงดูดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่าง (Differentiate) และโดดเด่นจากคู่แข่ง (Stand Out) , ปกป้องและกำบัง (Protect and Shelter) และสะดวก (Convenient) (Israel , 1994 : 115 - 121)

การพิจารณาที่ตั้งเกี่ยวกับทางเข้าอาคาร ได้แก่ สามารถมองเห็นและเข้าถึงสะดวก, การกำหนดตำแหน่งส่วนต่างๆ ภายในอาคาร (Israel , 1994 : 95)

ประตู (Closures) ใช้สำหรับร้านที่ต้องการปิดกั้น โดยชนิดของประตูที่นิยมใช้กับร้านค้า ได้แก่ ประตูสวิง (Swinging Doors) , ประตูเลื่อน (Sliding Doors) , ประตูม้วนด้านบน (Overhead Rolling Doors) , ประตูม้วนด้านข้างหรือบานพับ (Side-Coiling or Accordion-Folding Grilles) , ประตูหมุน (Revolving Doors) , ประตูทำพิเศษ(Custom Doors) (Barr และ Broudy, 1985 : 22)

ทางเข้าร้านควรเปิดกว้างและเชื้อเชิญ (Duncan and Hollander 1979 : 23) เพราะเป็นส่วนเชื่อมต่อระหว่างภายนอกกับร้านค้าภายใน (Fitch and Knobel 1990 : 24) การออกแบบทางเข้าในธรรมชาติของเบอร์แมนและอีแวนส์ (Berman and Evans 1989 : 461) ต้องพิจารณาลังต่อไปนี้อย่างสำคัญ คือ

I. จำนวนทางเข้าออก(ทั้งหลักและรอง)
 II. ชนิดของทางเข้า ; ควรเลือกว่าจะใช้ประตูบานผลัก , ประตูบานเลื่อนด้านข้าง , ประตูบานหมุน , ประตูไฟฟ้า หรือม่านปรับอากาศ

III. ขนาดทางกว้างของทางเดิน : ทางเดินเข้าร้านที่กว้างย่อมให้ภาพลักษณ์ดีมากกว่า ทางเดินเข้าที่แคบ หน้าร้านควรมีที่ว่างที่สะดวกต่อการเข้าร้าน หน้าร้านและทางเข้านั้นจะสำคัญต่อความประทับใจประการแรกของลูกค้า อันเนื่องจากการออกแบบร้านค้าเพราะเป็นส่วนที่ได้ประมวลเอาทุกสิ่งที่ต้องการสื่อเข้าไว้ (Fitch and Knobel 1990 : 19)

5) ป้าย (Signage)

BarrและBroudy (1985 : 34) กล่าวว่า ป้าย เป็นที่บรรจุข้อมูล มี 2 ประเภท คือ

ป้ายภายนอก(Exterior Signage) : จุดมุ่งหมายหลักคือต้องการดึงดูดความสนใจ
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายภายใน(Interior Signage) : เป็นเสมือนพนักงานขายที่ไม่ส่งเสียง

ป้ายภายนอกเป็นการโฆษณามากกว่าการแสดงตัวตน เป็นองค์ประกอบของการออกแบบแรกๆ ที่ลูกค้ามองเห็น โดยการออกแบบควรเรียบง่าย มองเห็นได้รวดเร็ว (Barr และ Broudy, 1985 : 138) การออกแบบป้ายจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของร้านโดยสื่อสารความคิดของร้านออกมา จุดหมายหลักของการออกแบบจึงเป็น ความกลมกลืนของสถาปัตยกรรมหน้าร้านกับป้าย ด้วยขนาดและรูปแบบของโลโก้ร้าน(Israel , 1994 :193-194)

วัตถุประสงค์ของการออกแบบ คือ การให้ป้ายอยู่ร่วมกับรูปแบบภายนอกอาคาร , วัสดุต่างๆ ของภายนอกอาคารและการให้แสงอย่างลงตัว (BarrและBroudy, 1985 : 22) โดยเนื้อหาที่อยู่ในป้ายหน้าร้านประกอบด้วยโลโก้บริษัท,สัญลักษณ์ตัวหนังสือ และอาจมีคำขวัญในการออกแบบป้ายสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ พื้นที่ทั้งหมดในการติดตั้ง, ข้อกำหนดการขุดติดตั้งและการส่องแสง (BarrและBroudy, 1985 : 25) ป้ายที่ส่องแสงได้ มีความสำคัญกับร้านที่อยู่ริมถนนใหญ่หรือชานเมือง เพื่อให้ลูกค้าที่ผ่านไปมามองเห็นได้ ควรให้รถที่มีความเร็ว80กม./ชม. สามารถอ่านได้ และป้ายที่นอกเหนือจากป้ายติดอาคารเช่น ป้ายเสริม , ป้ายอิสระ , ป้ายติดเสา โดยการมีป้ายเพื่อให้มองให้เห็นเด่นชัด (Barr และ Broudy, 1985 : 25-28)

การวางตำแหน่งป้าย ขึ้นอยู่กับลักษณะการออกแบบ โดยทั่วไปป้ายภายนอกอาคาร ควรอยู่ที่แถบเหนือประตู คือป้ายจะอยู่สูงพอที่จะมองเห็นได้ในระยะไกล, ไม่ถูกบังจากคนที่ยืนอยู่หน้าร้าน , ไม่บังการมองเห็นภาพภายในร้าน (Israel , 1994 : 202 , Green , 1991 : 92)

การออกแบบและการแสดงออกของขนาดตัวอักษร และวัสดุของป้าย จะแสดงให้เห็นมาตรฐานคุณภาพของร้าน เนื่องจากป้ายหน้าร้านมีต้นทุนสูงจึงควรออกแบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถสร้างความจดจำถึงที่ตั้งร้าน ได้ (ธนิตา เลี้ยวรินทร์, 2545 : 50)

ฟิทซ์และนอเบิล (Fitch and Knobel 1990 : 92) เห็นว่า ป้ายชื่อร้านเป็นความประทับใจประการแรกที่เกิดกับลูกค้า เป็นกุญแจสำคัญในการสื่อสารกับลูกค้า เพราะป้าย คือสิ่งที่บอกชื่อเสียงเรียงนามของร้านและจำแนกประเภทธุรกิจการค้าของร้าน

การออกแบบป้ายชื่อร้านในทัศนะของมัทธ (Mun 1981 : 105) มีปัจจัยที่ควรพิจารณาคือ

- I. ความต้องการของผู้ค้าเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่มีอยู่หรือที่ต้องการที่จะสร้างขึ้น
- II. ลักษณะของสภาพท้องถิ่น (Local characteristic) (เช่น อยู่ในห้างสรรพสินค้า , อยูริมถนน ฯลฯ) : เพื่อกำหนดความสว่างของป้าย
- III. ลักษณะของทำเลที่ตั้ง / ความกว้างหรือความสูงของอาคาร : มีผลต่อขนาด/การวางตำแหน่งป้าย
- IV. ประเภทธุรกิจการค้าของร้าน : (ชนิดของสินค้าที่ขายหรือให้บริการ) จะมีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบ(style)ตัวอักษร

V. ตำแหน่งติดตั้งของป้าย : ป้ายชื่อร้าน(ภายนอก)มักติดตั้งใน 4 ตำแหน่งคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บนหน้าร้าน : เป็นแบบที่นิยมปฏิบัติทั่วไป
- บนกันสาด : เครื่องหมายบนกันสาดจะมองเห็น เมื่ออยู่คนละฟากถนน
- บนเสาด้านข้างร้าน (Pilaster) : ได้แก่ ป้ายที่ติดอยู่บนเสาและป้ายที่ยื่นออกจากเสา
- บนตู้สินค้าหน้าร้าน (ป้ายติดบนกระจกตู้แสดงสินค้าหน้าร้าน) : อยู่ต่ำกว่าระดับป้ายชื่อร้าน จะเห็นได้ชัดทั้งในระยะใกล้และไกล

6) การใช้แสงภายนอกร้าน (Lighting the Store Exterior)

หน้าร้านจะต้องหันออกสู่สภาพแวดล้อมธรรมชาติและแสงธรรมชาติ หรือ สภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นและแสงประดิษฐ์ (Barr และ Broudy , 1985 : 87) การให้แสงส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับหน้าต่างและการส่องแสงของป้าย (Barr และ Broudy , 1985 : 88) และการให้แสงภายนอกร้านมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของร้าน มี6อย่างที่ต้องคำนึงถึง คือ ความปลอดภัย (Safety) , การรักษาความปลอดภัย (Security) , ความดึงดูด (Attraction) , แสดงลักษณะเฉพาะตัว (Identification) , ความสวยงาม (Beautification) และเป็นหนึ่งเดียว (Unification) (Barr และ Broudy, 1985 : 28)

ผนังหน้าร้าน การให้แสงจะต้องเน้นป้ายหลักที่เป็นชื่อร้าน ถ้าป้ายไม่มีแสงในตัวจะต้องใช้ป้ายนั้นเป็นจุดรับแสง โดยติดตั้งไฟสาดจากด้านบนและ/หรือด้านล่างของป้าย ถ้าภายนอกอาคารมีพื้นผิวที่น่าสนใจเช่น ไม้ , อิฐ , หิน จะใช้แสงเน้นพื้นผิว อาจเน้นรายละเอียดทางสถาปัตยกรรมด้วยไฟ เช่น กันสาด , หลังคาและสร้างบรรยากาศด้วยสีจากไฟสาดหรือไฟเสริมต่างๆ (ธนิดา เลี้ยวรินทร์, 254 5: 50)

สรุป 2.3.5.1 การออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของร้าน(Exterior Environment) ได้ว่าการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานําเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการถ่ายทอดความคิดทางการสื่อสาร โดยเป็นการสื่อความหมายระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการให้รับรู้ได้จากองค์ประกอบภายนอกของอาคาร ทั้งนี้สภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานํา และสภาพแวดล้อมภายในของโรงรับจํานําต้องมีการสอดคล้องกลมกลืนกัน ซึ่งในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกมีจุดมุ่งหมายให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น (ทั้งนี้เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากรับบริการเข้ามาใช้บริการโรงรับจํานํา สามารถที่จะแอบหลบเข้ามาใช้บริการได้) องค์ประกอบที่ควรพิจารณาในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานํา คือ

1. ที่ตั้ง(Site) , ท่าเล(Location) , การเข้าถึง(Access) , ขนาด (Size) , รูปร่างที่ดิน (Shape) , ที่จอดรถ (Parking) , สภาพแวดล้อมโดยรอบ (Environment Considerations)

2. หน้าร้าน (Store Front)

หน้าร้านสามารถแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของร้านได้ ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และหน้าร้านจะช่วยในการดึงดูดลูกค้าเข้าร้าน

ในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานํา หน้าร้านจะต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของโรงรับจํานําได้ ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการของลูกค้า นั่นคือไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพลักษณ์ของโรงรับจํานำจะบ่งบอกถึงความยากจน ดังนั้นในการทําหน้าร้านของโรงรับจํานำ จะต้องไม่ดูสะอาดตา และจะต้องไม่โดดเด่น ทั้งนี้เพื่อชักจูงให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยไม่สะอาดตา

3. กันสาด(Awning)

กันสาด ทำหน้าที่ปกป้องร้านจาก ฝน,ความร้อน,แสงแดด ฯลฯ และสามารถติดตั้งป้ายชื่อร้าน, ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานำ และร้านค้าทั่วไปอาจมีหรือไม่มีกันสาดก็ได้

สำหรับโรงรับจํานำนั้นควรจะมีกันสาด ซึ่งจะช่วยในการปกปิด,บดบังด้านหน้าของโรงรับจํานำได้บ้าง ทั้งยังมีประโยชน์ในการป้องกัน ฝน,ความร้อน และติดตั้งป้ายชื่อร้าน

4. ทางเข้าและประตู(Doorways and Entry Portals)

ทางเข้าและประตูของโรงรับจํานำเป็นส่วนที่เชื่อมต่อระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานำที่เปิดโล่งกับสภาพแวดล้อมภายใน ทางเข้าและประตู จะช่วยในเรื่องความปลอดภัย

ทั้งนี้ลูกค้าและบุคคลทั่วไป จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อโรงรับจํานำ ในการที่จะเข้ามาใช้บริการ นั้น คนส่วนมากจะอยากรู้ว่าจะเข้ามาแต่ก็จําเป็นที่จะต้องเข้า ดังนั้น ทางเข้าและประตู จึงต้องทำหน้าที่เป็นสิ่งปกป้องและกำบังสายตาให้กับลูกค้าได้ ซึ่งบริเวณหน้าร้านควรมีพื้นที่ว่าง เพื่อจะได้สะดวกต่อลูกค้าในการเข้า-ออก มีทางเข้าสามารถมองเห็นได้ง่าย , สะดวก , มีประตูทางเข้าหลายทางทั้งทางหลักและทางรอง สามารถเข้าถึงได้จากที่จอดรถ ทางเข้าและทางเดินเข้าโรงรับจํานำควรมีลักษณะกว้าง ทั้งนี้เพราะคำนึงถึงลูกค้าส่วนมากที่มีลักษณะรีบร้อน คือ การรีบเข้า-รีบออก และไม่อยากจะอยู่ในโรงรับจํานำเป็นเวลานาน

5.ป้าย(Signage)

ป้ายภายนอกของโรงรับจํานำ จะเป็นองค์ประกอบของการออกแบบสิ่งแรกๆ ที่ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้ ป้ายที่อยู่ภายนอกจะใช้สื่อสารให้เกิดการรับรู้แก่ลูกค้า และบุคคลทั่วไป เพื่อให้ทราบถึง ชื่อเสียง และประเภทของธุรกิจ

แต่เนื่องจากโรงรับจํานำเป็นธุรกิจที่คนทั่วไปมีความเข้าใจว่า คนที่มีปัญหาทางการเงินเท่านั้นจึงจะเข้ามาใช้บริการ และในความรู้สึกของคนที่เข้ามาใช้บริการโรงรับจํานำนั้น ก็ไม่ได้มีความรู้สึกภาคภูมิใจไม่สง่าผ่าเผยในการเดินเข้ามาใช้บริการ ดังนั้น ในการออกแบบป้ายชื่อภายนอกของโรงรับจํานำ จึงไม่ควรโดดเด่นสะอาดตาแต่ควรมีลักษณะเรียบง่าย , ตัวหนังสืออ่านง่าย , กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมภายนอกของร้าน และ ในการติดตั้งป้ายภายนอกร้านมักจะติดตั้งไว้ใน 4 ตำแหน่ง คือ ๑)บนหน้าร้าน ๒)เหนือประตู ๓)บนกันสาด ๔)บนเสาด้านข้างร้าน : ทั้งนี้ เพื่อให้ป้ายภายนอกร้าน อยู่สูงพอที่จะมองเห็นได้ในระยะไกลและไม่ถูกบดบังจากคนที่ยืนอยู่หน้าโรงรับจํานำ

6.แสง(Lighting)

การใช้แสงกับสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงรับจํานำ เพื่อช่วยในด้านความปลอดภัยและเพื่อให้ผู้คนทั่วไปสามารถมองเห็นโรงรับจํานำได้อย่างชัดเจน เนื่องจากโรงรับจํานำเป็นธุรกิจที่ไม่่ากรณใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการลงทุนสูง และมีทรัพย์สินที่มีค่าอยู่ในร้านมากมาย ดังนั้นข้อควรคำนึงในถึงการใช้แสง

ตอนกลางวัน : หน้าร้านของโรงรับจำนำจะหันหน้าออกสู่ถนน ซึ่งได้รับแสงธรรมชาติ

ตอนกลางคืน : หน้าร้านจะมีการเปิดไฟให้แสงสว่าง และในเรื่องของป้ายชื่อกับใช้แสง

ตอนกลางวันป้าย : ชื่อร้านไม่สามารถทำให้โดดเด่นสะดุดตาได้ เพราะลูกค้าจะอาจจะมียุคค้าบางกลุ่มไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ แต่ถ้าเป็นตอนกลางคืน : สามารถทำให้ป้ายโดดเด่นสะดุดตาได้เต็มที่ ซึ่งอาจจะทำให้ป้ายชื่อร้านให้มีการส่องแสงในตัวป้าย หรือใช้แสงเน้นใส่ป้าย ทั้งนี้เพื่อให้คนทั่วไปสามารถรับรู้ถึงตำแหน่งที่ตั้ง และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

(2.3.5.2) การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน (Interior Environment)

สภาพภายในของร้าน ต้องดึงดูดลูกค้า (Marquardt, Makens and Role 1975 : 158) รูปลักษณ์ของร้าน (Look of store) เป็นสิ่งที่ทำให้ร้านหนึ่งเป็นที่นิยมมากกว่าอีกร้านหนึ่ง (Bolen : 1982 : 396) เพราะความประทับใจครั้งแรกสำคัญกับธุรกิจค้าปลีกและบริการมาก ดังนั้นควรให้ความสำคัญแก่ภายในเท่ากับภายนอกอาคารเพื่อให้เกิดผลสูงสุดแก่จิตใจของลูกค้า (1982 : 120)

ไวชาร์ (Waishar 1992 : 15 – 24) กล่าวว่า ความประทับใจของลูกค้าจากสิ่งที่รับรู้เป็นสิ่งแรกเมื่อเดินอยู่ในบริเวณที่มีสินค้า ได้แก่ ราคา, คุณภาพ และความพิเศษของสินค้า ทั้งนี้ไวชาร์เห็นว่า นักออกแบบใช้องค์ประกอบทางสถาปัตยกรรม, อุปกรณ์การจัดแสดง, ป้ายเครื่องหมาย, สีและแสงร่วมกันเพื่อสร้างเนื้อที่วางใช้สอย ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ใหม่ๆ นอกเหนือจากสภาพภายนอก และทำให้ลูกค้าสามารถตีความได้จากรายละเอียดที่มองเห็นเหล่านั้น

ดันแคนและฮอลันเดอร์ (Duncan and Hollander 1979 : 24) กล่าวเช่นกันว่า ความประทับใจในสภาพภายในร้าน เกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น บริเวณเปิดโล่งด้านหลังทางเข้า, ช่องทางเดินกว้างเพียงพอต่อการสัญจรของลูกค้า, การให้แสงที่ดี, ความสูงของเพดานที่เหมาะสม, การจัดแสดงที่มีสีสัน รวมทั้งการตกแต่งพื้น, ผนัง และเพดานอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เช่น ดวงไฟ, เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

ชาติ ภาสกร (2536 : 35) กล่าวว่า การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้ลูกค้ารับรู้และเกิดความประทับใจ จะต้องคำนึงถึง : การจัดแสดงภายในร้าน, สีสิ้น, การให้แสงสว่าง, วัสดุ, การวางผังภายในร้าน, กลิ่น, เสียง, อุณหภูมิ, ความสะอาด, ความทันสมัย และสภาพแวดล้อมภายในร้าน ต้องพิจารณาระนาบต่างๆทั้งพื้น,ผนัง,เพดาน : วัสดุ,สี และแสง

เมื่อผู้บริโภคได้เข้ามาในร้านแล้ว การออกแบบภายในจะแสดงบทบาททางการสื่อสารการตลาดต่อจากภายนอก เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์หรือเกิดความรู้สึกและการรับรู้ ตามที่คาดหมายไว้ก่อนจะเข้ามาในร้าน (สุนทรี พชรพันธ์. 53 : 2541) การออกแบบภายในจึงต้องมีความต่อเนื่องมาจากภายนอกอาคาร

องค์ประกอบที่ควรพิจารณาในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน คือ

1) การวางผังร้าน (Store Layout)

Barr และ Broudy (1985 : 35) ได้กล่าวว่า การจัดผังร้านต้องใช้ประโยชน์จากพื้นที่ของร้าน ทั้ง 100% ผสานกันระหว่าง ประโยชน์ใช้สอย (Function) และความงาม (Esthetics) ซึ่งการจัดผังร้านจะเป็นการแสดงออกถึงธุรกิจที่ทำอยู่ได้ โดยการจัดผังร้านจะมีการออกแบบเพื่อผู้ใช้ จะมีผู้ใช้ 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าและพนักงาน จึงต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม ที่แตกต่างกันในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

Green (1991: 89) กล่าวว่า ทางสัญจรจะต้องมีความชัดเจน คือ ต้องนำลูกค้าไปสู่พื้นที่ภายในร้าน ความสะดวกของทางเดินต่อเนื่อง และมีรูปร่างการใช้งานที่เหมาะสม และทางสัญจรในร้านขนาดเล็ก ทางสัญจรทั้งหมดจะต้องมีความโล่ง ทางเดินควรเรียบง่ายและเข้าใจง่าย

เรดิงบอร์ (Redingbaugh , 1976 : 171) กล่าวว่า หน้าที่ใช้สอยของร้านค้าทั่วไปเหมือนกัน ต่างกันที่ประสิทธิภาพและความจับใจคล้องตัว ประสิทธิภาพนั้นจะขึ้นอยู่กับ การวางผัง หรือการจัดเรียงพื้นที่ตามการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ ทั้งนี้การออกแบบและวางผังภายในของร้าน (1976 : 174) ต้องคำนึงถึงความสนใจของลูกค้าให้มาเข้ามาใช้บริการภายในร้าน และต้องมีการใช้เนื้อที่อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานได้ดี (Redingbaugh, 1976 : 179) ลักษณะผังที่ดี จะต้องตอบสนองต่อหน้าที่ใช้สอยของผู้ใช้ อาคาร ทั้งที่เป็นผู้ใช้ชั่วคราวได้แก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ และผู้ใช้ประจำได้แก่ พนักงานหรือบุคลากรของร้าน (Redingbaugh , 1976:187) และ การวางผังภายในร้าน : ต้องพิจารณาชนิดของผัง , เนื้อที่ใช้สอย และ การจัดตำแหน่ง

การจัดเนื้อที่ (Spatial Organization) - การวางผังและการออกแบบจะบรรจุอยู่ในรูปร่างของที่ว่าง (Spatial Form) โดยภายในร้านจะมีผิวหน้าภายใน 3 ด้าน คือ ผัง , เพดาน และ พื้นปริมาตรและมวลของร้านขึ้นกับความสูงของเนื้อที่โดย Israel (1994 : 132-133) กล่าวว่า มีข้อพิจารณาในการกำหนดปริมาตรร้าน ดังนี้

- คุณภาพของที่ว่างภายใน ที่เหมาะสมกับการสร้างอารมณ์ และลักษณะของที่ว่างที่ต้องการ เช่น เป็นที่จดจำ , เป็นที่สาธารณะ หรือเป็นส่วนตัว
- ผลของความสูงเพดานต่อการเลือกแบบของการให้แสงสว่างที่เหมาะสม คือเพดานสูงต้องมีระดับการกระจายแสงมากขึ้นเพื่อให้ได้ระดับความสว่างที่ต้องการ , เพดานต่ำต้องการระยะของอุปกรณ์ให้แสงที่ใกล้ชิดกันเพื่อไม่ให้เกิดแสงเป็นหย่อมๆ ในห้อง

ผนังร้าน : ร้านค้าส่วนใหญ่จะไม่แบ่งพื้นที่ภายในด้วยผนัง นอกจากส่วนพื้นที่บริการและเก็บสินค้า ในส่วนอื่นจะเปิดพื้นที่ให้มากที่สุดที่จะทำได้ เพื่อให้ลูกค้ามีการมองเห็นได้จากทุกตำแหน่งในร้านและเห็นสินค้าให้มากที่สุด (Green , 1991 : 15-41)

เพดานร้าน , พื้นร้าน : เพดานและพื้นเป็นขอบเขตของพื้นที่ขายทั้งหมด โดยเพดานจะเป็นผิวหน้าของร้านที่เป็นองค์ประกอบชิ้นเดียวที่มีขนาดใหญ่สุด ต่างจากพื้นที่จะมองครู่เดียวแล้วแยกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบให้กับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์การค้า สายตาจะสะดุดด้วยผนังที่เกิดเป็นแนวของส่วนต่อที่เกิดการเปลี่ยนของระดับ , รูปร่าง , การจัดไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องเรือนหรือการจัดแสดงต่างๆ หน้าที่ของเพดานคือการสร้างพื้นผิวเหนือหัวและเป็นที่ยึดตั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่าง , หัวจ่ายระบบ HVAC และหัวสปริงเคิล ซึ่งค่าใช้จ่ายประมาณ 40% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของอาคาร (ชนิตา เลียวนรินทร์ , 2545 : 57)

: ลักษณะเพดานพื้นฐาน เช่น เพดานแบบไม้ตีฝ้า(เพดานคอนกรีตเสริมเหล็กแล้วฉาบปูน) และ วัสดุหน้าหนักเบาแขวนจากโครงสร้างด้านบนของอาคาร ด้วยระบบราวและช่องเหล็ก วัสดุที่ใช้ 3 ชนิดหลักคือ พลาสเตอร์ (Plaster) , แผ่นหิน (Sheetrock) และ แผ่นอะคูสติก (Acoustic Tiles) (ชนิตา เลียวนรินทร์ , 2545 : 57)

การจัดที่ว่างภายในอาคารจะต้องพิจารณาในลักษณะ 3 มิติ โดยมีระนาบเข้ามาเกี่ยวข้อง คือ ผิวหน้าผนัง , พื้น และเพดาน นั่นคือส่วนผนังจะเกี่ยวกับการจัดแสดงของผนังกรอบร้าน , ส่วนเพดานจะเกี่ยวกับความสูงห้อง - งานระบบ - การให้แสง , ส่วนพื้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดแสดงบนพื้นที่ โดยในการกำหนดรูปร่างของเนื้อที่ใช้สอยภายในร้านจะสัมพันธ์กับโครงสร้างทาง ส.ถ., ภาพลักษณ์ที่ต้องการ และรวมไปถึงข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ชนิตา เลียวนรินทร์, 2545 : 57)

2) การใช้สี (Colors)

สีจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมากกว่าองค์ประกอบในการออกแบบอย่างอื่น อรรถพร เพชรานนท์ (2539) อธิบายถึงอิทธิพลของสีต่อความรู้สึกว่า สีให้ความรู้สึกจากการมองเห็นแตกต่างกัน คือ

- เกี่ยวกับขนาด : การมองเห็นสิ่งที่มีสีอ่อนจะรู้สึกว่ามันใหญ่กว่าสิ่งอื่นที่สีเข้ม
- เกี่ยวกับระยะ : สีอ่อนและสีเย็นจะทำให้วัตถุอยู่ไกล , วัตถุสีเข้มและสีร้อนจะมองดูใกล้
- เกี่ยวกับน้ำหนัก : สีอ่อนจะทำให้ดูเบา , สีเข้มจะทำให้ดูหนัก
- อุดหนุน : เช่น สีแดง , แสด เป็นสีร้อนทำให้ร้อนรุ่มในจิตใจ

: เช่น สีน้ำเงินอ่อน , สีเขียว เป็นสีเย็น ทำให้รู้สึกเย็นในจิตใจ

- ความสะอาด : สีขาวเป็นสีที่เหมาะสมที่สุด , สีจางเป็นสีที่แสดงถึงความสะอาดได้

- ความภูมิฐาน , สง่างาม : สีเทาเป็นสีที่แสดงได้ดีที่สุด สีที่เลือกใช้ได้คือเทาอมน้ำเงิน ,

สีเทาอมม่วง , สีเทาอมน้ำเงินเข้ม เป็นต้น

ลูกค้าจะสังเกตเห็นได้ง่ายเป็นอันดับแรก (Hamberger , 1985 : 36) สีสิ้น (Colors) จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในร้าน

แดนเจอร์ (Danger 1968 : 28) กล่าวว่า สีมักถูกใช้ในวงการค้า เพราะสามารถชี้้นำถึงบรรยากาศ หรือสร้างแรงจูงใจได้ สีมีบทบาทสำคัญในการวิจัยทางการตลาด เพราะสีมีผลในทางเข้าความสนใจของลูกค้า (1968 : 33) การใช้สีในสภาพแวดล้อมมีจุดมุ่งหมายให้ดึงดูดความสนใจแดนเจอร์ (Danger 1968 : 91) เห็นว่า สีต่างๆ ล้วนเหมาะกับภายในของร้าน แต่เฉดสีที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี เช่น สีเขียวเฉดอ่อนๆ บางสีเหมาะกับบริเวณสินค้าทั่วไปที่ไม่ค่อยเหมือนกัน , สีเทาอ่อนเหมาะกับผนังทั่วไปโดยสีเทาต้องไม่ขัดแย้งกับสีสินค้า , สีที่เข้มๆ (Darker) หรือสดใส

เอกลีกรีนเป็นเอกลีกรีนที่สร้างขึ้นโดยบริษัทเอกลีกรีน จำกัด ซึ่งมีการนำเอาสีที่เข้มๆ (Darker) หรือสดใสไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Brighter)เหมาะสมกับบริเวณ ที่ต้องเพ่งความสนใจไปยังการจัดแสดง , สีเหลืองเหมาะกับผนังด้านปลายสุดของร้านแคบๆ เพราะจะดึงดูดสายตาไปยังสุดผนัง แต่เพดานควรมีสีขาวเพื่อให้สะท้อนแสงได้ดี

ทั้งนี้ การใช้สียังต้องคำนึงถึงเป้าหมายของร้าน คือ ต้องดูเชิญชวนและคำนึงถึงสินค้าที่ขายด้วย สีในสภาพแวดล้อมควรสะท้อนแนวโน้มการตกแต่ง แต่การใช้สีตามหน้าที่ใช้สอย (Color function) มีความสำคัญกว่า (Danger 1968 : 95) นอกจากนี้ สมควรจะทำสีมาตรฐาน (Color standards) สำหรับชี้้นำโครงสร้างส่วนต่างๆของร้าน เมื่อถึงวาระเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนตกแต่งร้านใหม่ขึ้นมา เพราะสีเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ของร้านเป็นที่จดจำได้ (Danger 1968 : 92 – 93)

บิรเร็น (Birren 1982 : 88) เห็นว่า การตกแต่งของร้านค้าก็เปรียบเสมือนบรรพบุรุษที่เสนาบขายแก่สาธารณชน การใช้สีที่เหมาะสมจะสร้างกำไรแต่ถ้าใช้สีผิดจะขายไม่ออกและเปลืองโซหุ้ยสีที่ดีที่เหมาะสมจะชวนมองเชื้อเชิญให้เดินชมช่วงชิงลูกค้าจากคู่แข่งและประหยัดรูปแบบสีที่ดีต้องหลากหลาย น่าสนใจ การใช้สีในร้านมีหลักดังนี้

- I) สีผนังควรดูสะอาด เช่น สีขาวไข่มุก เป็นต้น (สีผนังในอุดมคติคือ สีขาวหรือสีด้า)
- II) ผนังด้านใน หรือเสา ควรใช้สีสดใส
- III) สี ผนังจุดขาย และพื้นที่บริเวณที่ใกล้เคียงกัน ควรใช้สีตัดกันอย่างแรง
- IV) สินค้า ที่มีสีอ่อนๆ ควรวางไว้ใกล้กับสีสดๆ
- V) ขอบอุปกรณ์หรือชั้นให้ใช้สีขาวตัดกับตัวบรรพบุรุษหรือผลิตภัณฑ์

เบลลิซซีและคนอื่นๆ (Bellizzi et al cited in McGoldrich 1990 : 298 –299) วิจัยพบผลกระทบของสีต่อการจัดแสดงและภาพลักษณ์ร้านค้าว่า สีวรรณะร้อนจะเหมาะกับตู้แสดงสินค้า , ทางเข้า และบริเวณที่ผู้บริโภคมองไม่ได้วางแผนการจับจ่ายไว้ล่วงหน้า ดังนั้นบริเวณที่ใช้เวลาตัดสินใจในการจับจ่ายนาน ควรหลีกเลี่ยงสีวรรณะร้อน แต่ควรใช้สีวรรณะเย็นแทน แต่ McGoldrichแย้งว่า (McGoldrich 1990 : 310) ปฏิกริยาจะไม่เกิดตามผลจากห้องทดลอง เพราะสภาพแวดล้อมของห้างสรรพสินค้ามีสิ่งเร้าทางสายตามากกว่า

แฮมเบอร์เกอร์ (Hamberger ใน Vlanoff 1985 : 304) กล่าวว่า อันดับแรกจำเป็นต้องเลือก โครงสีเดียว (a color scheme) เพื่อความชัดเจนตรงไปตรงมา

คาฮิลล์ (Cahill 1968 : 68) ก็เห็นเช่นเดียวกันว่า การขายที่ดีมาจากเอกภาพของการใช้สี (Color unification) สีในร้านควรมีจุดยืนร่วมกัน และอุปกรณ์การจัดแสดงควรมีสีเดียวกันเพื่อจะให้เกิดความรู้สึกโล่ง (Spaciousness) เพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้เกิดเอกภาพ (Unity) ของสีมากขึ้น

การใช้สีกับร้านค้ามีกฎเกณฑ์ คือให้โครงสีของร้านเป็นโครงสีเดียวกัน โครงสีของร้าน ต้องมีความสัมพันธ์กันทั้งภายนอกและภายในการจัดแสดงในกรณีที่ต้องการให้เพ่งสินค้าที่จัดแสดง ควรใช้สีคู่ตรงข้ามกับสินค้าและใช้สีตัดกับผนังในบางกรณี ทั้งนี้เพื่อที่จะให้การจัดแสดงสินค้ามีความสะอาดตา , คู่มือชีวิตชีวาและสวยงามเพียงพอที่จะกระตุ้นลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในร้านและเพื่อให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถูกจำกัดด้วยสินค้า แต่สีต่างๆ ที่ตกแต่งภายในร้านจะต้องเป็นสีที่ไม่แข่งกับตัวสินค้าและต้องสามารถเข้า
ได้กับสินค้าที่อยู่ภายในร้าน (ชาติ ภาสกร, 2536 : 45)

Israel (1994 :163) กล่าวว่า สีมีปฏิกริยาและมีผลกระทบกับแสง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการ
รับรู้สี ทำให้สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการตกแต่งในเรื่องสัดส่วนของเนื้อที่ , การใช้ความเข้ม
สีบนผนังอย่างเหมาะสมจะสร้างความตื่นตื้น และมีแนวโน้มในการดึงดูดลูกค้าไปที่ผนังนั้น โดยมี
ข้อพิจารณาในการออกแบบ ดังนี้

- สีเข้มดูดแสงและสีอ่อนจะสะท้อนแสง
- ปริมาณการส่องสว่างจะขึ้นกับความเข้มสี
- สีเย็นทำให้เพดานสีหม่นลงและไม่สดชื่น ขณะที่สีร้อนจะทำให้เพดานดูอบอุ่น
- การใช้สีเข้มและจัด ทำให้ดูเหมือนผิวหน้าผนังใกล้ขึ้นและลดขนาดของห้อง

Barr และ Broudy (1985 : 65) กล่าวว่า สีในสภาพแวดล้อมจะมีผลต่อ การกำหนดเนื้อที่ ,
แสดงหน้าที่ใช้สอย , ทำให้เกิดอุณหภูมิ มีผลต่อบรรยากาศและบุคลิกของร้าน

สีมีผลต่อปฏิกริยาของมนุษย์ คือ สีเย็น(เช่น ม่วง , น้ำเงิน , เขียว) ให้ความสงบ , เยือกเย็น
ส่วนสีร้อน (เช่น เหลือง , ส้ม , แดง) ทำให้เบิกบาน , ตื้นตื้น การใช้สีในร้านควรทำเพื่อสนับสนุน
ภาพลักษณ์รวม และ Theme ในการออกแบบการเลือกใช้สี จะต้องพิจารณาธรรมชาติของตัวสินค้า
เพื่อที่จะส่งเสริมการนำเสนอ โดยร้านค้าส่วนมากจะใช้สีพื้นหลังเป็นสีอ่อนในการแสดงสินค้า เนื่องจาก
สี , พื้นผิว และลวดลายของสินค้าจะแสดงออกมาตัดกับพื้นหลัง และสีหน้าสีอ่อนยังส่งเสริมระดับ
ความสว่าง(ชนิดา เลียวบุรินทร์, 2545 : 59)

การเลือกใช้สีในการออกแบบร้านค้า จะต้องสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของร้านที่ต้องการ
ให้ปรากฏ และสอดคล้องกับสินค้าและบริการต่างๆ ภายในร้าน โดยสีที่ใช้จะต้องส่งเสริมสินค้า
และต้องไม่ขัดขวางการทำงาน(ชนิดา เลียวบุรินทร์, 2545 : 60)

3) วัสดุและพื้นผิว (Material and Finish)

วัสดุที่ใช้ในร้านค้า แบ่งตามองค์ประกอบที่กำหนดขอบเขตพื้นที่ที่วัสดุนั้นประกอบหรือ
ทำขึ้นได้เป็น วัสดุสำหรับพื้น , ผนัง และเพดาน มีหลักเกณฑ์การเลือกวัสดุ (Green , 1991 : 93)คือ

- ภาพลักษณ์ของวัสดุ : ขึ้นกับระดับของคุณภาพของคุณสมบัติเฉพาะตัว , การใช้แบบ
ดั้งเดิม และสิ่งแวดล้อมของการออกแบบที่ใช้วัสดุนั้น
- คุณสมบัติทางกายภาพของวัสดุ : วัสดุร้านค้าควรมีความทนทาน , ทนสมัย และทำ
ความสะอาดหรือเปลี่ยนได้ง่าย
- ค่าใช้จ่ายของวัสดุ : ต้องวิเคราะห์ในแง่ของ ราคาเบื้องต้นและราคาตลอดระยะเวลา
ใช้งานและการบำรุงรักษา

เกค (Geck 1989 : 19) เห็นว่า วัสดุเป็นสิ่งที้นักออกแบบใช้ในการสร้างความหลากหลายและความแตกต่างแก่สถานที่และได้เสนอข้อพิจารณาในการใช้วัสดุโดยให้พิจารณาถึงลักษณะต่างๆ ของวัสดุ เช่น สี สัน , รูปทรงหรือคุณสมบัติ(พื้นฐาน) เป็นต้น

ฟิทซ์และนอเบิล (Fitch and Knobel 1990 : 29 , 61) ให้ข้อคิดในการเลือกใช้วัสดุ โดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ สรุปได้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

I) ภาพลักษณ์ที่สื่อออกมา (Image) : ทั้งนี้ภาพลักษณ์จะต้องพิจารณาบริบทแวดล้อม (Surrounding context) และวัสดุที่ใช้

II) ข้อพิจารณาด้านการใช้งาน (Practical consideration) ประกอบด้วย การหาซื้อง่าย (Availability) , ความทนทาน (Durability) , ความสามารถในการทนไฟ (Fire resistance) , ความสะดวกในการซ่อมแซมและการดูแลรักษา, ข้อกำหนดหรือข้อบังคับต่างๆ , และอายุการใช้งานของวัสดุ

III) ค่าใช้จ่ายต่างๆ (Cost) เช่น ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (Capital cost) , ค่าใช้จ่ายในการดูแลซ่อมแซม และบำรุงรักษาการจัดที่ว่างภายในอาคารจะต้องพิจารณาในลักษณะ 3 มิติ โดยมี 3 ระนาบเข้ามาเกี่ยวข้องคือ ผิวหน้าผนัง , พื้น และเพดาน นั่นคือส่วนผนังจะเกี่ยวกับการจัดแสดงของผนังกรอบร้าน , ส่วนเพดานจะเกี่ยวกับความสูงห้อง - งานระบบ - การให้แสง , ส่วนพื้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดแสดงบนพื้นที่ โดยในการกำหนดรูปร่างของเนื้อที่ใช้สอยภายในร้านจะสัมพันธ์กับโครงสร้างทาง ส.ถ., ภาพลักษณ์ที่ต้องการ และรวมไปถึงข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ธนิดา เลียวนรินทร์, 2545 : 57)

ตำแหน่งที่ควรพิจารณาการใช้วัสดุในสภาพแวดล้อมภายในมี 3 แห่งที่สำคัญ คือ ผนัง , ผนัง และ เพดาน (Barr and Broudy 1990 : 81)

(3.1) วัสดุพื้น (Floor Material)

วัสดุพื้นมี 2 จำพวกหลักๆ คือ พื้นแข็ง และพื้นอ่อน ซึ่งมีการแบ่งแยกย่อยประเภทมากมาย โดยสัมพันธ์กับ รูปแบบ คุณลักษณะ เทคนิคของการติดตั้ง ความสึกหรอ การบำรุงรักษา และ ค่าใช้จ่าย (Green , 1991: 93) การเลือกใช้ต้องเป็นไปตาม 3 แนวทางหลักดังนี้

- การบำรุงรักษา, ความสึกหรอ, และอายุการใช้งาน : ขึ้นกับตำแหน่งของความหนาแน่นของทางเดินในผังพื้น
- ค่าใช้จ่าย ที่สัมพันธ์กับงบประมาณ
- ความเหมาะสมและการบรรลุถึงรูปแบบและลักษณะที่ต้องการ (Green , 1991: 93)

โดยเฉพาะพื้นในทรศนะของเบอร์แมนและอีแวนส์ (Berman and Evans 1989 : 464) เห็นว่า เป็นสัญญาณชี้แนะ (Cue) ที่ถูกใช้ในการพัฒนา การรับรู้ภาพลักษณ์ของร้านค้า เนื่องจากเป็นระนาบที่มีพื้นที่มากที่สุดและเห็นชัด (Mays 1988 : 116)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3.2) วัสดุผนัง (Wall Material)

ผนังสำหรับแบ่งและกำหนดขอบเขตเนื้อที่ภายใน ประกอบด้วย

- ผนังถาวร : เป็นผนังรับน้ำหนักหรือผนัง โครงสร้าง(Bearing or Structural Walls)
- แฉกกันจากพื้นถึงเพดาน : แบ่งพื้นที่ขายหรือพื้นที่บริการเมื่อสินค้าหรือบริการ

ไม่เหมือนกัน หรือต้องการความเป็นส่วนตัว

- แฉกกันอิสระ : เป็นตัวแบ่งที่แยกพื้นที่โดยไม่บังการมองเห็น ควรติดตั้งง่ายและปรับเปลี่ยนได้ง่าย

ธนิดา เลี้ยววรินทร์ (2545 : 59) กล่าวว่า การทำผิวผนังมีวัสดุให้เลือกมากมาย การออกแบบ ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ระหว่างบรรยากาศ , อารมณ์ และงบประมาณ ที่สัมพันธ์กับวัสดุที่หาได้

(3.3) วัสดุเพดาน (Ceiling Materials)

เพดานทำหน้าที่เป็นพื้นผิวแนวราบเหนือหัวปิดบังงานระบบ เพื่อต่อการควบคุมเสียง เป็นผิวสะท้อนสำหรับอุปกรณ์แสงทางอ้อม (Indirect Light Fixtures) เพดานจะต้องเข้าถึงได้เพื่อการบำรุงรักษาทุกท่อและอุปกรณ์ (ธนิดา เลี้ยววรินทร์, 2545 : 60)

เพดานร้านค้าควรออกแบบให้เป็นกลาง เรียบง่าย และเป็นระนาบที่ไม่มีสิ่งกีดขวาง ถ้าจะมีลวดลายควรเรียบง่ายและซ้ำๆ กัน ถ้าต้องการสีสันควรใช้สีเดียว การออกแบบเหล่านี้เพื่อไม่ให้เพดานดึงดูดความสนใจไปจากสินค้า-การบริการ เพดานสามารถเปลี่ยนสัดส่วนของห้องได้ด้วยการยก ระดับหรือการกดระดับเพดาน การใช้เพดานแยกส่วนหรือใช้ไฟราง (Green , 1991 : 95)

วัสดุในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในร้านค้า มี 3 แห่งที่สำคัญ คือ พื้น , ผนังและเพดาน โดยมีปัจจัยในการเลือกวัสดุ คือ ภาพลักษณ์ที่สื่อออกมา ความเหมาะสมของคุณสมบัติทางกายภาพ และค่าใช้จ่ายของวัสดุ ที่จะต้องทำการออกแบบร่วมกันระหว่างทั้ง 3 พื้นผิว ให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งร้าน เพื่อเป็นไปตามแนวความคิดในการออกแบบของร้าน

4) การให้แสง (Lighting)

Green(1991: 95)กล่าวว่า การให้แสงที่ดีสามารถส่งเสริมภาพที่ปรากฏของร้านค้า ซึ่งจะให้องค์ประกอบการมองเห็นของร้าน , สร้างบรรยากาศที่เหมาะสม , ดึงดูดคนให้เข้ามาใช้บริการในร้าน(ดึงดูดความสนใจ) , ส่งเสริมการขาย , อำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของร้าน เพราะแสงเป็นองค์ประกอบของการออกแบบที่ใช้ร่วมกับองค์ประกอบอื่นของร้าน(ทั้งนี้ต้องพิจารณาวัตถุประสงค์ในการใช้งาน , การดูแลรักษาที่ง่าย, ค่าใช้จ่ายเหมาะสม)

แหล่งแสง มี 3 องค์ประกอบคือ 1.หลอดไฟ 2. โคมไฟ 3. ตำแหน่งการติดตั้งในพื้นที่รับแสง แต่ละองค์ประกอบจะมีผลต่อการแสดงสี , รูปทรง และแสงสว่างของพื้นที่รับแสง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. หลอดไฟ (Lamp)

- หลอดไส้(Incandescent Lamps) : แสงอบอุ่นสีเหลือง-ขาว, ช่วงความสว่างกว้าง, ราคาเหมาะสม, สามารถหรี่แสงได้, เหมาะกับพื้นที่รับแสงที่ต้องเน้นรูปทรง

- หลอดฟลูออเรสเซนต์(Fluorescent Lamps) : หลอดยาว2ฟุตและ 4 ฟุต , ให้แสงที่ต่อเนื่อง , แห่่งแสงกระจาย , เน้นรูปทรงได้เพียงเล็กน้อย

- หลอดHID(High-Intensity Discharge Lamps): หลักการทำงานและประสิทธิภาพเหมือนหลอดฟลูออเรสเซนต์ , ขนาดและรูปร่างเหมือนหลอดไส้, ให้แสงเฉพาะจุด เน้นรูปทรงได้

2. โคมไฟ(Lighting Fixture)

เป็นอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อไฟฟ้าให้หลอดไฟ บรรจุและรองรับหลอดไฟ และบังคับแสงไปยังผิวหน้าหรือวัตถุ Green(1991 : 95) กล่าวว่าลักษณะความต้องการของโคมไฟที่ใช้ในร้านค้าควรมีลักษณะ ปรับเปลี่ยนง่าย , ทนทาน , เปลี่ยนหลอดไฟง่าย , อายุการใช้งานนาน , ค่าใช้จ่ายน้อย โคมไฟที่ใช้ในร้านค้า 2ชนิดคือทางตรงและทางอ้อม

- โคมไฟทางตรง : ส่งแสงโดยตรงไปยังพื้นที่รับแสง,เป็นได้ทั้งแสงกระจาย&แสงตรง
- โคมไฟแสงทางอ้อม : ส่งแสงไปยังเพดานหรือวัสดุด้านบน ที่สะท้อนแสงกลับมาสู่พื้นที่รับแสงด้านล่าง

3. ตำแหน่งการให้แสง(Lighting Location)

ส่วนใหญ่แหล่งแสงสำหรับการแสดงผลิตภัณฑ์ควรอยู่ด้านหน้าและด้านบนของผลิตภัณฑ์ ด้วยเหตุผลคือ สร้างผลให้ดูเหมือนกับแสงธรรมชาติและลดแสงจ้าโดยตรงจากโคม (Green,1991 : 95)

มัน (Mun 1981 : 122-123) กล่าวว่า จุดประสงค์ในการให้แสงสว่างภายในร้าน เพื่อให้สินค้าเด่นสะดุดตาลูกค้าที่สุด , ทำให้ร้านสว่างและดูดีในสายตาของลูกค้า , ให้สีของการจัดแสดงที่ถูกต้องและชัดเจนไม่เพี้ยนจากวัตถุจริง , ได้ระดับความสว่างที่ถูกต้องและพอดีกับขนาดร้าน

จากที่กล่าวนี้ เมื่อพิจารณาห้ดู การทำให้สินค้าดูเด่นสะดุดตา อาจทำได้โดยให้แสงสว่างเน้นเฉพาะตัวสินค้าที่ต้องการ และเป็นการแบ่งอาณาเขตของสินค้า หรือให้แสงสว่างที่ส่งเสริมตัวสินค้าและลูกค้าให้สวยเกินจริง (Barr and Broudy 1990 : 66)

บarrerและบรอดี้ (Barr and Broudy 1990 : 66 , 1986 : 81) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้แสงสว่างในร้านนอกเหนือจากที่มัน (Mun) กล่าวไว้ ดังนี้ การให้แสงสว่างในร้านก็เพื่อ

- กระตุ้นความสนใจของลูกค้า ชักนำลูกค้าไปหาสินค้า เพื่อให้เกิดการจับจ่ายขึ้น
- สร้างความน่าสนใจแก่ เพดาน , พื้น และผนัง หรือใช้พรางข้อบกพร่องทางสถาปัตยกรรม
- บรรเทาความเมื่อยล้าของดวงตา
- ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ไวซาร์ (Weishar 1992 : 20 – 22) เห็นว่าหน้าที่ของแสงในร้าน คือ การให้ความสว่างแก่ร้านและสินค้า ช่วยสร้างบรรยากาศและอารมณ์และต้องก่อให้เกิดการจับจ่ายขึ้น แสงในร้านไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรนำสายตาแก่ลูกค้าและเหมาะสมกับประเภทธุรกิจของร้าน ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงปริมาณและคุณภาพของแสง การให้แสงสว่างที่ดีจะช่วยให้งานออกแบบธรรมชาติดีกว่าปกติ นั่นคือแสงสามารถสร้างบรรยากาศให้กับร้านได้ แต่อย่างไรก็ตามการให้แสงในร้านควรพิจารณาถึง (1992 : 128 – 129) ความเข้มของแสงและความสมดุลของการใช้แสงชนิดต่างๆ , จุดรวมสายตา , สีของแสง , แสงธรรมชาติ , ความร้อนจากอุปกรณ์ให้กำเนิดแสง , แสงในตู้จัดแสดงสินค้า ฯลฯ

ฟิทซ์และนอเบิล (Fitch and Knobel 1990 : 78 – 84) เห็นว่า การให้แสงสว่างสร้างบรรยากาศของร้าน ให้ร้านดูไม่ธรรมดาโดยการตัดกันของแสงและเงา ดังนั้น ต้องทราบว่า สิ่งใดต้องให้แสงสว่างและไม่ให้แสงสว่าง การออกแบบการให้แสงสว่างต้องพิจารณาถึง

I) รูปแบบการให้แสงสว่าง ได้แก่ ลักษณะให้แสงเพื่อความสว่างหรือเพื่อสร้างบรรยากาศ : จะมีลักษณะการให้แสงกระจายหรือเป็นจุด

II) เนื้อหาผนังหรือคุณภาพของเนื้อที่วางใช้สอย เช่น การเน้นทางเดิน , ทางเข้า ฯลฯ : จะมีลักษณะการให้แสงบนผนัง เป็นต้น

III) กลยุทธ์ทางการค้า นั่นคือการเน้นที่ตัวสินค้าโดยการให้แสงสว่างตัดกับสภาพแวดล้อม ฟิทซ์และนอเบิล (Fitch and Knobel 1990 : 90-99) เห็นว่า สิ่งสำคัญอีกประการของการให้แสงสว่าง คือการเลือกชนิดของแหล่งกำเนิดแสงหรือดวงไฟและอุปกรณ์ต่างๆ โดยพิจารณาถึง

- ชนิดของแหล่งกำเนิดแสงที่ใช้ในการออกแบบ : ว่าเป็นแสงสว่างธรรมชาติ หรือแสงประดิษฐ์จากหลอดไฟฟ้าชนิดใด
- ประสิทธิภาพการใช้งาน (อายุการใช้งานของแสงจากแหล่งกำเนิดแสง)
- ค่าใช้จ่ายต่างๆ : ค่าใช้จ่ายของดวงไฟและอุปกรณ์ , ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน , ค่าไฟฟ้าที่ใช้ , ค่าบำรุงดูแลรักษา

ธนิดา เลียววูรินทร์ (2545 : 60) กล่าวว่า การให้แสงสว่างพิจารณาวัตถุประสงค์ในการใช้งาน , การดูแลรักษาที่ง่ายและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ดังนั้นจึงควรมีการวางแผนเกี่ยวกับแสงสว่างในส่วนหนึ่งของการวางผังพื้นที่

5) งานระบบภายใน (Interior Systems)

(5.1) ระบบท่อ(Plumbing)

การติดตั้งระบบท่อของร้านค้า มักจะเป็นห้องซักล้างของพนักงาน ไปจนถึงการติดตั้งห้องส้วม , อ่างล้างภาชนะสำหรับพนักงาน , รดน้ำต้นไม้ และอาจต้องมีระบบท่อเตรียมไว้สำหรับระบบสปริงเกลอในการป้องกันอัคคีภัย (ธนิดา เลียววูรินทร์, 2545 : 68)

(5.2) ระบบป้องกันอัคคีภัย(Fire Protection)

- ถึงดับเพลิง : ตามข้อกำหนดห้องที่จะต้องมียกดับเพลิงติดตั้งภายในร้าน โดยมีจำนวนและชนิดต่างๆแต่ต้องมีอย่างน้อย1ถัง อยู่ในห้องเก็บของหรือพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่สาธารณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระบบเตือนภัย : อุปกรณ์ตรวจจับควันหรือความร้อน(Smoke or Heat Detectors)

