

การศึกษาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
ส่วนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล

A STUDY OF INTERIOR ENVIRONMENTAL DESIGN'S GUIDELINE
FOR PUBLIC SERVICE AREA IN METROPOLITAN POLICE STATION

นุชนางค์ พรหมอุทัย
NUCHINAPANG PROMUTHAI

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-643-887-2

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
ส่วนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล

A STUDY OF INTERIOR ENVIRONMENTAL DESIGN'S GUIDELINE
FOR PUBLIC SERVICE AREA IN METROPOLITAN POLICE STATION

นุชนางค์ พรมอุทัย
NUCHNAPANG PROMUTHAI

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....64137
วัน,เดือน,ปี.....- 4 ก.ย. 2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2545

ISBN 974 - 648 - 887 - 2

A STUDY OF INTERIOR ENVIRONMENTAL DESIGN'S GUIDELINE
FOR PUBLIC SERVICE AREA IN METROPOLITAN POLICE STATION

NUCHNAPANG PROMUTHAI

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

2002

ISBN 974 - 648 - 887 - 2

COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
	ส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาล
นักศึกษา	นางนุชนางค์ พรหมอุทัย
รหัสประจำตัว	42063305
ปริญญา	สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	สถาปัตยกรรมภายใน
พ.ศ.	2545
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ผศ.จันทน์ เพชรานนท์

บทคัดย่อ

ส่วนบริการประชาชน คือพื้นที่ภายในสถานีตำรวจที่ให้บริการประชาชน ในการรับแจ้งความ ร้องทุกข์และเปรียบเทียบปรับ ประชาชนจะใช้การบริการของสถานีตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีจุดมุ่งหมาย คือการมอบบริการที่ดีแก่ประชาชน อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนบริการประชาชน มีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ เช่น พื้นที่ใช้สอยในการดำเนินกิจกรรมมีไม่เพียงพอ งานที่ให้บริการอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่อง และขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานเป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้การให้บริการในส่วนบริการประชาชนยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ขึ้นเพื่อปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเบื้องต้น เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ที่สอดคล้อง สนับสนุน กิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และผู้ใช้พื้นที่รู้สึกพึงพอใจ โดยนำแนวความคิดการปรับปรุงสถานีตำรวจโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” มาเป็นแนวทางการศึกษา ทั้งนี้ทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้พื้นที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และสรุปเกณฑ์ในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในที่ผู้ใช้พื้นที่พึงพอใจมากที่สุด โดยทำการศึกษาวรรณกรรม และแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายการปรับปรุงสถานีตำรวจ แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ต่อประเด็นที่ทำการศึกษา ในเรื่องขนาดและความต้องการในการใช้พื้นที่ ความเชื่อมโยงของพื้นที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม

โดยใช้สถิติ Chi-Square ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติ ANOVA ในการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้พื้นที่แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มประชาชน จำนวน 570 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบบสังเกตการณ์ การทำผังพื้นที่วัดค่าความส่องสว่าง และการบันทึกภาพ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในส่วนโถงบริการประชาชนแยกผลได้เป็น 3 พื้นที่ คือ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนให้บริการ ดังนี้

1. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ควรมีขนาดพื้นที่ 21.4 ตารางเมตรขึ้นไป องค์ประกอบของพื้นที่เป็นแบบเปิดโล่ง ขนาดความกว้างของทางเดิน 3.45 เมตรขึ้นไป ค่าความส่องสว่าง 1,235 Lux ขึ้นไป โถงเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรเป็นเคาน์เตอร์แกรนิตกว้าง 4 เมตรขึ้นไป และเก้าอี้ทำงานล้อเลื่อนจำนวน 1 ตัว
2. ส่วนที่พักคอย ควรมีขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 23.93 ตารางเมตรขึ้นไป องค์ประกอบพื้นที่เป็นแบบเปิดโล่ง ขนาดความกว้างของทางเดิน 2.47 เมตรขึ้นไป ค่าความส่องสว่าง 320-433 Lux เก้าอี้พักคอยเป็นแบบเก้าอี้แถวแบบนุ่มจำนวน 23 ที่นั่งขึ้นไป นอกจากนี้ควรจัดให้มีโต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะทำงาน และชุดโต๊ะประชุม สำหรับประชาชนระหว่างพักคอย และตกลงกับคูกรณีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่จำเป็นมากที่สุดคือ เครื่องถ่ายเอกสารและโทรศัพท์สาธารณะ นอกจากนี้ควรจัดเตรียมน้ำดื่มด้วยสะอาด โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนระหว่างพักคอย
3. ส่วนให้บริการ ควรมีพื้นที่ตั้งแต่ 50.75 ตารางเมตรขึ้นไป องค์ประกอบพื้นที่แบบเปิดโล่ง ขนาดความกว้างของทางเดิน 1.11-1.30 เมตร ค่าความส่องสว่าง 591 Lux ขึ้นไป ขนาดโต๊ะทำงาน 0.75 x 1.50 ม.หรือ 0.85 x 1.50 ม. สำหรับเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเอกสารหาย และผู้บังคับบัญชาตรวจงาน จำนวน 1 ตัวต่อคน สำหรับเจ้าหน้าที่สอบสวน จำนวน 5 ตัวเก้าอี้ทำงานล้อเลื่อนจำนวน 1 ตัวต่อโต๊ะทำงาน 1 ตัว

ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันทั้ง 3 พื้นที่ คือวัสดุพื้นควรเป็นกระเบื้องสีอ่อนโทนเย็น ผนังสีขาวครีม และเพดานสีขาว กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเฉยๆต่อการถูกรบกวนจากเสียงและความไม่เป็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมทั้งกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

Thesis Title	A Study of Interior Environmental Design's Guideline for Public Service Area in Metropolitan Police Station
Student	Mrs. Nuchnapang Promutai
Student ID.	42063305
Degree	Masster of Architecture
Programme	Interior Architecture
Year	2002
Thesis Advisor	Assistant Professor Jantanee Bejrananda

ABSTRACT

Public service division is the area in a police station providing services public; i.e. proclamation, prosecution and legal fine. The efficiency of police as a whole is normally indicated by service given by a police station. Office of the National Police is therefore set the purpose to provide the best services to public. However, some problems still exist in performing duties of the police in public service division nowadays, for example, insufficiency of utility space, servicing job are scattered and not continuous and lacking of necessary equipment. This problems cause dissatisfaction of the public to services of public service division. Office of the National Police then initiated "Police Station for People" project to improve quality and efficiency of services to meet people's satisfaction.

The thesis is a fundamental study of internal environments that conform and support – various activities occurring in the area, and satisfy the area users. The concept of "Police Station for People" project is also used as a basic guidance for this study. The study about levels of the area users' satisfaction to current floor – plan configuration will be conducted to analyse and set up design criteria for internal environment that most satisfy the area users. Concerning references and fundamental concepts utilized include policy and Target to Improve Police Station, Concepts Related to Internal Environmental Design, Post Occupancy Evaluation, Concept Related to Environmental Satisfaction and Concepts Related to User's Participation. The references

are used as guidelines to design questionnaires for measurement of levels of the area user satisfaction towards the point to be studied, concerning size and requirement of the area, connections among the area, sufficiency of equipment and tool necessary for working and other physical environments suitable for conducting activities.

Moreover, statistic Chi – square is used to test relationship between variables, t – test is used to compare satisfaction differences of sampling group, and ANOVA is used to analyse personal factors influencing area users' satisfaction. Statistic significant level is set at 0.05.

During the process of study, area user samples are divided into 2 groups; i.e. public group of 570 people and police officer group of 380 officers. Data collection is achieved by means of questionnaires, observations, floor mapping, illumination measurements and photo takings.

From the study, the sampling group' satisfaction towards internal environment of public service hall, separately evaluating into 3 areas; i.e. entrance hall and public relation, waiting lounge and service area, are summarized as follow:

1. The entrance hall and public relation area should be at least 21.4 square meters. Floor – plan configuration should be open – plan. The width of entrance path should be 3.45 meters at least. Illumination throughout the area should not less than 1,235 Lux. Public relation desk should be granite counter of at least 4 meters wide, with a wheel working chair.

2. The waiting lounge should be 23.93 square meters or more, open floor – plan configuration. The width of waiting lounge path should be 2.47 meters at least. Illumination should be 320 – 433 Lux. waiting bench should be padded row type of at least 23 seats. In addition, the following items should be provided: a table for fill up proclaming form, working table and meeting table together with chair for waiting and negotiation with case – opposition. The most necessary facilitating equipment for public are document reproduction machine and public telephone. Furthermore, drinking wather with clean cup, television, and newspaper should be provided for public while waiting.

3. Service area should be at least 50.75 square meters, open floor – plan configuration. The width of service area path should be 1.11 - 1.30 meters.

Illumination at 591 Lux minimum. Working table of dimension 0.75 x 1.50 meters or 1.85 x 1.50 meters should be provide for each of legal fine officer, lost document officer and inspector supervisor, and 5 table for each of investigating officers. One wheel chair is provided for each table above mentioned.

Finally, there are several points that both sampling groups render common agreements for all 3 area. Preferences include pale cool – tone tile for floor material, creamish – white wall and white ceiling. The sampling groups feel disturbless noises and non - privacy situation that may occur in the area. Public group also expresses satisfaction towards services of police officer.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จากครู อาจารย์ หลายท่าน ขอขอบพระคุณ ผศ.จันทนี เพชรานนท์ ที่กรุณาแนะนำ และให้คำปรึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณ ดร.นันทนา ศิริประภาศิริ ที่กรุณาให้คำปรึกษาทางด้านสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบคุณอาจารย์ฉัตรชัย อินทรโชติ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ พ.ต.อ.ไกรสร สอนศรี พ.ต.ท.สิทธิชัย ศิริลักษณ์นันท์ สถาปนิก กองงานโยธาธิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการออกแบบสถานีตำรวจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอบคุณผู้ช่วยวิจัยที่ช่วยทั้งกำลังกาย กำลังใจ และคำแนะนำ ทุกคน คุณตึก คุณหม่อมเบญญ์ น้องเต็ด พี่นิ น้องจอยส์ พี่เจี๊ยบ ขอขอบคุณ 3D สวয়จากเล็ก และกำลังใจจากเพื่อนร่วมรุ่นทุกคน โดยเฉพาะลูกเจี๊ยบ ลูกเบ็ด ลูกอิฐ ลูกฝน บี แบงค์ และแอนท์ ที่ทำงานด้วยกันมาตลอด

กราบขอขอบคุณคุณครูพิเศษ คุณพ่อ พล.อ.ต.ประไพ แก้วนิล พ่อช่วยให้คำปรึกษา ตรวจทาน แก้ไข แนะนำทุกอย่าง กราบขอบคุณแม่เล็ก แม่หนูที่สนับสนุนให้ลูกเรียนจนถึงวันนี้ กราบขอบคุณน้ำจิ้ม น้ำอ๊อด ที่ช่วยดูแลเด็กๆทำให้ใจมีเวลาเรียนมากขึ้น ขอขอบคุณในความเชื่อมั่น และกำลังใจที่พี่หนูให้ค่ะ และขอบคุณ ดญ.พลอย ดญ.พิม ที่คอยกอดเวลาแม่หมดแรง

สุดท้ายขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และสถานีตำรวจบ้างไม่มากก็น้อย

นุชนางค์ พรหมอุทัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	VI
สารบัญ.....	VII
สารบัญตาราง.....	XI
สารบัญภาพ.....	XVI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1.1 ความสำคัญ และแนวความคิดในการปรับปรุงสถานีดำรวจ.....	1
1.1.2 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสถานีดำรวจ.....	2
1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.4 ทฤษฎีหรือแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 ขั้นตอนของการศึกษา.....	7
1.8 นิยามศัพท์.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวความคิด นโยบาย เป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงสถานีดำรวจนครบาล..	13
2.1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการสถานีดำรวจเพื่อประชาชน.....	13
2.1.2 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานีดำรวจ.....	16
2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน.....	18
2.2.1 การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่.....	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ.....	22
2.2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้.....	23
2.2.2.2 การใช้สีในการตกแต่ง.....	24
2.2.2.3 การออกแบบแสงสว่าง.....	25
2.2.2.4 การปรับอากาศภายในสำนักงาน.....	25
2.2.2.5 ภาวะความเป็นส่วนตัว.....	26
2.3 การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่.....	27
2.4 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่.....	31
2.5 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้.....	34
บทที่ 3 วิธีกรวิจัย.....	43
3.1 ขั้นตอนการวางแผน.....	43
3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติภาคสนาม.....	43
3.2.1 การกำหนดพื้นที่ ที่จะศึกษา.....	43
3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา.....	46
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์และประมวลผล.....	56
บทที่ 4 การศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพแวดล้อมปัจจุบันของสถานีตำรวจ.....	58
4.1 ระบบการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาล.....	58
4.2 รูปแบบของอาคารสถานีตำรวจนครบาลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	61
4.3 การเชื่อมโยงของพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชน.....	66
4.4 กิจกรรมและรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่.....	69
4.4.1 กิจกรรมและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน.....	69
4.4.2 รูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้น.....	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	80
5.2 ประเด็นที่ทำการศึกษา.....	82
5.3 เกณฑ์การตีความหมายข้อมูล.....	83
5.4 ผลการวิเคราะห์.....	84
5.4.1 ขนาดของพื้นที่ในแต่ละส่วนต่างๆของพื้นที่บริการประชาชน.....	84
5.4.2 ลักษณะองค์ประกอบของพื้นที่ (การกั้นผนัง) ในพื้นที่ต่างๆ.....	95
5.4.3 การเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่.....	101
5.4.4 ลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกันของพื้นที่ในสวนบริการประชาชน.....	109
5.4.5 ขนาดความกว้างของทางเดินในแต่ละกิจกรรม.....	113
5.4.6 ความส่องสว่างในส่วนต่างๆของสวนบริการประชาชน.....	119
5.4.7 ลักษณะการปรับอากาศในพื้นที่ส่วนต่างๆของสถานีตำรวจนครบาล..	127
5.4.8 วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นภายในสวนบริการประชาชน.....	128
5.4.9 สีที่ใช้ตกแต่งพื้นในส่วนต่างๆภายในสวนบริการประชาชน.....	129
5.4.10 สีที่ใช้ตกแต่งผนังในส่วนต่างๆภายในสวนบริการประชาชน.....	136
5.4.11 สีที่ใช้ตกแต่งเพดาน ในพื้นที่ส่วนต่างๆของสวนบริการประชาชน.....	142
5.4.12 ความแข็งแรงของเครื่องเรือน.....	146
5.4.13 ความสวยงามของเครื่องเรือน.....	151
5.4.14 ขนาดของเครื่องเรือนประเภทต่างๆที่เหมาะสม ในสถานีตำรวจนครบาล.....	157
5.4.15 จำนวนของเครื่องเรือนที่เหมาะสมในสถานีตำรวจ.....	162
5.4.16 จำนวนตู้เก็บของ/คน และสถานที่ตั้งตู้เก็บของตามความต้องการการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละหน้าที่.....	165
5.4.17 ความจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในสวนบริการประชาชน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	167

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.4.18 การวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นของโทรศัพท์สาธารณะ.....	168
5.4.19 การถูกรบกวนขณะที่ติดต่องานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชน.....	170
5.4.20 ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับบริการ.....	171
5.4.21 ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	172
5.4.22 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง.....	172
5.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	174
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะกรณีศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับ	
สถานีตำรวจนครบาล.....	179
6.1 สรุปผลการวิเคราะห์.....	180
6.2 เสนอแนะการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน.....	184
บรรณานุกรม.....	199
ภาคผนวก.....	201
ประวัติผู้เขียน.....	211

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์กับทฤษฎีและแนวความคิดในการศึกษา.....	5
2.1 กิจกรรม และรายละเอียดการบริการประชาชน.....	15
2.2 สรุปนโยบายการปรับปรุงสถานีตำรวจโครงการ” สถานีตำรวจเพื่อประชาชน”.....	17
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ให้บริการ และความสะดวก ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ.....	33
2.4 แนวความคิดและตัวแปร.....	37
2.5 ความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์กับแนวความคิด.....	42
3.1 รายชื่อสถานีตำรวจ ที่มีผู้กำกับ เป็นหัวหน้าและสถานีตำรวจที่แบ่งส่วนราชการใหม่.....	44
3.2 การจัดประเภทสถานีตำรวจนครบาลตามรูปแบบอาคาร.....	46
3.3 ประเภท จำนวน และสังกัดที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาล.....	47
3.4 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นสถานีตำรวจ.....	48
3.5 ตัวแปรและเครื่องมือในการทำวิจัย.....	52
4.1 สรุปการเชื่อมโยงพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชนต่อประเภทอาคาร.....	68
4.2 แสดงขั้นตอน และระยะเวลาการบริการประชาชน.....	70
5.1 แสดงเกณฑ์การตีความหมายข้อมูล.....	84
5.2 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อพื้นที่ขนาดต่าง ๆ ในส่วนบริการประชาชน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	85
5.3 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีต่อขนาดพื้นที่ปฏิบัติ งานส่วนต่างๆในพื้นที่บริการประชาชน.....	87
5.4 เปรียบเทียบตามพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อพื้นที่ขนาดต่างๆในแต่ละพื้นที่..	90
5.5 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อขนาดพื้นที่.....	93
5.6 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจ ต่อการกั้นผนังของพื้นที่ต่างๆ ในส่วนบริการ ประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง.....	96
5.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ (การกั้นผนัง) ของพื้นที่ต่างๆ.....	97

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.8 แสดงการจัดลำดับความรู้สึกพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ (การกันผนัง) ของพื้นที่ต่าง ๆ.....	98
5.9 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกันผนัง.....	99
5.10 แสดงผลการศึกษาลักษณะการเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่ ในสวนบริการประชาชน.....	101
5.11 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อระยะทางการเชื่อมกันของพื้นที่ในสวน บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง.....	103
5.12 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อระยะทาง การเชื่อมต่อกันของพื้นที่.....	105
5.13 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่.....	109
5.14 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกัน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	110
5.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในระดับต่างๆ ที่มีต่อการใช้ พื้นที่ทางเดินร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างของสวนให้บริการประชาชนทั้ง 3 ขนาด.....	112
5.16 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจ ต่อทางเดินขนาดต่างๆ ในสวนบริการประชาชน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	114
5.17 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อทางเดินขนาดต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ใช้สอย.....	117
5.18 แสดงผลวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อขนาดทางเดินในส่วนต่าง ๆ.....	118
5.19 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการส่องสว่างในส่วนต่างๆ...	120
5.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อความส่องสว่างในแต่ละพื้นที่.	122
5.21 แสดงผลการวิเคราะห์ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความส่องสว่าง.....	124

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.22 แสดงผลการศึกษาค่าความส่องสว่างที่ได้จากช่องเปิดอาคารแต่ละประเภท.....	126
5.23 แสดงการเปรียบเทียบระดับแสงสว่างจากช่องเปิดอาคาร ต่อพื้นที่บริการประชาชน.....	127
5.24 แสดงผลการศึกษาศาถานิตำรวจที่มีการปรับอากาศในพื้นที่หลัก.....	128
5.25 แสดงผลการศึกษาวัดดูในการตกแต่งพื้นที่ในส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจ ตัวอย่างทั้ง 19 สถานี.....	129
5.26 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ ในส่วนต่างๆ.....	130
5.27 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ ในการตกแต่งพื้นที่.....	132
5.28 แสดงผลการวิเคราะห์ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่าง ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่.....	135
5.29 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนัง ในส่วนต่างๆ.....	137
5.30 เปรียบเทียบความพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนัง ในแต่ละพื้นที่.....	138
5.31 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนัง.....	141
5.32 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อสีที่ใช้ในการ ตกแต่งเพดานของพื้นที่ส่วนต่าง ๆ.....	143
5.33 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ในการ ตกแต่งเพดาน.....	143
5.34 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่าง ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน.....	145
5.35 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของเครื่องเรือน ประเภทต่างๆ.....	147
5.36 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อความแข็งแรงของเครื่องเรือน ในส่วนที่หักคอย.....	149

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.37 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความแข็งแรงของเครื่องเรือน.....	150
5.38 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความสวยงามของเครื่องเรือนต่าง ๆ.....	151
5.39 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความสวยงาม ของเครื่องเรือน.....	153
5.40 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสวยงามของเครื่องเรือน.....	155
5.41 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อประเภทเครื่องเรือน.....	156
5.42 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขนาดของเครื่องเรือนต่างๆที่เหมาะสม.....	158
5.43 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจด้าน(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ขนาดของเก้าอี้พักคอย.....	159
5.44 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเครื่องเรือน.....	161
5.45 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่าง ๆ.....	162
5.46 เปรียบเทียบความรู้สึกพอใจ(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อจำนวนของเก้าอี้พักคอย.....	164
5.47 สรุปจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่างๆที่มีในสวนบริการประชาชน ในปัจจุบัน.....	165
5.48 แสดงความต้องการตู้เก็บของและสถานที่ตั้งในพื้นที่ส่วนรวมและพื้นที่ส่วนตัว ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานหน้าที่ต่างๆ.....	160
5.49 แสดงจำนวนตู้เก็บของแต่ละประเภทตามหน้าที่การปฏิบัติงานในปัจจุบัน.....	167
5.50 แสดงความจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	168
5.51 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อความจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้.....	168
5.52 แสดงผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ ในสวนบริการประชาชน.....	169
5.53 เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ.....	169

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.54 แสดงผลการศึกษาถึงความรู้สึกของกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อ การถูกรบกวนขณะติดต่อกาน.....	170
5.55 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์.....	171
5.56 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ที่มีต่อความชัดเจน ของป้ายประชาสัมพันธ์.....	171
5.57 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มประชาชน ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	172
5.58 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมของกลุ่มประชาชน.....	172
5.59 แสดงข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมของกลุ่มตำรวจ.....	173
5.60 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	174
6.1 สรุปผลการวิเคราะห์.....	186

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงขั้นตอนของการศึกษา.....	8
2.1 สรุปการศึกษาแนวทางการออกแบบ.....	12
2.2 สรุปแนวความคิดการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่.....	21
2.3 แสดงเป้าหมายในการออกแบบสภาพแวดล้อม.....	22
2.4 แสดงองค์ประกอบในการประเมินผลอาคาร หลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE).....	28
2.5 แสดงการศึกษาด้วยวิธีการ POE.....	29
2.6 สรุปความเชื่อมโยงทฤษฎีและแนวความคิดหลัก.....	36
2.7 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรในการศึกษาและกรอบแนวความคิด.....	41
4.1 แสดงระบบบริหารงานสถานีตำรวจภายใต้การบังคับบัญชาของกองบัญชาการ ตำรวจนครบาล.....	59
4.2 แสดงระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจนครบาล.....	60
4.3 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น.....	61
4.4 แสดงผังพื้นอาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น.....	61
4.5 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 3 ชั้น.....	62
4.6 แสดงผังพื้นอาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น.....	62
4.7 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 4 ชั้น.....	63
4.8 แสดงผังพื้นอาคารสถานีตำรวจแบบ 4 ชั้น.....	63
4.9 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 13 ชั้น.....	64
4.10 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษ ชนิดชั้นเดียว.....	64
4.11 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษ ชนิดอาคารได้รับริจาก.....	65
4.12 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษ ชนิดอาคารพาณิชย์.....	65
4.13 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 1.....	66
4.14 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 2.....	67
4.15 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 3.....	67
4.16 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 4.....	67

สารบัญภาพ(ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.17 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแจ้งเอกสารหาย.....	75
4.18 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง.....	75
4.19 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการขอสำเนาบัตรบันทึกประจำวันคดี.....	76
4.20 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแจ้งความร้องทุกข์,การแจ้งความคนหาย,การคืนรถกรณี ยึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐานและการคืนรถของกลางกรณีศาลสั่งให้คืน.....	76
4.21 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการขอประกันตัวผู้ต้องหา และคืนรถในคดีจราจร.....	77
4.22 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการขอถอนประกันตัวผู้ต้องหา.....	77
4.23 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจพิสูจน์หลักฐาน.....	78
4.24 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรรมการขอใบแจ้งการตายเพื่อขอใบมรณะบัตร.....	78
4.25 สรุปรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในส่วนบริการประชาชน.....	79
5.1 แสดงการใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5.2 แสดงการใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	82
5.3 แสดงการแบ่งพื้นที่ในการแสดงผลวิเคราะห์.....	84
6.1 แสดงตัวอย่างการจัดทำป้ายของสถานีตำรวจ.....	184
6.2 แสดงแผนผังแบบฟอง (Bubble Diagram)	189
6.3 แสดง Adjacency Matrix ส่วนทางเข้าและประชาสัมพันธ์.....	190
6.4 แสดง Adjacency Matrix ส่วนที่พักคอย.....	191
6.5 แสดง Adjacency Matrix ส่วนทำงาน.....	192
6.6 แสดง Functional Diagram.....	193
6.7 แสดงแผนผังขอบเขตพื้นที่ (Zoning).....	194
6.8 แผนผังส่วนบริการประชาชน.....	195
6.9 ทักษะภาพส่วนโถงทางเข้า.....	196
6.10 ทักษะภาพส่วนพักคอย.....	197
6.11 ทักษะภาพส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่.....	198

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความสำคัญ และแนวความคิดในการปรับปรุงสถานีดำรวจ

สถานีดำรวจเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้เป็นที่ทำการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนและสังคม จะใช้การปฏิบัติงานของสถานีดำรวจเป็นตัววัดประสิทธิภาพงานของตำรวจ หากสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพให้กับสถานีดำรวจได้มากประชาชนย่อมได้รับประโยชน์โดยตรงจากการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนมากขึ้น ดังที่ พ.ต.ท.ไพบุลย์ เจริญพาณิชย์ (2539: 5) กล่าวถึงความปรารถนาสูงสุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือการมอบบริการที่ดีแก่ประชาชน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้เป็นที่พอใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ เช่นสถานที่ทำงานมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ, งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จำเป็นในการทำงานเป็นต้น หากไม่จัดการแก้ไขปัญหานั้นก็จะเพิ่มมากขึ้น และส่งผล กระทบให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530: 3) กล่าวถึงการปฏิบัติงาน ของสถานีดำรวจในปัจจุบันว่า ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ในปี 2538 กรมตำรวจ (ในขณะนั้น) จึงได้กำหนดโครงการ“สถานีดำรวจเพื่อประชาชน” ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยมีแนวคิดในการปรับปรุงสถานีดำรวจให้มีบริการที่ดี มี ประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ตามคำสั่งกองบัญชาการตำรวจนครบาลปี 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงดังนี้

1. เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานีดำรวจให้สูงขึ้น และให้บริการแก่ ประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐานระดับสากล
2. เพื่อแสวงหาและพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและทันสมัย ใช้การได้ และมีสถานที่ทำงานที่สมบูรณ์ สะดวก สะอาด สวยงาม
3. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบ และวิธีปฏิบัติงานในสถานีดำรวจให้มีประสิทธิภาพสูง มี ความสะดวกรวดเร็วสอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน ซึ่งใช้กลยุทธ์ในการดำเนินการปรับปรุงโดย กำหนดให้ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางของความคิด พิจารณาจากความต้องการของประชาชน เป็นหลักแล้วนำความต้องการนั้นไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงร่วม (กรมตำรวจ2541: 10-12) สำหรับแนวทางในการปรับปรุงอาคารสถานีดำรวจสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบคือ

1. การปรับปรุงระยะสั้น คือให้สถานีตำรวจทุกแห่งสามารถดำเนินการปรับปรุงได้ทันทีตามขีดความสามารถ และกรมตำรวจสามารถสนับสนุนได้ ในปัจจุบันสถานีตำรวจนครบาลดำเนินการปรับปรุงไปแล้ว โดยการปรับพื้นที่ให้สอดคล้องกับการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เช่นการปรับผังพื้นที่ให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สะอาดเรียบร้อยสวยงามจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน แต่ปัญหาสำคัญในการปรับปรุงสถานีตำรวจคือขนาดพื้นที่ของส่วนบริการประชาชนในปัจจุบันไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้พื้นที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้น

2. การปรับปรุงระยะยาว เป็นการจัดสร้างอาคารใหม่ โดยใช้รูปแบบอาคาร 4 ชั้นเป็นแบบมาตรฐานสำหรับก่อสร้างอาคารสถานีตำรวจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การปรับปรุงระยะยาวนั้นแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้ ประเภทแรกเป็นการสร้างอาคารหลังใหม่ (รูปแบบอาคาร 4 ชั้น) ทดแทนอาคารเดิม ในปัจจุบันดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 5 สถานีคือ สถานีตำรวจพญาไท สถานีตำรวจลุมพินี สถานีตำรวจท่าพระ สถานีตำรวจบางเขน และสถานีตำรวจจรเข้มน้อย ประเภทที่สองเป็นโครงการจัดสร้างอาคารสถานีตำรวจนครบาลเพิ่มเติม ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 ในส่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้มีการปรับปรุงและแบ่งเขตสถานีตำรวจนครบาลใหม่ในปีพ.ศ. 2537-2540 เพิ่มขึ้นอีก 18 สถานีจากเดิม 69 สถานี เป็น 87 สถานี ทำให้ในอนาคตโครงการก่อสร้างอาคารสถานีตำรวจเพื่อรองรับการแบ่งเขตสถานีตำรวจนครบาลใหม่ทั้ง 18 สถานี จะทำการจัดสร้างขึ้นตามการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปัจจุบัน (พ.ศ.2545) ได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ และใช้งานแล้วจำนวน 4 สถานีคือ สถานีตำรวจเพชรเกษม สถานีตำรวจบึงกุ่ม สถานีตำรวจโชคชัย และสถานีตำรวจทุ่งสองห้อง

1.1.2 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสถานีตำรวจ

จากนโยบายและแนวความคิดในการปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาล (กรมตำรวจ2541: 1-2) ได้ชี้แจงถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน บริเวณส่วนบริการประชาชนในสถานีตำรวจนครบาล ได้ดังนี้

1. ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากซับซ้อนเสียเวลาไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน
2. งานและอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับให้บริการประชาชนมักอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยและไม่เหมาะกับการใช้งาน ทั้งยังขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นทั้งสำหรับตำรวจและประชาชน ไม่มีระบุไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย

4. สถานีตำรวจมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกในการใช้งานขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามรวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่างๆที่จำเป็น

5. ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับความสะดวก และรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจ ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจและมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้ามาใช้บริการ

และจากการสังเกตการณ์เบื้องต้น (Pilot Study) พบว่าการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในของสถานีตำรวจนครบาลในปัจจุบันไม่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน สืบเนื่องจากความแตกต่างกันของแนวความคิด และระดับขีดความสามารถของสถานีตำรวจแต่ละสถานี

ด้วยประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น พบว่าการจัดสภาพแวดล้อมภายในเป็นหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วบริการประชาชน และส่วบริการประชาชนเป็นพื้นที่ส่วนหน้าที่ให้บริการประชาชน ในการรับแจ้งความ รับเรื่องร้องทุกข์ และเปรียบเทียบปรับ เป็นพื้นที่ที่มีการเข้าใช้ของประชาชนมากที่สุดในสถานีตำรวจ มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปทำการศึกษาคัดเลือก จัดแบ่งพื้นที่ใช้งานและสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้อาคาร หัวข้อวิจัยนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Floor-plan Configuration) และการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ที่มีผลต่อความสะดวก ความพึงพอใจในการใช้พื้นที่ โดยมีพื้นฐานการศึกษามากจากกิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้อาคาร ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้พื้นที่ โดยคำนึงถึงขนาดและความต้องการในการใช้พื้นที่ ความเชื่อมโยงของพื้นที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆในพื้นที่ เพื่อสานต่อนโยบายโครงการ"สถานีตำรวจเพื่อประชาชน" ให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้น และคาดหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงสถานีตำรวจได้อีกทางหนึ่ง

ผลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นแนวทางในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในส่วนโถงบริการประชาชนสำหรับอาคารสถานีตำรวจนครบาล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานบริการโดยใช้การออกแบบ และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในบริเวณพื้นที่บริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาลแห่งใหม่ต่อไป

1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ในส่วนบริการประชาชน ภายในสถานีตำรวจนครบาล

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ ในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมภายในที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดี

3. นำผลที่ได้จากการศึกษา มาสรุปแนวทางในการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Floor-plan Configuration) และการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ให้สอดคล้องกับกิจกรรม พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

4. เสนอแนะรูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล โดยใช้กรอบอาคารประเภท 4 ชั้นเป็นกรณีศึกษา

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

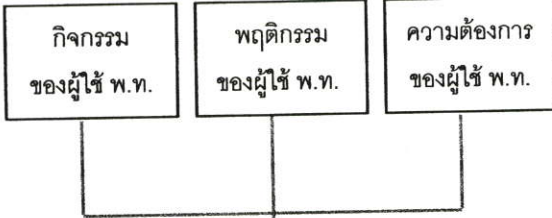
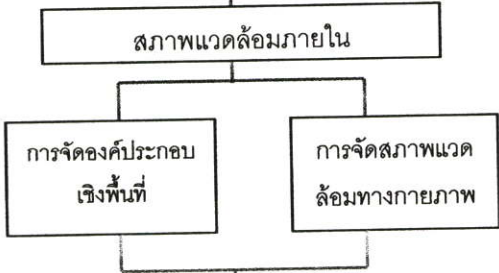
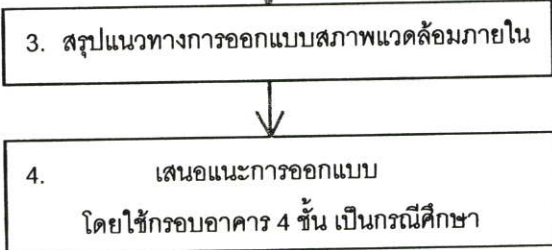
1. การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ภายในส่วนบริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลในปัจจุบันไม่สอดคล้องกัน

1.4 ทฤษฎีหรือแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย

จากความเป็นมา สภาพปัญหา วัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยสามารถกำหนดหัวข้อการศึกษา ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยดังนี้

- ศึกษาแนวความคิด นโยบาย และเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาล
- ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
- ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (Post Occupancy Evaluation)
- ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม
- ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

ตารางที่ 1.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์ กับทฤษฎีและแนวความคิดในการศึกษา

วัตถุประสงค์	ทฤษฎีและแนวความคิดในการศึกษา
<p>1. ศึกษา</p>  <pre> graph TD A[กิจกรรมของผู้ใช้ พ.ท.] --- B[พฤติกรรมของผู้ใช้ พ.ท.] A --- C[ความต้องการของผู้ใช้ พ.ท.] B --- D[สภาพแวดล้อมภายใน] C --- D </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาแนวความคิด นโยบายและเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาล <ul style="list-style-type: none"> • โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน • ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในงานออกแบบ 2. ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมภายใน <ul style="list-style-type: none"> • การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ • การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 3. ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ 4. ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกและความพึงพอใจ 5. ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
<p>2. ศึกษาความพึงพอใจ</p>  <pre> graph TD A[สภาพแวดล้อมภายใน] --- B[การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่] A --- C[การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ] </pre>	
<p>3. สรุปแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน</p>  <pre> graph TD A[สรุปแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน] --- B[เสนอแนะการออกแบบโดยใช้กรอบอาคาร 4 ชั้น เป็นกรณีศึกษา] </pre> <p>4. เสนอแนะการออกแบบโดยใช้กรอบอาคาร 4 ชั้น เป็นกรณีศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการออกแบบ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ทำการศึกษาถึงการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน ที่มีผลต่อความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน สำหรับส่วนบริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจในการให้และรับบริการ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. พื้นที่ที่ทำการศึกษา คือส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล (สถานีตำรวจ ในเขตกรุงเทพมหานคร) ที่จัดเป็นโรงพักชั้น 1 และมีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี เนื่องจากเป็น สถานีตำรวจที่จัดอยู่ในเกณฑ์ที่มีจำนวนปริมาณงาน ผู้เข้ามาใช้บริการ และจำนวนบุคลากรมาก ในระดับเดียวกันและสามารถนำผลการศึกษามาอ้างอิงสำหรับการขยายตัวของสถานีตำรวจใน อนาคตได้

2. ประชากรที่ทำการศึกษา คือผู้ใช้พื้นที่ส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนคร บาล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในส่วนบริการประชาชน และประชาชนที่เข้ามาใช้ บริการในพื้นที่ที่ทำการศึกษา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบริการประชาชน ให้ได้ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สอดคล้องกับนโยบาย การปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริมภาพลักษณ์ของตำรวจ ในสายตาของประชาชนให้ดีขึ้น

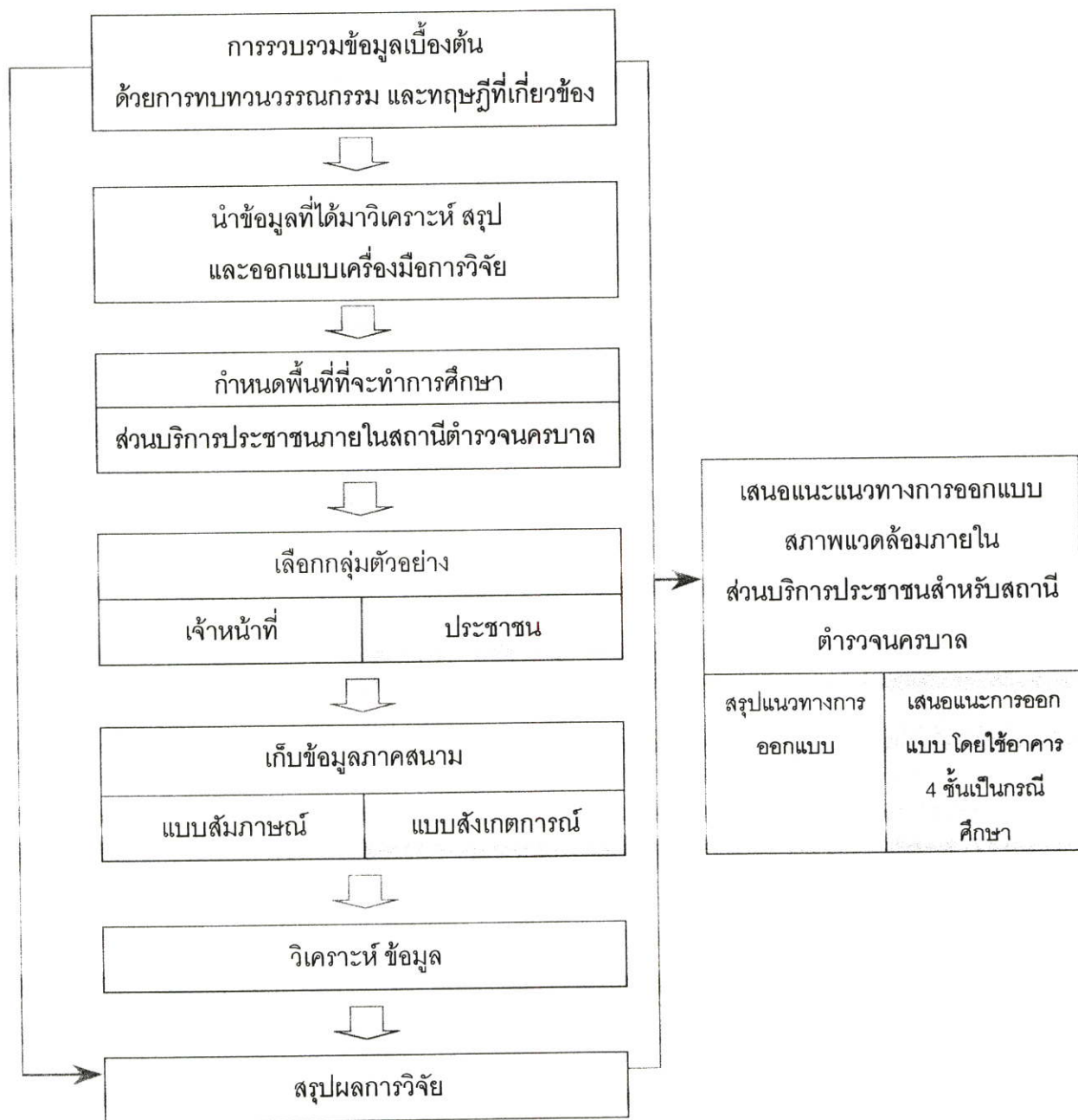
2. เป็นแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำหรับส่วนบริการประชาชน ภายใน สถานีตำรวจในอนาคต ทั้งโครงการที่จะทำการจัดสร้างตัวอาคารใหม่ และอาคารเดิมที่จะทำการ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ตามสภาพการใช้งาน ในปัจจุบัน