(5.3) ระบบไฟฟ้า(Electrical Systems)

จ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับ ปลั๊ก , ไฟฟ้าแสงสว่าง , อุปกรณ์และอาจรวมถึงเครื่องปรับอากาศ

- อุปกรณ์บริการ(Service Equipment) : อุปกรณ์ไฟฟ้าอาจเชื่อมต่อกับวงจรเดียวที่หือแปลง โดยมีแผงไฟอยู่ห้องหลังร้านในการควบคุมการรับและจ่ายไฟ และวงจรจะตัดเมื่อใช้ไฟเกิน อาจเป็นแบบฝังหรือติดบนผิวหน้าของผนัง

- ระบบจ่ายไฟ พลังงานไฟฟ้าจะจ่ายจากแผงไฟมายังปลั๊ก , อุปกรณ์และเครื่องมืออื่นๆ ด้วยสายไฟซึ่งภายในมีลวดทองแดงบรรจุในท่อบนเพดาน

- อุปกรณ์ในร้าน จะเดินสายไฟมายังอุปกรณ์ในร้าน เช่นเคาน์เตอร์ โดยผ่านมาทางเพดาน , ผนัง หรือพื้น

- สวิตช์ จำนวนและตำแหน่งของที่จ่ายไฟจะขึ้นกับการออกแบบ และต้องพอเพียงสำหรับอุปกรณ์ทำความสะอาด , เครื่องคิดเงิน , อุปกรณ์สำนักงาน , โคมไฟ และอุปกรณ์จัดแสดง

(5.4) ระบบรักษาความปลอดภัย

ร้านค้าริมถนนอาจต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น ตะแกรง , เหล็กคัต และอาจมีสัญญาณเตือนภัยเพื่อเพิ่มความปลอดภัยเช่นกล้อง โทรทัศน์วงจรปิด ฯลฯ

สรุป 2.3.5.2 การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในของร้าน (Interior Environment) ได้ว่า เมื่อลูกค้าเข้าใช้บริการภายในโรงรับจำนำเอกชน การออกแบบภายในจะต้องสามารถแสดงบทบาททางการสื่อสารการตลาดต่อจากภายนอก และสามารถดึงดูดลูกค้า

ในการออกแบบต้องให้เกิดความกลมกลืนและต้องมีความต่อเนื่องกันระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายนอกและภายในของร้าน ซึ่งจะทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถที่จะจดจำได้และไม่สับสน ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่ควรพิจารณาในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน คือ

1. การวางผังร้าน (Store Layout)

การวางผังร้านที่ดี ต้องมีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการผสมกันระหว่างประโยชน์ใช้สอย(Function)และความงาม(Esthetics) โดยการจัดวางผังร้านจะมีการออกแบบเพื่อผู้ใช้อาคาร 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมต่อการใช้งาน และหน้าที่ใช้สอยต่างๆ ของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

ในร้านที่มีขนาดเล็ก : ทางสัญจรจะต้องมีความโล่ง , ทางเดินเรียบง่าย , เข้าใจง่าย และทางสัญจรจะต้องมีความชัดเจน , จะต้องนำลูกค้าไปสู่พื้นที่ภายใน , มีความสะดวกของทางเดินที่ต่อเนื่อง

เอกและมีรูปร่างการใช้งานที่เหมาะสม ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สี (Color)

สีมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ซึ่งจะให้ความรู้สึกจากการมองเห็นที่แตกต่างกัน ในการออกแบบสภาพแวดล้อม ลูกค้าจะสังเกตเห็นสีได้ง่ายเป็นอันดับแรก และในการออกแบบสีที่ดีสีจะมีผลในทางสร้างความสนใจของลูกค้า, ดึงดูดความสนใจ, เชิญชวน, ชวนมอง, เชื่อเชิญ, สร้างบรรยากาศ และสร้างแรงจูงใจได้ ดังนั้นสีจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในร้าน การเลือกใช้สีในการออกแบบร้านค้า จะต้องสอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่ต้องการให้ปรากฏ, สอดคล้องกับธุรกิจการให้บริการของร้าน และการใช้สีกับร้านค้ามักมีเกณฑ์คือ โครงสีของร้านควรเป็นโครงสีเดียวกัน โดยต้องสัมพันธ์กับทั้งสภาพภายนอกและสภาพภายในของร้าน

3. วัสดุ (Material)

วัสดุในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในของร้านค้า ตำแหน่งที่ควรพิจารณาการใช้วัสดุมี 3 แห่งที่สำคัญ คือ พื้น, ผนัง, เพดาน

โดยมีปัจจัยในการเลือกวัสดุ คือ ภาพลักษณ์ที่สื่อออกมา, ความเหมาะสมของคุณสมบัติทางกายภาพ, ค่าใช้จ่าย, ความทนทาน, การดูแลรักษาทำความสะอาดง่าย ทั้งนี้ การออกแบบต้องคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างบรรยากาศ, งบประมาณที่สัมพันธ์กับวัสดุที่หาได้ และในการออกแบบจะต้องมีการออกแบบร่วมกันระหว่างตำแหน่งทั้ง 3 แห่ง (พื้น, ผนัง, เพดาน) เพื่อให้มีความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งร้านและเพื่อให้เป็นไปตามแนวความคิดในการออกแบบ

4. แสง (Lighting)

การให้แสงสว่างจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในการใช้งาน, การดูแลรักษาที่ง่าย, ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และการให้แสงที่ดี สามารถส่งเสริมภาพที่ปรากฏของร้าน ซึ่งจะให้องค์ประกอบการมองเห็นของร้าน, ช่วยสร้างบรรยากาศ, อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ, ช่วยให้เห็นได้อย่างชัดเจน และแสงสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับร้าน เพราะแสงเป็นองค์ประกอบของการออกแบบที่ใช้ร่วมกับองค์ประกอบอื่นๆของร้าน

2.4 การประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่(POE)

การศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวข้องกับการประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ POE (Post-Occupancy-Evaluation) การประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ เป็นการตรวจสอบถึงผลกระทบในการออกแบบอาคารสำหรับผู้ใช้งานภายหลังจากที่ได้ก่อสร้าง และเข้าใช้อาคารมาระยะหนึ่ง โดยมุ่งความสนใจที่ผู้ใช้อาคาร ความต้องการของผู้ใช้และผลสรุปของการใช้ประโยชน์จากอาคาร คุณลักษณะส่วนหนึ่งของ POE คือ การประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ โดยมุ่งสนใจอาคารเพียงประเภทเดียว ผู้ประเมินจะมุ่งอธิบายถึงรายละเอียด และมักเป็นการดำเนินการกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง ข้อสรุปที่ได้จะเป็นกรอบของเกณฑ์ที่ถูกต้องสำหรับสร้างสรรค์อาคารที่ดีขึ้นในอนาคต POE เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการที่เกี่ยวกับอาคาร ซึ่งเป็นลำดับต่อเนื่องจากการวางแผนไม่วากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลเบื้องหน้า และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำโครงสร้าง การออกแบบ และการเข้าใช้พื้นที่ เนื่องจากผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของอาคาร คือ การจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคม การออกแบบอาคารต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้อาคาร จุดประสงค์ขององค์กร พื้นฐานความน่าจะเป็นในการพิจารณาเพื่อการออกแบบคือความต้องการของผู้ใช้

เป้าหมายและประโยชน์ของ POE เพื่อนำผลสะท้อนของการประเมินอาคารไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ขจัดปัญหาการระหว่างขั้นตอนการค้นคว้าอย่างละเอียด

POE จะสามารถบรรลุจุดเป้าหมาย ควรประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ เป็นการรวบรวมสิ่งที่ เป็นมุมมองของผู้ใช้งานที่ไม่ได้เป็นเจ้าของอาคาร ด้วยการสัมภาษณ์ และให้ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับทัศนคติ และระดับของความพึงพอใจที่มีต่ออาคาร โดยผู้ใช้อาคารจะเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับองค์กรที่อาจรวมถึงการออกแบบอาคารใหม่ การปรับอาคารหลังจากความจำเป็นในการใช้พื้นที่ขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป การวางแผนและการจัดการพื้นที่

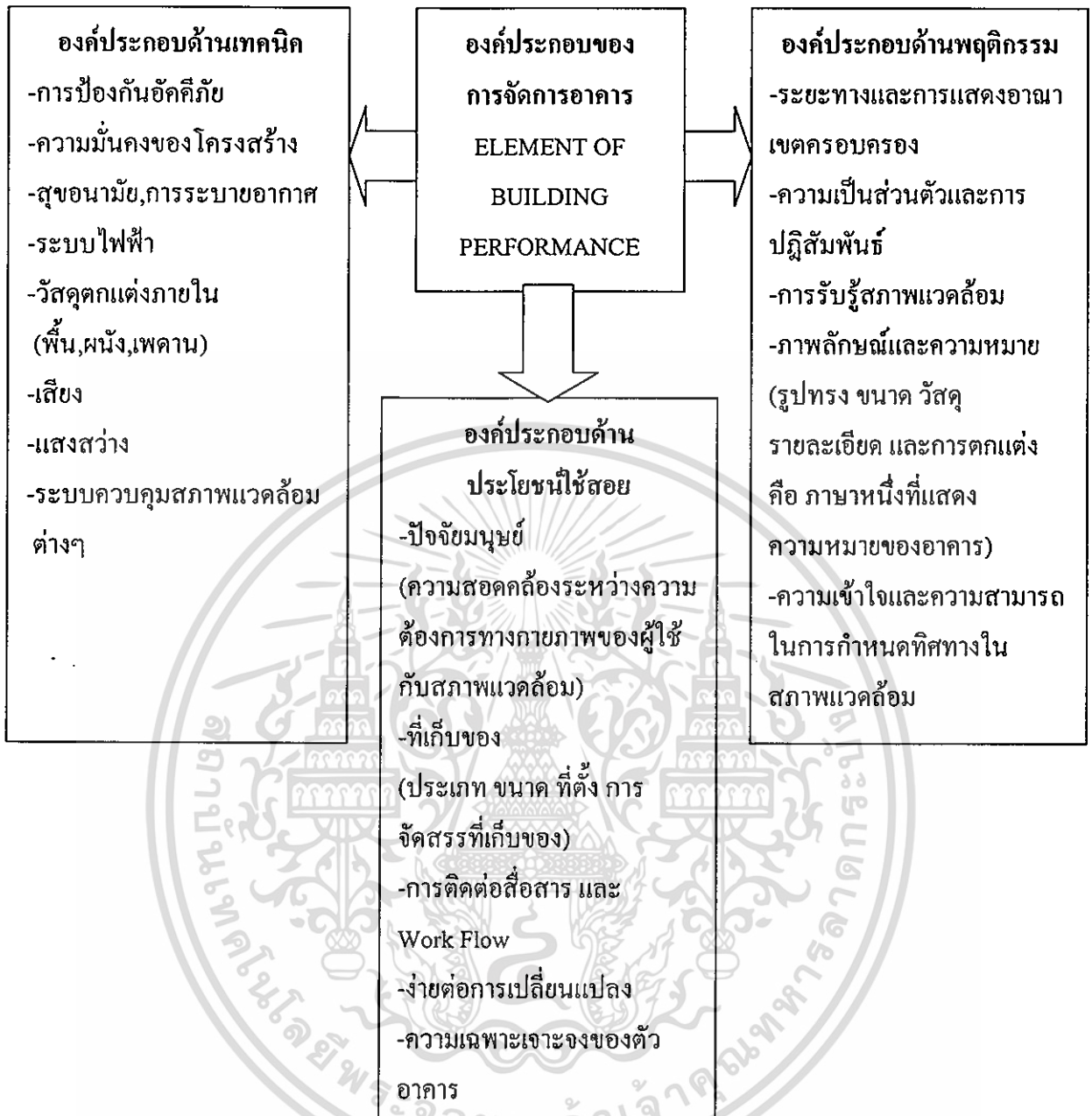
ผลสรุปของการประเมินและผลสะท้อนที่ได้ จะใช้ในการประเมินอาคารที่ล้มเหลวทางการใช้งาน ซึ่งการประเมินผลนี้มีผลสรุปในการพัฒนาการออกแบบอาคาร โดยมีองค์ประกอบในการพิจารณา คือ องค์ประกอบทางด้านเทคนิค ด้านการใช้สอย และด้านพฤติกรรม

ขั้นตอนการประเมินหลังการขอเช่าครอบครองพื้นที่จะต้องคำนึงถึง องค์ประกอบการจัดการอาคาร 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านเทคนิค (Technical Elements) จะเกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ เช่น เกณฑ์ด้านสุขภาพ การป้องกันไฟ และความมั่นคงในการครอบครองอาคาร รวมถึงกรณีพื้นฐาน 2-3 ประการ เช่น การป้องกันไฟไหม้ ความปลอดภัยในโครงสร้างอาคาร และสุขภาพิบาล รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น แสงสว่าง การป้องกันเสียงสะท้อน ความอดทน

2. องค์ประกอบด้านการใช้สอย (Functional Elements) จะเกี่ยวข้องกันกับความพอดีระหว่างตัวอาคารและกิจกรรมของผู้ใช้อาคาร คือ ความสามารถของผู้ใช้ในการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ทางองค์ประกอบด้านการใช้สอย และวิธีในการจัดองค์ประกอบภายในอาคาร

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Elements) เกี่ยวข้องกันกับการ รับรู้และความจำเป็นด้านจิตวิทยาของผู้ใช้อาคาร ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารและคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคง การสื่อความหมายของอาคาร การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทางสังคม การรับรู้เกี่ยวกับการแออัด และอาณาเขตครอบครองพื้นที่ สามารถแบ่งหัวข้อการประเมินผลได้ตามองค์ประกอบในการจัดการอาคาร

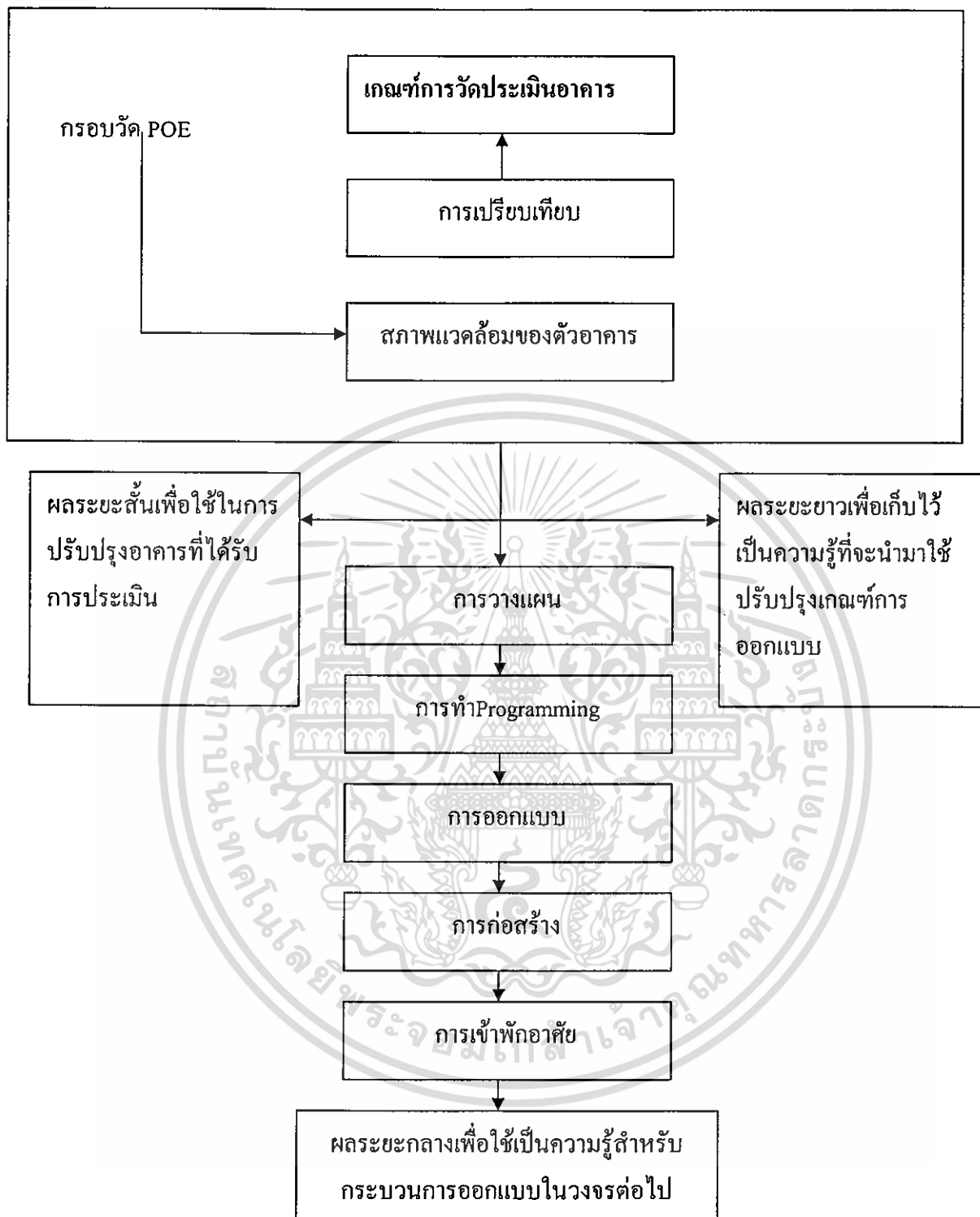


ภาพที่ 2.8 แสดงองค์ประกอบในการประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ ตามแนวคิดของ

Wolfgang, et.al. 1988:17-18 (Wolfgang, อ้างถึงใน นุชนางค์ พรหมอุทัย, 2545 : 28)

สำหรับเทคนิควิธีการในการวัด (Measurement Technology) มีหลายวิธีการวัดเบื้องต้นที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลในการประเมินคุณค่าอาคาร (POE) นั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตการณ์ บันทึกพฤติกรรมมนุษย์ การวัดแสง การวัดระดับเสียง บันทึก วีดีโอ และกล้องอื่นๆ การทำผังพฤติกรรม หลังจากได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมตามวิธีการข้างต้น แล้วต่อไปเป็นขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามเกณฑ์การวัดความสัมพันธ์ผลในขั้นตอนต่อไป

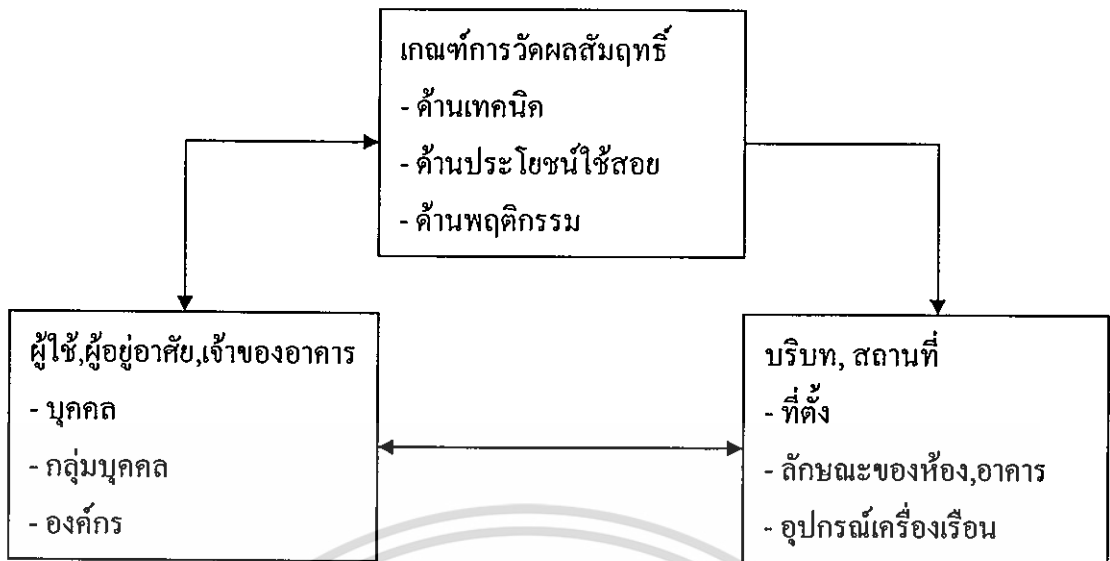
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการออกแบบกับ POE

ที่มา : เอกสารประกอบการเรียนวิชา ระเบียบวิธีวิจัย (นภค สหชัยเสรี, 2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.10 แสดงปัจจัยในการประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่

ที่มา : เอกสารประกอบการเรียนวิชา ระเบียบวิธีวิจัย (นภคล สหชัยเสรี, 2544)

ดังนั้น POE จึงมีเป้าหมายพื้นฐานที่สำคัญ คือ ศึกษาสิ่งที่มีอยู่จริงอย่างเจาะลึก ศึกษากลุ่มผู้ใช้อาคาร ศึกษาความเป็นมา และโครงสร้างอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เรียกว่า ความรู้ลึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมและจะต้องสามารถนำไปประมวลผล (Generalize) ได้อย่างถูกต้องเท่าที่จะเป็นไปได้ ผลงานวิจัยที่นำเสนอต้องไม่คลุมเครือจนเกินไป ควรมีความชัดเจนให้มากที่สุด และสามารถอธิบายทางเลือกอื่นได้อย่างมีเหตุผล เรียกว่า “ความถูกต้องแม่นยำ”

วิธีประเมินหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE) แบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1) การเข้าถึงและการเก็บข้อมูลเบื้องต้น(การสำรวจพื้นที่) การทำPOEจะเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้ประเมินผลกับองค์กร ผู้ประเมินจะเป็นผู้กำหนดวิธีการ กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัย ศึกษาบริบทและประเมินประวัติความเป็นมา ซึ่งการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากการประเมินได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทต่างๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

2) องค์ประกอบที่เป็นสำคัญในการเข้าถึงในการเก็บข้อมูลเบื้องต้น คือ ศึกษาสภาพแวดล้อมของผู้ใช้อาคาร ลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางสังคมของโครงการ เช่น คุณภาพของการออกแบบ สภาพแวดล้อมโดยรวม องค์ประกอบของสภาพอาคารที่เป็นอยู่ เป้าหมายขององค์กร ความจำเป็นและรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกันภายในอาคาร ศึกษาผู้ใช้อาคารเพื่อให้อธิบายถึงความต้องการการรับรู้และกิจกรรมที่เกิดขึ้น ศึกษาความสัมพันธ์กันและกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ศึกษาการจัดการพื้นที่สำหรับกิจกรรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการใช้และการ

แลกเปลี่ยนแปลงภายในพื้นที่สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) การเก็บข้อมูล เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินต้องไปอยู่ที่อาคารที่จะทำการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูล เช่น การสำรวจอาคาร แจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมข้อคำถามไว้ หรือสังเกตการณ์อย่างเป็นแบบแผน ที่จะทำให้ค้นพบรูปแบบพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

4) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีหลักสำคัญสองสามประการที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ควรวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่ง่ายก่อนไปสู่ข้อมูลที่ซับซ้อน หากเป็นข้อมูลที่มีตัวแปรเชิงปริมาณที่หลากหลาย ควรพิจารณาวิเคราะห์ตัวแปรเดี่ยวก่อนที่จะไปวิเคราะห์ตัวแปรที่ซับซ้อน และการวิเคราะห์ควรจะช่วยให้ผู้ประเมินเข้าใจถึงโครงสร้างของข้อมูล

5) การนำเสนอข้อมูล ผู้ประเมินควรนำเสนอข้อมูลในหลายๆทาง หัวข้อของเรื่องที่แตกต่างกัน ควรมีการนำเสนอที่แตกต่างกันด้วย (กิตติยา เสริมบุญสุข, 2545 : 38-41)

สรุป วิธีการประเมินหลังการเข้าใช้พื้นที่ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยนำไปใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในอาคาร และความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่ออาคารประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ 1. องค์ประกอบทางด้านเทคนิค คือ ลักษณะทางกายภาพภายในอาคาร 2. องค์ประกอบด้านการใช้สอย คือ รูปแบบอาคาร 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ พฤติกรรมและกิจกรรมในการใช้พื้นที่ภายในอาคาร

สำหรับการศึกษานี้ มุ่งเน้นศึกษาสภาพแวดล้อมของอาคารที่มีผลต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคารโดยประเมิน ด้านคุณภาพของการออกแบบทั้งหมด ลักษณะของสภาพแวดล้อมโดยรวม องค์ประกอบของอาคารตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การศึกษาพฤติกรรมและกิจกรรมผู้ใช้อาคาร เพื่อใช้ในการประเมินความต้องการให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น โดยใช้วิธีการประเมินหลังการเข้าใช้พื้นที่ มีวิธีการดังนี้ 1. ต้องศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับอาคารที่ทำการศึกษา 2. ออกแบบงานวิจัย 3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 4. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล 5. ผลที่ได้จะเป็นข้อเสนอแนะในการจัดผังพื้นที่และสภาพแวดล้อมภายในที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้ใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการเปรียบเทียบ

3.1 เป้าหมายในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบสถานธนานุเคราะห์ ซึ่งในขั้นตอนของการสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอในเชิงบรรยาย รวมถึงการสรุปพื้นที่เชิงผังพื้นที่และสรุปข้อมูลการออกแบบตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบเป็นหลัก ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในเรื่องสถานธนานุเคราะห์ และผู้ที่ต้องการจะศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้ต่อไป

3.2 วิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.1 ศึกษาข้อมูลในเชิงเอกสารที่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา นโยบาย วัตถุประสงค์ของสถานธนานุเคราะห์ รวมทั้งปัญหาและกิจกรรม พฤติกรรมในการใช้อาคาร

3.2.2 การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบตามความพึงพอใจของผู้ใช้อาคาร โดยมีผู้รับบริการ จำนวน 160 คนและผู้ให้บริการจำนวน 64 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.2.1 ศึกษาถึงกิจกรรม พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงของวันทำการคือ วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 น.-12.00 น. และ 13.00 น.-16.30 น. ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

3.2.2.2 สัมภาษณ์และสอบถามถึงข้อมูลเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 การประมวลข้อมูลเบื้องต้นถึงลักษณะทางกายภาพของสถานธนานุเคราะห์

3.2.3.1 นำข้อมูลเบื้องต้นที่ได้มาสรุปเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3.2 ทำการสำรวจภาคสนาม , บันทึกภาพ , สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ และลูกค้าผู้มารับบริการตอบแบบสอบถาม

3.2.3.3 รวบรวมคำตอบของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ผล โดยการแสดงผลเป็นคำร้อยละและสรุปผลจากการวิเคราะห์

3.2.4 แนวทางการสำรวจเพื่อการวิจัย

มุ่งเน้นไปสู่แนวทางเพื่อการออกแบบ , การใช้พื้นที่ , ความต้องการพื้นที่ภายใน สถานธนานุเคราะห์ , ปัญหา , ความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลในส่วนที่เป็นเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากการศึกษาทางด้านเอกสาร ผลงานตำราต่างๆ งานวิจัยรวมถึงการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ใช้วิธีการรวบรวมแล้วนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในเชิงบรรยาย โดยอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎี มาเป็นตัวสนับสนุน

3.3.2 ข้อมูลในส่วนที่เป็นเชิงปริมาณ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการ จำนวน 160 คน และผู้ให้บริการจำนวน 64 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ยโดยเสนอเป็นค่าร้อยละ และจัดทำเป็นตาราง เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและอภิปรายผล

3.4 การนำเสนอผลการวิจัย

3.4.1 การนำเสนอเป็นแนวคิดในการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอย เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรม-พฤติกรรมผู้ใช้อาคารสถานธนานุเคราะห์ และแนวคิดในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน โดยนำเสนอในรูปแบบของการบรรยายเชิงสรุปผลจากการวิเคราะห์

3.4.2 เสนอเป็น Typical Floor Plan ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรม พฤติกรรมผู้ใช้

3.5 ตัวแปรที่ศึกษา

ตารางที่ 3.1 แสดงนิยามทางด้านมโนทัศน์และนิยามทางด้านปฏิบัติการ

ตัวแปรอิสระ	นิยามด้านมโนทัศน์	นิยามด้านปฏิบัติการ	แบบสอบถาม	แบบสัมภาษณ์	วรรณกรรม	สังเกตการณ์
- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้อาคาร	- รายละเอียดของผู้ใช้อาคาร (ปัจจัยด้านประชากร)	- เพศ - อายุ - การศึกษา - อาชีพ - รายได้ - ระยะเวลา	0 0 0 0 0 0			
- สภาพปัจจุบันของสถานธนานุเคราะห์	- สภาพแวดล้อมภายนอก	- ท่าเลที่ตั้ง - ด้านหลัง - ทางเข้าและประตู - ป้ายร้าน	0 0 0 0	0	0	0 0 0 0
	- สภาพแวดล้อมภายใน	- การจัดผังพื้นที่ - ขนาดพื้นที่ - สี - วัสดุ - เฟอร์นิเจอร์	0 0 0 0 0	0 0 0 0	0 0	0 0 0 0

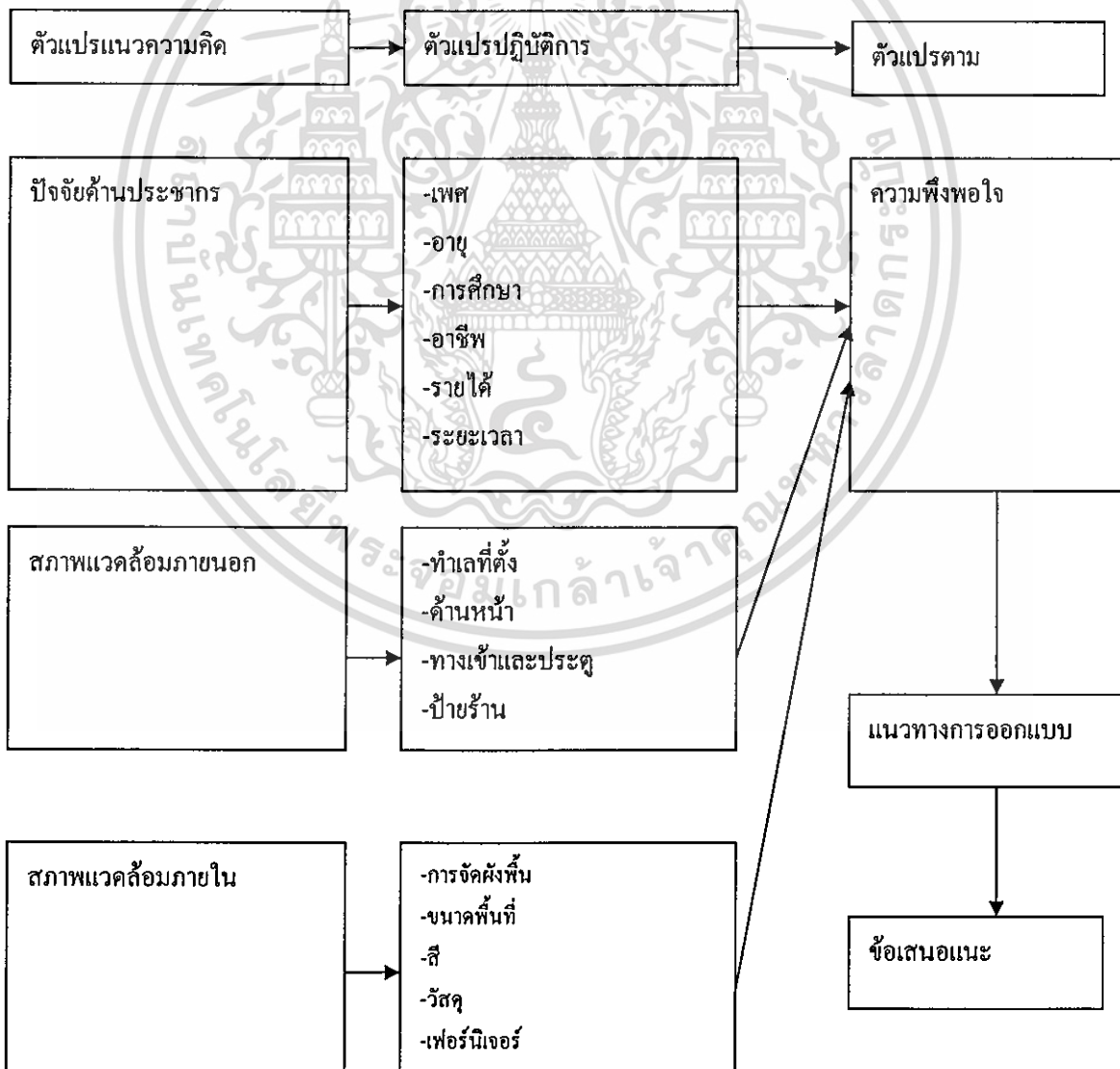
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	นิยามค่านโมทัศน์	นิยามด้านปฏิบัติการ	แบบสอบถาม	แบบสัมภาษณ์	วรรณกรรม	สังเกตการณ์
- ความพึงพอใจ	- พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก - ไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายใน	- ไม่มีการปรับเปลี่ยนผังพื้น - ต้องการปรับเปลี่ยนผังพื้น - เปลี่ยนมุมการจัดเฟอร์นิเจอร์ - ไม่มีการเปลี่ยนค่านหน้า - เปลี่ยนขนาดของทางเข้า - เปลี่ยนขนาดป้าย	0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0		0 0 0 0 0 0

การกำหนดตัวแปรในการวิจัย โดยทำการศึกษาตัวแปรและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ดังนี้
ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

- ตัวแปรด้านประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการ , ผู้ให้บริการ และการใช้สอยพื้นที่ต่างๆ
- ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก และภายใน



เอกสารนี้เป็นเอกสารภาพที่ 3.1 แสดงตัวแปรแนวความคิด, ตัวแปรปฏิบัติการ, ตัวแปรตาม ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล

- 3.6.1 การเก็บรวบรวมจากเอกสารต่างๆที่สามารถนำเป็นข้อมูลสนับสนุน
- 3.6.2 เข้าสังเกตการณ์ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยการบันทึกภาพให้เห็นถึงพื้นที่และพฤติกรรมผู้ใช้
- 3.6.3 สำรวจสภาพพื้นที่ การใช้พื้นที่ และองค์ประกอบสภาพแวดล้อมต่างๆ
- 3.6.4 สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โดยใช้คำถามแบบไม่เป็นทางการ
- 3.6.5 การใช้แบบสอบถามในส่วนของประชากร ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

3.7 กิจการโรงรับจำนำแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

กิจการโรงรับจำนำในประเทศไทยที่เปิดดำเนินการในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ตามลักษณะของเจ้าของกิจการดังนี้

- I สถานธนาานุเคราะห์ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยในปี2548 มีสาขาทั้งสิ้น27แห่ง
- II สถานธนาอนุบาล เป็นกิจการของรัฐบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีสาขาทั้งสิ้น 163 แห่ง โดยมีหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย 2 แห่ง แยกกันดูแล ได้แก่
 - สถานธนาอนุบาลส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ประกอบไปด้วย เทศบาลและสุขาภิบาลในปี 2539 มีจำนวน 136 แห่งทั่วประเทศ
 - สถานธนาอนุบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร
 สถานธนาอนุบาล มีสาขาทั้งสิ้น 20 แห่ง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย 2540 : 4-7)
- III โรงรับจำนำเอกชน เป็นกิจการที่เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี 2400 ปลายสมัยรัชกาลที่ 4 โดยในปี 2548 โรงรับจำนำของเอกชนมีจำนวนถึง 208 แห่ง

3.8 เลือกศึกษาจังหวัด

เลือกศึกษาโรงรับจำนำในกรุงเทพฯเพราะจากการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทยถึงผู้ใช้บริการโรงรับจำนำพบว่าในกทม. มีอัตราการจำนำสูงสุดถึงร้อยละ80ของการรับจำนำทั้งหมดทั่วประเทศ และกทม.เป็นจังหวัดที่มีครบทุกประเภทของโรงรับจำนำและเป็นจังหวัดที่มีโรงรับจำนำมากที่สุด แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

- I. สถานธนาานุเคราะห์ โดยในปี2548 มีสาขาอยู่ในจ.กรุงเทพฯ จำนวน20แห่ง 13เขต
- II. สถานธนาอนุบาล อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร สาขาทั้งสิ้น 20 แห่ง15เขต
- III. โรงรับจำนำเอกชน มีจำนวนถึง 208 แห่ง

ดังนั้น เลือกทำการวิจัย ในกรุงเทพมหานคร เพราะ เป็นจังหวัดที่มีโรงรับจำนำครบทุกประเภทของโรงรับจำนำ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.9 เลือกศึกษาประเภทโรงรับจำนำ

ในการเลือกศึกษาประเภทของกิจการโรงรับจำนำ จากทั้งหมด 3 ประเภท

ตารางที่ 3.2 แสดงการเปรียบเทียบกิจการโรงรับจำนำ จากทั้งหมด 3 ประเภท

หัวข้อ	สถานชนานุเคราะห์ กรุงเทพฯ	สถานชนานุบาล กรุงเทพฯ	โรงรับจำนำเอกชน
	<p>ระดับประเทศ : หน่วยงานหนึ่งของรัฐ และเป็นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลปัจจุบัน</p> <p>: สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</p> <p>: เป็นกิจการรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ</p>	<p>ระดับท้องถิ่น : การปกครองท้องถิ่น ซึ่งให้แต่ละท้องถิ่นปกครองกันเอง</p> <p>: สถานชนานุบาลในกรุงเทพ ได้ให้กรุงเทพมหานครบริหาร</p> <p><u>กิจการสถานชนานุบาลเอง</u></p>	<p>ระดับเล็ก : เอกชนเป็นเจ้าของ</p> <p>: ลักษณะการประกอบกิจการ เป็นลักษณะต่างคนต่างทำไม่มีหลักการ(ตามความพอใจของผู้เป็นเจ้าของ)</p>
<p>โครงการและนโยบายในอนาคต</p>	<p>ตามแผนวิสาหกิจของสำนักงานชนานุเคราะห์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2548) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้ขยายการจัดตั้งสถานชนานุเคราะห์แห่งใหม่ บริเวณแขวงดอกไม้ เขตประเวศ ก.ท.ม. เป็นการขยายการบริการรับจำนำแก่ประชาชนในเขตประเวศ และบริเวณใกล้เคียง</p>	<p>_____</p>	<p>_____</p>

จากตารางข้างต้น ทำให้เลือกศึกษากิจการโรงรับจำนำประเภทสถานชนานุเคราะห์ จากเหตุผลดังนี้

1. สถานชนานุเคราะห์ เป็นหน่วยงานของรัฐ , มีนโยบายและหลักการที่แน่นอน
2. สถานชนานุเคราะห์ มีระดับองค์กรใหญ่ , มีมาตรฐานเพราะสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. สถานชนานุเคราะห์มีโครงการและนโยบายในอนาคต ที่จะมีการขยายการจัดตั้งสถานชนานุเคราะห์เพิ่มขึ้นอีกในกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานธนาุเคราะห์และสถานธนาุบาลใน ก.ท.ม.

หัวข้อ	สถานธนาุเคราะห์	สถานธนาุบาลก.ท.ม.
จำนวนคนที่มาจํานำ (พ.ศ.2545)	มีสถานธนาุเคราะห์ อยู่ในกท.ม. จํานวน20แห่ง13เขตมีคนเข้ามาใช้ บริการ จํานวน 522140 คน (522140 คน / 20โรง) ดั่งนั้น 1 โรง จะมีผู้มาใช้บริการ จํานวน 26107 คน	สถานธนาุบาลกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 20แห่ง 15เขต มีคนเข้ามาใช้ บริการ จํานวน 495,000 คน (495,000 คน / 20 โรง) ดั่งนั้น 1 โรง จะมีผู้มาใช้บริการ จํานวน 24,750 คน
วงเงินให้บริการ รับจํานำ	- ทรัพย์สินจํานำประเภททองรูปพรรณ รายละเอียดไม่เกิน 50,000 บาท - ทรัพย์สินจํานำประเภทเบ็ดเตล็ด รายละเอียดไม่เกิน 20,000 บาท	- ทรัพย์สินจํานำประเภททองรูปพรรณ รายละเอียดไม่เกิน 40,000 บาท - ทรัพย์สินจํานำประเภทเบ็ดเตล็ด รายละเอียดไม่เกิน 12,000 บาท

จากตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการจํานำ และวงเงินให้บริการ

- สถานธนาุเคราะห์ มีคนเข้ามาจํานำทรัพย์สินมากกว่าสถานธนาุบาล
กรุงเทพมหานคร
- สถานธนาุเคราะห์ มีการให้วงเงินในการรับจํานำมากกว่าสถานธนาุบาล
กรุงเทพมหานคร

3.10 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มการวิจัยที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ประกอบด้วย ตัวอาคารและ
ผู้ใช้อาคาร โดยมีรายละเอียดดั่งนี้

3.10.1 ตัวอาคาร

สถานธนาุเคราะห์ ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จํานวน20แห่ง ข้อมูลจากการสำรวจอาคาร
สถานธนาุเคราะห์ที่จะทำการศึกษา จากการสำรวจอาคารสถานธนาุเคราะห์ในอาคารพาณิชย์
จํานวน 20 แห่ง 13 เขตในกรุงเทพฯ ประกอบไปด้วย อาคารพาณิชย์ 1 คูหาและอาคารพาณิชย์ 2
คูหา ดั่งจะแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงจำนวนสถานธนาคราะห์ในอาคารพาณิชย์

สถานธนาคราะห์ในอาคารพาณิชย์		
จำนวนคูหา	จำนวนอาคาร (แห่ง)	จำนวนอาคาร(คิดเป็น%)
1 คูหา	7 แห่ง	35%
2 คูหา	13 แห่ง	65%

จากตารางที่ 3.4 ดังนั้นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างอาคารที่จะทำการวิจัย จึงเลือกการศึกษาสถานธนาคราะห์ในอาคารพาณิชย์ขนาด 2 คูหา เพราะ สถานธนาคราะห์ในอาคารพาณิชย์ ขนาด 2 คูหานับเป็นประเภทอาคารที่มีจำนวนมากที่สุดคือมีถึง 13 อาคารหรือคิดเป็น 65% ของอาคารทั้งหมดและประกอบกับแผนวิสาหกิจของสำนักงานธนาคราะห์ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2548) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะให้มีการขยายการจัดตั้งสถานธนาคราะห์ในอาคารพาณิชย์ขนาด 2 คูหา ในกรุงเทพมหานคร

สถานธนาคราะห์ ที่อยู่ในอาคารพาณิชย์ขนาด 2 คูหาจำนวน 13 แห่ง ในกรุงเทพฯ มีดังนี้

- สถานธนาคราะห์ที่ 1 เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
- สถานธนาคราะห์ที่ 6 เขตธนบุรี*
- สถานธนาคราะห์ที่ 10 เขตธนบุรี *
- สถานธนาคราะห์ที่ 11 เขตบางซื่อ
- สถานธนาคราะห์ที่ 12 เขตภาษีเจริญ
- สถานธนาคราะห์ที่ 14 เขตจอมทอง
- สถานธนาคราะห์ที่ 15 เขตบางเขน **
- สถานธนาคราะห์ที่ 16 เขตบางเขน **
- สถานธนาคราะห์ที่ 17 เขตบางขุนเทียน* **
- สถานธนาคราะห์ที่ 19 เขตบางกะปิ* * * * *
- สถานธนาคราะห์ที่ 21 เขตบางเขน * *
- สถานธนาคราะห์ที่ 24 เขตบางขุนเทียน* * *
- สถานธนาคราะห์ที่ 27 เขตบางกะปิ* * * * *

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่า มีสถานธนาคราะห์อยู่ในเขตเดียวกัน อยู่หลายแห่ง ดังนี้

เขตธนบุรีมี 2 แห่งคือ : สถานธนาคราะห์ที่ 6 เขตธนบุรี *

: สถานธนาคราะห์ที่ 10 เขตธนบุรี*

เขตบางเขนมี 3 แห่งคือ : สถานธนาคราะห์ที่ 15 เขตบางเขน **

: สถานธนาคราะห์ที่ 16 เขตบางเขน **

: สถานธนาคราะห์ที่ 21 เขตบางเขน * *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เขตบางขุนเทียนมี 2 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 24 เขตบางขุนเทียน * * *
- : สถานธนาอนุเคราะห์ 17 เขตบางขุนเทียน * * *
- เขตบางกะปิมี 2 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 19 เขตบางกะปิ * * * *
- : สถานธนาอนุเคราะห์ 27 เขตบางกะปิ * * * *

เนื่องจากมีสถานธนาอนุเคราะห์อยู่ในเขตเดียวกันอยู่หลายแห่ง จึงนำสถานธนาอนุเคราะห์ที่อยู่ในเขตเดียวกัน มาเปรียบเทียบเพื่อหาตัวอย่างที่จะทำการวิจัยเพียงเขตละ 1 แห่ง โดยดูจากจำนวนผู้มาใช้บริการจำหน่ายทรัพย์สิน (เลือกจำนวนผู้มาจำหน่ายมากสุดในแต่ละเขต) ทั้งนี้เพราะสถานธนาอนุเคราะห์ที่อยู่ในเขตเดียวกันจะมีความใกล้เคียงกัน เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการ , กลุ่มเป้าหมาย , ระยะทางใกล้เคียงกัน ฯลฯ

การเปรียบเทียบที่อยู่ในเขตเดียวกันจากผู้มาจำหน่ายพ.ศ.2545

เขตธนบุรีมี 2 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 6 คนเข้ามาจำหน่าย 29283 คน : สถานธนาอนุเคราะห์ 10 คนเข้ามาจำหน่าย 27686 คน	} คำนึงถึงเลือก สถานธนาอนุเคราะห์ 6
เขตบางเขนมี 3 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 15 คนเข้ามาจำหน่าย 29997 คน : สถานธนาอนุเคราะห์ 16 คนเข้ามาจำหน่าย 26997 คน : สถานธนาอนุเคราะห์ 21 คนเข้ามาจำหน่าย 25997 คน	
เขตบางขุนเทียนมี 2 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 24 คนเข้ามาจำหน่าย 24912 คน : สถานธนาอนุเคราะห์ 17 คนเข้ามาจำหน่าย 25822 คน	} คำนึงถึงเลือก สถานธนาอนุเคราะห์ 17
เขตบางกะปิมี 2 แห่งคือ : สถานธนาอนุเคราะห์ 19 เขตบางกะปิ 25118 คน : สถานธนาอนุเคราะห์ 27 เขตบางกะปิ 28206 คน	

ดังนั้นสถานธนาอนุเคราะห์อาคารกลุ่มตัวอย่างที่จะมาทำการวิจัยจึงมีจำนวนทั้งหมด 8 แห่งดังนี้

- สถานธนาอนุเคราะห์ 1 เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
- สถานธนาอนุเคราะห์ 6 เขตธนบุรี*
- สถานธนาอนุเคราะห์ 11 เขตบางซื่อ
- สถานธนาอนุเคราะห์ 12 เขตภาษีเจริญ
- สถานธนาอนุเคราะห์ 14 เขตจอมทอง
- สถานธนาอนุเคราะห์ 15 เขตบางเขน * *
- สถานธนาอนุเคราะห์ 17 เขตบางขุนเทียน* * *
- สถานธนาอนุเคราะห์ 27 เขตบางกะปิ* * * * *

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.10.2 ผู้ใช้อาคาร

เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคาร จากสถานธนาอนุเคราะห์ทั้ง 8 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ผู้รับบริการ

คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานธนาอนุเคราะห์ ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยแจกแบบสอบถามสถานธนาอนุเคราะห์ตัวอย่างจำนวน 8 แห่ง แห่งละ 25 ชุด ดังนั้นรวมแบบสอบถามทั้งหมดจะมีจำนวน 200 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random) โดยให้เจ้าหน้าที่ของสถานธนาอนุเคราะห์เป็นผู้แจกแบบสอบถาม ซึ่งผลจากการวิจัยจะได้แบบสอบถามที่ลูกค้าผู้รับบริการให้ความร่วมมือในการตอบเพียง 160 ชุด คิดเป็น 80% ของแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด

วิธีในการแจกแบบสอบถาม(ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้แจกแบบสอบถาม)

- การจำหน่าย – ลูกค้านำทรัพย์สินมาจำหน่าย เจ้าหน้าที่ตีราคาและเมื่อตกลงราคากับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะให้แบบสอบถามแก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้ายังไม่ได้รับเงิน ลูกค้าจึงยอมตอบแบบสอบถาม (ใช้วิธีเสมือนบังคับลูกค้าทางอ้อม)
- การไถ่ถอน – ลูกค้านำเงินมาไถ่ถอนทรัพย์สิน เมื่อลูกค้านำเงินมาไถ่ถอนมาจำหน่ายคืนให้แก่เจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะให้แบบสอบถามลูกค้า และเนื่องจากลูกค้ายังไม่ได้รับทรัพย์สินคืน ลูกค้าจึงยอมตอบแบบสอบถาม(ใช้วิธีเสมือนบังคับลูกค้าทางอ้อม)

- ผู้ให้บริการ

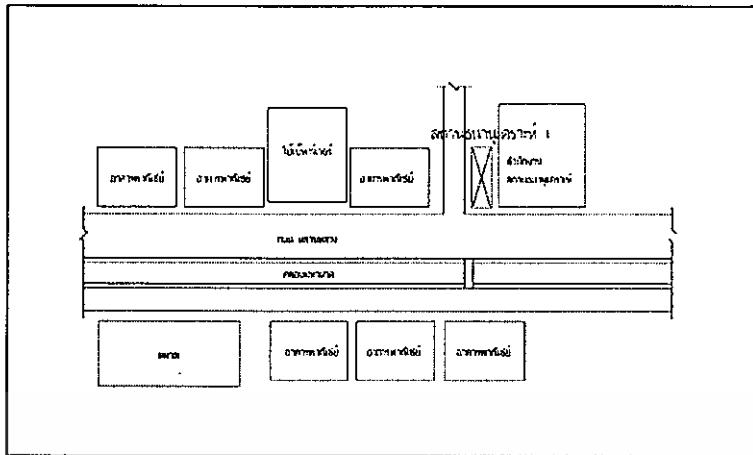
คือพนักงานภายในสถานธนาอนุเคราะห์ทั้ง 8 สาขา จำนวน โรงรับจำนำละ 8 ชุด (จะมีพนักงานปฏิบัติงานแห่งละ 8 คน) ดังนั้นมีจำนวนรวมทั้งหมด 64 ชุด

3.11 กรณีศึกษาสถานธนาอนุเคราะห์

สถานธนาอนุเคราะห์ที่ 1

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ก.ส.ล.สูง 4 ชั้น ตั้งอยู่ที่ ถ.กรุงเกษม แขวงมหานาค กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 50 เมตร ตั้งอยู่ในย่านการค้าอยู่ห่างจากบีบีทาวเวอร์ประมาณ 50 เมตร และห่างจากตลาดประมาณ 100 เมตร



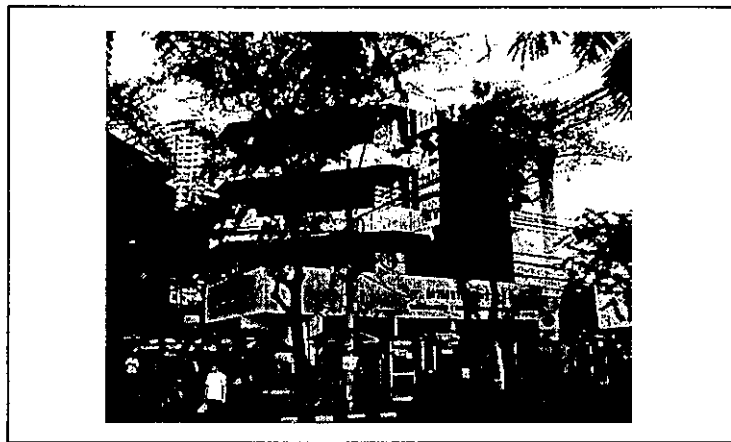
ภาพที่ 3.2 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ที่ 1



ภาพที่ 3.3 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ที่ 1

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นอาคาร ค.ส.ถ.สูง 4 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1.00 เมตร ชั้นล่างมีช่องแสงเป็นกระจกติดตายใสสีชา กว้างประมาณ 3.00 เมตรสูง 2.00 เมตร จำนวน 2 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใสสีชา



ภาพที่ 3.4 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมเคลือบสีฟ้ากระจกใสสีขาวบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



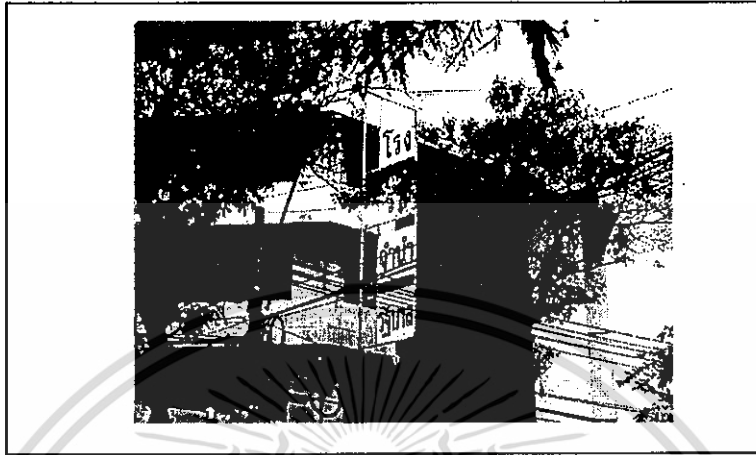
ภาพที่ 3.5 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

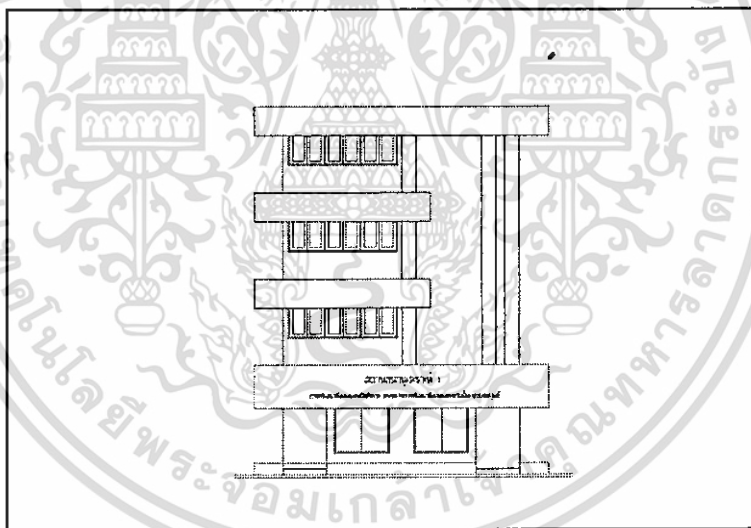
ป้ายหน้าร้านสถานธนาุเคราะห์มีจำนวน 2 ป้ายหลักแบ่งเป็นป้ายด้านหน้าและป้ายด้านข้าง ป้ายด้านหน้าแบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนาุเคราะห์๑” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สำนักงานธนาุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นล่างด้านหน้าของตัวอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายด้านข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 60 เซนติเมตร สูงประมาณ 60 เซนติเมตร จำนวน 4 ป้าย เขียนคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” ติดเรียงขนาดกบ ด้านข้างของตัวอาคารบน โครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันสาดชั้นบน



ภาพที่ 3.6 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.7 แสดงภาพสถานธนาคุณเคราะห์๑

สภาพแวดล้อมภายใน

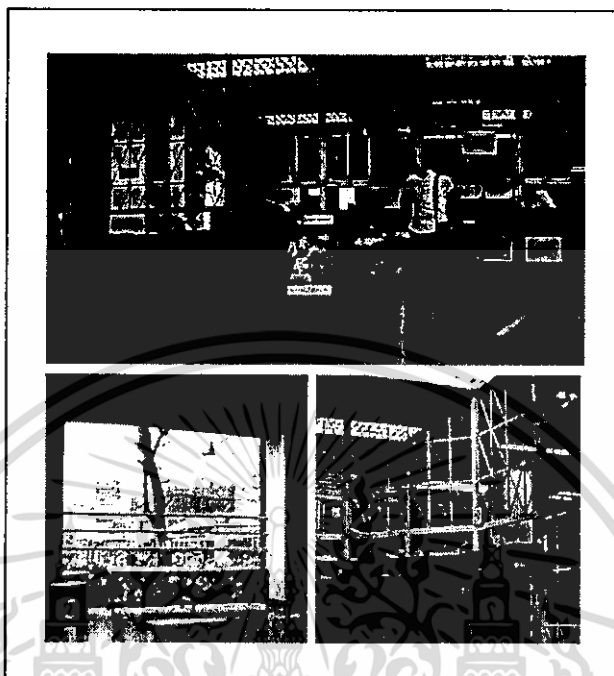
รูปแบบของผังพื้น

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 32 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 56 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กคั่นเป็นตัวแบ่งพื้นที่ส่วนด้านหน้า ประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กคั่นกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2. บริเวณ

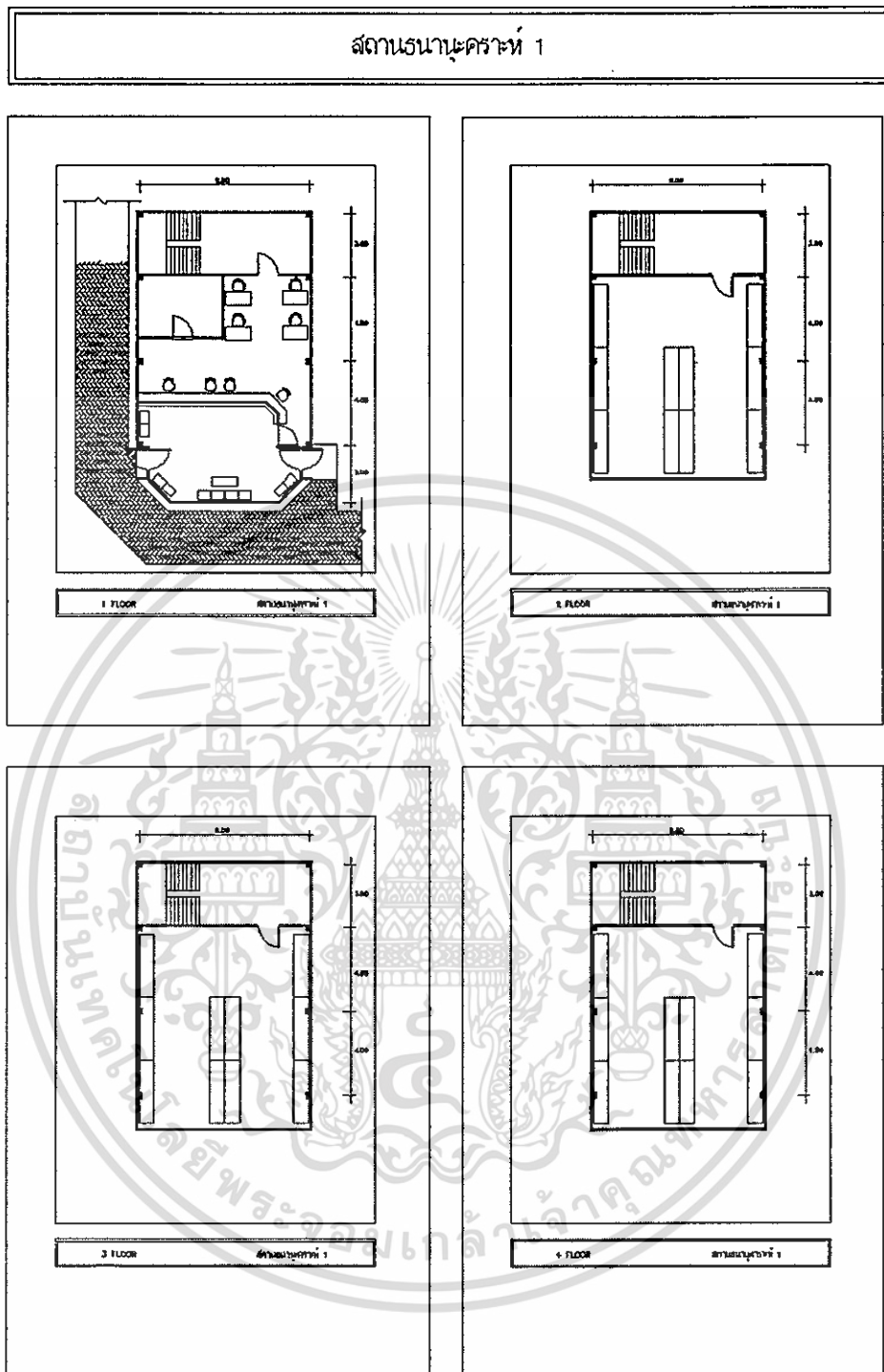
เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของทางราชการ หากมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย ผู้ที่นำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย ผู้ที่นำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย

ทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูปานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3.บริเวณเก็บของ ผงนึ่งที่บทั้ง 4 ด้าน มีประตูด้านเดียวชั้น 2-4 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.8 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



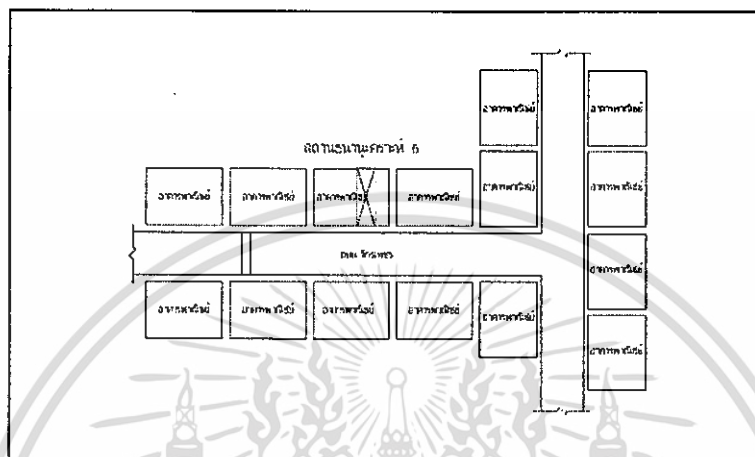
ภาพที่ 3.9 แสดงผังพื้นที่ 1-ชั้น 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

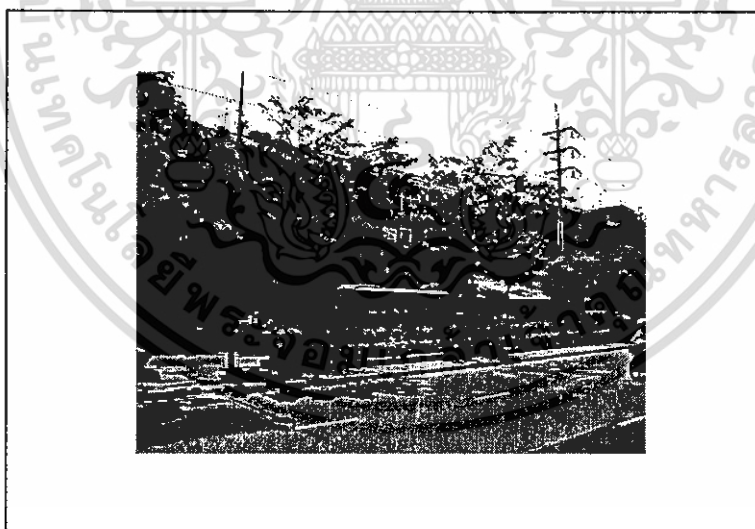
สถานธนานุเคราะห์ 6

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 142-146 เซิงสะพานพุทธยอดฟ้า ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 3 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 32 เมตร



ภาพที่ 3.10 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 6

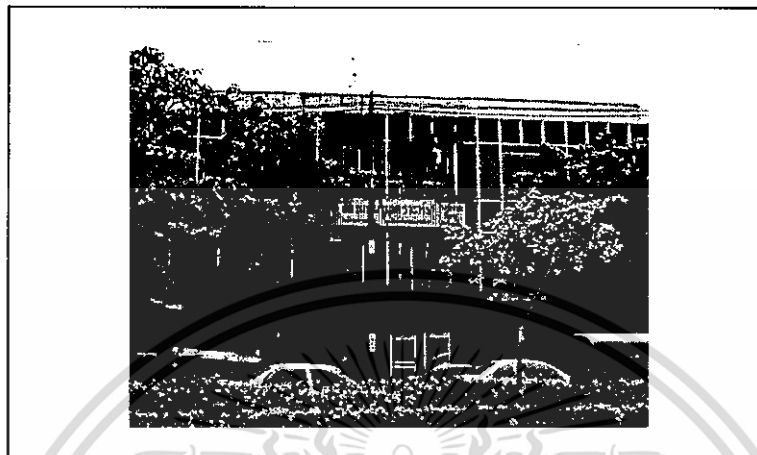


ภาพที่ 3.11 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1.00 เมตร ชั้นล่างก่ออิฐทึบโชว์แนวเว้นเฉพาะประตู 2 บานด้านมุมทั้งสองของอาคาร ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใสสีชา



ภาพที่ 3.12 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีชาบานกว้างประมาณ 1.00 เมตร สูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านนอกเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



ภาพที่ 3.13 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

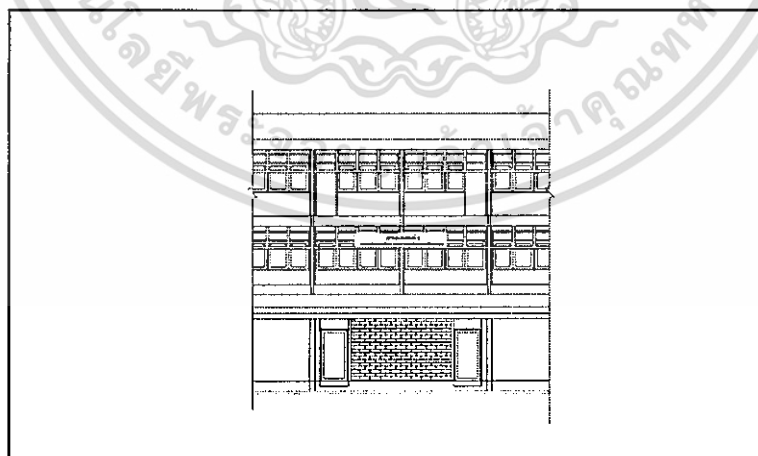
สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน จำนวน 2 ป้าย แบ่งเป็น ป้ายด้านหน้าและป้ายด้านข้าง
 ป้ายด้านหน้าของสถานธนาอนุเคราะห์ เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรแบ่งเป็นตัวอักษร
 ทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สถานธนาอนุเคราะห์ ๖” และตัวอักษร
 ทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สำนักงานธนาอนุเคราะห์ กรมพัฒนา
 และสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนแนวกันเสาชั้นที่ 2
 ด้านหน้าของตัวอาคาร

ป้ายด้านข้างของสถานธนาอนุเคราะห์ เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาด
 กว้างประมาณ 120 เซนติเมตร สูงประมาณ 40 เซนติเมตร เขียนคำว่า “โรงรับจำนำคอกเบี้ยต่ำ” ติด
 ได้แนวกันเสาชั้นล่าง



ภาพที่ 3.14 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.15 แสดงภาพสถานธนาอนุเคราะห์ ๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมภายใน

รูปแบบของผังพื้นที่

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 21 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กคั่นเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กคั่นกว้าง 1.00 ม.สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2. บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟูกกระจก กว้าง 1.00 ม.สูง 2.00 ม.เปิดสู่ด้านหลัง 3. บริเวณเก็บของ ผนังทึบทั้ง 4 ด้าน

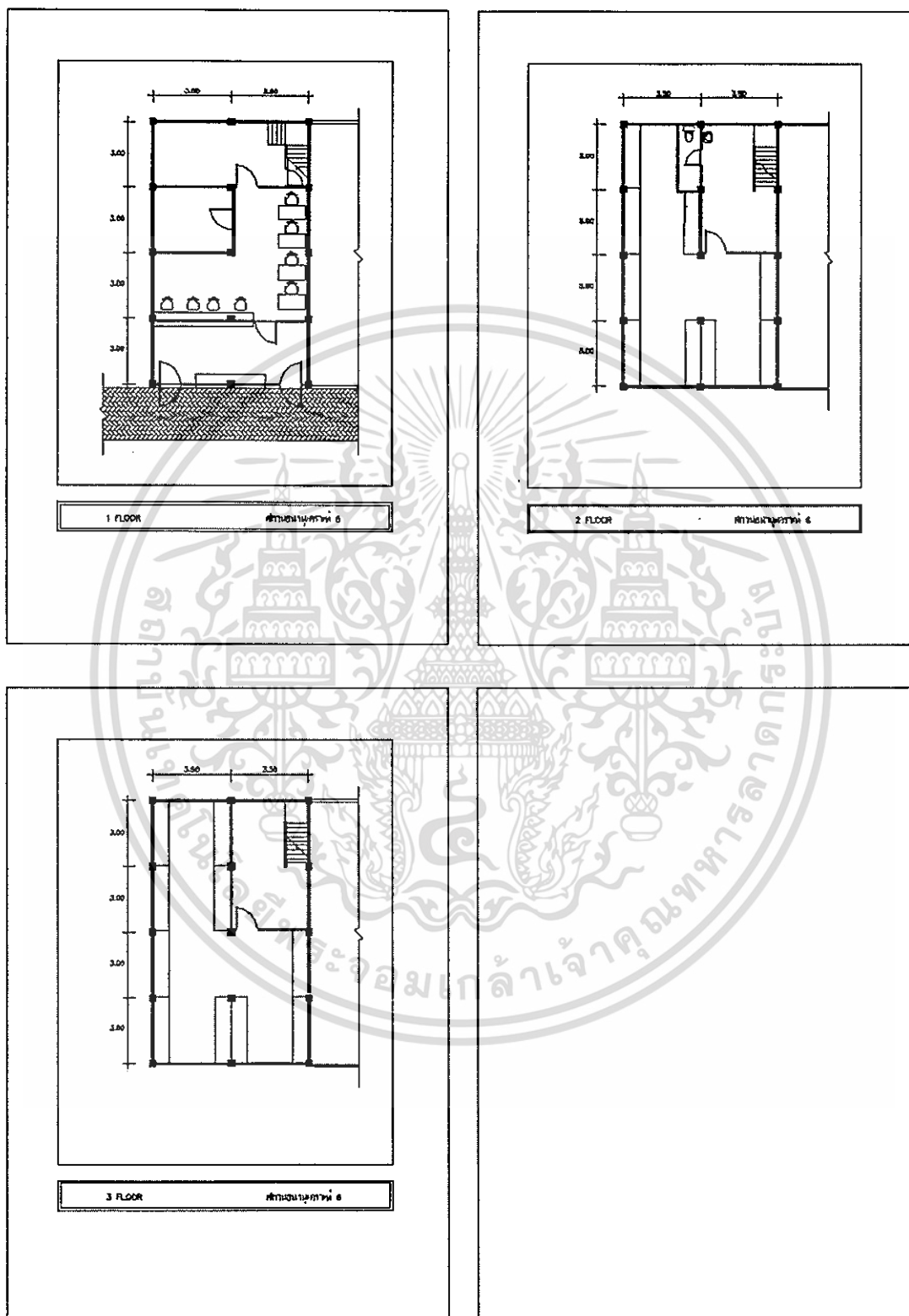
ชั้น 2 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.16 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานานาคราห์ 6



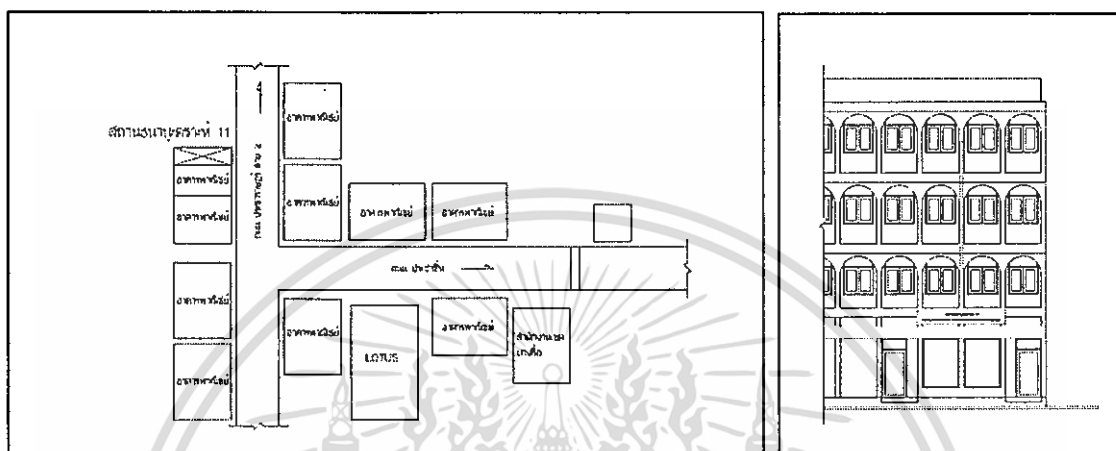
ภาพที่ 3.17 แสดงผังพื้นชั้น 1-ชั้น 3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานธนานุเคราะห์ 11

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 572/4-4 ถ.ประชากรราษฎร์
สาย 2 (สามแยกเตาปูน) แขวงบางซื่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้าง
เป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 42 เมตร



ภาพที่ 3.18 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 11 และแสดงภาพของสถานธนานุเคราะห์ 11

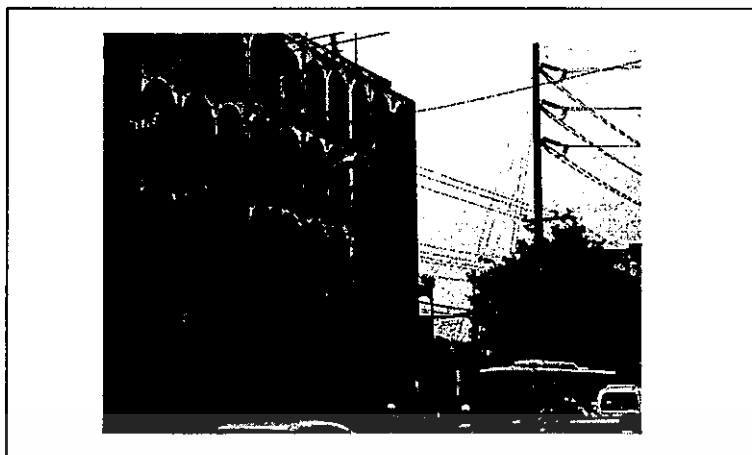


ภาพที่ 3.19 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 11

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นอาคารค.ส.ล.สูง 4 ชั้น มีกันสาดยื่น
ออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1 เมตร ชั้นล่างมีช่องแสงเป็นกระจกดัด
ตายใสสีขาวกว้างประมาณ 1.50 เมตร สูง 2.40 เมตร จำนวน 2 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกลี
สีขาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.20 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีขาวบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



ภาพที่ 3.21 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

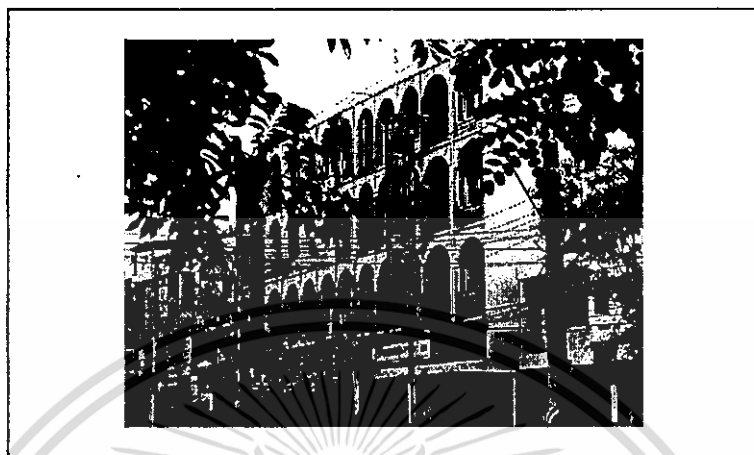
สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

ป้ายหน้าร้าน มีป้ายจำนวน 2 ป้ายหลัก แบ่งเป็น ป้ายด้านหน้า และป้ายด้านข้าง

ป้ายด้านหน้า เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรแบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนาุเคราะห์ ๑๑” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สำนักงานธนาุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นล่างด้านหน้าตัวอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายด้านข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 120 เซนติเมตร สูงประมาณ 6 เมตร จำนวน 1 ป้าย เขียนคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” ติดเรียงขนาดกึ่งด้านข้างของตัวอาคารบน โครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันสาดชั้นบน



.๙๕



.๙๖

ภาพที่ 3.22 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมภายใน

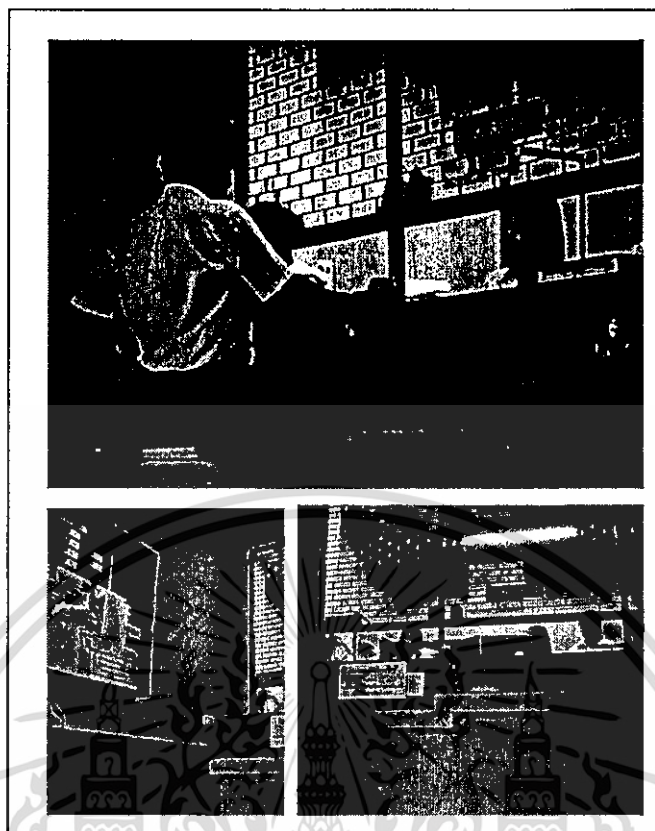
รูปแบบของผังพื้น

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 14 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กคั่นเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กคั่นกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2.บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 3 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟูกพีทกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม. เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3. บริเวณเก็บของ ผงทับทิมทั้ง 4 ด้าน

ชั้น 2-4 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ

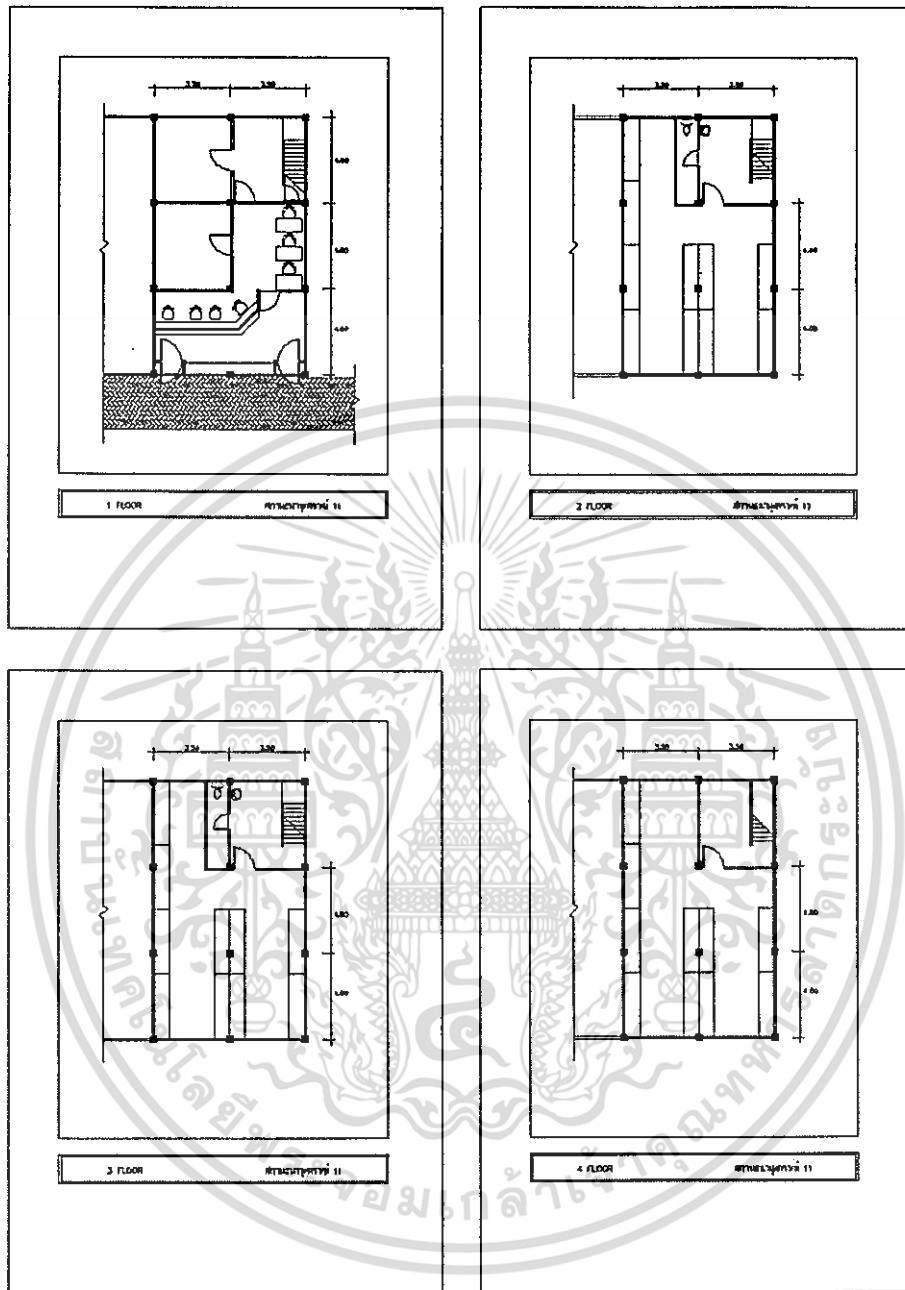
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.23 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานวิทยุครุฑ 11



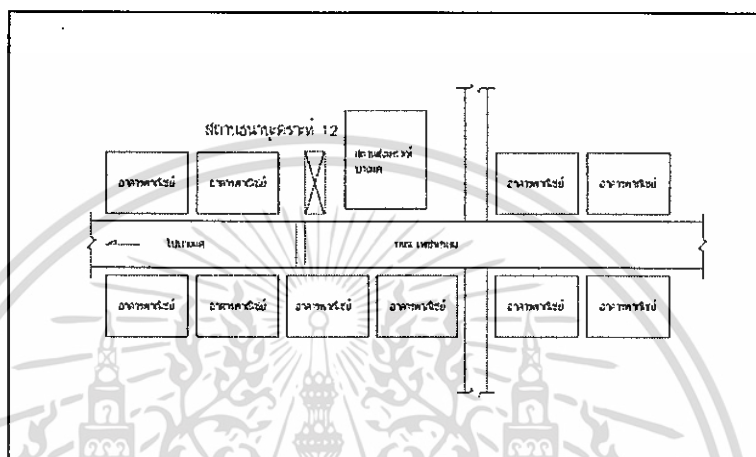
ภาพที่ 3.24 แสดงผังพื้นที่ 1-ชั้น 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานธนาณูเคราะห์ 12

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 81/1 ม.15 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์ สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 4 ม. ตั้งอยู่ในย่านการค้าอยู่ห่างจากสถานสงเคราะห์คนชรา บ้านบางแคประมาณ 10 เมตร และห่างจากตลาดประมาณ 100 เมตร



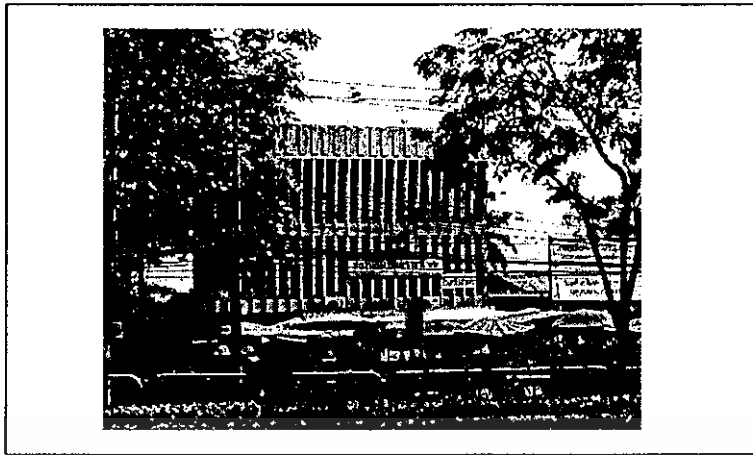
ภาพที่ 3.25 แสดงที่ตั้งของสถานธนาณูเคราะห์ 12



ภาพที่ 3.26 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนาณูเคราะห์ 12

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคารเป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1 ม. ชั้นล่างมีช่องแสงเป็นกระจกติดตายใตสีชา กว้างประมาณ 3.00 เมตร สูง 0.30 เมตร จำนวน 3 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใตสีชา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.27 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟูกกระจกใสสีทึบบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



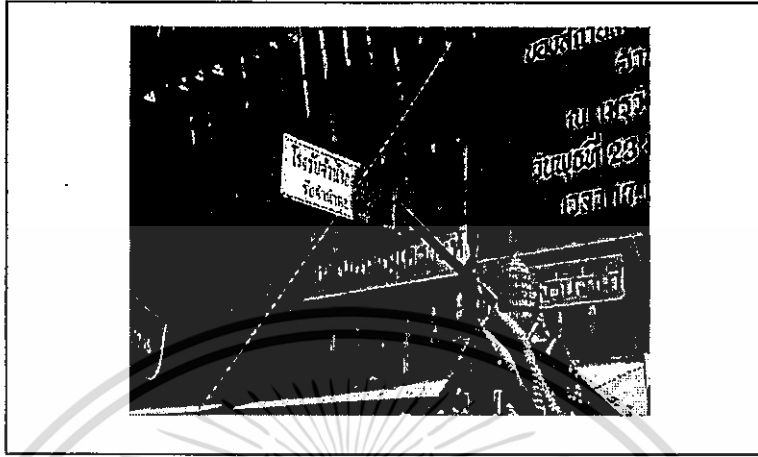
ภาพที่ 3.28 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน มีจำนวน 2 ป้าย แบ่งเป็นป้ายด้านหน้าและป้ายด้านข้าง
 ป้ายด้านหน้า เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรแบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนานุเคราะห์ ๑๒” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นล่างด้านหน้าของอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายค้ำข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 120 เซนติเมตร สูงประมาณ 40 เซนติเมตร เขียนคำว่า "โรงรับจำนำรัฐบาล" ติดบนโครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันสาดชั้นที่ 2



ภาพที่ 3.29 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.30 แสดงภาพสถานธนานุเคราะห์ที่ ๑๒

สภาพแวดล้อมภายใน

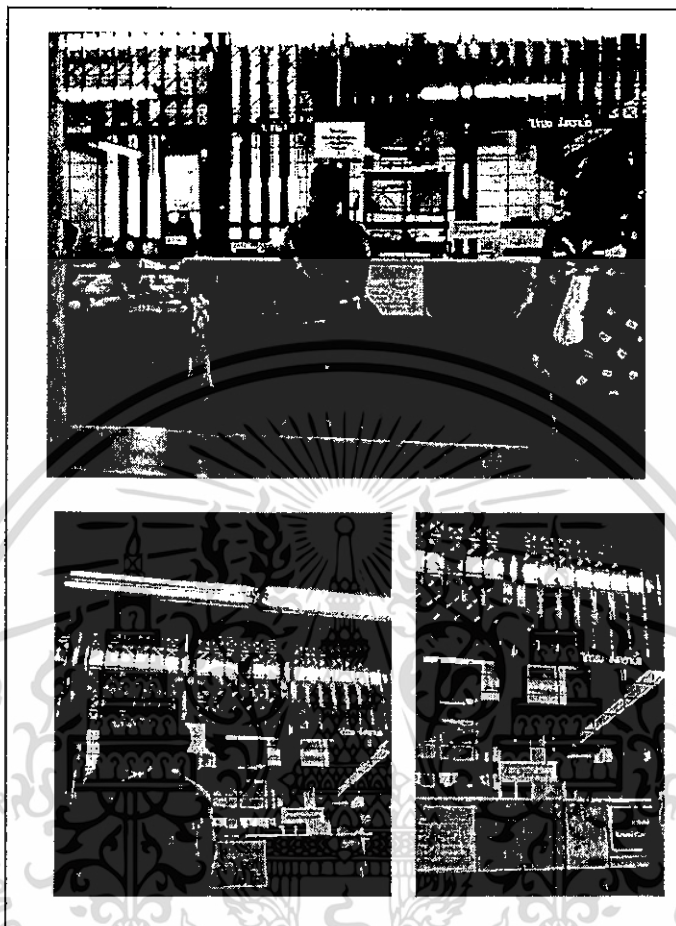
รูปแบบของผังพื้นที่

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 28 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 35 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กค้ำค้ำเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กค้ำค้ำกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2. บริเวณ

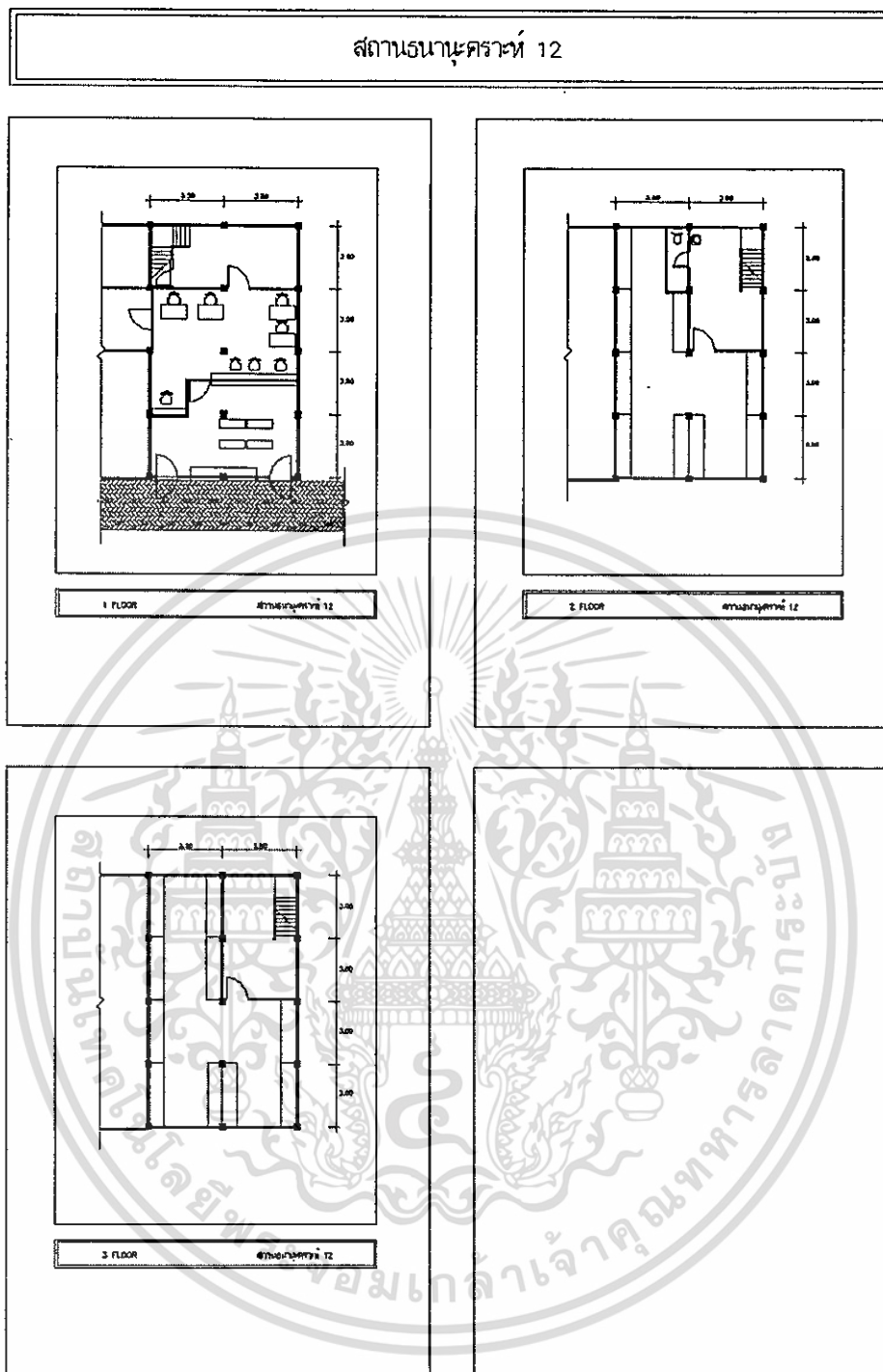
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3.บริเวณเก็บของ ผนังทึบทั้ง 4 ด้าน ชั้น 2-3 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.31 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



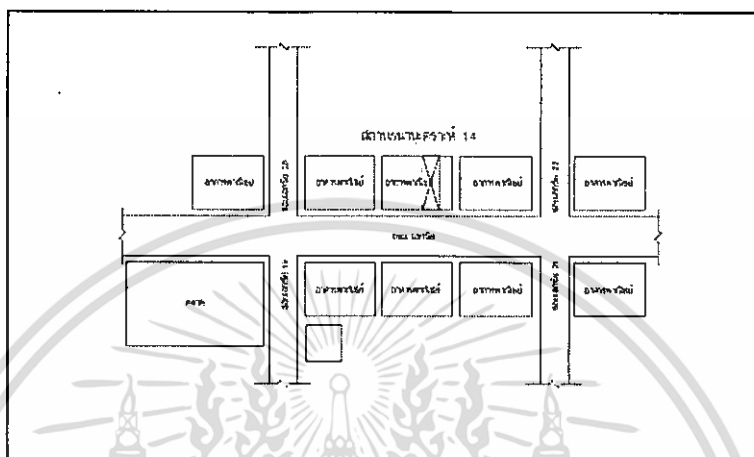
ภาพที่ 3.32 แสดงภาพผังพื้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานธนานุเคราะห์ 14

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 58/106-107 ถ.เอกชัย แขวง บางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 22 เมตร และอยู่ห่างจากตลาดประมาณ 100 เมตร



ภาพที่ 3.33 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 14

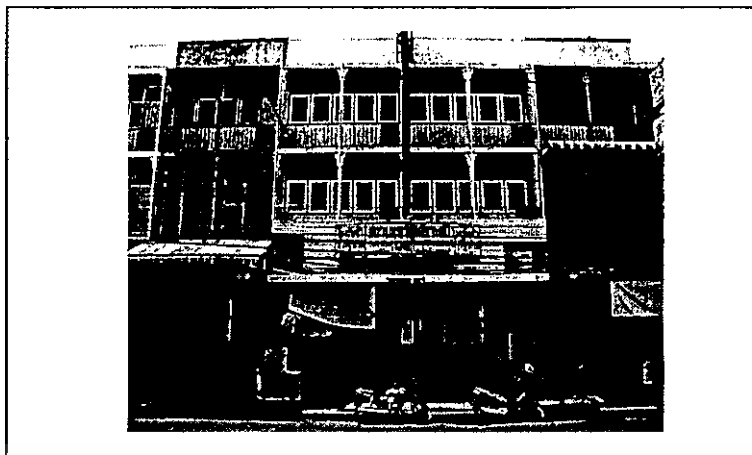


ภาพที่ 3.34 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 14

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 3 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1 เมตร ชั้นล่างมีช่องแสงเป็นกระจกติดตายใตสีชา กว้างประมาณ 0.30 เมตรสูง 2.40 เมตร จำนวน 5 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใตสีชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.35 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 1 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีขาวบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



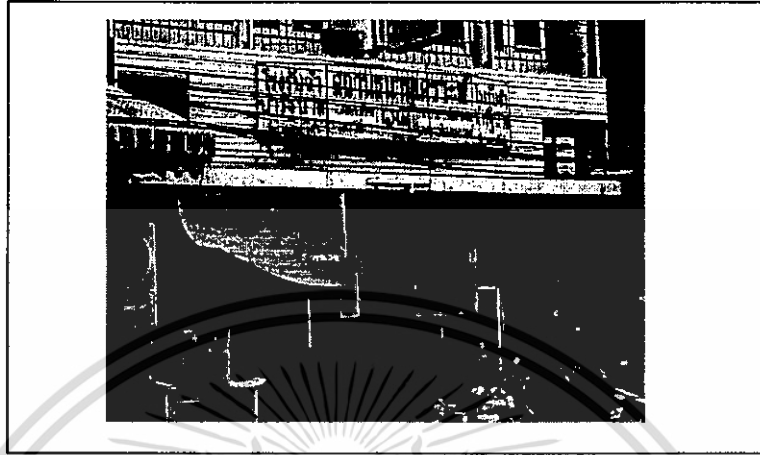
ภาพที่ 3.36 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

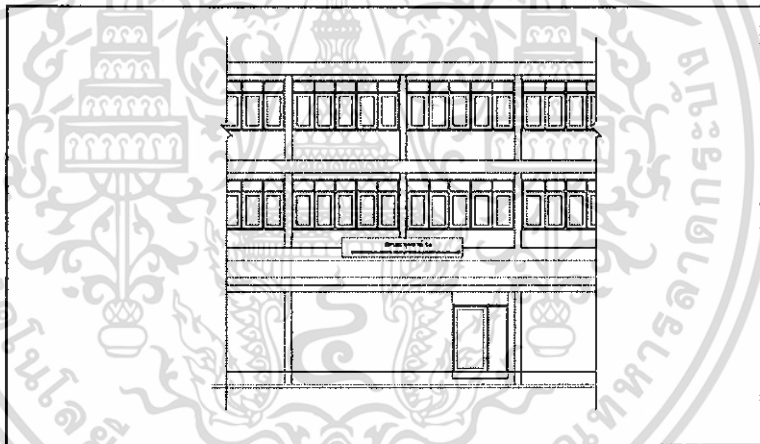
สภาพแวดล้อมป้ายหน้าร้าน มีป้ายจำนวน 2 ป้าย แบ่งเป็นป้ายด้านหน้าและป้ายด้านข้าง ป้ายด้านหน้า แบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนาุเคราะห์ ๑๔” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สำนักงานธนาุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นล่างด้านหน้าของตัวอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายด้านข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 60 เซนติเมตร สูงประมาณ 60 เซนติเมตร จำนวน 4 ป้าย เขียนคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” ติดเรียงขนาดกบดกับด้านข้างของตัวอาคารบนโครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันสาดชั้นบน



ภาพที่ 3.37 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.38 แสดงภาพสถานธนานุเคราะห์ที่๑๔

สภาพแวดล้อมภายใน

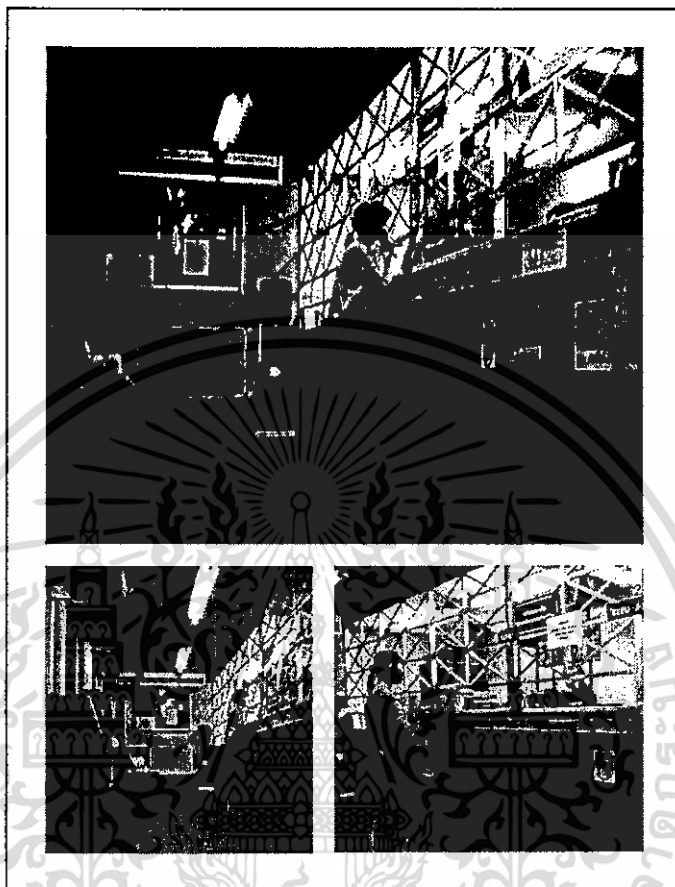
รูปแบบของผังพื้นที่

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 21 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กคั่นเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กตัดกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

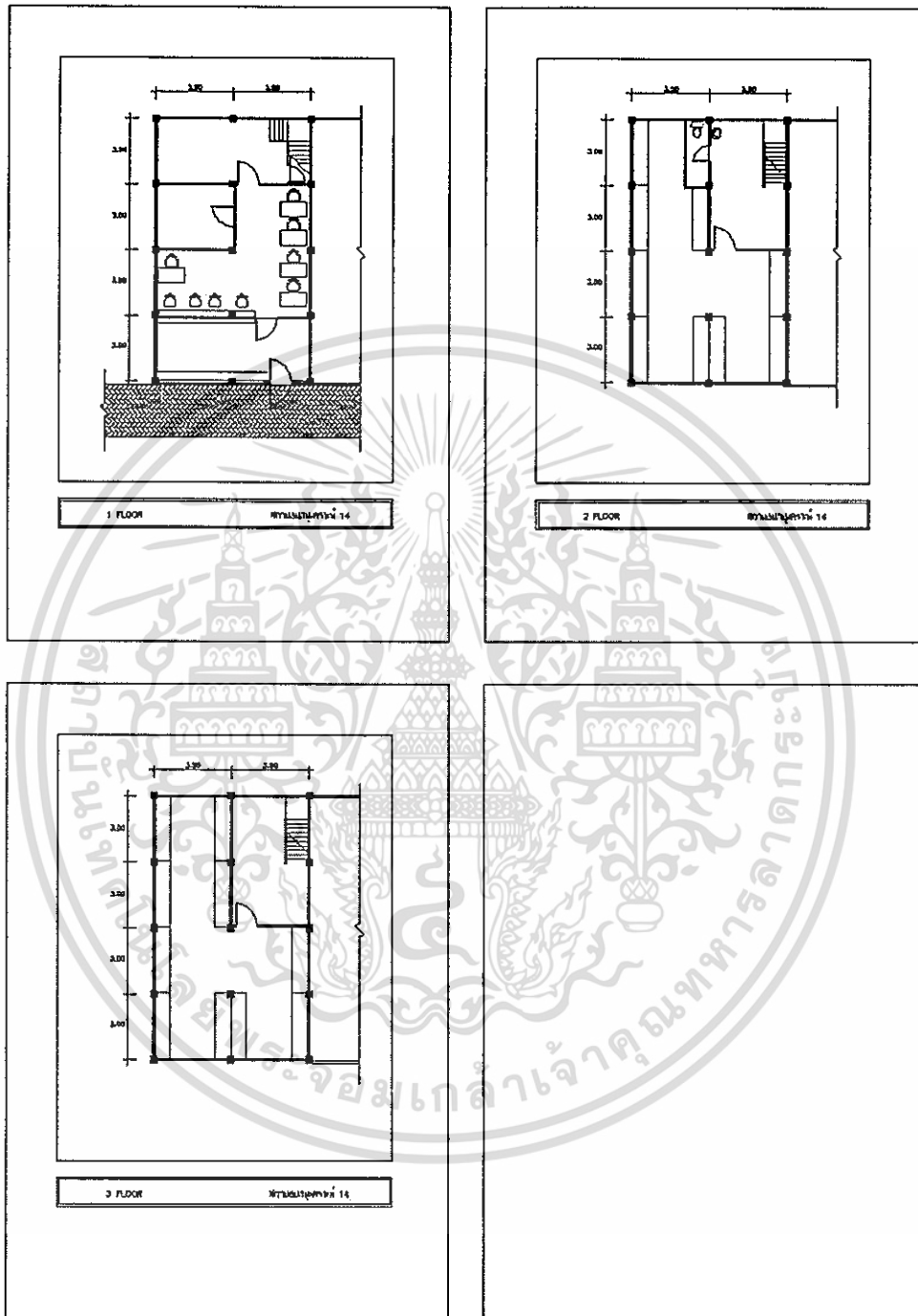
บาน 2.บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจก กว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3. บริเวณเก็บของ ผงนึ่งที่บทั้ง 4 ด้าน ชั้น 2-3 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.39 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานประกอบการ 14



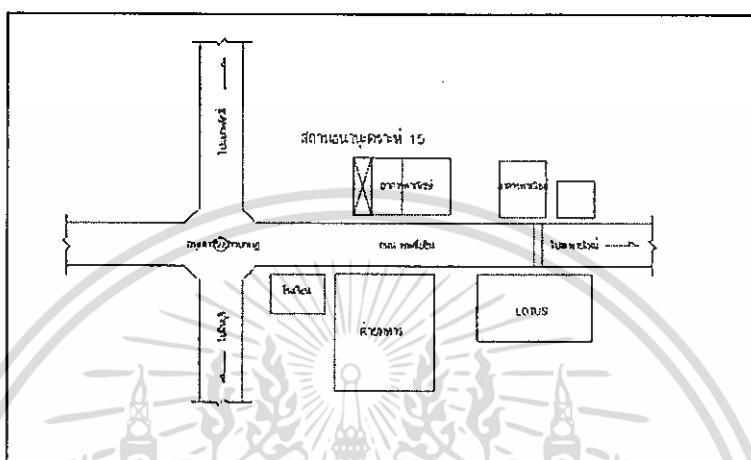
ภาพที่ 3.40 แสดงภาพผังพื้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

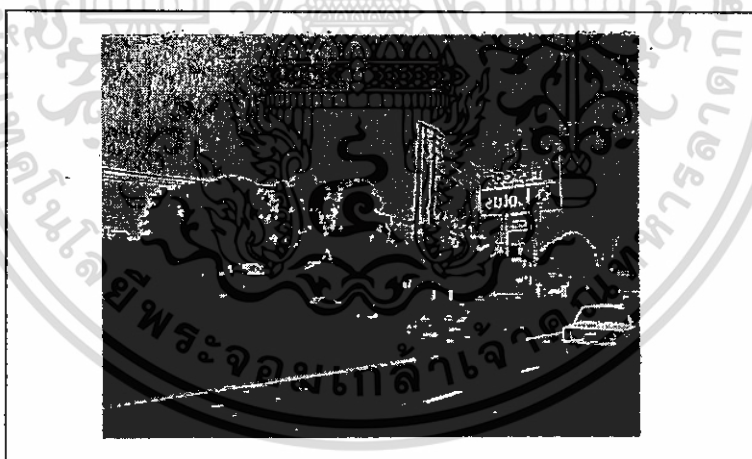
สถานธนานุเคราะห์ 15

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคารค.ส.ล.สูง 4 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 77/18-19 ถ.พหลโยธิน สี่แยกหลักสี่ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างอาคารประมาณ 40 ม. อยู่ห่างจากห้างสรรพสินค้า TESCO LOTUS ประมาณ 100ม.