3. เป็นข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจ ในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในส่วน บริการประชาชนสำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่มีพื้นฐานจากการศึกษา ถึงพฤติกรรม ความต้องการ ของผู้ใช้พื้นที่ และกิจกรรมในการใช้พื้นที่ มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาทางการจัด องค์ประกอบเชิงพื้นที่ และปัญหาทางการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และนำไปปรับใช้เป็น แนวทางในการออกแบบสำหรับโครงการอื่นๆ ต่อไป

1.7 ขั้นตอนของการศึกษา

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้พื้นที่ในสวนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล เรื่องการจัดสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้พื้นที่ โดยมีขั้นตอนของการศึกษาดังนี้ (ดูภาพที่ 1.1)

1. การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นด้วยการทบทวนวรรณกรรม ทั้งที่เป็นผลการศึกษาของนักวิชาการด้านต่างๆ และเอกสารจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการสังเกตการณ์เบื้องต้นด้วยวิธีการเข้าไปสำรวจพื้นที่จริงพร้อมบันทึกภาพ สังเกตพฤติกรรม และสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ใช้พื้นที่
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุป และออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. กำหนดพื้นที่ศึกษา สำหรับเก็บข้อมูล คือสถานีตำรวจนครบาลที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี เนื่องจากเป็นสถานีที่มีจำนวนปริมาณงานมาก สามารถนำมาอ้างอิงในการขยายตัวของสถานีตำรวจในอนาคตได้
4. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในพื้นที่
5. เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามควบคู่กันไปกับแบบสังเกตการณ์ การจัดทำผังพื้นที่ และการถ่ายภาพนิ่ง
6. วิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำมาลงรหัสด้วยมือและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
7. แปลความหมายและสรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางการออกแบบและออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสวนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล โดยใช้กรอบอาคารสถานีตำรวจรูปแบบอาคาร 4 ชั้น เป็นกรณีศึกษา



ภาพที่ 1.1 แสดงขั้นตอนของการศึกษา

1.8 นิยามศัพท์

สถานีตำรวจ	หมายถึง	สถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
ส่วนบริการประชาชน	หมายถึง	พื้นที่ภายในสถานีตำรวจนครบาลที่ให้บริการประชาชนในการรับแจ้งความ ร้องทุกข์ และเปรียบเทียบปรับแก่ประชาชน ประกอบด้วยพื้นที่หลักดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ 2. ส่วนที่พักคอยสำหรับประชาชน 3. ส่วนให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 ประชาสัมพันธ์ 3.2 รับแจ้งเอกสารหาย 3.3 เปรียบเทียบปรับ 3.4 สอบสวน
สภาพแวดล้อมภายใน	หมายถึง	สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ และการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
ผู้ใช้พื้นที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ และประชาชนที่เข้ารับบริการในพื้นที่โถงบริการประชาชน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำกรอบแนวความคิดที่ได้จากการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ในบทที่ 1 (ตารางที่ 1.1) เป็นหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรมและศึกษาแนวความคิด เพื่อให้ได้ตัวแปร และนำตัวแปรที่ได้มาออกแบบวิธีการวิจัยในขั้นตอนต่อไป หัวข้อทฤษฎีและแนวความคิดหลักที่ทำการศึกษามี 5 หัวข้อดังนี้

2.1 แนวความคิด นโยบาย เป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงสถานีดำรงจวนครบาล เพื่อทำการศึกษาดังข้อมูลและรายละเอียดของโครงการเพื่อการออกแบบ

2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน
แบ่งสาระสำคัญเป็น 2 หัวข้อคือ

1. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Floor-plan Configuration) โดยมีจุดประสงค์ที่จะทำการศึกษาดัง ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการจัดการเชิงพื้นที่ แนวทางในการจัดแบ่งพื้นที่ การค้นหาหน้าที่ใช้สอยและกิจกรรมในพื้นที่ โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่: ขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่ ความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่แยกจากกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน

2. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาดังพฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม และการออกแบบสภาพแวดล้อม ซึ่งจะประกอบด้วยเครื่องเรือน, เครื่องใช้ และอุปกรณ์ประกอบพฤติกรรมการใช้สอย และระบบสภาพแวดล้อมอันได้แก่ การปรับอากาศ แสง สี เสียง และวัสดุในการตกแต่งพื้นที่

2.3 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (Post Occupancy Evaluation) คือกระบวนการของการประเมินคุณค่าอย่างมีหลักการโดยมุ่งประเด็นไปที่ผู้ครอบครองพื้นที่ และความต้องการของพวกเขา เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการออกแบบในอดีต และผลลัพธ์ของการสร้างอาคาร สำหรับนำไปสร้างสรรค์อาคารที่ดีขึ้นในอนาคต Wolfgang, et.al (1987: 3)

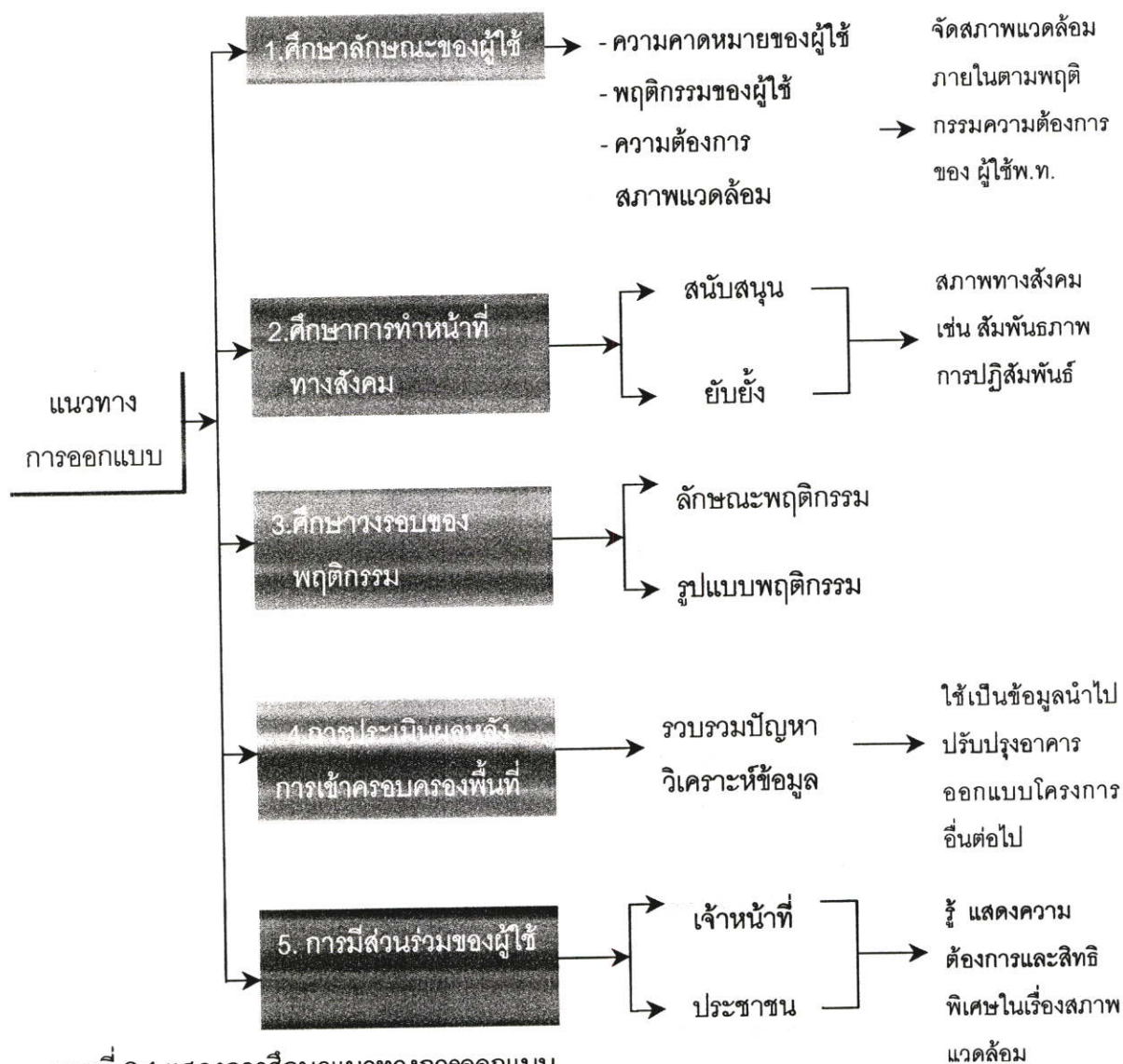
2.4 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่

2.5 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

ในกระบวนการออกแบบ หัวข้อที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อ ความต้องการของผู้ใช้และ ความสะดวกภายในพื้นที่ ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ การปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม วงรอบของ พฤติกรรม การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ดังนั้นนอกจาก การศึกษาแนวความคิดหลักทั้ง 5 ประการข้างต้นแล้ว การศึกษาแนวทางในการออกแบบเป็นอีก หนึ่งแนวความคิดที่ต้องทำการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบ มีวิธีการในการศึกษาดังนี้

- 1) การศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้: ในการออกแบบ ความต้องการของผู้ใช้ได้มาจาก รายละเอียดของสถานการณ์ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ รวมไปถึงรูปแบบ พฤติกรรมของผู้ใช้ ความต้องการสภาพแวดล้อม และลักษณะเฉพาะอื่นๆ
- 2) การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม: การกำหนดลักษณะเฉพาะทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จะสนับสนุนหรือทำลายสภาพทางสังคม ทางกายภาพ เช่น การ สนับสนุนการก่อรูปของสัมพันธ์ภาพ หรือยับยั้งสัมพันธ์ภาพ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ด้วย
- 3) การศึกษาวงรอบของพฤติกรรม: คือการกำหนดลักษณะพฤติกรรม รูปแบบที่เห็นชัด ของพฤติกรรม คุณลักษณะของพฤติกรรม และกำหนดระดับเฉพาะของการเลือกใช้ พฤติกรรม
- 4) การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่: ศึกษาปัญหาของสภาพแวดล้อม และ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อรวบรวมสำหรับนำมาใช้ เมื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมใหม่หรือออกแบบโครงการอื่นๆ ในองค์กรเดียวกัน
- 5) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้: ผู้ใช้สภาพแวดล้อม, หรือตัวแทนจะต้องตัดสินใจ ในวัตถุประสงค์และความต้องการ DAVIS SZIGETI (1982) เนื่องจากผู้ใช้ รู้และเข้าใจ ความต้องการและสิทธิพิเศษ ในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน (e.g., SANOFF, 1977: ESPECIALY 16-17; G. DAVIS, 1978)

สรุปการศึกษาแนวทางการออกแบบดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการศึกษาแนวทางการออกแบบ

2.1 แนวความคิด นโยบาย เป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง

สถานีตำรวจนครบาล

ข้อมูลที่ใช้ในการทำรายละเอียดโครงการมีความสำคัญอย่างยิ่งในขั้นตอนแรกของการออกแบบ หากข้อมูลพื้นฐานไม่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลต่อการออกแบบในขั้นตอนต่อไป จันท์ เพชรานนท์ (2542: 12) กล่าวถึงเนื้อหาของรายละเอียดข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงานออกแบบสถาปัตยกรรมภายในประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการคือ

1. ปัจจัยจากมนุษย์ (Human Factor) เป็นข้อมูลที่มาจากเจ้าของโครงการ ผู้ใช้สอยโครงการ หรือมวลชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เช่น โครงสร้างองค์กรของโครงการ (Organization) วัตถุประสงค์ของโครงการ (Objectives) นโยบาย (Policies) กิจกรรม (Activities) จำนวนผู้ใช้ (Number of People) พฤติกรรมผู้ใช้ (Behavior) ความสัมพันธ์ (Relationships) การปะทะสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ความพึงพอใจความชอบ (Preference) ความเข้าใจหรือความรู้สึก (Perception) เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านกายภาพ (Physical Factor) เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในเชิงรูปธรรมเช่น อาคารและองค์ประกอบใช้สอยในอาคาร (Building and Facilities) โครงสร้าง (Structure) ระบบสภาพแวดล้อมประกอบอาคาร (Environments System) ขนาด รูปร่าง และความสัมพันธ์ของที่ว่าง (Dimension, Types, Relation of Space) อุปกรณ์และเครื่องเรือน (Equipment and Furnishings) วัสดุและการตกแต่ง (Materials and Furnishes) ลักษณะการใช้และประโยชน์ใช้สอยต่างๆ (Use and Functions) ระบบกิจกรรมและพฤติกรรม (Behavior and Activities Settings) เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มาจากภายนอก (External Factor) คือเงื่อนไขต่างๆที่อยู่เหนือการควบคุมได้ เช่น กฎระเบียบของกฎหมาย (Legal Restriction) สภาพอากาศ (Climate) งบประมาณและการลงทุน (Budget and Cost) เป็นต้น (Palmer, 1981: 18-20) อ้างถึงในจันท์ เพชรานนท์ (2542: 12-13)

จากปัจจัยหลักข้างต้นสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาได้ดังนี้

- รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน”
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานีตำรวจ

2.1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

กรมตำรวจ (2541: 1-10) ได้กำหนดหลักการ และเป้าประสงค์ ของโครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ไว้ดังนี้: แนวความคิดในการพัฒนาสถานีตำรวจ เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการจัดการทั่วไป ของสถานีตำรวจ ตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ

การทางการเมืองการปกครอง พ.ศ.2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2540 ตลอดจนหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540-2544 ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ซึ่งมีชื่อเรียกโดยย่อว่า “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” จึงมีหลักการสำคัญในการดำเนินการดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในลักษณะของการร่วมกันคิด วางแผน ทำ และประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเป็นเสมือนเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2. ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่างๆ ของงานตำรวจสิ้นสุด ณ สถานีตำรวจให้มากที่สุด รวมงานบริการต่างๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่างๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติที่น้อยลง

3. ปรับปรุงการจัดหา และแจกจ่าย วัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับสถานีตำรวจเป็นอันดับแรก โดยดำเนินการเพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และกำหนดเป้าประสงค์ ให้สถานีตำรวจ มีมาตรฐาน, สะดวก รวดเร็ว, เสมอภาคเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน

วิธีดำเนินการ: ให้สถานีตำรวจทุกแห่ง ปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป การประชาสัมพันธ์ และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กิจกรรม และรายละเอียดการบริการประชาชน

กิจกรรม	รายละเอียดการปฏิบัติ
<u>1.การบริการทั่วไป</u>	
1.1 รวมการบริการประชาชนไว้ ณ จุดเดียวกัน	-รวมการบริการด้านต่างๆไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยเฉพาะ การแจ้งความ เป็นหลักฐาน การแจ้งเอกสารหาย การขออนุญาตต่างๆ การแจ้งความร้องทุกข์เพื่อกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยาน และผู้ต้องหา การขอประกันตัวผู้ต้องหา การเปรียบเทียบปรับคดี รวมทั้งการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย การให้ความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนอื่นๆ
1.2 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ	-ติดประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ,เอกสารที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบ
1.3 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	-จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
<u>2.การปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม</u>	
2.1 จัดพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน	-จัดพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งาน พื้นที่ให้บริการประชาชนจะต้องอยู่รวมกันและต่อเนื่อง และจัดแบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
2.2 จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา	-จัดทำผังการจัดสถานที่ สายการบังคับบัญชา และลำดับอาวุโสในการปฏิบัติราชการแทน รวมทั้งแผนผังติดประกาศเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

ประโยชน์ที่จะได้รับ จากโครงการ “โรงพักเพื่อประชาชน”

- ประชาชนได้รับการบริการจากสถานีตำรวจ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- ข้าราชการตำรวจได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ของประชาชน ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของกรมตำรวจดีขึ้น
- สถานีตำรวจได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2.1.2 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบสถานีตำรวจ

พ.ต.ต.สิทธิชัย ศิริลักษณ์นันท์ สถาปนิกประจำกองงานโยธาธิการ,สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2543) กล่าวถึงข้อกำหนดการออกแบบสถานีตำรวจ ว่าไม่มีข้อกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร แนวทางการออกแบบในปัจจุบัน ผู้ออกแบบได้รับนโยบายให้คำนึงถึงความคงทน และการประหยัดงบประมาณเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามการออกแบบส่วนบริการประชาชนควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมสองประการคือ

1. สภาพแวดล้อมที่ตอบสนองทางด้านประโยชน์ใช้สอย คือสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้พื้นที่และสามารถรองรับกิจกรรมในพื้นที่ได้ครบถ้วนเพียงพอ จะทำให้ขั้นตอนในการบริการสะดวกรวดเร็วขึ้นประชาชนก็เกิดความพึงพอใจ

2. สภาพแวดล้อมที่สามารถทำให้อารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้พื้นที่ดีขึ้น เนื่องจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในสถานีตำรวจมักเป็นกิจกรรมที่สืบเนื่องมาจากความขัดแย้งและทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้นในพื้นที่เสมอ ทั้งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งและความเดือดร้อนของประชาชนตลอดเวลา

นโยบายในการออกแบบข้างต้นของสถาปนิก สามารถกำหนดประเด็นการศึกษาดังหัวข้อต่อไปนี้

1. กิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่
2. ขนาดของพื้นที่ในแต่ละกิจกรรม
3. การตกแต่งพื้น, ผนังและเพดานด้วยการเลือกใช้วัสดุ สี และการแบ่งส่วนพื้นที่ด้วยผนังแบบต่างๆที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงมิติทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้พื้นที่เป็นสำคัญ

จากการศึกษานโยบายการปรับปรุงสถานีตำรวจ โครงการ “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” สามารถสรุปใจความสำคัญ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดองค์ประกอบพื้นที่ และออกแบบสภาพแวดล้อมได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สรุปนโยบายการปรับปรุงสถานีดำรงโครงการ “สถานีดำรงเพื่อประชาชน”

การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่	การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดองค์ประกอบพื้นที่ให้สอดคล้องกับการให้บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว 2. จัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานภายในพื้นที่เดียวกันและพื้นที่ที่ต่อเนื่องกัน 3. จัดหาประเภทและจำนวน ครุภัณฑ์และอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นในปฏิบัติหน้าที่ 4. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่พักคอย น้ำดื่ม โทรศัพท์ สาธารณะ โทรทัศน์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น 	<p>จัดสภาพแวดล้อมภายในสถานีดำรง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สะอาด เรียบร้อย สวยงาม 2. ส่งเสริมเป้าหมายให้สถานีดำรงเป็นเหมือนสมบัติของประชาชน,จ.น.ท.เป็นผู้ให้บริการ 3. บรรยากาศผ่อนคลายเพื่อช่วยลดความตึงเครียด 4. ประชาชนผู้มาใช้บริการสามารถเข้าใจประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่ได้ง่าย 5. สะดวกในการติดต่อรับบริการ

สำหรับแนวทางในการปรับปรุงสถานีดำรง นอกจากเจ้าหน้าที่ดำรงเป็นผู้กำหนดแล้ว ยังส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น รวมทั้งการประเมินผลด้วย เพื่อประชาชนจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากความสะดวกในการรับบริการ ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของดำรงดีขึ้น ดังนั้นการศึกษาจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้ใช้พื้นที่ ทั้งเจ้าหน้าที่ดำรง และประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน

การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสามารถแบ่งสาระสำคัญเป็น 2 หัวข้อคือ การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ (Floor-plan Configuration) และการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบผังพื้น เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาแนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ ในกระบวนการออกแบบทางสถาปัตยกรรม ในแต่ละผังพื้นสามารถบอกได้ถึงจุดมุ่งหมายของการใช้อาคารและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในอาคาร โดยสถาปนิกจะเป็นผู้เปรียบเทียบการวางผังอาคารโดยรวมของอาคารประเภทเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องความต้องการเชิงพื้นที่ พัฒนาแนวความคิดการแก้ปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่ และทดสอบปัจจัยที่เป็นประโยชน์ของผังพื้นเพื่อการปรับปรุงและดัดแปลงอาคาร (ธนพร, 2543: 28)

ข้อมูลที่จำเป็นในการจัดการเชิงพื้นที่ ผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของอาคาร คือเป็นการจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคม การออกแบบอาคารต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ

- 1) ผู้ใช้อาคาร
- 2) จุดประสงค์อาคาร
- 3) ความคาดหวังที่จะได้จากอาคาร
- 4) กิจกรรมและโครงสร้างขององค์กร

เพื่อนำมาตีความเป็นความต้องการเชิงพื้นที่ของผู้ใช้ Herbert Van Hoogdalam ,et.al.(1983: 153-179) จากการศึกษางานวิจัยศูนย์สุขภาพของประเทศเนเธอร์แลนด์ ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบผังพื้นเพื่อพัฒนาแนวความคิดการจัดการเชิงพื้นที่ขององค์กร ซึ่งมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. พัฒนาการประเมินผล; ทำการทดสอบหลายวิธี รวมถึงการทำแบบสอบถามและการสังเกต วัดทั้งทางสังคมและใช้เทคนิคการวัดในหลายๆมิติ
2. ใช้การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนร่วม 1-2 คน เพื่อซักซ้อมการชี้แจงต่อผู้ร่วมทดลอง และการสังเกตภาคสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับพฤติกรรมและสาเหตุของพฤติกรรม จากแผนผังของอาคาร ตามหน้าที่ใช้สอยปัจจุบันของอาคาร
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นทั้งหมด
 - 3.1 เพื่อทดสอบกับมาตรฐานของผังพื้นในอาคารที่ใช้งานจริง
 - 3.2 ค้นหาความเหมือน และความแตกต่างกันของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงพื้นที่ได้แก่การจัดพื้นที่, การเชื่อมโยงกันระหว่างพื้นที่และประเภทของการใช้พื้นที่ร่วมกัน
4. พัฒนาการจัดประเภทตามพื้นฐานของคุณลักษณะเชิงพื้นที่ และการบริหารในองค์กร

5. พัฒนาเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประเภทของอาคาร สำหรับการวิจัยขั้นต่อไป

6. ทำรายละเอียดของกรณีศึกษาที่ถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญจะถูกสัมภาษณ์โดยเคารพต่อระบบความคิดของพวกเขาที่มีต่อ ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ หน้าที่การงาน รูปแบบการทำงาน และความเพียงพอของพื้นที่ เพื่อเป็นคำตอบของจุดมุ่งหมายในเชิงความสัมพันธ์ของผังอาคาร ขนาดของอาคารเป็นต้น และได้เสนอทางเลือกของการออกแบบที่ได้ปรับแล้วในข้อ 3. และถามความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อทางเลือกเหล่านั้น

7. การแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ และผู้เข้ารับบริการ คำถามของเจ้าหน้าที่จะเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ และความสัมพันธ์ของพื้นที่เหล่านี้ ส่วนผู้เข้ารับบริการ จะมุ่งถามไปที่ความสามารถในการเข้าถึงอาคาร การค้นหาเส้นทาง ความเป็นส่วนตัว ความน่าเชื่อถือ และความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่ออาคาร

ผังพื้นที่ไม่สามารถจะให้รายละเอียดของอาคารได้ทั้งหมด คือไม่สามารถบอกถึงวัสดุที่ใช้ สี พื้นผิว และระบบต่างๆ แต่สิ่งที่ทำให้ผังพื้นที่มีประโยชน์อย่างยิ่งคือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ นอกจากนั้นผังพื้นที่ยังให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับส่วนที่ถาวรที่สุดของอาคารได้ดี เช่น ผัง กริดโครงสร้าง และแสดงถึงความเป็นไปทางสังคมของผู้ใช้อาคาร โดยการเป็นที่อยู่ และก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล

แต่ละผังพื้นที่ใช้ทำการเปรียบเทียบ จะทำการบันทึกว่า ใครเป็นผู้ใช้, ใช้เมื่อไร, และใช้ทำกิจกรรมอะไร โดยสันนิษฐานว่าแต่ละผังพื้นที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงพื้นที่ของกระบวนการที่ซับซ้อนทางสังคม

ผังพื้นที่ใช้ทำการเปรียบเทียบ สามารถแสดงถึงข้อมูลเก่าๆที่มีประโยชน์ แสดงถึงโครงผังที่เกิดขึ้นใหม่ว่าเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใดจาก สาระสำคัญของผังพื้นที่เบื้องต้น เช่นห้องหรือพื้นที่กิจกรรมเฉพาะของแต่ละอาคาร ซึ่งแต่ละผังพื้นที่คือ เกณฑ์ เวลา และอาณาเขต ที่เป็นคำตอบของปัญหาในเรื่องการจัดการองค์กรได้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่ เพื่อค้นหาความเหมือน และความแตกต่าง ที่จะบอกถึงหน้าที่ใช้สอย หรือกิจกรรมภายในอาคารแบบหนึ่งกับอีกแบบหนึ่ง ในผังพื้นที่ของสถานที่ๆต่างกัน แต่มีประโยชน์ใช้สอยเดียวกัน แสดงให้เห็นความแตกต่างกันในเรื่องของขนาด ซึ่งสามารถนำมาใช้อธิบายถึงความต้องการพื้นที่ๆแตกต่างกันได้ โดยทำการศึกษาถึง ขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่ (Size and Relative Location of Space) ความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่แยกจากกัน (Relation Between Separate Spaces) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพื้นที่ (Relation Between Groups of Space -Zoning) พื้นที่ส่วนรวม (Communal Space) ซึ่งใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1) ขนาดและความสัมพันธ์ของพื้นที่: ใช้วิธีการเปรียบเทียบผังพื้นที่แตกต่างกัน ในประโยชน์ใช้สอยที่เหมือนกัน ได้แสดงถึงขนาดที่แตกต่างกัน สามารถใช้อธิบายถึงความต้องการในการใช้พื้นที่ ที่ต่างกันได้

2) ความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่แยกจากกัน: พิจารณาการจัดบริเวณที่แบ่งเป็นแผนกไว้ มีกิจกรรมอย่างเดียวกันในแต่ละสถานที่ แต่มีการกำหนดองค์ประกอบของพื้นที่แตกต่างกัน เช่นเป็นห้องหรือไม่เป็นห้อง ซึ่งความหลากหลายเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามความหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถานที่ อีกวิธีการหนึ่งในการวิเคราะห์คือการใช้แผนภูมิแสดงแบบอย่างความสัมพันธ์ระหว่างห้องที่แยกจากกัน การเชื่อมต่อระหว่างห้องโดยตรง แสดงให้เห็นโดยใช้เส้นเชื่อมโยงระหว่างกัน ตามแผนผังพฤติกรรมของผู้ใช้

3) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพื้นที่: แนวความคิดของ Cammock (1975) ในการจัดการเชิงพื้นที่ แสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มของพื้นที่ ที่มีความแตกต่างกัน 3 ส่วนดังนี้ “ส่วนสาธารณะ” “ส่วนเจ้าหน้าที่” และ“ส่วนเชื่อมต่อ”

- ส่วนสาธารณะ หมายถึงบริเวณที่จัดไว้สำหรับผู้มารับบริการระหว่างพักคอย สามารถเห็นได้ชัดเจนจากป้ายบอกทาง มักกำหนดขอบเขตไว้โดยการจัดเก้าอี้ไว้ให้ มีนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล
- ส่วนเจ้าหน้าที่ จะมีทางเข้าที่แยกต่างหากจากทางเข้าของผู้มารับบริการทั่วไป
- ส่วนสุดท้ายคือส่วนเชื่อมต่อ ที่ต้องมีการติดต่อกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ และผู้มารับบริการ

เพื่อสนับสนุนให้อาคารมีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับได้ Cammock ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. จัดแบ่งพื้นที่แยกกันระหว่าง “ส่วนสาธารณะ” “ส่วนเจ้าหน้าที่” และ“ส่วนเชื่อมต่อ”
2. แยกทางเข้าออก ของส่วนสาธารณะ กับส่วนเจ้าหน้าที่
3. จัดทางเดินแยกระหว่าง “ส่วนเจ้าหน้าที่” กับ “ส่วนเชื่อมต่อ” และ“ส่วนสาธารณะ” กับ“ส่วนเชื่อมต่อ”
4. ไม่ควรมีส่วนเชื่อมต่อโดยตรงระหว่างส่วนสาธารณะ กับส่วนของเจ้าหน้าที่

4) พื้นที่ส่วนรวม ในแต่ละผังพื้นที่สามารถจำแนกได้ถึงการกำหนดพื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน ไม่ว่าจะ

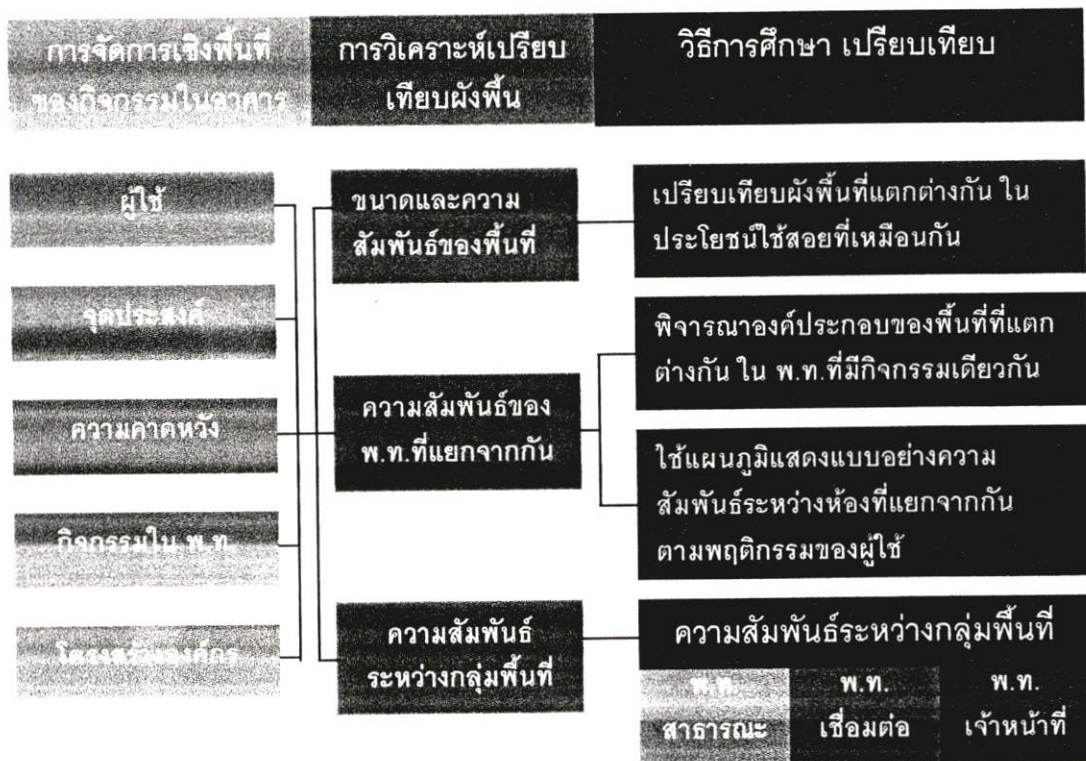
เป็น : การใช้พื้นที่สาธารณะร่วมกัน เช่น ทางเข้า ทางสัญจร ส่วนพักคอย ห้องน้ำสาธารณะ

: การใช้พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ร่วมกัน เช่น ห้องประชุม ห้องกาแฟ ห้องน้ำพนักงาน

หรือ : การใช้พื้นที่ร่วมกันของส่วนเชื่อมต่อ เช่น ห้องรับคำปรึกษา ห้องรักษาพยาบาล

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้นที่สามารถนำไปปรับใช้ได้หลายแนวทางคือ

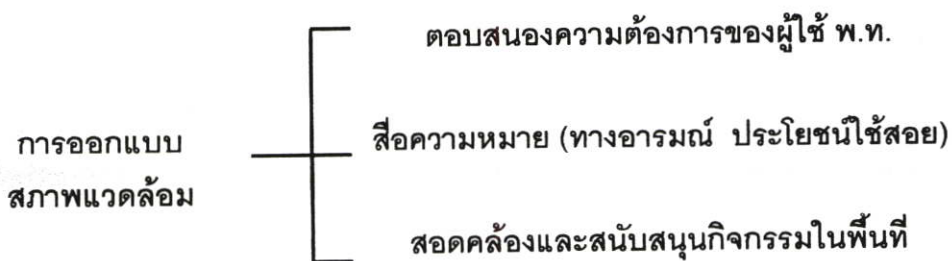
1. การเปรียบเทียบอาคารที่มีหน้าที่ใช้สอยเดี่ยว ผังพื้นของตัวมันเองสามารถเปรียบเทียบกับอาคารอื่นในด้านกายภาพได้
 2. การเปรียบเทียบอาคารที่มีการใช้สอยแตกต่างกัน เช่นโรงเรียน โรงเรียนอนุบาล และศูนย์สุขภาพก็เป็นไปได้
 3. การเปรียบเทียบสามารถทำได้พร้อมกันหลายอย่าง เช่นการดูความแตกต่างทางศาสนา และวัฒนธรรม และเชิงประวัติศาสตร์ ดูการเปลี่ยนแปลงของพัฒนาการ ในกรณีพิเศษ คือการมองความเปลี่ยนแปลงของผังพื้นของอาคาร ในช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้เข้าใจถึงแนวโน้มความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี
 4. ผลจากข้อ 1. และ 2. สามารถนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานภายนอก เพื่อใช้เป็นเกณฑ์แนวทาง ช้อแนะนำ องค์กรประกอบทางแนวความคิดและการพัฒนาองค์กร
- การศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบผังพื้น ผสมผสานกับการประเมินผลหลังการใช้งาน อาจทำให้เกิดภาพที่ชัดเจนของแนวความคิดในการจัดการเชิงพื้นที่ สำหรับการปรับปรุงอาคาร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการจัดการเชิงพื้นที่สำหรับโครงการอื่นๆในอนาคต ได้อีกประการหนึ่ง สามารถสรุปแนวความคิดการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สรุปแนวความคิดการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่

2.2.2 การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

มนุษย์มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ สิ่งต่างๆที่มนุษย์ทำขึ้น เช่น เครื่องเรือน อาคาร ถนน ชุมชน เมือง สภาพแวดล้อมทางอุณหภูมิ แสงสว่าง ระดับเสียงที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2541: 2) งานออกแบบจะต้องสื่อความหมายทางสัญลักษณ์ ให้สอดคล้องกับความเข้าใจของผู้ใช้ คือสามารถสื่อความหมายถึงหน้าที่ใช้สอยของสภาพแวดล้อมนั้นๆ และประการสำคัญที่สุดคือการจัดสภาพแวดล้อมให้สามารถตอบสนองความต้องการทางหน้าที่ใช้สอย วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2541: 26-27) และสภาพแวดล้อมจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น และพฤติกรรมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2535: 27) วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของการศึกษานี้คือการศึกษากิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ที่เกิดขึ้นในสวนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล มีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การออกแบบสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับความต้องการและสนับสนุนกิจกรรม และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมพฤติกรรมของผู้ใช้พื้นที่ รูปภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงเป้าหมายในการออกแบบสภาพแวดล้อม

จากขั้นตอนการสังเกตการณ์เบื้องต้น (Pilot Study) รูปแบบการจัดสำนักงานในพื้นที่ส่วนบริการประชาชน เป็นการจัดสำนักงานแบบเปิด (Open Plan Office) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดสำนักงานที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เนื่องมาจากการจัดสำนักงานแบบเปิดนี้ ใช้ต้นทุนต่ำ และสามารถโยกย้ายเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ยิ่งไปกว่านั้นการจัดสำนักงานแบบเปิด ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ทำให้สภาวะการทำงานที่เท่าเทียมกัน เจือให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมในแง่ของการสื่อสาร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดความสามัคคีขึ้นในหน่วยงาน (Jaeger, 1969; Kraemer et al., 1977; Plamer and Lewis, 1977; Pile, 1977, 1978) แต่ในทางตรงข้าม Sommer, (1974) กลับมีความคิดเห็นว่าการจัดสำนักงานแบบเปิดอาจมีความเป็นไปได้ในทางที่ผิด เนื่องจากไม่มีใครคำนึง

ถึงขวัญ กำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือพฤติกรรมในการทำงาน เพราะบุคคลโดยทั่วไป ต้องการมีภาวะความเป็นส่วนตัวในพื้นที่ของพวกเขา และรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สำหรับการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การได้ยิน และองค์ประกอบทางการมองเห็นต่างๆ อ้างถึงใน Hedge, (1982: 520)

การศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงานวิจัยนี้ จึงกำหนดประเด็นศึกษาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ตามตารางนโยบายการปรับปรุงสถานีตำรวจ เรื่องการออกแบบสภาพแวดล้อม (ตารางที่ 2.2) ดังประเด็นต่อไปนี้

1. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
2. การใช้สีที่ใช้ในการตกแต่ง
3. แสงสว่าง
4. การปรับอากาศ
5. ภาวะความเป็นส่วนตัว

2.2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

จากสภาพปัญหาของสถานีตำรวจที่ยังขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำกิจกรรมต่างๆ และมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ตำแหน่งที่ตั้งของตู้เก็บเอกสารและอุปกรณ์ในปัจจุบันมักอยู่กระจัดกระจายไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมในการให้บริการ ทำให้ใช้เวลาในการบริการมากขึ้นส่งผลให้ ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ ดังนั้นจึงกำหนดประเด็นในการศึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ดังนี้ ทำการศึกษา ประเภท จำนวน และตำแหน่งที่ตั้งของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในพื้นที่ส่วนบริการประชาชน เพื่อนำมาพิจารณาร่วมกับ หลักการออกแบบเครื่องเรือน และประโยชน์จากเครื่องใช้สำนักงาน

อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆคือ เครื่องเรือน และ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน (อนุชา พงษ์เกษตร 2541: 34-37)

เครื่องเรือนเป็นเครื่องใช้สำนักงานชนิดหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ ลักษณะของเครื่องเรือนจะต้องให้หลักการออกแบบอยู่ 4 ประการคือ ความแข็งแรง ความคงทน ความสวยงาม และประโยชน์ใช้สอย

อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ประโยชน์จากเครื่องใช้สำนักงาน มี 6 ประการ ดังต่อไปนี้ ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ความถูกต้องและเป็นระเบียบ ลดความซับซ้อนในการทำงาน และควบคุมได้สะดวก

หลักเกณฑ์ในการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน

1. มีความจำเป็นต่อการทำงาน
2. พิจารณาถึงเครื่องใช้ที่เหมาะสมกับงาน
3. พิจารณาถึงผลตอบแทนที่จะได้ หรือรายจ่าย
4. พิจารณาด้านทุน - ซื้อมั - เช่า
5. เปรียบเทียบผลประโยชน์ หรือผลตอบแทน
6. ความเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคลากรกับเครื่องใช้