ภาพที่ 3.41 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 15

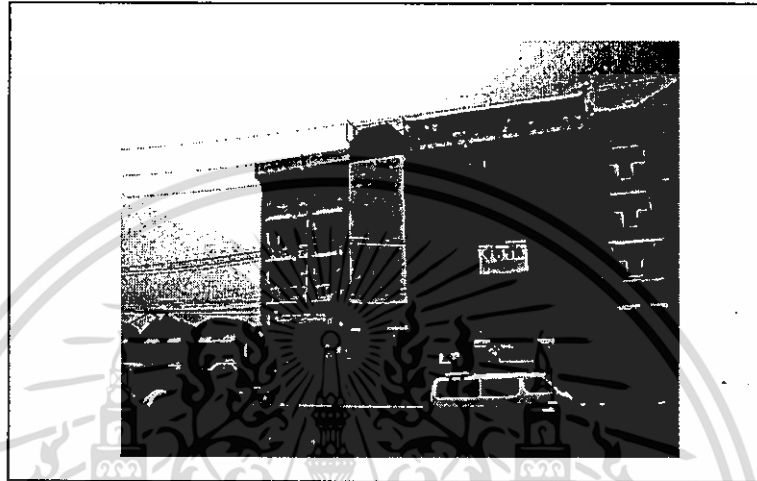


ภาพที่ 3.42 แสดงภาพถ่ายแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1.00 เมตร ชั้นล่างมีช่องแสงเป็นกระจกติดตายใสสีชา กว้างประมาณ 60 เซนติเมตรสูง 2.00 เมตร จำนวน 2 บาน ติดอยู่ข้างประตูทางเข้าอาคาร ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใสสีชา



ภาพที่ 3.43 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากคาน้ำของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีชาบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



ภาพที่ 3.44 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรแบ่งเป็นตัวอักษร ทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า”สถานธนานุเคราะห์ ๑๕“ และ ตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า” สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาด ชั้นล่างด้านหน้าของตัวอาคาร



ภาพที่ 3.45 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.46 แสดงภาพของสถานธนานุเคราะห์๑๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

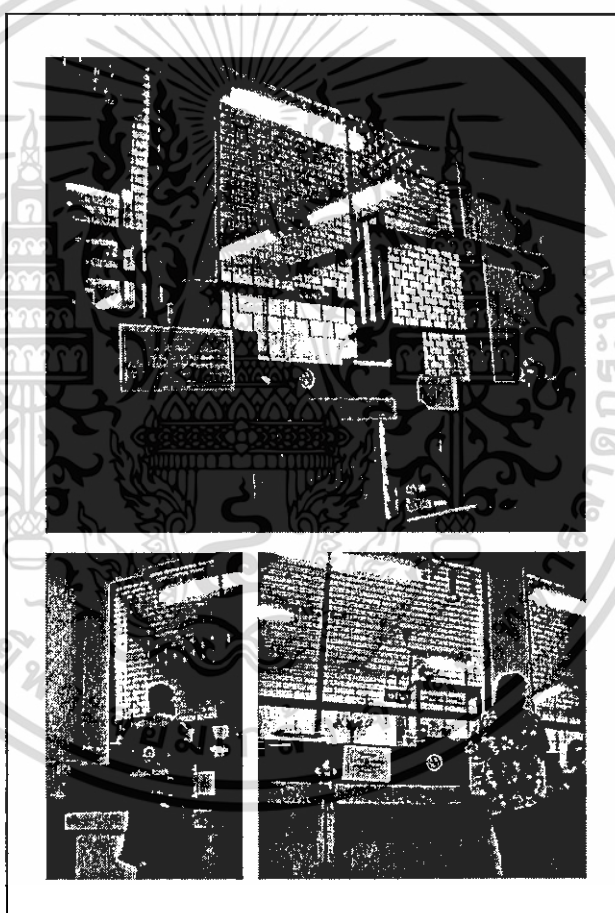
สภาพแวดล้อมภายใน

รูปแบบของผังพื้นที่

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 21 ตารางเมตร และ ส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กค้ำเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กค้ำกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2. บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟูกกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม. เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3. บริเวณเก็บของ ผนังทึบทั้ง 4 ด้าน

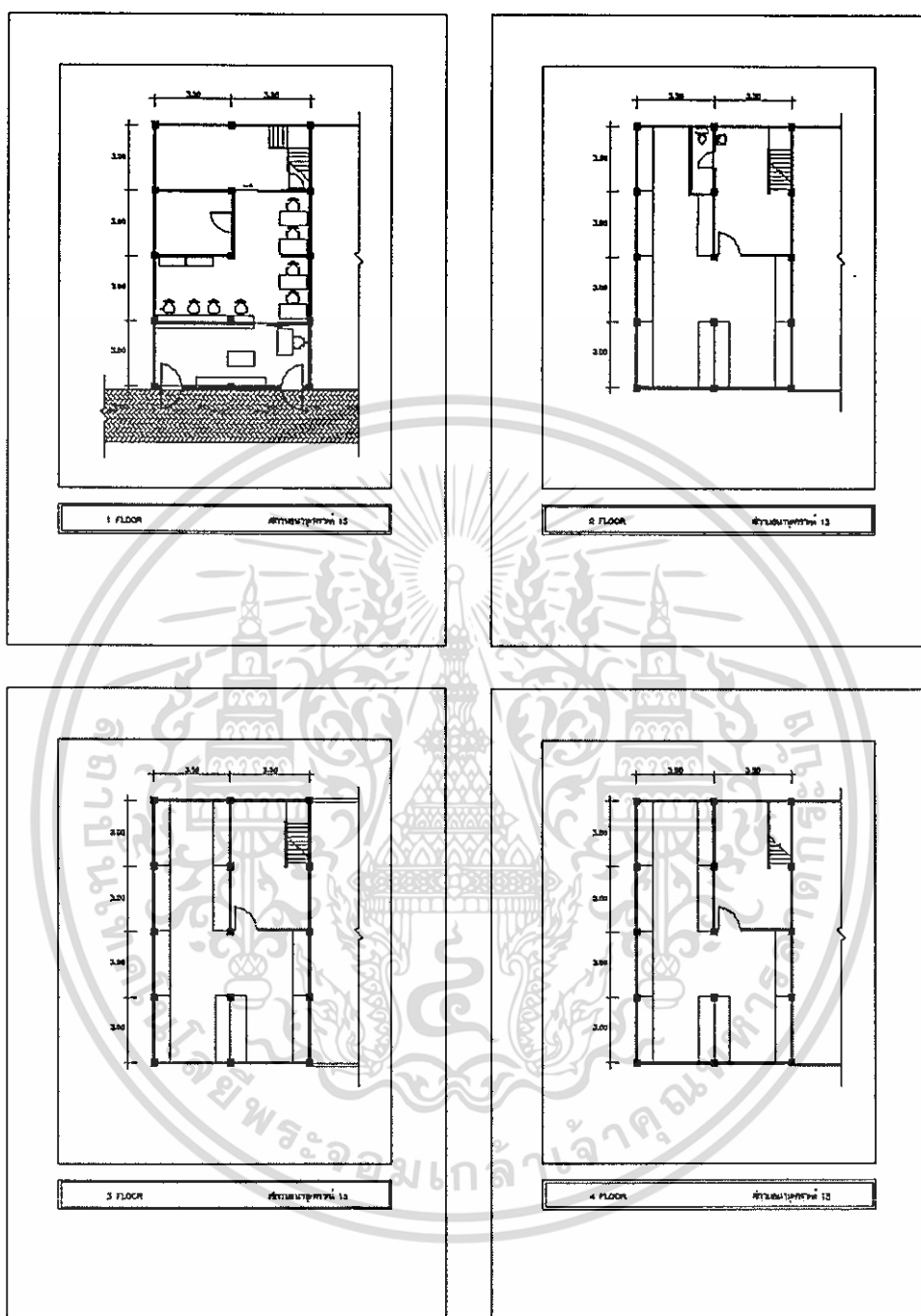
ชั้น 2-4 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.47 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานานาณะคราะห์ 15



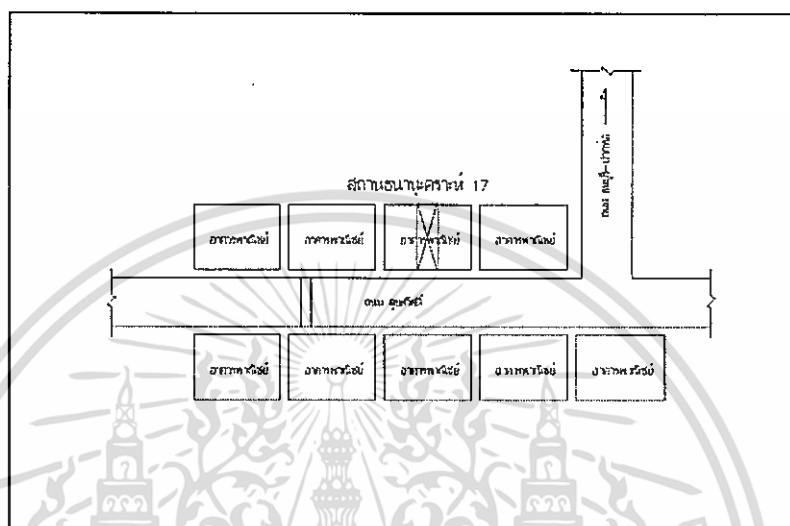
ภาพที่ 3.48 แสดงภาพผังพื้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานานุเคราะห์ 17

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 1/153-154 ถ.พระราม 2 แขวงจอมทอง กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 27 เมตร



ภาพที่ 3.49 แสดงที่ตั้งของสถานานุเคราะห์ 17



ภาพที่ 3.50 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานานุเคราะห์ 17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1.00 เมตร ชั้นล่างก่ออิฐทึบโชว์แนว มีช่องแสงเป็นกระจกคติดตายใสสีขาว กว้างประมาณ 2.00 เมตรสูง 1.00 เมตร จำนวน 1 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใสสีขาว



ภาพที่ 3.51 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีขาวบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



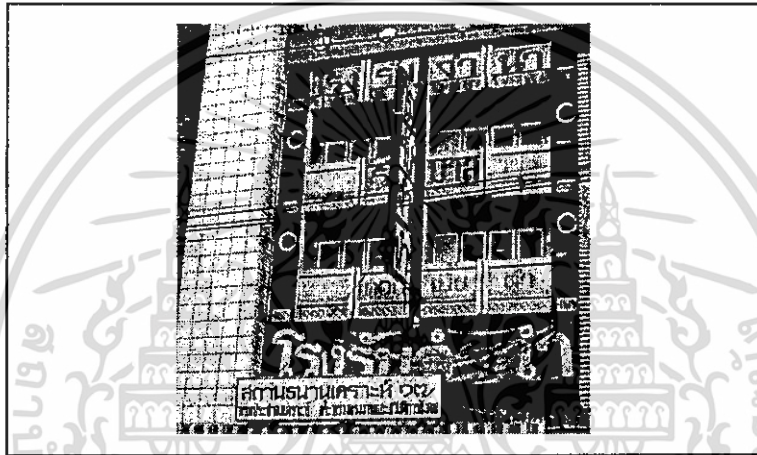
ภาพที่ 3.52 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

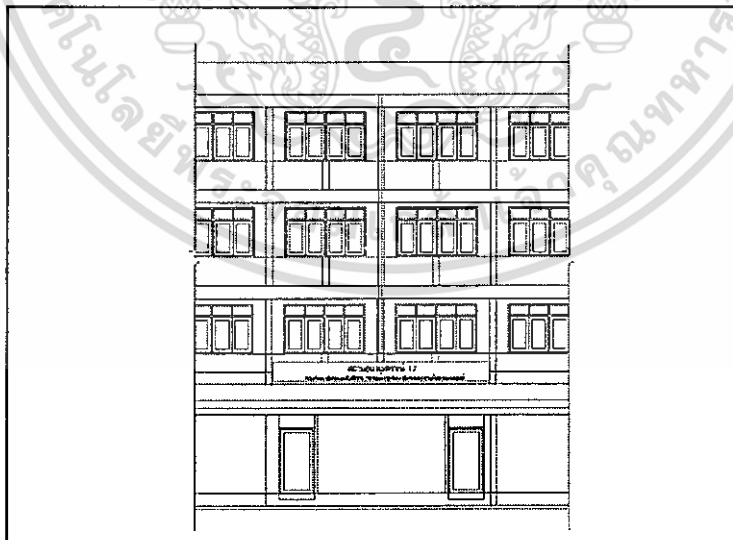
สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมป้ายหน้าร้านมีป้ายจำนวน 2 ป้ายหลักแบ่งเป็น ป้ายด้านหน้าและป้ายด้านข้าง ป้ายด้านหน้า แบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนาุเคราะห์ ๑๗” “และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตรเขียนคำว่า” สำนักงานธนาุเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นล่างด้านหน้าของตัวอาคาร

ป้ายด้านข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 60 เซนติเมตร สูงประมาณ 60 เซนติเมตร จำนวน 4 ป้าย เขียนคำว่า “โรงรับจำนำ” ติดเรียงขนาดกบด้านข้างของตัวอาคารบนโครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันสาดชั้นบน



ภาพที่ 3.53 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.54 แสดงภาพของสถานธนาุเคราะห์ ๑๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

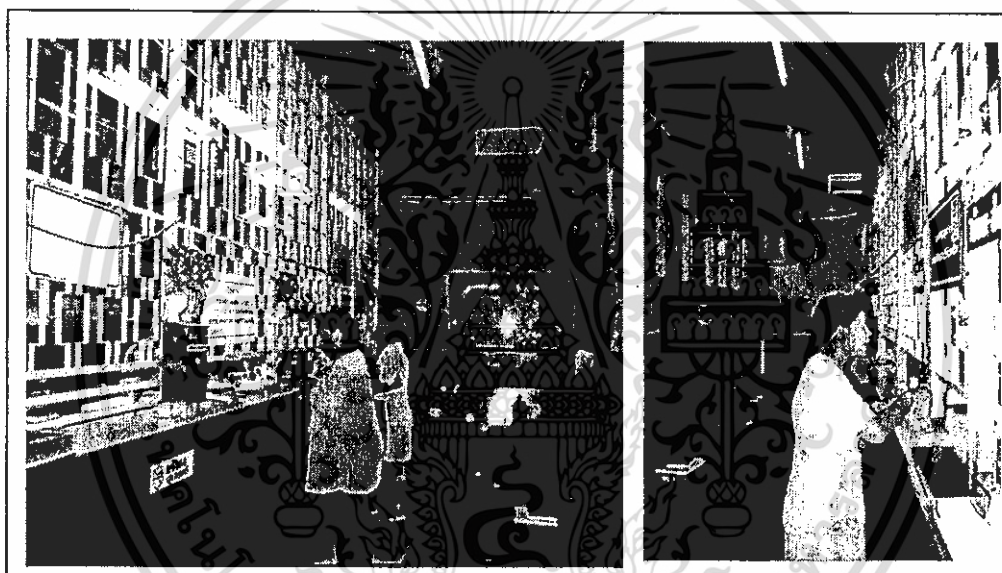
สภาพแวดล้อมภายใน

รูปแบบของผังพื้นที่

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

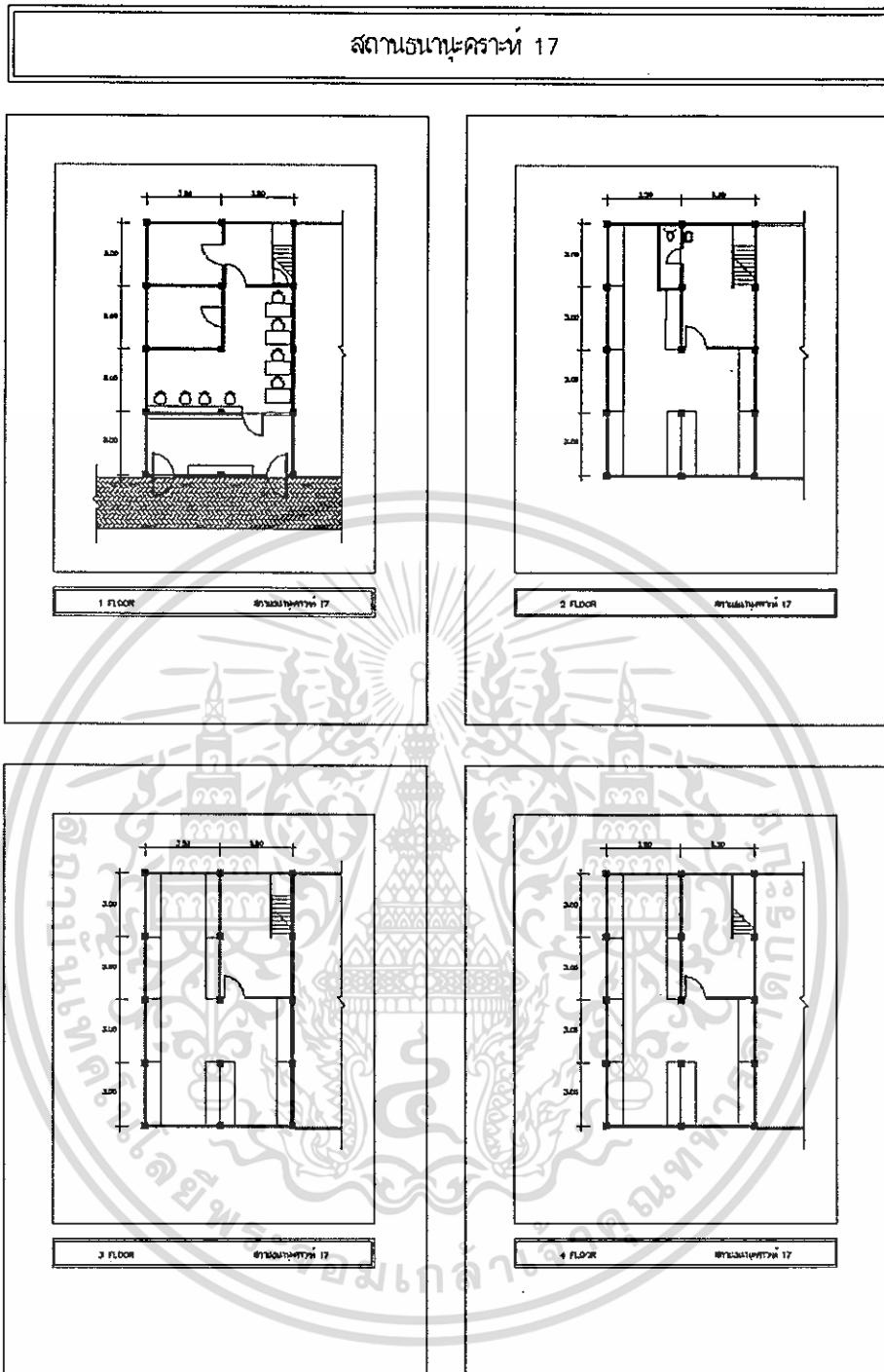
ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 21 ตารางเมตร และ ส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กคั่นเป็นตัวแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มีเจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กคั่นกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2. บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟูกกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม. เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3. บริเวณเก็บของ ผงที่บดทั้ง 4 ด้าน

ชั้น 2-4 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.55 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

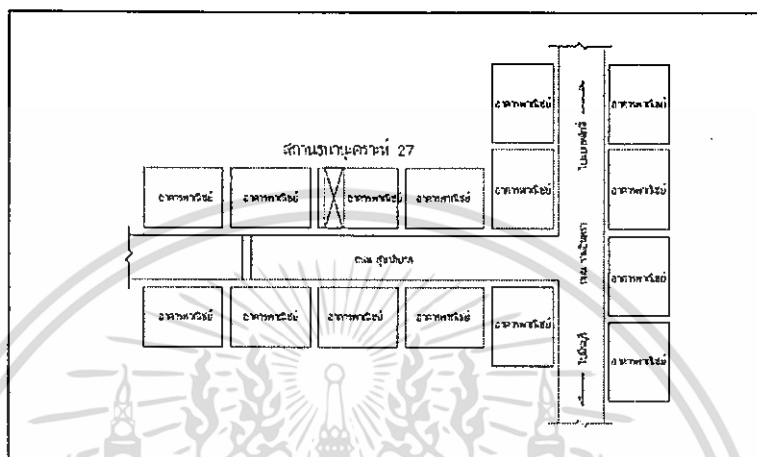


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

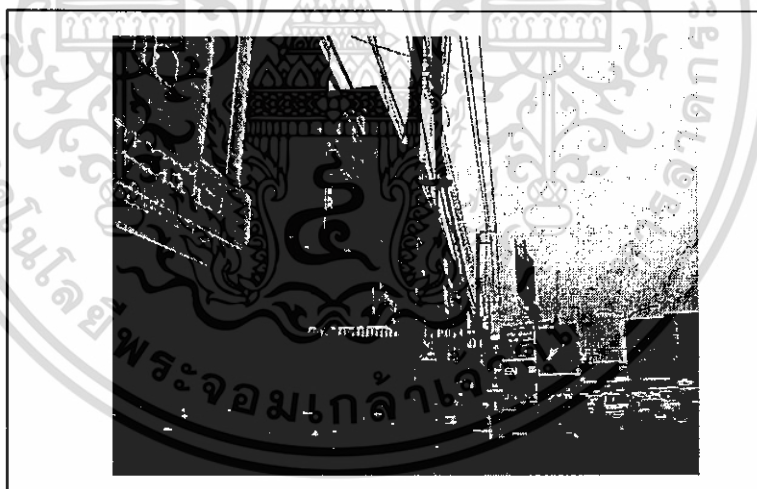
สถานธนานุเคราะห์ 27

สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น ตั้งอยู่ที่ 53/65-66 ถ.สุขาภิบาล 1 แขวงคันนายาว เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านหน้าติดถนน 4 เลน ด้านข้างเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น มีป้ายรถเมล์ห่างจากอาคารประมาณ 10 เมตร



ภาพที่ 3.57 แสดงที่ตั้งของสถานธนานุเคราะห์ 27

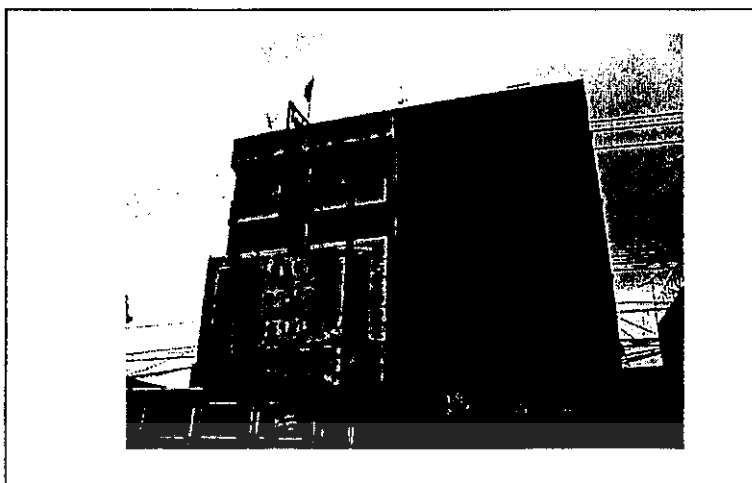


ภาพที่ 3.58 แสดงสภาพแวดล้อมของสถานธนานุเคราะห์ 27

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นอาคาร ค.ส.ล.สูง 4 ชั้น มีกันสาดยื่นออกมาจากผนังทุกชั้นยาวตลอดแนวอาคาร กว้างประมาณ 1.00 เมตร ชั้นล่างผนังก่ออิฐบุหินแกรนิตีบเว้นเฉพาะประตูทางเข้า-ออก จำนวน 2 บาน ชั้นบนมีหน้าต่างเป็นกระจกใสสีชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.59 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณด้านหน้าของตัวอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

สภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร มีประตูทางเข้า-ออกจำนวน 2 ประตูจากด้านหน้าของตัวอาคาร เป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกใสสีขาวบานกว้างประมาณ 1.00 เมตรสูงประมาณ 2.00 เมตร ด้านหน้าเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทับประตูกระจกอีกชั้น



ภาพที่ 3.60 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณทางเข้าอาคาร

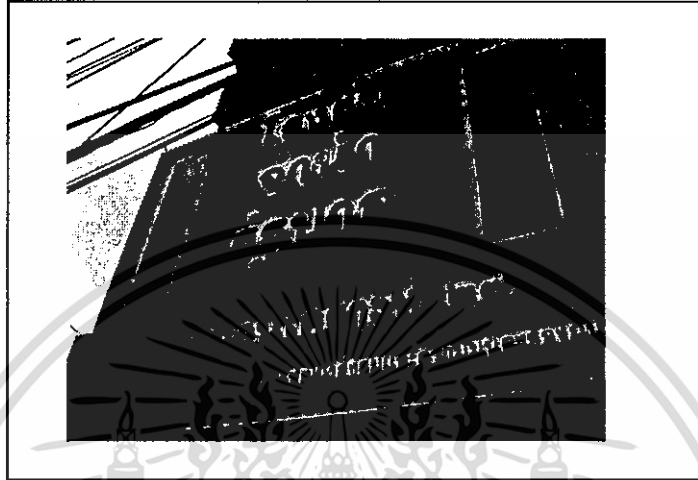
สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน มีป้ายจำนวน 2 ป้าย แบ่งเป็น ป้ายด้านหน้า และป้ายด้านข้าง ป้ายด้านหน้า เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรแบ่งเป็นตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 40 เซนติเมตรเขียนคำว่า “สถานธนาคุณเคราะห์ ๒๗” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 20 เซนติเมตร เขียนคำว่า “สำนักงานธนาคุณเคราะห์ กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นกลางด้านหน้าของตัวอาคาร

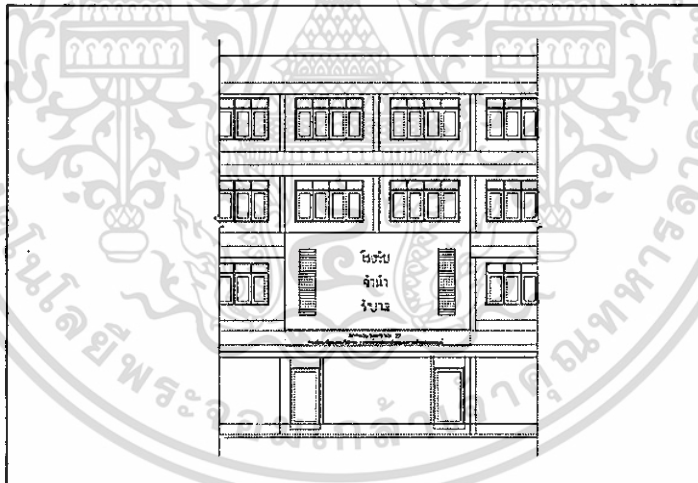
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ไปได้อย่างอิสระโดยเด็ดขาด
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ติดอยู่บนกันสาดชั้นกลางด้านหน้าของตัวอาคาร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และตัวอักษรสีน้ำเงินสูงประมาณ 60 เซนติเมตร เขียนคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” ติดบนผนังสำเร็จรูป ซึ่งปิดทับกันเสาชั้นที่ 2

ป้ายด้านข้าง เป็นป้ายพลาสติกพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน ขนาดกว้างประมาณ 60 เซนติเมตร สูงประมาณ 60 เซนติเมตร จำนวน 4 ป้าย เขียนคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” ติดเรียงขนาดกบดด้านข้างของตัวอาคารบนโครงเหล็กยื่นออกจากแนวกันเสาชั้นบน



ภาพที่ 3.61 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน



ภาพที่ 3.62 แสดงสภาพแวดล้อมบริเวณป้ายหน้าร้าน

สภาพแวดล้อมภายใน

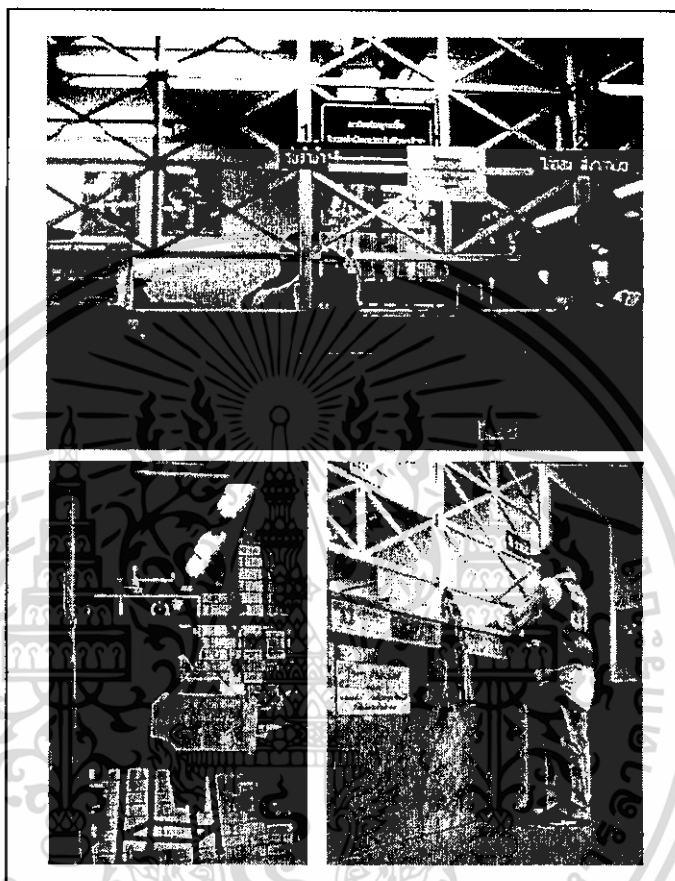
รูปแบบของผังพื้น

การจัดพื้นที่ใช้สอยภายใน แบ่งเป็น

ชั้นที่ 1 แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนด้านหน้า พื้นที่ประมาณ 21 ตารางเมตรและส่วนด้านหลัง พื้นที่ประมาณ 42 ตารางเมตร โดยมีเคาน์เตอร์และลูกกรงเหล็กตัดเป็นคั่นแบ่งพื้นที่ ส่วนด้านหน้าประกอบด้วย 1. โถงพักคอย 2. เก้าอี้นั่งพักคอย ส่วนด้านหลังประกอบด้วย 1. บริเวณเคาน์เตอร์ มี

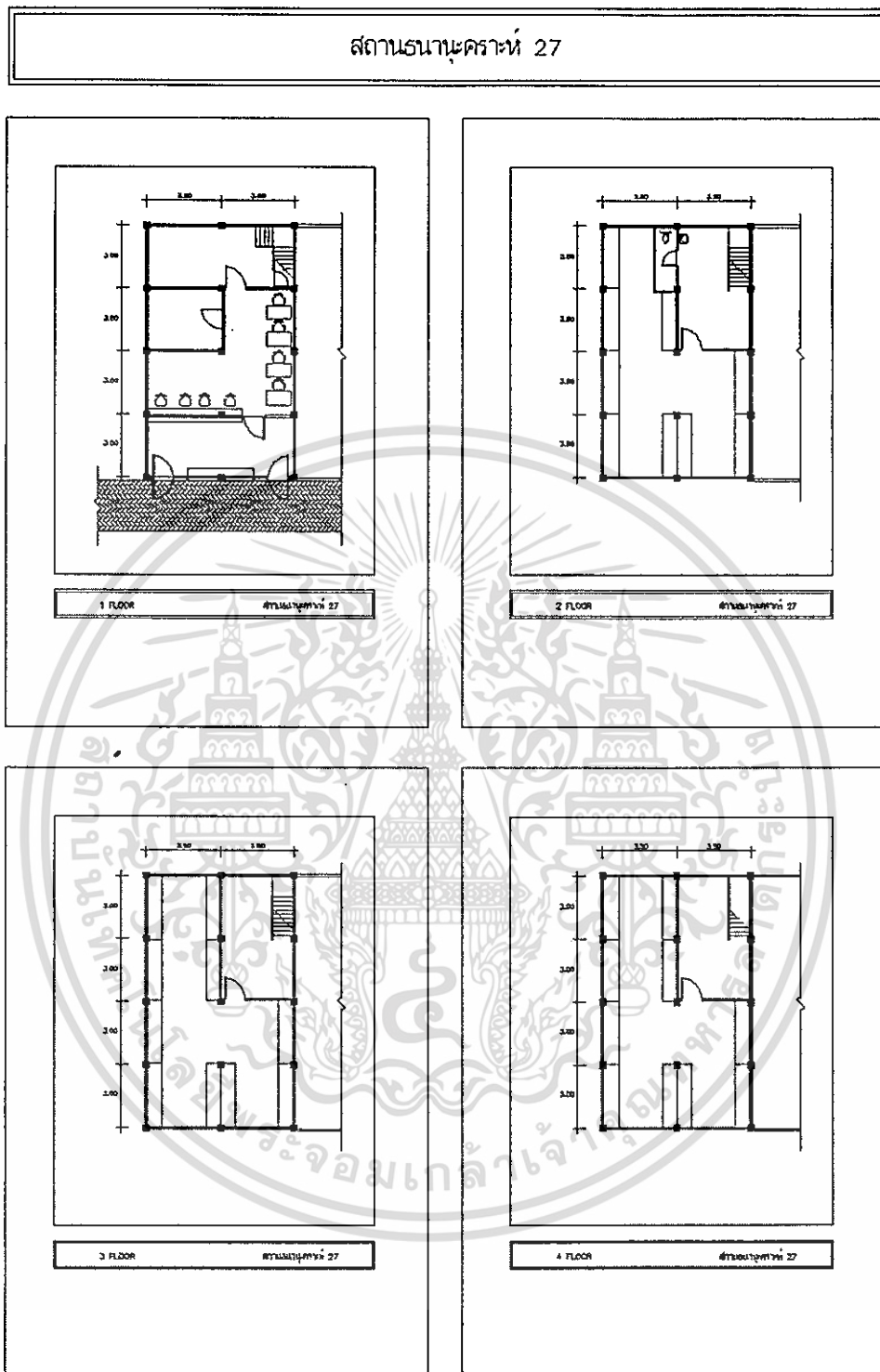
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นแจ้งเบาะแสหรือข้อผิดพลาดในการดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ทำงานจำนวน 4 คน มีประตูเหล็กค้ำกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.จำนวน 1 บาน 2.บริเวณทำงาน มีโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน มีประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกกว้าง 1.00 เมตร สูง 2.00 ม.เปิดสู่ด้านหลัง จำนวน 1 บาน 3. บริเวณเก็บของ ผงที่บทั้งหมดทั้ง 4 ด้าน
ชั้น 2-4 เป็นส่วนเก็บของทั้งหมด ประกอบด้วย ชั้นเก็บของ



ภาพที่ 3.63 แสดงบรรยากาศภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.64 แสดงภาพผังพื้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.12 ลักษณะทางกายภาพเพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสถานธนานุเคราะห์กรณีศึกษา

ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานธนานุเคราะห์ทั้ง 8 แห่งที่ใช้เป็นกรณีศึกษา (ได้แก่สถานธนานุเคราะห์ 1 , สถานธนานุเคราะห์ 6 , สถานธนานุเคราะห์ 11 , สถานธนานุเคราะห์ 12 , สถานธนานุเคราะห์ 14 , สถานธนานุเคราะห์ 15 , สถานธนานุเคราะห์ 17 , สถานธนานุเคราะห์ 27) โดยพิจารณาประเด็นสำคัญต่างๆ ของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร และลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในอาคาร เพื่อมุ่งหาข้อสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบทางกายภาพของสถานธนานุเคราะห์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.12.1 สภาพแวดล้อมภายนอกของสถานธนานุเคราะห์

- I) ท่าเลที่ตั้ง
- II) ลักษณะอาคาร
- III) ด้านหน้า
- IV) ทางเข้า
- V) ป้ายชื่อ

3.12.2 สภาพแวดล้อมภายในของสถานธนานุเคราะห์

I) การใช้วัสดุ

- วัสดุพื้น
- วัสดุผนัง
- วัสดุเพดาน

II) สี

- วัสดุพื้น
- วัสดุผนัง
- วัสดุเพดาน

III) การให้แสงสว่าง

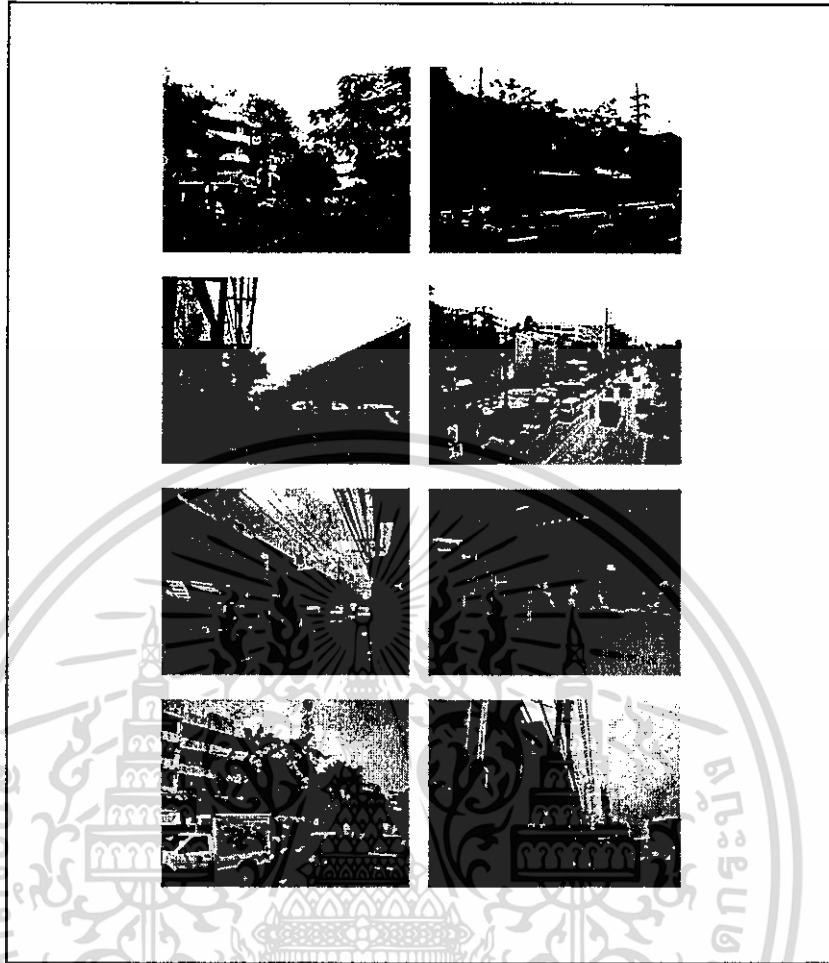
- ##### IV) เปรียบเทียบองค์ประกอบภายในต่างๆจากสถานธนานุเคราะห์กรณีศึกษา
- : พื้นี่ , ช่วงเสา , ความสูง , ประตู , โถง , ตู้ , เคา์เตอร์ , วัสดุ , สี ฯลฯ

V) FURNITURE

3.12.1 สภาพแวดล้อมภายนอกของร้าน

จากการศึกษาพบลักษณะสภาพแวดล้อมกายภาพภายนอก ที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกัน จนกลายเป็นลักษณะมาตรฐานทั่วไป จำแนกได้ดังนี้

I) ทำเลที่ตั้ง



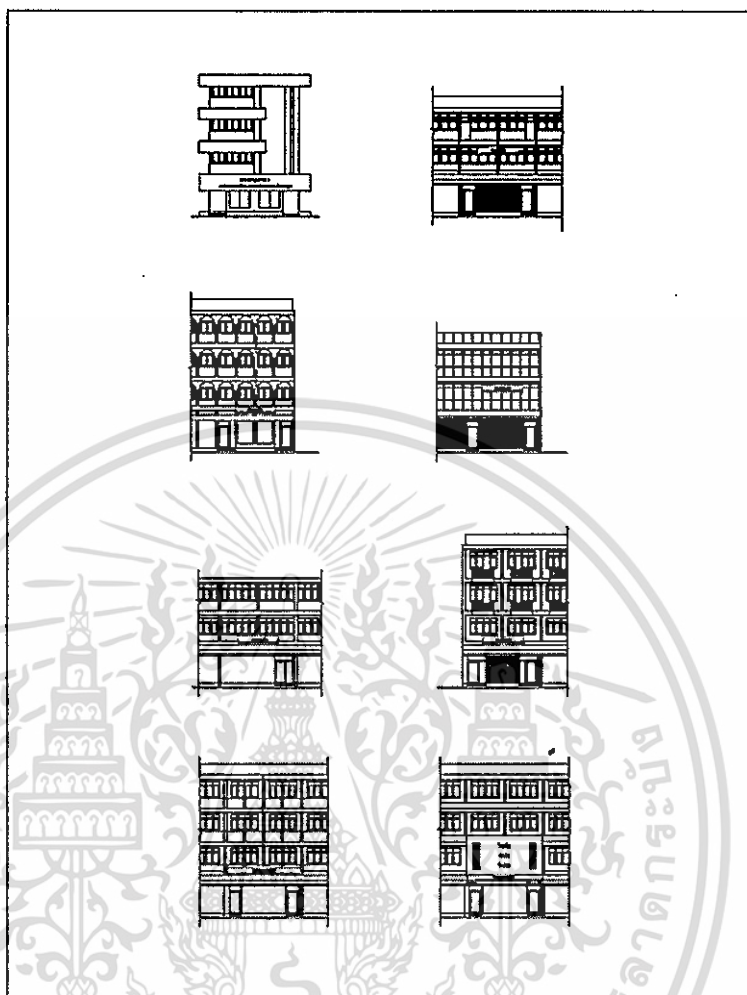
ภาพที่ 3.65 แสดงทำเลที่ตั้ง

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างสถานธนานุเคราะห์ที่ทำการศึกษาพบว่ามีลักษณะทำเล ดังนี้

- ติดริมถนนทั้งทางหลวงสายหลัก หรือถนนซอย
- ใกล้แหล่งชุมชนสำคัญ เช่น ตลาดสด ท่ารถ หรือป้ายรถประจำทาง เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ พบว่า องค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการของร้านคือ ทำเลที่ตั้งของร้าน สรุปว่า ทำเลที่ตั้งก็เป็นตัวบ่งบอกถึงตำแหน่งทางการค้าของร้านด้วย

II) ลักษณะอาคาร

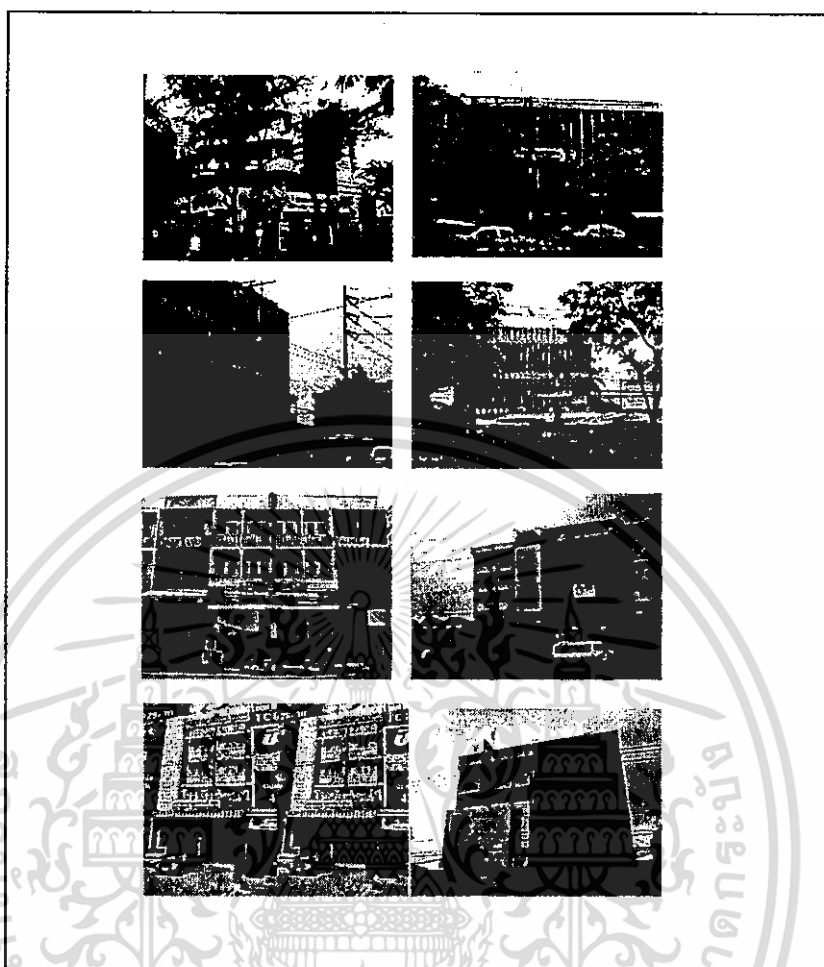


ภาพที่ 3.66 แสดงลักษณะอาคาร

สถานธนานุเคราะห์ที่ดำเนินธุรกิจอาคารพาณิชย์สูง 3-4 ชั้น (โดยทางกรมพัฒนา และ สวัสดิการ) จะมีการซื้ออาคารพาณิชย์แล้วนำมาดัดแปลงเพื่อใช้เป็นสถานธนานุเคราะห์ ส่วนใหญ่ อยู่ในอาคารขนาด 2 คูหา : โดยชั้น 1 ประกอบกิจการโรงรับจำนำ และชั้น 2 , 3 , 4 เก็บทรัพย์สินจำนำ ประเภทเบ็ดเตล็ด , โดยมีการใช้หน้าต่างกระจกสีดำ(สีชา)ติดลูกกรงเหล็กติดอย่างแน่นหนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

II) ลักษณะอาคาร III) ด้านหน้าอาคาร



ภาพที่ 3.67 แสดงลักษณะอาคาร

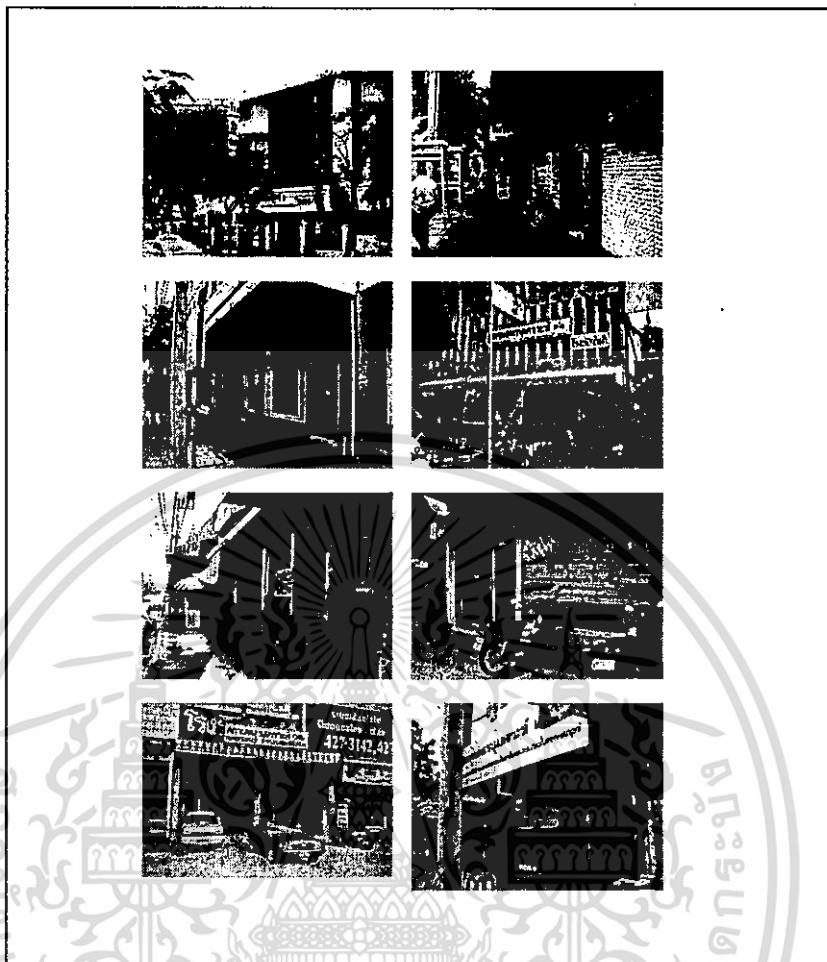
จากการสำรวจพบว่า ร้านประเภทนี้ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจในอาคารพาณิชย์

จากการสำรวจภาคสนาม ส่วนใหญ่อยู่ในอาคารขนาด 2-3 คูหา

น่าสังเกตว่า ส่วนใหญ่ประกอบกิจการในอาคารพาณิชย์ อาจเนื่องจากอาคารประเภทนี้เป็นอาคารพื้นฐาน ที่คนไทยนิยมใช้ประกอบธุรกิจการค้าย่อย มีลักษณะค่อนข้างตายตัว เช่น ขนาดต่างๆ ที่ถูกบังคับจากเทศบัญญัติหรือเทคนิคการก่อสร้างที่ไม่สลบซับซ้อน นอกจากนี้ ความเหมาะสมในการนำมาใช้ประกอบธุรกิจก็มีมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นในด้านการลงทุน ต้นทุนในการตัดแปลงต่อเติม หรือปรับปรุงเพื่อประกอบธุรกิจก็จะต่ำกว่าอาคารประเภทอื่น และอีกเหตุผลที่มักใช้อาคารพาณิชย์เป็นสถานที่ดำเนินธุรกิจ ที่เป็นผลเนื่องมาจากอาคารประเภทนี้มีปริมาณมากในกรุงเทพฯ ซึ่งหมายความว่าโอกาสในการกำหนดทำเลในการดำเนินธุรกิจเป็นไปได้สูง ผลจากการสัมภาษณ์ก็ยืนยันว่า ทำเลเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

IV) ทางเข้าอาคาร



ภาพ 3.68 แสดงทางเข้าอาคาร

ช่วงเวลาทำการ 8.00 น.-16.30 น. ประตูทางเข้าสถานธนานุเคราะห์เป็นประตูกระจกสีขา
 ช่วงเวลาปิดสถานธนานุเคราะห์ 16.31 น.-8.00 น. และในวันหยุดวันอาทิตย์ มีลักษณะเป็น
 ประตูบานเหล็กปิดทึบด้านหน้า ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของสถานธนานุเคราะห์ ด้านหน้าอาคาร
 มีรูปลักษณะเป็นแบบมาตรฐานคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ หากพิจารณาตามลักษณะผัง จากการสำรวจ
 พบว่า ผังในส่วนหน้าร้าน ส่วนใหญ่มีลักษณะเสมอแนวหรือกรอบของโครงสร้างอาคาร และบาง
 ร้านเท่านั้นที่มีผังที่มีลักษณะยกหรือร่นบางส่วนเข้าไปในร้าน

v) ป้ายและป้ายชื่อร้าน



ภาพที่ 3.69 แสดงป้ายชื่อร้าน

ป้ายภายนอกใช้สื่อสารแก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงชื่อของสถานธนานุเคราะห์และประเภทของธุรกิจ ว่าเป็นธุรกิจโรงรับจำนำของรัฐบาล

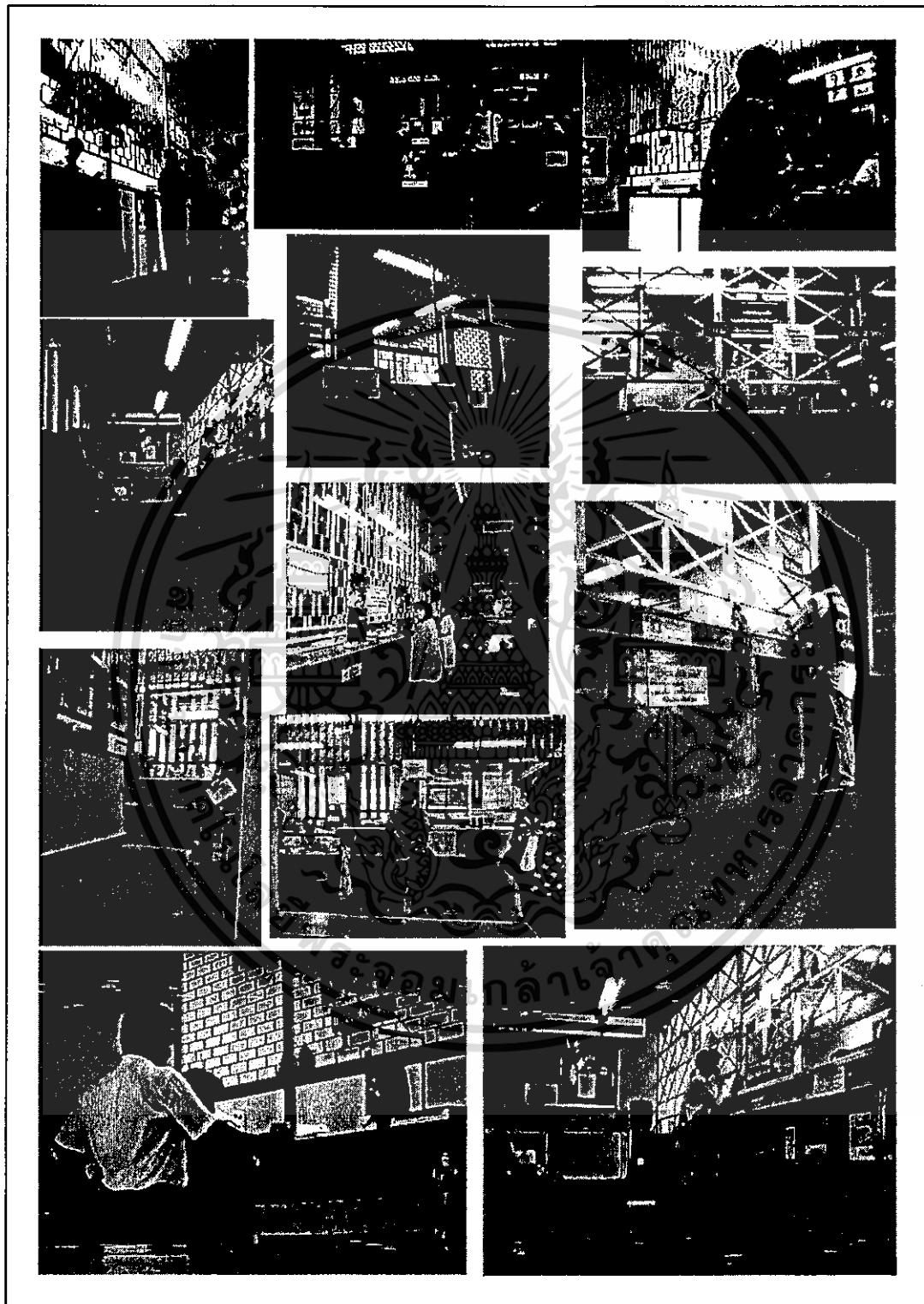
ป้ายชื่อของสถานธนานุเคราะห์จะใช้ ป้ายสีขาว-สีน้ำเงิน โดยป้ายชื่อมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน

ป้ายสถานธนานุเคราะห์มีขนาด 1 เมตร * 5 เมตร = 5 ตารางเมตร ภายในป้ายชื่อประกอบด้วยตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 0.40 เมตร เขียนคำว่า “สถานธนานุเคราะห์” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 0.20 เมตร เขียนคำว่า “กรมพัฒนาและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง” ซึ่งตัวหนังสือของป้ายชื่อจะมีขนาดใหญ่และอ่านง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.12.2 สภาพแวดล้อมภายในของสถานธนาคุณุเคราะห์

เนื้อที่ว่างภายในของร้านประกอบด้วยระนาบ3ระนาบ ได้แก่ พื้น ผนัง และเพดาน ลักษณะสำคัญของระนาบดังกล่าวที่เกี่ยวกับการรับรู้ทางทัศนภาพ คือ การใช้วัสดุและการใช้สี



ภาพที่ 3.70 แสดงสภาพแวดล้อมภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดสภาพแวดล้อมภายในของสถานธนาคุณเคราะห์

I) การใช้วัสดุ

(I.1) พื้น

เป็นส่วนสำคัญที่สุดเนื่องจากมีพื้นที่กว้างและเห็นได้ง่าย วัสดุปูพื้นในร้าน จากสังเกต สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- พื้นหินขัด
- พื้นปูกระเบื้องเซรามิก

จากการวิเคราะห์เหตุผลในการใช้วัสดุทั้งสอง ก็พบว่า คือ การลงทุนหรือเป็นเหตุผลทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ วัสดุที่กล่าวมาเป็นวัสดุที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยทั้งทางด้านการลงทุนตกแต่ง , การดูแลรักษา , การทำความสะอาดและทนทานต่อการบุคชิตจากการขนย้ายเครื่องใช้ไฟฟ้า

(I.2) ผนัง

ส่วนใหญ่มักทาสีเรียบและทาสีไม่มีการประดับตกแต่งอะไร เพราะผนังเป็นระนาบมีพื้นที่ปรากฏให้เห็นน้อยที่สุดในร้าน ส่วนมากพื้นที่ส่วนใหญ่จะถูกบดบังด้วยชั้นต่างๆ ที่วางข้าวของ และส่วนใหญ่ถ้าเป็นผนังปูนก็แก้ทาสี

(I.3) เพดาน

ถ้าไม่ตีฝ้าเปลือย โครงสร้างก็จะตีฝ้าปิดเรียบร้อยหรือลักษณะฝ้าก็ขึ้นกับระดับของร้าน และทุนทรัพย์ของร้าน ไม่ได้ใช้วัสดุพิเศษแต่ประการใด ส่วนใหญ่มักเป็นฝ้ายิปซัม โครงคร่าวอลูมิเนียม

II) สีสีน

โครงสีนส่วนใหญ่ของร้านจะเป็นสีอ่อนๆเจือสีขาว หรือเป็นสีโทนขาวที่ดูแล้วกลมกลืนกันหมดทุกส่วน ทั้งสีของพื้น , ผนัง , เพดาน ส่วนใหญ่โครงสีโดยรวมของผนังและเพดานจะเป็นสีในลักษณะสีอ่อนๆ แต่ข้อเสียคือดูสกปรกง่ายเมื่อผ่านการใช้งานไปเพียงระยะเวลาหนึ่งก็จะดูสกปรก ทำให้ต้องมีการทาทับลงสีใหม่

III) การให้แสงสว่าง

ลักษณะการให้แสงสว่างของร้านทั้งหมด จะให้แสงสว่างแบบกระจายด้วยหลอดฟลูออเรสเซนต์ หรือใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ประกอบกับแสงสว่างธรรมชาติในตอนกลางวัน

3.13 เปรียบเทียบผลสรุปการจำแนกองค์ประกอบภายในสถานธนาคุณเคราะห์กรณีศึกษา

จากการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจสภาพแวดล้อมภายในของกรณีศึกษาทั้ง 8 แห่งทำให้องค์ประกอบที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน กัน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 เปรียบเทียบผลสรุปการจำแนกองค์ประกอบภายในจากสถานธนานุเคราะห์กรณีศึกษา

องค์ประกอบ	สร 1	สร 6	สร 11	สร 12	สร 14	สร 15	สร 17	สร 27
ขนาดพื้นที่(ตร.ม.)	96	63	56	63	63	63	63	63
ช่วงเสาด้านกว้าง(ม)	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
ช่วงเสาด้านลึก(ม.)	4	3	3	3	3	3	3	3
จำนวนช่วงเสาลึก(ม)	3	3	4	3	3	3	3	3
ความสูง(เมตร)	3	2.7	3	3	3	3	2.7	3
สัดส่วนพื้นที่ใช้สอย ส่วนหน้า/ส่วนหลัง	1:2	1:2	1:1.7	1:1.3	1:2	1:2	1:2	1:2
จำนวนประตูเข้าออก	2	2	2	2	1	1	2	2
จำนวนโต๊ะทำงาน	8	8	7	8	8	8	8	8
จำนวนตู้เอกสาร	2	2	2	2	2	2	2	2
เคาน์เตอร์(วัสดุ)	หิน อ่อน	ไม้	หิน อ่อน	หิน อ่อน	หิน อ่อน	หินขัด	ไม้	ไม้
เคาน์เตอร์(สี)	เทา	ขาว	เทา	เทา	เทา	ขาว	ไม้	ขาว
วัสดุพื้น	หินขัด	หินอ่อน	หินขัด	หินขัด	หินขัด	หินขัด	หินขัด	หินขัด
วัสดุผนัง	อิฐฉาบ ปูน	อิฐฉาบ ปูน	อิฐ ฉาบปูน	อิฐ ฉาบปูน	อิฐ ฉาบปูน	อิฐ ฉาบปูน	อิฐ ฉาบปูน	อิฐ ฉาบปูน
วัสดุเพดาน	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม	ยิปซัม
สีพื้น	เทา	ขาว	เทา	ครีม	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว
สีผนัง	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว
สีเพดาน	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว	ขาว

3.14 การแบ่งพื้นที่และเฟอร์นิเจอร์ภายในสถานธนานุเคราะห์

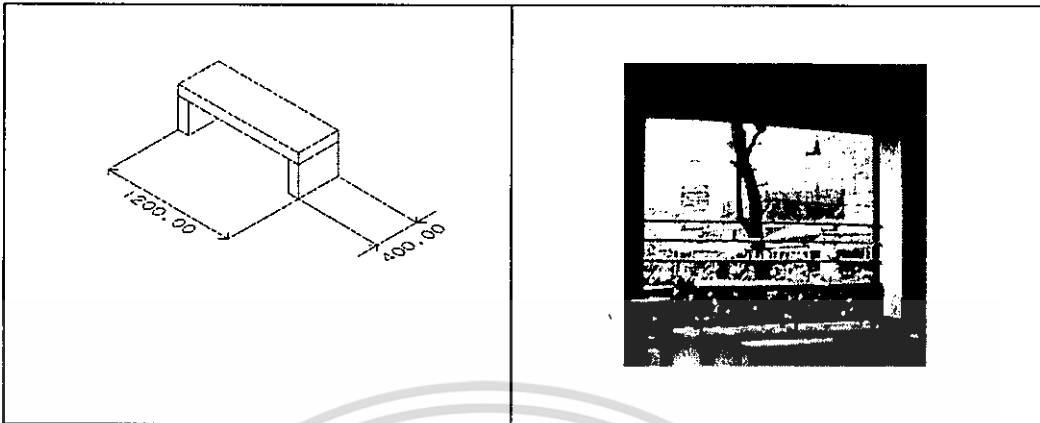
พื้นที่ภายในของสถานธนานุเคราะห์ แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. พื้นที่ด้านหน้า -พื้นที่สำหรับผู้รับบริการ,พักคอย ,เคาน์เตอร์จำหน่าย
2. พื้นที่บริการด้านหลัง -ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่,ส่วนเก็บทรัพย์สินจำหน่าย

เฟอร์นิเจอร์ภายในในสถานธนานุเคราะห์แต่ละแห่งนั้นจะมีความใกล้เคียงกันทั้งในด้านรูปแบบและการใช้สอย ซึ่งสามารถสรุปความต้องการเฟอร์นิเจอร์หลักที่จำเป็นต้องใช้ได้ดังนี้

1. พื้นที่ด้านหน้า -พื้นที่สำหรับผู้รับบริการ,พักคอย,เคาน์เตอร์จำหน่าย

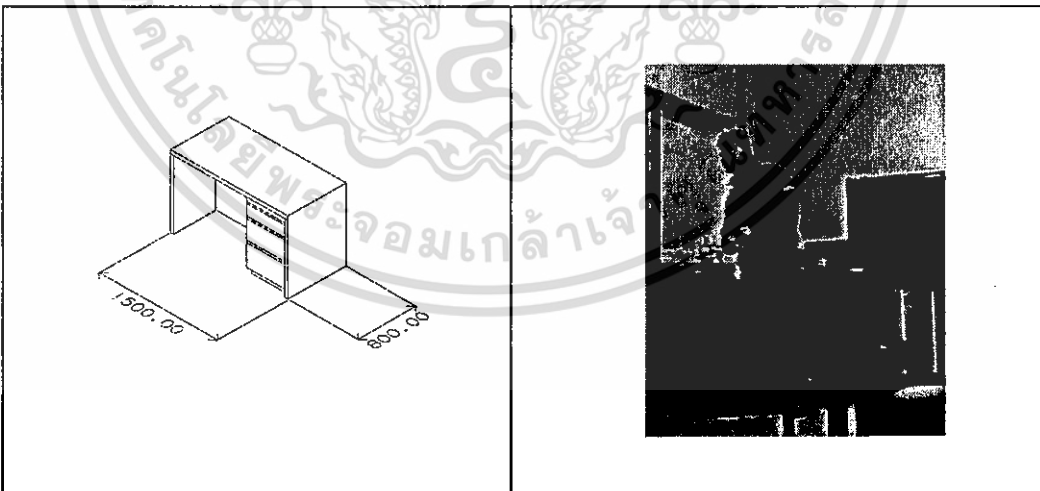
เก้าอี้พักคอย



ภาพที่ 3.71 แสดงภาพเก้าอี้พักคอยภายในสถานธานูเคราะห์

- ขนาด 40x120x45 ม.
- จำนวน ไม่มีการกำหนดแน่นอนขึ้นอยู่กับขนาดของพื้นที่พักคอยภายใน โดยมีจำนวนเก้าอี้ไม่น้อยที่สุด 1 ตัว และมากที่สุด 6 ตัว
- ตำแหน่ง ส่วนมากจะตั้งชิดผนังด้านหน้าของสถานธานูเคราะห์
- ประโยชน์ใช้สอย ให้ลูกค้ายนั่งพักคอยขณะรอการตรวจทรัพย์สินจำหน่าย

โต๊ะสำหรับทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า



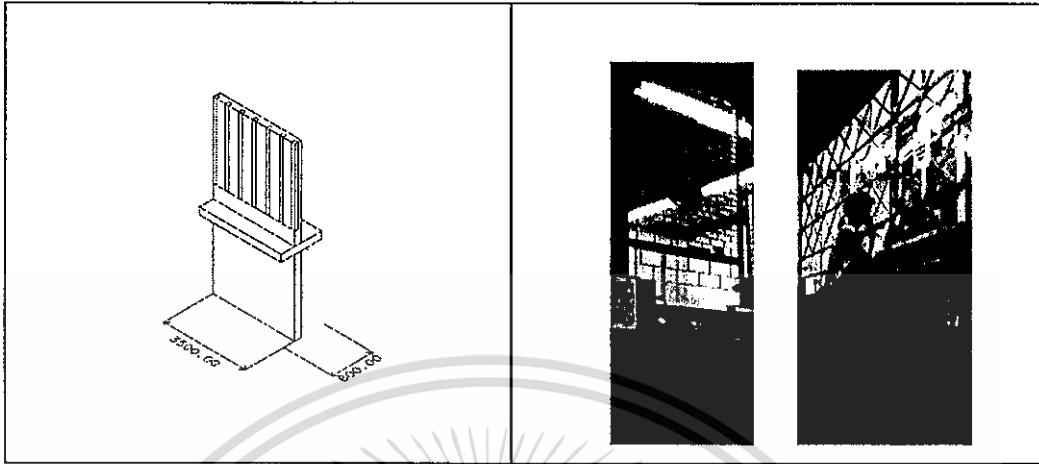
ภาพที่ 3.72 แสดงภาพโต๊ะสำหรับทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในสถานธานูเคราะห์

- ขนาด 80x150x75 ม.
- จำนวน 1 ตัว หรือไม่มี ขึ้นอยู่กับขนาดของพื้นที่พักคอยภายใน
- ตำแหน่ง ส่วนมากจะตั้งชิดผนังด้านข้างด้านใดด้านหนึ่งของสถานธานูเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ประโยชน์ใช้สอย ใช้สำหรับวางเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อทดลองเปิด, ปิด, ทดสอบสภาพ เป็นต้น

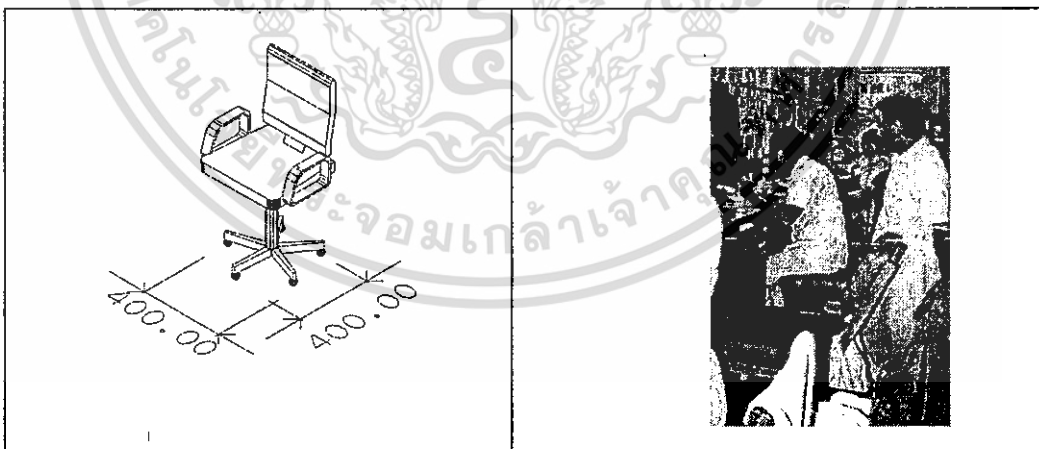
เคาน์เตอร์



ภาพที่ 3.73 แสดงภาพเคาน์เตอร์ภายในสถานฐานุเคราะห์

- ขนาด 60x350x120 ม.
- จำนวน 1 ที่
- ตำแหน่ง อยู่บริเวณด้านหน้าต่อจากพื้นที่ส่วนพักคอย
- ประโยชน์ใช้สอย ให้ลูกค้าใช้ติดต่อสอบถาม , จำนำ , ใ้ถ่ถอน , ส่งดอกเบี้ย กับเจ้าหน้าที่

เก้าอี้สำหรับนั่งเคาน์เตอร์



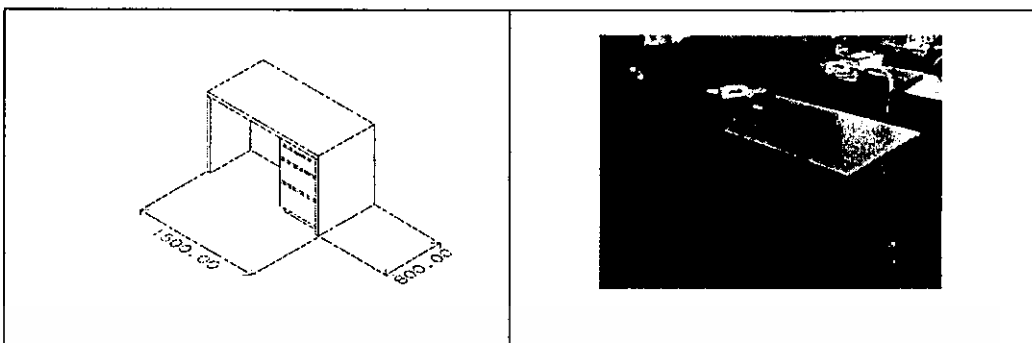
ภาพที่ 3.74 แสดงภาพเก้าอี้สำหรับนั่งเคาน์เตอร์ภายในสถานฐานุเคราะห์

- ขนาด 40x40x60 ม.
- จำนวน 3-4 ที่
- ตำแหน่ง อยู่บริเวณเคาน์เตอร์ด้านในพื้นที่ส่วนพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พื้นที่บริการด้านหลัง - ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่, ส่วนเก็บทรัพย์สินจำนำ

โต๊ะทำงาน



ภาพที่ 3.75 แสดงภาพโต๊ะทำงานภายในสถานธนาคราะห์

- ขนาด 80x150x75 ม.
- จำนวน 4 ที่
- ตำแหน่ง อยู่ในบริเวณพื้นที่ด้านหลัง จัดเรียงตามสภาพผังพื้นที่
- ประโยชน์ใช้สอย ให้พนักงานใช้ทำงาน

เก้าอี้ทำงาน

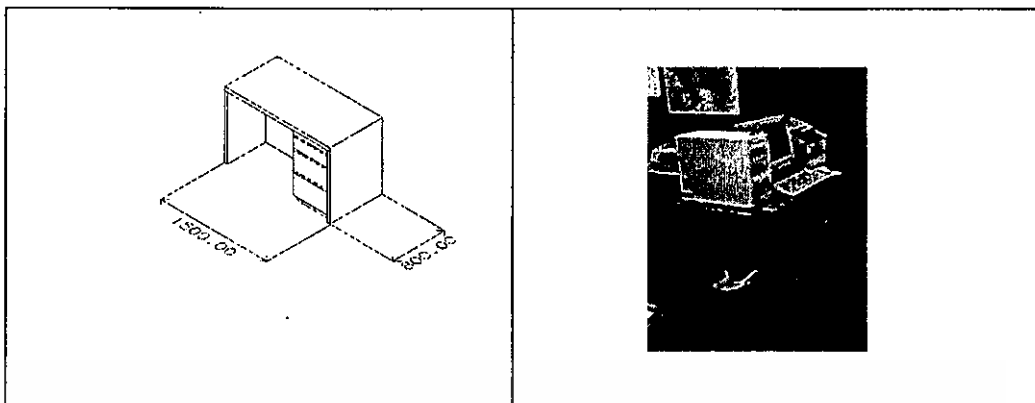


ภาพที่ 3.76 แสดงภาพเก้าอี้ทำงานภายในสถานธนาคราะห์

- ขนาด 40x40x45 ม.
- จำนวน 4 ที่
- ตำแหน่ง อยู่กับ โต๊ะทำงาน
- ประโยชน์ใช้สอย ให้พนักงานใช้นั่งทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โต๊ะคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 3.77 แสดงโต๊ะคอมพิวเตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์

- ขนาด 80x150x75 ม.
- จำนวน 1 ที่
- ตำแหน่ง อยู่บริเวณหลังเคาน์เตอร์ด้านในพื้นที่ส่วนพนักงาน
- ประโยชน์ใช้สอย เป็นโต๊ะสำหรับวางคอมพิวเตอร์ให้พนักงานใช้เก็บข้อมูลและงาน

เอกสาร

เก้าอี้คอมพิวเตอร์

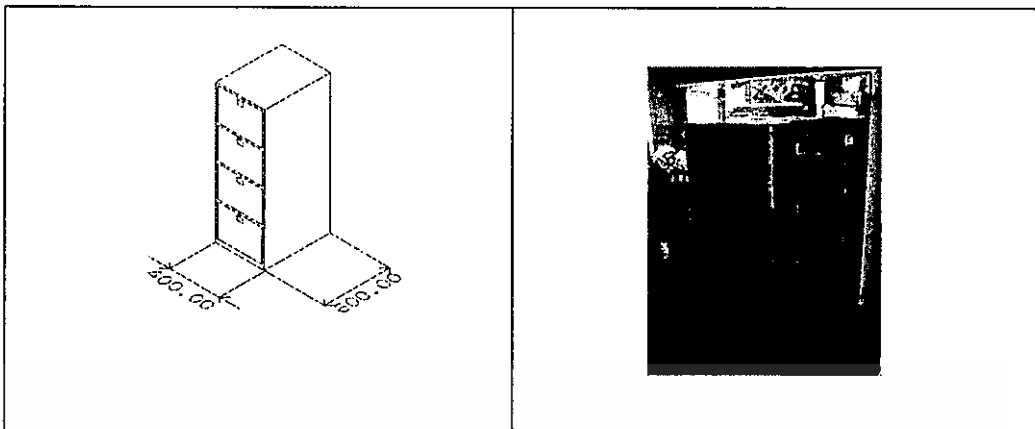


ภาพที่ 3.78 แสดงเก้าอี้คอมพิวเตอร์ภายในสถานธานูเคราะห์

- ขนาด 40x40x40 ม.
- จำนวน 1 ที่
- ตำแหน่ง อยู่กับโต๊ะคอมพิวเตอร์
- ประโยชน์ใช้สอย ให้พนักงานใช้นั่งทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตู้เก็บเอกสาร



ภาพที่ 3.79 แสดงตู้เก็บเอกสารภายในสถานธนาคราะห์

- ขนาด 40x60x120 ม.
- จำนวน 2 ที่
- ตำแหน่ง อยู่ในส่วนทำงานของพนักงาน ไม่มีตำแหน่งที่แน่นอน สามารถเคลื่อนย้ายได้
- ประโยชน์ใช้สอย เก็บเอกสารและเก็บตัวจำหน่าย

ส่วนเก็บทรัพย์สินจำหน่าย ดูรายละเอียดในภาคผนวก

3.15 กิจกรรม,พฤติกรรมตลอดทั้งวันของเจ้าหน้าที่สถานธนาคราะห์

ในช่วงวันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 8.00-16.30 น.

จากการสำรวจกิจกรรม,พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถานธนาคราะห์ของกรณีศึกษาทั้ง 8 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ พบว่า กิจกรรม,พฤติกรรมตลอดทั้งวันใน 1 ช่วงเวลาทำงานในวันจันทร์-วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.00-12.00 น. และ 13.00-16.30 น. ก่อนข้างใกล้เคียงกันมาก ซึ่งอาจมีแตกต่างออกไปบ้างแล้วแต่สถานการณ์ของแต่ละคน

สามารถสรุปภาพรวมได้ดังตารางต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.6 แสดงกิจกรรม , พฤติกรรม โดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่ ณ.ช่วงเวลา 8.00-12.00น.

	ช่วงเวลา 8.00-12.00 น.
กิจกรรม	สถานชานาเคราะห์เปิดเวลา 8.00 น. และปิดพักเวลา 12.00 น. กิจกรรม เตรียมเอกสาร , เตรียมเงิน , ให้บริการลูกค้า(จำหน่าย , ใถ่ถอน , ส่งคอกเบี้ย)
บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์	ลูกค้าผู้มาใช้บริการ,เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานชานาเคราะห์เดียวกัน
พฤติกรรม	- นำกุญแจมาเปิดร้านเวลา 8.00 น.และปิดพักเวลา 12.00 น. - นำกุญแจมาเปิดห้องเก็บทรัพย์สินจำหน่ายที่อยู่ตามชั้น1-ชั้น4 - นำเงินออกจากตู้เซฟนำมาเก็บใส่ชั้นวางเงินบริเวณเคาน์เตอร์เพื่อเตรียมจ่ายเงินให้ลูกค้า - เมื่อลูกค้าเข้าร้าน จะทำการให้บริการลูกค้า จนถึงเวลา 12.00 น. จะทำการปิดร้านเพื่อพักรับประทานอาหารกลางวัน(นอกสถานชานาเคราะห์)
อุปกรณ์ประกอบ พฤติกรรม	เคาน์เตอร์, ชั้นวางของ, โต๊ะทำงาน
พื้นที่	

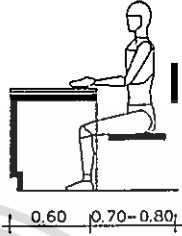
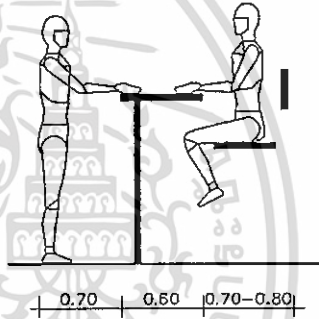

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

	ช่วงเวลา 13.00-16.30 น.
กิจกรรม	สถานธนาอนุเคราะห์เปิดเวลา 13.00 น. และปิดเวลา 16.30 น. กิจกรรม ให้บริการลูกค้า (จำหน่าย , ไล่ถอน , ส่งดอกเบ็ญ) , จัดเก็บทรัพย์สิน จำหน่ายในห้องเก็บทรัพย์สิน
บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์	ลูกค้าผู้มาใช้บริการ, เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานธนาอนุเคราะห์เดียวกัน
พฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - นำกุญแจมาเปิดร้านเวลา 13.00 น.และปิดเวลา 16.30 น. - ทำการให้บริการ จำหน่าย,ไล่ถอน,ส่งดอกเบ็ญ ให้แก่ลูกค้าและจัดเก็บทรัพย์สิน จำหน่ายเรียงตามชั้นวางของต่างๆ - เมื่อใกล้เวลาสิ้นสุดวันทำการ เวลาประมาณ 16.00 น. จะทำการตัดบัญชี รายรับ-รายจ่ายและทำการตรวจสอบทรัพย์สินที่มาจำหน่ายว่าทรัพย์สิน ครบ และถูกต้องหรือไม่ - เวลา 16.30 น. จะนำกุญแจไปปิดประตูห้องเก็บทรัพย์สินจำหน่าย ชั้น 1-ชั้น 4 และปิดประตูของสถานธนาอนุเคราะห์
อุปกรณ์ประกอบ พฤติกรรม	เคาน์เตอร์ , ชั้นวางของ , โต๊ะทำงาน
พื้นที่	

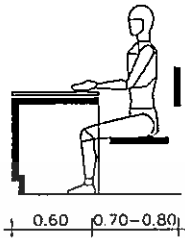
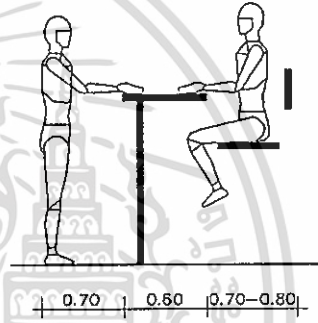
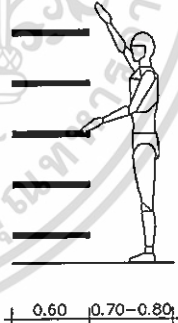
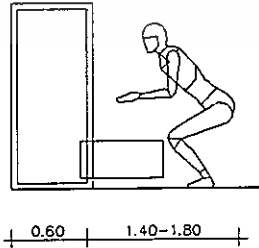
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.7 สรุปกิจกรรม,พฤติกรรมการใช้พื้นที่ภายในสถานธนาอนุเคราะห์ ในเวลา 1 วันทำการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในสถานธนาอนุเคราะห์

เวลา	กิจกรรม , พฤติกรรม	การใช้พื้นที่
8.00 น.– 12.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดประตูสถานธนาอนุเคราะห์ - เปิดห้องเก็บทรัพย์สินชั้น 1-4 - เตรียมเอกสาร - เตรียมเงิน - ให้บริการลูกค้า 	<p>-เปิดประตู เวลา 8.00 น</p> <p>-ทำงานที่โต๊ะทำงาน</p>  <p>0.60 0.70-0.80</p> <p>-ทำงานที่เคาน์เตอร์</p>  <p>0.70 0.60 0.70-0.80</p> <p>-ปิดประตู เวลา 12.00 น</p>
12.00 น.-13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> - รับประทานอาหาร 	<p>-ออกไปรับประทานอาหาร ซื้ออาหารมาทานที่โต๊ะ</p>  <p>0.60 0.70-0.80</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

เวลา	กิจกรรม,พฤติกรรม	การใช้พื้นที่
13.00 น.-16.30 น.	-ให้บริการลูกค้า (จำหน่าย, ไล่ออน, ส่งดอกเบี๋ย) -จัดเก็บทรัพย์สินจำหน่าย -ปิดร้าน เวลา 16.30 น. -ปิดห้องเก็บทรัพย์สินจำหน่าย	- เปิดประตู เวลา 13.00 น - ทำงานที่โต๊ะทำงาน  - ทำงานที่เคาน์เตอร์  - จัดเก็บทรัพย์สินจำหน่ายในห้องเก็บทรัพย์สิน   - ปิดประตู เวลา 16.30 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

การวิเคราะห์สถานธนานุเคราะห์

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริงปัจจุบัน เพื่อศึกษาลักษณะการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ ของพื้นที่ซึ่งผลการอภิปรายในบทนี้ใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากแบบสอบถามกลุ่มผู้มาใช้บริการภายในสถานธนานุเคราะห์ โดยกำหนดตัวแปรทางบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่างของความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ด้วยวิธีการทางสถิติดังรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

4.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ มาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และใช้สถิติมาวิเคราะห์การรับรู้ทางกายภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2 ประเด็นที่ทำการศึกษา

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ ทำการศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไป ความรู้สึกและความพึงพอใจทั่วไปของลูกค้ำผู้ใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้ำกลุ่มผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 เกณฑ์การตีความหมายข้อมูล

การศึกษาวิจัยฉบับนี้มีวิธีการในการศึกษาและเก็บข้อมูล โดยส่วนใหญ่ของการศึกษาจะใช้วิธีการวิเคราะห์ทางด้านสถิติข้อมูลทางภาคสนาม เนื่องจากในการกำหนดค่าในตัวแปรแต่ละตัวต่างกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกได้เป็น2ส่วนคือส่วนที่1ข้อมูลทั่วไป , ส่วนที่2สภาพแวดล้อมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เป็นแนวทางเพื่อให้ได้ผลการวิจัยการศึกษาเพื่อเสนอแนะการออกแบบสถานธนานุเคราะห์.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	89 คน	55.6 %
หญิง	71 คน	44.3 %

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ(ลูกค้า)ได้เป็น4กลุ่ม จากมากไปน้อยคือ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ 31 ปี – 40 ปี	80 คน	50 %
อายุ 15 ปี – 30 ปี	54 คน	33.75%
อายุ 41 ปี – 50 ปี	24 คน	15 %
มากกว่า 50 ปี	2 คน	1.25 %

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ที่ศึกษาจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	98 คน	61.25 %
สมรส	62 คน	38.75 %

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามอาชีพจากมากไปน้อย
ได้ดังนี้คือ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับจ้าง	110 คน	68.75%
ค้าขาย	31 คน	19.37%
รับราชการ	8 คน	5 %
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	5 คน	3.125%
นิสิต / นักศึกษา	4 คน	2.50 %
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2 คน	1.25 %

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามระดับการศึกษา
จากมากไปน้อย

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช	78 คน	48.75 %
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	40 คน	25 %
ประถมศึกษา	26 คน	16.25 %
ปริญญาตรี	16 คน	10 %

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามรายได้ต่อเดือน
จากมากไปน้อย

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
5,001-10,000 บาท	83 คน	51.8 %
10,001-15,000 บาท	32 คน	20 %
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29 คน	18.1 %
สูงกว่า 15,000 บาท	16 คน	10 %

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แบ่งตามช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ
ได้ดังนี้

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
15.01-16.30 น.	60 คน	37.50 %
13.01-15.00 น.	40 คน	25 %
10.01-12.00 น.	35 คน	21.87 %
08.01-10.00 น.	25 คน	15.63 %

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการที่ศึกษา จำแนกตามการเดินทาง

คำถาม : ขณะที่ผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการเดินทางมาจากที่ใด

เพื่อมาใช้บริการสถานธนาอนุเคราะห์

สถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ที่ทำงาน	75 คน	46.80 %
บ้าน	68 คน	42.50 %
อื่นๆ	17 คน	10.60 %

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาในการเดินทางเพื่อมาที่โรงรับจำนำ

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 นาที	98 คน	61.25 %
21 นาที - 40 นาที	47 คน	29.37 %
41 นาที - 60 นาที	10 คน	6.25 %
สูงกว่า 60 นาที	5 คน	3.12 %

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ตามวิธีในการเดินทางเพื่อมาที่โรงรับจำนำ

พาหนะการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เดิน	95 คน	59.37 %
รถจักรยานยนต์	20 คน	12.50 %
รถโดยสารประจำทาง	35 คน	21.87 %
รถยนต์	7 คน	4.37 %
อื่นๆ เช่น TAXI , รถสามล้อ	3 คน	1.87 %

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์ส่วนมากเป็นผู้ชาย (55.6%) , อายุ 31 ปี – 40 ปี (50%) , สถานภาพโสด(61.25%) , อาชีพรับจ้าง (68.75%) , มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและปวช. (48.75 %) , รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท(51.8%) , ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์ตั้งแต่เวลา 15.01-16.30 น. (37.50%) และขณะที่ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการเดินทางมาจากที่ทำงานเพื่อมาใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์ (46.80%) , ระยะเวลาในการเดินทางเพื่อมาที่สถานธนาณูเคราะห์จะใช้เวลาในการเดินทางต่ำกว่า 20 นาที (61.25%) และใช้วิธีเดินเพื่อมาใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์ (59.37 %)

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อม

ความรู้สึกและความพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคารต่อสภาพแวดล้อมสถานานาเคราะห์กรณีศึกษา

สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายนอกอาคาร

การรับรู้ด้านความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบทางกายภาพของสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร เป็นการศึกษาการรับรู้องค์ประกอบทางกายภาพของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานานาเคราะห์กรณีศึกษา ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายนอกอาคาร ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งอาคาร, ลักษณะด้านหน้าอาคาร, ลักษณะทางเข้าอาคารและลักษณะของป้ายร้าน ทั้งนี้เพื่อศึกษาทางองค์ประกอบทางกายภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบต่อไป

ทำเลที่ตั้ง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละของความคิดเห็นต่อทำเลที่ตั้ง

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานานาเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการ ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีหรือไม่

สถานานาเคราะห์	ดี		ปานกลาง		ไม่ดี		สรุประดับความพอใจในทำเล	
	N	ร้อยละ	N	ร้อยละ	N	ร้อยละ		
สถานานาเคราะห์ 1 (N=20)	17	85	3	15	-	-	ดี	85%
สถานานาเคราะห์ 6 (N=20)	6	30	10	50	4	20	ปานกลาง	50%
สถานานาเคราะห์ 11 (N=20)	11	55	9	45	-	-	ดี	55%
สถานานาเคราะห์ 12 (N=20)	15	75	5	25	-	-	ดี	75%
สถานานาเคราะห์ 14 (N=20)	5	25	11	55	3	15	ปานกลาง	55%
สถานานาเคราะห์ 15 (N=20)	12	60	8	40	-	-	ดี	60%
สถานานาเคราะห์ 17 (N=20)	8	40	10	50	2	10	ปานกลาง	50%
สถานานาเคราะห์ 27 (N=20)	10	50	9	45	-	-	ดี	50%

ทำเลที่ตั้งของสถานานาเคราะห์ในปัจจุบัน ลูกค้าผู้ใช้บริการคิดว่า มีทำเลที่ตั้ง ปานกลาง – ดี จากคำตอบ ทำให้สามารถนำสถานานาเคราะห์กรณีศึกษาทั้ง 8 กรณีนำมาเป็นเกณฑ์ในการศึกษาหาทำเลที่ตั้งของสถานานาเคราะห์

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ต่อสถานที่ตั้งของโรงรับจำนำที่ขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามขอโรงรับจำนำที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อยู่ใกล้บ้าน	96	60
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	94	59
เดินทางสะดวก	82	51
อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทาง(รถเมล์)	76	47
อยู่ใกล้ถนนใหญ่	69	43
อยู่ในแหล่งชุมชน	54	34
อยู่ติดถนน(3เลน , ถนนซอย)	41	26
อยู่ใกล้ตลาด	30	19
มีที่จอดรถ	10	6

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เพื่อหาสถานที่ตั้งของโรงรับจำนำเอกชนตามที่คุณตอบแบบสอบถามขอที่จะมาใช้บริการ

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการขอโรงรับจำนำที่อยู่ใกล้บ้านและใกล้ที่ทำงานมากที่สุด 96 คน (60%) แต่ในเรื่องทำเลที่ตั้ง : ผู้ใช้บริการขอโรงรับจำนำที่อยู่ทำเลที่ตั้ง เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ เดินทางสะดวก 82 คน(51%) , อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทาง 76 คน(47%) , ใกล้ถนนใหญ่ 69 คน (43%) , อยู่ในแหล่งชุมชน 54 คน(34%) , อยู่ติดถนน3เลน/ถนนซอย41คน (26%) , อยู่ใกล้ตลาด 30 คน (19%) และอันดับสุดท้ายคือมีที่จอดรถ 10 คน (6%)

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์

ด้านหน้า		สธ1	สธ6	สธ11	สธ12	สธ14	สธ15	สธ17	สธ27	รวม
โรงรับจำนำ	ใช่	15	14	13	14	12	15	14	13	110 คน
ไม่ควรมี										(69%)
ป้ายรถเมล์	ไม่ใช่	5	4	5	4	3	2	4	2	29 คน(18%)

ผู้ใช้บริการขอใช้บริการโรงรับจำนำที่อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางแต่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ป้ายรถประจำทางอยู่ใกล้โรงรับจำนำมากเกินไป จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่าบริเวณด้านหน้าสถานธนาณูเคราะห์ไม่ควรมีป้ายรถประจำทาง 110 คน (69%) ซึ่งจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบเหตุผลว่าเนื่องจากบริเวณป้ายรถประจำทางจะมีคนยืนเพื่อคอยรถเมล์อยู่มาก ทำให้รู้สึกอายในการที่จะเข้าไปใช้บริการโรงรับจำนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าลูกค้าต่อความพอใจในเรื่องระยะทางจากป้ายรถเมล์ถึงสถานธนาคราะห์
คำถาม : ท่านพอใจในป้ายรถเมล์ที่อยู่ใกล้สถานธนาคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการอยู่หรือไม่
(ระยะทางจากป้ายรถประจำทางถึงสถานธนาคราะห์)

สธ.	ระยะทางจากป้ายรถถึง สถานธนาคราะห์	พอใจ		ปานกลาง		ไม่พอใจ		สรุประดับ ความพอใจ
		N	ร้อยละ	N	ร้อยละ	N	ร้อยละ	
สธ 1	50 เมตร	71	44.4	79	49.4	4	2.5	ปานกลาง
สธ 6	32 เมตร	65	40.6	90	56.3	-	-	ปานกลาง
สธ 11	42 เมตร	85	53	73	45.6	2	1.3	พอใจ
สธ 12	4 เมตร	2	1.3	65	40.6	108	67.5	ไม่พอใจ
สธ 14	22 เมตร	15	9.4	68	43	77	48	ไม่พอใจ
สธ 15	40 เมตร	117	73	40	25	3	1.8	พอใจ
สธ 17	27 เมตร	69	43	80	50	11	6.9	ปานกลาง
สธ 27	37 เมตร	82	51	70	43.8	5	3	พอใจ

ลูกค้าชอบใช้บริการโรงรับจำนำที่อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางแต่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ป้ายรถประจำทางอยู่ใกล้โรงรับจำนำมากเกินไป จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ป้ายรถอยู่ข้างหน้า 110 คน(69%) (จากตารางที่ 4.13) หรืออยู่ข้างๆ โรงรับจำนำ โดยดูจากคำตอบของลูกค้าพบว่า สถานธนาคราะห์ 12 มีป้ายรถเมล์อยู่ข้างๆ ระยะห่าง 4 เมตร ซึ่งผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ 108 คน(67.5%) เพราะบริเวณป้ายรถประจำทางจะมีคนยืนเพื่อคอยรถเมล์อยู่มาก ทำให้รู้สึกอายนในการที่จะเข้าไปใช้บริการโรงรับจำนำ และสถานธนาคราะห์ 14 มีป้ายรถเมล์ 22 เมตร 6 คูหาซึ่งผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ 77 คน(48%) เพราะลูกค้าคิดว่าป้ายรถเมล์ยังมีระยะใกล้เกินไปอยู่ และจากแบบสอบถาม/การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทำให้ทราบว่าลูกค้าจะรู้สึกพอใจในระดับปานกลาง 80 คน(50%) ในระยะทางระหว่างโรงรับจำนำกับป้ายรถเมล์ที่มีระยะทางห่างกันอย่างน้อย 27 เมตรหรือ8คูหาหรือประมาณ 2 ตึกแถว

บรรยากาศโดยรวม

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านบรรยากาศโดยรวม

บรรยากาศโดยรวม		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
เป็นกันเอง- เป็นทางการ	เป็นกันเอง	-	2	7	3	5	3	6	4	30 (18%)
	ปานกลาง	2	3	5	5	5	8	4	5	37 (23%)
	เป็นทางการ	18	15	8	12	10	9	10	11	93 (58%)
น่าเชื่อถือ- ไม่น่าเชื่อถือ	น่าเชื่อถือ	16	9	10	12	10	11	9	10	87 (54%)
	ปานกลาง	3	8	8	8	9	9	8	8	61 (38%)
	ไม่น่าเชื่อถือ	1	2	1	-	1	-	3	2	10 (6%)
ปลอดภัย- ไม่ปลอดภัย	ปลอดภัย	17	8	12	10	11	10	12	11	91 (57%)
	ปานกลาง	3	7	6	8	9	9	8	7	57 (36%)
	ไม่ปลอดภัย	-	3	1	1	-	1	-	2	8 (5%)

ผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่บรรยากาศโดยรวมเป็นทางการจำนวน 93 คน (58%) ด้วยบรรยากาศที่เป็นทางการทำให้ลูกค้ารู้สึกที่สถานชานาเคราะห์มีความมั่นคงน่าเชื่อถือจำนวน 87 คน(54%) และรู้สึกปลอดภัยจำนวน 91 คน(57%)

หน้าร้าน

ตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานชานูเคราะห์

		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
สถานชานูเคราะห์ ควรมีลักษณะไม่ สะดุดตา, ไม่โดดเด่น	ใช่	16	17	19	16	16	17	18	15	134 (83%)
	ไม่ใช่	4	2	1	3	2	3	2	3	20 (13%)
ด้านหน้าควรปิดทึบ คนภายนอกไม่สามารถ เห็นคนที่อยู่ภายใน	ใช่	12	14	15	14	17	15	12	11	110 (68%)
	ไม่ใช่	8	6	5	6	3	5	7	8	48 (30%)
ท่านอยากให้บริการ หน้าโรงรับจำนำและ ทางเข้า มีคนอยู่น้อย	ใช่	15	19	20	18	17	16	15	12	132 (82%)
	ไม่ใช่	5	1	-	2	3	4	5	8	28 (18%)
ไม่ควรมีของมาขายบน ทางเท้าบริเวณด้านหน้า สถานชานูเคราะห์	ใช่	19	17	18	17	16	15	16	12	130 (81%)
	ไม่ใช่	1	3	2	3	4	5	4	8	30 (19%)
ด้านหน้าโรงรับจำนำ ควรมีต้นไม้ช่วยการบด บังหน้าร้าน , ทางเข้า	ใช่	15	14	12	11	10	12	11	10	95 (59%)
	ไม่ใช่	5	6	8	9	9	8	9	8	62 (39%)
บริเวณด้านหน้า สถานชานูเคราะห์ ไม่ควรมีป้ายเมล์	ใช่	15	14	13	14	12	15	14	13	110 (69%)
	ไม่ใช่	5	4	5	4	3	2	4	2	29 (18%)

- ด้านหน้าอาคารของสถานชานูเคราะห์จะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน , เป็นมาตรฐาน
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อด้านหน้าของสถานชานูเคราะห์ดังนี้

- หน้าร้านของสถานชานูเคราะห์ต้องไม่สะดุดตา / ไม่โดดเด่น / เรียบๆ / ดูกลมกลืนกับ
อาคารพาณิชย์ที่อยู่ข้างเคียง จำนวน 134 คน(83%)

- ด้านหน้าร้านของสถานชานูเคราะห์ต้องมีลักษณะที่ปิดทึบซึ่งคนภายนอกโรงรับจำนำ
ไม่สามารถมองเห็นคนที่อยู่ภายในโรงรับจำนำได้ จำนวน 110 คน(68%)
ไม่ทราบกรณใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ลูกค้ายู้สึกพึงพอใจถ้าบริเวณหน้าโรงรับจำนำ-บริเวณทางเข้ามีคนอยู่น้อย จำนวน 132 คน(82%) โดยให้เหตุผลว่าถ้าหากต้องใช้บริการจะได้มีคนรู้เห็นน้อย
- ผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้มีของมาขายหรือทำกิจกรรมอะไรก็ตามบนทางเข้าด้านหน้าโรงรับจำนำ จำนวน130 คน(81%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าบริเวณด้านหน้าโรงรับจำนำควรมีต้นไม้เพื่อช่วยในการบดบังหน้าร้านและบดบังทางเข้าร้าน จำนวน 95 คน(59%)
- ลูกค้ายู้สึกว่าบริเวณด้านหน้าสถานชานูเคราะห์ไม่ควรมีป้ายรถประจำทางจำนวน110 คน (69%)

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภทของวัสดุหน้าร้านของโรงรับจำนำรัฐ

หน้าร้าน	สธ 1 กระจก	สธ 6 ก่ออิฐทึบ	สธ 11 กระจก	สธ 12 ก่ออิฐทึบ	สธ 14 ก่ออิฐทึบ	สธ 15 ก่ออิฐทึบ	สธ 17 ก่ออิฐทึบ	สธ 27 บุแกรนิต
พอใจ	3	5	2	3	2	3	2	5
ปานกลาง	8	10	7	9	7	10	9	10
ไม่พอใจ	1	2	2	5	5	2	4	2

หน้าร้านของสถานชานูเคราะห์ในอาคารพาณิชย์สามารถแบ่งเป็น3แบบคือ

- 1) ก่ออิฐบุหินแกรนิตทึบ
 - มีเพียง สถานชานูเคราะห์27 เท่านั้นที่มีด้านหน้าที่มีวัสดุก่ออิฐบุหินแกรนิตทึบ
 - และลูกค้ายู้สึกพอใจระดับปานกลาง-ระดับพอใจ จำนวน15คนคิดเป็น75%
- 2) ก่ออิฐบุหินแกรนิตทึบ
 - สธ6 , สธ12 , สธ14 , สธ15 , สธ17 ที่มีด้านหน้าที่มีวัสดุก่ออิฐทึบ โชว์แนว
 - และลูกค้ายู้สึกพอใจระดับปานกลาง-ระดับพอใจ จำนวน 60 คนต่อสถานชานูเคราะห์ 5 แห่ง(60%)
 - ดังนั้นสถานชานูเคราะห์1แห่งจำนวนเฉลี่ย12 คน คิดเป็น 60%
- 3) ช่องแสงที่เป็นกระจกติดตายสีดำ(ซา)
 - สธ1 , สธ11 ที่มีด้านหน้าที่มีวัสดุกระจกติดตายสีดำ
 - ลูกค้ายู้สึกพอใจระดับปานกลาง-ระดับพอใจ จำนวน 20 คนต่อสถานชานูเคราะห์ 2 แห่ง (50%)
 - ดังนั้นสถานชานูเคราะห์1แห่งจำนวนเฉลี่ย 10 คน คิดเป็น50%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นทำให้ทราบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการพอใจในหน้าร้านที่ทำด้วยวัสดุก่ออิฐบุหินแกรนิตมากที่สุด(75%) เพราะดูดี-สวยงาม-ลักษณะปิดทึบให้ความมั่นใจว่าคนนอกร้านมองไม่เห็นแน่นอน และรองลงมาคือก่ออิฐทึบ โขว์แนว(60%) เพราะความเคยชินในลักษณะกำแพงปิดทึบที่ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และอันดับสุดท้ายคือช่องแสงที่เป็นกระจกติดตายสีดำ(50%) ซึ่งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการสามารถยอมรับด้านหน้าสถานธนานุเคราะห์ที่เป็นกระจกสีดำได้ถ้าคนภายนอกไม่สามารถมองเห็นคนที่อยู่ภายใน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านหน้าร้าน

		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
สะอาด-ไม่สะอาด	สะอาด	7	2	1	1	1	-	-	-	12 (8%)
	ปานกลาง	8	8	7	8	9	5	7	8	60 (38%)
	ไม่สะอาด	5	10	12	11	10	15	13	12	88 (55%)
เปิดเผย - ปิดทึบ	เปิดเผย	5	-	3	-	-	-	-	-	8 (5%)
	ปานกลาง	12	7	9	5	7	4	7	8	59 (37%)
	ปิดทึบ	3	13	3	15	13	11	10	12	80 (50%)

จากตาราง 4.18 ผู้ใช้บริการคิดว่า ภาพรวมของหน้าร้านของสถานธนานุเคราะห์ในปัจจุบันมีลักษณะไม่สะอาดจำนวน 88 คน(55%) และมีลักษณะปิดทึบจำนวน 80 คน(50%)

ทางเข้า

ตารางที่ 4.19 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนानุเคราะห์

		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
ทางเข้าสถานธนานุเคราะห์ ควรมีลักษณะไม่สะดุดตา และไม่โดดเด่น	ใช่	12	13	12	11	13	13	11	13	98 (61%)
	ไม่ใช่	4	2	1	3	2	3	2	3	20 (13%)
ท่านพอใจกับประตูทางเข้า ที่ทำด้วยกระจกที่มีสีดำใช่ หรือไม่	ใช่	14	13	13	11	12	10	11	12	96 (60%)
	ไม่ใช่	4	6	5	7	6	7	7	6	48 (30%)
ท่านคิดว่าขนาดของประตู ทางเข้าควรมีขนาดใหญ่กว่า ปัจจุบัน	ใช่	10	11	9	10	9	9	8	7	73 (46%)
	ไม่ใช่	9	5	5	7	7	8	8	6	55 (34%)
ท่านคิดว่าควรมีประตู ทางเข้าสถานธนานุเคราะห์ มากกว่าประตู	ใช่	11	10	10	11	11	10	9	11	83 (52%)
	ไม่ใช่	9	8	9	8	9	10	8	8	69 (43%)

ในปัจจุบันทางเข้าของสถานธนานุเคราะห์มีลักษณะเป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟัก กระจกสีดำ(สีชา) ประตูกว้าง 1 ม. สูง 2 ม. (ด้านหน้าประตูกระจกเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทึบ ซึ่งจะใช้ปิดเมื่อปิดร้านเท่านั้น , เพื่อความปลอดภัย)

จากตาราง 4.19 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อด้านหน้าของสถานธนานุเคราะห์ ดังนี้

- ทางเข้าต้องไม่โดดเด่น , ต้องสามารถช่วยทำหน้าที่ในการปกป้องและกำบังสายตา : 98 คน (61%)