2.2.2.2 การใช้สีในการตกแต่ง

อนุชา แพ่งเกษตร (2541: 20) กล่าวถึงข้อแนะนำในการใช้สีตกแต่งสำนักงานว่า ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. พิจารณาถึงคุณสมบัติของสี เพื่อการเลือกใช้สีที่เหมาะสม

สีแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆคือ สีร้อนและสีเย็น

- สีร้อนได้แก่ สีแดง, สีส้ม และสีเหลือง เป็นสีที่ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและเร่งเร้า
- สีเย็นได้แก่ สีน้ำเงิน, สีม่วง และสีเขียว เป็นสีที่ทำให้เกิดความเยือกเย็น และสงบ

2. พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสี และแสงสว่าง สีอ่อนทำให้ห้องสว่างขึ้น สีทึบทำให้ความสว่างลดน้อยลง เพราะสีอ่อนสามารถสะท้อนแสงได้ดีกว่าสีทึบ

ข้อเสนอแนะในเรื่องการเลือกใช้สีภายในสำนักงาน คือ

การใช้สีภายในสำนักงานสำหรับห้องต่างๆ สามารถใช้สีแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมได้ดังนี้

- ห้องทำงานทั่วไป : ใช้สีอ่อนประเภทร้อน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ห้องประชุม : ใช้สีอ่อนและสีกลาง (สีครีม สีเนื้อ สีเทา สีขาว สีน้ำตาลอ่อน) เพื่อให้รู้สึกสงบ แต่หากต้องการให้ที่ประชุมเกิดความกระตือรือร้นในการอภิปรายอาจใช้สีโทนร้อนในการตกแต่ง
- ห้องรับแขก ห้องโถง และทางเดิน : ควรใช้สีอ่อน

สรุปได้ว่า การใช้สีในการตกแต่งสำนักงานควรใช้สีอ่อน หากต้องการให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ควรใช้สีประเภทสีอ่อนโทนร้อน หากต้องการให้เกิดความรู้สึกสงบ ผ่อนคลาย ควรใช้สีอ่อนโทนเย็นและสีกลาง

2.2.2.3 การออกแบบแสงสว่าง

การให้แสงสว่างเป็นสภาพแวดล้อมหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ Lighting & Equipment Co., Ltd. (2542: 20) กล่าวว่า การออกแบบแสงสว่างให้มีค่าเหมาะสมกับงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าออกแบบให้มีความส่องสว่างมากเกินไป เป็นการสูญเสียพลังงานไฟฟ้าโดยไม่จำเป็น แต่ถ้าออกแบบให้มีความส่องสว่างน้อยเกินไป จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่งผลต่อสุขภาพคือ ทำให้สายตาล้า ลดคุณสมบัติในการมองเห็น และทำให้ปวดศีรษะ ส่งผลต่อสมรรถภาพทางร่างกาย คือ ก่อความรำคาญ แสงรบกวนเข้าตา และลดความสามารถในการมองเห็น (ธนพร, 2543: 26)

การให้แสงสว่างภายในสำนักงาน ควรเป็นการให้แสงสว่างทางตรง (Direct Lighting) คือ แสงสว่างที่พุ่งตรงจากจุดกำเนิดแสงมาสู่สายตาเราโดยตรงไม่มีสิ่งบดบัง ซึ่งการให้แสงสว่างทางตรงนั้นมักจะใช้ในการให้แสงสว่างในสำนักงาน ชนิดของหลอดไฟที่นิยมใช้งานในสำนักงานคือ หลอด ฟลูออเรสเซนต์สี Cool White ที่ให้แสงสีขาวเย็นสบายตา และใกล้เคียงกับแสงธรรมชาติในเวลากลางวัน (ระบบอุปกรณ์อาคารระบบไฟฟ้า, 2542: 3-14) ค่าความส่องสว่างโดยทั่วไปภายในสำนักงาน อยู่ที่ประมาณ 500 ลักซ์ ส่วนความส่องสว่างบริเวณรอบข้างไม่ควรน้อยกว่า 1 ใน 3 เพื่อไม่ให้สายตาต้องปรับตัวเมื่อละสายตาจากโต๊ะทำงาน ไปยังบริเวณอื่นภายในสำนักงาน สำหรับการเลือกใช้โคมไฟในห้องที่มีความสูงปกติ ประมาณ 2.5 – 5 เมตรควรใช้โคมไฟที่มีการกระจายแสงค่อนข้างกว้าง นอกจากไฟฟลูออเรสเซนต์ ข้างต้นแล้ว ยังมีการใช้หลอดประเภทหลอดไส้ , หลอดฮาโลเจนแรงดันต่ำ เพราะจะให้แสงสว่างที่สม่ำเสมอ และให้แสงสว่างแบบทั่วไป (General Lighting) คือการให้แสงสว่างสม่ำเสมอทั่วบริเวณเหมาะสำหรับให้แสงสว่างภายในสำนักงานทั่วไป สามารถปรับเปลี่ยนผนังได้ง่ายเนื่องจากการส่องสว่างกระจายเท่ากันทั้งพื้นที่

2.2.2.4 การปรับอากาศภายในสำนักงาน

ความหมายของการปรับอากาศเพื่อความสบายและสุขภาพ หมายถึงการควบคุมอากาศ ในแง่ของ 1. อุณหภูมิ (เพื่อความเย็น) 2. ความชื้น (ความชื้นสัมพัทธ์) 3. การเคลื่อนไหวของอากาศ (การถ่ายเทของอากาศ) 4. ความสะอาดของอากาศ (โดยการกรองอากาศ) 5. การระบายอากาศ (โดยการนำอากาศภายนอกเข้ามา) อ้างถึงในระบบอุปกรณ์อาคาร: ระบบปรับอากาศ (2542: 115)

ธนพร, (2543: 26) กล่าวถึงอากาศว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในเรื่องของอากาศภายในสำนักงาน จะต้องพิจารณาถึงการปรับอากาศ โดยมีรายละเอียดดังนี้ อุณหภูมิอากาศภายในสำนักงานที่มีอากาศร้อนมีผลทำให้เกิดความอึดอัด ง่วง เหนื่อยง่าย และการทำงานล่าช้าผิดพลาดการติดตั้งเครื่องปรับ

อากาศจึงเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน สำหรับอุณหภูมิอากาศที่เหมาะสมคือ 22 เซลเซียส

จากการสังเกตการณ์เบื้องต้นพบว่า จากสภาพอากาศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันทำให้สถานีตำรวจมีความจำเป็นต้องมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ โดยเฉพาะบริเวณทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนบริเวณทางเข้าอาคาร และบริเวณพักคอยของประชาชนนั้นบางสถานีไม่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศด้วยเหตุผลทางด้านงบประมาณ และพบว่าบางสถานีต้องการประหยัดพลังงานมากกว่าคำนึงถึงขนาดของพื้นที่ที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรม ส่งผลต่อการกันผนังทำให้พื้นที่ให้บริการมีขนาดเล็กกว่าที่ควร

สำหรับการศึกษาหัวข้อการปรับอากาศในงานวิจัยนี้ จะทำการศึกษาในเรื่องของพื้นที่ที่มีการติดตั้งระบบปรับอากาศ โดยใช้แบบสังเกตการณ์ เพื่อคุณลักษณะของข้อมูลเท่านั้น เนื่องจากมีแนวโน้มสูงที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้พื้นที่ จะมีความต้องการทุกพื้นที่ที่มีการปรับอากาศ

2.2.2.5 ภาวะความเป็นส่วนตัว

ปัญหาที่สำคัญและเห็นได้ชัดเจนที่สุดของการจัดสำนักงานแบบเปิดคือ การทำลายความเป็นส่วนตัว (Privacy) จากผลการวิจัยมีการยืนยันว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นที่ส่วนตัว มิฉะนั้นจะรู้สึกอึดอัด และหวาดระแวง ดังนั้นการจัดวางผังพื้นแบบเดิมจึงต้องจัดให้มีห้องส่วนตัวสำหรับผู้บริหารชั้นสูง ลดหลั่นกันลงมาตามลำดับจนถึงเสมียน และพนักงานพิมพ์ดีด ซึ่งถูกจัดให้อยู่ห้องรวมกันหลายคน ความพยายามที่จะทำให้ทุกคนมีพื้นที่ส่วนตัว ทำให้เกิดปัญหา สำหรับคนที่มีความจำเป็นต้องทำงานร่วมกัน สำนักงานแบบเปิดที่มีการวางแผนไว้อย่างดีจะสามารถแก้ปัญหานี้ได้ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

การวางผังพื้นแบบเปิดโล่ง ทำให้ความเป็นส่วนตัวลดน้อยลง แต่ก็ยังเลือกอำนวยความสะดวกเป็นส่วนตัวในระดับต่างๆได้ตามสมควร ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดความเป็นส่วนตัวทาง “สายตา” และ “เสียง” แยกกันดังนี้

การมองเห็น กับ การถูกมองเห็น

การได้ยินเสียง กับ การถูกฟังเสียง

เป็นการดีที่สามารถมองเห็นความเป็นไปรอบๆตัวเรา เพราะจะช่วยลดปัญหาในการติดต่อประสานงานต่างๆ เช่น การเดินไปพบ การโทรศัพท์ฯ แต่การมองเห็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวกับงาน บางครั้งก็ทำให้เกิดความรำคาญ ซึ่งอาจแก้ไขโดยใช้ม่านบังตา กระจ่างตันไม้ฯ ดังนั้นจึงต้องออกแบบสถานที่ทำงานแต่ละแห่งให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน (Open office planning, 1978: 132-135) และจากบันทึกคำแนะนำในการจัดสำนักงานแบบเปิด มีความเป็นไปได้สูงที่เกิดภาวะความรำคาญ และความไม่สงบขึ้น และภาวะความเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นในระดับต่ำ ผลที่ปรากฏขึ้นนี้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีการเปิดโล่งมากๆ ซึ่งการรบกวนภาวะความ

เป็นส่วนตัวนี้ โดยทั่วไปมักมีการรอกแวกและรู้สึกว่าคุณรบกวน จากพนักงานคนอื่นคุยกัน โทรศัพท์ และเครื่องมือในสำนักงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่องานคือ ยากที่จะทำความเข้าใจในงาน ยากที่จะสนทนาทางโทรศัพท์ และตัดสินใจในงานยาก นอกจากนั้นยังทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้นในพื้นที่ อาจต้องจัดสถานที่โทรศัพท์หรือ “บูธ” ที่มีความเป็นส่วนตัวอย่างเต็มที่เอาไว้บ้าง เพื่อให้พนักงานใช้ในเรื่องที่เป็นความลับเฉพาะส่วนตัว ทำให้พนักงานลดความเครียดเกี่ยวกับความรู้สึกขาดความเป็นส่วนตัวได้ด้วย (Open office planning, 1978: 136)

2.3 การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (Post Occupancy Evaluation)

ในช่วงเวลาที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเด็นของพฤติกรรมในการทำงาน และ ความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้รับความสนใจ จากผู้บริหารองค์กร และผู้ออกแบบพื้นที่ มีการค้นพบจากงานวิจัยหลายชิ้นสนับสนุนแนวคิดที่ว่า สถานที่ทำงานสามารถทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Aiiien and Gertsberger, 1975; Louis Harris and Associates, 1978) และมีส่วนช่วยยกระดับความพึงพอใจของคนที่มีต่องาน นักวิจัยบางคนได้ทำการวิจัยในบริบทของการสังเกตที่มีพื้นฐานอยู่บนการประเมินผลหลังการเข้า ครอบครองพื้นที่ มีข้อบ่งชี้ว่าในอนาคต การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสภาพแวดล้อมที่สร้าง ขึ้นจะกลายเป็นส่วนสำคัญของการออกแบบวางแผน และกระบวนการในการก่อสร้าง (Robert W.Marans, 1982: 333)

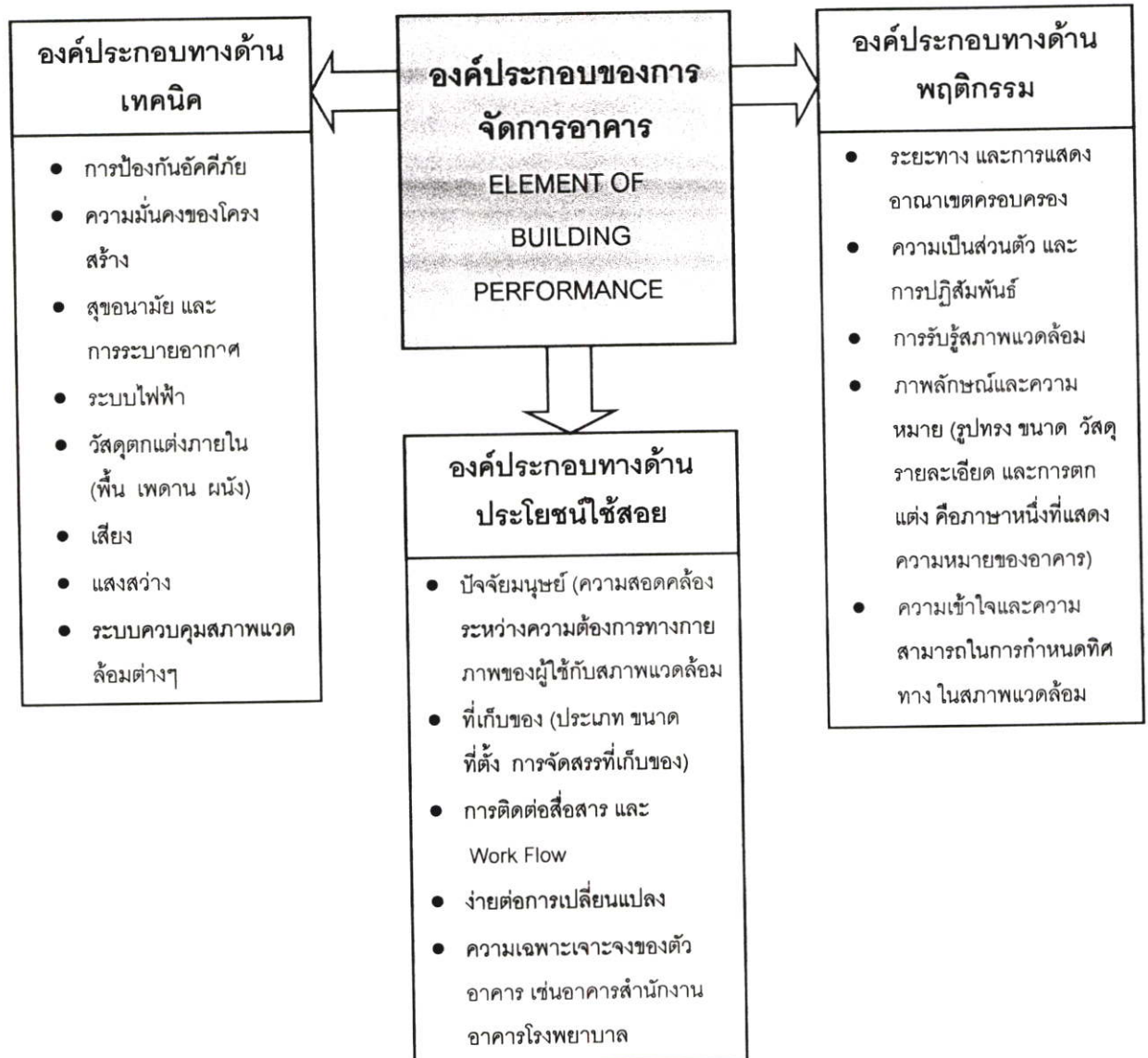
การประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ Wolfgang, et.al (1987: 3-49) ชี้แจงว่า คือ กระบวนการของการประเมินคุณค่าอย่างมีหลักการโดยมุ่งประเด็นไปที่ผู้ครอบครองพื้นที่ และ ความต้องการของพวกเขา เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการออกแบบในอดีต และผล ลัพท์ของการสร้างอาคาร สำหรับนำไปสร้างสรรคอาคารที่ดีขึ้นในอนาคต ผลระยะสั้นของการ ประเมินผลหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ สามารถชี้แจงสถานะของปัญหา จัดเตรียมเหตุผลและข้อมูล พื้นฐานสำหรับการปรับปรุงอาคาร และในระยะยาวการประเมินผลอาคาร สามารถปรับปรุงข้อมูล พื้นฐาน มาตรฐาน เกณฑ์ และคำแนะนำอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับการออกแบบ

ในขั้นตอนการประเมินความสัมฤทธิ์ผลของอาคาร (POE Process) จะต้องคำนึงถึงองค์ ประกอบการจัดการอาคาร 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางด้านเทคนิค (Technical Elements) เกี่ยวข้องกับ ความคงทน สุขภาพ ความมั่นคงปลอดภัย และงานระบบของอาคาร
2. องค์ประกอบทางด้านประโยชน์ใช้สอย (Functional Elements) เกี่ยวข้องกับ ความเหมาะสมระหว่างอาคารและกิจกรรมของผู้ใช้อาคาร ที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Elements) คือลักษณะทางกายภาพและสังคมที่ผู้ใช้พึงพอใจ เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความต้องการทางกายภาพของผู้ใช้อาคาร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

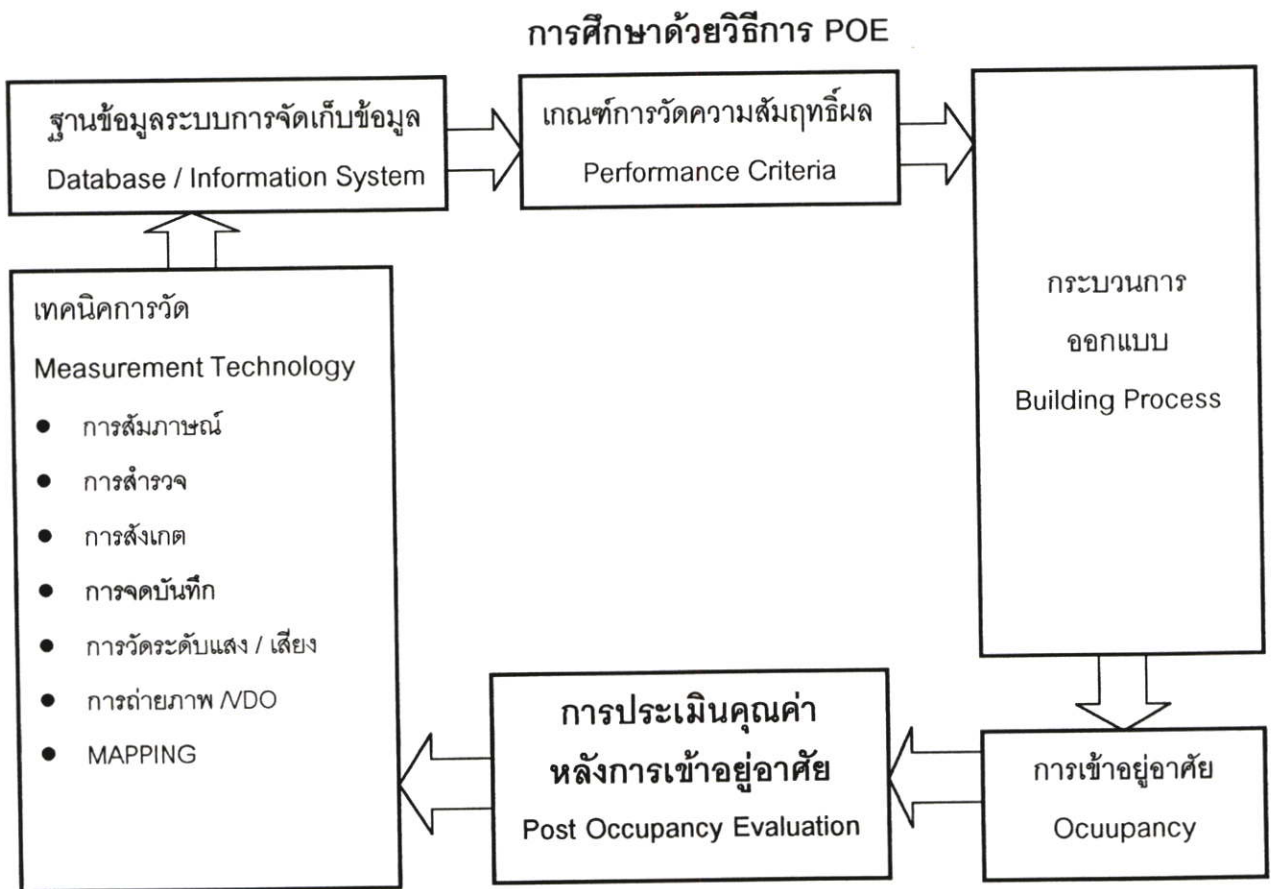
การประเมินผลอาคารหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ แบ่งหัวข้อการประเมินผล ได้ตามองค์ประกอบในการจัดการอาคาร แสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงองค์ประกอบในการประเมินผลอาคารหลังการเข้าครอบครองพื้นที่ (POE)

ตามแนวความคิดของ Wolfgang, et.al (1987: 17-18)

สำหรับเทคนิควิธีการในการวัด (Measurement Technology) มีหลายวิธี การวัดเบื้องต้นที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลในการประเมินคุณค่าอาคาร (POE) นั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตการณ์ บันทึกพฤติกรรมมนุษย์ การวัดแสง การวัดระดับเสียง บันทึกวีดีโอ และกล้องอื่นๆ การทำผังพฤติกรรม หลังจากได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมตามวิธีการข้างต้นแล้ว ต่อไปเป็นขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามเกณฑ์การวัดความสัมพันธ์ผล ในขั้นตอนต่อไป การศึกษาด้วยวิธีการ POE ดูภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แสดงการศึกษาด้วยวิธีการ POE The Performance Evaluation Framework

Wolfgang, et.al (1987: 47)

ขั้นตอนการวางแผน POE มี 3 ขั้นตอนคือ

1. Reconnaissance and Feasibility เป็นการพิจารณาขอบข่ายและระดับของ POE ที่จำเป็นต่อการวิจัยเพื่อกำหนดว่า จะทำ POE ประเภท Indicative (ชี้ประเด็นปัญหา) Investigative (การสืบสวนประเด็นปัญหา) หรือ Diagnostic (การวินิจฉัยประเด็นปัญหา / หาความสัมพันธ์ของตัวแปร) การกำหนดระดับของการวิจัยขึ้นอยู่กับ เวลา กำลังคน กำลังเงิน ชนิดของอาคาร และ ขอบข่ายของการวิจัย งาน Reconnaissance ประกอบด้วย

- การทบทวน Plan อาคาร
- กำหนดระดับ POE ในการวิจัย
- การสังเกตการณ์การใช้อาคาร
- พิจารณาความซับซ้อนของอาคาร
- ประเมินความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล
- ปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง (ลูกค้า / อาจารย์)
- ค้นหาข้อมูลจากวรรณกรรม
- คำนวณค่าใช้จ่ายในการทำ POE
- ปรับระดับ / วิธีการให้เป็นไปตามงบประมาณ
- เลือกใช้หนึ่งในสามระดับของ POE

2. Resource Planning เป็นการวางแผนเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลว่าแบบใดเป็นแบบที่เหมาะสมที่สุดในแบบที่ต้องการ จะต้องใช้ผู้ช่วยวิจัยกี่คน ใช้ระยะเวลาานเท่าใด

- รวบรวมปัจจัยด้านอาคารที่จะทำการประเมิน
- กำหนดความสำคัญก่อนหลังของวิธีการทาง POE

พิจารณาว่าจะเน้นประเด็นใด ระหว่างองค์ประกอบทางด้านเทคนิค (Technical Element) องค์ประกอบทางด้านประโยชน์ใช้สอย (Functional Element) หรือ องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Element)

- จัดบุคลากร วิธีการ เครื่องมือ และตารางเวลาให้เหมาะสมกับ ขอบข่ายของงบประมาณ

3. Research Planning เป็นการวางแผนขั้นสุดท้ายก่อนการเก็บข้อมูลในอาคารที่ต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำดังนี้

- เลือกปัจจัยตัวแปร (Element) ด้านอาคารที่จำเป็นต่อการประเมิน
- เลือกเครื่องชี้วัด (Indicator) เพื่อเป็นตัวแทนปัจจัยตัวแปรเหล่านั้น

- พัฒนามาตรวัดสำหรับ Indicator เหล่านั้น
- สร้างเกณฑ์การประเมินมาตรวัดเหล่านั้น
- วิเคราะห์ และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากวิธีการ POE

1. วิธีการแบบง่ายได้แก่ Success / Failure Approach (Yes/No , Rating Scale)
2. วิธีการกึ่งซับซ้อน ได้แก่ Descriptive Statistic ต่างๆ
3. วิธีการแบบซับซ้อน ได้แก่ t-test , Anova , Chi – square , Correlation , Regression

จากความสำคัญ ความหมาย และวิธีการ POE ข้างต้น สามารถสรุประดับของ POE ในงานวิจัยฉบับนี้ได้ว่า เป็นประเภทการวินิจฉัยประเด็นปัญหา (Diagnostic) โดยเน้นไปที่ประเด็นองค์ประกอบด้านประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก องค์ประกอบด้านเทคนิคในเรื่อง แสงสว่างและการปรับอากาศ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 แบบคือแบบง่าย แบบกึ่งซับซ้อน และแบบซับซ้อนประกอบกัน

2.4 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้ต่ำลงได้ เมื่อความเครียดลด ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของผู้ทำงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม Morse & Harry อ้างในสมศักดิ์ สุขใจ , (2531: 10)

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลตั้งใจทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุ เป้าหมายของโครงการ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ ได้กล่าวถึงมิติเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาพของการทำงาน อ้างในรุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532: 10-11) ได้แก่ จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน

สภาพทางด้านตัวบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน Hoppock 1935 (อ้างในอนุชา แห่งเกษร 2541: 16-24) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยรวมปัจจัยต่างๆที่เป็นความรู้สึกทางจิตใจ เช่น แรงจูงใจความสนใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา

เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนปัจจัยด้านบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยเหล่านี้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน และบุคคลที่สนใจในงาน

ความสะดวกในการบริการควรคำนึงถึงหลักในการให้บริการดังที่ ไพนุลย์ เจริญพานิชย์ (2539: 7-8) ซึ่งแจ่งถึงหลักการให้บริการโดยอ้างถึง Paradurman Zeithal & Barry ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
2. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - มีการสื่อสารที่แจ่งขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
3. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - การจัดสถานที่ให้เหมาะสม สะอาดสวยงาม

จากการศึกษาทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความสะดวก และความพึงพอใจ สามารถแบ่งการพิจารณาเป็น 2 ส่วนคือ ความสะดวกและความพึงพอใจในการให้บริการ และ ความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการ

1. ความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คือการทำสิ่งที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง และระดับของความพอใจจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ทำงานได้มากน้อยเพียงใดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน มีรายละเอียดตามตารางที่ 2.4

2. ความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการ คือสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในประโยชน์ใช้สอยของพื้นที่ และสร้างสิ่งจับต้องได้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีรายละเอียดตามตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ให้บริการ
และความสะดวก ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ
<p><u>มิติที่เกี่ยวข้องในการทำงาน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กิจกรรม (เทียบด้วยจำนวนชั่วโมงที่ทำงานและเวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน) 3. ที่ตั้งสถานที่ทำงาน 4. โครงสร้างการวางผังที่ทำงาน 5. แสงสว่าง 6. อุณหภูมิ 	<p><u>มิติที่เกี่ยวข้องกับการได้รับบริการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับบริการได้สะดวก, ขั้นตอนน้อยไม่ซับซ้อน - ใช้เวลาในการรอคอยน้อย - สถานที่ติดต่อสะดวก 2. การสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการชี้แจงขอบเขต, ลักษณะการให้บริการ - ได้รับการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 3. การสร้างสิ่งจำเป็นได้ <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ - เตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ - จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม สะอาด สวยงาม <ol style="list-style-type: none"> 3.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ 3.2 สีที่ใช้ในการตกแต่ง 3.3 แสงสว่าง
<p><u>ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพตัวบุคคล</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อายุ 2. เพศ 3. ประสบการณ์ 4. การศึกษา 5. ระดับเงินเดือน 6. ความสนใจในงาน 	<p><u>ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพตัวบุคคล</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อายุ 2. เพศ 3. การศึกษา 4. รายได้ 5. อาชีพ 6. ประเภทการให้บริการ 7. สถานที่มาติดต่อ

2.5 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

แนวความคิดของการมีส่วนร่วม ได้ถูกแสดงออกมาในหลักการของสถาปัตยกรรม และ ศิลปะยุค Postmodern จากคำกล่าวของ Jencks ที่ว่า แบบแผนทางสังคมของ Postmodernism จะหมายถึง สังคมที่ประกอบไปด้วยหลายฝ่าย แต่ที่ผ่านมามักจะไม่มีบทบาทของสาธารณชน หรือผู้ใช้ต่อการออกแบบนอกเหนือไปจากบทบาทของการเป็นผู้บริโภคเท่านั้น แต่กระนั้นก็ตาม ยังปรากฏว่า ยังมีการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ปรากฏให้เห็นอยู่บ้าง จะเห็นได้จาก งานสถาปัตยกรรม ของกลุ่มผู้มีรายได้และรสนิยมสูง ความต้องการของผู้ใช้ไม่ได้อยู่ที่ว่าต้องการสถาปัตยกรรมที่มีชื่อเสียง เหมือนอย่างแต่ก่อน แต่ยังมีความต้องการที่มาจาก การตัดสินใจและความต้องการของเขาเอง ที่แสดงถึงรสนิยมของเขาที่ต้องการให้ปรากฏในงานออกแบบ ขณะนี้แนวความคิดของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จะเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการออกแบบ ถือเป็นเรื่องปกติที่จะยกเอาเรื่อง การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ใช้มาเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนและการออกแบบ

ในระหว่างยุคแรกของการวางแผนร่วมกันในการออกแบบความคิดเห็นนี้ จะเป็นเรื่องของ การเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเป็นอิสระและสมัครใจ จุดประสงค์ของการเข้ามามีส่วนร่วมคือ นำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะบริเวณโดยรอบบ้านของตนเอง สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น และโรงเรียน ยุคต่อมาใน ทศวรรษที่ 80 สืบเนื่องจากสาธารณชนที่ไม่พอใจต่อแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล จึงนำไปสู่ยุคของการรวมตัวกันเป็นสหพันธ์ มีจุดประสงค์ในการแสดงความคิดเห็นในโครงการต่างๆ เช่น การปรับปรุงเมืองใหม่ และ การสร้างเมืองต้นแบบ ทั้งหมดนี้จะต้องผ่านการประชาพิจารณ์ก่อนที่จะเริ่ม โครงการ

ต่อมา เนื้อหา และความสำคัญของการมีส่วนร่วมก็ได้เปลี่ยนไป ในย่านธุรกิจ ,การพัฒนาถนนสายหลัก ,การออกแบบบางพื้นที่ของเมือง เช่น Waterfront จะได้รับความสนใจจากกลุ่มคนต่างๆ เช่น พ่อค้า นักอนุรักษ์ นักสิ่งแวดล้อม ผู้ร่วมประกอบการ และผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยคนเหล่านี้จะมีส่วนร่วมในการออกแบบโครงการด้วย การเข้าร่วมของกลุ่มคน หรือตัวแทนของกลุ่มเหล่านี้ จะเข้ามาในขั้นตอนแรกๆ ในการกำหนดความต้องการ และในขั้นสุดท้าย ในการประเมินผลการออกแบบ แสดงให้เห็นว่าประชาชนสามารถให้ความร่วมมือในขั้นตอนการกำหนดประเด็นปัญหา และขั้นตอนการประเมินผล

ในอีกด้านหนึ่ง การเข้ามามีส่วนร่วมของสาธารณชน ระหว่างขั้นตอนการออกแบบและวางแผน ยังคงเป็นหัวข้อที่ถกเถียงกันในกลุ่ม ผู้มีอาชีพทางด้าน การออกแบบชี้ให้เห็นว่าผู้ที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ใช้เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ได้ลดบทบาทของนักออกแบบลงไป และจำกัดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีปัญหาที่ผู้วางแผนใช้ข้อมูลจากทางประชาชนแต่ทางด้านเดียวเท่านั้น อาจทำให้เกิดผลของงานออกแบบที่เป็นรูปแบบเดียวกันหมด ทำให้งานที่ออกมาสูญเสียความงาม และความคิดสร้างสรรค์ไป ในทางตรงกันข้ามการกำหนด ภาพลักษณ์ หรือค่านิยม

ของสไตล์โดยคนส่วนใหญ่ หรือตามมาตรฐานจากผู้วิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ก็อาจจะทำให้ประสบการณ์
ล้มเหลวที่จะตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยได้เช่นกันสรุปได้ว่า ควรตระหนักถึงบทบาท
ของการมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์ในการอยู่อย่างยั่งยืน ว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการขึ้นำถึงกระบวนการ
จัดการ และผลที่ได้รับ การทำความเข้าใจและการยอมรับในธรรมชาติของการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่

1. ความรับผิดชอบของสังคมต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน และความยุติธรรมในสังคม
2. สภาพของสังคมที่ต้องการการร่วมมือกันในการออกแบบ วางแผน ตั้งแต่ระดับบริหาร ส่วน
ต่างๆของสังคม และท้องถิ่น ในทุกพื้นที่
3. ผลสะท้อนกลับของกระบวนการออกแบบและวางผังที่จะมีผลในการเปลี่ยนแปลง ทั้งใน
ด้านเงื่อนไขของสังคม และความรู้พื้นฐาน

สิ่งนี้จะนำไปซึ่งความเข้าใจ และการสร้างสรรค์ที่ยั่งยืน บุคคลที่มีส่วนร่วมในการค้นคว้าและ
วางแผนอาจเป็นตัวแทนมาจากกลุ่มคนต่างๆที่สนใจ คนในท้องถิ่น หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีพื้นฐาน
และแนวความคิดแตกต่างกัน

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้สามารถนำหัวข้อสำคัญมาสรุปความเชื่อมโยง ได้ดังภาพที่ 2.6 แสดงแนวความคิดและตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังตารางที่ 2.4 และแสดงตัวแปรต่างๆที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ดังภาพที่ 2.7



หมายเหตุ : • หมายถึงหัวข้อทฤษฎีที่ทำการศึกษา
ภาพที่ 2.6 สรุปความเชื่อมโยงทฤษฎีและแนวความคิดหลัก

ตารางที่ 2.4 แนวความคิดและตัวแปร

แนวความคิด	ตัวแปร
<p>1.หลักการออกแบบ</p> <p>1.1 การออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความสะดวกภายในพื้นที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - วิธีการเข้าถึงลักษณะของผู้ใช้ <ul style="list-style-type: none"> - ความคาดหวังของผู้ใช้ - พฤติกรรมของผู้ใช้ - ความต้องการสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ (แสงสว่าง สี การปรับอากาศ) - วิธีการเข้าถึงการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทและรูปแบบของ <ul style="list-style-type: none"> - สัมพันธภาพ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการ-ผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ญาติ ฯลฯ - การปฏิสัมพันธ์ - การเข้าถึงวงรอบของพฤติกรรม <ul style="list-style-type: none"> - รูปแบบพฤติกรรม - คุณลักษณะของพฤติกรรม - การเลือกใช้พฤติกรรม - การประเมินคุณค่าหลังการอยู่อาศัย - การมีส่วนร่วมของผู้ใช้
<p>1.2 สภาพแวดล้อมภายในพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสงสว่างภายในสำนักงาน - การใช้สีตกแต่งสำนักงาน - อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน 	
<p>2. การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่</p> <p>หมายถึงการจัดการเชิงพื้นที่ของกิจกรรมทางสังคม เพื่อให้ สอดคล้องและส่งเสริมการทำกิจกรรมในพื้นที่</p> <p>2.1 การจัดองค์ประกอบพื้นที่ที่ต้องการรายละเอียดเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้อาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ - ประชาชน

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

แนวความคิด	ตัวแปร
<p>- จุดประสงค์ของอาคาร</p> <p>- ความคาดหวังที่จะได้จากอาคาร</p> <p>- กิจกรรม และโครงสร้างขององค์กร</p> <p>2.2 แนวทางการจัดพื้นที่</p> <p>2.3 การเปรียบเทียบผังพื้นที่เพื่อค้นหาพื้นที่ใช้สอยหรือกิจกรรมใน พ.ท.</p>	<p>- นโยบายในการก่อสร้างอาคาร</p> <p>- เป้าหมายในโครงการโรงพักเพื่อประชาชน</p> <p>- กิจกรรม , ชั้นตอน , ระยะเวลา , ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- โครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร</p> <p>- ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนบริการ (รูปแบบ และระยะทาง)</p> <p>- ขนาดพื้นที่ของส่วนบริการ</p> <p>- การหาขนาดและความสัมพันธ์ของ พ.ท.</p> <p>- การหาความสัมพันธ์ของพื้นที่ที่แยกจากกัน</p> <p>- การหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพื้นที่ (zone) โดยแบ่งพื้นที่เป็นส่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาธารณะ - ส่วนเจ้าหน้าที่ - ส่วนเชื่อมต่อ
<p>3.สภาพแวดล้อมทางกายภาพ</p> <p>หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางรูปธรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น</p> <p>3.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพของมนุษย์</p> <p>สามารถรับรู้ได้หลายทาง คือ</p> <p>1. ทางสภาวะแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสงสว่าง <p>- อุปกรณ์สำนักงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องเรือน 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าความส่องสว่างในการทำกิจกรรม - บริเวณสาธารณะ(ทางเข้า พักคอย) - บริเวณให้บริการ - ประเภท - จำนวน - ที่ตั้ง - หลักการออกแบบเฟอร์นิเจอร์

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

แนวความคิด	ตัวแปร
<p>- เครื่องใช้สำนักงาน</p> <p>2. ทักษะการรู้ลึก</p> <p>- การใช้สีในการตกแต่ง</p> <p>- การปรับอากาศ</p> <p>3. ทักษะมิติ</p> <p>- ภาวะความเป็นส่วนตัว</p> <p>4. ทักษะสัญลักษณ์</p> <p>5. ทักษะการกระทำกันทางสังคม</p>	<p>- ประเภท</p> <p>- ประโยชน์ของเครื่องใช้สำนักงาน</p> <p>- หลักเกณฑ์ในการเลือกเครื่องใช้สำนักงาน</p> <p>- เหมาะสมกับงาน</p> <p>- ผลตอบแทนที่จะได้หรือรายจ่าย</p> <p>- ต้นทุน (ซื้อ - ค่า)</p> <p>- เปรียบเทียบผลประโยชน์</p> <p>- ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคลากรกับเครื่องใช้</p> <p>- สีที่ใช้ในการตกแต่งแต่ละพื้นที่</p> <p>- ส่วนโถงทางเข้า</p> <p>- ส่วนพักคอย</p> <p>- ส่วนทำงาน</p> <p>- พื้นที่ที่มีการปรับอากาศ</p> <p>- จัดพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อกิจกรรม</p> <p>- สื่อโดยตรงด้วยภาษาเช่นป้ายต่างๆ</p> <p>- หน้าที่ทางสังคม</p>
<p>3.2 การออกแบบสภาพแวดล้อม</p> <p>คือการออกแบบเพื่อ</p> <p>- ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้พื้นที่</p> <p>- สอดคล้องและสนับสนุนกิจกรรมในพื้นที่</p>	<p>- ความต้องการของ</p> <p>- เจ้าหน้าที่</p> <p>- ประชาชน</p> <p>- ประเภทของกิจกรรมในพื้นที่/สภาพแวดล้อมทางกายภาพ(แสงสว่าง สี การปรับอากาศ)</p>

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

แนวความคิด	ตัวแปร
<ul style="list-style-type: none"> - สามารถสื่อความหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ทางอารมณ์ - ทางประโยชน์ให้สอย - รับรู้ประโยชน์ให้สอยของสถานที่
<p>3.3 องค์ประกอบของสถานที่ คือองค์ประกอบที่สามารถจำแนกความแตกต่างของสถานที่หนึ่งจากสถานที่อื่นๆองค์ประกอบของสถานที่หลักมี 3 ประการคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรม - องค์ประกอบทางกายภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของกิจกรรมภายในพื้นที่ - แสงสว่าง - สีที่ใช้ในการตกแต่ง - เครื่องเรือน - รูปแบบการจัดผังพื้นที่
<p>4. ความสะดวกและความพึงพอใจ ความสะดวกและความพึงพอใจภายในโถงบริการประชาชนคือ การให้ และรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วสามารถทำให้ผู้ใช้พื้นที่เกิดความพึงพอใจได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกและความพึงพอใจในการให้บริการ - ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ - ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาพตัวบุคคล - ความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการ - การเข้าถึงการบริการ - การสื่อสาร - การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ - ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับสภาพตัวบุคคล
<p>5. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ กลุ่มคนที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้พื้นที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ - ประชาชน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า การออกแบบส่วนบริการประชาชนภายใน สถานีตำรวจนั้น ปัจจัยทางด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน และความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อพื้นที่ เป็นเหตุที่ส่งผลต่อความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ การวิจัยฉบับนี้จึงกำหนดความมุ่งหมายในการศึกษาเรื่องการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถส่งเสริมความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ ตามนโยบายการปรับปรุงสถานีตำรวจโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยใช้กรอบแนวความคิดในการศึกษาตัวแปรต่างๆ ดังนี้

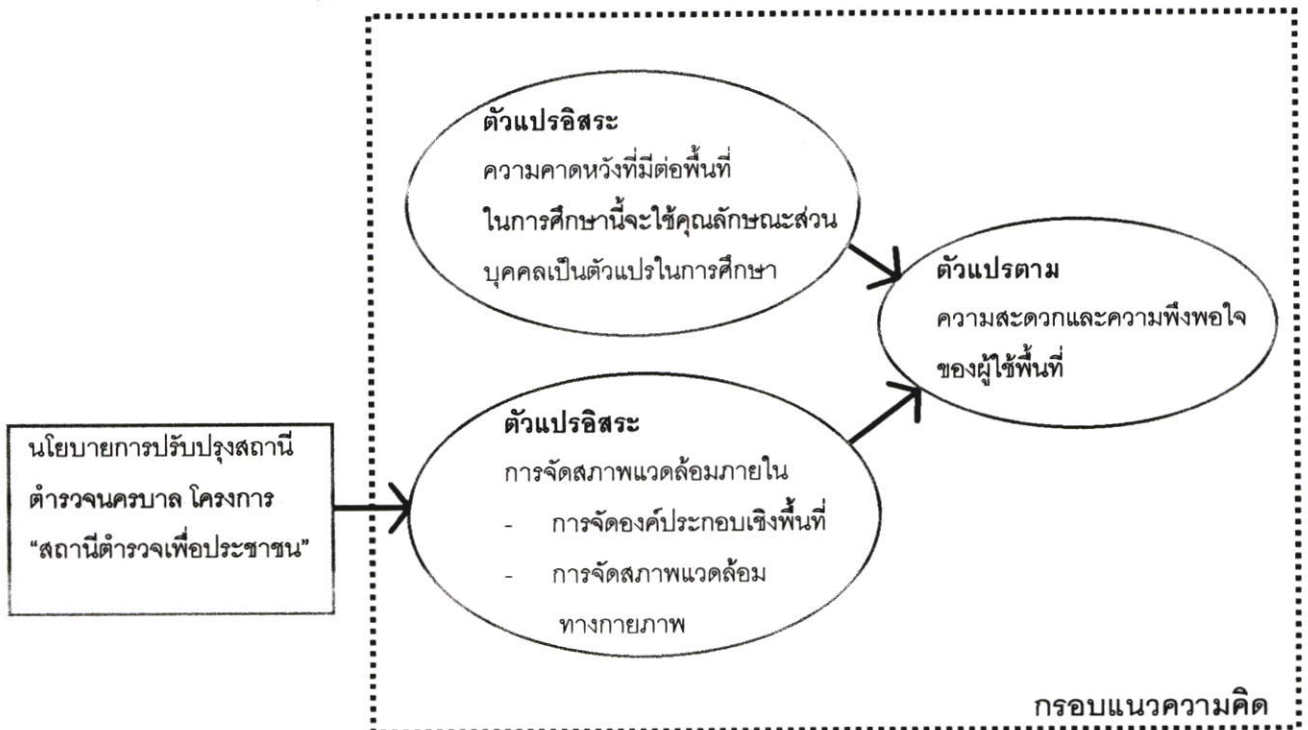
ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความสะดวกและความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่
- การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรและกรอบแนวความคิด ดังภาพที่ 2.7 และแสดงการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ของการวิจัย กับกรอบของแนวความคิดได้ดังตารางที่ 2.5



ภาพที่ 2.7 แสดงการเชื่อมโยงตัวแปรในการศึกษาและกรอบแนวความคิด

ตารางที่ 2.5 ความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์กับกรอบแนวความคิด

วัตถุประสงค์	กรอบแนวความคิด
<p>1. ศึกษากิจกรรม พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ในสวนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล</p> <p>2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ ในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมภายในที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดี</p> <p>3. นำผลที่ได้จากการศึกษาสรุปแนวทางในการจัดองค์ประกอบพื้นที่ และออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพรวมทั้งเสนอแนะรูปแบบการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับสวนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาลโดยใช้กรอบอาคารประเภท 4 ชั้นเป็นกรณีศึกษา</p>	<p><u>ตัวแปรอิสระ</u></p> <p>1. แนวความคิด นโยบายและเป้าหมายในการปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาล</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ "สถานีตำรวจเพื่อประชาชน" - ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในงานออกแบบสถานีตำรวจ <p>2. การจัดสภาพแวดล้อมภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ - การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ <p><u>ตัวแปรตาม</u></p> <p>1. ความสะดวกและความพึงพอใจ</p>

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรงตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีการจัดการสุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการรวบรวมด้วยวิธีการออกสำรวจ (นพดล สหชัยเสรี, 2542) ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูล มาวิเคราะห์แนวทางในการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่และการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ทำให้เกิดความสะดวก ความพึงพอใจของผู้ใช้พื้นที่ และนำผลที่ได้เป็นแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในส่วนบริการประชาชน สถานีตำรวจนครบาล สำหรับวิธีการวิจัย ได้จัดแบ่งขั้นตอนในการทำวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผน, ขั้นตอนการปฏิบัติภาคสนาม, ขั้นตอนการวิเคราะห์และประมวลผล และขั้นตอนการเสนอแนะแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการวางแผน

การกำหนดประเด็นในการวิจัย ทำการศึกษาเอกสารข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ เอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชน ในบริการภายในสถานีตำรวจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รายงานการวิจัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องการปรับปรุงสถานีตำรวจตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในการบริการประชาชน และแนวนโยบายในการแก้ปัญหาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำความรู้ความเข้าใจในการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน ทางด้านการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงสถานีตำรวจตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และกำหนดกรอบแนวคิด, ตัวแปรในการวิจัย, ออกแบบวิธีการวิจัย และเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยได้ดังตารางที่ 3.5

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติภาคสนาม

3.2.1 การกำหนดพื้นที่ ที่จะศึกษา

พื้นที่ที่ทำการศึกษาคือ พื้นที่ส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล เฉพาะสถานที่ที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี และไม่มีที่ทำการ บก.น. อยู่ในอาคารเดียวกัน ดูตารางที่ 3.1 ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. สถานีตำรวจในเขตนครบาลที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี เป็นสถานีที่มีปริมาณงานการให้บริการประชาชน ในระดับเดียวกันโดยเฉลี่ย 100 คน / วัน (สถิติ พรมอุทัย, 2543)
2. รูปแบบการจัดผังภายในอาคารมีความแตกต่างกันในกิจกรรมที่เหมือนกัน เนื่องจากการปรับผังภายในอาคารตามความสามารถการปรับปรุงของแต่ละสถานี
3. แผนนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลระหว่าง พ.ศ.2537-2540 มีโครงการการจัดตั้งสถานีตำรวจนครบาลใหม่จำนวน 18 สถานี ดังนั้นจึงมีความจำเป็น ในการก่อสร้างอาคารสถานีตำรวจแห่งใหม่ เพื่อรองรับการแบ่งส่วนราชการดังกล่าว
4. พื้นที่ส่วนบริการประชาชนเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ประชาชนเข้าใช้บริการมากที่สุด และประชาชนจะใช้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ ดังนั้นหากพื้นที่ส่วนบริการประชาชน ได้รับการออกแบบให้ประชาชนได้รับความสะดวก และพึงพอใจแล้ว ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนก็จะดีขึ้น

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ สถานีตำรวจที่มีผู้กำกับเป็นหัวหน้า และสถานีตำรวจที่แบ่งส่วนราชการใหม่

สน.ที่มี ผกก.เป็นหัวหน้า			รอง ผกก.เป็นหัวหน้า
1. สน.ทองหล่อ	31. สน.ท่าข้าม	61. สน.จรเข้หน้า	1. สน.ลำผักชี
2. สน.บางนา.	32. สน.สามเสน	62. สน.สมเด็จพระเจ้าพระยา	2. สน.ทุ่งครุ
3. สน.บางเขน	33. สน.บุคคโล	63. สน.บางขุนนท์	3. สน.นิมิตรใหม่*
4. สน.พญาไท	34. สน.มีนบุรี	64. สน.คลองกรุง*	4. สน.ศาลาแดง
5. สน.ลุมพินี	35. สน.บางกอกน้อย	65. สน.หนองค้างพลู*	5. สน.วังหิน
6. สน.คลองตัน	36. สน.สำราญราษฎร์	66. สน.ท่าพระ	6. สน.ประชาสำราญ*
7. สน.บางซื่อ	37. สน.บางพลัด	67. สน.ตลาดพลู	7. สน.แสมดำ*
8. สน.หัวหมาก	38. สน.พลับพลาชัย 2	68. สน.หนองจอก	8. สน.ธรรมศาลา*
9. สน.บางรัก	39. สน.ภาษีเจริญ	69. สน.อุดมสุข*	9. สน.สายไหม*
10. สน.พหลโยธิน	40. สน.สำเหร่	70. สน.บางเสาธง	10. สน.สุวินทวงศ์*
11. สน.ชนะสงคราม	41. สน.หลักสอง	71. สน.ลาดกระบัง	11. สน.เทียนทะเล*
12. สน.บางขุนเทียน	42. สน.ดุสิต	72. สน.บางบอน*	12. สน.ปากคลองสาน
13. สน.ห้วยขวาง	43. สน.พระราชวัง		13. สน.บวรมงคล
14. สน.ปทุมวัน	44. สน.พลับพลาชัย 1		14. สน.บางโพ
15. สน.ทุ่งมหาเมฆ	45. สน.คันนายาว		15. สน.บางคอแหลม
16. สน.พระโขนง	46. สน.จักรวรรดิ		
17. สน.ราษฎร์บูรณะ	47. สน.หนองแขม		
18. สน.ลาดพร้าว	48. สน.บางมด		
19. สน.เตาปูน	49. สน.โชคชัย*		
20. สน.ยานนาวา	50. สน.ทุ่งสองห้อง*		
21. สน.ดินแดง	51. สน.บางโพธิ์		
22. สน.วัดพระยา	53. สน.วังทองหลาง*		
24. สน.บางเขิน	54. สน.เพชรเกษม*		
25. สน.สุทธิสาร	55. สน.บางชัน		
26. สน.นางเลิ้ง	56. สน.บึงกุ่ม*		
27. สน.ประเวศ	57. สน.โคกคราม*		
28. สน.มักกะสัน	58. สน.บางยี่เรือ		
29. สน.ประชาชื่น	59. สน.บางกอกใหญ่		
30. สน. ดลิ่งชัน	60. สน.ร่มเกล้า*		

หมายเหตุ: * แสดง สน.ที่แบ่งส่วนราชการใหม่

3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มประชากรสถานีตำรวจนครบาล คือสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี และ กลุ่มประชากรผู้ใช้พื้นที่ส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล นอกจากนั้นยังแบ่งประเภทผู้ใช้พื้นที่ได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการในส่วนบริการประชาชน และกลุ่มประชาชน ที่เข้ามาติดต่อรับบริการภายในส่วนบริการประชาชน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. กลุ่มประชากรสถานีตำรวจนครบาล ทำการคัดรายชื่อสถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 72 สถานี ตามตารางที่ 3.1 จากนั้น แบ่งประเภทสถานีตำรวจนครบาลโดยใช้รูปแบบของอาคารตามตารางที่ 3.2 และแบ่งประเภทสถานีตำรวจนครบาลโดยใช้ประเภทและสังกัดของสถานีตำรวจเป็นเกณฑ์ตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดแบ่งประเภทสถานีตำรวจนครบาลตามรูปแบบอาคาร

อาคาร2ชั้น 2489 – 2518	อาคาร3ชั้น 2519 – 2539		อาคาร4ชั้น 2540 – ปัจจุบัน	รูปแบบอื่นๆ	
				อาคาร 13 ชั้น	แบบพิเศษ
1. สน. บางซื่อ	1. สน.ทองหล่อ	20. สน.บางกอกน้อย	1. สน.บางเขน	1. สน.บุคคลโกล (ใช้ร่วม กับสำเหร่)	1. สน.พหลโยธิน (1ชั้นเช่าที่รถไฟ)
2. สน. ปทุมวัน	2. สน.บางนา	21. สน.ภาษีเจริญ	2. สน.พญาไท	2. สน.สำเหร่	2. สน.สุทธิสาร (1ชั้นเช่าที่รถไฟ)
3. สน. พระโขนง	3. สน.คลองตัน	22. สน.หลักสอง	3. สน.ลุมพินี	3. สน.พลับพลาชัย1 (ใช้ร่วมกับพลับ -พลาชัย2)	3. สน.ประเวศ (1 ชั้น)
4. สน. ยานนาวา	4. สน.บางรัก	23. สน.ดุสิต	4. สน.ท่าพระ	4. สน.พลับพลาชัย2	4. สน.หัวหมาก (2 ชั้น บริจาค)
5. สน. สามเสน	5. สน.ชนะสงคราม	24. สน.พระราชวัง	5. สน.โชคชัย		5. สน.เตาปูน (4ชั้น)
6. สน. สำราญ ราษฎร์	6. สน.บางขุนเทียน	25. สน.คันนายาว	6. สน.ทุ่งสอง ห้อง		6. สน. ตลาดพลู (1 ชั้น)
7. สน. บางพลัด	7. สน.หัวขวง	26. สน.จักรวรรดิ	7. สน.เพชรเกษม		7. สน.โคกคราม (เช่าอาคารพาณิชย์)
8. สน. บุปผาราม	8. สน.ทุ่งมหาเมฆ	27. สน.หนองแขม	8. สน.บึงกุ่ม		8. สน.หนองค้างพลู (เช่าอาคารพาณิชย์)
9. สน. บางยี่เรือ	9. สน.ลาดพร้าว	28. สน.บางมด			9. สน.วังทองหลาง (เช่าอาคารพาณิชย์)
10. สน. จรเข้	10. สน.ดินแดง	29. สน.บางโพธิ์			10. สน.บางบอน (เช่าอาคารพาณิชย์)
11. สน. ลาดกระบัง	11. สน.วัดพระยาไกร	30. สน.บางชัน			
12. สน. บางขุนนนท์	12. สน.ดอนเมือง	31. สน.สมเด็จ เจ้าพระยา			
13. สน. ร่มเกล้า	13. สน.บางยี่ขัน	32. สน.หนองจอก			
14. สน. ฉลองกรุง	14. สน.นางเลิ้ง	33. สน.อุดมสุข			
	15. สน.มักกะสัน	34. สน.บางเสาธง			
	16. สน. ประชาชื่น	35. สน.ราษฎร์บูรณะ			
	17. สน. ดลิ่งชัน	36. สน.มีนบุรี			
	18. สน.บางกอกใหญ่				
	19. สน.ท่าข้าม				
รวม 14 สถานี	รวม 36 สถานี		รวม 8 สถานี	รวม 4 สถานี	รวม 10 สถานี

ตารางที่ 3.3 แสดงประเภท จำนวนและสังกัดที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาล

ประเภทอาคาร	บก.น.เหนือ	บก.น.ใต้	บก.น.ธน
1. อาคาร 2 ชั้น	1.สำราญราษฎร์ 2.สามเสน 3.บางซื่อ 4. ห้วยขวาง	1.คลองกรุง 4.พระโขนง 2.ลาดกระบัง 5.ประทุมวัน 3.ร่มเกล้า 6.ยานนาวา	1.บางยี่เรือ 2.บุปผาราม. 3. บางขุนนนท์ 4.บางพลัด
14 สถานี	รวม 4 สถานี / สุ่ม 1 สถานี	รวม 6 สถานี / สุ่ม 2 สถานี	รวม 4 สถานี / สุ่ม 1 สถานี
2. อาคาร 3 ชั้น	1.พระราชวัง 8.ประชาชื่น 2.จักรวรรดิ 9.ดอนเมือง 3.นางเลิ้ง 10.คันนายาว 4.ชนะสงคราม 11.ลาดพร้าว 5.ดุสิต 12.บางชัน 6.มักกะสัน 13.มีนบุรี 7.ดินแดง 14.หนองจอก	1.อุดมสุข 8.ทุ่งมหาเมฆ 2.บางนา 3.คลองตัน 4.บางโพงพาง 5.บางรัก 6.วัดพระยาไกร 7.ทองหล่อ	1.สมเด็จพระเจ้า 7.บางกอกใหญ่ เจ้าพระยา 8.บางยี่ขัน 2.ท่าข้าม 9. บางมด 3. ดลิ่งชั้น 10.หนองแขม 4.บางเสาชิงช้า 11.หลักสอง 5.บางขุนเทียน 12.ราษฎร์บูรณะ 6.ภาษีเจริญ 13.บางกอกน้อย
35 สถานี	รวม 14 สถานี / สุ่ม 3 สถานี	รวม 8 สถานี / สุ่ม 2 สถานี	รวม 13 สถานี / สุ่ม 3 สถานี
3. อาคาร 4 ชั้น	1.พญาไท 4.บึงกุ่ม 2.บางเขน 5.ทุ่งสองห้อง 3.โชคชัย	1.ลุมพินี 2.จรัญน้อย	1.ท่าพระ 2.เพชรเกษม
9 สถานี	รวม 5 สถานี / สุ่ม 1 สถานี	รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี	รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี
4.อาคาร 13 ชั้น 4.1 อาคาร 13 ชั้น (ในอนาคตมีโอกาสขยาย อาคารไปบนแนวสูง)		1.พลับพลายชัย 1 2.พลับพลายชัย 2	1.สำหรับ 2.บุคคล
4 สถานี		รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี	รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี
5. อาคารแบบเดิม 5.1อาคารพาณิชย์ (เป็นอาคารที่มีความแตก -ต่างของการจัดพื้นที่)	1.โคกคราม 2.วังทองหลาง		1.บางบอน 2.หนองค้างพลู
4 สถานี	รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี		รวม 2 สถานี / สุ่ม 1 สถานี
5.2 อาคาร 4 ชั้น 5.3 อาคารบริจาด 5.4 อาคาร 1 ชั้น (ไม่มีแนวโน้มที่จะสร้าง -ในอนาคต)	1.เตาปูน 2.หัวหมาก 3.พหลโยธิน 4.สุทธิสาร	1.ประเวศ	1.ตลาดพลู
6 สถานี	รวม 4 สถานี / สุ่ม 0 สถานี	รวม 1 สถานี / สุ่ม 0 สถานี	รวม 1 สถานี / สุ่ม 0 สถานี

หมายเหตุ: สถานีที่เน้นตัวอักษรเข้มคือสน.ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 3.3 สรุปได้ว่าอาคารประเภท 2 ชั้นมีจำนวน 14 สถานี อาคารประเภท 3 ชั้น มีจำนวน 36 สถานี อาคารประเภท 4 ชั้นมีจำนวน 9 สถานี และอาคารรูปแบบอื่นๆ แบ่งเป็น อาคาร 13 ชั้น มีจำนวน 4 สถานี แบบพิเศษมี 10 สถานี ได้แก่ เช้าอาคารพาณิชย์จำนวน 4 สถานี อาคาร 1 ชั้นจำนวน 4 สถานี อาคาร 4 ชั้น 1 สถานี และอาคารได้รับบริจาคจำนวน 1 สถานี

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนประชากรที่เป็นสถานีตำรวจนครบาล มีจำนวน 72 สถานี จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ประมาณ 30 % ของประชากรทั้งหมด เป็นจำนวน 19 สถานี

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากการทำการศึกษาเบื้องต้น สามารถแบ่งสถานีตำรวจตามประเภทของอาคารได้ 4 ประเภทข้างต้น นอกจากประเภทของอาคารแล้ว มิติที่ควรให้ความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ มิติทาง สังกัดและที่ตั้งของสถานี (บก.น.) ซึ่งมีผลต่อจำนวนและประเภทของงานที่ให้บริการ ดูตารางที่ 3.3

หลังจากทำการจัดกลุ่มตัวอย่างลงในตารางประเภท และสังกัดของสถานีแล้ว เห็นได้ว่า สถานีตำรวจมีการกระจายกลุ่มไปตามที่ตั้ง ในแต่ละกลุ่มจะมีจำนวนตั้งแต่ 1-14 สถานี การสุ่มตัวอย่างจะพิจารณาจากจำนวนสถานีในแต่ละกลุ่ม กลุ่มที่มีสมาชิกตั้งแต่ 1-5 สถานีทำการสุ่ม 1 ตัวอย่าง กลุ่มที่มีสมาชิกตั้งแต่ 6-10 สถานี ทำการสุ่ม 2 ตัวอย่าง กลุ่มที่มีสมาชิกตั้งแต่ 11-14 สถานี ทำการสุ่ม 3 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานีตำรวจ

กลุ่มที่ (จำนวนสถานี)	จำนวนกลุ่ม	จำนวนการสุ่มตัวอย่าง / กลุ่ม	รวมจำนวน ต.ย./ กลุ่ม
① (1-5)	9	1 ตัวอย่าง	9
② (6-10)	2	2 ตัวอย่าง	4
③ (11-14)	2	3 ตัวอย่าง	6
			รวม 19 ตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนการสุ่มตัวอย่าง และประเภท / บก.น. แล้วทำการทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sample) โดยวิธีจับฉลากตามจำนวนของแต่ละกลุ่ม (ตารางที่ 3.4) ต่อประเภท และ บก.น. (ตารางที่ 3.3) จนได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 19 สถานีดังนี้ 1.สน.ห้วยขวาง 2.สน.นางเลิ้ง

3.สน.ดุสิต 4.สน.ดินแดง 5.สน.โชคชัย 6.สน.วังทองหลาง 7.สน.พระโขนง 8.สน.ลาดกระบัง 9.สน.คลองตัน 10.สน.ทองหล่อ 11.สน.ลุมพินี 12.สน.พลับพลาชัย 1 13.สน.บางพลัด 14.สน.บางยี่ขัน 15.สน.ตลิ่งชัน 16.สน.บางกอกน้อย 17.สน.เพชรเกษม 18.สน.บุคคโล 19.สน.หนองค้างพลู ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนประมาณ 30 % ตามที่กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้เบื้องต้น

2. กลุ่มประชากรผู้ใช้พื้นที่ส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล

ขั้นแรกทำการแบ่งประเภทของประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกลุ่มประชาชน โดยใช้การปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมในพื้นที่เป็นเกณฑ์ สามารถกำหนดจำนวนตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ สำหรับประชากรที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีรายละเอียดดังนี้ เป็นประชากรที่สามารถแจงนับได้ (Finite Population) จึงจัดเก็บข้อมูล 100% ของประชากร วิธีการคือ ทำการคัดลอกรายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการในส่วนบริการประชาชนทุกนาย(เข้าเวร 3 ผลัดๆ ละ 8 ชม.) ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงถือได้ว่าไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลากลางวัน และกลางคืน มีจำนวนโดยประมาณ 20-30 นาย / สถานี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานีตำรวจมีจำนวน 19 สถานี ดังนั้นตัวอย่างประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีจำนวน ประมาณ 500 ตัวอย่างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมา โดยใช้วิธีการการนำส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการของแต่ละสถานี เพื่อแจกให้เจ้าหน้าที่สอบสวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล และนัดหมายเก็บแบบสอบถามประมาณ 2 สัปดาห์หลังจากวันที่ส่งแบบสอบถาม

2.2 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ เนื่องจากประชากรของผู้รับบริการจัดเป็นประชากรประเภทที่ไม่สามารถนับจำนวนที่แน่นอนได้ (Non-Finite Population) ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล ไม่สามารถทราบได้ว่าบุคคลใดจะเข้ามาใช้บริการในสถานีตำรวจ ในวัน และเวลาใด ในการเก็บข้อมูลจึงใช้วิธีการ สัมภาษณ์ สังเกตการณ์เบื้องต้น และการหาข้อมูลเบื้องต้นจากข้อมูลบันทึกประจำวัน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนโดยการหาข้อมูล จำนวนผู้ให้บริการเฉลี่ยต่อวันจากบันทึกประจำวัน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีจำนวนเฉลี่ยประมาณ 100 คน / วัน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน จะใช้จำนวน 30% ของประชากร หรือประมาณ 30 ตัวอย่าง / สถานี จำนวนตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการทั้งหมด 19 สถานี จะมีจำนวนทั้งสิ้น 570 ตัวอย่าง หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว การเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามประชาชนผู้มารับบริการ

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาฉบับนี้ สามารถจัดแบ่งวิธีการเก็บข้อมูลได้เป็น 2 ชนิดคือ

3.2.3.1 เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล หรือจากสถานที่โดยตรง โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ (Focused Interviews) แบบผังพื้น (Field Mapping) และแบบสังเกตการณ์ (Structured Observation)

- 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ร่วมกับการถ่ายรูป วัดความส่องสว่างบริเวณทำกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อมูลทางด้าน
 - รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้อาคาร ประกอบด้วยรายละเอียดตัวบุคคล
 - ความพึงพอใจ เรื่อง ความพอเพียงของพื้นที่ (ขนาด ประเภท) ความเชื่อมโยงกันของพื้นที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (แสงสว่าง สี การปรับอากาศ อุปกรณ์สำนักงาน) ความสะดวกในการดำเนินกิจกรรม การสื่อสารทางสัญลักษณ์
- 2) แบบสัมภาษณ์ (Focused Interviews) เพื่อค้นหาข้อมูลทางด้าน
 - จุดประสงค์ของอาคาร
 - กิจกรรมและโครงสร้างขององค์กร
 - หลักเกณฑ์ในการออกแบบ และเลือกใช้เครื่องใช้สำนักงาน
- 3) แบบผังพื้น (Field Mapping) โดยใช้วิธีการจัดทำผังพื้นตามการใช้งานจริงของพื้นที่ควบคู่ไปกับการถ่ายภาพ เพื่อค้นหาข้อมูลทางด้าน
 - แนวทางการจัดพื้นที่ ในเรื่อง การจัดความสัมพันธ์ของพื้นที่ ปริมาณของพื้นที่ ค้นหาหน้าที่ใช้สอยหรือกิจกรรมในพื้นที่
 - พื้นที่โดยเฉลี่ยต่อกิจกรรม
- 1) แบบสังเกตการณ์ (Structured Observation) ใช้การจดบันทึก ร่วมกับการถ่ายรูป และการวัดค่าความส่องสว่าง เพื่อค้นหาข้อมูลทางด้าน
 - กิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ที่นอกเหนือจากที่ระบุไว้ของสถานีตำรวจ
 - หารูปแบบความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงของพื้นที่ ตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
 - วัดระดับค่าความส่องสว่างต่อประเภทงาน และกิจกรรม
 - ประเภทและจำนวนของอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
 - รูปแบบกิจกรรม ขนาดต่อกิจกรรม
 - การสื่อสารทางสัญลักษณ์ในสถานีตำรวจ
 - อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการในแต่ละสถานี

3.2.3.1 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Literature Research) เอกสารรายงานการวิจัย บทความ บันทึกร หนังสือจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการวิจัย และช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลการเก็บข้อมูลทั้ง 2 ประเภทโดยใช้เครื่องมือข้างต้น สามารถแสดงความเชื่อมโยงของตัวแปร และเครื่องมือในการทำวิจัยได้ดัง ตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ตัวแปรและเครื่องมือในการทำวิจัย

การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่						
ประเด็นการศึกษา	การวัด	ระดับการวัด	เครื่องมือการวิจัย			
			Structure Observation	Structure Interview	Field Mapping	Questionnaire
1. ขนาดของพื้นที่ในแต่ละกิจกรรม - วัดขนาดพื้นที่ในแต่ละกิจกรรม	วัดพื้นที่เป็น ตร.ม.	Ratio			●	
1. ลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ (แต่ละพื้นที่) - ลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ในปัจจุบัน	กั้นผนัง จาก เปิดโล่ง	Nominal		●		
2. การเชื่อมต่อกันระหว่างกลุ่มพื้นที่ - ลักษณะการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ - ระยะทางการเชื่อมต่อ	รูปแบบที่ 1,2,3,4 เมตร	Nominal Ratio		●	●	●
3. การใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันสัญจร (แต่ละพื้นที่) - ลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกัน	รวม แยก	Nominal			●	
4. ขนาดความกว้างของทางสัญจร (แต่ละพื้นที่) - วัดความกว้างของทางสัญจร	เมตร	Ratio			●	

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ						
ประเด็นการศึกษา	การวัด	ระดับการวัด	เครื่องมือการวิจัย			
			Structure Observation	Structure Interview	Field Mapping	Questionnaire
5. ความส่องสว่าง (แต่ละพื้นที่) - วัดความส่องสว่าง - ประเภทช่องเปิดอาคาร	Lux ผนังทึบ,ผนังทึบ / กระจก ,กระจก	Ratio Nominal	● ●			
6. การปรับอากาศ (แต่ละพื้นที่) - พื้นที่ที่มีการปรับอากาศ	ปรับอากาศ ไม่ปรับอากาศ	Nominal	●			
7. วัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง (แต่ละพื้นที่)	ประเภทวัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้น	Nominal	●			
8. สีที่ใช้ตกแต่งพื้น (แต่ละพื้นที่)	ประเภทสีที่ใช้ตกแต่งพื้น	Nominal	●			
9. สีที่ใช้ตกแต่งผนัง (แต่ละพื้นที่)	ประเภทสีที่ใช้ตกแต่งผนัง	Nominal	●			
10. สีที่ใช้ตกแต่งเพดาน (แต่ละพื้นที่)	ประเภทสีที่ใช้ตกแต่งเพดาน	Nominal	●			
11. ความแข็งแรงของเครื่องเรือน (แต่ละพื้นที่ , กิจกรรม)	ประเภทเครื่องเรือน	Nominal	●			
12. ความสวยงามของเครื่องเรือน (แต่ละพื้นที่ , กิจกรรม)	ประเภทเครื่องเรือน	Nominal	●			
13. ขนาดของเครื่องเรือน(แต่ละกิจกรรม)	วัดขนาดเครื่องเรือน	Ratio	●			
14. จำนวนเครื่องเรือน(แต่ละกิจกรรม)	นับจำนวนเครื่องเรือน	Ratio	●			
15. ที่ตั้งตู้เก็บของ (แต่ละประเภท) - ความต้องการต่อที่ตั้งที่เก็บของ	ส่วนตัว ส่วนรวม	Nominal				●
16. จำนวนตู้เก็บของ (แต่ละประเภท) - ความต้องการจำนวนตู้เก็บของ	ตัว	Ratio	●			●

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ						
ประเด็นการศึกษา	การวัด	ระดับการวัด	เครื่องมือการวิจัย			
			Structure	Observation	Structure Interview	Field Mapping
17. ป้ายประชาสัมพันธ์ (ประชาชน) - ตำแหน่งการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์	ตั้งบนโต๊ะ ติดหน้าโต๊ะ แขวนเหนือโต๊ะ	Nominal	●			
18. ข้อคิดเห็นต่อการจัดอุปกรณ์เครื่องใช้เพิ่มเติม (เจ้าหน้าที่ , ประชาชน)						●
ความเป็นส่วนตัว						
ประเด็นการศึกษา	การวัด	ระดับการวัด	เครื่องมือการวิจัย			
			Structure	Observation	Structure Interview	Field Mapping
19. การถูกรบกวน (เจ้าหน้าที่ , ประชาชน) ความรู้สึกถูกรบกวน - จากเสียงคนคุยกัน - จากเสียงอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ความเป็นส่วนตัว - รู้สึกถูกมอง - รู้สึกถูกฟังการสนทนา	รบกวน <- -> ไม่รบกวน รบกวน <- -> ไม่รบกวน รบกวน <- -> ไม่รบกวน รบกวน <- -> ไม่รบกวน	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal				● ● ● ●

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจ						
ประเด็นการศึกษา	การวัด	ระดับการวัด	เครื่องมือการวิจัย			Questionnaire
			Structure	Observation	Structure	
21. ความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่	เพียงพอ <- - > ไม่เพียงพอ	Ordinal				●
22. ความต้องการลักษณะการกันผนัง	กันผนัง ฉาก เปิดโล่ง	Nominal				●
23. ความพึงพอใจระยะทางเชื่อมต่อกัน	ใกล้ <- - > ไกล	Ordinal			●	●
24. ความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่ / การใช้ทางสัญจรร่วมกัน	กว้าง <- - > แคบ	Ordinal				●
25. ความพึงพอใจต่อขนาดทางสัญจร	กว้าง <- - > แคบ	Ordinal				●
26. ความพึงพอใจต่อค่าความส่องสว่าง	มืด <- - > สว่าง	Ordinal				●
27. ความพึงพอใจต่อวัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้น	พอใจ <- - > ไม่พอใจ	Ordinal				●
28. ความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ตกแต่งพื้น	พอใจ <- - > ไม่พอใจ	Ordinal				●
29. ความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนัง	พอใจ <- - > ไม่พอใจ	Ordinal				●
30. ความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ตกแต่งเพดาน	พอใจ <- - > ไม่พอใจ	Ordinal				●
31. ความรู้สึกต่อประเภทเครื่องเรือน	แข็งแรง <- - > ไม่แข็งแรง	Ordinal				●
32. ความรู้สึกต่อประเภทเครื่องเรือน	สวยงาม <- - > ไม่สวยงาม	Ordinal				●
33. ความพึงพอใจต่อขนาดเครื่องเรือน	เล็ก <- - > ใหญ่	Ordinal				●
34. ความพึงพอใจต่อจำนวนเครื่องเรือน	น้อย <- - > มาก	Ordinal				●
35. ประเภทของโทรศัพท์สาธารณะ (ประชาชน) - ความพึงพอใจต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ	ตู้โทรศัพท์ แขนวนผนัง	Nominal				●
36. ความรู้สึกต่อบ้ายประชาสัมพันธ์	ชัดเจน ไม่ชัดเจน	Nominal				●
36. ความพึงพอใจในการรับบริการ (ประชาชน) - รับบริการได้สะดวกขั้นตอนน้อย - ใช้เวลาในการรอคอยน้อย	พอใจ <- - > ไม่พอใจ พอใจ <- - > ไม่พอใจ	Ordinal Ordinal				● ●

3.3.1 รวบรวมข้อมูล ที่ได้จาก แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ (Focused Interviews) แบบผังพื้นที่ (Field Mapping) รูปถ่าย และแบบสังเกตการณ์ (Structured Observation)

3.3.2 แปลงข้อมูลเชิงคุณลักษณะเป็นตัวเลข เพื่อป้อนข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

3.3.3 ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Science) โดยใช้วิธีการทางสถิติ Chi Square, ANOVA และ t-test ดังรายละเอียดในบทที่ 5

3.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน ชั้นต่อไป

3.4 ขั้นตอนการเสนอแนะแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน

นำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางการเสนอแนะ ร่วมกับทฤษฎีการออกแบบเบื้องต้น การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในบริเวณส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล โดยการจัดทำ แบบทัศนียภาพจำลอง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 3D studio

- แสดงทัศนียภาพโดยรวมบริเวณ โถงทางเข้า ส่วนพักผ่อน และส่วนให้บริการของเจ้าหน้าที่

บทที่ 4

การศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ของสถานีตำรวจ

บทนี้เป็นการศึกษาข้อมูลทางกายภาพของสถานีตำรวจนครบาลในปัจจุบัน (พ.ศ.2545) สามารถแบ่งหัวข้อสำคัญได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ระบบการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล
2. รูปแบบสถานีตำรวจนครบาลในปัจจุบัน
3. การเชื่อมโยงของพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชน
4. กิจกรรมและรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่

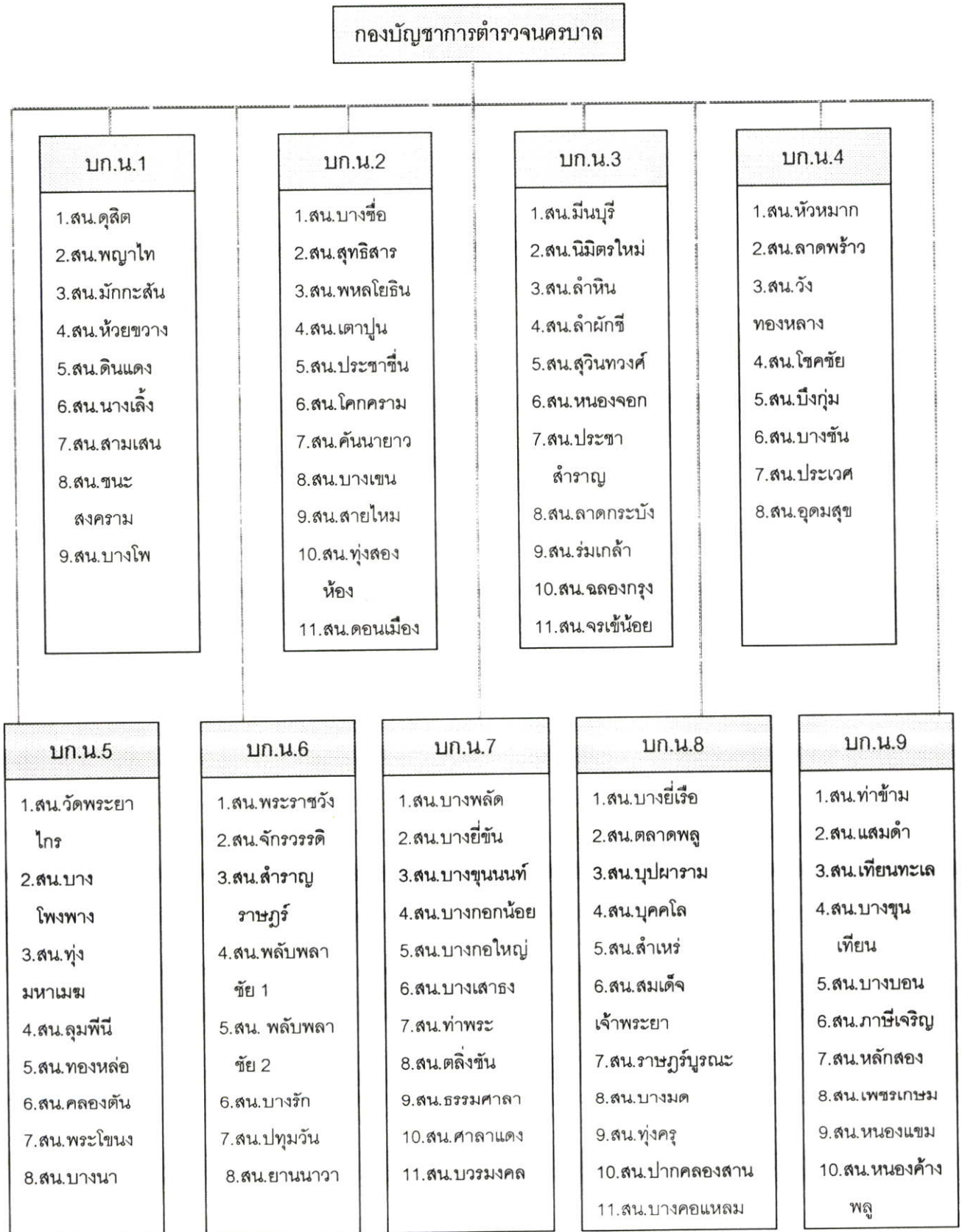
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ระบบการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล

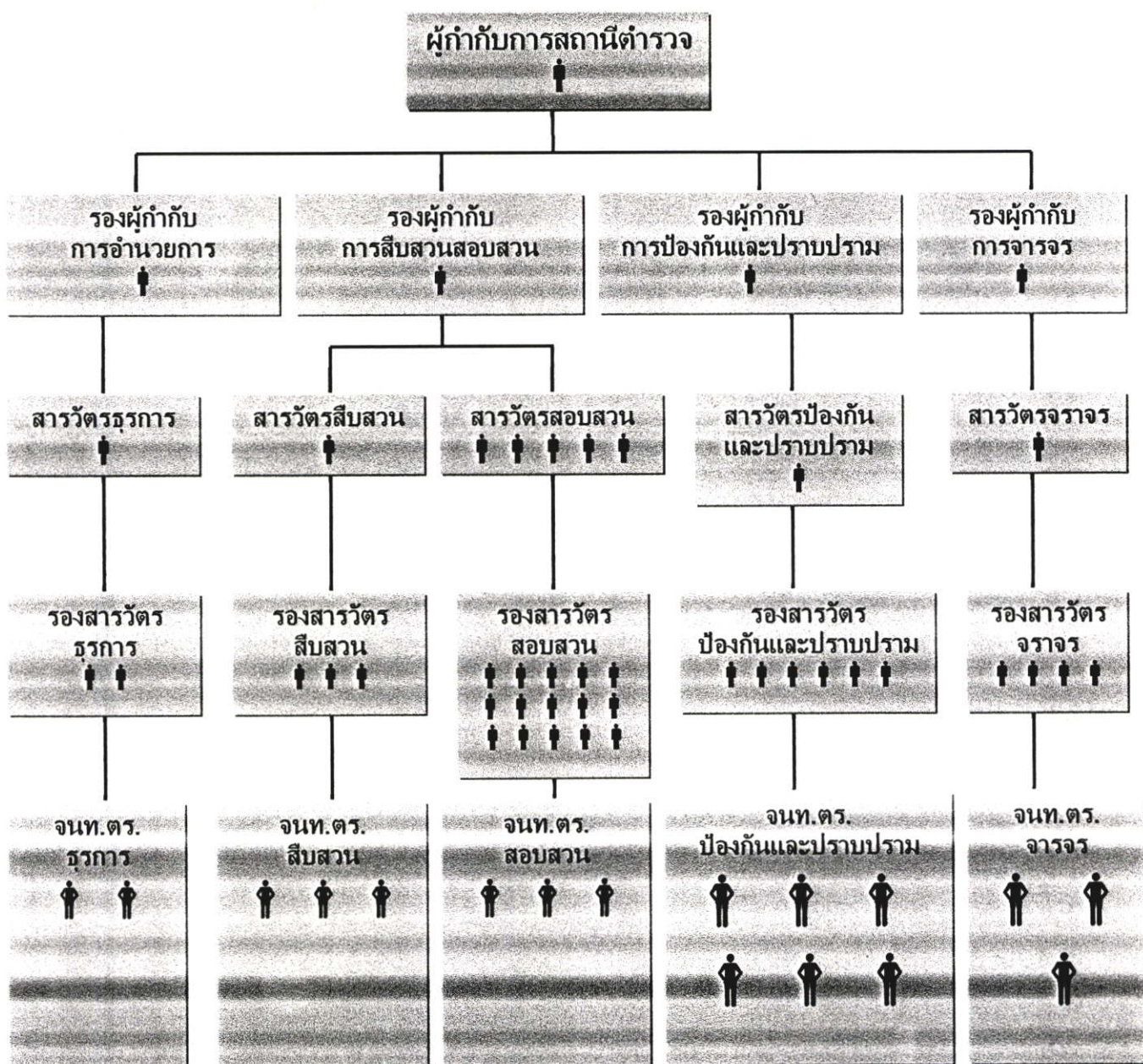
ระบบการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล สามารถแบ่งการบริหารงานได้ 2 หัวข้อดังนี้

1. การบริหารงานภายใต้การบังคับบัญชาของกองบัญชาการตำรวจนครบาล คือตั้งแต่ระดับกองบัญชาการตำรวจนครบาลลงมาถึงระดับสถานี (กรมตำรวจ.2537) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 เขตคือ บก.น.1-9 ดูรายละเอียดในภาพที่ 4.1

2. ระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจนครบาล ดังที่พ.ต.ท.สถิตย์ พรหมอุทัย (2543) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตามลำดับการปกครองสายงานด้านต่างๆ สามารถจัดลำดับจากระดับบนลงไปได้ดังนี้ ผู้กำกับสถานีตำรวจ เป็นหัวหน้าสถานี มีนายตำรวจระดับรองผู้กำกับ 4 นายได้แก่: รองผู้กำกับการอำนวยการ รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน รองผู้กำกับการป้องกันและปราบปราม และรองผู้กำกับการจราจร ในแต่ละสายงานจะมีนายตำรวจระดับสารวัตรช่วยปฏิบัติงานสายงานละ 1 นาย ยกเว้นงานสืบสวนและสอบสวนจะแยกเป็น สารวัตรสืบสวน 1 นาย สารวัตรสอบสวนประมาณ 5 นาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณการรับแจ้งความในแต่ละท้องที่ ส่วนระดับรองสารวัตรโดยประมาณได้แก่ รองสารวัตรธุรการ 2 นาย รองสารวัตรสืบสวน 3 นาย รองสารวัตรสอบสวน 15 นาย รองสารวัตรป้องกันและปราบปราม 6 นาย และรองสารวัตรจราจร 4 นาย นอกจากนี้จะเป็นระดับตำรวจชั้นประทวนโดยประมาณ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ธุรการ 10 นาย ทำหน้าที่สืบสวน 15 นาย ทำหน้าที่สอบสวน 15 นาย ทำหน้าที่ป้องกันและปราบปราม 80-120 นาย และทำหน้าที่จราจร 60 นาย ทั้งนี้จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ อาจมากขึ้นหรือน้อยลง ขึ้นอยู่กับปริมาณงานในแต่ละสายงาน ดูภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.1 แสดงระบบการบริหารงานสถานีตำรวจภายใต้การบังคับบัญชาของกองบัญชาการตำรวจนครบาล



ภาพที่ 4.2 แสดงระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจนครบาล

หมายเหตุ : เป็นจำนวนโดยประมาณ ในสถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี

:  แทนนายตำรวจจำนวน 1 นาย

:  แทนนายตำรวจจำนวน 5 นาย

:  แทนเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 20 นาย

4.2 รูปแบบของอาคารสถานีตำรวจนครบาลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

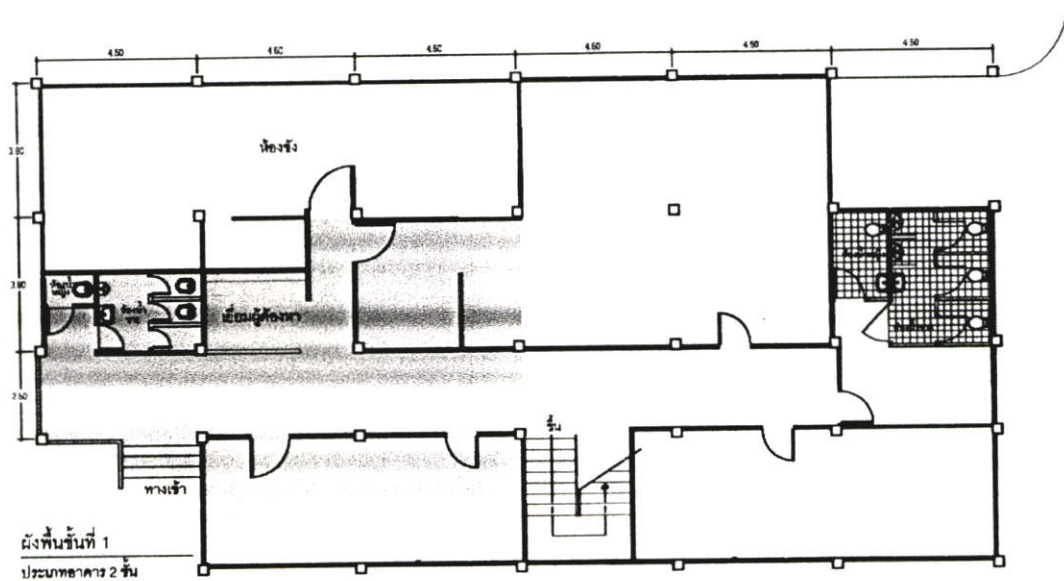
พ.ต.อ. ไกรสร สอนศรี สถาปนิกหัวหน้ากองงานโยธาธิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2543) กล่าวถึงรูปแบบของอาคารสถานีตำรวจที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถแบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1. อาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น เป็นอาคารที่สร้างก่อนปี พ.ศ.2518: ในปัจจุบันมีจำนวน 14 สถานี เป็นอาคารขนาดเล็กพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ ทำให้มีการปรับปรุง ต่อเติมตัวอาคารเพื่อรองรับความต้องการ การใช้งานในปัจจุบัน

ดูภาพที่ 4.3 และผังพื้นดูภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.3 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น



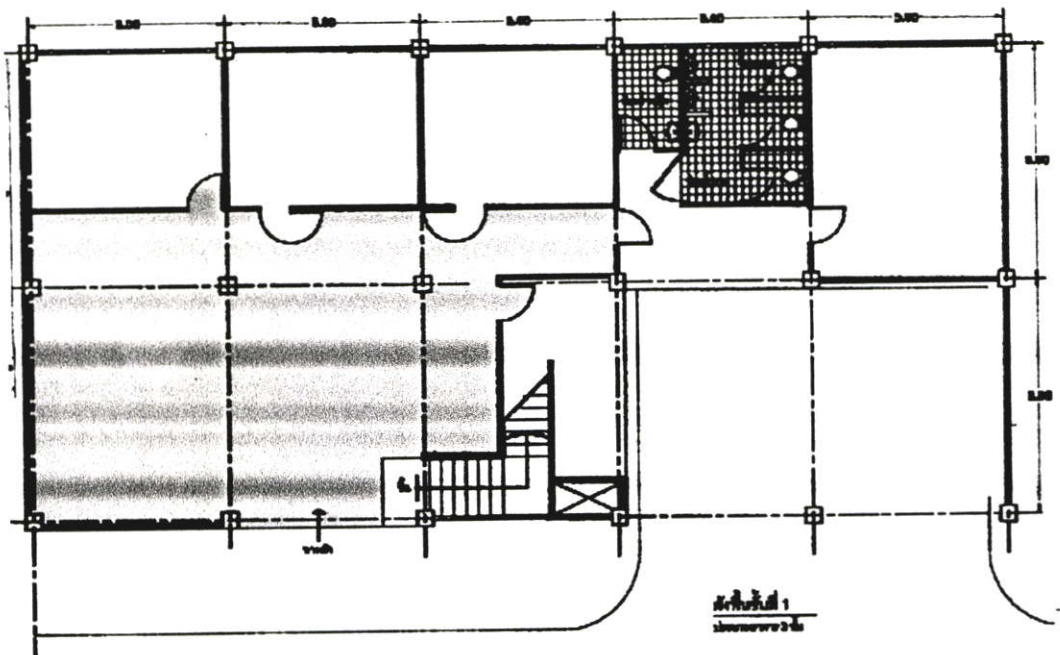
ภาพที่ 4.4 แสดงผังพื้นอาคารสถานีตำรวจแบบ 2 ชั้น

หมายเหตุ : แสดงพื้นที่ส่วนบริการประชาชน

ประเภทที่ 2. อาคาร 3 ชั้น เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2518 – 2540: ในปัจจุบันมีจำนวน 36
 สถานี มีการปรับปรุง ต่อเติมตัวอาคารเพื่อรองรับความต้องการการใช้งาน
 ในปัจจุบัน ดูภาพที่ 4.5 และผังพื้นดูภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.5 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 3 ชั้น

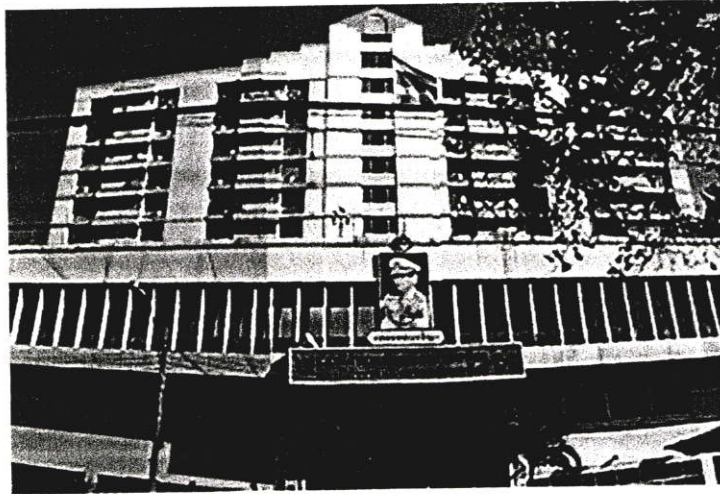


ภาพที่ 4.6 แสดงผังพื้นอาคารสถานีตำรวจแบบ 3 ชั้น

หมายเหตุ : แสดงพื้นที่ส่วนบริการประชาชน

ประเภทที่ 4. อาคาร 13 ชั้น : อาคารสถานีตำรวจแบบ 13 ชั้น ใน 1 อาคาร มี 2 สถานี

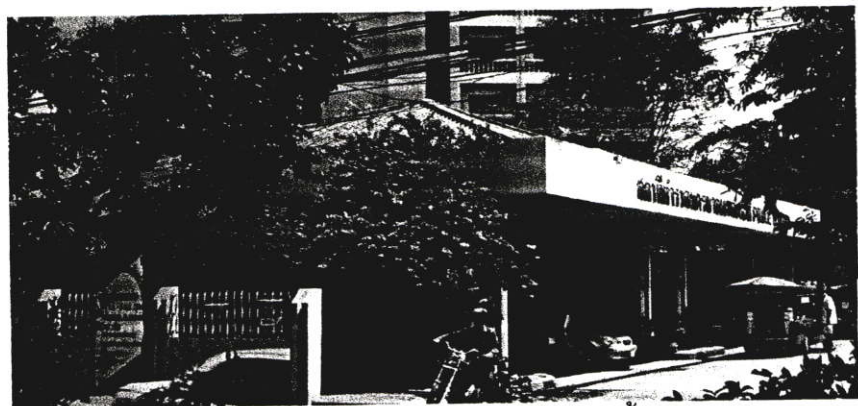
ปัจจุบันก่อสร้างแล้วเสร็จ และใช้งานแล้วจำนวน 2 อาคาร คือ 1. สถานีตำรวจ
ลำเหนือและสถานีตำรวจบุคคโล 2. สถานีตำรวจพลับพลายชัย 1 และสถานี
ตำรวจพลับพลายชัย 2 เป็นอาคารที่สร้างบนพื้นที่ที่มีขนาดจำกัด ทำให้จำเป็นต้อง
ก่อสร้างอาคารในแนวสูง และรวมพื้นที่ใช้สอยของที่ทำการสถานีตำรวจ และ
ที่พักของเจ้าหน้าที่ไว้ด้วยกัน ดูภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบ 13 ชั้น

ประเภทที่ 5. อาคารที่ออกแบบเป็นพิเศษ

5.1 อาคารสถานีตำรวจแบบชั้นเดียว มีจำนวน 2 สถานี คือ สถานีตำรวจสุทธิ
สาร และสถานีตำรวจพหลโยธิน เหตุผลเนื่องมาจากสถานที่ก่อสร้างเป็นที่
ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีเงื่อนไขห้ามก่อสร้างอาคารสูงเกิน 1 ชั้น
ดูภาพที่ 4.10



ภาพที่ 4.10 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษ ชนิด ชั้นเดียว

5.2 อาคารที่ได้รับบริจาค จำนวน 1 สถานี เป็นอาคารที่ได้รับการบริจาคจากเอกชนได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ดูภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษชนิดอาคารได้รับบริจาค

5.3 อาคารพาณิชย์ จำนวน 4 สถานี เป็นอาคารสถานีตำรวจที่เช่าพื้นที่จากเอกชน เพื่อใช้เป็นที่ทำการชั่วคราวสำหรับสถานีที่แบ่งเขตการปกครองใหม่ ดูภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4.12 แสดงอาคารสถานีตำรวจแบบพิเศษชนิดอาคารพาณิชย์

รายละเอียดเกี่ยวกับ ประเภท จำนวน และสังกัดที่ตั้งของสถานีตำรวจนครบาลทั้งหมด ดูตารางที่ 3.3

4.3 การเชื่อมโยงของพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชน

พื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชนสามารถแบ่งพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วนตามกิจกรรมได้ดังต่อไปนี้ 1. โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์

2. ส่วนพักคอย

3. ส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่ (ในบางสถานีส่วนสอบสวนแยกออกจากส่วนทำงานรวม)

จากการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตการณ์พบว่า การเชื่อมโยงของพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานีตำรวจทั้ง 19 สถานี สามารถจัดกลุ่มของการเชื่อมโยงพื้นที่ได้เป็น 4 แบบดังนี้

1. แบบโถงทางเข้าเป็นพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างพักคอยและส่วนทำงานดูภาพที่ 4.13

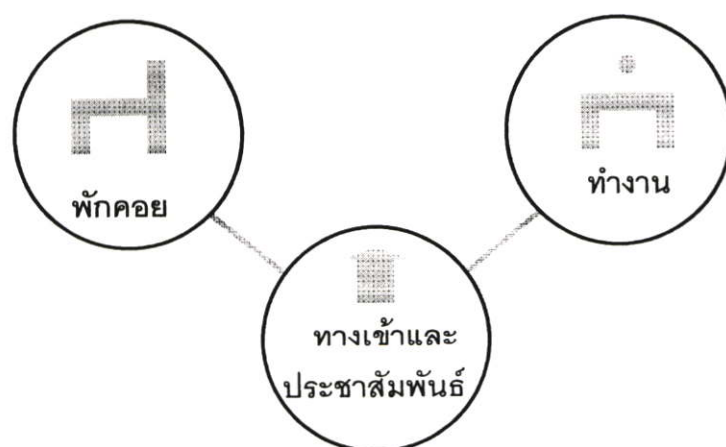
สถานีตำรวจที่ใช้การเชื่อมต่อพื้นที่แบบที่ 1 มีจำนวน 3 สถานี ได้แก่ สน.วังทองหลาง สน.ห้วยขวาง และสน.ตลิ่งชัน

2. แบบโถงทางเข้าเชื่อมต่อกับส่วนพักคอยผ่านไปสู่ส่วนทำงานดูภาพที่ 4.14

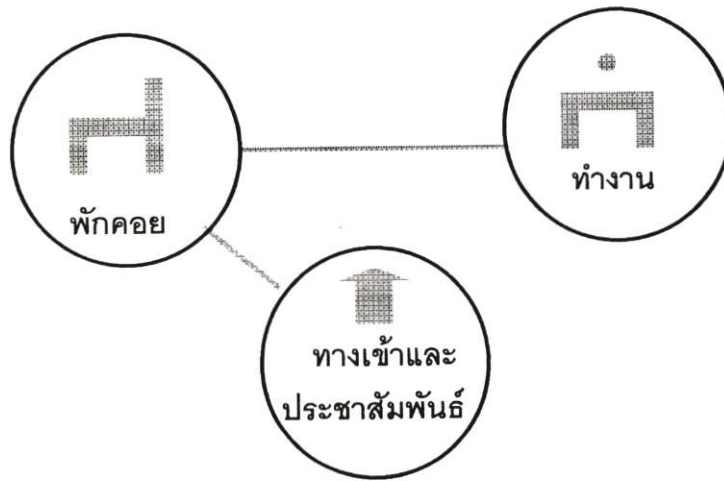
สถานีตำรวจที่ใช้การเชื่อมต่อพื้นที่แบบที่ 2 มีจำนวน 1 สถานี ได้แก่ สน.พระโขนง

3. แบบโถงทางเข้าเชื่อมต่อกับส่วนพักคอยและส่วนทำงานซึ่งอยู่ในบริเวณเดียวกันดูภาพที่ 4.15 สถานีตำรวจที่ใช้การเชื่อมต่อพื้นที่แบบที่ 3 มีจำนวน 8 สถานี ได้แก่ สน.ทองหล่อ สน.ดินแดง สน.โชคชัย สน.ลุมพินี สน.เพชรเกษม สน.ลาดกระบัง สน.พลับพลารชัย และสน.บุคคโล

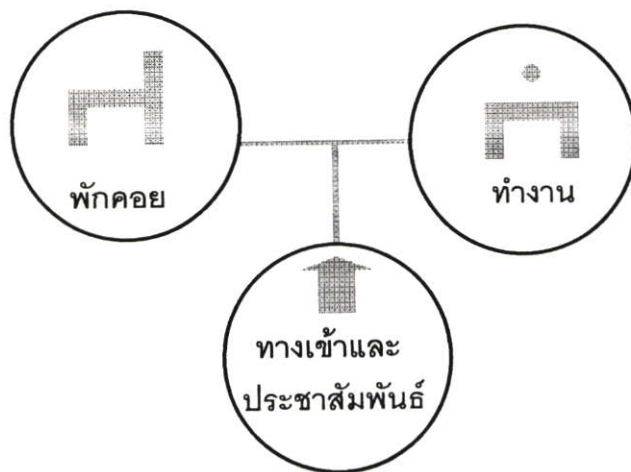
4. แบบโถงทางเข้าเชื่อมต่อกับส่วนพักคอยและส่วนทำงานซึ่งอยู่ในบริเวณเดียวกัน แต่ส่วนทำงานแยกส่วนสอบสวนอีก 1 พื้นที่ดูภาพที่ 4.16 สถานีตำรวจที่ใช้การเชื่อมต่อพื้นที่แบบที่ 4 มีจำนวน 7 สถานี ได้แก่ สน.คลองตัน สน.นางเลิ้ง สน.ดุสิต สน.บางยี่ขัน สน.บางพลัด สน.บางกอกน้อย และสน.หนองค้างพลู



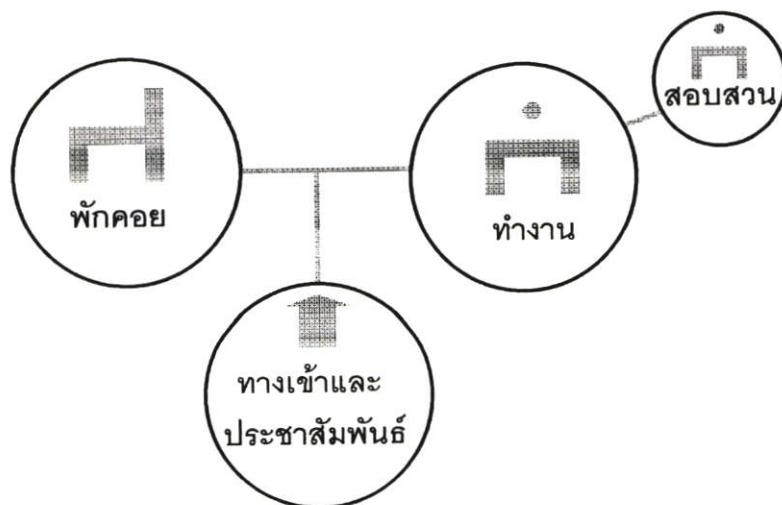
ภาพที่ 4.13 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 1.



ภาพที่ 4.14 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 2.



ภาพที่ 4.15 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 3.



ภาพที่ 4.16 แสดงการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 4.

สรุปการเชื่อมโยงพื้นที่ของส่วนบริการประชาชนจากสถานีตำรวจตัวอย่างทั้ง 19 สถานีได้ดังนี้ การเชื่อมโยงพื้นที่ในปัจจุบันที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือแบบที่ 3 ส่วนแบบที่ 4 ได้รับความนิยมเป็นอันดับที่ 2 ดูตารางที่ 4.1 และจากการนำรูปแบบอาคารเปรียบเทียบกับรูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่ พบว่าประเภทอาคารที่นิยมใช้การเชื่อมโยงแบบที่ 3 คือ อาคารประเภท 3 ชั้น , 4 ชั้น และ 13 ชั้น และอาคารที่นิยมใช้รูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 4 คืออาคารประเภท 3 ชั้น อภิปราย: จากการวิเคราะห์รูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่กับประเภทอาคารพบว่า ประเภทอาคารมีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่ เนื่องมาจากขนาดพื้นที่ใช้สอยของอาคาร และรูปแบบของตัวอาคาร จากตารางที่ 4.1 พบว่าอาคารตั้งแต่ 3 ชั้น 4 ชั้น และ 13 ชั้น นิยมใช้รูปแบบการเชื่อมโยงพื้นที่แบบที่ 3 และ 4 มากที่สุด ส่วนอาคารประเภทอาคารพาณิชย์และอาคาร 2 ชั้น ซึ่งมีพื้นที่ขนาดเล็กมีความจำเป็นจะต้องใช้รูปแบบการเชื่อมโยงของพื้นที่แบบที่ 1 และ 2 ตามข้อจำกัดข้างต้น

ตารางที่ 4.1 สรุปการเชื่อมโยงพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชนต่อประเภทอาคาร

รูปแบบการเชื่อมโยงของพื้นที่	ประเภท / จำนวน (รวม)	สัดส่วน (%)	อันดับ
1. แบบที่ 1.	อาคารพาณิชย์ / 1 อาคาร 2 ชั้น / 1 อาคาร 3 ชั้น / 1 (3)	15.8	3
2. แบบที่ 2.	อาคาร 2 ชั้น / 1	5.3	4
3. แบบที่ 3.	อาคาร 2 ชั้น / 1 อาคาร 3 ชั้น / 2 อาคาร 4 ชั้น / 3 อาคาร 13 ชั้น / 2 (8)	42.1	1
4. แบบที่ 4.	อาคาร 2 ชั้น / 1 อาคาร 3 ชั้น / 5 อาคารพาณิชย์ / 1 (8)	36.8	2
รวม	19	100	

4.4 กิจกรรมและรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่

การศึกษากิจกรรมและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อคือ

4.4.1. กิจกรรมและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

4.4.2. รูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ทั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชน

4.4.1 กิจกรรมและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

โครงการโรงพักเพื่อประชาชนกล่าวถึงความสะดวกรวดเร็วเป็นเป้าประสงค์ข้อหนึ่ง: ต้องการให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจ จะต้องเป็นไปอย่าง สะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนการทำงานที่สั้นภายใต้หลักการทำงานเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งในหน่วยงานภาคธุรกิจ พรชัย ตามถิ่นไทย (2541:16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าโดยจัดให้บริการทั้งหมดอยู่ในสถานที่เดียวกัน หรือจุดเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับลูกค้าในการติดต่อธุรกิจ ทางกรมตำรวจ จึงได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ไว้เพื่อให้ทุกสถานีตำรวจนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งสถานีตำรวจบางแห่งอาจสามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาสั้นกว่า หรือเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับงานอื่นๆให้ครบถ้วนกว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ได้ ดูขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้เงื่อนไข	หมายเหตุ
งานสืบสวนสอบสวน				
1. การแจ้งเอกสารหาย	<ul style="list-style-type: none"> ● พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันเพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย ● พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวัน ในข้อที่รับแจ้ง ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมอบสำเนาประจำวันให้กับผู้แจ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 30 นาที 		
2. การเปรียบเทียบปรับ ตามใบสั่ง	<ul style="list-style-type: none"> ● นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ ● ชำระเงินค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบและรับใบอนุญาตขับขี่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 30 นาที 		ประชาชนมีทางเลือกที่จะชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ได้
3. ขอสำเนาบันทึกประจำวันคดี	<ul style="list-style-type: none"> ● ยื่นคำร้องขอถ่ายสำเนาประจำวันต่อพนักงานสอบสวน ● พนักงานสอบสวนมีความเห็นเสนอหัวหน้าสถานีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาต ● เมื่อหัวหน้าสถานีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีความเห็นอนุญาตแล้วให้เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดีสำเนาเอกสารแล้วให้พนักงานสอบสวนรับรองสำเนาถูกต้อง มอบให้กับผู้แจ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 30 นาที 		

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้เงื่อนไข	หมายเหตุ
4. การแจ้งความร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> ● พบพนักงานสอบสวนเพื่อสอบถามรายละเอียด ข้อเท็จจริง และสอบสวนปากคำ ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดีลงบันทึกประจำวัน และรับหลักฐานการแจ้งความร้องทุกข์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 2 ชั่วโมง (กรณีผู้ต้องหาไม่ถูกควบคุมที่สถานีตำรวจ) ภายใน 3 ชั่วโมง (กรณีผู้ต้องหาถูกควบคุมที่สถานีตำรวจ) 	ไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนอื่นๆ เช่น เกิดคดีอุกฉกรรจ์ หรือร้ายแรงอย่างจำเป็นเร่งด่วน หรือคดีที่มีผู้ต้องหาหลายคน	
5. การแจ้งความคนหาย	<ul style="list-style-type: none"> ● พบพนักงานสอบสวนเพื่อสอบถามรายละเอียด ข้อเท็จจริง และสอบสวนปาก ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดีลงบันทึกประจำวันและรับหลักฐานแจ้งความคนหาย 	● ภายใน 30 นาที		
6. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	<ul style="list-style-type: none"> ● นำหลักประกันที่จะใช้ประกันตัวผู้ต้องหาพบพนักงานสอบสวนเพื่อตรวจความถูกต้อง ● เสนอคำร้องให้หัวหน้าสถานีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ประกัน ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดีลงบันทึกประจำวัน เพื่อปล่อยตัวผู้ต้องหา (กรณีอนุญาต) หรือเพื่อให้ผู้ยื่นขอประกันรับทราบ (กรณีไม่อนุญาต) 	● ภายใน 1 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> ● สอบปากคำผู้ต้องหาและพิมพ์ลายนิ้วมือเรียบร้อยแล้ว ● ไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนอื่นๆ เช่น เกิดคดีอุกฉกรรจ์ หรือร้ายแรงอย่างจำเป็นเร่งด่วน หรือคดีที่มีผู้ต้องหาหลายคน 	กรณีไม่อนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ขอประกันทราบภายใน 24 ชม. ม.นับแต่ได้รับคำร้องแล้ว ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการโดยเร็ว

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้เงื่อนไข	หมายเหตุ
7. การขออนุญาต ประกันตัวผู้ ต้องหา	<p>นำหลักฐานการประกันตัวผู้ต้องหาเช่น ใบเสร็จรับเงิน , ใบรับหลักทรัพย์ ไปพบเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี เพื่อให้ลงบันทึกผลการตรวจสอบว่าคดีถึงที่สุดแล้วหรือไม่ หรือเมื่อนายประกันนำตัวผู้ต้องหา มามอบให้พนักงานสอบสวนเพื่อถอนประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นำหลักฐานไปพบเจ้าหน้าที่ธุรการการเงิน นำเสนอหัวหน้าสถานีอนุญาตให้ถอนประกัน ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันคดีลงบันทึกประจำวันแลมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 1 ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> ● หลักทรัพย์เก็บรักษาที่สถานีตำรวจ ● ไม่รวมกรณีที่ต้องเบิกเงินหรือหลักทรัพย์จากคลังจังหวัดหรือกองการเงินของกรมตำรวจ ซึ่งต้องใช้เวลาอีก 3 วันทำการ 	
8. การคืนรถในคดีจราจร	<ul style="list-style-type: none"> ● พบพนักงานสอบสวนเพื่อขอรับรถคืน ในกรณีที่ยึดรถไว้เพื่อตรวจสอบสภาพ และผู้ขอรับรถคืนมีสิทธิ์ที่จะได้รับหลังตรวจสอบสภาพแล้ว(กรณีไม่หลบหนี) หรือพบพนักงานสอบสวนยื่นคำร้องขอคืนรถของกลางเพื่อให้พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานและพิจารณาว่ามีเหตุผล 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 1 ชั่วโมง(กรณีไม่หลบหนี) ● ภายใน 1 วันทำการ(กรณีหลบหนี) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ได้มีการตรวจสอบสภาพรถเรียบร้อยแล้ว ● ผู้ขอรับรถคืนได้ช่วยดำเนินการเช่น <ul style="list-style-type: none"> - ช่วยชี้เบาะแส - ไม่มีข้อโต้แย้งกรรมสิทธิ์ - ชดใช้ค่าเสียหายตามสมควร 	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้เงื่อนไข	หมายเหตุ
	<ul style="list-style-type: none"> ● สมควรที่จะคืนรถหรือไม่(กรณีหลบหนี) หัวหน้าสถานีพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติ ● เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงประจำวันและให้ผู้รับลงชื่อในสมุดยึดและรักษาทรัพย์สินแล้วมอบรถที่ยึดให้ผู้ขอรับคืน 			
9. การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ● นำหลักฐานการได้มาหรือมีไว้ในครอบครองยื่นต่อพนักงานสอบสวน ● พนักงานสอบสวนตรวจสอบความถูกต้องลงประจำวันคืนรถ 	● ภายใน 1 ชั่วโมง		
10. การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจพิสูจน์หลักฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ● นำหลักฐานการได้มาหรือมีไว้ในครอบครองยื่นต่อพนักงานสอบสวน ● พนักงานสอบสวนตรวจสอบความถูกต้อง ● นำรถของกลางส่งกองพิสูจน์หลักฐาน หรือกองกำกับการวิทยาการจังหวัดพิสูจน์ ● รับผลการตรวจพิสูจน์ ● พิจารณาคืนรถ/ไม่คืน ● ลงบันทึกประจำวัน 	● ภายใน 30 วันทำการ		● รวมระยะเวลาในการรอผลการตรวจจากกองพิสูจน์หลักฐานหรือกองกำกับการวิทยาการจังหวัดแล้ว

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาปฏิบัติ	ภายใต้เงื่อนไข	หมายเหตุ
11. การคืนรถ ของกลางกรณี ศาลสั่งคืน และ พนักงานอัยการ มีคำสั่งขอให้คืน ของกลางตาม ป. วิชาญา มาตรา 85	<ul style="list-style-type: none"> ● นำหลักฐานแสดง กรรมสิทธิ์และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องพบ พนักงานสอบสวน ● พนักงานสอบสวน ตรวจสอบหลักฐานที่ เกี่ยวข้อง ● ลงประจำวันคืนของ กลางและลงลายมือ ชื่อผู้รับในสมุดบัญชี ยึดและรักษาทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 2 ชั่วโมง 	ของกลางเก็บรักษาที่ สถานีตำรวจ	
12. ขอใบแจ้งการ ตายเพื่อขอใบ มรณบัตร	<ul style="list-style-type: none"> ● นำใบรับรองการตาย จากแพทย์ มาพบ พนักงานสอบสวนเพื่อ ออกใบ ทร. 18 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภายใน 30 นาที 		

4.4.2. รูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

การศึกษาารูปแบบพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ตามกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่
สามารถแบ่งเป็น 8 แบบตามข้อกำหนดในตาราง กิจกรรมและระยะเวลาในการให้บริการ ดังภาพ
ที่ 4.17- 4.24

โดยกำหนดให้หมายเลข ① ② ③ ④ แทนลำดับการติดต่อกันของประชาชน

โดยกำหนดให้หมายเลข ① ② ③ ④ แทนลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

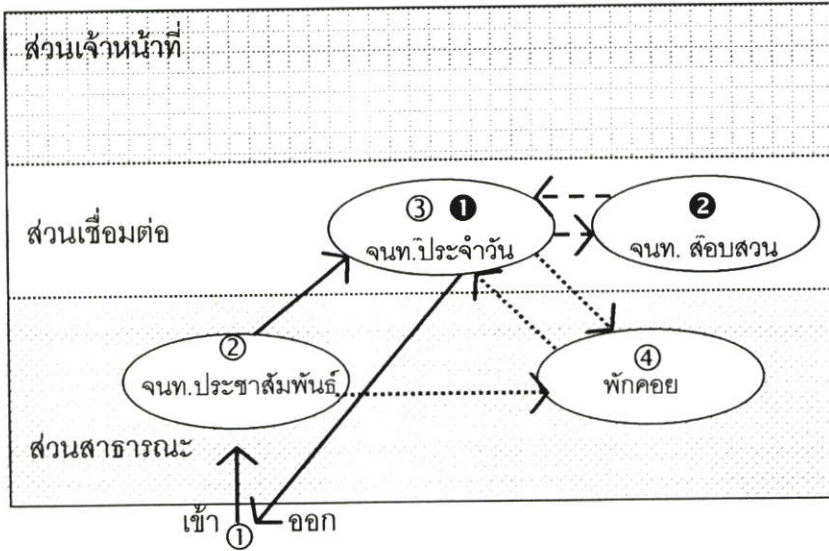
← -- แสดงการติดต่อกันของเจ้าหน้าที่

← แสดงการติดต่อกันของประชาชน

←..... แสดงพฤติกรรมประชาชนกรณีพักคอย

รูปแบบพฤติกรรมที่ 1.

กิจกรรม : การแจ้งเอกสารหาย (ภายใน 30 นาที)



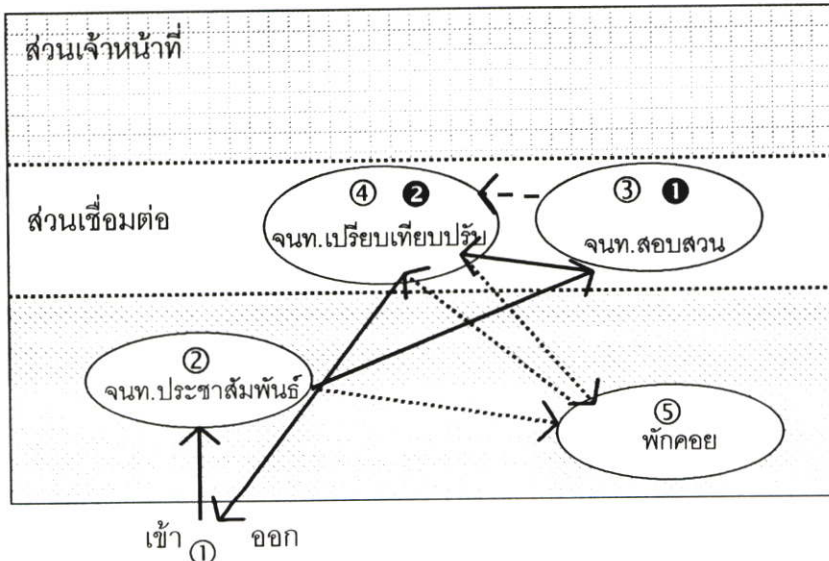
ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ①

ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ② ①

ภาพที่ 4.17 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการแจ้งเอกสารหาย

รูปแบบพฤติกรรมที่ 2.