- ลูกค้ายังมีความพอใจในประตูที่ใช้วัสดุกระจกสีดำ(ประตูที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน) เพราะประตูกระจกทำให้ความรู้สึกเชื่อเชิญ,ปลอดภัย , กล้าที่จะเข้าไปใช้บริการ , ประตูกระจกสีดำทำให้ลูกค้าสามารถมองจากภายในเห็นภายนอกได้ ลูกค้าสามารถที่จะรอให้คนรู้จักไม่อยู่แถวหน้าร้านจึงจะเดินออกจากร้าน(ถ้าสถานธนานุเคราะห์มีประตูที่ปิดทึบหมดและด้านหน้าเป็นกำแพงปิดทึบ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าจะไม่อยากเข้า , ไม่กล้าเข้าและรู้สึกกลัว) : 96 คน(60%)

- ลูกค้าบางส่วนต้องการประตูที่มีขนาดใหญ่กว่าประตูปัจจุบัน(ปัจจุบันมีขนาด 1 เมตร) :

73คน (46%) เอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ลูกค้าผู้ใช้บริการต้องการให้มีประตูทางเข้า-ออก 2 ประตู โดยมีตำแหน่งอยู่ทางซ้ายและทางขวาของด้านหน้าสถานธนาุเคราะห์เพราะลูกค้าสามารถเลือกได้ว่าจะเข้า-ออกประตูไหน , ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะสะดวกในการรับเข้า-รับออก(ลูกค้าไม่อยากจะอยู่ในโรงรับจำนำนาน เมื่อลูกค้าจำนำเสร็จอยากจะรับออกจากโรงรับจำนำทันที ไม่อยากอยู่นาน) : 83 คน(52%)

ตารางที่ 4.20 แสดงคำร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อทางเข้าอาคาร

ทางเข้าอาคาร		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
เปิดเผย-ปกปิด/ บดบัง	เปิดเผย	2	5	3	10	8	2	6	6	42 (26%)
	ปานกลาง	10	7	7	8	10	9	7	8	66 (41%)
	ปกปิด/ บดบัง	7	8	9	2	-	9	6	6	47 (29%)
สะดวก- ไม่สะดวก	สะดวก	1	5	3	9	8	2	6	6	40 (25%)
	ปานกลาง	11	7	7	8	11	8	8	7	67 (37%)
	ไม่สะดวก	7	8	10	1	1	10	6	6	49 (30%)
สะดวก- ไม่สะดวก (ในการเดินเข้า และเดินออก)	สะดวก	6	6	5	8	6	6	6	7	50 (31%)
	ปานกลาง	8	7	8	9	6	7	7	8	60 (38%)
	ไม่สะดวก	6	7	7	2	7	6	5	5	45 (28%)

จากตาราง 4.20 ผู้ใช้บริการคิดว่า

- ภาพรวมของทางเข้าของสถานธนาุเคราะห์ในปัจจุบันมีลักษณะปกปิด/บดบังในระดับปานกลาง จำนวน 66 คน (41%) และลูกค้าคิดว่าสถานธนาุเคราะห์มีลักษณะปกปิด/บดบังมาก จำนวน 47 คน(29%)

- ภาพรวมของทางเข้าของสถานธนาุเคราะห์ในปัจจุบันมีลักษณะไม่สะดวกในระดับปานกลาง จำนวน 67 คน(37%) และลูกค้าคิดว่าสถานธนาุเคราะห์มีลักษณะไม่สะดวกมาก จำนวน 49 คน(30%)

- ภาพรวมของทางเข้าของสถานธนาุเคราะห์ในปัจจุบันมีลักษณะปานกลางจำนวน 60 คน (38%) และผู้ให้บริการคิดว่าสถานธนาุเคราะห์มีลักษณะไม่สะดวกจำนวน 45 คน (28%)

นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในด้านอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งผลการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในด้านอื่นๆ ไม่สามารถเปิดเผยได้ ทั้งนี้หากมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้ายร้าน

ตารางที่ 4.21 แสดงคำร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อป้ายร้าน

ป้ายร้าน		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
ท่านพอใจกับสีของป้าย ชื่อน้ำร้าน	ใช่	18	15	13	10	12	13	15	14	110(69%)
	ไม่ใช่	2	5	7	8	8	6	2	3	41(25%)
ป้ายชื่อคำว่า “สถานธนา นุเคราะห์” มีความสำคัญ	ใช่	14	12	11	15	16	12	11	12	103(64%)
	ไม่ใช่	5	8	5	4	4	7	9	6	48(30%)
ท่านพอใจกับขนาดของ ป้าย “สถานธนา นุเคราะห์”	ใช่	20	19	12	14	15	15	14	10	119(74%)
	ไม่ใช่	-	1	7	6	5	5	4	9	37(23%)
ท่านพอใจกับตำแหน่ง ที่ตั้งของป้าย “สถานธนา นุเคราะห์”	ใช่	15	13	12	11	10	12	13	12	98(61%)
	ไม่ใช่	4	5	3	5	6	4	3	2	32(20%)
ป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำของรัฐ” มีความสำคัญ	ใช่	12	13	15	15	16	13	11	11	106(66%)
	ไม่ใช่	6	7	5	4	3	6	8	4	43(27%)
ป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับ จำนำ” ต้องไม่โดดเด่น, ไม่สะดุดตา	ใช่	13	12	11	15	14	12	13	13	103(64%)
	ไม่ใช่	4	3	4	3	3	3	4	3	27(17%)
ป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ควรจะ เป็นป้ายที่มีขนาดเล็ก	ใช่	12	13	15	14	12	13	14	13	106(66%)
	ไม่ใช่	4	3	3	2	4	5	4	3	28(17%)
ตำแหน่งที่ตั้งของป้าย “โรงรับจำนำ” ควรอยู่ ด้านข้าง(ป้ายด้านข้าง)	ใช่	14	14	13	12	12	13	10	10	98(61%)
	ไม่ใช่	3	3	4	2	4	5	5	4	30(19%)

ป้ายที่อยู่ภายนอกจะใช้สื่อสารให้เกิดการรับรู้แก่ลูกค้า และบุคคลทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงชื่อของสถานธนา นุเคราะห์และประเภทของธุรกิจ ว่าเป็นธุรกิจโรงรับจำนำของรัฐบาล จากตารางที่ 4.21 พบว่า

- ลูกค้าพอใจสีป้ายชื่อ : ใช่สีขาว-สีน้ำเงิน(ป้ายชื่อมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน) จำนวน 110 คน (69%)

เอกสารนี้เป็นของผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อคำว่า “สถานธนา นุเคราะห์” มีความสำคัญ จำนวน 103 คน (64%) การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผู้ใช้บริการพอใจกับขนาดของป้ายในปัจจุบัน จำนวน 119 คน (74%)
- ผู้ใช้บริการพอใจกับตำแหน่งที่ตั้งของป้าย“สถานธนานุเคราะห์” ที่อยู่บริเวณด้านหน้า 98 คน (61%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำ” มีความสำคัญ จำนวน 106 คน (66%)
- ป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ต้องไม่โดดเด่น,ไม่สะดุดตา จำนวน 103 คน(64%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ควรจะเป็นป้ายที่มีขนาดเล็ก จำนวน 106 คน (66%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าตำแหน่งที่ตั้งของป้าย “โรงรับจำนำ”ควรอยู่ด้านข้าง(ป้ายด้านข้าง) 98 คน(61%)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าร้อยละของค่าการรับรู้ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อป้ายร้าน

ป้ายร้าน		สร1	สร6	สร11	สร12	สร14	สร15	สร17	สร27	รวม
จำง่าย – จำยาก	จำง่าย	10	10	11	12	10	11	9	15	88(55%)
	ปานกลาง	7	8	8	8	9	9	11	5	65(40%)
	จำยาก	3	2	1	-	1	-	-	-	8(5%)
อ่านง่าย-ยาก (ตัวหนังสือ)	อ่านง่าย	15	16	14	13	12	10	11	16	10(67%)
	ปานกลาง	5	4	5	7	8	8	9	4	50(31%)
	อ่านยาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 4.22 ผู้ใช้บริการคิดว่า

- ภาพรวมของป้ายร้านของสถานธนานุเคราะห์ในปัจจุบันผู้ใช้บริการคิดว่า มีลักษณะที่จำง่ายมาก จำนวน 88 คน(55%) , ในระดับปานกลางจำนวน 65 คน(40%)
- ภาพรวมของป้ายร้านของสถานธนานุเคราะห์ในปัจจุบันผู้ใช้บริการคิดว่า มีลักษณะที่อ่านง่ายมาก จำนวน 107 คน(67%) , ในระดับปานกลางจำนวน 50 คน(31%)

สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในอาคาร

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานธนานุเคราะห์ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในอาคาร ประกอบด้วยพื้นที่ , สีของพื้น ผนัง เพดาน ,วัสดุ , การบริการ , ขนาดพื้นที่ , ข้อเสนอแนะ และลักษณะต่างๆ ภายในสถานธนานุเคราะห์

การบริการ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อสถานชานูเคราะห์

การบริการ	ระดับ	สธ1	สธ6	สธ11	สธ12	สธ14	สธ15	สธ17	สธ27	รวม
เวลาเปิด - ปิด (เปิดทำการเวลา 8.00 น. และ ปิดทำการเวลา 16.30 น.)	พอใจ	5	5	6	5	7	5	7	8	48 (30%)
	ปาน กลาง	11	9	8	8	9	10	7	7	69 (43%)
	ไม่ พอใจ	4	6	6	7	4	5	6	5	43 (27%)
ความสะอาด	พอใจ	5	6	4	5	5	5	6	5	41 (26%)
	ปาน กลาง	8	6	11	6	8	7	7	7	60 (38%)
	ไม่ พอใจ	7	8	5	9	7	8	7	8	59 (37%)
การหุจจา และมารยาท พนักงาน	พอใจ	4	5	6	5	3	5	5	6	39 (24%)
	ปาน กลาง	11	6	8	8	8	10	7	8	66 (41%)
	ไม่ พอใจ	5	9	6	7	9	5	8	6	55 (34%)
ความสะดวกใน ขั้นตอนการยืม เงิน (จำนำแล้ว ได้เงินทันที)	พอใจ	8	7	8	5	8	6	10	4	32 (20%)
	ปาน กลาง	7	9	6	8	6	9	5	10	60 (38%)
	ไม่ พอใจ	5	4	6	7	6	5	5	6	44 (28%)
ความสะดวกใน ขั้นตอนการ ไถ่ถอน (คืนเงิน แล้วได้ของทันที)	พอใจ	8	8	8	6	8	5	9	4	56 (35%)
	ปาน กลาง	6	9	5	8	7	9	6	9	59 (37%)
	ไม่ พอใจ	6	3	7	6	5	6	5	7	45 (28%)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๓

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อสถานธนาณูเคราะห์

สี	ระดับ	สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
สีม่วง	พอใจ	8	6	8	8	7	5	7	6	62(39%)
	ปานกลาง	6	8	7	8	9	9	8	9	64(40%)
	ไม่พอใจ	6	6	5	4	4	6	5	5	41(26%)
สีพื้น	พอใจ	10	10	5	3	4	6	8	7	53(33%)
	ปานกลาง	7	5	11	12	6	5	7	6	59(37%)
	ไม่พอใจ	2	3	5	5	8	9	5	6	43(27%)
สีเพดาน	พอใจ	5	8	6	5	7	8	6	6	51(32%)
	ปานกลาง	9	6	8	9	8	7	9	8	64(40%)
	ไม่พอใจ	6	6	6	6	5	5	5	6	45(28%)

เนื่องจากสถานธนาณูเคราะห์มีการใช้สีของผนัง-พื้น-เพดาน มีลักษณะคล้ายคลึงกันทุกสาขา , เป็นมาตรฐาน , แตกต่างกันเพียงความเก่า-ความใหม่และความสะอาด ของสภาพภายในแต่ละแห่ง ซึ่งผลจากแบบสอบถามโดยดูจากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลางเท่านั้น

- สีม่วง : สีขาว ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง จำนวน 64 คน(40%)
- สีพื้น : สีครีม ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง จำนวน 59 คน(37%)
- สีเพดาน : สีขาว ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง จำนวน 64 คน(40%)

วัสดุ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อสถานธนาณูเคราะห์

วัสดุ	ระดับ	สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27	รวม
วัสดุผนัง	พอใจ	9	6	9	9	8	5	6	4	56(35%)
	ปานกลาง	6	10	8	8	10	8	8	10	68(42%)
	ไม่พอใจ	5	4	3	3	2	7	6	6	36(23%)
วัสดุพื้น	พอใจ	9	10	5	3	4	6	8	5	50(31%)
	ปานกลาง	8	6	10	12	7	5	7	6	61(38%)
	ไม่พอใจ	3	4	5	5	7	9	5	8	46(29%)
วัสดุเพดาน	พอใจ	6	8	7	6	7	7	5	6	52(32%)
	ปานกลาง	8	7	7	8	7	7	9	7	60(38%)
	ไม่พอใจ	6	5	6	6	6	6	4	5	44(28%)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีลักษณะคล้ายคลึงกันทุกสาขา, คูเป็นมาตรฐาน , แตกต่างกันเพียงความเก่า-ความใหม่ และความสะอาดของสภาพภายในของสถานนาคูเคราะห์ แต่ละแห่ง ซึ่งผลจากแบบสอบถามโดยดูจากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลางเท่านั้น

- วัสดุผนัง : ก่ออิฐอมูญจาปูนเรียบ&ทาสีผู้ใช้บริการยอมรับในระดับปานกลางจำนวน68คน (42%)
- วัสดุพื้น : พื้นหินขัด ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง จำนวน 61 คน(38%)
- วัสดุเพดาน : ยิปซัมบอร์ด โครงคร่าวอลูมิเนียมผู้ให้บริการพอใจระดับปานกลางจำนวน 60 คน(38%)

พื้นที่ภายในสถานนาคูเคราะห์(ผู้ให้บริการ)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานนาคูเคราะห์

		สข 1	สข 6	สข 11	สข 12	สข 14	สข 15	สข 17	สข 27
พื้นที่ส่วน ผู้ให้บริการด้านหน้า	พอใจ	10 (50%)	2 (10%)	1 (5%)	11 (55%)	1 (5%)	6 (30%)	-	-
	ปานกลาง	8 (40%)	8 (40%)	7 (35%)	9 (45%)	7 (35%)	12 (60%)	8 (40%)	6 (30%)
	ไม่พอใจ	2 (10%)	10 (50%)	10 (50%)	-	11 (55%)	2 (10%)	12 (60%)	14 (80%)
การเข้าถึงเคาน์เตอร์ รับจ่านำ (ระยะทาง จากประตูถึงเคาน์เตอร์)	พอใจ	8 (40%)	10 (50%)	9 (45%)	5 (25%)	9 (45%)	8 (40%)	7 (35%)	6 (30%)
	ปานกลาง	9 (45%)	6 (30%)	7 (35%)	10 (50%)	8 (40%)	10 (50%)	6 (30%)	6 (30%)
	ไม่พอใจ	-	5 (25%)	3 (15%)	5 (25%)	2 (10%)	2 (10%)	6 (30%)	5 (25%)

พื้นที่ส่วนผู้ให้บริการด้านหน้า

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่ส่วนผู้ให้บริการด้านหน้า จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน160คน พบว่า

- สถานนาคูเคราะห์ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 35 ตารางเมตร)
- สถานนาคูเคราะห์ 12 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 31 ตารางเมตร)
- สถานนาคูเคราะห์ 15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 21 ตารางเมตร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น พื้นที่ส่วนผู้ใช้บริการด้านหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจควรมีขนาดตั้งแต่ 21 ต.ร.ม-35 ต.ร.ม

ระยะทางจากประตูถึงเก้าอี้เตอร์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่ส่วนผู้ใช้บริการด้านหน้า จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน พบว่า

- สถานธนาอนุเคราะห์ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (ระยะทาง 4 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 6 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 3 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 11 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 2 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 12 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (ระยะทาง 5 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 14 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 3 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 3 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 17 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 2 เมตร)
- สถานธนาอนุเคราะห์ 27 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (ระยะทาง 3 เมตร)

ดังนั้นระยะทางจากประตูถึงเก้าอี้เตอร์ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ (ในระดับปานกลาง-ระดับพอใจ) จะมีขนาดตั้งแต่ 2 เมตร-5 เมตร

พื้นที่ภายในสถานธนาณูเคราะห์(ผู้ให้บริการ)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อสถานธนาณูเคราะห์

		สธ 1	สธ 6	สธ 11	สธ 12	สธ 14	สธ 15	สธ 17	สธ 27
พื้นที่ภายใน เคาน์เตอร์	ขนาดพ.ท.	16 ต.ร.ม.	12 ต.ร.ม.	9 ต.ร.ม.	17 ต.ร.ม.	15 ต.ร.ม.	15 ต.ร.ม.	15 ต.ร.ม.	15 ต.ร.ม.
	พอใจ	10 (50%)	2 (10%)	1 (5%)	11 (55%)	9 (45%)	12 (60%)	10 (50%)	9 (45%)
	ปานกลาง	8 (40%)	12 (60%)	8 (40%)	9 (45%)	8 (40%)	6 (30%)	8 (40%)	8 (40%)
	ไม่พอใจ	2 (10%)	6 (30%)	10 (50%)	-	1 (5%)	2 (10%)	-	1 (5%)
พื้นที่ส่วน ทำงาน เจ้าหน้าที่	ขนาดพ.ท.	22 ต.ร.ม.	21 ต.ร.ม.	14 ต.ร.ม.	18 ต.ร.ม.	18 ต.ร.ม.	21 ต.ร.ม.	21 ต.ร.ม.	21 ต.ร.ม.
	พอใจ	8 (40%)	5 (25%)	3 (15%)	2 (10%)	1 (5%)	8 (40%)	2 (10%)	6 (30%)
	ปานกลาง	11 (55%)	10 (50%)	7 (35%)	8 (40%)	8 (40%)	10 (50%)	12 (60%)	13 (65%)
	ไม่พอใจ	-	3 (15%)	9 (45%)	10 (50%)	9 (45%)	2 (10%)	6 (30%)	-
พื้นที่ห้อง มันคง (ห้องเก็บ ทองคำ, เพชร,ของมี ค่า ฯลฯ) อยู่ชั้น 1	ขนาดพ.ท.	12 ต.ร.ม.	9 ต.ร.ม.	14 ต.ร.ม.	9 ต.ร.ม.	10.5 ต.ร.ม.	10.5 ต.ร.ม.	10.5 ต.ร.ม.	10.5 ต.ร.ม.
	พอใจ	5 (25%)	-	12 (60%)	2 (10%)	2 (10%)	2 (10%)	3 (15%)	1 (5%)
	ปานกลาง	10 (50%)	7 (35%)	8 (40%)	8 (40%)	8 (40%)	7 (35%)	8 (40%)	9 (45%)
	ไม่พอใจ	5 (25%)	13 (65%)	-	10 (50%)	9 (45%)	11 (55%)	9 (45%)	10 (50%)

พื้นที่ภายในเคาน์เตอร์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่ที่อยู่ภายในเคาน์เตอร์ จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ จำนวน 64 คน พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สถานชนานุเคราะห์ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 16 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 6 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 12 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 12 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 17 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 14 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 15 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 15 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 17 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 15 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 27 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 15 ตารางเมตร)

ดังนั้นพื้นที่ภายในเคาน์เตอร์ที่เข้าหน้าที่มีความรู้สึกพอใจ(ระดับปานกลาง-ระดับพอใจ) ควรมีความ
ขนาดตั้งแต่ 12 ตารางเมตร-17ตารางเมตร

พื้นที่ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ
จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สถานชนานุเคราะห์ จำนวน64คน พบว่า

- สถานชนานุเคราะห์ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 22 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 6 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 21 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 21 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 17 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 21 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์ 27 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 21 ตารางเมตร)

ดังนั้นส่วนทำงานเจ้าหน้าที่ ที่รู้สึกพอใจในระดับปานกลาง ควรมีความอย่างน้อยที่สุด 21 ตร.ม. และ
เจ้าหน้าที่อยากให้มีพื้นที่ในส่วนทำงานมีขนาดใหญ่กว่านี้

พื้นที่ห้องมั่นคง(ห้องเก็บทองคำ,เพชร,ของมีค่าฯลฯ)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่พื้นที่ห้องมั่นคงที่ใช้เก็บทรัพย์สินจำนำประเภททองคำ ,
เพชรฯลฯ อยู่บริเวณชั้น1 จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- สถานชนานุเคราะห์1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : ปานกลาง (พื้นที่ 12 ตารางเมตร)
- สถานชนานุเคราะห์11 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ : พอใจ (พื้นที่ 14 ตารางเมตร)

ดังนั้นพื้นที่ห้องมั่นคงที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกพอใจ(ระดับปานกลาง-พอใจ) ควรมีความ 12 ตรม.-

14 ตรม.

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ลูกค้าผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่อยากให้สถานธนาณูเคราะห์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4.28 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานธนาณูเคราะห์

ความคิดเห็น/เสนอแนะ		สธ1	สธ6	สธ11	สธ12	สธ14	สธ15	สธ17	สธ27	รวม
ท่านอยากให้สถานธนาณูเคราะห์ ตกแต่งปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น	ใช่	12	15	14	13	14	15	12	14	109(68%)
	ไม่ใช่	8	5	6	5	3	4	5	2	38(24%)
สถานธนาณูเคราะห์ควรมี ลักษณะไม่สะดุดตาและ ต้องไม่โดดเด่น	ใช่	16	17	19	16	16	17	18	15	134(83%)
	ไม่ใช่	4	2	1	3	2	3	2	3	20 (13%)
ไม่ควรมีลูกกรงเหล็กค้ำกัน ระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่ สถานธนาณูเคราะห์	ใช่	18	19	20	17	18	15	14	13	130(81%)
	ไม่ใช่	2	1	-	3	2	5	6	7	30 (20%)

ตารางที่ 4.29 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในสถานธนาณูเคราะห์

ความคิดเห็น/เสนอแนะ		สธ1	สธ6	สธ11	สธ12	สธ14	สธ15	สธ17	สธ27	รวม
ท่านอยากให้สถานธนาณู เคราะห์ตกแต่งปรับปรุง สถานที่ให้ ดีขึ้น	ใช่	9	10	10	9	11	12	12	9	82 (51%)
	ไม่ใช่	8	5	5	4	5	4	4	3	38 (23%)
สถานธนาณูเคราะห์ควรมี ลักษณะไม่สะดุดตาและ ต้องไม่โดดเด่น	ใช่	15	15	15	12	11	10	12	14	104 (65%)
	ไม่ใช่	4	3	3	5	5	3	2	3	28 (18%)
ไม่ควรมีลูกกรงเหล็กค้ำกัน ระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่ สถานธนาณูเคราะห์	ใช่	2	2	3	1	2	-	-	1	11 (7%)
	ไม่ใช่	18	17	16	17	14	15	18	17	132 (82%)

เป็นการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่อยากให้สถานธนาณูเคราะห์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตาราง 4.28 และตาราง 4.29 ทำให้ทราบว่า

- ผู้ใช้บริการอยากให้อาสนวิหารนุเคราะห์ตกแต่งปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น(68%)
- ผู้ให้บริการอยากให้อาสนวิหารนุเคราะห์ตกแต่งปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น(51%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าอาสนวิหารนุเคราะห์ควรมีลักษณะไม่สะดุดตาและต้องไม่โดดเด่น(83%)
- ผู้ให้บริการคิดว่าอาสนวิหารนุเคราะห์ควรมีลักษณะไม่สะดุดตาและต้องไม่โดดเด่น(65%)
- ผู้ใช้บริการคิดว่าไม่ควรมีลูกกรงเหล็กคั่นระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่อาสนวิหารนุเคราะห์ (81%)
- แต่ผู้ให้บริการคิดว่าควรมีลูกกรงเหล็กคั่นระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่อาสนวิหารนุเคราะห์ (82%) เพราะการมีลูกกรงเหล็กคั่นทำให้มีความรู้สึกปลอดภัยมากกว่า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

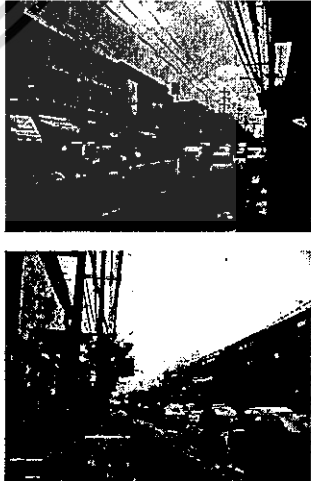
บทที่ 5

ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการวิจัยนี้มุ่งศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบสถานขนานูเคราะห์ใน กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในของสถานขนานูเคราะห์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการสำรวจ ถ่ายภาพ จดบันทึก สังเกตการ สัมภาษณ์ รวมถึงการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แจกแบบสอบถามและใช้วิธีการประเมินอาคารภายหลังการเข้าครอบครองพื้นที่(POE : Post Occupancy Evaluation) โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลสามารถนำไปเป็นแนวทางในการออกแบบและปรับปรุงสถานขนานูเคราะห์

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
1 สภาพแวดล้อมภายนอก	
1.1 ท่าเลที่ตั้ง โดยภาพรวมลูกค้าผู้ใช้บริการชอบสถานขนานูเคราะห์ที่อยู่ใกล้บ้านและใกล้ที่ทำงานมากที่สุด (60%) แต่ในเรื่องของท่าเลที่ตั้ง : ลูกค้าผู้ใช้บริการชอบสถานขนานูเคราะห์ที่อยู่ในท่าเลที่ 1. เดินทางสะดวก (51%) 2. อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทาง (47%) และ 3. ใกล้ถนนใหญ่ (43%) (จากแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับตามที่ลูกค้าชอบท่าเลที่ตั้งของสถานขนานูเคราะห์ จากมากไปน้อยตามลำดับ3ลำดับแรกที่มีผู้ตอบมากที่สุด) โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. เดินทางสะดวก (51%) : จากคำตอบแสดงให้เห็นว่าในด้านท่าเลที่ตั้งลูกค้าให้ความสำคัญกับการเดินทางสะดวกมากที่สุด(และจากคำตอบในเรื่องใกล้ป้ายรถเมล์, ใกล้ถนนใหญ่ เป็นลักษณะตามความต้องการความสะดวกของลูกค้าผู้ใช้บริการเช่นกัน) 2. อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทาง (47%) : ผู้ใช้บริการชอบใช้บริการสถานขนานูเคราะห์ที่อยู่ใกล้ป้ายรถประจำทาง แต่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ป้าย	: ข้อเสนอแนะ สถานขนานูเคราะห์ควรอยู่ในท่าเลที่ 1. เดินทางสะดวก(51%) 2. อยู่ใกล้ป้ายรถเมล์(47%) 3. ใกล้ถนนใหญ่(43%) 

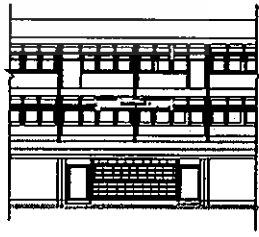
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>แต่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ป้ายรถประจำทางอยู่ใกล้โรงรับจำนำมากเกินไป (นั่นคือไม่ต้องการให้ป้ายรถอยู่ข้างหน้าหรืออยู่ข้างๆ โรงรับจำนำ) เพราะบริเวณป้ายรถประจำทางจะมีคนยืนเพื่อคอยรถเมล์อยู่เยอะ ทำให้รู้สึกอายในการที่จะเข้าไปใช้บริการ โรงรับจำนำ และจากแบบสอบถาม/การสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้บริการทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจในระยะเวลาระหว่างโรงรับจำนำกับป้ายรถเมล์ที่มีระยะทางห่างกันอย่างน้อย 27 เมตร(8 คูหาหรือประมาณ 2 ตึกแถว)</p> <p>3. โถงถนนใหญ่ (43%) : ลูกค้าผู้ใช้บริการชอบใช้บริการโรงรับจำนำที่ อยู่โถงถนนใหญ่ เพราะเดินทางสะดวก , เห็นง่าย , รู้สึกปลอดภัย (จากการสัมภาษณ์ -ถ้าต้องใช้บริการในถนนเล็กที่มีคนน้อย ก็คงรู้สึกไม่ดีเพราะรู้สึกไม่ปลอดภัย กลัวถูกขโมยเงิน&ของมีค่า)</p>	
<p>1.2 ลักษณะอาคาร</p> <p>สถานธนาณูเคราะห์ดำเนินการธุรกิจอาคารพาณิชย์สูง 3-4 ชั้น (โดยทางกรมพัฒนาและสวัสดิการ) จะมีการซื้ออาคารพาณิชย์แล้วนำมาดัดแปลงเพื่อใช้เป็นสถานธนาณูเคราะห์ ส่วนใหญ่อยู่ในอาคารขนาด 2 คูหา : โดยชั้น 1 ประกอบกิจการโรงรับจำนำ และชั้น 2,3,4 เก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ด , โดยมีการใช้หน้าต่างกระจกสีดำ(สีชา)ติดลูกกรงเหล็กดัดอย่างแน่นหนา</p> <p>การที่เลือกใช้อาคารพาณิชย์ อาจเนื่องจากอาคารประเภทนี้เป็นอาคารพื้นฐานและเป็นที่นิยมในการใช้ประกอบธุรกิจการค้า , มีกฎหมายเทศบัญญัติควบคุม , มีลักษณะอาคารที่ค่อนข้างตายตัว , ไม่ซับซ้อน , ต้นทุนในการดัดแปลงต่อเติมหรือปรับปรุงเพื่อประกอบธุรกิจจะต่ำกว่าอาคารประเภทอื่น และในจังหวัดกรุงเทพฯมีอาคารพาณิชย์ปริมาณมากกระจายอยู่ทั่วไปและในอนาคตจะมีอาคารพาณิชย์เกิดขึ้นอีกมาก ซึ่งจะทำให้ทางสถานธนาณูเคราะห์มีตัวเลือกสามารถที่จะเลือกกำหนดทำเลที่ตั้งในการดำเนินงานโรงรับจำนำที่เหมาะสมได้</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <p>สถานธนาณูเคราะห์ควรจะต้องตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์สูง 3-4 ชั้น , ขนาด 2</p> 

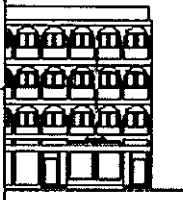
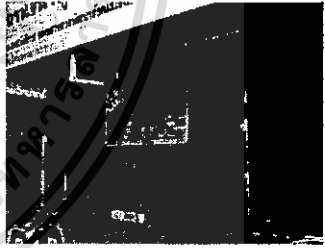

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>1.3 หน้าร้าน</p> <p>ด้านหน้าอาคารของสถานธนาณูเคราะห์ในแต่ละแห่งจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น,ข้อเสนอแนะและความต้องการต่อด้านหน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์ต้อง ไม่สะดุดตา / ไม่โดดเด่น / เรียบๆ และดูกลมกลืนกับอาคารพาณิชย์ที่อยู่ข้างเคียง - ด้านหน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์ต้องมีลักษณะที่ปิดทึบซึ่งคนภายนอกโรงรับจำนำไม่สามารถมองเห็นคนที่อยู่ภายในโรงรับจำนำได้ - ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจถ้าบริเวณหน้าโรงรับจำนำ-บริเวณทางเข้ามีคนอยู่น้อย โดยให้เหตุผลว่าถ้าหากต้องใช้บริการจะได้มีความเป็นส่วนตัว - ลูกค้าไม่ต้องการให้มีของขายหรือมีการทำกิจกรรมอะไรก็ตามบนทางเท้าด้านหน้าของสถานธนาณูเคราะห์ - ผู้ใช้บริการคิดว่าบริเวณด้านหน้าโรงรับจำนำควรมีต้นไม้เพื่อช่วยในการบดบังหน้าร้านและบดบังทางเข้าร้าน - ผู้ใช้บริการคิดว่าบริเวณด้านหน้าสถานธนาณูเคราะห์ไม่ควรมีป้ายรถเมล์ <p>หน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์สามารถแบ่งเป็น3แบบคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ก่ออิฐบุหินแกรนิตทึบ 2) ก่ออิฐทึบ โขว์แนว 3) ช่องแสงที่เป็นกระจกติดตายสีดำ <p>จากการสัมภาษณ์&แบบสอบถามความคิดเห็นทำให้ทราบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการพอใจในด้านหน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์ที่ทำด้วยวัสดุก่ออิฐบุหินแกรนิตมากที่สุดเพราะดูดี-สวยงาม และมีลักษณะปิดทึบให้ความมั่นใจว่าคนนอกร้านมองไม่เห็นคนที่อยู่ภายในอย่างแน่นอน - รองลงมาคือก่ออิฐทึบ โขว์แนวเพราะความเคยชินในลักษณะกำแพงปิดทึบที่ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ 	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <p>หน้าร้านของสถานธนาณูเคราะห์ ต้องไม่สะดุดตา/ ไม่โดดเด่น/เรียบ/ดูกลมกลืนกับอาคารพาณิชย์ที่อยู่ข้างเคียง / ควรมีลักษณะที่ปิดทึบ</p>    


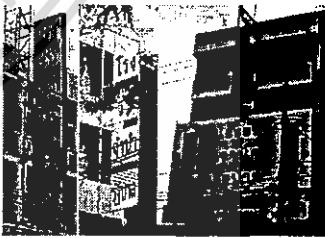

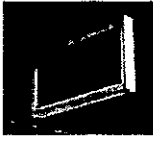
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>- อันดับสุดท้ายคือช่องแสงที่เป็นกระจกติดตายตีค้ำซึ่งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นทำให้ทราบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถยอมรับด้านหน้าสถานธนาุเคราะห์ที่เป็นกระจกตีค้ำได้ถ้าคนภายนอกไม่สามารถมองเห็นคนที่อยู่ภายใน</p>	
<p>1.4 ทางเข้า</p> <p>ประตูทางเข้ามีลักษณะเป็นประตูบานสวิงอลูมิเนียมลูกฟักกระจกตีค้ำ โดยมีขนาดของประตูกว้าง1เมตรและสูง2เมตร(ด้านหน้าของประตูกระจกจะเป็นประตูบานม้วนเหล็กปิดทึบซึ่งจะใช้ปิดเมื่อปิดร้านเท่านั้น ,</p> <p>ประตูบานม้วนเหล็กปิดทึบมีไว้เพื่อความปลอดภัย)</p> <p>ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องของทางเข้าดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องไม่โคดเค้น,ต้องสามารถช่วยทำหน้าที่ในการปกป้อง&กำบังสายตา - ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจในประตูที่ใช้วัสดุกระจกตีค้ำ (ประตูที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน) เพราะประตูกระจกทำให้ความรู้สึกเชื่อเชิญ , ปลอดภัย , ถ้าถ้าที่จะเข้าไปใช้บริการ , ประตูกระจกตีค้ำทำให้ลูกค้าสามารถมองจากภายในเห็นภายนอกเพื่อที่ลูกค้าสามารถที่จะรอให้คนรู้จักไม่อยู่แถวหน้าร้านจึงจะเดินออกจากร้าน ได้ - (ถ้าสถานธนาุเคราะห์มีประตูที่ปิดทึบหมด และด้านหน้าเป็นกำแพงปิดทึบ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าจะไม่อยากเข้า , ไม่กล้าเข้าและรู้สึกกลัว) - ลูกค้าบางส่วนต้องการประตูที่มีขนาดใหญ่กว่าปัจจุบัน(ปัจจุบันขนาด 1 เมตร) และลูกค้าผู้ใช้บริการต้องการให้มีประตูทางเข้า-ออก 2 ประตู โดยมีตำแหน่งอยู่ทางซ้ายและทางขวาของด้านหน้าเพราะลูกค้าสามารถเลือกได้ว่าจะเข้า-ออกประตูไหน และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะสะดวกในการรีบเข้า-รีบออก (ลูกค้าไม่อยากจะอยู่ในโรงรับจำนำนาน เมื่อลูกค้าจำนำเสร็จอยากจะรีบออกทันที ไม่อยากอยู่นาน) 	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทางเข้าต้องไม่โคดเค้น และต้องสามารถช่วยปกป้องกำบังสายตา - เป็นประตูกระจกตีค้ำขนาดใหญ่(ประตูบานคู่) - ควรมีประตูทางเข้า 2 ประตูทางซ้ายและทางขวาของด้านหน้าสถานธนาุเคราะห์  

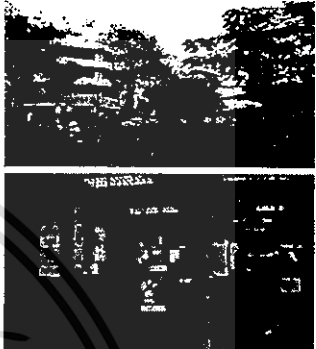

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>1.5 ป้ายชื่อ</p> <p>ป้ายภายนอกใช้สื่อสารแก่ลูกค้า&บุคคลทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงชื่อของสถานนันทนุเคราะห์และประเภทของธุรกิจ ว่าเป็นธุรกิจโรงรับจำนำของรัฐบาล จากแบบสอบถาม, การสัมภาษณ์, การสังเกตการณ์ พบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าผู้ใช้บริการสถานนันทนุเคราะห์พอใจสีของป้ายชื่อ : ป้ายชื่อใช้ สีขาว-สีน้ำเงิน (โดยป้ายชื่อมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน) <p>ป้ายชื่อคำว่า “สถานนันทนุเคราะห์”</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อคำว่า “สถานนันทนุเคราะห์” มีความสำคัญ - พอใจกับตำแหน่งที่ตั้งของป้าย “สถานนันทนุเคราะห์” ที่อยู่ด้านหน้า - ผู้ใช้บริการพอใจกับขนาดของป้ายในปัจจุบัน <p>ป้ายสถานนันทนุเคราะห์มีขนาด 1 เมตร * 5 เมตร = 5 ตารางเมตร ภายในป้ายชื่อประกอบด้วยตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 0.40 เมตร เขียนคำว่า “สถานนันทนุเคราะห์” และตัวอักษรทำด้วยพลาสติกสีน้ำเงินสูงประมาณ 0.20 เมตร เขียนคำว่า “กรมพัฒนาและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคง” ซึ่งตัวหนังสือของป้ายชื่อจะมีขนาดใหญ่และอ่านง่าย</p> <p>ป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำ”</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำ” มีความสำคัญ - ป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำ” ต้องไม่โดดเด่น, ไม่สะดุดตาและต้องเรียบง่าย - ผู้ใช้บริการคิดว่าป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ควรมีขนาดเล็ก (ป้ายชื่อ โรงรับจำนำที่มีขนาดเล็กในปัจจุบัน 0.60 ม*0.40 ม) <p>จากผลของการวิจัยที่ออกมาทำให้ทราบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ค่อยยอมรับในป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำ” แต่คิดว่ามีความสำคัญและต้องการให้มีติดตั้งอยู่ โดยมีเหตุผลเนื่องจากโรงรับจำนำเป็นธุรกิจที่คนทั่วไปมีความรู้สึกว่าเป็นคนที่มีปัญหาทางการเงินเท่านั้นจึงจะเข้าไปใช้บริการ ดังนั้นคนที่ใช้บริการโรงรับจำนำจึงไม่รู้สึกภาคภูมิใจในการเดิน</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ป้ายชื่อใช้ สีขาว-สีน้ำเงิน โดยป้ายชื่อมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน - ป้ายหลักมีอยู่ 2 แบบ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1) ป้ายชื่อคำว่า “สถานนันทนุเคราะห์” 1 ม.* 5 ม. ขนาดใหญ่ 2) ป้ายชื่อคำว่า “โรงรับจำนำรัฐบาล” 0.60 ม*0.60ม. , ขนาดเล็ก , เรียบง่าย , อ่านง่ายและต้องไม่โดดเด่น (โดยจะติดตั้งอยู่ข้างใต้แนวกันสาดชั้น 1)  <p>พอใจป้ายชื่อสถานนันทนุเคราะห์</p>  <p>ไม่พอใจป้ายโรงรับจำนำขนาดใหญ่</p>   <p>พอใจป้ายโรงรับจำนำขนาดเล็ก</p>




เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>เข้าไปใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามป้ายชื่อ “โรงรับจำนำ” สามารถสื่อสารให้คนระดับล่าง รับรู้, เข้าใจง่าย, อ่านง่าย</p>	
<p>1.6 บรรยากาศโดยรวม</p> <p>บรรยากาศโดยรวมมีลักษณะเป็นทางการ และ ด้วยบรรยากาศที่เป็นทางการจึงทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าสถานธนาณูเคราะห์มีความมั่นคง, น่าเชื่อถือและปลอดภัย</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <p>บรรยากาศโดยรวมควรมีลักษณะเป็นทางการ</p> 
2 สภาพแวดล้อมภายใน	
<p>2.1 วัสดุ</p> <p>(2.1.1) วัสดุพื้น</p> <p>วัสดุปูพื้นภายในสถานธนาณูเคราะห์คือ พื้นหินขัด ซึ่งทางสถานธนาณูเคราะห์เลือกใช้วัสดุปูพื้นเป็นหินขัด เพราะเน้นในเรื่องประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก เนื่องจากเป็นวัสดุพื้นที่ทำให้ทำความสะอาดง่าย, ดูแลรักษา, สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยในการติดตั้งและตกแต่ง, พื้นหินขัดมีความทนทานต่อการขีดขูดในการเคลื่อนย้ายสิ่งของเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะมีการทำความสะอาดทุกวันทำการในช่วงเช้าและเย็น</p> <p>(2.1.2) วัสดุผนัง</p> <p>วัสดุผนังภายในสถานธนาณูเคราะห์คือ ผนังก่ออิฐฉาบปูนเรียบและทาสี ซึ่งจะมีความแข็งแรงทนทาน, ง่ายต่อการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาทำความสะอาด สามารถเปลี่ยนใหม่ได้ด้วยการทาสีทับ ซึ่งจะทำให้การทาสีทับประมาณปีละครั้ง</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัสดุพื้นคือพื้นหินขัด ซึ่งเป็นวัสดุที่มีความทนทานต่อการขีดขูดในการเคลื่อนย้ายสิ่งของ - วัสดุผนังคือผนังก่ออิฐฉาบปูนทาสี มีความแข็งแรงทนทานและดูแลรักษาง่าย <p>วัสดุเพดานคือยิปซัมบอร์ด</p> 

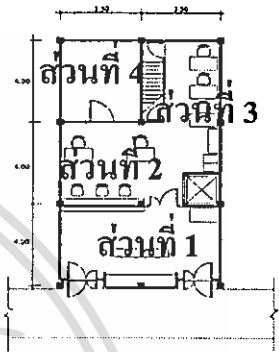
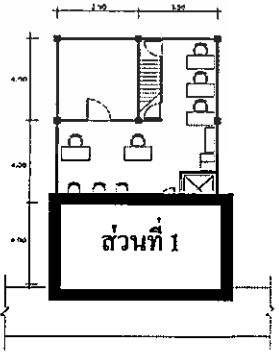
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>(2.1.3) วัสดุเพดาน</p> <p>วัสดุเพดานภายในของสถานธนานุเคราะห์ คือ ยิปซัมบอร์ด โครงคร่าวอลูมิเนียม ขนาด 0.60 ม*0.60 ม. และ 0.60 ม*1.20 ม. ซึ่งเป็นขนาดมาตรฐานที่สามารถบรรจุโคมหลอดฟลูออเรสเซนต์ขนาด 0.60 เมตร หรือ 1.20 เมตรได้พอดี ทำให้ง่ายต่อการติดตั้งและง่ายต่อการบำรุงรักษา (มีการทาสีใหม่ทุก 2 ปีเนื่องจากส่วนเพดานไม่ถูกสัมผัสมากเท่าส่วนอื่น)</p>	
<p>2.2 สี</p> <p>โครงสร้างส่วนใหญ่ของสถานธนานุเคราะห์เป็นสีอ่อน โทนขาว กลมกลืนกันหมดทั้งสีของพื้น , ผนัง , เพดาน เพราะการใช้สีอ่อน โทนขาว ที่ลักษณะกลมกลืนจะทำให้พื้นที่ภายในดูสะอาด , สว่าง , เป็นระเบียบ เรียบร้อยและทำให้ห้องดูกว้างขึ้น</p> <p>(2.2.1) สีพื้น</p> <p>สีพื้นภายในสถานธนานุเคราะห์ คือ สีครีม มีลักษณะที่เรียบซึ่งช่วยส่งเสริมความเป็นทางการ , ความเป็นระเบียบเรียบร้อย , ทำให้ห้องสว่างและกว้างขึ้น แต่เนื่องจากพื้นที่มีสีอ่อนทำให้สกปรกง่าย , ต้องทำความสะอาดบ่อย</p> <p>(2.2.2) สีผนัง</p> <p>สีผนังภายในสถานธนานุเคราะห์คือ สีขาว เพราะส่งเสริมความเป็นทางการ , มีระเบียบเรียบร้อย , ทำให้ห้องสว่าง , ห้องดูกว้างขึ้นและกลมกลืนกับส่วนอื่นๆของสถานธนานุเคราะห์</p> <p>(2.2.3) สีเพดาน</p> <p>สีเพดานภายในสถานธนานุเคราะห์คือ สีขาว เพราะเพดานสีขาวช่วยกระจายความสว่างได้ดี , สีขาวทำให้ร้านดูโล่ง , สะอาด</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สีพื้นคือสีครีม - สีผนังคือสีขาว - สีเพดานคือสีขาว <p>สีโทนอ่อนดูกลมกลืน , สะอาด , สว่าง , เป็นระเบียบ เรียบร้อยและทำให้ห้องดูกว้างขึ้น</p>  
<p>2.3 แสงสว่าง – อุณหภูมิ</p> <p>ลักษณะการให้แสงสว่างของสถานธนานุเคราะห์ จะให้แสงสว่างแบบกระจายด้วยหลอดฟลูออเรสเซนต์เป็น โคมขนาด 0.60 ม.*0.60 ม.</p>	<p>: ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสงสว่างแบบกระจาย หลอดฟลูออเรสเซนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
, 0.20ม*0.60ม.และ0.60ม.*1.20ม. และมีการใช้เครื่องปรับอากาศเพื่อให้ความเย็นในส่วนพื้นที่ผู้ใช้บริการ, ส่วนเคาน์เตอร์และส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่สำหรับส่วนห้องเก็บทรัพย์สินจำนำจะใช้พัดลมตั้งพื้น	- เครื่องปรับอากาศในส่วนพื้นที่ผู้ใช้บริการ , ส่วนเคาน์เตอร์ และ ส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่
<p>2.4 การแบ่งพ.ท.ภายในสถานธนาอนุเคราะห์</p> <p>โดยพื้นที่ภายในของสถานธนาอนุเคราะห์แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ</p> <p>ส่วนที่ 1 พื้นที่สำหรับลูกค้าผู้รับบริการ(พื้นที่พักคอย)</p> <p>ส่วนที่ 2 พื้นที่เคาน์เตอร์</p> <p>ส่วนที่ 3 พื้นที่ทำงานเจ้าหน้าที่</p> <p>ส่วนที่ 4 พื้นที่ส่วนเก็บทรัพย์สินจำนำ</p> <p>รายละเอียดพื้นที่ภายในมีดังนี้</p>	
<p>(ส่วนที่1) พื้นที่สำหรับลูกค้าผู้รับบริการ , พื้นที่พักคอย</p> <p>: หน้าที่ใช้สอย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นพื้นที่สำหรับลูกค้าผู้มารับบริการ โดยลูกค้าที่มาติดต่อเพื่อทำการรับบริการการจำนำ, การไถ่ถอน, ส่งดอกเบี้ย เป็นพื้นที่ส่วนพักคอย, มีส่วนทางเดิน, พื้นที่ยืน, นั่งคอยและแบ่งพื้นที่สำหรับทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า <p>: เฟอร์นิเจอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เก้าอี้พักคอย - โต๊ะทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า <p>: ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่มีขนาดเล็กไม่พอเพียงกับกิจกรรมที่มีการ Cross Circulation - โต๊ะทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นโต๊ะทำงานทั่วไปสูง0.75ม.ทำให้ยกทดสอบลำบาก - เครื่องใช้ไฟฟ้าใหญ่และหนักขนส่งลำบาก 	<p>(ส่วนที่1) พื้นที่สำหรับลูกค้า</p> <p>: แก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาโดยการเพิ่มขนาดของพื้นที่ - แก้ปัญหาโดยการทำให้โต๊ะทดสอบเตี้ย - แก้ปัญหาโดยการใช้รถเข็นขนส่งของ 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

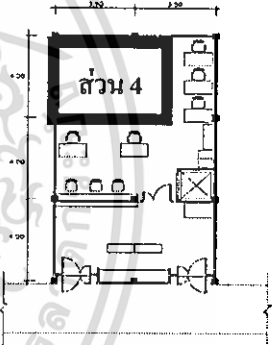
ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>(ส่วนที่2) พื้นที่เคาน์เตอร์</p> <p>: หน้าที่ใช้สอย</p> <ul style="list-style-type: none"> - พ.ท.ส่วนที่ลูกค้าใช้ติดต่อกับพนักงานเพื่อการจำหน่าย, ใถ่ถอน, ส่งคอกเบี้ย - เคาน์เตอร์เป็นเสมือนส่วนต้อนรับและดำเนินงานในการให้บริการต่างๆ <p>: เฟอร์นิเจอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เคาน์เตอร์ 0.70x3.50x1.20 - เก้าอี้เคาน์เตอร์ 0.40*0.40*0.60 - ตู้เก็บเอกสาร <p>: อุปกรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องชั่งน้ำหนักทอง 0.10*0.20*0.03 - แท่นหมึกสำหรับพิมพ์มือ 0.10ม*0.40ม*0.05 - ผ้าเช็ดมือ <p>: ความต้องการของผู้ใช้อาคาร</p> <p>จากการสัมภาษณ์และจากแบบสอบถาม พบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าผู้ใช้บริการ ไม่ต้องการให้มีลูกกรงเหล็กคั่นระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่โรงรับจำนำรัฐ - แต่เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีลูกกรงเหล็กคั่นเพราะรู้สึกปลอดภัย 	<p>(ส่วนที่2) พื้นที่เคาน์เตอร์</p> <p>: แก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาโดยการใช้ลูกกรงเหล็กคั่นกระจก Reflective (เพื่อให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่ามีเหล็กคั่น) - แก้ปัญหาโดยการใช้กระจกกันกระสุน 
<p>(ส่วนที่3) พื้นที่ทำงานเจ้าหน้าที่</p> <p>: หน้าที่ใช้สอย</p> <p>เป็นพื้นที่เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ในการทำงานเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ เช่น งานบัญชี, รายได้, การเงิน, ทะเบียนต่างๆ (ต้องการให้มีบรรยากาศของการทำงาน)</p> <p>: เฟอร์นิเจอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - โต๊ะทำงาน - เก้าอี้ทำงาน - ตู้เก็บเอกสาร 	<p>(ส่วนที่3) พื้นที่ทำงาน</p> <p>: แก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาโดยการเพิ่มขนาดพื้นที่ทำงานให้มากขึ้น โดยไปลดพื้นที่ตรงส่วนที่ไม่จำเป็นทิ้งไปเช่น ลดขนาด พ.ท.หน้าบันได, หน้า W.C. เป็นต้น - แก้ปัญหาโดยการใช้ LIFE ขนส่งของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เฉพาะเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ผลการวิจัยการศึกษาแนวทางการออกแบบ	ข้อเสนอแนะ/รูปภาพ
<p>: ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ทำงานเจ้าหน้าที่ในสถานธนาคุณุเคราะห์ค่อนข้างแน่นและแออัด <p>: ความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้มีLIFE ขนของ ในส่วนที่ใกล้กับพื้นที่สำหรับลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้านำเครื่องใช้ไฟฟ้ามาจำหน่ายจะได้ขึ้นไปเก็บได้ทันที ไม่ต้องยกไกล 	
<p>(ส่วนที่4) พื้นที่ส่วนเก็บทรัพย์สินจำหน่าย</p> <p>: หน้าที่ใช้สอย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นพื้นที่สำหรับเก็บทรัพย์สินจำหน่ายต่างๆ เช่น เครื่องประดับ,ทอง,เพชร (เป็นส่วนที่ต้อง การความปลอดภัย) <p>: เฟอร์นิเจอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตู้นิรภัยและลิ้นชักใส่ทรัพย์สินจำหน่ายโดยมีการจัดเก็บตามเดือน - พัดลมตั้งพื้น <p>: ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ภายในห้องเก็บทรัพย์สินประเภททองคำมีขนาดเล็ก ทำให้รู้สึกอึดอัด 	<p>(ส่วนที่4) ส่วนเก็บทรัพย์สิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ - แก้ปัญหาโดยการเพิ่มขนาดพื้นที่ทำงานให้มากขึ้น 

กิจกรรมและพฤติกรรม

แบ่งออกได้เป็น3กิจกรรมคือ

๑. การจำหน่าย

๑.๑) การจำหน่ายของที่มีขนาดเล็ก

๑.๒) การจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ นำทรัพย์สินสินนำมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อตีราคา เมื่อตกลงราคาเรียบร้อยแล้วลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอย เพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำหน่าย เมื่อเจ้าหน้าที่เขียนตัวเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อทำการพิมพ์มือ ,รับตัวจำหน่าย , รับเงิน แล้วจึงเดินออกจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๒. การไถ่ถอน