กิจกรรม : การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง (ภายใน 30 นาที)



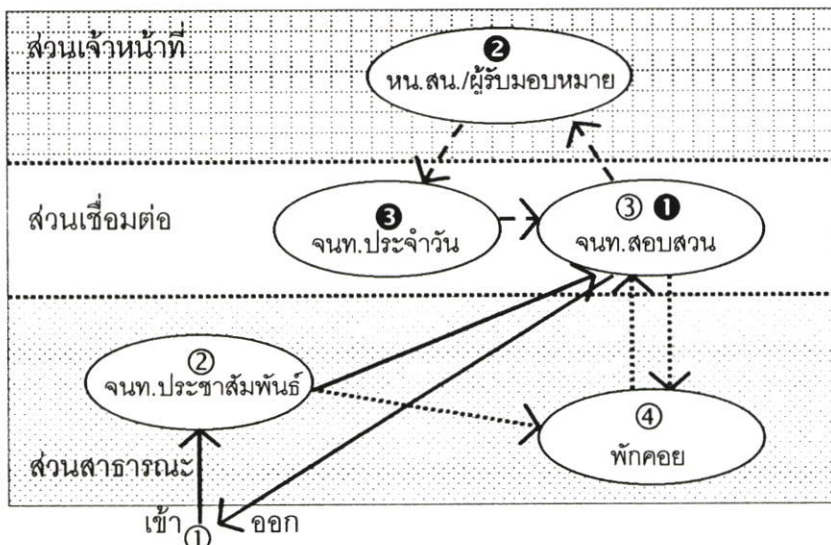
ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ④ ①

ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ②

ภาพที่ 4.18 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง

รูปแบบพฤติกรรมที่ 3.

กิจกรรม : การขอสำเนาบันทึกประจำวันคดี (ภายใน 30 นาที)



ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ①

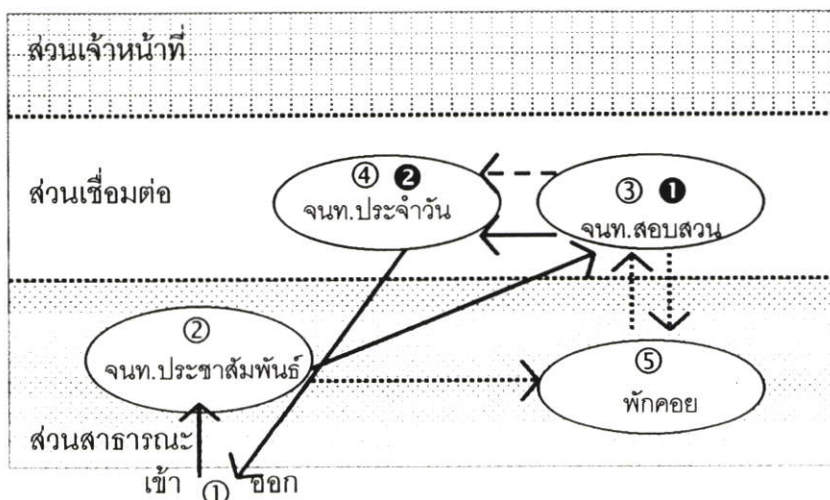
ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ② ③ ①

ภาพที่ 4.19 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการขอสำเนาบันทึกประจำวันคดี

รูปแบบพฤติกรรมที่ 4.

กิจกรรม: การแจ้งความร้องทุกข์ (ภายใน 2 ชม.) การแจ้งความคนหาย (ภายใน 30 นาที)

การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน (ภายใน 1 ชม.) และการคืนรถของกลางกรณีศาลสั่งให้คืน (ภายใน 2 ชม.)



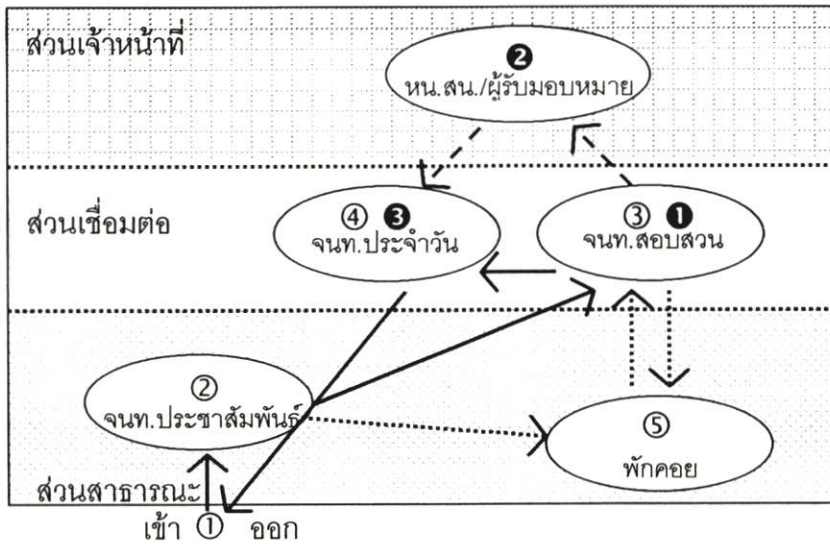
ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ④ ①

ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ②

ภาพที่ 4.20 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการแจ้งความร้องทุกข์ การแจ้งความคนหาย การคืนรถกรณียึดไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน และการคืนรถของกลางกรณีศาลสั่งให้คืน

รูปแบบพฤติกรรมที่ 5.

กิจกรรม : การขอประกันตัวผู้ต้องหา (ภายใน 1 ชม.) และการคืนรถในคดีจราจร(ภายใน 1 ชม.)



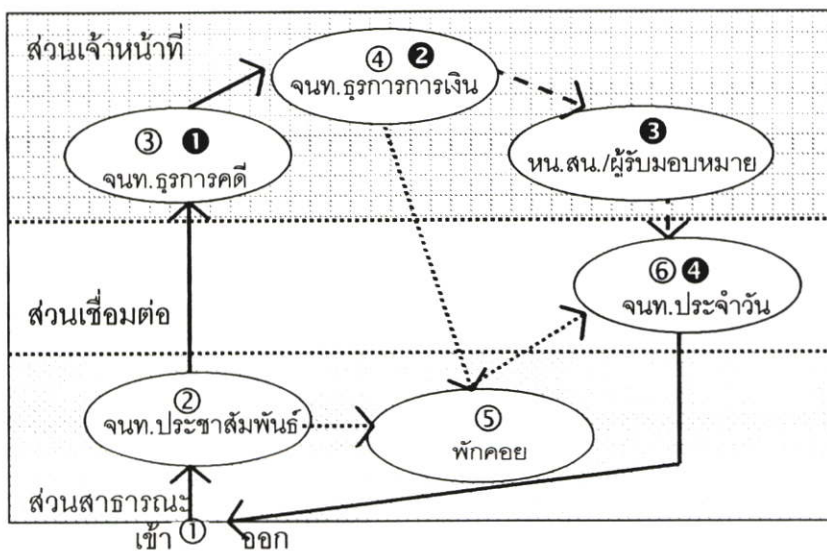
ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ④ ①

ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ② ③

ภาพที่ 4.21 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการขอประกันตัวผู้ต้องหาและการคืนรถในคดีจราจร

รูปแบบพฤติกรรมที่ 6.

กิจกรรม : การขอถอนประกันตัวผู้ต้องหา (ภายใน 1 ชม.)



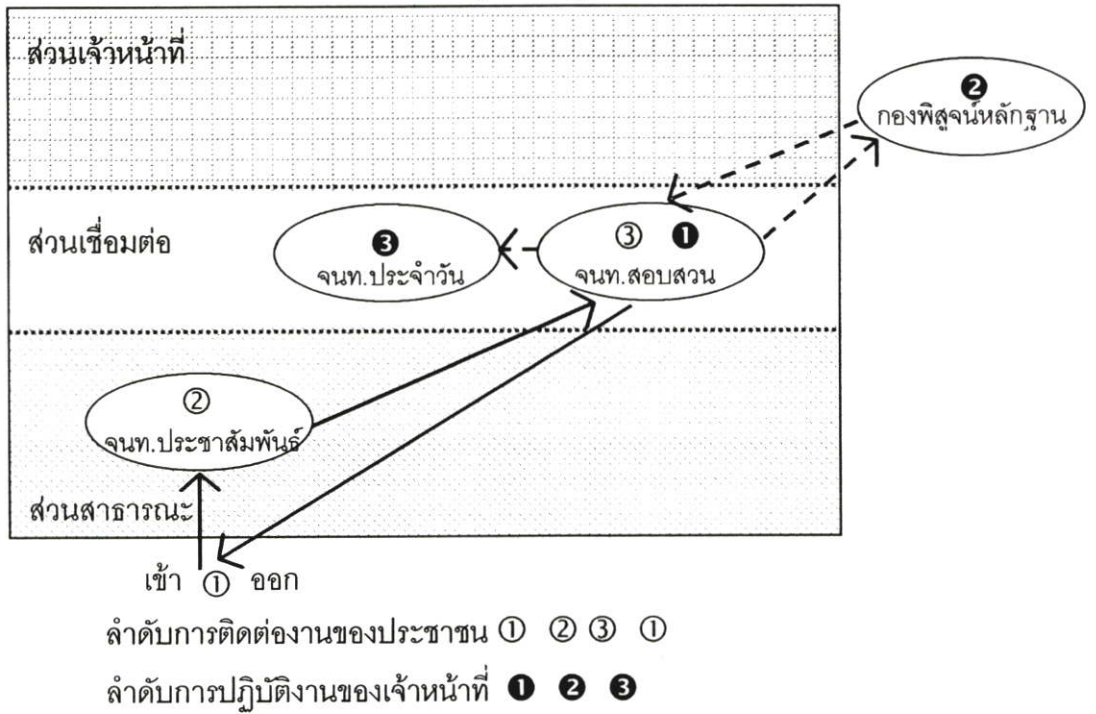
ลำดับการติดต่อกันของประชาชน ① ② ③ ⑤ ⑥ ①

ลำดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ① ② ③ ④

ภาพที่ 4.22 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการขอถอนประกันตัวผู้ต้องหา

รูปแบบพฤติกรรมที่ 7.

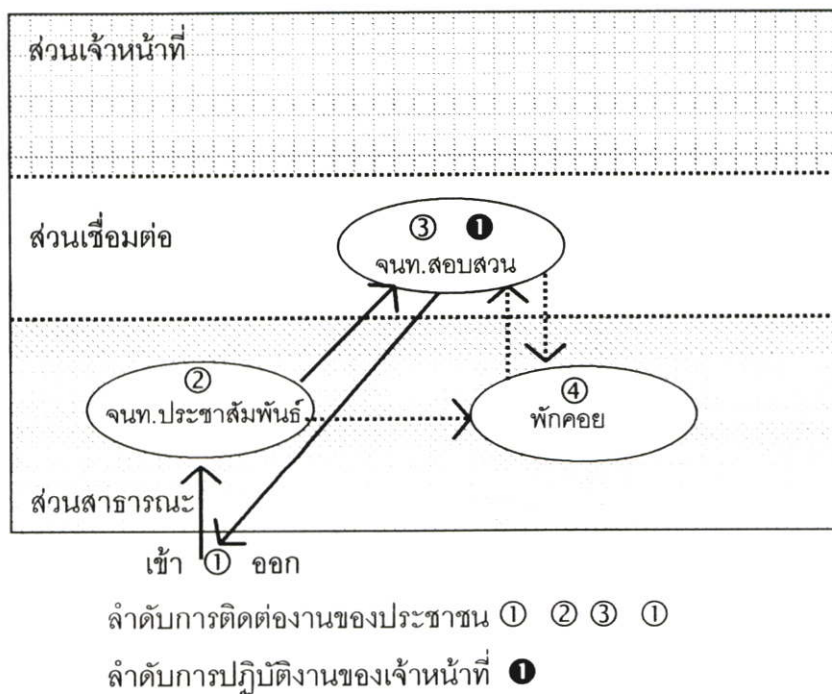
กิจกรรม : การคืนรถกรณียืมไว้เพื่อตรวจพิสูจน์หลักฐาน (ภายใน 30 วัน)



ภาพที่ 4.23 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการคืนรถกรณียืมไว้เพื่อตรวจพิสูจน์หลักฐาน

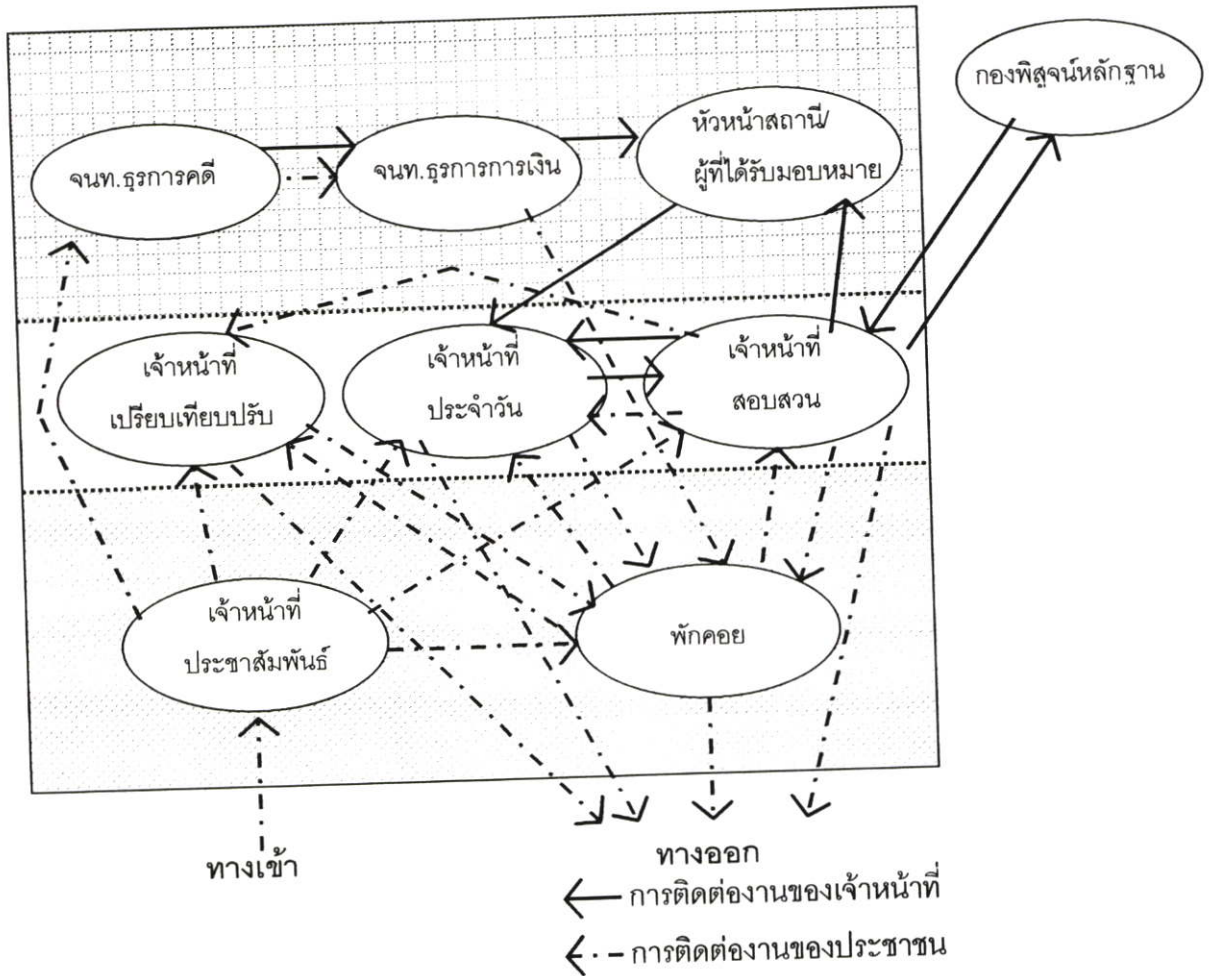
รูปแบบพฤติกรรมที่ 8.

กิจกรรม : การขอใบแจ้งการตายเพื่อขอใบมรณะบัตร (ภายใน 30 นาที)



ภาพที่ 4.24 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของการขอใบแจ้งการตายเพื่อขอใบมรณะบัตร

จากรูปแบบพฤติกรรมทั้ง 8 พฤติกรรมสามารถสรุปพฤติกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นในส่วน
บริการประชาชนดังภาพที่ 4.25



ภาพที่ 4.25 สรุปรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในส่วนบริการประชาชน

การศึกษาตารางกิจกรรมและระยะเวลาในการให้บริการ และรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
เห็นได้ว่าพื้นที่ที่ใช้เป็นเส้นทางการติดต่องานมากที่สุดคือพื้นที่ระหว่างส่วนพักคอยกับส่วนให้
บริการของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่ จะอยู่ในส่วนพื้นที่สาธารณะ
และส่วนเชื่อมต่อ แต่มีบางกิจกรรมของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องให้หัวหน้าสถานี หรือผู้ที่ได้รับมอบ
หมายพิจารณา ทำให้ รูปแบบในการดำเนินกิจกรรมต้องเข้าใช้พื้นที่ในส่วนของเจ้าหน้าที่ พ.ต.ท.
สุรสิทธิ์ สุทธิพันธ์ (2545) กล่าวถึงการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวว่า ระดับโรงพักมีนโยบายให้
นายตำรวจระดับรองผู้กำกับมานั่งทำงานในส่วนบริการประชาชนด้วย เพื่อรับแจ้งความในคดี
สำคัญ และสามารถพิจารณา ตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้
บริการ ตามแนวความคิด การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาล โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้พื้นที่ในสถานีตำรวจตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่กับกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจ โดยได้กำหนดตัวแปรลักษณะทางบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ และความแตกต่างของความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้ค่า Chi-Square ANOVA และ t - test ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
- 5.2 ประเด็นที่ทำการศึกษา
- 5.3 เกณฑ์ในการตีความหมายข้อมูล
- 5.4 ผลการวิเคราะห์
- 5.5 สรุปผลการวิเคราะห์

5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

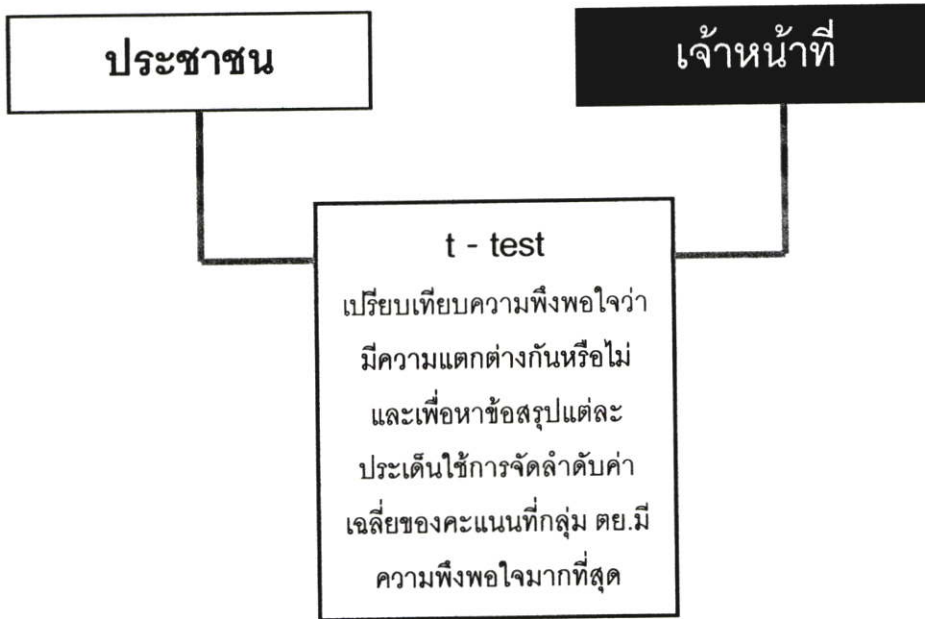
การใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาลจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากสถานีตำรวจในกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 19 สถานี ทั้งนี้ความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้จากกลุ่มประชาชนกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นกลุ่มที่มีโอกาสสัมผัสกับลักษณะทางสภาพแวดล้อมในสถานีตำรวจมากกว่ากลุ่มประชาชนซึ่งมาใช้บริการในสถานีตำรวจเป็นครั้งคราว

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกที่ผู้ใช้มีต่อสภาพแวดล้อมกับสภาพแวดล้อมจริงที่ประสบอยู่ ในด้านต่างๆ ใช้ค่าสถิติ Chi - Square เป็นสถิติทดสอบถึงความเกี่ยวเนื่องระหว่างตัวแปรส่วนการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมลักษณะเดียวกันของผู้ใช้ต่างประเภทกัน (ประชาชน กับเจ้าหน้าที่) และผู้ใช้ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันหรือไม่นั้นได้อนุโลมให้ค่าระดับทัศนคติมีการวัดเสมือนระดับขวง และคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของสมาชิกในแต่ละกลุ่มตัวอย่างย่อย การทดสอบว่ามีความแตกต่างในความรู้สึกหรือไม่ จะใช้วิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (t-test) เป็นสถิติทดสอบในกรณีที่กลุ่มย่อยที่เปรียบเทียบมี 2 กลุ่ม เช่นในกรณี

เปรียบเทียบความรู้สึกของผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ และจะใช้สถิติ F-ratio จากการวิเคราะห์ความแตกต่าง (One-Way ANOVA) เป็นสถิติทดสอบในกรณีที่มีตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น เมื่อแบ่งกลุ่มลักษณะทางระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทของบริการที่เข้ามาใช้และสถานะของผู้ใช้บริการ และเมื่อพบว่าตัวแปรใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะใช้ สถิติ Multiple Comparison เปรียบเทียบคุณลักษณะย่อยของตัวแปร เพื่อหาความแตกต่างระหว่างคู่ตัวแปรว่าตัวแปรคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดูภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงการใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 5.2 แสดงการใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนและ
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ

5.2 ประเด็นที่ทำการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในครั้งนี้ จะแบ่งพื้นที่ศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ พื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้ง ความและเปรียบเทียบปรับ โดยศึกษารายละเอียดการจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ และการจัดสภาพแวดล้อมภายในของพื้นที่แต่ละส่วน ตามประเด็นต่างๆ 22 ประเด็นดังต่อไปนี้

- การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่
 1. ขนาดของพื้นที่ในแต่ละกิจกรรมบนสถานีตำรวจ
 2. ลักษณะองค์ประกอบของพื้นที่ (การกั้นผนัง)
 3. การเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่
 - 3.1 ลักษณะการเชื่อมต่อกันของพื้นที่
 - 3.2 ระยะเวลาการเชื่อมต่อกันของพื้นที่
 4. การใช้พื้นที่ร่วมกัน (ทางเดิน)
 5. ขนาดความกว้างทางสัญจร
- การออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 6. ความส่องสว่างในแต่ละพื้นที่
 - ค่าความส่องสว่าง
 - ค่าความส่องสว่าง / ช่องเปิดอาคารแต่ละประเภท

7. การปรับอากาศ
8. วัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้น
9. สีที่ใช้ตกแต่งพื้น
10. สีที่ใช้ตกแต่งผนัง
11. สีที่ใช้ตกแต่งเพดาน
- เครื่องเรือน
 12. ความแข็งแรงของเครื่องเรือน
 13. ความสวยงามของเครื่องเรือน
 14. ขนาดเครื่องเรือนที่เหมาะสม
 15. จำนวนเครื่องเรือน
 16. ที่ตั้งตู้เก็บของ
 17. จำนวนตู้เก็บของ
 18. ประเภทของโทรศัพท์สาธารณะ
 19. การถูกรบกวนและความเป็นส่วนตัว
 20. ป้ายประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจในการบริการ
- ความพึงพอใจ
 21. ความพึงพอใจในการรับบริการ
 22. ข้อคิดเห็นต่อการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้เพิ่มเติม

5.3 เกณฑ์การตีความหมายข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตลอดการศึกษานี้ โดยปรกติจะแบ่งข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามออกเป็น 5 ระดับคือ ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง ไม่เหมาะสม เหมาะสม เหมาะสมดี และ เหมาะสมดีเยี่ยม โดยมีค่าคะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับเกณฑ์การตีความหมายข้อมูลแสดงไว้ในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงเกณฑ์การตีความหมายข้อมูล

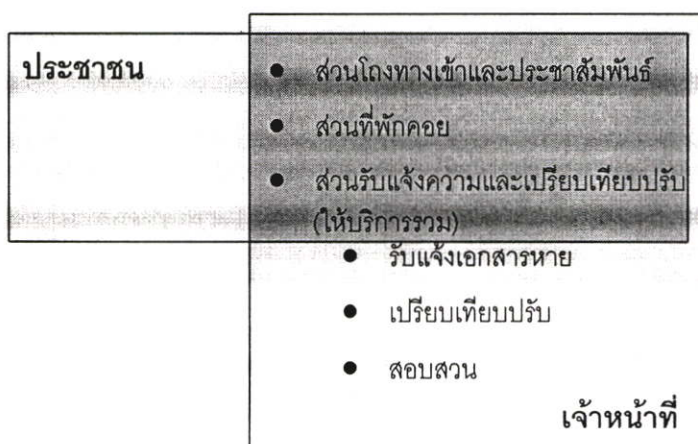
ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
หมายถึง ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง	1	1.00 – 1.49
หมายถึง ไม่เหมาะสม	2	1.50 – 2.49
หมายถึง เหมาะสม	3	2.50 – 3.49
หมายถึง เหมาะสมดี	4	3.50 – 4.49
หมายถึง เหมาะสมดียิ่ง	5	4.50 – 5.00

5.4 ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญที่กำหนดไว้ในข้อ 5.2 ดังนี้

5.4.1 ขนาดของพื้นที่ในแต่ละส่วนต่าง ๆ ของพื้นที่บริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ในแต่ละส่วนต่าง ๆ ของพื้นที่บริการประชาชนนั้น แยกการแสดงผลเป็น 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ (ดูภาพที่ 5.3) โดยเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีต่อขนาดต่างๆของพื้นที่ (แบ่งพื้นที่เป็นขนาดต่างๆโดยการแบ่งช่วงพิสัยเป็น 5 ช่วงโดยใช้ Program SPSS) ดังตารางที่ 5.2



ภาพที่ 5.3 แสดงการแบ่งพื้นที่ในการแสดงผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 5.2 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อพื้นที่ขนาดต่างๆ ในส่วนบริการประชาชน
ของกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่ และขนาด	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มจนท.ตำรวจ (%)					
	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	รวม (N)	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์(ตรม.)												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 7.2	7.3	38	48	6.7	-	100 (150)	1.6	14.1	40.6	37.5	6.3	100 (64)
- ขนาดพื้นที่ 7.3 – 11.9	8.7	34	46.7	9.3	1.3	100 (150)	6.7	13.3	51.4	30.9	2.9	100 (68)
- ขนาดพื้นที่ 12.0 – 16.6	3.3	11.7	63.3	21.7	-	100 (180)	3.3	25.5	57.7	12.8	3.3	100 (149)
- ขนาดพื้นที่ 16.7 – 21.3	-	-	-	-	-	-	-	10.2	53.1	34.7	4.2	100 (49)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 21.4 ขึ้นไป	-	7.8	56.7	34.4	1.1	100 (90)	-	-	-	-	-	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	94.199(0.024**)						54.834 (0.000**)					
2. ส่วนที่พักคอย												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 7.33	4.3	39	45.3	11	0.3	100 (300)	1.7	28.2	55.7	14.4	-	100 (174)
- ขนาดพื้นที่ 7.34 –12.86	6	37.3	48.7	8	-	100 (150)	4.8	21.4	56	14.3	3.6	100 (84)
- ขนาดพื้นที่ 12.87 –18.39	13.3	31.1	47.8	7.8	-	100 (90)	3.6	8.9	50	37.5	-	100 (56)
- ขนาดพื้นที่ 18.40– 23.92	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 23.93 ขึ้น ไป	-	6.7	63.3	30	-	100 (30)	-	13.3	60	26.7	-	100 (15)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	35.011 (0.000**)						32.843 (0.001**)					

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

พื้นที่ และขนาด	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มจนท.ตำรวจ (%)					
	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางดี	รวม	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางดี	รวม
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ(ตรม.)												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 22.96	6.7	35.6	51.1	6.7	-	100 (90)	4.8	9.5	59.5	23.8	2.4	100 (42)
- ขนาดพื้นที่ 22.97 –32.22	3.3	23.3	55	18.3	-	100 (120)	1.4	9.5	68.9	20.3	-	100 (74)
- ขนาดพื้นที่ 32.23–41.48	8.9	30	50	11.1	-	100 (90)	7.1	37.5	48.2	7.1	-	100 (56)
- ขนาดพื้นที่ 41.49– 50.74	4.4	20	56.1	19.4	-	100 (180)	10.8	23.7	46.2	19.4	-	100 (93)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 50.75 ขึ้นไป	1.1	23.3	61.1	14.4	-	100 (90)	3.1	20	38.5	36.9	1.5	100 (69)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	23.479 (0.240)						47.928 (0.000**)					

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.1.1 การวิเคราะห์สัมพันธระหว่างความพึงพอใจต่อพื้นที่ขนาดต่างๆ ในส่วนบริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลในตารางที่ 5.2 เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่ากลุ่มประชาชนผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ และส่วนที่พักคอย แต่ความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่ของส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจกลับพบว่า ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ทั้ง 3 ส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความน่าจะเป็น 0.000 ,0.001 และ 0.000ตามลำดับ

เมื่อศึกษาข้อมูลความพึงพอใจเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อพื้นที่ขนาดต่างๆบริเวณโต๊ะทำงานโดยแบ่งพื้นที่ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน 4 หน้าที่คือ ส่วนทำงานประชาสัมพันธ์ ส่วนทำงานรับแจ้งเอกสารหาย ส่วนทำงานเปรียบเทียบปรับ ส่วนทำงานรับแจ้งความสอบสวน ดังแสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานส่วนต่างๆ ในพื้นที่บริการประชาชน

พื้นที่ และขนาด	ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						รวม	ค่าเฉลี่ย SD	ลำดับ
	คับแคบ มาก	คับแคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวางดี				
1. บริเวณโต๊ะทำงาน ประชาสัมพันธ์(ตรม.)									
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 3.42	5.1	20.9	51.1	22.1	0.9	100 (235)	2.03 (0.60)	3	
- ขนาดพื้นที่ 3.43 –5.44	-	-	-	-	-	-	-	-	
- ขนาดพื้นที่ 5.45-7.46	20.0	62.9	5.7	7.1	-	100 (35)	2.63 (0.64)	4	
- ขนาดพื้นที่ 7.47-9.48	4.2	-	70.8	25.0	-	100 (24)	3.17 (0.82)	1	
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 9.49 ขึ้นไป	5.6	30.6	30.6	30.6	2.8	100 (36)	2.94 (0.59)	2	
χ^2 (Sig.(2-tailed))	22.234(0.035**)								
2. บริเวณโต๊ะทำงานส่วนรับ แจ้งเอกสารหาย(ตรม.)									
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 2.09 ตร.ม.	2.9	33.3	42.0	21.7	-	100 (69)	2.88 (0.67)	5	
- ขนาดพื้นที่ 2.10 – 2.50	3.0	12.6	53.3	29.6	1.5	100 (135)	3.14 (0.64)	1	
- ขนาดพื้นที่ 2.51 – 2.91	-	13.3	60.0	26.7	-	100 (15)	3.13 (0.65)	2	
- ขนาดพื้นที่ 2.92 - 3.32	14.3	23.1	50.5	11.0	1.1	100 (91)	2.62 (0.51)	4	
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 3.33 ขึ้นไป	-	20.0	70.0	10.0	-	100 (20)	2.90 (0.69)	3	
χ^2 (Sig.(2-tailed))	41.299(0.001**)								

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

พื้นที่ และขนาด	ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						ค่าเฉลี่ย SD	ลำดับ
	คับแคบ มาก	คับแคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวางดี	รวม		
3. บริเวณโต๊ะทำงานส่วน ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับ (ตรม.)								
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 1.84	10.4	39.0	42.9	6.5	1.3	100 (77)	2.49 (0.66)	5
- ขนาดพื้นที่ 1.85 - 2.18	2.5	7.6	50.6	39.2	-	100 (79)	3.27 (0.65)	1
- ขนาดพื้นที่ 2.19 - 2.52	6.1	20.4	50.0	22.4	1.0	100 (98)	2.92 (0.68)	3
- ขนาดพื้นที่ 2.53 - 2.86	-	14.3	68.6	14.3	2.9	100 (35)	3.06 (0.59)	2
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 2.87 ขึ้นไป	7.3	14.6	58.5	19.5	-	100 (41)	2.76 (0.53)	4
χ^2 (Sig.(2-tailed))	54.086(0.000**)							
4. บริเวณโต๊ะทำงานส่วนทำ หน้าที่สอบสวน(ตรม.)								
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 2.20	2.3	20.5	52.3	25	-	100 (88)	3.00 (0.68)	2
- ขนาดพื้นที่ 2.21-2.60	7.9	26.7	45.5	19.8	-	100 (101)	2.77 (0.63)	4
- ขนาดพื้นที่ 2.61-3.00	5.9	17.6	53.9	20.6	2	100 (102)	2.96 (0.71)	3
- ขนาดพื้นที่ 3.01-3.40	4.2	-	70.8	25	-	100 (24)	3.58 (0.54)	1
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 3.41 ขึ้นไป	13.3	26.7	40	13.3	6.7	100 (15)	2.73 (0.49)	5
χ^2 (Sig.(2-tailed))	24.737(0.075*)							

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

สามารถสรุปการวิเคราะห์ความพึงพอใจเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีต่อพื้นที่ขนาดต่างๆ บริเวณปฏิบัติงานได้ดังนี้

- พื้นที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีค่าความน่าจะเป็น 0.035 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจกับขนาดพื้นที่บริเวณนี้ในสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณดังกล่าวที่มีขนาด 7.47 – 9.48 ตารางเมตรมากที่สุดและในพื้นที่ขนาดตั้งแต่ 9.49 ตารางเมตรขึ้นไปเป็นลำดับที่สอง

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ที่มี
ขนาด 7.47 – 9.48 ตารางเมตร เป็นอันดับ 1**

- พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนรับแจ้งเอกสารหาย มีค่าความน่าจะเป็น 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจกับขนาดพื้นที่นี้ในสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณดังกล่าวที่มีขนาดพื้นที่ 2.10 – 2.50 ตารางเมตรมากที่สุดและในพื้นที่ขนาดตั้งแต่ 2.51-2.91 ตารางเมตรเป็นลำดับที่สอง

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ปฏิบัติงานรับแจ้งเอกสารหายที่มี
ขนาด 2.10-2.50 ตารางเมตร เป็นอันดับ 1**

- พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับ มีค่าความน่าจะเป็น 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจกับขนาดพื้นที่บริเวณนี้ในสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณดังกล่าวที่มีขนาด 1.85-2.18 ตารางเมตรมากที่สุดและในพื้นที่ขนาด 2.53-2.86 ตารางเมตรเป็นลำดับที่สอง

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อพื้นที่ปฏิบัติงานเปรียบเทียบปรับ ที่มี
ขนาด 2.53-2.86 ตารางเมตร เป็นอันดับ 1**

- พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนทำหน้าที่สอบสวน มีค่าความน่าจะเป็น 0.075 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มตำรวจกับขนาดพื้นที่นี้ในสถานีตำรวจมีความสัมพันธ์กัน โดยที่เจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณดังกล่าวที่มีขนาดพื้นที่ 3.01 – 3.40 ตารางเมตรมากที่สุดและในพื้นที่ขนาดไม่เกิน 2.20 ตารางเมตรเป็นลำดับที่สอง

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความพึงพอใจต่อพื้นที่ปฏิบัติงานสอบสวนที่มี
ขนาด 3.01-3.40 ตารางเมตร เป็นอันดับ 1**

5.4.1.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพื้นที่ขนาดต่าง ๆ

ตารางที่ 5.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่างต่อพื้นที่ขนาดต่างๆในแต่ละพื้นที่

พื้นที่และขนาด	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์ (ตรม.)								
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 7.2	2.54	0.73	4	3.33	0.59	2	2.795	0.001**
- ขนาดพื้นที่ 7.3 – 11.9	2.61	0.83	3	3.38	0.69	1	2.126	0.000**
- ขนาดพื้นที่ 12.0 – 16.6	3.03	0.68	2	2.86	0.82	4	7.281	0.081*
- ขนาดพื้นที่ 16.7 – 21.3	-	-	-	3.28	0.61	3	-	-
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 21.4 ขึ้นไป	3.2	0.62	1	-	-	-	-	-
2. ส่วนที่พักคอย (ตรม.)	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 7.33	2.64	0.75	2	2.83	0.68	4	2.782	0.006**
- ขนาดพื้นที่ 7.34 – 12.86	2.59	0.73	3	2.90	0.83	3	3.053	0.003**
- ขนาดพื้นที่ 12.87 – 18.39	2.50	0.82	4	3.21	0.76	1	5.253	0.000**
- ขนาดพื้นที่ 18.40– 23.92	-	-	-	-	-	-	-	-
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 23.93 ขึ้นไป	3.23	0.57	1	3.13	0.64	2	-0.534	0.596
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ (ตรม.)	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 22.96	2.58	0.72	5	3.1	0.79	2	3.732	0.000**
- ขนาดพื้นที่ 22.97 – 32.22	2.88	0.74	3	3.08	0.59	3	2.058	0.041**
- ขนาดพื้นที่ 32.23 – 41.48	2.63	0.8	4	2.55	0.74	5	-0.604	0.547
- ขนาดพื้นที่ 41.49– 50.74	2.91	0.75	1	2.74	0.9	4	-1.508	0.134
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 50.75 ขึ้นไป	2.89	0.64	2	3.14	0.86	1	1.968	0.052*

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

การวิเคราะห์ความแตกต่างและเปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลักคือ

1) ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อพื้นที่ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ขนาด 12.0 – 16.6 ตร.ม. และมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในพื้นที่พื้นที่ไม่เกิน 7.2 ตร.ม. และพื้นที่ขนาด 7.3 – 11.9 ตร.ม.

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดพื้นที่ระดับต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่มีขนาดเหมาะสมเรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) พื้นที่ขนาด 7.3 – 11.9 ตร.ม. (2) พื้นที่ไม่เกิน 7.2 ตร.ม. ในขณะเดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 21.4 ตร.ม.ขึ้นไป และ (2) พื้นที่ขนาด 12.0 – 16.6 ตร.ม.

ผลการวิเคราะห์ขนาดพื้นที่โงทางเข้าและประชาสัมพันธ์: เนื่องจากพื้นที่ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือกลุ่มประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปขนาดของพื้นที่ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ จากตารางที่ 5.4

**กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจพื้นที่ส่วนโงทางเข้าและประชาสัมพันธ์
ขนาด 21.4 ตารางเมตรขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1**

2) ส่วนที่พักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อขนาดพื้นที่ส่วนที่พักคอยขนาด ตั้งแต่ 23.93 ตร.ม.ขึ้นไป และมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในพื้นที่ทั้ง 3 ขนาด ดูตารางที่ 5.4

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดพื้นที่ระดับต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนที่พักคอยที่มีขนาดเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) พื้นที่ขนาด 12.87 – 18.39 ตร.ม. (2) พื้นที่ขนาด 23.93 ตร.ม.ขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) พื้นที่ขนาด 23.93 ตร.ม.ขึ้นไป และ (2) พื้นที่ไม่เกิน 7.33 ตร.ม.

ผลการวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ส่วนที่พักคอย : เนื่องจากพื้นที่ส่วนที่พักคอย เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือกลุ่มประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปขนาดของพื้นที่ส่วนที่พักคอย จากตารางที่ 5.4

**กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจพื้นที่ส่วนที่พักคอย
ขนาด 23.93 ตารางเมตรขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1**

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับขนาด 32.23 – 41.48 ตร.ม. 41.49 – 50.74 ตร.ม และ ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 50.75 ตร.ม.ขึ้นไป แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในพื้นที่ไม่เกิน 22.96 ตร.ม.และ พื้นที่ขนาด 22.97 – 32.22 ตร.ม.

การพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดพื้นที่ระดับต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ที่มีขนาดเหมาะสมเรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) พื้นที่ขนาดตั้งแต่ 50.75 ตร.ม.ขึ้นไป (2) พื้นที่ขนาด ไม่เกิน 22.96 ตร.ม. ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) พื้นที่ขนาด 41.49 – 50.74 ตร.ม. และ (2) พื้นที่ขนาด ตั้งแต่ 50.75 ตร.ม. ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: เนื่องจากพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เป็นส่วนเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่มาสรุปขนาดของพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ จากตารางที่ 5.4

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ
ขนาด 50.75 ตารางเมตรขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1**

อภิปรายผล: ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่ ส่วนต่างๆในพื้นที่ให้บริการประชาชนเห็นได้ว่า กลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความพึงพอใจต่อขนาดของพื้นที่ที่แต่ละกลุ่มเป็นผู้ใช้บริการหลัก ที่ขนาดใหญ่ที่สุด

5.4.1.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อขนาดพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นอันเนื่องมาจากอิทธิพลคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถแยกกล่าวได้ 4 ส่วนพื้นที่คือ

- ส่วนสาธารณะ

1. คือ ส่วนสวนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์
2. คือ ส่วนที่พักคอย

- ส่วนปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. คือ ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ (ให้บริการโดยรวม)

4. คือ ส่วนปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่พื้นที่ทำงานหน้าที่ของส่วนประชาสัมพันธ์ ส่วนรับแจ้ง เอกสารหาย ส่วนทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับ และส่วนทำหน้าที่สอบสวน ดังตารางที่ 5.5

ตาราง 5.5 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อขนาดพื้นที่

ปัจจัยส่วนบุคคล	พื้นที่ส่วนบริการ		พื้นที่ส่วนทำงาน	
	โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์	พักคอย	บริการรวม	ปฏิบัติหน้าที่ของ จนท.
กลุ่มประชาชน				
1. อายุ	*	*	-	NA
2.ระดับการศึกษา	-	-	-	NA
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	NA
4. อาชีพ	-	-	-	NA
5. ประเภทการใช้บริการ	*	-	-	NA
6. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	-	-	-	NA
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1. อายุ	-	-	-	-
2.ระดับการศึกษา	-	-	-	-
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-
4.จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	**	**	*
5.เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	-	-
6. หน้าที่	-	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มประชาชนคือระดับการศึกษา รายได้, อาชีพ สถานะที่มาสถานีตำรวจ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นอายุและประเภทการใช้บริการ โดยประชาชนที่มีช่วงอายุทั้ง 5 ช่วงที่แตกต่างกันคือน้อยกว่า 23 ปี 24-35 ปี 36-46 ปี 47-58ปี และ 59 ปีขึ้นไป จะทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน กลุ่มประชาชนที่มีอายุ 23 ปีจะมี ความพึงพอใจต่อขนาดพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 47 – 58 ปี รวมทั้งกลุ่มผู้มาใช้บริการขอสำเนาบันทึกประจำวัน จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขอประกัน ขอดอนประกันผู้ต้องหา

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นชั่วโมงการทำงานในต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง ดังตาราง 5.5

2) ส่วนที่พักคอย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทที่มาใช้บริการ และสถานะที่มาสถานีตำรวจ ของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นอายุ ประชาชนที่มีช่วงอายุ 23 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุช่วง 36 – 46 ปี และ 47 – 58 ปี และกลุ่มประชาชนที่มีช่วงอายุ 24 – 35 ปีจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มประชาชนที่มีช่วงอายุ 47 – 58 ปี

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้าน คืออายุ ระดับการศึกษา รายได้ เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานวันละ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมงทั้ง ดังตารางที่ 5.5

3) ส่วนให้บริการโดยรวม โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 6 ด้านคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประเภทที่มาใช้บริการ และสถานะที่มาสถานีตำรวจ ของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่บริเวณให้บริการโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจคืออายุ ระดับการศึกษา รายได้ เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ ไม่ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่บริเวณส่วนให้บริการโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานวันละ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง

4) ส่วนปฏิบัติหน้าที่ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคืออายุ ระดับการศึกษา รายได้ เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดพื้นที่ส่วนปฏิบัติหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ยกเว้นชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานวันละ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง

5.4.2 ลักษณะองค์ประกอบของพื้นที่ (การกั้นผนัง) ในพื้นที่ต่างๆในสวนบริการประชาชน

5.4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ (การกั้นผนัง) ในพื้นที่ส่วนต่างๆในสวนบริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะการกั้นผนังของพื้นที่ในแต่ละส่วนต่างๆของสถานีดำรงจวนครบาลนั้นแบ่งลักษณะการกั้นผนังออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. กั้นเป็นห้อง คือมีลักษณะการกั้นผนังแยกเป็นสัดส่วน รวมทั้งผนังทุกวัสดุ เช่น ผนังทึบ/กระจก ผนังกระจก และผนังทึบ ที่มีความสูงจากพื้นชนเพดาน และมีประตูเข้า-ออกในพื้นที่ที่มีการกั้นผนัง
 2. ใช้ฉากกั้น คือ มีการใช้ฉากหรือการกั้นผนังแบบอื่นๆ ที่มีประโยชน์ใช้สอยสำหรับบังสายตาเป็นบางส่วน (เช่นการใช้ชั้นแขวนหนังสือพิมพ์ ในแบ่งส่วนพื้นที่)
 3. เปิดโล่ง คือ ไม่มีการกั้นผนังใดๆ ในแต่ละส่วนพื้นที่เลย
- สามารถแยกการแสดงผลเป็น 3 ส่วนหลักดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อการกั้นผนังของพื้นที่ต่างๆในสวนบริการ

ประชาชน ของกลุ่มตัวอย่าง

	สภาพปัจจุบัน											
	ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์				การกั้นผนังส่วนที่พักผ่อน				การกั้นผนังส่วนที่รับแจ้ง ความ และเปรียบเทียบปรับ			
ความคิดเห็นของ กลุ่มประชาชน (%)	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม
- ความต้องการ กั้นเป็นห้อง	10.5	12.6	76.9	100 (300)	5.3	8.2	86.5	100 (510)	21.4	37.6	41	100 (420)
- ความต้องการ ใช้จากกั้น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- ความต้องการ เปิดโล่ง	6.7	10.6	82.8	100 (180)	6.7	8.3	85	100 (60)	27.3	39.3	33.3	100 (150)
χ^2 (Sig.(2tailed))	2.912(0.233)				0.200(0.905)				3.409(0.183)			
ความคิดเห็นของ กลุ่มจนท.ตำรวจ (%)	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม	กั้นเป็น ห้อง	ใช้จาก กั้น	เปิด โล่ง	รวม
- ความต้องการ กั้นเป็นห้อง	9.38	21.4	68.8	100 (215)	9.9	17.7	72.4	100 (294)	18.3	32.9	48.8	100 (252)
- ความต้องการ ใช้จากกั้น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- ความต้องการ เปิดโล่ง	21.7	20.9	57.4	100 (155)	11.1	47.2	41.7	100 (36)	23.1	30.8	46.2	100 (78)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	1.343(0.0110)				26.023(0.000**)				1.333(0.721**)			

หมายเหตุ: ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ในส่วนของกลุ่มประชาชนจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการกั้นผนังบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักผ่อน และพื้นที่ของส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับลักษณะการกั้นผนังทั้ง 2 บริเวณคือบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ และส่วนที่พักผ่อน แต่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ซึ่งมีค่าระดับความน่าจะเป็น 0.721 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการกั้นผนังในบริเวณดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.4.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อลักษณะองค์ประกอบ พื้นที่ (การกั้นผนัง) สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อลักษณะองค์ประกอบพื้นที่
(การกั้นผนัง)ของพื้นที่ต่างๆ

กั้นผนังส่วน	ประชาชน (N= 570)		เจ้าหน้าที่ (N= 330)		t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
1. ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์						
- ความต้องการให้กั้นห้อง	2.66	0.66	2.59	0.66	-1.309	0.191
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	-	-	-	-	-	-
- ความต้องการให้เปิดโล่ง	2.76	0.56	2.33	0.85	-4.823	0.000**
2. ส่วนที่พักคอย	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D	t-value	Sig.
- ความต้องการให้กั้นห้อง	2.81	0.51	2.63	0.66	-4.177	0.000**
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	-	-	-	-	-	-
- ความต้องการให้เปิดโล่ง	2.78	0.56	2.28	0.74	-3.540	0.001**
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D	t-value	Sig.
- ความต้องการให้กั้นห้อง	2.20	0.77	2.03	0.77	1.738	0.083*
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	-	-	-	-	-	-
- ความต้องการให้เปิดโล่ง	2.06	0.78	2.23	0.80	1.533	0.122

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในลักษณะการกั้นผนังแบบเปิดโล่ง และมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในลักษณะการกั้นผนังแบบเป็นห้องโดยมีความน่าจะเป็น [Sig.(2-tailed)] = 0.191 ดูตารางที่ 5.7

2) ส่วนที่พักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในลักษณะการกั้นผนังทั้ง 2 แบบ ดูตารางที่ 5.7

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.10$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในลักษณะการกั้นผนังแบบเป็นห้อง และมีความคิดเห็นไม่ต่างกันต่อการกั้นผนังแบบเปิดโล่ง ในส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ดูตารางที่ 5.7

ตาราง 5.8 แสดงการจัดลำดับความรู้สึกรังเกียจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ (การกั้นผนัง) ของพื้นที่ต่างๆ

กั้นผนังส่วน	กลุ่มประชาชน (N= 570)		กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)	
	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ
1. ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์				
- ความต้องการให้กั้นห้อง	9.30	3	13.94	3
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	11.93	2	21.21	2
- ความต้องการให้มีการเปิดโล่ง	78.77	1	64.85	1
2. ส่วนที่พักคอย				
- ความต้องการให้กั้นห้อง	5.43	3	10.00	3
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	8.25	2	20.90	2
- ความต้องการให้มีการเปิดโล่ง	86.32	1	69.10	1
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ				
- ความต้องการให้กั้นห้อง	22.98	3	19.39	3
- ความต้องการให้มีฉากกั้น	38.07	2	32.42	2
- ความต้องการให้มีการเปิดโล่ง	38.95	1	48.19	1

การพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อลักษณะการกั้นผนังต่าง ๆ จากตารางที่ 5.8 และจากการพิจารณาค่าสัดส่วน ของความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจคิดเห็นเช่นเดียวกับกับเช่นเดียวกันกับประชาชน คือพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ส่วนที่พักคอยและส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับควรมีลักษณะการกั้นผนัง เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) การกั้นผนังเป็นแบบเปิดโล่ง (2) การกั้นผนังโดยมีฉากกั้น

ผลการวิเคราะห์การกั้นผนังพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ส่วนที่พักคอยและส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: ลักษณะองค์ประกอบพื้นที่ควรเป็นแบบเปิดโล่งเนื่องจากทั้งกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้เปิดโล่ง

**กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจพื้นที่ลักษณะองค์ประกอบพื้นที่
ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ
เป็นการกันผนังแบบเปิดโล่ง**

อภิปราย: ในพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในลำดับที่ 1 และ 2 คือความต้องการให้เปิดโล่งและมีฉากกัน มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันจึงไม่ควรตัดความต้องการใช้ฉากกันออก การพิจารณาการเลือกใช้ลักษณะการกันผนังจึงควรพิจารณาผนังทั้ง 2 แบบควบคู่ไปกับประเด็นอื่นๆในการตัดสินใจ

**5.4.2.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะทางด้าน
บุคคลที่มีต่อลักษณะการกันผนังในส่วนต่าง ๆ**

ตารางที่ 5.9 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกันผนัง

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่สาธารณะ		พื้นที่เชื่อมต่อ
	ส่วนส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์	ส่วนพักคอย	ส่วนรับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. อายุ	**	-	**
2.ระดับการศึกษา	**	-	**
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
4. อาชีพ	-	-	-
5. ประเภทการให้บริการ	-	-	-
6. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	-	-	*
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. อายุ	-	-	-
2.ระดับการศึกษา	-	-	-
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
4.จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	-	-	**
5.เวลาพักระหว่างการทำงาน	*	**	-
6. หน้าที่	-	-	*

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกันผนังสามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลักก็คือ

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ รายได้ อาชีพ ประเภทการใช้บริการ และสถานะที่มาสถานีตำรวจ ของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นอายุและระดับการศึกษาโดยกลุ่มประชาชนที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 23 ปี จะมีความพึงพอใจที่น้อยกว่ากลุ่มประชาชนในช่วงอายุอื่น ๆ รวมทั้งผู้ที่มาใช้บริการซึ่งมีระดับการศึกษาในชั้นมัธยมศึกษา ปวช. มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ อายุ การศึกษา รายได้ ชั่วโมงการทำงานและหน้าที่ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเวลาพักระหว่างการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานน้อยกว่า 30 นาที และเวลาพัก 31-60 นาที จะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มาเวลาระหว่างการทำงานระหว่าง 61-90 นาที และ มากกว่า 91 นาที ตามลำดับ

2) ส่วนที่พักคอยโดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 6 ด้านของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ อายุ การศึกษา รายได้ ชั่วโมงการทำงานและหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเวลาพักระหว่างการทำงานในแต่ละวัน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงาน 61-90 นาที จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานมากกว่า 91 นาที ดังตารางที่ 5.7

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับโดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน คือ รายได้ อาชีพ และ ประเภทการใช้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นอายุ ระดับการศึกษา และสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยกลุ่มประชาชนที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 23 ปี และช่วงอายุ 24 - 35 ปี จะมีความพึงพอใจที่น้อยกว่ากลุ่มประชาชนในช่วงอายุอื่น ๆ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถม และมัธยมหรือปวช. จะทำให้ความพึงพอใจต่อลักษณะการกันผนังมากกว่าประชาชนในกลุ่มอื่นๆ รวมทั้งผู้ที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาชำระค่าปรับของสถานีตำรวจ

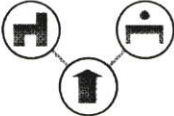
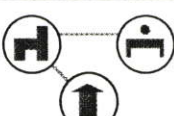
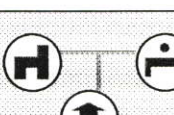
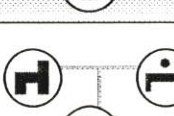
เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจคืออายุ ระดับการศึกษา รายได้ และเวลาพักระหว่างการทำงาน ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะการกันผนังบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวันและหน้าที่ โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันเท่ากับ 8 ชั่วโมง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนรับแจ้งเอกสารหาย จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ

5.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นของการเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่

5.4.3.1 ลักษณะการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนต่างๆ ในพื้นที่บริการประชาชน

จากการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจทั้ง 19 สถานี พบว่า ลักษณะการเชื่อมต่อกันของพื้นที่แบบที่ 3 ซึ่งมีการเชื่อมโยงพื้นที่โดยเริ่มจากบริเวณพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ไปสู่ส่วนที่พักคอยแล้วเชื่อมต่อไปสู่ส่วนที่ทำหน้าที่รับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีการใช้มากที่สุด ซึ่งคิดร้อยละ 41.2 ดูตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 แสดงผลการศึกษาลักษณะการเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่ในส่วนบริการประชาชน

ลักษณะการเชื่อมต่อกัน	จำนวน (สถานี)	สัดส่วน (%)	อันดับ
1. แบบที่ 1 	3	15.8	3
2. แบบที่ 2 	1	5.3	4
3. แบบที่ 3 	8	41.2	1
4. แบบที่ 4 	7	36.8	2
รวม	19	100	



ทางเข้าและปชสพ.



พักคอย.



ทำงานรวม



สอบสวน

5.4.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ของส่วนบริการประชาชนนั้น สามารถแยกการแสดงผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนโงงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ ไป จุดให้บริการ และจุดให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอย โดยการแบ่งช่วงระยะทางใช้วิธีการแบ่งระยะพิสัยเป็น 5 ช่วง ดังตาราง 5.11

ผลการวิเคราะห์ในส่วนของกลุ่มประชาชน จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับการระยะทางเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ทั้งในส่วนโงงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ ไป จุดให้บริการ และจุดให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอย มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5.11

ทั้งนี้จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ ทั้งในส่วนโงงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ ส่วนประชาสัมพันธ์ ไป จุดให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนต่างๆทั้ง 2 ส่วน แต่ส่วนจุดให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอย ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนดังกล่าวมีค่าระดับความน่าจะเป็น 0.009 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วน
บริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

การเชื่อมต่อกัน ของพื้นที่	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มจนท.ตำรวจ (%)					
	ไกล มาก	ไกล	ปาน กลาง	ใกล้	ใกล้ ดี	รวม (N)	ไกล มาก	ไกล	ปาน กลาง	ใกล้	ใกล้ ดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้า-ประชาสัมพันธ์ (เมตร)												
- ระยะทางไม่เกิน 4.8	-	1	22.3	67	9.7	100 (300)	-	-	-	-	-	-
- ระยะทาง 4.9 – 8.6	-	0.8	30.8	63.3	5	100 (240)	80	20	-	-	-	100 (10)
- ระยะทาง 8.7 – 12.4	-	-	-	-	-	-	51.3	47.1	-	-	1.7	100 (119)
- ระยะทาง 12.5 – 16.2	-	-	-	-	-	-	54.1	39.4	-	-	6.5	100 (170)
- ระยะทางตั้งแต่ 16.3 ขึ้นไป	-	6.7	26.7	66.7	-	100 (30)	45.2	48.4	-	-	6.5	100 (31)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	17.942 (0.006**)						8.490 (0.204)					
5. ส่วนประชาสัมพันธ์-จุดให้บริการ (เมตร)	ไกล มาก	ไกล	ปาน กลาง	ใกล้	ใกล้ ดี	รวม (N)	ไกล มาก	ไกล	ปาน กลาง	ใกล้	ใกล้ ดี	รวม (N)
- ระยะทางไม่เกิน 4.4	-	2.4	23.8	65.7	8.1	100 (210)	-	-	-	-	-	-
- ระยะทาง 4.5 – 6.8	-	1.4	25.2	62.4	11	100 (210)	50	33.3	-	16.7	-	100 (12)
- ระยะทาง 6.9 – 9.2	-	1.1	44.4	54.4	-	100 (90)	32.5	30.8	21.4	8.5	6.8	100 (11)
- ระยะทาง 9.3 – 11.6	-	-	13.3	86.7	-	100 (30)	26.9	48	15.8	5.8	3.5	100 (171)
- ระยะทางตั้งแต่ 11.7 ขึ้นไป	-	10	46.7	43.3	-	100 (30)	36.7	36.7	16.7	6.7	3.3	100 (30)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	48.273 (0.000**)						16.142 (0.185)					

ตารางที่ 5.11 (ต่อ)

การเชื่อมต่อกันของพื้นที่	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มจนท.ตำรวจ (%)					
	ไกลมาก	ไกล	ปานกลาง	ใกล้	ใกล้ดี	รวม (N)	ไกลมาก	ไกล	ปานกลาง	ใกล้	ใกล้ดี	รวม (N)
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 2.2	-	2.8	23.3	71.1	2.8	100 (180)	-	-	-	-	-	-
- ขนาดพื้นที่ 2.3 –3.4	-	1.7	40	58.3	-	100 (60)	55.6	-	11.1	27.8	5.6	100 (18)
- ขนาดพื้นที่ 3.5 –4.6	-	1.7	29.2	58.3	10.8	180 (120)	21.8	12.7	13.6	22.7	29.1	180 (110)
- ขนาดพื้นที่ 4.7 – 5.8	-	1.1	24.4	57.8	16.7	100 (90)	23.8	12.8	19.8	11	32.6	100 (172)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 5.9 ขึ้นไป	-	0.8	24.2	68.3	6.7	100 (120)	20	13.3	26.7	23.3	16.7	100 (30)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	33.224 (0.001**)						26.665 (0.009**)					

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อของพื้นที่ต่างๆ

การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลักดังตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.12 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่

การเชื่อมต่อกันของพื้นที่	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ส่วนโถงทางเข้า-ประชาสัมพันธ์ (เมตร)								
- ระยะทางไม่เกิน 4.8	3.85	0.58	1	-	-	-	-	-
- ระยะทาง 4.9 – 8.6	3.73	0.56	2	1.20	0.68	4	-0.682	0.496
- ระยะทาง 8.7 – 12.4	-	-	-	1.54	0.38	3	-	-
- ระยะทาง 12.5 – 16.2	-	-	-	1.65	0.53	2	-	-
- ระยะทางตั้งแต่ 16.3 ขึ้นไป	3.60	0.62	3	1.74	0.63	1	2.239	0.032**
2. ส่วนประชาสัมพันธ์-จุดให้บริการ(เมตร)	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- ระยะทางไม่เกิน 4.4	3.39	0.68	3	-	-	-	-	-
- ระยะทาง 4.5 –6.8	3.28	0.60	5	1.83	0.64	4	-1.093	0.275
- ระยะทาง 6.9 –9.2	3.53	0.57	2	2.26	0.62	1	1.197	0.233
- ระยะทาง 9.3– 11.6	3.81	0.33	1	2.11	0.78	2	-2.140	0.041**
- ระยะทางตั้งแต่ 11.7 ขึ้นไป	3.33	0.64	4	2.03	0.65	3	.967	0.339
3. จุดให้บริการ – ส่วนที่พักคอย(เมตร)	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- ระยะทาง ไม่เกิน 2.2	3.74	0.55	4	-	-	-	-	-
- ระยะทาง ที่ 2.3 –3.4	3.57	0.53	5	2.27	0.63	4	1.566	0.121
- ระยะทาง 3.5 –4.6	3.78	0.65	3	3.25	0.71	1	0.284	0.777
- ระยะทาง 4.7–5.8	3.90	0.67	1	3.16	0.83	2	-3.037	0.003**
- ระยะทาง ตั้งแต่ 5.9 ขึ้นไป	3.81	0.55	2	3.03	0.59	3	-1.491	0.138

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ผลการเปรียบเทียบความรู้สึกพอใจ(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่างต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในส่วนบริการประชาชน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) พื้นที่ส่วนโถงทางเข้า - ประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อการ

เชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนโงทางเข้าไปประชาสัมพันธุ์ในระยะทาง 4.9 – 8.6 เมตร และมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในระยะทาง ตั้งแต่ 16.3 เมตรขึ้นไป

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนโงทางเข้าไปประชาสัมพันธุ์ควรมีระยะทาง เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ระยะทางตั้งแต่ 16.3 เมตรขึ้นไป. (2) ระยะทาง 12.5 – 16.2 เมตร ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ระยะทางไม่เกิน 4.8 เมตร และ (2) ระยะทาง 4.9 – 8.6 เมตร

ผลการวิเคราะห์ระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่บริเวณโงทางเข้าไปประชาสัมพันธุ์: เนื่องจากพื้นที่ส่วนโงทางเข้าไปประชาสัมพันธุ์ เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของประชาชนมาสรุปขนาดของพื้นที่บริเวณโงทางเข้าไปและประชาสัมพันธุ์ จากตารางที่ 5.12

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนโงทางเข้าไปประชาสัมพันธุ์ที่มีระยะทางไม่เกิน 4.8 เมตรเป็นอันดับที่ 1

2) ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่างกันในเรื่องการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการในระยะทาง 9.3 – 11.6 เมตร แต่มีความคิดเห็นไม่ต่างกันในระยะทางทั้ง 3 ขนาด

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการควรมีระยะทาง เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ระยะทาง 6.9 – 9.2 เมตร (2) ระยะทาง 9.3 – 11.6 เมตร ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ระยะทาง 9.3 – 11.6 เมตร (2) ระยะทาง 6.9 – 9.2 เมตร

ผลการวิเคราะห์ระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการ: เนื่องจากพื้นที่ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการ เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุประยะทางส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการดูตารางที่ 5.12

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ส่วนประชาสัมพันธุ์ไปสวนให้บริการที่มีระยะทาง 9.3 -11.6 เมตรเป็นอันดับที่ 1

3) ส่วนให้บริการไปสวนที่พักผ่อน โดยจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อระยะทางเชื่อมต่อกันบริเวณสวนให้บริการไปสวนที่พักผ่อน 2.3 – 3.4 เมตร ระยะทาง 2.3 – 3.4 เมตร และระยะทาง

ตั้งแต่ 5.9 เมตรขึ้นไป แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในระยะทางเชื่อมต่อกันบริเวณสวนให้บริการ ไปส่วนที่พักผ่อนในระยะทาง 4.7 – 5.8 เมตร

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าการเชื่อมต่อกันของพื้นที่สวนให้บริการไปส่วนที่พักผ่อน ควรมีระยะทาง เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ระยะทาง 3.5 – 4.6 เมตร (2) ระยะทาง 4.7 – 5.8 เมตร ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ระยะทาง 4.7 – 5.8 เมตร และ (2) ระยะทางตั้งแต่ 5.9 เมตรขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ สวนให้บริการไปส่วนที่พักผ่อน: เนื่องจากพื้นที่สวนให้บริการไปส่วนที่พักผ่อน เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของประชาชนมาสรุปขนาดของพื้นที่บริเวณทางเข้าและประชาสัมพันธ์ คูตารางที่ 5.12

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจการเชื่อมต่อกันของพื้นที่สวนให้บริการไปส่วนที่พักผ่อนที่มีระยะทาง 4.7 – 5.8 เมตรเป็นอันดับที่ 1

5.4.3.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะทางด้านบุคคลที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ในสวนบริการประชาชน

สามารถแยกผลการวิเคราะห์ได้ 3 ส่วนดังนี้

1) ส่วนโรงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านคืออายุ รายได้ อาชีพ และประเภทการใช้บริการของกลุ่มประชาชน ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ สวนโรงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นระดับการศึกษา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาระดับอื่นๆ และสถานะที่มาสถานีตำรวจ ผู้ที่มาสถานีตำรวจในฐานะ ผู้ถูกกล่าวหาจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์และพยาน

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคืออายุ ระดับการศึกษา จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน เวลาพัก หน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ สวนโรงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยในช่วง 5,001-15,000 บาทต่อเดือน ดังตาราง 5.13

2) ส่วนประชาสัมพันธ์ ไป สวนให้บริการพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านคืออายุ รายได้ อาชีพ และประเภทการใช้บริการของประชาชนของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ สวนประชาสัมพันธ์ ไป สวนให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ ยกเว้นระดับการศึกษาและสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาระดับอื่นๆ รวมทั้งผู้ที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้ถูกกล่าวหาจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้มาติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจ ในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ และกลุ่มผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคืออายุ ระดับการศึกษา จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน เวลาพัก และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ ส่วนประชาสัมพันธ์ ไป จุดให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 5,000 -15,000 บาทจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และในช่วง 15,000 -25,000 บาทต่อเดือน ดังตารางที่ 5.13

3) ส่วนให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอยโดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคืออายุ รายได้ อาชีพ ประเภทการใช้บริการ และสถานะของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่ จุดให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นระดับการศึกษา โดยกลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 5 ด้านคืออายุ ระดับการศึกษา จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน เวลาพัก และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่บริเวณจุดให้บริการ ไป ส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 5,000 -15,000 บาทจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทและในช่วง 15,000 -25,000 บาทต่อเดือน ดังตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.13 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อระยะทางการเชื่อมต่อกันของพื้นที่

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่ส่วนให้บริการ		พื้นที่ส่วนทำงาน
	พื้นที่ส่วนสวนโถงทางเข้า-ประชาสัมพันธ์	ส่วนประชาสัมพันธ์-จุดให้บริการ	จุดให้บริการ-ส่วนพักคอย
กลุ่มประชาชน			
1. อายุ	-	-	-
2.ระดับการศึกษา	**	**	*
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
4. อาชีพ	--	-	-
5. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
6. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	**	*	-
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. อายุ	-	-	-
2.ระดับการศึกษา	-	-	-
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	*	**	**
4.จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	-	-	-
5.เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	-
6. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

5.4.4 ลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกันของพื้นที่ในสวนบริการประชาชน

5.4.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากสำรวจพบว่า ส่วนบริการประชาชนของสถานีตำรวจตัวอย่างสามารถแยกขนาดได้เป็น 3 ขนาดโดยจำแนกเป็นสถานีตำรวจขนาดเล็กมีพื้นที่น้อยกว่า 45.0 ตารางเมตร สถานีตำรวจขนาดกลางมีขนาดพื้นที่ระหว่าง 45.1 – 65.0 ตารางเมตรและสถานีตำรวจขนาดใหญ่มีขนาดตั้งแต่ 65.1 ตารางเมตรขึ้นไป รายละเอียดการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5.14 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.14 แสดงการกระจายในระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อลักษณะการใช้พื้นที่ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันของ สถานีดำรวจขนาดต่างๆ	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	ค่าเฉลี่ย (X)	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	ค่าเฉลี่ย (X)
1. ส่วนโถงทางเข้า ประชาสัมพันธ์												
1. สถานีตำรวจขนาดเล็ก												
- รวม	2.2	13.7	58.1	25.6	0.4	3.08	7.2	16.4	58.2	16.3	1.8	2.89
- แยก	4	28.7	56	11.3	-	2.75	2.6	46.1	36.8	11.8	2.6	2.65
2. สถานีขนาดกลาง												
- รวม	3.7	24.8	51.9	19.3	0.4	2.88	-	8.3	55.6	33.3	2.9	3.31
- แยก	5.3	38.3	49.7	6.7	-	2.58	-	30.6	69.4	30.6	2.8	3.04
3. สถานีขนาดใหญ่												
- รวม	2.2	19.6	60	17.8	0.4	2.94	1.2	9.9	54.3	32.1	2.5	3.25
- แยก	5.7	34	53	7.3	-	2.62	2.3	11.4	31.8	54.6	-	3.39
2. ส่วนพักคอย												
1. สถานีตำรวจขนาดเล็ก												
- รวม	6.7	30.0	44.2	19.2	-	2.76	1.5	39.4	48.5	9.1	1.5	2.70
- แยก	6.7	49.2	41.7	2.5	-	2.40	2.3	13.6	54.5	29.6	-	3.11
2. สถานีขนาดกลาง												
- รวม	0.8	30.0	58.3	10.8	-	2.79	-	16.7	50.0	33.3	-	3.17
- แยก	3.3	53.3	36.7	6.7	-	2.47	-	33.3	50.0	16.7	-	2.83
3. สถานีขนาดใหญ่												
- รวม	0.8	12.6	63.9	22.7	-	3.08	3.7	11.1	49.9	37.0	1.2	3.21
- แยก	11.7	28.3	53.3	6.7		2.55	2.3	13.6	54.6	29.6	-	3.11

ตารางที่ 5.14 (ต่อ)

การใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันของ สถานีตำรวจขนาดต่างๆ	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	ค่าเฉลี่ย (X)	คับ แคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	ค่าเฉลี่ย (X)
3. ส่วนรับแจ้งความและ เปรียบเทียบปรับ												
1. สถานีตำรวจขนาดเล็ก												
- รวม	5.0	30.0	47.5	17.5	-	2.78	1.8	14.6	70.9	10.9	1.8	2.96
- แยก	7.5	48.3	41.7	2.5	-	2.39	6.1	39.4	42.4	10.6	1.5	2.62
2. สถานีขนาดกลาง												
- รวม	-	6.7	86.7	6.7	-	3.00	-	8.3	63.9	25.0	2.8	3.22
- แยก	0.8	22.5	64.2	12.5	-	2.88	8.3	29.2	43.8	18.8	-	2.73
3. สถานีขนาดใหญ่												
- รวม	-	12.5	65.8	20.8	0.8	3.10	4.9	12.3	50.6	29.6	2.5	3.12
- แยก	11.7	28.3	53.3	6.7	-	2.55	6.8	13.6	43.2	36.4	-	3.09

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกัน: ทั้งนี้จากการสอบถามถึงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันและทางเดินที่แยกกันจากกลุ่มผู้ใช้พื้นที่ พบว่ามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันหรือมีความคิดเห็นว่าจะไม่ว่าจะใช้การแยกทางเดินหรือใช้ทางเดินร่วมกันต่างก็เห็นว่ามีเหมาะสม

โดยในส่วนของโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์นั้นประชาชนจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันมากกว่าการใช้ทางเดินที่แยกจากกัน ในส่วนบริการประชาชนทั้ง 3 ขนาด ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจก็มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ยกเว้นในสถานีขนาดใหญ่ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจพอใจที่จะใช้พื้นที่ทางเดินที่แยกจากกันมากกว่าการรวมทางเดินเข้าด้วยกัน

ในส่วนที่พักคอย พบว่า ประชาชนจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันมากกว่าการใช้พื้นที่ทางเดินแยกกัน ในสถานีทั้ง 3 ขนาด ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจก็มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ยกเว้นในสถานีขนาดใหญ่ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพอใจที่จะใช้พื้นที่ทางเดินแยกกันมากกว่าการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกัน

ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับนั้น พบว่า ประชาชนจะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันมากกว่าการใช้พื้นที่ทางเดินแยกกัน ยกเว้นในสถานีตำรวจขนาดเล็กซึ่งพอใจที่จะใช้พื้นที่ทางเดินแยกกันมากกว่า ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันมากกว่าการใช้พื้นที่ทางเดินแยกกัน ในสถานีตำรวจทั้ง 3 ขนาดโดยแบ่งกลุ่มในการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อส่วนบริการประชาชนตามขนาดได้ 3 ขนาดดังนี้

1. ขนาดเล็กคือน้อยกว่า 45 ต.ร.ม.
2. พื้นที่ขนาดกลาง คือ 45.1 –65 ต.ร.ม.
3. พื้นที่ขนาดใหญ่ คือ มากกว่า 65.1 ต.ร.ม.

5.4.4.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน แยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลักดังตารางที่ 5.15

ตาราง 5.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในระดับต่างๆ ที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างของส่วนให้บริการประชาชนทั้ง 3 ขนาด

กลุ่มผู้พื้นที่	พื้นที่ส่วนให้บริการ		พื้นที่ส่วนทำงาน
	ส่วนโถงทางเข้าประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ
1. กลุ่มประชาชน	**	**	**
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ	**	*	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพอใจในระดับต่างๆ ที่มีต่อการใช้พื้นที่ร่วมกันของกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ พบว่าขนาดของพื้นที่ส่วนบริการประชาชนที่ศึกษาใน 3 ขนาด มีผลทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มประชาชนที่ใช้พื้นที่ส่วนบริการประชาชนขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางเดินร่วมกันน้อยกว่าความพอใจของกลุ่มประชาชนที่ใช้พื้นที่ในส่วนบริการประชาชนขนาดใหญ่

เมื่อพิจารณาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าขนาดของพื้นที่ส่วนบริการประชาชนที่ศึกษาทั้ง 3 ขนาด มีผลทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนบริการประชาชนขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางเดินร่วมกันน้อยกว่าความพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนบริการประชาชนขนาดกลางและใหญ่ ดังตาราง 5.15

2) ส่วนที่พักคอย พบว่าขนาดของพื้นที่ส่วนบริการประชาชนที่ศึกษาใน 3 ขนาด มีผลทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนพื้นที่ขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางเดินร่วมกันมากกว่าความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการส่วนบริการประชาชนในสถานีตำรวจขนาดกลางแต่น้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ขนาดใหญ่และประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ขนาดกลาง มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ขนาดใหญ่

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาใช้บริการพบว่าขนาดของพื้นที่สถานีตำรวจที่ศึกษาใน 3 ขนาด มีผลทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันบริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในพื้นที่ขนาดใหญ่มากกว่าพื้นที่ขนาดเล็ก

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เมื่อพิจารณาในกลุ่มของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่าขนาดของพื้นที่สถานีตำรวจที่ศึกษาใน 3 ขนาด มีผลทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการใช้ทางเดินร่วมกันน้อยกว่าความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ในพื้นที่ส่วนบริการประชาชนขนาดใหญ่

กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าขนาดของพื้นที่สถานีตำรวจที่ศึกษาใน 3 ขนาด ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการใช้พื้นที่ทางเดินร่วมกันบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4.5 ประเด็นด้านขนาดความกว้างของทางเดินในแต่ละกิจกรรม

5.4.5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดิน

ในส่วนบริการประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขนาดความกว้างของทางเดินในส่วนต่าง ๆ ของสถานีตำรวจนครบาลนั้น สามารถแยกการแสดงผลเป็น 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.16

โดยในส่วนของประชาชนจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับขนาดทางเดินทั้ง 3 บริเวณ คือ บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ ก็มีความสัมพันธ์กับขนาดทางเดินทั้ง 3 บริเวณคือส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ และส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าระดับความน่าจะเป็น 0.000 ทั้งสามพื้นที่ ดังตารางที่ 5.16

ตารางที่ 5.16 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจต่อขนาดทางเดินขนาดต่าง ๆ ในส่วนบริการ
ประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของทางเดิน(ม.)	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	ดี มาก	ดี แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวางดี	รวม (N)	ดี มาก	ดี แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวางดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้าและ ประชาสัมพันธ์												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 1.76	6.7	29.2	55.0	9.2	-	100 (120)	2.9	27.5	36.2	29.0	4.3	100 (69)
- ขนาดพื้นที่ 1.77 - 2.32	-	22.7	62.7	14.7	-	100 (150)	1.5	18.8	59.4	18.0	2.3	100 (133)
- ขนาดพื้นที่ 2.33 - 2.88	6.7	28.9	55.6	8.9	-	100 (90)	1.6	3.1	37.5	56.3	1.6	100 (64)
- ขนาดพื้นที่ 2.89 - 3.44	2.7	16.0	59.3	21.3	0.7	100 (150)	-	15.9	63.6	20.5	-	100 (44)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 3.45 ขึ้นไป	-	6.7	43.3	50.0	-	100 (60)	15.0	40	35.0	10.0	-	100 (20)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	79.823(0.000**)						70.472(0.000**)					
2. ส่วนที่พักคอย												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 0.84	3.3	33.0	53.7	10.0	-	100 (300)	1.4	16.2	54.1	28.4	-	100 (148)
- ขนาดพื้นที่ 0.85 – 1.38	-	20.0	70.0	10.0	-	100 (30)	-	3.4	51.7	44.8	-	100 (29)
- ขนาดพื้นที่ 1.39 – 1.92	10.0	38.3	45.0	6.7	-	100 (120)	4.4	48.5	44.1	2.9	-	100 (68)
- ขนาดพื้นที่ 1.93 – 2.46	5.0	43.3	46.7	5.0	-	100 (60)	5.7	22.9	51.4	17.1	2.9	100 (35)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 2.47 ขึ้นไป	1.7	8.3	41.7	46.7	1.7	100 (60)	2.0	12.0	52.0	32.0	2.0	100 (50)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	103.293(0.000**)						63.176(0.000**)					

ตารางที่ 5.16 (ต่อ)

ขนาดของทางเดิน (ม.)	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	คับแคบ มาก	คับแคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	รวม (N)	คับแคบ มาก	คับ แคบ	ปาน กลาง	กว้าง	กว้าง ขวาง ดี	รวม (N)
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ												
- ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 0.70	10.0	35.0	52. 2	2.8	-	100 (180)	11.7	29. 8	45. 7	10. 6	2.1	100 (94)
- ขนาดพื้นที่ 0.71 - 0.90	-	19.3	65. 3	15. 3	-	100 (150)	4.2	14. 1	62. 0	19. 7	-	100 (71)
- ขนาดพื้นที่ 0.91 - 1.10	0.6	24.4	57. 8	17. 2	-	100 (180)	0.8	11. 9	54. 2	32. 2	0.8	180 (118)
- ขนาดพื้นที่ 1.11 – 1.30	-	10.0	53. 3	33. 3	3.3	100 (30)	3.8	7.7	46. 2	34. 6	7.7	100 (26)
- ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 1.31 ขึ้นไป	13.3	53.3	30. 0	3.3	-	100 (30)	-	61. 9	38. 1	-	-	100 (21)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	108.948(0.000**)						73.519(0.000**)					

หมายเหตุ: ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.5.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อทางเดินขนาดต่าง ๆ

การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลักคือ

1) ทางเดินส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ กับ 0.10 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในขนาดทางเดินทั้ง 3 ขนาด ยกเว้นทางเดินที่มีขนาด 1.77 – 2.32 ม. กับทางเดินขนาด 2.89 -3.44 ม.