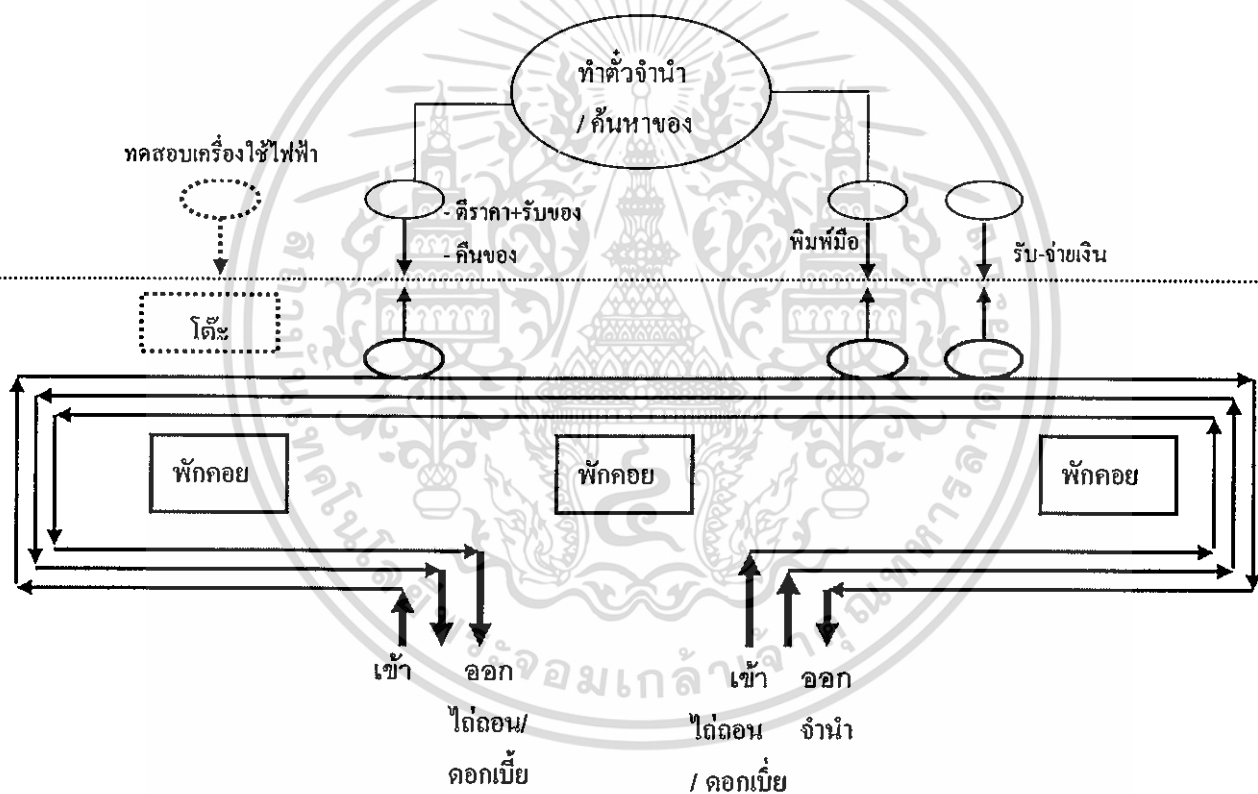
๒.๑) การไถ่ถอนของที่มีขนาดเล็ก

๒.๒) การไถ่ถอนเครื่องใช้ไฟฟ้า

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ นำเงินมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อไถ่ถอนแหวน เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ แล้วลูกค้าจึงจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ค้นหาแหวน เมื่อเจ้าหน้าที่เจอแหวนจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเพื่อรับแหวนคืน แล้วจึงเดินออกจากสถานธนาคุณุเคราะห์

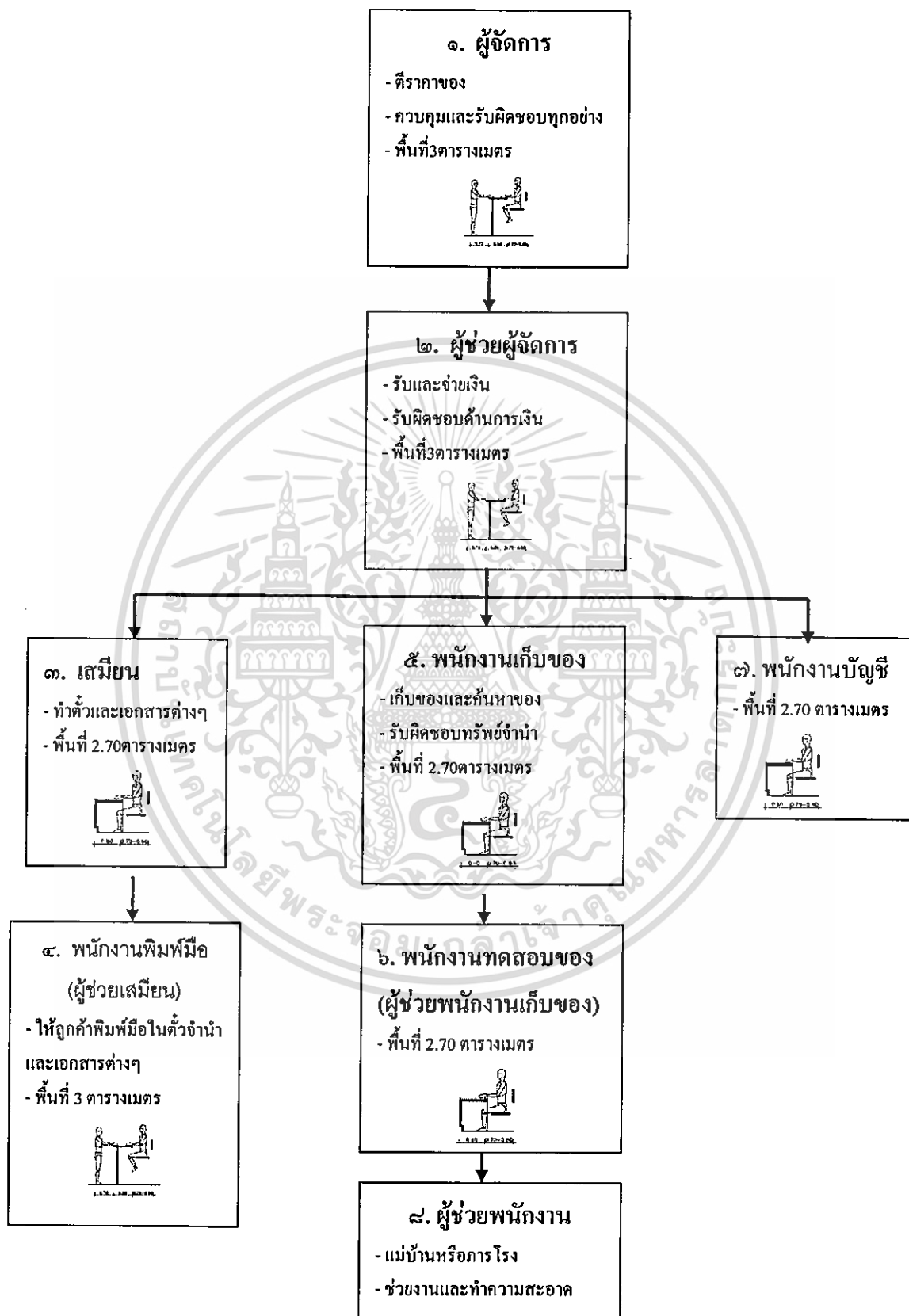
๓. การต่ออายุตัวจำนำ(ส่งดอกเบี้ย)

ลูกค้าเข้ามาในสถานธนาคุณุเคราะห์ ลูกค้านำเงินค่าดอกเบี้ยมาให้เจ้าหน้าที่เพื่อต่ออายุตัวจำนำ เจ้าหน้าที่จะให้ลูกค้าพิมพ์มือ ลูกค้าจะไปนั่งรอที่จุดพักคอยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ทำตัวจำนำเอกสารต่างๆ เมื่อเสร็จจะเรียกชื่อลูกค้า ลูกค้าจะมาหาเจ้าหน้าที่เพื่อรับตัวจำนำคืน แล้วจึงเดินออก



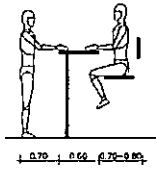
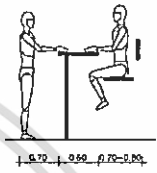
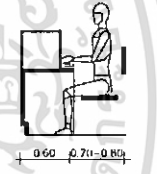
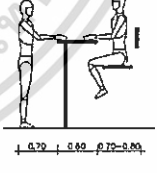
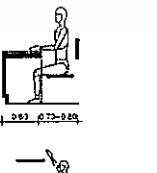
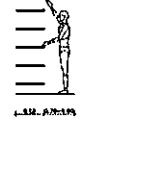
ภาพที่ 5.1 แสดงDIAGRAM รวม 3 กิจกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




ภาพที่ 5.2 แสดงโครงสร้างขององค์กรสถานนาคณะราชภัฏ (ORGANIZATION STRUCTURE) การดำเนินการค้า เอกสารในรูปแบบเอกสารที่ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อ การดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

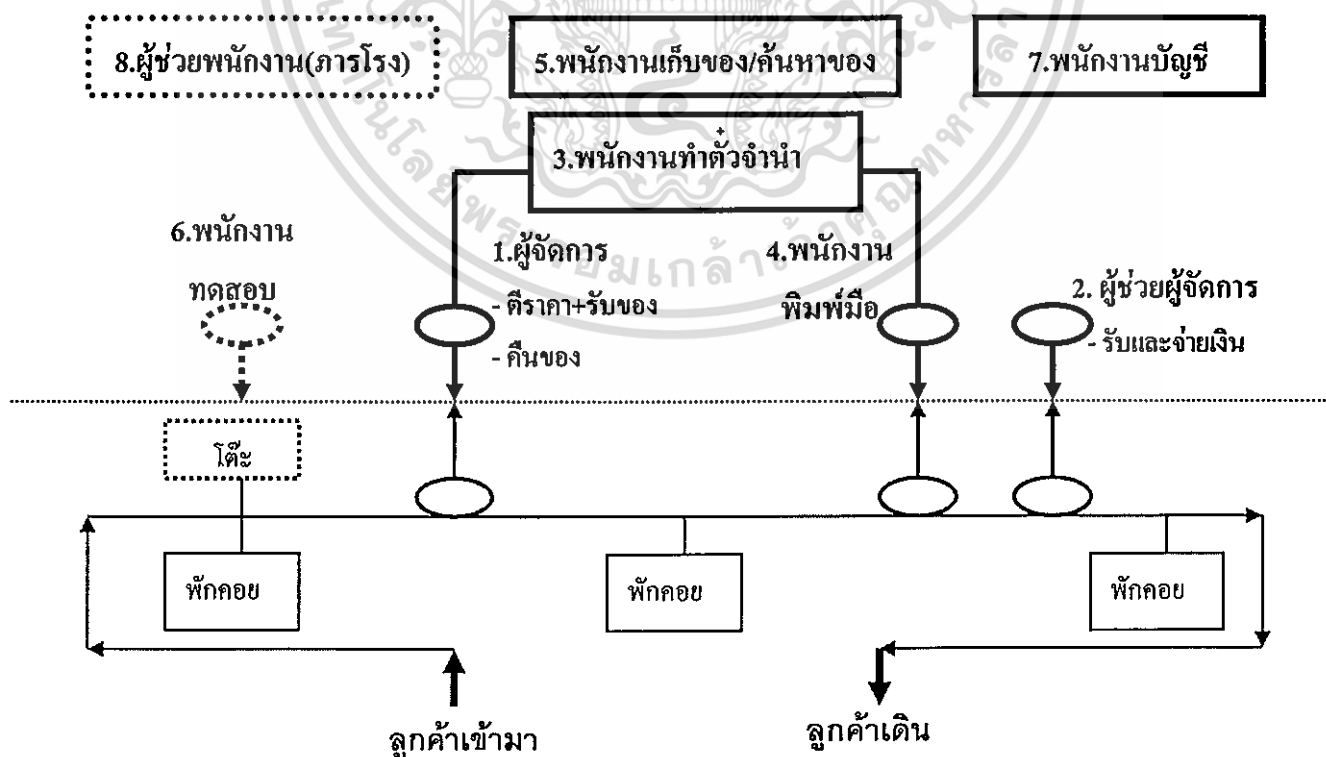
ตารางที่ 5.2 แสดงหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ	พฤติกรรม	พ.ท.ที่ต้องการ/ อุปกรณ์ประกอบ	รูปภาพประกอบ	ปัญหาและ วิธีแก้ปัญหา
1. ผู้จัดการ	- รับของ+ตราคา - คินของ ควบคุมและ รับผิดชอบงานทุก อย่างในสถานนา นุเคราะห์	- นั่งอยู่ที่เคาน์เตอร์ - เมื่อมีลูกค้าเข้ามา ผู้จัดการ จะตราคาของและรับของ - เมื่อลูกค้าได้ถอน ผู้จัดการ จะคินของให้ลูกค้า (พนักงานคินหาของมาให้)	- พื้นที่3 ตร.ม. - เคาน์เตอร์ - เก้าอี้ - เครื่องชั่งน้ำหนักทอง 0.10*0.20*0.03		- พื้นที่มีขนาดเล็ก ไม่พอเพียงกับ กิจกรรมที่มีการ Cross Circulation - แก้ปัญหาโดยการ เพิ่มขนาดของพ.ท.
2. ผู้ช่วยผู้ จัดการ	- รับเงิน - จ่ายเงิน รับผิดชอบ ทางการเงิน ของ สถานนา นุเคราะห์	- นั่งอยู่ที่เคาน์เตอร์ - เมื่อมีลูกค้าเข้ามาของ ผู้ช่วยผู้จัดการจะเป็นคน จ่ายเงินให้ลูกค้า - เมื่อลูกค้าได้ถอน/ส่ง คอกเบีย ผู้ช่วยผู้จัดการจะ เป็นคนรับเงินจากลูกค้า	- พื้นที่3 ตร.ม. - เคาน์เตอร์ - เก้าอี้		- พื้นที่มีขนาดเล็ก ไม่พอเพียงกับ กิจกรรมที่มีการ Cross Circulation - แก้ปัญหาโดยการ เพิ่มขนาดของพ.ท.
3. เสมียน (พนักงาน ทำตัวจํา)	- ทำตัวจําและ เอกสาร	- นั่งอยู่ที่โต๊ะ , เก้าอี้ พิมพ์ตัวจําด้วยcomputer และทำเอกสารต่างๆ - เมื่อมีลูกค้าเข้ามา พนักงานจะทำตัวจํา - ลูกค้าได้ถอน/ส่งคอกเบีย จะเป็นคนจัดการเอกสาร	- พื้นที่2.70 ตร.ม. - โต๊ะ - เก้าอี้ - computer		- โต๊ะมีขนาดเล็ก เมื่อวางcomputer , printerลง ไปก็เต็ม โต๊ะไปหมด - แก้ปัญหาโดยการ ใช้โต๊ะที่มีขนาด ใหญ่
4. พนักงาน พิมพ์มือ	- ให้ลูกค้าพิมพ์มือ ในตัวจําและ เอกสาร	- นั่งอยู่ที่เคาน์เตอร์ - เมื่อลูกค้า เข้ามา , ได้ถอน , ค้ออายุตัวจํา ค้อให้ลูกค้าทำการพิมพ์มือ ด้วยนิ้วโป้งข้างขวา ในตัวจํา , เอกสารต่างๆ	- พื้นที่3 ตร.ม. - เคาน์เตอร์ - เก้าอี้ - แท่นหมึกพิมพ์มือ 0.10*0.40*0.05 - ผ้าเช็ดมือ		- พื้นที่มีขนาดเล็ก ไม่พอเพียงกับ กิจกรรมที่มีการ Cross Circulation - แก้ปัญหาโดยการ เพิ่มขนาดของพ.ท.
5. พนักงาน เก็บของและ รักษาของ (ผู้ถือ กุญแจ)	- เก็บของ - คินหาของ รับผิดชอบทรัพย์สิน จําของสถาน นา นุเคราะห์	- นั่งอยู่ที่โต๊ะ , เก้าอี้ - จัดเก็บทรัพย์สินจํา - คินหาของเมื่อมีลูกค้า มาได้ถอน - ตรวจเช็คสภาพทรัพย์สิน	- พื้นที่2.70 ตร.ม. - โต๊ะ - เก้าอี้ - ชั้นวางของในห้อง เก็บทรัพย์สินจํา	 	- การขนของขนาด ใหญ่ไปห้องเก็บ ของเบ็ดเตล็ดชั้น 2,3,4มีความลำบาก เพราะของหนัก, ห้องเก็บสูง - แก้ปัญหาโดยการ ใช้LIFTขนส่งของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

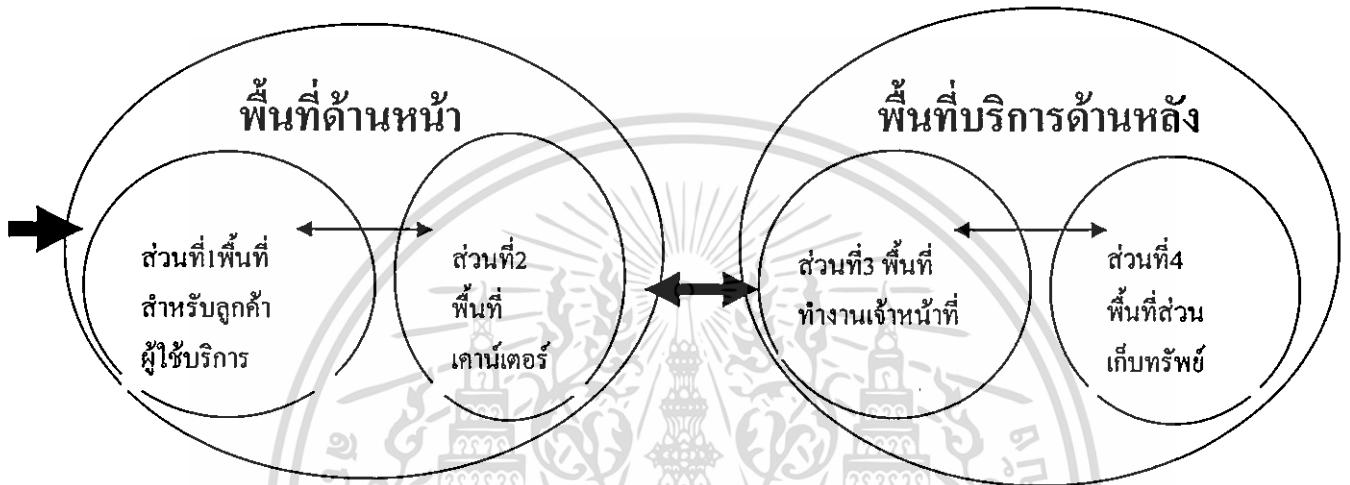
ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ	พฤติกรรม	พ.ท.ที่ต้องการ/ อุปกรณ์ประกอบ	รูปภาพประกอบ	ปัญหาและ วิธีแก้ปัญหา
6. พนักงาน ทดสอบของ (ผู้ช่วย พนักงาน เก็บของ)	- ทดสอบ เครื่องใช้ไฟฟ้า ก่อน - ผู้ช่วยพนักงาน เก็บของ	- นั่งอยู่ที่โต๊ะ, เก้าอี้ - ลูกค้านำเครื่องใช้ไฟฟ้า พนักงานทดสอบของจะทำ การทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า - เมื่อลูกค้าได้ออน เครื่องใช้ไฟฟ้า พนักงาน ทดสอบจะช่วยลูกค้าทำการ ทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า - ผู้ช่วยพนักงานเก็บของ	- พื้นที่ 2.70 ตร.ม. - โต๊ะ - เก้าอี้		- โต๊ะทดสอบ เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็น โต๊ะทำงานทั่วไปสูง 0.75ม.ยกทดสอบ ลำบาก - เครื่องใช้ไฟฟ้าใหญ่ &หนักขนส่งลำบาก - แก้ปัญหาโดยการ : โต๊ะทดสอบเตี้ย : ใช้รถเข็นขนส่งของ : ใช้LIFTขนส่งของ
7. พนักงาน บัญชี	- ทำบัญชี	ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน และบัญชีต่างๆ	- พื้นที่ 2.70 ตร.ม. - โต๊ะ - เก้าอี้		- พื้นที่ทำงานในค่อน ข้างแน่นและแออัด - แก้ปัญหา: เพิ่มพ.ท.
8. ผู้ช่วย พนักงาน (ภารโรง)	- ช่วยพนักงาน - ทำความสะอาด	ปฏิบัติงานช่วยพนักงานทุก ประเภทตามคำสั่งและ เป็นคนทำความสะอาด สถานธนาหุเคราะห์	- พื้นที่ 2.70 ตร.ม. - โต๊ะ - เก้าอี้		-

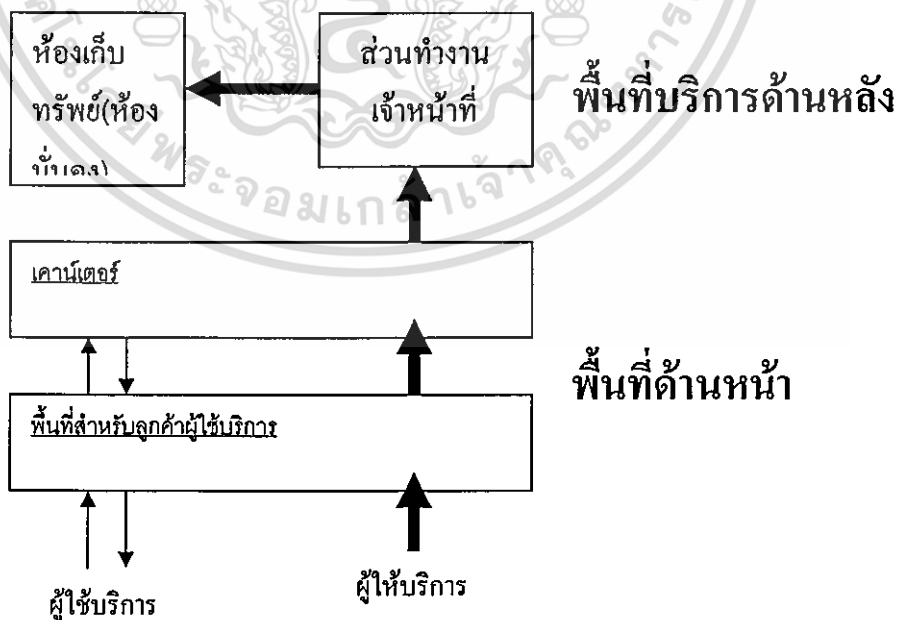


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ 5.3 แสดงหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแบ่งพื้นที่ภายในสถานธนาคุณเคราะห์
 พื้นที่ภายในของสถานธนาคุณเคราะห์แบ่งเป็น 4 ส่วนคือ
 ส่วนที่ 1 พื้นที่สำหรับลูกค้าผู้รับบริการ(พื้นที่พักคอย)
 ส่วนที่ 2 พื้นที่เคาน์เตอร์
 ส่วนที่ 3 พื้นที่ทำงานเจ้าหน้าที่
 ส่วนที่ 4 พื้นที่ส่วนเก็บทรัพย์สิน

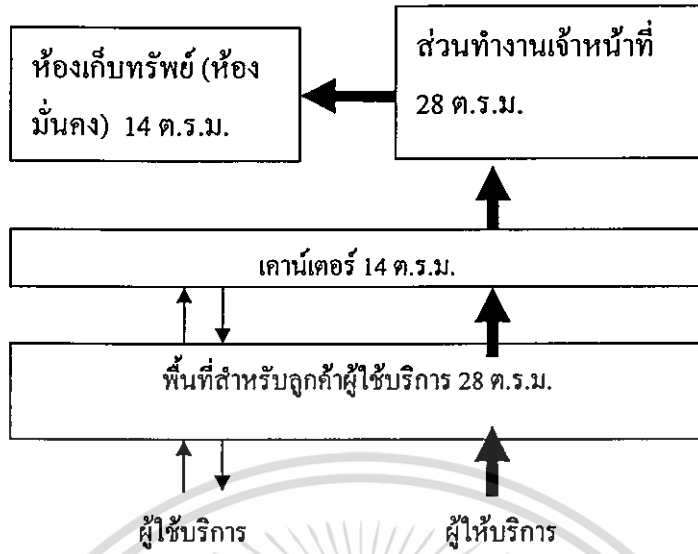


ภาพที่ 5.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ของสถานธนาคุณเคราะห์



ภาพที่ 5.5 แสดง CIRCULATION

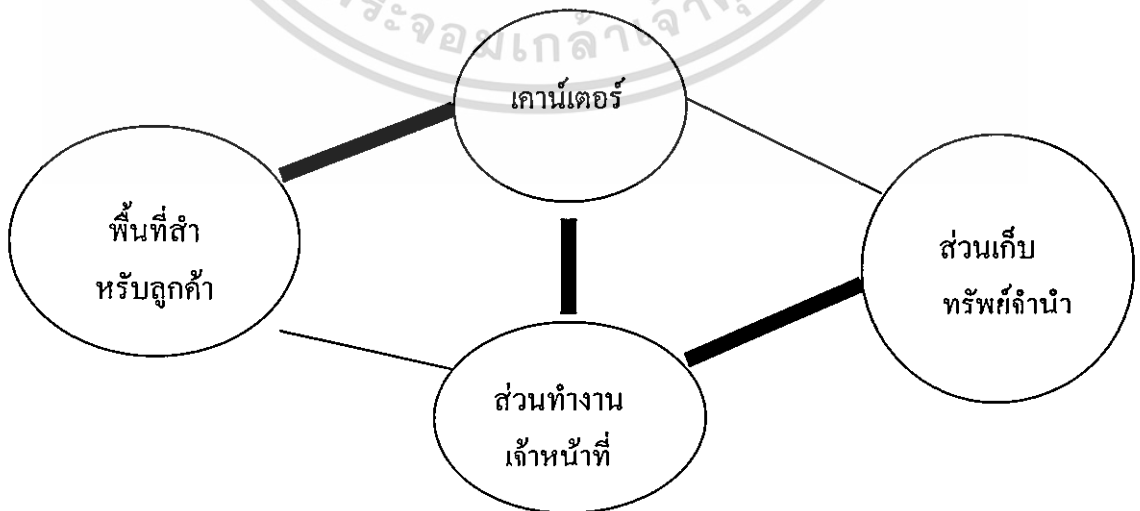
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5.6 แสดง CIRCULATION+พ.ท.ภายในสถานขนานูเคราะห์

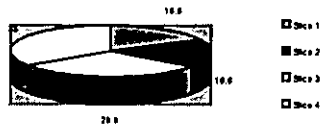
ตารางที่ 5.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ภายในสถานขนานูเคราะห์ Matrix Diagram

	พื้นที่สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ	เคาน์เตอร์	ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่	ส่วนเก็บทรัพย์สินจำนำ
พื้นที่สำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ	-	มาก	น้อย	น้อย
เคาน์เตอร์	มาก	-	มาก	น้อย
ส่วนทำงานเจ้าหน้าที่	น้อย	มาก	-	มาก
ส่วนเก็บทรัพย์สินจำนำ	-	น้อย	มาก	-

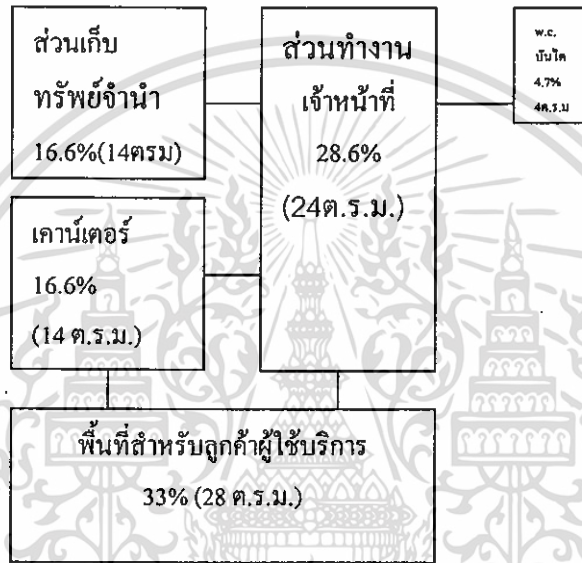


ภาพที่ 5.7 แสดงความสัมพันธ์ในลักษณะ Bubble Diagram

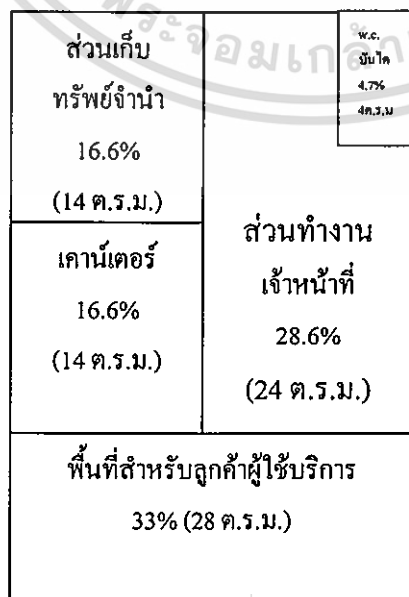
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5.8 แสดงพื้นที่เป็น% ภายในสถานขนานูเคราะห์(ชั้น1)



ภาพที่ 5.9 แสดง Functional Diagram(ชั้น1)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ข้อมูลนี้ไปยังผู้ใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากศูนย์ข่าวประชาสัมพันธ์
ภาพที่ 5.10 แสดง Zoning (ชั้น1) ถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปรายละเอียดการออกแบบ (Design Program Conclusion)

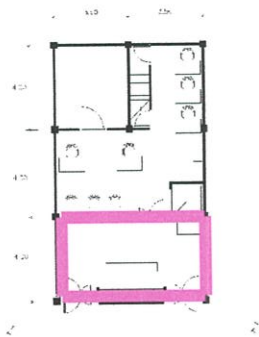
	พื้นที่	หน้าที่ใช้สอย	ตำแหน่งพื้นที่ และความ สัมพันธ์	เฟอร์ นิเจอร์	สภาพแวดล้อม						คุณภาพ & บรรยากาศที่ ต้องการ & ข้อเสนอแนะ
					ที่			วัสดุ			
					พื้น	ผนัง	เพ ดาน	พื้น	ผนัง	เพ ดาน	
ส่วนที่ 1 พื้นที่ สำหรับ ลูกค้า ผู้ใช้บริ การ	28 ค.ร.ม. 33%	เป็นพื้นที่ส่วน พักผ่อนสำหรับ ลูกค้าเมื่อมา ติดต่อและแบ่ง พื้นที่สำหรับ ทดสอบเครื่องใช้ ไฟฟ้า	อยู่บริเวณด้านหน้า ติดประตูเข้าออก และติดกับ เคาน์เตอร์	-เก้าอี้พัก คอย -โต๊ะ ทดสอบ เครื่องใช้ไฟ ฟ้า	คริม	ขาว	ขาว	หิน ขัด	ก่อ อิฐ ฉาบ ปูน ทาสี	ฉาบ บอร์ด	บรรยากาศเป็น ทางการซึ่งทำ ให้ลูกค้าเกิด ความรู้สึก มั่นคง, ปลอดภัยและ น่าเชื่อถือ
ส่วนที่ 2 พื้นที่ เคาน์ เตอร์	14 ค.ร.ม. 16.6%	เป็นพื้นที่ส่วนที่ ลูกค้าใช้ติดต่อกับ พนักงานเพื่อ จำหน่าย, ใ้ถอน, ส่งคอกเบี้ย	อยู่บริเวณด้านหน้า และสามารถ มองเห็นได้ชัดเจน เมื่อเข้าร้าน	-เคาน์เตอร์ 0.70x3.50x 1.20 ม.	คริม	ขาว	ขาว	หิน ขัด	ก่อ อิฐ ฉาบ ปูน ทาสี	ฉาบ บอร์ด	
ส่วนที่ 3 พื้นที่ ทำงาน ของ เจ้าหน้าที่	24 ค.ร.ม. 28.6%	เป็นพื้นที่เฉพาะ สำหรับเจ้าหน้าที่ ในการทำงาน เกี่ยวกับเอกสาร ต่างๆ เช่น งาน บัญชี, รายได้, การเงิน, ทะเบียน ต่างๆ (เป็นส่วนที่ ต้องการความ ปลอดภัย)	อยู่บริเวณด้านใน ติดกับส่วน เคาน์เตอร์	-เก้าอี้ ทำงาน เคาน์เตอร์ -โต๊ะทำงาน -เก้าอี้ ทำงาน ผู้เก็บ เอกสาร	คริม	ขาว	ขาว	หิน ขัด	ก่อ อิฐ ฉาบ ปูน ทาสี	ฉาบ บอร์ด	บรรยากาศ ของงาน ทำงาน
ส่วนที่ 4 พื้นที่ ส่วนเก็บ ทรัพย์สิน จำหน่าย	14 ค.ร.ม. 16.6%	เป็นพื้นที่สำหรับ เก็บทรัพย์สินจำนำ ต่างๆ เช่น เครื่องประดับ, ทอง, เพชร, (เป็นส่วนที่ ต้องการความ ปลอดภัย)	อยู่บริเวณด้านใน ติดกับส่วนทำงาน เจ้าหน้าที่	-ตู้เก็บ -ลิ้นชักใส่ ทรัพย์สินจำนำ	คริม	ขาว	ขาว	หิน ขัด	ก่อ อิฐ ฉาบ ปูน ทาสี	ฉาบ บอร์ด	เก็บทรัพย์สิน เน้นความมั่ง คง, ปลอดภัย, สะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดการออกแบบ(1)พื้นที่พักคอย

1. พื้นที่พักคอย

- 28 ตารางเมตร
(33%)



หน้าที่ใช้สอย

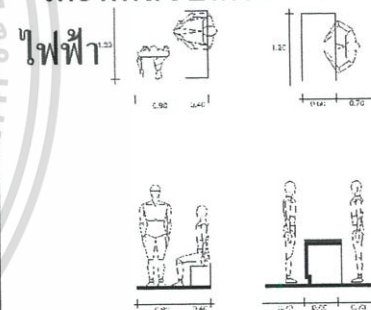
เป็นพื้นที่ส่วนพักคอย
สำหรับลูกค้าเมื่อมาติด
ต่อ และมีการแบ่งพื้นที่
สำหรับทดสอบเครื่องใช้
ไฟฟ้า

ตำแหน่ง,ความสัมพันธ์

อยู่บริเวณด้านหน้าของ
สถานธนานุเคราะห์
พื้นที่พักคอยจะอยู่ติด
ประตูเข้า-ออก และติดกับ
เคาน์เตอร์

เฟอร์นิเจอร์

- เก้าอี้พักคอย
- โต๊ะทดสอบเครื่องใช้
ไฟฟ้า

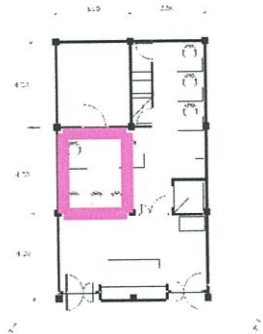


สภาพแวดล้อม	พื้น	ผนัง	เพดาน
สี	ครีม	ขาว	ขาว
วัสดุ	หินขัด	ก่ออิฐฉาบปูน	ยิปซั่มบอร์ด

รายละเอียดการออกแบบ(2)พื้นที่เคาน์เตอร์

2.พื้นที่เคาน์เตอร์

- 14 ตารางเมตร
(16.6%)



หน้าที่ใช้สอย

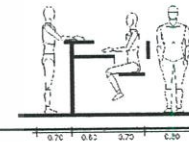
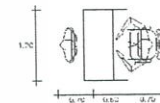
เป็นพื้นที่ส่วนที่ลูกค้าใช้ติดต่อกับพนักงานเพื่อการจำหน่าย, การไหล่ลอน และการส่งคอกเบียร์

ตำแหน่ง, ความสัมพันธ์

อยู่บริเวณด้านหน้าและสามารถมองเห็นได้ชัดเจนเมื่อเข้าไปในสถานหรานานูเคราะห์

เฟอร์นิเจอร์

- เคาน์เตอร์
0.70ม.*3.50ม.*1.20ม.

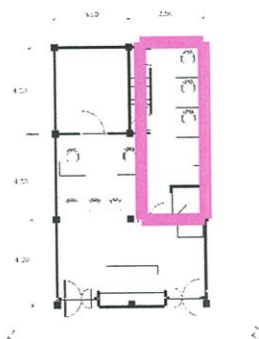


สภาพแวดล้อม	พื้น	ผนัง	เพดาน
สี	ครีม	ขาว	ขาว
วัสดุ	หินขัด	ก่ออิฐฉาบปูน	ยิปซัมบอร์ด

รายละเอียดการออกแบบ (3)พื้นที่ทำงานเจ้าหน้าที่

3.พื้นที่ทำงาน

- 24 ตารางเมตร
(28.6%)



หน้าที่ใช้สอย

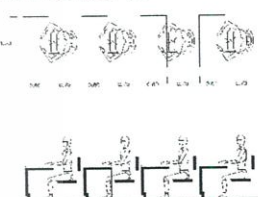
เป็นพื้นที่เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ในการทำงานเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ เช่น งานบัญชี, รายได้, การเงิน, ทะเบียนต่างๆ (เป็นส่วนที่ต้องการความปลอดภัย)

ตำแหน่ง,ความสัมพันธ์

อยู่บริเวณด้านในติดกับเคาน์เตอร์

เฟอร์นิเจอร์

- เก้าอี้ทำงานเคาน์เตอร์
- โต๊ะทำงาน
- เก้าอี้ทำงาน
- ตู้เก็บเอกสาร

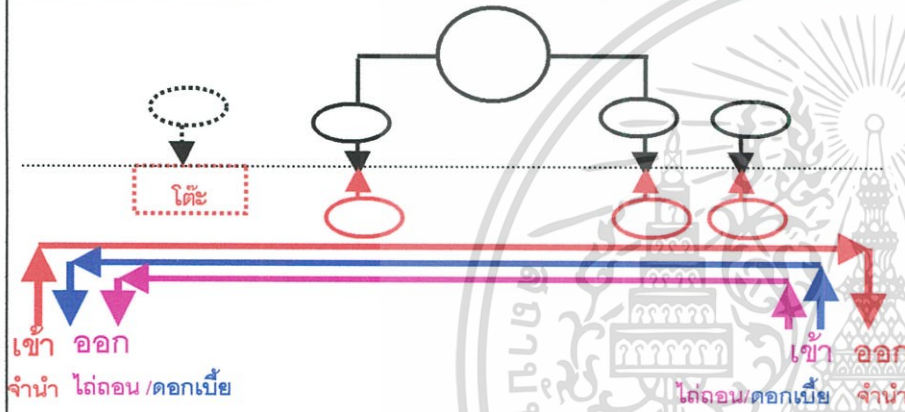


สภาพแวดล้อม	พื้น	ผนัง	เพดาน
สี	ครีม	ขาว	ขาว
วัสดุ	หินขัด	ก่ออิฐฉาบปูน	ยิปซัมบอร์ด

รายละเอียดการออกแบบ(4)ส่วนเก็บทรัพย์จำนำ

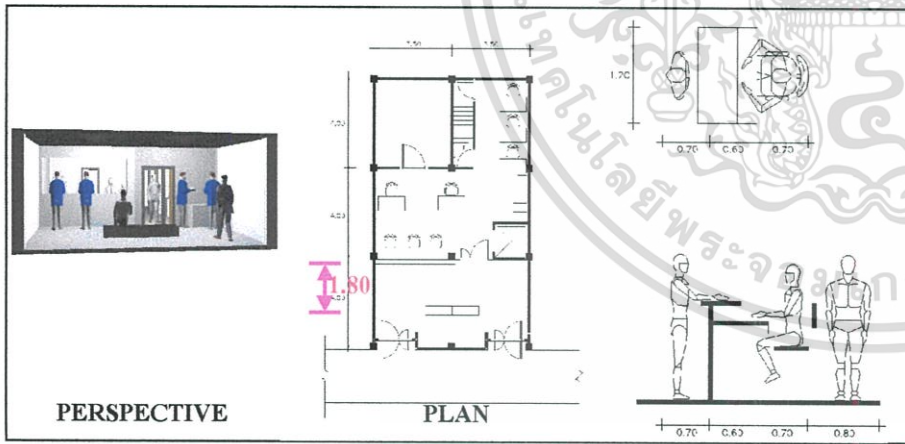
4.เก็บทรัพย์จำนำ	หน้าที่ใช้สอย	ตำแหน่ง,ความสัมพันธ์	เฟอร์นิเจอร์
<p>-14ตารางเมตร (16%)</p> 	<p>เป็นพื้นที่สำหรับเก็บทรัพย์จำนำต่างๆ เช่น เครื่องประดับประเภททองคำ,เพชร,เงิน เป็นต้น (เป็นส่วนที่ต้องการความปลอดภัย)</p>	<p>อยู่บริเวณด้านในติดกับส่วนทำงานเจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตู้นิรภัย - ลิ้นชักใส่ทรัพย์จำนำ 
สภาพแวดล้อม	พื้น	ผนัง	เพดาน
สี	ครีม	ขาว	ขาว
วัสดุ	หินขัด	ก่ออิฐฉาบปูน	ไม้ตีฝ้าเพดาน / เปลือยโครงสร้าง

ปัญหา-ข้อเสนอแนะ พื้นที่ด้านหน้าเคาน์เตอร์



ปัญหา

-เกิดการCROSS CIRCULATIONของ
กิจกรรมบริเวณเคาน์เตอร์



ข้อเสนอแนะ

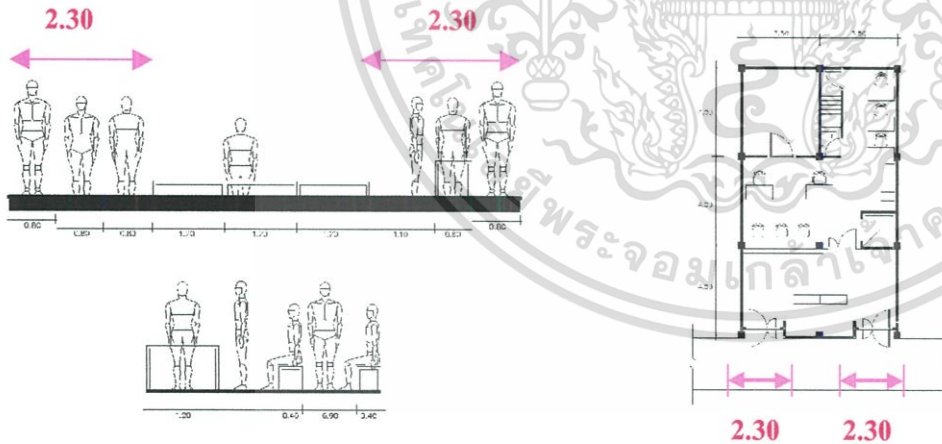
-พื้นที่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ควรกว้าง
น้อยสุด1.80 เมตร

ปัญหา-ข้อเสนอแนะ พื้นที่บริเวณทางเดินส่วนพักผ่อน



ปัญหา

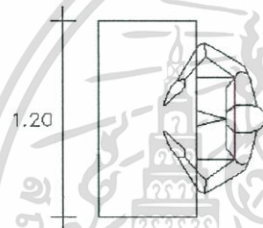
-ทางเดินมีขนาดเล็กทำให้คนของ
ขนาดใหญ่ได้ลำบาก



ข้อเสนอแนะ

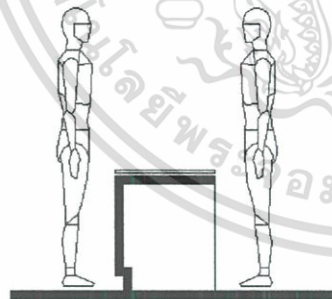
-ทำทางเดินให้กว้างขึ้น
สามารถนำรถเข็นมา
ช่วยส่งของได้

ปัญหา-ข้อเสนอแนะ พื้นที่ส่วนทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า



ปัญหา

- โต๊ะมีความสูงไม่เหมาะสม ปัจจุบันโต๊ะทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้ามีขนาดสูง 0.75ม. (โต๊ะปัจจุบันมีขนาดสูงมากเกินไป, ยกเครื่องใช้ไฟฟ้าจากรถเข็นขึ้นโต๊ะมีความลำบาก)



ข้อเสนอแนะ

- ลดความสูงของโต๊ะลงให้เหมาะสม โต๊ะทดสอบเครื่องใช้ไฟฟ้าควรมีขนาดสูงประมาณ 0.50เมตร

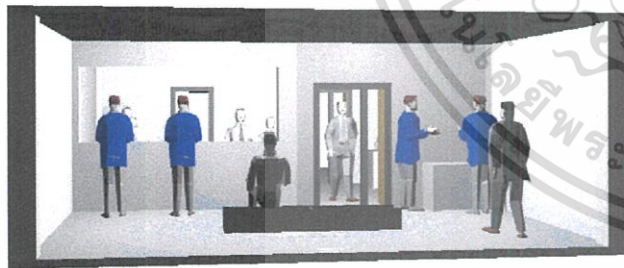
ปัญหา-ข้อเสนอแนะ ส่วนเคาน์เตอร์



ปัญหา จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามพบว่า

-ผู้ใช้บริการ ไม่ต้องการให้มีลูกกรงเหล็กตัดกั้นระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่สถานชานูเคราะห์

-เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีลูกกรงเหล็กตัดกั้นเพราะรู้สึกปลอดภัย



PERSPECTIVE

ข้อเสนอแนะ

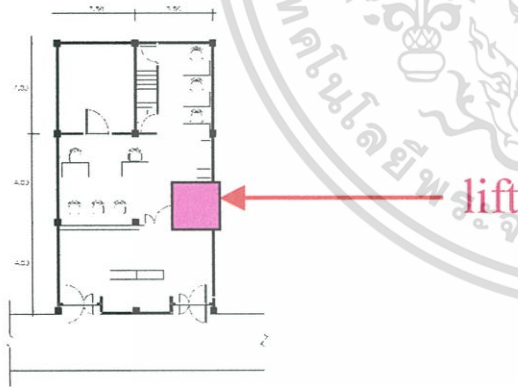
-ใช้กระจกกันกระสุนเป็นหลักในส่วนที่กั้นระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่และใช้ ลูกกรงเหล็กตัดกรงกระจกReflective ในการตกแต่ง โดยลูกค้าจะเห็นในด้านส่วนที่เป็นกระจกกันกระสุนและกระจกReflectiveที่นำมาตกแต่งในผนังด้านบน ซึ่งมีเหตุผลในการเลือกใช้กระจกกันกระสุนเพราะต้องการให้พื้นที่ดูกว้าง , ปลอดภัย และมีเหตุผลที่ใช้ ใช้ ลูกกรงเหล็กตัดกรงกระจกเงาในการตกแต่งผนังด้านบนเพราะ กระจกช่วยสะท้อนแสง ทำให้ห้องสว่าง/กว้างขึ้น/สวยงาม/ปลอดภัย

ปัญหา-ข้อเสนอแนะ พื้นที่ส่วนทำงาน



ปัญหา

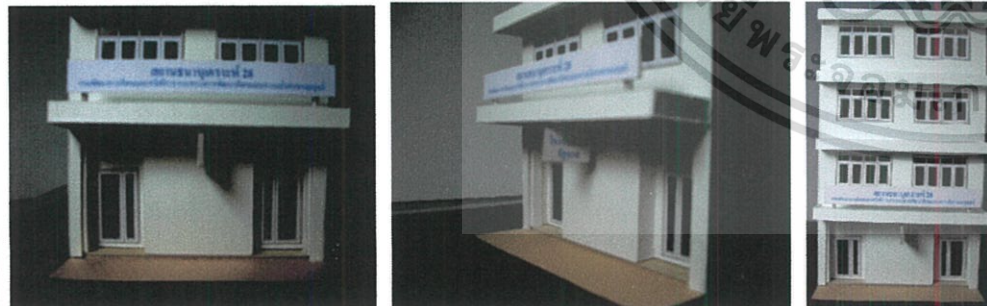
- พื้นที่ส่วนทำงานมีขนาดเล็ก
- เจ้าหน้าที่มีความลำบากในการยกเครื่องใช้ไฟฟ้าขึ้นบันได ไปเก็บชั้น2,3,4 (จากการสัมภาษณ์พบว่าเจ้าหน้าที่จะไม่พอใจในเรื่องการยกของขึ้นไปเก็บ เพราะเครื่องใช้ไฟฟ้ามีขนาดใหญ่และหนัก)



ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มพื้นที่ส่วนทำงาน โดยลดส่วนที่ไม่จำเป็นลง
- เพิ่มลิฟท์สำหรับส่งของ (จากการสัมภาษณ์/แบบสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้มี ลิฟท์สำหรับขนของ)

แนวทางการออกแบบ



สภาพแวดล้อมภายนอก

ทำเลที่ตั้ง

- 1.เดินทางสะดวก 2.อยู่ใกล้รถประจำทาง 3.ใกล้ถนนใหญ่

ลักษณะอาคาร

- ลักษณะอาคารควรตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์สูง3-4ชั้น , ขนาด2คูหา

หน้าร้านของสถานธนานุเคราะห์

- ต้องไม่สะดุดตา/ ไม่โดดเด่น / เรียบ / ดูกลมกลืนกับอาคารพาณิชย์ที่อยู่ข้างเคียง / มีลักษณะที่ปิดทึบ

ทางเข้า

- ทางเข้าต้องไม่โดดเด่น และต้องสามารถช่วยปกป้องกำบังสายตา
- ทางเข้าเป็นประตูกระจกสีดำขนาดใหญ่(บานคู่) ควร มีประตูทางเข้า 2 ประตู ทางซ้ายและทางขวาของด้านหน้าสถานธนานุเคราะห์

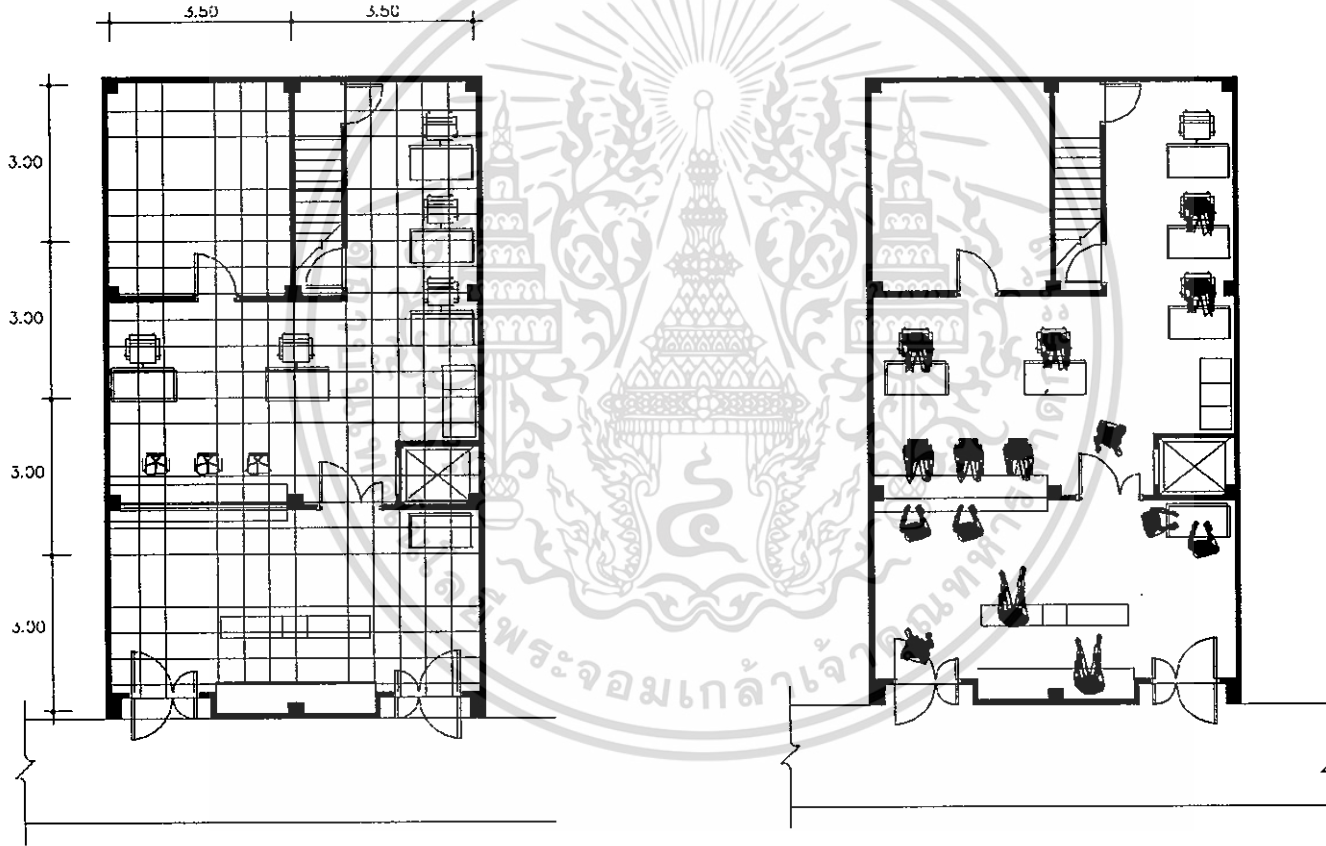
ป้ายชื่อ

- ป้ายชื่อใช้ สีขาว-สีน้ำเงินโดยป้ายชื่อมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงิน มี 2 ป้ายหลักคือป้ายชื่อ“สถานธนานุเคราะห์”; “โรงรับจำนำรัฐบาล”

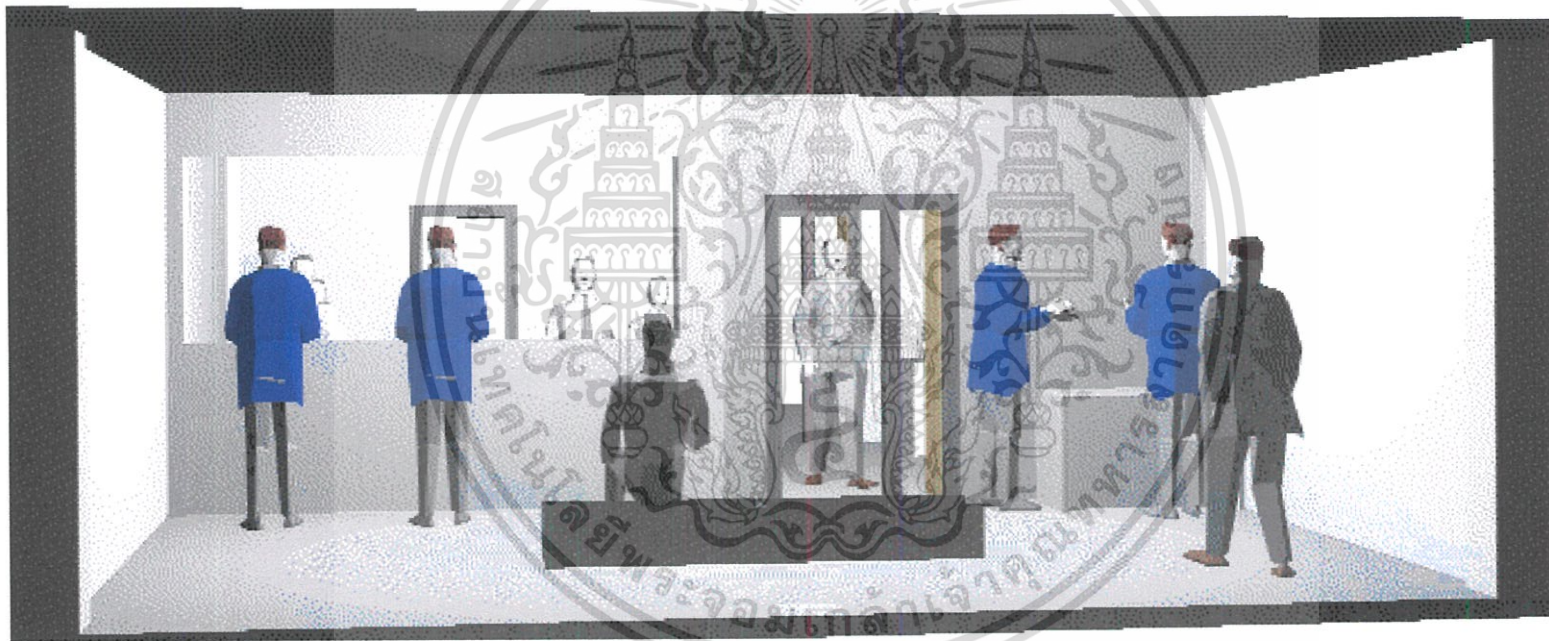
บรรยากาศโดยรวม

- ควรมีลักษณะเป็นทางการ, มั่นคง, น่าเชื่อถือ, ปลอดภัย

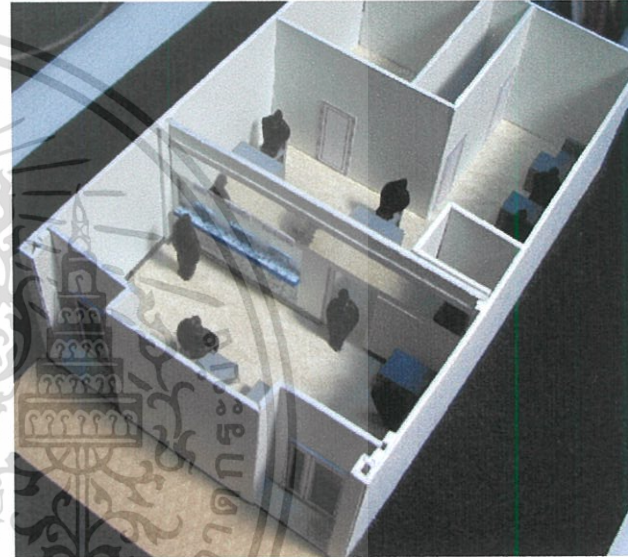
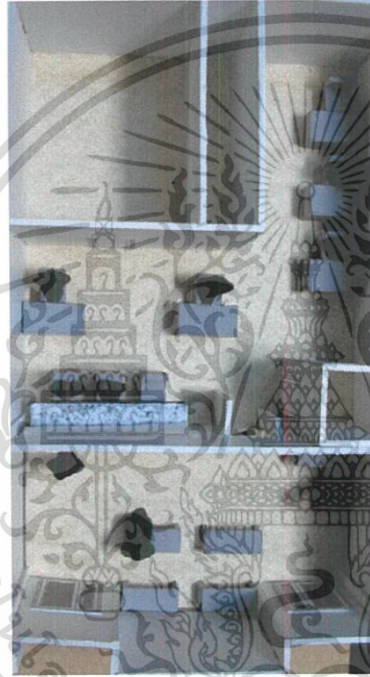
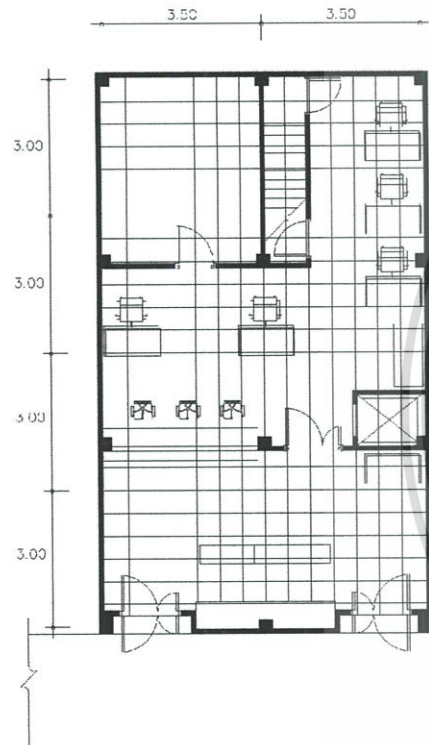
แนวทางการออกแบบ



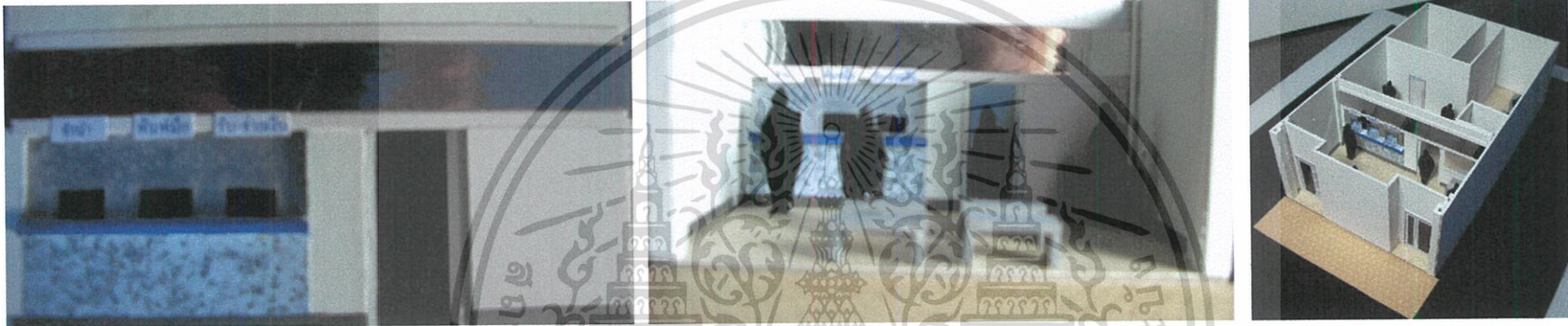
แนวทางการออกแบบ



แนวทางการออกแบบ



แนวทางการออกแบบ



วัสดุ-ใช้วัสดุที่คงทน , ดูแลรักษาง่าย

สี - โทนขาว,เทา,น้ำเงิน (เป็นสีของ สถาบันนานาชาติ)



บรรณานุกรม

- กานต์ศิริ มทรุส. 2541. การสืบค้นของโรงรับจำนำ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ.
- จันทน์ เพชรานนท์. 2542. การทำรายละเอียดประกอบโครงการการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชาติ ภาสวร. 2536. “การศึกษาแนวทางการออกแบบเอกลักษณ์สำหรับต้นแบบร้านเช่าวีดีโอเทปแบบแฟรนไชส์” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย และคณะ. 2525. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาหลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้นหน่วยที่ 1-8. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, เมษายน.
- คำรัสสิริ อุทยานานนท์. 2525. พฤติกรรมเพื่อการออกแบบ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “ถึงยุคผ่าทางตัน โรงรับจำนำ 10,000 ล้าน” มีเดีย ฉบับที่ 59 (พฤษภาคม 2539)
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. “การสร้างตราสินค้า ในสายตานักสื่อสารการตลาด.” BrandAge. ฉบับวันที่ 1 พ.ค. 2543.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. “5 ไฮไลท์ IMC.” BrandAge. ฉบับวันที่ 19 ม.ค. 2543.
- นิธิ พงษ์ธา. 2543. นโยบายของร้านซีเล็ค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา.
- พงษ์ชัย รัตนาพิระพัฒน์. 2540. การศึกษาเพื่อเสนอต้นแบบสำหรับสถานชานาญเคราะห์. หัวข้อวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พ.ต.ท. วสันต์ ธีรานุรักษ์. 2505. พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธีรานุสรณ์ การพิมพ์.
- เขาวดี กิรศิริ. 2495. การบริหารงานการเงินของสถานชานาญเคราะห์และโรงรับจำนำ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- “โรงรับจำนำ : ธุรกิจเงินล้าน – ธนาคารคนยาก” สรุปข่าวธุรกิจ. ปีที่ 20, ฉบับที่ 23 (1-5 ธันวาคม 2532)
- วิมลสิทธิ์ หรยางกู. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิณี อุปันนชัย “ก้าวใหม่ของธุรกิจสร้างอิมเมจ.” คู่แข่ง ปีที่ 11, ฉบับที่ 129 (มิถุนายน 2534)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุนทรี พัชรพันธ์. 2541. รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อสินค้า จากร้านสะดวกซื้อใน
สถานีบริการน้ำมันเขตเมืองและชานเมืองของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานธนานุเคราะห์. 2539. กรมประชาสงเคราะห์. รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ.

โสภิตา เกษม โกลินทร์. 2542. บทบาทและที่ตั้งของร้านค้าสะดวกซื้อที่มีผลต่อการดำเนินกิจการ
ธุรกิจ. ปริญญาานิพนธ์การผังเมืองมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เสรี วงษ์มณฑา. 2542. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อริดา เลี้ยววรินทร์. 2545. “แนวทางการออกแบบเอกลักษณ์ร้านค้าสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน
กรณีศึกษา ร้านซีเล็ค สถานีน้ำมันเชลล์” โครงร่างวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชา
สถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อนันต์ พยัคฆ์บุตร. 2517. โรงรับจํา. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์แพร่พิทยา.

อนันตชัย วรรณิตร. 2532. สรุปข่าวธุรกิจและเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรถพร เพชรานนท์. 2539. การออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

Barr , Vilma . and Charles E. Broudy. *Designing to sell* , U.S.A. : McGraw – Hill , Inc ., 1986.

Barr , Vilma . and Charles E. Broudy. *Designing to sell* , 2nd ed. U.S.A. : McGraw –
Hill , Inc ., 1990.

Berman , Barry and Joel R , Evans . *Retail Management : A Strategic Approach* . 4th ed.
Singapore : Macillan Publishing . , 1990.

Bolen , William H . *Contemporary Retailing* . U.S.A. : Prentice Hall , Inc . , 1982.

Birren , Faber . *Light , Color & Environment* , 2nd rev. ed. U.S.A. : Van Nostrand
Reinhold Company Inc . , 1982.

Brain Corey . *Retailing Selling* . Second edition , Macmillan Publishing Company , 1986.

Cahill , Jane . *Can a smaller store succeed ?* . U.S.A. : Fairchild Publication . , 1968.

Carter, D.E. *How to Improve Your Corporate Identity*. New York : Art Direction Book, 1985.

Danger , Eric P. *Using color to sell* . U.K. : Gower Press Limited . , 1968.

Duncan , Delbert J . and Stanley c. Hollander . *Programmed Learning aid for Retailing :*
Modern concept and practices , 3rd ed. U.S.A. : Learning System Company, 1979 .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Geck , Francis J. **The Fundamental of Interior Design and Decoration** , 5th ed. U.S.A. : Wm. C. Brown Publishers . , 1989.
- Green , W.R. **The Retail Store : Design and Construction** . 2nd Ed. The United States of America : Van Nostrand Reinhold . , 1991.
- Hamberger , Jerome . “ Display is Visual Merchandising ” in **Handbook of sale promotion** , pp. 145 . Vlanoff , Stanley M. , ed. U.S.A. : McGraw – Hill , Inc. , 1985.
- Horowitz , M. J. , Duff , D.F. and Stratton , L.O. **Body Buffer Zone : Exploration of personal space** . , New York : The Architecture Press Ltd . , 1964.
- Husted , Stewart W. , Dale L. Varble and Jame R. Lowry. **Principle of modern marketing** : U.S.A. : Allyn & Bacon . , 1989.
- Israel , L.J. **Store Planning / Design** . The United States of America : John Wiley&Sons 1994.
- Marquardt , Raymond A. , James C. Makens and Robert G. Role . **Retail Management : Satisfaction of Consumer needs** . U.S.A. : Dryden Press . , 1975.
- Mason , J. B. and Morris L. Mayer . **Modern Retailing Theory and Practice** . U.S.A. : Business Publication , Inc. , 1981b.
- Mays , Vern . “ P/A Technics : Walk On . **Progressive Architecture** , September , 1988.
- McGoldrich , Peter J. **Retail Marketing** . England : McGraw – hill Book Company (U.K. Limited) . , 1990.
- Mowen , John. **Comsumer Behaviour** . 2nd ed . , U.S.A. :McMillan Publishing Company .,1987.
- Murphy , Patrich E. and B.M. Emis . **Marketing** . U.S.A. : Foreman and Company . , 1985 .
- Mun , David . **Shops : A Manual of Planning and Design** . U.K. : The Architecture Press Ltd . ,1981.
- Proshansky , H. M. , Ittelson , W.H. and Rivlin , L.G. **Freedom of choice and Behavior in a Physical Setting** . In H.M. Proshansky et al . , 1970.
- Redingbaugh , Larry D. **Retail Management : A Planning Approach** . U.S.A. : McGraw Hill , Inc. ,1976.
- Stumpf , Howard . and John M. Kawula . “ Point – of – Purchase Advertising . “ in **Handbook of sale promotion** , pp. 141 – 172 . Vlanoff , Stanley M. , ed . U.S.A. : McGraw – Hill , Inc . , 1985.
- Walter , David W. **Strategic Retailing Management : A Case Study Approach** . U.K. : Prentice Hall International , Ltd. , 1983.

Weishar , Joseph . **Design for Effective Selling Space** . 1992 .
 ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามลูกค้าผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- ช่วงเวลา
- การเดินทาง

ส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อม

- บรรยากาศโดยรวม

สภาพแวดล้อมภายนอก

- ทำเล
- หน้าร้าน
- ทางเข้าร้าน
- ป้ายชื่อภายนอก

สภาพแวดล้อมภายใน

- สี : พื้น , ผ้าม่าน , เพดาน
- วัสดุ : พื้น , ผ้าม่าน , เพดาน
- พื้นที่
- การบริการ

ส่วนที่ 3 เพิ่มเติม – ข้อเสนอแนะ

- หน้าร้าน
- ทางเข้า
- ป้ายชื่อ
- เพิ่มเติม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....ทำการสำรวจในโรงรับจำนำชื่อ.....

ลูกค้า (ผู้ใช้บริการ)

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามลูกค้าผู้มาใช้บริการสถานธนาคุณเคราะห์(โรงรับจำนำของรัฐ)

วิทยานิพนธ์การออกแบบสถานธนาคุณเคราะห์ ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โปรดตอบทุกข้อ กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ..... ปี
3. สถานภาพการสมรส โสด สมรส
4. อาชีพ
 พ่อบ้าน / แม่บ้าน ค้าขาย รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 รับราชการ นักศึกษา อื่นๆ(โปรดระบุ).....
5. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส. ปริญญาตรี
6. รายได้ต่อเดือน
 น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท สูงกว่า 15,000 บาท
7. โดยปกติท่านเข้ามาใช้บริการโรงรับจำนำในช่วงเวลา
 ช่วง 8.00 – 10.00 น. ช่วง 10.01-12.00 น. ช่วง 13.01 – 15.00 น. ช่วง 15.01– 16.30 น.
8. ขณะที่ท่านตอบแบบสอบถาม ท่านเดินทางมาจากที่ใด เพื่อมาใช้บริการสถานธนาคุณเคราะห์
 บ้าน ที่ทำงาน อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- 8.1)ระยะเวลาในการเดินทางเพื่อมาที่โรงรับจำนำ
 ต่ำกว่า 20 นาที 20 – 40 นาที 40 – 60 นาที มากกว่า 60 นาที
- 8.2) ท่านเดินทางมาโรงรับจำนำด้วยวิธี
 เดิน รถมอเตอร์ไซค์(รถจักรยานยนต์) รถยนต์
 รถเมล์(รถโดยสารประจำทาง) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสภาพแวดล้อม

9. ท่านคิดว่าโรงรับจำนำที่ท่านมาใช้บริการ ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีหรือไม่ ดี เฉยๆ ไม่ดี
10. เหตุผลที่ท่านเลือก เดินทางมาใช้บริการในโรงรับจำนำแห่งนี้ เนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
 อยู่ใกล้บ้าน อยู่ใกล้ที่ทำงาน เดินทางสะดวก
 มีที่จอดรถ อยู่ในแหล่งชุมชน อยู่ใกล้ป้ายรถเมล์-รถประจำทาง
 ใกล้ตลาด อยู่ติดถนนใหญ่ อยู่ติดถนน3เลน , อยู่ติดถนนซอย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ท่านพอใจในป้ายรถเมล์ที่อยู่ใกล้สถานขนานูเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการอยู่หรือไม่(ระยะทางจากป้ายรถประจำทางถึงสถานขนานูเคราะห์)

พอใจ ปานกลาง(เฉยๆ) ไม่พอใจ

12. กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

การให้คะแนนตามความรู้สึก (โดยการทำการเปรียบเทียบความรู้สึก2อันที่มีความตรงข้ามกัน)

เช่น ไม่ดี กับ ดี = 1หมายถึงไม่ดีมาก / 2หมายถึงไม่ดี / 3หมายถึงปานกลาง / 4หมายถึงดี / 5หมายถึงดีมาก

(12.1) ท่านรู้สึกเช่นไรต่อบรรยากาศโดยรวมของโรงรับจำนำที่ท่านมาใช้บริการ (กา/ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก)

- - -	1	2	3	4	5	+ + +
เป็นทางการ						เป็นกันเอง
ไม่มั่นคงและไม่น่าเชื่อถือ						มั่นคง และ น่าเชื่อถือ
ไม่ปลอดภัย						ปลอดภัย

(12.2) ท่านรู้สึกเช่นไรต่อหน้าร้านของสถานขนานูเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการ (กา/ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก)

- - -	1	2	3	4	5	+ + +
ไม่สะอาด/ไม่โดดเด่น/เรียบ						ดูสะอาด/โดดเด่น
ปิดทึบ/ปกปิด/บดบัง/ทึบตัน						เปิดเผย / โปร่งโล่ง

(12.3) ท่านรู้สึกเช่นไรต่อทางเข้าของสถานขนานูเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการ (กา/ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก)

- - -	1	2	3	4	5	+ + +
ปกปิด / กำบัง / บดบัง						เปิดเผย
ไม่สะอาด / ไม่โดดเด่น						ดูสะอาด / โดดเด่น
ไม่สะดวก(ในการเดินเข้า-ออก)						สะดวก(ในการเดินเข้า - ออก)

(12.4) ท่านรู้สึกเช่นไรต่อป้ายชื่อของสถานขนานูเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการ(กา/ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก)

- - -	1	2	3	4	5	+ + +
ยากที่จะจำ						จำได้ง่าย
ป้ายอ่านยาก(ตัวหนังสืออ่านยาก)						ป้ายอ่านง่าย(ตัวหนังสืออ่านง่าย)

13. การประเมินความพึงพอใจของท่านต่อสถานขนานูเคราะห์ที่ท่านมาใช้บริการ

(โปรดตอบทุกข้อโดยขีด / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

(13.1) วัสดุหน้าร้าน : ท่านพอใจกับวัสดุหน้าร้านของสถานขนานูเคราะห์ที่ท่านใช้บริการอยู่หรือไม่ ?

(หมายเหตุ : เมื่อทำการส่งแบบสอบถามให้ลูกค้าในสถานขนานูเคราะห์ที่จะทำการสอบถาม จะทำการลบชื่อสถาน
เอกสารนี้เป็นเอกสารของสำนักงานวิจัยและพัฒนาเพื่อจะศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ขนานูเคราะห์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องไปก่อน แต่แบบสอบถามที่เห็นนี้เป็นเพียงตัวอย่างจึงแสดงทุกชื่อของสถานขนานูเคราะห์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัสดุหน้าร้าน	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ
สถานธนาณเคราะห์1 : หน้าร้านเป็นกระจกสีค่า			
สถานธนาณเคราะห์6 : หน้าร้านก้ออิฐทึบโชว์แนว			
สถานธนาณเคราะห์11 : หน้าร้านเป็นกระจกสีค่า			
สถานธนาณเคราะห์12 : หน้าร้านก้ออิฐทึบโชว์แนว			
สถานธนาณเคราะห์14 : หน้าร้านก้ออิฐทึบโชว์แนว			
สถานธนาณเคราะห์15 : หน้าร้านก้ออิฐทึบโชว์แนว			
สถานธนาณเคราะห์17 : หน้าร้านก้ออิฐทึบโชว์แนว			
สถานธนาณเคราะห์27 : หน้าร้านก้ออิฐบุหินแกรนิตทึบ			

13. การประเมินความพอใจของท่านต่อสถานธนาณเคราะห์ที่มาใช้บริการ(โปรดตอบในข้อที่ตรงความพอใจ)
(13.2) ในด้านการบริการ – จำนวน - ใถ่ถอน

	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ
เวลาเปิด-ปิด(เปิดเวลา8.00น.-ปิดเวลา16.00)			
ความสะอาด			
การพูดจาและมารยาทของพนักงาน			
ความสะดวกในขั้นตอนการขืมเงิน(จำนำแล้ว ได้เงินทันที)			
ความสะดวกในขั้นตอนการใถ่ถอน(คืนเงินแล้ว ได้ของทันที)			

13. การประเมินความพอใจของท่านต่อสถานธนาณเคราะห์ที่มาใช้บริการ (โปรดตอบ / ในข้อที่ตรงความพอใจ)
(13.3) ในด้านการตกแต่ง

	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ
สีพื้น			
สีผนัง			
สีเพดาน			
วัสดุพื้น (พื้นหินขัด)			
วัสดุผนัง(ฉาบปูนทาสี)			
วัสดุเพดาน(ยิปซัมบอร์ด)			

13. การประเมินความพอใจของท่านต่อสถานธนาณเคราะห์ที่มาใช้บริการ (โปรดตอบ / ในข้อที่ตรงความพอใจ)
(13.4) ในด้านพื้นที่

	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ
พื้นที่ส่วนผู้ให้บริการด้านหน้า			
การเข้าถึงเคาน์เตอร์รับจำนำ			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ท่านอยากให้สถานธนาคุณเคราะห์มีลักษณะเป็นอย่างไร)
หน้าร้าน

14. ท่านคิดว่าโรงรับจำนำของรัฐ ควรมีด้านหน้าร้านที่ไม่สะอาดตา และ ไม่โดดเด่น
 ใช่ ไม่ใช่
15. ท่านคิดว่าในบริเวณด้านหน้าโรงรับจำนำของรัฐ ต้องมีกำแพงสูงปิดทึบ (เพื่อปกปิดและช่วยในการบดบัง) และต้องมีด้านหน้าร้านที่มีลักษณะที่คนภายนอก้านไม่สามารถมองเห็นคนที่อยู่ภายในโรงรับจำนำได้
 ใช่ ไม่ใช่
16. ท่านอยากให้บริเวณหน้าโรงรับจำนำและบริเวณทางเข้ามีคนอยู่น้อย(เพื่อจะได้มีคนรู้เห็นน้อยกว่าท่านเข้ามา
 จำนำ) ใช่ ไม่ใช่
17. ท่านคิดว่าไม่ควรมีของมาขายบนทางเท้าบริเวณด้านหน้าสถานธนาคุณเคราะห์
 ใช่ ไม่ใช่
18. ท่านคิดว่าในบริเวณด้านหน้าโรงรับจำนำ ควรมีต้นไม้ เพื่อช่วยในการบดบังหน้าร้านและบดบังทางเข้า
 ใช่ ไม่ใช่
19. ท่านคิดว่าบริเวณด้านหน้าสถานธนาคุณเคราะห์ไม่ควรมีป้ายรถประจำทาง
 ใช่ ไม่ใช่

ทางเข้า

16. ท่านคิดว่าโรงรับจำนำของรัฐ ควรมีทางเข้าโรงรับจำนำที่ไม่สะอาดตา และ ไม่โดดเด่น
 ใช่ ไม่ใช่
17. ท่านพอใจกับประตูของสถานธนาคุณเคราะห์ที่ทำด้วยกระจกที่มีสีดำใช่หรือไม่
 ใช่ ไม่ใช่
18. ท่านคิดว่าขนาดของประตูทางเข้า-ออกที่อยู่ด้านหน้าสถานธนาคุณเคราะห์ควรมีขนาดใหญ่กว่าในปัจจุบัน
 ใช่ ไม่ใช่
19. ท่านคิดว่าควรมีประตูทางเข้าที่จะเข้ามาใช้บริการจำนำได้หลายทางเพื่อความสะดวกของลูกค้าและลูกค้าจะได้เลือกที่จะเข้าทางประตูไหน (ควรมีประตูทางเข้ามากกว่าประตู)
 ใช่ ไม่ใช่

ป้ายชื่อ

20. ท่านพอใจกับสีของป้ายชื่อหน้าร้าน
 ใช่ ไม่ใช่
21. ท่านคิดว่าป้ายชื่อร้าน คำว่า “สถานธนาคุณเคราะห์” มีความสำคัญ
 ใช่ ไม่ใช่
22. ท่านพอใจกับขนาดของป้าย คำว่า “สถานธนาคุณเคราะห์” ในปัจจุบัน
 ใช่ ไม่ใช่
23. ท่านพอใจกับตำแหน่งที่ตั้งของป้าย คำว่า “สถานธนาคุณเคราะห์” ในปัจจุบัน
 ใช่ ไม่ใช่
24. ท่านคิดว่าป้ายชื่อร้าน คำว่า “โรงรับจำนำ” มีความสำคัญ
 ใช่ ไม่ใช่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

25. ป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ต้องไม่โดดเด่น,ไม่สะดุดตา
 ใช่ ไม่ใช่
26. ท่านคิดว่าป้ายชื่อ คำว่า “โรงรับจำนำ” ควรจะเป็นป้ายที่มีขนาดเล็ก
 ใช่ ไม่ใช่
27. ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ตั้งของป้าย คำว่า “โรงรับจำนำ” ควรอยู่ด้านข้าง(ป้ายด้านข้าง)
 ใช่ ไม่ใช่

เพิ่มเติม

28. ท่านอยากให้ทางสถานธนาจระหัดตกแต่งปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น
 ใช่ ไม่ใช่
29. ท่านคิดว่าโรงรับจำนำของรัฐ ควรมีลักษณะไม่สะดุดตา และต้องไม่โดดเด่น
 ใช่ ไม่ใช่
30. ท่านคิดว่าไม่ควรมีลูกกรงเหล็กคั่นกันระหว่างลูกค้ำกับเจ้าหน้าที่สถานธนาจระหัด
 ใช่ ไม่ใช่
31. ข้อเสนอแนะที่อยากให้สถานธนาจระหัดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไข.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....ทำการสำรวจในโรงรับจำนำชื่อ.....

เจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการสถานธนาคุณเคราะห์(โรงรับจำนำของรัฐ)

โปรดตอบทุกข้อ กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / หน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- ท่านทำตำแหน่งอะไรในสถานธนาคุณเคราะห์(โปรดระบุ).....
- เพศ ชาย หญิง
- อายุ..... ปี
- ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวศ.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- รายได้ต่อเดือน
 น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท
- ทำเลที่ตั้งและพื้นที่โดยรอบของโรงรับจำนำ ที่ท่านทำงาน มีลักษณะเป็นอย่างไร(ตอบได้มากกว่าข้อ)
 ใกล้ตลาด แหล่งที่พักอาศัย แหล่งงาน, ธุรกิจ, การค้า
 เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ อยู่ในแหล่งชุมชน
 ติดถนนใหญ่ ติดถนน3เลน ติดถนนซอย
 ใกล้โรงงาน ใกล้ห้างสรรพสินค้า อยู่ใกล้ป้ายรถเมล์-รถประจำทาง
 แหล่งสถานบันเทิง สลัม-ชุมชนแออัด อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- การประเมินความพึงพอใจของท่านต่อสถานธนาคุณเคราะห์ท่านมา เข้มรับการ
 (โปรดตอบทุกข้อ โดยขีด/ในข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)

ในด้านพื้นที่	พอใจ	ปานกลาง	ไม่พอใจ
พื้นที่ภายในเคาน์เตอร์			
พื้นที่ห้องทำงานที่ท่านทำงานอยู่			
พื้นที่ของห้องเก็บทรัพย์สินมีค่า (ตู้เซฟ:ทองคำ,เพชร ฯลฯ)			

- ท่านคิดว่าสถานธนาคุณเคราะห์ ควรมีลักษณะไม่สะดุดตา และต้องไม่โดดเด่น ใช่ ไม่ใช่
- ท่านคิดว่าไม่ควรมีลูกกรงเหล็กตัดกั้นระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่สถานธนาคุณเคราะห์ ใช่ ไม่ใช่
- ท่านคิดว่าควรมี LIFTสำหรับยกของภายในสถานธนาคุณเคราะห์ ใช่ ไม่ใช่
- ข้อเสนอแนะที่อยากให้สถานธนาคุณเคราะห์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไข.....

(วันที่ทำการสัมภาษณ์และใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ.....ชั่วโมง.....นาที)

แบบสัมภาษณ์

- 1) รายชื่อสถานธนานุเคราะห์.....
- 2) ที่อยู่.....
- 3) ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์.....
- 4) ระยะเวลาทำงานของท่านในสถานธนานุเคราะห์(อายุงาน).....
- 5) ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ(ของสถานธนานุเคราะห์ที่ท่านทำงานอยู่).....

- 6) มีบุคลากรประจำสถานธนานุเคราะห์จำนวน.....คน
ทำหน้าที่อะไรบ้าง(พร้อมรายละเอียดและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ)

- 7) เริ่มให้บริการเวลา..... น. ถึง น.
เวลาในการให้บริการ..... ชม. ต่อ วัน
วันทำการ(วันที่ต้องทำงาน) : ตั้งแต่วัน.....ถึงวัน.....
วันหยุด.....

- 8) คิดว่าทำเลที่ตั้ง ของร้าน(โรงรับจำนำ)ในปัจจุบัน ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีหรือไม่
 ดี เพราะ.....
 ไม่ดี เพราะ.....

- 9) เครื่องมือ , เครื่องเรือน และ อุปกรณ์ต่างๆ ในสถานธนานุเคราะห์มีอะไรบ้าง

10) วัสดุและสี ภายนอกอาคาร

ระนาบ	วัสดุ	สี	เหตุผลที่ใช้
ผนัง			
พื้น			
เพดาน			

11) วัสดุและสี ภายในอาคาร

ระนาบ/เครื่องเรือน	วัสดุ	สี	เหตุผลที่ใช้
ผนัง			
พื้น			
เพดาน			
เครื่องเรือน			

12) งานระบบภายใน

ระบบ	ชนิด/ประเภท	จำนวน	ตำแหน่ง	เหตุผลที่ใช้
แสงสว่าง				
ระบบปรับอากาศ				
เครื่องจักรกล ต่างๆ				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้

13) กิจกรรมและพฤติกรรม

กิจกรรม - พฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กิจกรรม - พฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14) แบบก่อสร้าง

- ผังบริเวณ
- ผังภายใน : พื้น - เครื่องเรือน - เพดาน - ไฟฟ้า - เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ
- รูปค้ำ
- รูปตัด

- 15) o ค่าไฟฟ้าต่อเดือน.....
- o บรรยากาศจากแสง.....
- o บรรยากาศจากวัสดุ.....

16) สถานขนานเคราะห์มีทั้งหมดกี่ชั้น.....และแต่ละชั้นทำอะไรบ้าง ?

ชั้นที่1.....

ชั้นที่2.....

ชั้นที่3.....

ชั้นที่4.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17) จำนำอะไรได้บ้าง? , มีของอะไรที่มีผู้มาจำนำบ้าง? , ส่วนมากจะจำนำอะไรมากที่สุด?
ทรัพย์สินที่มาจำนำขนาดใหญ่ที่สุดคืออะไร? , ทรัพย์สินที่มาจำนำขนาดเล็กที่สุดคืออะไร?

.....

.....

.....

.....

18) ระบบการจัดเก็บเป็นอย่างไร?

(แบ่งตามเดือน/แบ่งตามขนาด/แบ่งตามจำนวนเงิน/เรียงตามลำดับเลขหมาย/เรียงตามวันที่)

.....

.....

.....

.....

19) ตู้เย็นเก็บชั้นไหนของสถานธนาคุณุเคราะห์และเก็บยังงใง ?

.....

.....

.....

.....

20) ประตูทางเข้าและประตูต่างๆมีกี่ประตู , ขนาดกว้างเท่าไรและสูงเท่าไร ? และท่านคิดว่าประตูที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นประตูที่มีขนาดเล็กไปหรือเป็นประตูที่มีขนาดใหญ่ไปหรือเป็นประตูที่มีขนาดที่เหมาะสม และเวลาแบก T.V. , ตู้เย็นคิดว่ามีความสะดวกไหม?

.....

.....

.....

.....

21) ในห้องมันคง เก็บของอะไรบ้าง? และมีขนาดของห้องเท่าไร ? มีการรักษาความปลอดภัยภายในห้องมันคงอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

แบบสังเกตการณ์เลขที่.....

แบบสังเกตการณ์สถานนันทนาการเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

วันที่ทำการสำรวจ วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ชื่อผู้จัดบันทึก.....เริ่มบันทึกเมื่อเวลา.....เสร็จเมื่อเวลา.....

1. ชื่อโรงรับจำนำ.....
ตำแหน่งที่ตั้ง (ที่อยู่).....
ขนาดของ พ.ท. โรงรับจำนำ.....คูหา(ตึกแถวก็คูหา)
ความลึกของร้าน ประมาณ.....เมตร(ประมาณ4ม./ประมาณ8ม./อื่นๆ)
ตึกแถวริมถนน ห้องที่.....จากมุมอาคาร ถนนจำนวน.....เลน
2. ลักษณะกิจกรรมโดยรอบโรงรับจำนำมีลักษณะเป็นย่าน.....
- ตำแหน่งที่ตั้งด้านซ้ายติดกับ.....
- ตำแหน่งที่ตั้งด้านขวาติดกับ.....
- ตำแหน่งตรงข้าม.....
- ตำแหน่งใกล้เคียง.....
3. ช่วงเวลาการเปิด-ปิด: เปิดบริการเวลา.....น.(AM) - ปิดบริการเวลา.....น.(PM)
คิดเป็นเวลาในการให้บริการ.....ชม. ต่อ 1 วัน
4. มีบุคลากรประจำร้านจำนวน.....คน
5. ในทำเลที่ตั้งประกอบไปด้วยสถานประกอบการอะไรบ้างที่อยู่ใกล้เคียง(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
(1) สถานที่ราชการ (2) ห้างสรรพสินค้า (3) ธนาคาร (4) บริษัท (5) ตลาดสด
(6) โรงงาน (7) โรงแรม (8) โรงเรียน (9) สถานเริงรมย์ (10) หมู่บ้าน (11) คอนโด
(12) หอพัก-อพาทเมนต์ (13) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
6. ตำแหน่งประตูและจำนวนบานประตู.....
7. สีโรงรับจำนำเอกชน : สีภายใน - สีภายนอก
สีภายใน (1)ผนังสี.....(2)เพดานสี.....(3)พื้นสี.....
สีภายนอก(1)ผนังสี.....(2)เพดานสี.....(3)พื้นสี.....
8. วัสดุของโรงรับจำนำเอกชน : วัสดุภายใน - ภายในนอก
วัสดุภายใน (1)ผนัง.....(2)เพดาน.....(3)พื้น.....
วัสดุภายนอก(1)ผนัง.....(2)เพดาน.....(3)พื้น.....
9. ความสว่างและแสงที่ใช้.....
10. จำนวนป้ายชื่อของโรงรับจำนำเอกชน.....
ตำแหน่งที่ตั้งของป้ายชื่อ.....
สีสันของป้ายชื่อ.....
โฆษณาประกอบป้ายชื่อร้าน(เช่นรับจำนำให้ราคาสูงๆ).....
11. กิจกรรม - พุทธิกรรมของผู้ให้บริการ.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรม – พฤศจิกายนของผู้ใช้บริการ.....

12. เครื่องมือ, เครื่องเรือนและอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ใน โรงรับจำนำเอกชน ที่สำคัญ
(เช่น โต๊ะ ฯลฯ)

13. ข้อสังเกตเพิ่มเติม

14. เขียนแบบผังของโรงรับจำนำเอกชนแบบคร่าวๆ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโรงรับจำนำ.....วัน.....เดือน.....ปี.....แบบสังเกตการณ์เลขที่.....

แบบสังเกตการณ์พฤติกรรมของลูกค้า (ต่อลูกค้า1หน่วยที่เข้ามาใช้บริการ)

1. จำนวนผู้ที่เดินเข้ามาใช้บริการ.....คน
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุประมาณ ต่ำกว่า16ปี 16-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46ปีขึ้นไป
4. เวลาที่เดินเข้ามาในร้าน..... น.
5. เดินทางมาใช้บริการโดยพาหนะ
 - รถยนต์ส่วนบุคคล รถประจำทาง รถจักรยานยนต์
 - เดินมา TAXI อื่นๆ(ระบุ).....
6. กิจกรรม-พฤติกรรมที่ทำในโรงรับจำนำเอกชน
 - จำนำ ไถ่ถอน ส่งดอกเบี้ย ซ้ำของ
 กิจกรรมและพฤติกรรม.....

7. ทรัพย์สินที่ : จำนำ / ไถ่ถอน / ส่งดอกเบี้ย / ซ้ำของ คือ.....

8. ราคาของทรัพย์สินที่(: จำนำ / ไถ่ถอน / ส่งดอกเบี้ย / ซ้ำของ) ซึ่งทางโรงรับจำนำตีราคาให้คิดเป็นจำนวนเงินบาท
9. เวลาที่เดินออกจากร้าน..... น.
- 10.เวลาโดยรวมที่อยู่ภายในโรงรับจำนำ..... ชม.
- 11.เดินทางกลับ โดยใช้พาหนะ
 - รถยนต์ส่วนบุคคล รถประจำทาง รถจักรยานยนต์
 - เดินมา TAXI อื่นๆ(ระบุ).....
- 12.เพิ่มเติม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลใดๆ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวจํานำ

เมื่อผู้จํานำ(ลูกค้ำ)นำทรัพย์สินไปจํานำกับสถานธนาคุณุเคราะห์ ผู้จัดการจะตีราคาทรัพย์สินหลังจากที่ราคาทรัพย์สินเป็นที่ตกลงกันทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งผู้จํานำและผู้รับจํานำ

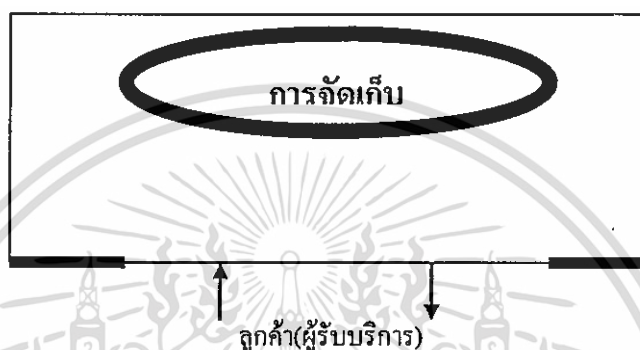
ทางโรงรับจํานำจะออกใบรับ เรียกว่าตัวจํานำซึ่งมีอยู่ 2 ฉบับ ๑.ฉบับแรกใช้เป็นต้นขั้ว (และนำส่วนนี้เก็บไว้ที่โรงรับจํานำเพื่อนำมาเป็นหลักฐานการจํานำ) ๒.ฉบับที่หลังใช้เป็นปลายขั้ว (ส่วนนี้ให้ลูกค้ำ) ทั้ง 2 ฉบับ มีข้อความและรายการตรงกันคือ

- ชื่อของโรงรับจํานำ
- เล่มที่ , เลขที่ ของใบอนุญาตตั้งโรงรับจํานำ
- สถานที่ตั้งของโรงรับจํานำ
- วันรับจํานำและวันส่งคอกเบี้ย
- ชื่อผู้จํานำ
- อายุผู้จํานำ
- สัญชาติของผู้จํานำ
- ที่อยู่ของผู้จํานำ
- รายละเอียดเกี่ยวกับบัตรประจำตัวของผู้จํานำ
- ลักษณะของสิ่งของที่มาจํานำ
- จำนวนเงินรับจํานำ
- อัตราคอกเบี้ย
- ลายพิมพ์นิ้วมือผู้จํานำ

สถานธนาคุณุเคราะห์จะให้ลูกค้ำพิมพ์ลายนิ้วมือ เพราะเป็นหลักฐานที่ปลอมแปลงได้ยากและเป็นการสะดวกสำหรับผู้เขียนหนังสือ ไม่ได้

การจัดเก็บ

โรงรับจำนำของรัฐบาล มีสิ่งของที่รับฝากไว้ภายในหลากหลายประเภท , หลายขนาดที่มีความแตกต่างกัน , ราคาสินค้าที่แตกต่างกันสูงมาก และการรับฝากของที่มีระยะเวลาที่ยาวนานถึง 5 เดือนทำให้จำนวนของที่มีอยู่ในโรงรับจำนำมีจำนวนมากมาย ทรัพย์สินที่ทางโรงรับจำนำรับจำนำจะต้องเป็นอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมีมูลค่า,สามารถเก็บรักษาไว้ได้ , มีตัวตน(จับต้องได้)และสามารถส่งมอบได้



ทรัพย์สินจำนำถือเป็นสินทรัพย์เคลื่อนที่อย่างหนึ่งของโรงรับจำนำ เพราะมีสภาพคล่องที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ในระยะเวลาสั้น คือ โรงรับจำนำเอกชนภายในระยะเวลา 5 เดือน ผู้จำนำจะต้องนำเงินมาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำ ถ้าเกินช่วงระยะเวลาดังกล่าวผู้จำนำไม่มาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำ ผู้รับจำนำมีสิทธิที่จะนำทรัพย์สินไปขายเปลี่ยนเป็นเงินสดได้

การควบคุมทรัพย์สินจำนำ

: ตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำพ.ศ.2505 ได้กำหนดความรับผิดชอบของโรงรับจำนำในเรื่องเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สินจำนำในเรื่อง - หน้าที่และความรับผิดชอบของโรงรับจำนำจึงจำเป็นต้องอย่างยั้งที่โรงรับจำนำจะต้องควบคุมทรัพย์สินจำนำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้ทรัพย์สินนั้นสูญสลาย , สูญหาย , เสื่อมสภาพ หรือเปลี่ยนไปจากรูปเดิม

: ภายในโรงรับจำนำจะต้องมีสถานที่มั่นคงปลอดภัยในการเก็บรักษาทรัพย์สินจำนำตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ที่กำหนดไม่ให้นำทรัพย์สินจำนำออกนอกโรงรับจำนำ

: โรงรับจำนำทุกแห่งจะมีห้องเก็บทรัพย์สิน ซึ่งมีพนักงานเก็บของเป็นผู้ควบคุมทรัพย์สินที่อยู่ในห้องเก็บทรัพย์สิน โดยจะเป็นผู้รักษาดูแลของห้องเก็บทรัพย์สิน โรงรับจำนำโดยทั่วไป ผู้ที่รักษาดูแลห้องเก็บทรัพย์สินจะเรียกว่า “ผู้ถือกุญแจ” และจะเป็นผู้รับผิดชอบทรัพย์สินจำนำในห้องเก็บทรัพย์สิน

: ห้องเก็บทรัพย์สินภายในสถานธนาถนุเคราะห์(โรงรับจำนำของรัฐบาล)จะแบ่งเป็น 2 ห้องตามประเภทของทรัพย์สินจำนำ คือ 1. ห้องมั่นคง 2. ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องเก็บทรัพย์สินแบ่งเป็น 2 ห้องคือ

1. ห้องมั่นคง

- เก็บทรัพย์สินประเภททอง , นาก , เงิน , เพชร ฯลฯ
- เก็บประเภทเบ็ดเตล็ดที่มีขนาดเล็กเช่น นาฬิกา , แวนดา , ปากกา ฯลฯ
- ภายในห้องมั่นคงจะใช้ตู้นิรภัยในการเก็บทรัพย์สิน และเงินสดที่ใช้เป็นเงิน

หมุนเวียนของโรงรับจำนำ

- ภายในห้องมั่นคงของสถานธนาุเคราะห์จะมีตู้นิรภัยขนาดใหญ่จำนวน 3 ตู้ และ
พัฒนตั้งพื้น 1 ตัว โดยรอบพื้นที่รอบตู้นิรภัยจะว่างไม่มีเฟอร์นิเจอร์ใดอีก ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัย

- ห้องมั่นคง ตั้งอยู่ชั้น 1 เพื่อความปลอดภัย และ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเห็นเพื่อ

ช่วยเหลือสอดส่อง

- คนที่จะเข้าไปในห้องมั่นคงได้มีเพียง 3 คนเท่านั้นคือ 1.ผู้จัดการ , 2.ผู้ช่วยผู้จัดการ , 3.

พนักงานเก็บของหรือผู้ถือกุญแจ

- หากทรัพย์สินภายในห้องมั่นคงเสียหายผู้ที่ต้องรับผิดชอบทรัพย์สินที่เสียหายก็จะมี 3
คน คือ 1. ผู้จัดการ , 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ , 3. พนักงานเก็บของหรือผู้ถือกุญแจ

- โดยการจัดเก็บทรัพย์สินจำนำจะจัดแบ่งตามเลขที่ที่มาก่อน-หลัง , ตามขนาดใหญ่-เล็ก
และจัดแบ่งตามวัน-เดือน-ปี

2. ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ด

- เก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ดเช่น เครื่องมือช่าง, โทรทัศน์, วิทยุ, ตู้เย็น, ทีวี ฯลฯ

- ภายในห้องเก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ดของสถานธนาุเคราะห์จะมีชั้นวางของ

ขนาดใหญ่ กว้าง 0.70 เมตร ยาว 3.00 เมตร สูง 2.00 เมตร (วางของได้ 3 ชั้น) ,

ชั้นวางทรัพย์สินจำนำมีจำนวน 12 อันและพัฒนตั้งพื้น 1 ตัว โดยรอบพื้นที่รอบจะว่างไม่มี
เฟอร์นิเจอร์ใดอีก ทั้งนี้เพื่อนำพื้นที่ไปเก็บทรัพย์สินจำนำขนาดใหญ่ที่ไม่สามารถเก็บภายในชั้นวางของ
ได้

- ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ดตั้งอยู่ชั้น 2 , ชั้น 3 (ถ้าโรงรับจำนำมี 3 ชั้น)

ห้องเก็บทรัพย์สินจำนำประเภทเบ็ดเตล็ดตั้งอยู่ชั้น 2 , ชั้น 3 , ชั้น 4 (ถ้าโรงรับจำนำมี 4 ชั้น)

- คนที่จะเข้าไปในห้องเก็บทรัพย์สินจำนำเบ็ดเตล็ดได้ มี 8 คน (ทุกคนที่เป็นพนักงาน

สถานธนาุเคราะห์) เพราะต้องช่วยยกของ – ขนของ และทำความสะอาด

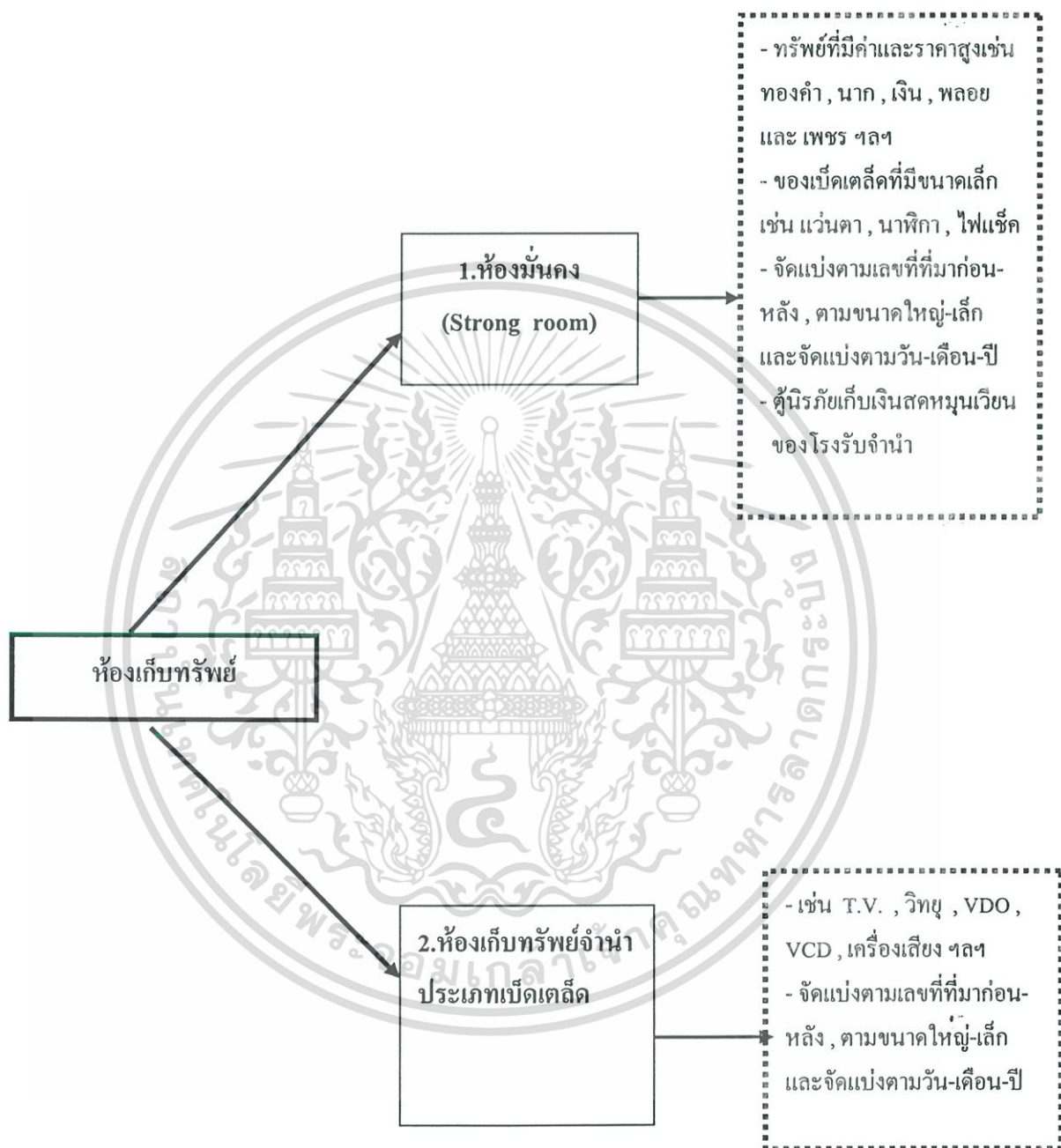
- หากทรัพย์สินภายในห้องเก็บทรัพย์สินจำนำเบ็ดเตล็ดเสียหายผู้ที่ต้องรับผิดชอบทรัพย์สินที่
เสียหายมี 8 คน (ทุกคนที่เป็นพนักงานสถานธนาุเคราะห์)

- โดยการจัดเก็บทรัพย์สินจำนำจะจัดแบ่งตามเลขที่ที่มาก่อน-หลัง , ตามขนาดใหญ่-เล็ก และ
จัดแบ่งตามวัน-เดือน-ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องเก็บทรัพย์สินแบ่งเป็น 2 ห้องคือ

1. ห้องมั่นคง
2. ห้องเก็บทรัพย์สินจำหน่ายประเภทเบ็ดเตล็ด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสุวิทนา สุขศรีเกษม เกิดเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ.2518 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาที่โรงเรียนราชินีบน ระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนสตรีวิทยา และระดับการศึกษาปริญญาตรีสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต และเริ่มทำงานที่บริษัท พี แอนด์ ดี จำกัด ในตำแหน่งสถาปนิก จนถึงปี พ.ศ.2544 จึงเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และปัจจุบันทำงานที่บริษัท พีแอนด์ดี จำกัด ในตำแหน่งสถาปนิก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้