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดทางเดินระดับต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าขนาดทางเดินส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่มีขนาดเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ทางเดินขนาด 2.33 – 2.88 ม. (2) ทางเดินขนาด 2.89-3.44 ม. ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ขนาดตั้งแต่ 3.45 ม.ขึ้นไป และ (2) ทางเดินขนาด 2.89 – 3.44 ม.

ผลการวิเคราะห์ขนาดทางเดินส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์: เนื่องจากพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนสาธารณะที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือกลุ่มประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน มาสรุปขนาดทางเดินบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ จากตารางที่ 5.17

**กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจขนาดทางเดินส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์
ขนาด 3.45 ตารางเมตรขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1**

2) บริเวณส่วนที่พักรถ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ กับ 0.10 พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในขนาดทางเดินทั้ง 3 ขนาด ยกเว้นทางเดินที่มีขนาด ไม่เกิน 0.84 ม. กับทางเดินขนาด 0.85-1.38 ม.

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดทางเดินระดับต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าทางเดินส่วนที่พักรถที่มีขนาดเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ทางเดินขนาด 0.85 – 1.38 ม. (2) ทางเดินขนาดตั้งแต่ 2.47 ม.ขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ขนาดตั้งแต่ 2.47 ม.ขึ้นไป และ (2) ทางเดินขนาด 0.85 – 1.38 ม.

ผลการวิเคราะห์ขนาดทางเดินพักรถ: เนื่องจากส่วนพักรถ เป็นส่วนสาธารณะที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือกลุ่มประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน มาสรุปขนาดทางเดินส่วนพักรถจากตารางที่ 5.17

**กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจขนาดทางเดินส่วนพักรถ
ขนาด 2.47 ตารางเมตรขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1**

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ กับ 0.10 พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในขนาดทางเดินทั้ง 4 ขนาด ยกเว้นขนาดทางเดินที่ 0.91 - 1.10 ม.

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อขนาดทางเดินระดับต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าทางเดินส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ที่มีขนาดเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ทางเดินขนาด 1.11 – 1.30 ม. (2) ทางเดินขนาด 0.91 – 1.10 ม. ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ทางเดินขนาด 1.11 – 1.30 ม.และ (2) ทางเดินขนาด 0.71 – 0.90 ม.

ผลการวิเคราะห์ขนาดทางเดินส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: เนื่องจากส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เป็นส่วนเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาสรุปขนาดของทางเดินส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ จากตารางที่ 5.17

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจขนาดทางเดินส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ
ขนาด 1.11-1.30 ตารางเมตรมากเป็นอันดับที่ 1**

ตารางที่ 5.17 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อทางเดินขนาดต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ใช้สอยภายในสวนให้บริการ

ทางเดินขนาดต่าง ๆ(ม.)	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1.ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์								
1. ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 1.76	2.67	0.74	4	3.04	0.93	3	3.069	0.002**
2. ขนาดพื้นที่ 1.77 - 2.32	2.92	0.61	3	3.01	0.72	4	1.106	0.270
3. ขนาดพื้นที่ 2.33 - 2.88	2.67	0.73	4	3.53	0.67	1	7.481	0.000**
4. ขนาดพื้นที่ 2.89 - 3.44	3.01	0.71	2	3.05	0.61	2	0.271	0.787
5. ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 3.45 ขึ้นไป	3.43	0.62	1	2.40	0.88	3	-4.851	0.000**
2.ส่วนที่พักคอย	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
1. ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 0.84	2.70	0.69	3	3.09	0.70	3	5.607	0.000**
2. ขนาดพื้นที่ 0.85 – 1.38	2.90	0.55	2	3.41	0.57	1	3.537	0.001**
3. ขนาดพื้นที่ 1.39 – 1.92	2.48	0.77	5	2.46	0.63	5	-0.251	0.802
4. ขนาดพื้นที่ 1.93 – 2.46	2.52	0.68	4	2.89	0.87	4	2.309	0.023
5. ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 2.47 ขึ้นไป	3.38	0.74	1	3.20	0.76	2	-1.283	0.202
3. ส่วนรับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
1. ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 0.70	2.48	0.71	4	2.62	0.91	4	1.296	0.197
2. ขนาดพื้นที่ 0.71 - 0.90	2.96	0.59	2	2.97	0.72	3	0.130	0.897
3. ขนาดพื้นที่ 0.91 - 1.10	2.92	0.66	3	3.20	0.69	2	3.613	0.000**
4. ขนาดพื้นที่ 1.11 – 1.30	3.30	0.70	1	3.35	0.89	1	0.216	0.829
5. ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 1.31 ขึ้นไป	2.23	0.73	5	2.38	0.50	5	0.806	0.424

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.5.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อขนาดทางเดินในส่วนต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.18

ตาราง 5.18 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อขนาดทางเดินในส่วนต่าง ๆ

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่ส่วนสาธารณะ		พื้นที่ส่วนเชื่อมต่อ
	ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
2. อาชีพ	-	-	-
3. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	-	-	-
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	**	*
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	**	**
4. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อขนาดทางเดินในส่วนต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจคือรายได้ เวลาพักและหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ดังตารางที่ 5.18

2) ส่วนที่พักคอย โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจคือรายได้และหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก 61 - 90 นาทีและมากกว่า 91 นาทีนี้จะทำให้มีความพอใจต่อขนาดทางเดินมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักน้อยกว่า 30 นาที และ 31 - 60 นาที

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไร

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจคือรายได้และหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดทางเดินบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าในส่วนที่พักคอย เจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก 61-90 นาทีและมากกว่า 91 นาที จะมีความพึงพอใจต่อขนาดทางเดินต่างกันมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักน้อยกว่า 30 นาที และ มากกว่า 91 นาที

5.4.6 ความส่องสว่างในส่วนต่างๆ ของส่วนบริการประชาชน

5.4.6.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจที่มีต่อการส่องสว่าง ในพื้นที่ต่างๆ ภายในส่วนบริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านการส่องสว่างในพื้นที่แต่ละกิจกรรมส่วนต่างๆ ของสถานีตำรวจนครบาลนั้น สามารถแยกการแสดงผลเป็น 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.19 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการส่องสว่างในส่วนต่างๆ

ความส่องสว่าง (Lux)	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	มีด มาก	มีด	ปาน กลาง	สว่าง	สว่าง ดี	รวม (N)	มีด มาก	มีด	ปาน กลาง	สว่าง	สว่าง ดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้าและ ประชาสัมพันธ์												
- แสงสว่างไม่เกิน 380.8	-	37.2	29.4	32.2	1.1	100 (180)	3.1	3.1	49	40.8	4.1	100 (98)
- แสงสว่าง 380.9 – 665.6	-	7.9	31.7	57.9	2.5	100 (240)	1.5	3.7	35.5	55.1	4.4	100 (136)
- แสงสว่าง 665.7 – 950.4	-	18.3	20	53.3	8.3	100 (60)	3.1	6.3	15.6	68.8	6.3	100 (32)
- แสงสว่าง 950.5–1,235.2	-	13.3	28.3	53.3	5	100 (60)	-	-	171	74.3	8.6	100 (35)
- แสงสว่างตั้งแต่ 1,235.3ขึ้นไป	-	3.3	16.7	76.7	3.3	100 (30)	-	-	6.9	89.7	3.4	100 (29)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	84.709 (0.000**)						38.949 (0.001**)					
2. ส่วนที่พักคอย												
- แสงสว่างไม่เกิน 171.8	-	50.8	31.7	17.5	-	100 (120)	2.9	4.4	38.2	47.1	7.4	100 (68)
- แสงสว่าง 171.9 – 302.6	-	36.7	41.3	20.7	1.3	100 (150)	-	1.3	39	57.1	2.6	100 (77)
- แสงสว่าง 302.7 – 433.4	-	2.2	5.6	84.4	7.8	100 (90)	1.6	-	40.6	48.4	9.4	100 (64)
- แสงสว่าง 433.5–564.2	-	18.9	20	57.8	3.3	100 (90)	-	13.3	15.6	62.2	8.9	100 (45)
- แสงสว่างตั้งแต่ 564.3 ขึ้นไป	-	5	19.2	70.8	5	100 (120)	1.3	-	21.1	71.1	6.6	100 (76)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	215.238 (0.000**)						42.430 (0.000**)					

ตารางที่ 5.19 (ต่อ)

การเชื่อมต่อกันของพื้นที่	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	มืดมาก	มืด	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)	มืดมาก	มืด	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ												
- แสงสว่างไม่เกิน 306.2 Lux	-	30.8	37.5	30.8	0.8	100 (120)	1.9	9.6	48.1	38.5	1.9	100 (52)
- แสงสว่าง 306.3 – 401.4 Lux	-	15.3	34.7	47.3	2.7	100 (150)	1.2	3.6	27.4	63.1	4.8	100 (84)
- แสงสว่าง 401.5 – 496.6 Lux	-	16.7	28.9	54.4	-	180 (90)	-	-	40.4	46.2	13.5	180 (52)
- แสงสว่าง 496.7–591.8 Lux	-	5	26.7	64.2	4.2	100 (120)	1.2	2.3	41.9	52.3	2.3	100 (86)
- แสงสว่างตั้งแต่ 591.9 Lux ขึ้นไป	-	4.4	14.4	74.4	6.7	100 (90)	1.8	-	10.7	80.4	7.1	100 (56)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	78.894 (0.000**)						47.031 (0.000**)					

หมายเหตุ: ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

โดยในส่วนของกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับระดับแสงที่ส่องสว่างในบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.4.6.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความส่องสว่างในพื้นที่ต่าง ๆ การวิเคราะห์ความแตกต่าง

สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อความส่องสว่างในแต่ละพื้นที่

ความส่องสว่าง(Lux)	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1.ส่วนโรงทางเข้า และประชาสัมพันธ์								
- แสงสว่างไม่เกิน 380.8	2.97	0.86	5	3.40	0.76	5	4.105	0.000**
- แสงสว่าง 380.9 – 665.6	3.55	0.68	2	3.57	0.71	4	0.319	0.750
- แสงสว่าง 665.7 – 950.4	3.52	0.89	3	3.69	0.82	3	0.899	0.371
- แสงสว่าง 950.5–1,235.2	3.50	0.79	4	3.91	0.51	2	3.105	0.003**
- แสงสว่างตั้งแต่ 1,235.3 ขึ้นไป	3.80	0.55	1	3.97	0.33	1	1.411	0.165
2.ส่วนที่พักคอย	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- แสงสว่างไม่เกิน 171.8	2.67	0.76	5	3.51	0.82	5	7.147	0.000**
- แสงสว่าง 171.9 – 302.6	2.87	0.78	4	3.61	0.57	4	7.400	0.000**
- แสงสว่าง 302.7 – 433.4	3.98	0.47	1	3.64	0.72	3	3.64	0.001**
- แสงสว่าง 433.5–564.2	3.46	0.84	3	3.67	0.83	2	1.387	0.168
- แสงสว่างตั้งแต่ 564.3 ขึ้นไป	3.76	0.62	2	3.82	0.60	1	0.637	0.525
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- แสงสว่างไม่เกิน 306.2	3.02	0.81	5	3.29	0.75	5	2.067	0.040**
- แสงสว่าง 306.3 – 401.4	3.37	0.77	4	3.67	0.68	3	3.004	0.003**
- แสงสว่าง 401.5 – 496.6	3.38	0.76	3	3.73	0.69	2	2.762	0.007**
- แสงสว่าง 496.7–591.8	3.68	0.64	2	3.52	0.65	4	-1.676	0.095*
- แสงสว่างตั้งแต่ 591.9 ขึ้นไป	3.83	0.60	1	3.91	0.58	1	0.764	0.446

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

1) ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องค่าความส่องสว่างช่วง 380.9 – 665.6 Lux ค่าความส่องสว่าง 665.7 – 950.4 Lux และ ค่าความส่องสว่างตั้งแต่ 1,235.3 Lux ขึ้นไป และมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องค่าความส่องสว่างไม่เกิน 380.8 Lux และค่าความส่องสว่างช่วง 950.6 – 1,235.2 Lux

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่บริเวณสวนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ควรมีค่าความส่องสว่างที่จะพึงพอใจมากที่สุดเรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ค่าความส่องสว่างตั้งแต่ 1,235.3 Lux ขึ้นไป (2) ค่าความส่องสว่าง 950.6 – 1,235.2 Lux ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) ค่าความส่องสว่างตั้งแต่ 1,235.3 Lux และ (2) ค่าความส่องสว่าง 380.9 – 665.6 Lux

ผลการวิเคราะห์ค่าความส่องสว่างสวนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์: เนื่องจากพื้นที่สวนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปที่ค่าความส่องสว่างบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ จากตารางที่ 5.20

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจค่าความส่องสว่างสวนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่ 1,235.3 Lux ขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1

2) ส่วนที่หักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องค่าแสงสว่างไม่เกิน 171.8 Lux แสงสว่างช่วง 171.9 – 302.6 Lux และแสงสว่างช่วง 302.7-433.3 Lux แต่มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องค่าแสงสว่างช่วง 433.5 Lux และค่าแสงสว่าง ตั้งแต่ 564.3 Lux ขึ้นไป

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนที่หักคอยควรมีค่าความส่องสว่างที่จะพึงพอใจมากที่สุดเรียงตาม 2 ลำดับแรก (1) แสงสว่างตั้งแต่ 564.3 Lux ขึ้นไป (2) แสงสว่าง 433.5-564.2 Lux ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) แสงสว่าง 302.7-433.4 Lux และ (2) แสงสว่างตั้งแต่ 564.3 Lux ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ค่าความส่องสว่างส่วนหักคอย: เนื่องจากพื้นที่ส่วนหักคอยเป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปที่ค่าความส่องสว่างบริเวณหักคอย จากตารางที่ 5.20

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจค่าความส่องสว่างส่วนหักคอย 302.7-433.4 Lux มากเป็นอันดับที่ 1

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ซึ่ง จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องค่าแสงสว่างตั้งแต่ 591.9 Lux ขึ้นไป แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องค่าแสงสว่างที่ไม่เกิน 306.2 Lux ค่าแสงสว่างช่วง 306.3-401.4 Lux ค่าแสงสว่างช่วง 401.5-496.6 และ แสงสว่างช่วง 496.7-591.8 Lux

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ควรมีค่าความสว่างที่จะพึงพอใจมากที่สุดเรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) แสงสว่างตั้งแต่ 591.9 Lux ขึ้นไป (2) แสงสว่างช่วง 401.5-496.6 Lux ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงตามลำดับคือ (1) แสงสว่างตั้งแต่ 591.9 Lux ขึ้นไป (2) แสงสว่าง 496.7-591.8Lux

ผลการวิเคราะห์ค่าความส่องสว่างส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: เนื่องจากพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับเป็นส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้พื้นที่หลักคือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาสรุปที่ค่าความส่องสว่างบริเวณพักคอย จากตารางที่ 5.20 กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจค่าความส่องสว่างส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ 591.9 Lux ขึ้นไป มากเป็นอันดับที่ 1

5.4.6.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อค่าความส่องสว่างในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.21 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.21 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อค่าความส่องสว่าง

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่ส่วนสาธารณะ		พื้นที่ส่วนเจ้าหน้าที่
	ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนที่รับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
2. สถานที่มาสถานีตำรวจ	**	-	-
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	*	*	**
2. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	-
3. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

1) ส่วนบริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาด้านประเภทการมาใช้บริการกลุ่มของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจโดยกลุ่มประชาชนที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจคือเวลาพักและหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน

2) ส่วนที่พักคอย โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของกลุ่มประชาชนคือประเภทและสถานะที่มาใช้บริการ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจคือเวลาพักและหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวันเช่นเดียวกับบริเวณส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของกลุ่มประชาชนคือประเภทและสถานะที่มาใช้บริการ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจคือเวลาพักและหน้าที่ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อแสงจากการส่องสว่างในพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวันเช่นเดียวกับบริเวณส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์

5.4.6.4 ค่าความส่องสว่าง เปรียบเทียบกับช่องเปิดอาคารในส่วนต่างๆของส่วนบริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับค่าความส่องสว่างจากการส่องสว่างในพื้นที่แต่ละพื้นที่ พบว่าพื้นที่บริการประชาชนในปัจจุบัน สามารถแบ่งประเภทช่องเปิดอาคารได้เป็น 5 ประเภทดังนี้

1. ครึ่งล่างเป็นผนังปูนทึบ / ครึ่งบนเปิดโล่ง
2. ครึ่งล่างเป็นผนังปูนทึบ / ครึ่งบนเป็นกระจก
3. กรอบอลูมิเนียมกระจก
4. ครึ่งล่างเป็นอลูมิเนียม / ครึ่งบนเป็นกระจก
5. ผนังปูนทึบ

ผลการวิเคราะห์แยกแสดงได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.22

ตารางที่ 5.22 แสดงผลการศึกษาค่าความส่องสว่าง ที่ได้จากช่องเปิดอาคารแต่ละประเภท

ช่องเปิดอาคาร	ค่าความส่องสว่าง ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์			ค่าความส่องสว่างส่วน ที่พักคอย			ค่าความส่องสว่างส่วน รับแจ้งความและเปรียบเทียบ		
	Mean	SD.	อันดับ	Mean	SD.	อันดับ	Mean	SD.	อันดับ
1.ปูนโล่ง	570.19	150.30	3	270.00	0.00	4	-	-	-
2.ปูนกระจก	797.81	428.26	1	424.58	214.16	1	482.91	145.70	1
3.กระจก	280.55	67.01	4	350.84	105.70	2	442.11	40.16	2
4.อลูมิเนียม/ กระจก	574.20	366.60	2	299.77	162.23	3	364.41	106.88	3
5.ผนังทึบ	-	-	-	179.63	31.12	5	358.87	124.55	4

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 5.22 สามารถสรุปได้ว่า

ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่มีช่องเปิดอาคารเป็นแบบครึ่งล่างเป็นผนังปูนทึบ / ครึ่งบนเป็นกระจกมีค่าความส่องสว่างมากที่สุดโดยเฉลี่ยแล้ว ประมาณ 797.81 Lux รองลงมาคือช่องเปิดอาคารครึ่งล่างเป็นอลูมิเนียม / ครึ่งบนเป็นกระจกมีแสงส่องสว่างโดยเฉลี่ยประมาณ 574.20 Lux

ส่วนที่พักคอยที่มีช่องเปิดอาคารเป็นแบบครึ่งล่างเป็นผนังปูนทึบ / ครึ่งบนเป็นกระจกมีค่าความส่องสว่างมากที่สุดโดยเฉลี่ยประมาณ 424.58 Lux รองลงมาคือช่องเปิดอาคารกรอบอลูมิเนียมกระจก มีแสงส่องสว่างโดยเฉลี่ยประมาณ 350.84 Lux

ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบที่มีช่องอาคารเป็นแบบครึ่งล่างเป็นผนังปูนทึบ / ครึ่งบนเป็นกระจกมีค่าความส่องสว่างมากที่สุดโดยเฉลี่ยแล้วประมาณ 482.91 Lux รองลงมา คือช่องอาคาร กรอบอลูมิเนียมกระจก มีแสงส่องสว่างโดยเฉลี่ยประมาณ 442.11 Lux

ช่องเปิดอาคารทั้ง 3 พื้นที่หลัก ที่มีค่าความส่องสว่างมากที่สุดคือช่องเปิดอาคารชนิดครึ่งล่างเป็นปูนทึบและช่วงบนเป็นกระจกใส

5.4.6.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าความส่องสว่างจากช่องเปิดอาคารประเภทต่างๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.23

ตารางที่ 5.23 แสดงการเปรียบเทียบระดับแสงสว่างจากช่องเปิดอาคารต่อในพื้นที่บริการประชาชน

พื้นที่	ค่าสถิติ	
	F-Ratio	Sig.
1. แสงสว่างบริเวณโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์	87.144	0.000**
2. แสงสว่างส่วนที่พักคอย	49.021	0.000**
3. แสงสว่างส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ	58.368	0.000**

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ พบว่าช่องอาคารที่ศึกษาทั้ง 4 แบบที่มีใช้ในสถานีดำรวจนั้น ได้ทำให้ค่าความส่องสว่างในส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยช่องอาคารที่ทำด้วยกระจกจะทำให้แสงสว่างในพื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความน้อยกว่าแสงสว่างที่สองมาจากช่องอาคารประเภทอื่นๆ ดังตาราง 5.23

2) ส่วนที่พักคอย โดยพบว่าช่องอาคารที่ศึกษาทั้ง 4 แบบที่มีใช้ในสถานีดำรวจนั้น ได้ทำให้ค่าความส่องสว่างในพื้นที่ส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยช่องอาคารที่ทำด้วยปูน/โล่ง และปูน/กระจก จะทำให้แสงสว่างในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยมากกว่าแสงสว่างที่สองมาจากช่องอาคารประเภทอื่นๆ ดังตาราง 5.23

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ โดยพบว่าช่องอาคารที่ศึกษาทั้ง 4 แบบที่มีใช้ในสถานีดำรวจนั้น ได้ทำให้ค่าความส่องสว่างในพื้นที่บริเวณรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยช่องอาคารที่ทำด้วยปูน/โล่ง และ ปูน/กระจก จะทำให้แสงสว่างในพื้นที่บริเวณรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับมากกว่าแสงสว่างที่สองมาจากช่องอาคารประเภทอื่นๆ ดังตาราง 5.23

5.4.7 ลักษณะการปรับอากาศในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของสถานีดำรวจนครบาล

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับลักษณะการปรับอากาศในส่วนต่างๆ ของ 3 พื้นที่หลักในส่วนบริการประชาชนนั้น แสดงได้ตารางที่ 5.24

ตารางที่ 5.24 แสดงผลการศึกษาศาสนาตำรวจที่มีการปรับอากาศในพื้นที่หลัก

พื้นที่	มีการปรับอากาศ	ไม่มีการปรับอากาศ	รวม
	จำนวน (สถานี)	จำนวน (สถานี)	
1. ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์	12	7	19
2. ส่วนที่พักคอย	16	3	19
3. ส่วนรับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ	18	1	19
รวม	46	11	

จากตารางข้างต้นพบว่า สถานีตำรวจที่ทำการศึกษาทั้ง 19 สถานีมีการใช้เครื่องปรับอากาศเป็นส่วนใหญ่ โดยพบว่าพื้นที่บริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับมีการใช้เครื่องปรับอากาศมากที่สุด รองลงมาคือพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอย ในขณะที่พื้นที่โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์เป็นบริเวณที่มีการใช้เครื่องปรับอากาศน้อยที่สุด

5.4.8 วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ในส่วนต่างๆ ของพื้นที่ในแต่ละกิจกรรมของสถานีตำรวจนครบาลนั้น สามารถแยกการแสดงผลจากการสำรวจข้อมูล เป็น 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.25

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ของสถานีตำรวจทั้ง 19 แห่งมากที่สุด คือ กระเบื้องสีเทาอ่อน ฟ้าอ่อน เขียวอ่อน ขาวเหลือง รองลงมา คือ กระเบื้องดินเผาสีน้ำตาล

ส่วนที่พักคอย พบว่า วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ของพื้นที่สถานีตำรวจทั้ง 19 แห่งมากที่สุด ได้แก่ กระเบื้องสีเทาอ่อน ฟ้าอ่อน เขียวอ่อน ขาวเหลือง รองลงมา คือ หินขัดสีขาวเทา ขาวส้ม

ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ พบว่า วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ของสถานีตำรวจทั้ง 19 แห่งมากที่สุด ได้แก่ กระเบื้องสีเทาอ่อน ฟ้าอ่อน เขียวอ่อน ขาวเหลือง รองลงมา คือ หินขัดสีขาวเทา ขาวส้ม

วัสดุในการตกแต่งพื้นที่ในทั้ง 3 พื้นที่หลัก ที่ใช้มากที่สุด
คือกระเบื้องสีเทาอ่อน สีฟ้าอ่อน สีเขียวอ่อน และสีขาวเหลือง

ตารางที่ 5.25 แสดงผลการศึกษาวัดดูในการตกแต่งพื้นที่ในส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจตัว
อย่างทั้ง 19 สถานี

วัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้นที่	ส่วนโถงทางเข้าและ ประชาสัมพันธ์		ส่วนที่พักคอย		ส่วนรับแจ้งความและ เปรียบเทียบปรับ	
	%	อันดับ	%	อันดับ	%	อันดับ
1.ดินเผาสีน้ำตาล	21.1	2	10.5	3	10.5	3
2.กระเบื้องสีเทาส้ม, เทาเข้ม	10.5	4	10.5	3	10.5	3
3.แกรนิตสีขาวเทา	5.3	5	-	-	-	-
4.กระเบื้องยางสีชมพูแดง	5.3	5	5.3	4	5.3	4
5.กระเบื้องสีเทาอ่อน,ฟ้า อ่อน เขียวอ่อน ขาวเหลือง	36.8	1	47.4	1	42.1	1
6.หินอ่อนสีขาวครีม	-		5.3	4	5.3	4
7.หินขัดสีขาวเทา ขาวส้ม	15.8	3	15.8	2	21.1	2
8.กระเบื้องยางสีครีม	5.3	5	5.3	4	5.3	4
รวม	100		100		100	

5.4.9 สีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ในส่วนต่างๆ ภายในส่วนบริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ใน 3 พื้นที่หลัก สามารถ
แสดงผล ดังตารางที่ 5.26

5.4.9.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่ง
พื้นที่ภายในส่วนบริการประชาชน สามารถแยกการแสดงผลเป็น 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.26

ตารางที่ 5.26 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ตกแต่งพื้น
ของพื้นที่ในส่วนต่างๆ

สีที่ใช้ตกแต่งพื้น	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ สำรวจ (%)					
	เข้มมาก	เข้ม	ปาน กลาง	สว่าง	สว่าง ดี	รวม (N)	เข้มมาก	เข้ม	ปาน กลาง	สว่าง	สว่าง ดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้าและ ประชาสัมพันธ์												
- สีเข้มโทนอ่อน (น้ำตาล, เทาเข้ม ชมพูแดง)	1.7	37.2	46.1	15	-	100 (180)	-	11.5	56.7	28.8	2.9	100 (104)
- สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม)	-	33.3	50	16.7	-	100 (60)	-	5.5	43.6	47.3	3.6	100 (55)
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง ,ขาวส้ม)	-	13.3	73.3	13.3	-	100 (30)	-	16.7	33.3	50	-	100 (6)
- สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม, เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน, เขียวอ่อน)	-	14.7	51.3	34	-	100 (300)	0.6	3	49.1	44.8	2.4	100 (165)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	58.401 (0.000**)						16.493 (0.170)					
2. ส่วนที่พักคอย												
- สีเข้มโทนอ่อน (น้ำตาล, เทาเข้ม ชมพูแดง)	1.7	39.2	43.3	15. 8	-	100 (120)	-	7.2	55.1	36.2	1.4	100 (69)
- สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม)	-	53.3	46.7	-	-	100 (30)	-	15.4	46.2	30.8	7.7	100 (26)
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง ,ขาวส้ม)	-	13.3	73.3	13. 3	-	100 (30)	16.7	-	33.3	50	-	100 (6)
- สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม, เทา อ่อน ฟ้ายอ่อน, เขียวอ่อน)	0.3	18.2	51.5	30	-	100 (300)	0.4	3.9	49.3	44.5	1.7	100 (229)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	54.485 (0.000**)						39.421 (0.000**)					

ตารางที่ 5.26 (ต่อ)

สีที่ใช้ตกแต่งพื้น	ความคิดเห็นของประชาชน (%)						ความคิดเห็นของตำรวจ (%)					
	เริ่มมาก	เริ่ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)	เริ่มมาก	เริ่ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ												
- สีเข้มโทนอ่อน (น้ำตาล, เทาส้ม ชมพูแดง)	1.7	39.2	45	14.2	-	100 (120)	-	15.9	50.7	29	4.3	100 (52)
- สีเข้มโทนเย็น (เทาสีเข้ม)	-	53.3	46.7	-	-	100 (30)	-	19.2	26.9	50	3.8	100 (84)
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง, ขาวส้ม)	-	15	56.7	26.7	1.7	180 (60)	-	4.8	47.6	47.6	-	180 (52)
- สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม, เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน, เขียวอ่อน)	0.3	17.2	51.1	31.4	-	100 (360)	0.9	4.2	45.3	46.7	2.8	100 (86)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	63.944 (0.000**)						22.700 (0.030**)					

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

โดยในส่วนของกลุ่มประชาชนจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นบริเวณโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ 2 บริเวณคือ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ในขณะที่บริเวณโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ พบว่าความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับสีที่ใช้ในการตกแต่ง

5.4.9.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้น

จากการศึกษาทฤษฎี และการเก็บข้อมูลสามารถแบ่งประเภทสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้น ส่วนบริการประชาชนในปัจจุบันได้ 4 ประเภทคือ 1.สีเข้มโทนอ่อน (น้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง) 2.สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม) 3. สีอ่อนโทนร้อน(ขาวเหลือง ขาวส้ม) และ 4. สีอ่อนโทนเย็น(ขาวครีม เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน) การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นหลักดังตารางที่ 5.27

ตารางที่ 5.27 เปรียบเทียบความรู้สึกรังเกียจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่

สีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่	กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			กลุ่มประชาชน (N= 570)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์								
- สีเข้มโทนร้อน (น้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง)	2.70	0.73	4	3.23	0.69	4	5.550	0.000**
- สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม)	2.83	0.69	3	3.49	0.66	1	5.189	0.000**
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง ขาวส้ม)	3.00	0.53	2	3.33	0.82	3	0.961	0.375
- สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน เขียวอ่อน)	3.19	0.63	1	3.45	0.63	2	4.104	0.000**
2. ส่วนจุดให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- สีเข้มโทนร้อน (น้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง)	2.73	0.74	3	3.32	0.63	2	5.512	0.000**
- สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม)	2.47	0.51	4	3.31	0.84	3	4.460	0.000**
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง ขาวส้ม)	3.00	0.53	2	3.17	1.17	4	0.564	0.576
- สีอ่อนโทนเย็น(ขาวครีม เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน เขียวอ่อน)	3.11	0.69	1	3.43	0.62	1	5.746	0.000**
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
- สีเข้มโทนร้อน (น้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง)	2.72	3	4.485	3.22	0.76	4	4.485	0.000**
- สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม)	2.47	4	4.804	3.38	0.85	3	4.804	0.000**
- สีอ่อนโทนร้อน (ขาวเหลือง ขาวส้ม)	3.15	1	1.656	3.43	0.60	2	1.656	0.102
- สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม เทาอ่อน ฟ้ายอ่อน เขียวอ่อน)	3.14	2	5.531	3.46	0.67	1	5.531	0.000**

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากตารางที่ 5.27 พบว่า

1) ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสื่อออนไลน์ร้อน (สีขาว เหลือง ขาวส้ม) ซึ่งใช้ในการตกแต่งพื้นที่บริเวณส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันใน 3 ประเภท คือ สีเข้มโทนร้อน (สีน้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง) สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม) และสื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อสีพื้น ประเภทต่าง ๆ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม) (2) สื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน) ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) สื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน) (2) สื่อออนไลน์ร้อน (สีขาวเหลือง ขาวส้ม)

ผลการวิเคราะห์ที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์: เนื่องจากพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ 5.27

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มากที่สุดคือสื่อออนไลน์เย็น (ขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

2) ส่วนพักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสื่อออนไลน์ร้อน (สีขาว เหลือง ขาวส้ม) ซึ่งใช้ในการตกแต่งพื้นที่บริเวณส่วนพักคอยไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันใน 3 กลุ่มสีคือ สีเข้มโทนร้อน (สีน้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง) สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม) และ สื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อสีพื้นที่ประเภทต่าง ๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าสีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ ส่วนพักคอยที่มีความเหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน) (2) สีเข้มโทนร้อน (สีน้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง) ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) สื่อออนไลน์เย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน) (2) สื่อออนไลน์ร้อน (สีขาวเหลือง ขาวส้ม)

ผลการวิเคราะห์ที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนพักคอย: เนื่องจากพื้นที่ส่วนพักคอยเป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนพักคอย ดังตารางที่ 5.27

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนพักคอยมากที่สุดคือสื่อออนไลน์เย็น (ขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสื่อออนไลน์ร้อน (สีขาวยELLOW ขาวส้ม) ซึ่งใช้ในการตกแต่งพื้นที่ในบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในสี อีก 3 กลุ่มสีคือ สีเข้มโทนร้อน (สีน้ำตาล เทาส้ม ชมพูแดง) สีเข้มโทนเย็น (เทาเข้ม) และ สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อสีพื้น ประเภทต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ที่มีความเหมาะสมเรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน) (2) สีอ่อนโทนร้อน (สีขาวยELLOW ขาวส้ม) ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) สีอ่อนโทนร้อน (สีขาวยELLOW ขาวส้ม) และ (2) สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

ผลการวิเคราะห์สีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: เนื่องจากพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เป็นส่วนเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ดังตารางที่ 5.27

กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่ในส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับมากที่สุดคือ สีอ่อนโทนเย็น (ขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

อภิปรายผล: ผู้ใช้พื้นที่ทั้ง 3 ส่วนหลัก มีความพึงพอใจสีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่เหมือนกันคือสีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม เทาฟ้าอ่อน เขียวอ่อน)

5.4.9.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ในส่วนต่างๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.28

ตารางที่ 5.28 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสิ่งที่ใช้ในการตกแต่งพื้นที่

ปัจจัยด้านบุคคล	ส่วนสาธารณะ		พื้นที่ส่วนทำงาน
	ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนรับแจ้งความและ เปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. ระดับการศึกษา	-	-	-
2. รายได้	-	-	-
3. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	*	*	-
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	**	-
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	*	-	-
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	-
4. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

1) ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการใช้บริการ กลุ่มของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยประชาชนที่มาติดต่อสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ เวลาพัก และหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นที่ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวันดังตารางที่ 5.28

2) ส่วนที่พักคอย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านของกลุ่มประชาชนนั้นคือระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการใช้บริการ ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยประชาชนที่มา

ติดต่อสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการเช่นการชำระค่าปรับและแจ้งเอกสารหายของสถานีตำรวจเช่นเดียวกับกับส่วนโงงทางเข้าและประชาสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นบริเวณส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้ไม่เกิน 5,001 – 15,000 บาทจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้อื่น

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ก็ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งพื้นบริเวณส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกัน

5.4.10 สถิติที่ใช้ในการตกแต่งผนังในส่วนต่าง ๆ ภายในส่วนบริการประชาชน

5.4.10.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งผนัง ในส่วนบริการประชาชน

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งผนังในส่วนต่าง ๆ นั้น สามารถแยกการแสดงผลเป็น 3 พื้นที่หลัก โดยในส่วนของประชาชนจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ใช้ตกแต่งผนังบริเวณโงงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดพื้นที่ทั้ง 3 บริเวณคือส่วนโงงทางเข้าและประชาสัมพันธ์, ส่วนที่พักคอย และส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าระดับความน่าจะเป็น 0.690 , 0.275 และ 0.979 ตามลำดับดังตารางที่ 5.29

ตารางที่ 5.29 แสดงการกระจายระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนังของพื้นที่ส่วนในต่างๆ

สีที่ใช้ตกแต่งพื้น	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างดี	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์												
- สีน้ำตาลเข้ม	-	14.4	64.4	20	1.1	100 (90)	-	4.6	35.4	10.6	6.2	100 (65)
- สีส้ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	-	36.7	43.3	20	-	100 (30)	0.8	8.3	37.5	3.6	4.2	100 (26)
- สีขาว/ครีม	-	13.6	50.2	36	0.2	100 (450)	-	4.6	46.9	32.7	2.9	100 (239)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	22.701 (0.001**)						5.619 (0.690)					
2. ส่วนที่พักคอย												
- สีน้ำตาลเข้ม	-	15	71.7	13.3	-	100 (60)	-	11.1	41.7	41.7	5.6	100 (36)
- สีส้ม	-	43.3	43.3	13.3	-	100 (30)	-	4.2	45.8	45.8	4.2	100 (24)
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีขาว/ครีม	-	13.8	50	36.3	-	100 (480)	-	2.6	45.6	48.9	9	100 (270)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	33.484 (0.000**)						7.531 (0.275)					
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ												
- สีน้ำตาลเข้ม	-	15	71.7	13.3	-	100 (60)	-	3.3	41.7	47.2	2.8	100 (36)
- สีส้ม	-	46.7	43.3	10	-	100 (30)	-	4.2	50	41.7	4.2	100 (24)
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	-	16.7	60	23.3	-	100 (30)	-	6.7	60	33.3	-	100 (15)
- สีขาว/ครีม	-	13.3	48.4	38.2	-	100 (450)	0.4	4.3	42.7	49.4	3.1	100 (255)
χ^2 (Sig.(2-tailed))	42.894 (0.000**)						4.236 (0.979)					

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.10.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสีที่ใช้ ในการตกแต่งผนัง

การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.30

ตารางที่ 5.30 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย)ของกลุ่มตัวอย่างต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งผนัง
ในแต่ละพื้นที่

สีที่ใช้ตกแต่งผนัง	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์								
- สีน้ำตาลเข้ม	3.08	0.62	2	3.62	0.68	1	5.043	0.000**
- สีส้ม	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	2.883	0.75	3	3.50	0.72	2	3.308	0.002**
- สีขาว/ครีม	3.23	0.67	1	3.44	0.67	3	4.011	0.000**
2. ส่วนที่พักคอย	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- สีน้ำตาลเข้ม	2.98	0.54	2	3.42	0.77	3	2.972	0.004**
- สีส้ม	2.70	0.70	3	3.50	0.66	2	4.273	0.000**
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีขาว/ครีม	3.23	0.67	1	3.52	0.60	1	6.039	0.000**
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	t-value	Sig.
- สีน้ำตาลเข้ม	2.98	0.54	3	3.44	0.69	3	3.418	0.001**
- สีส้ม	2.63	0.67	4	3.46	0.66	2	4.537	0.000**
- สีเขียว	-	-	-	-	-	-	-	-
- สีฟ้า	3.07	0.64	2	3.27	0.59	4	1.012	0.317
- สีขาว/ครีม	3.25	0.67	1	3.51	0.65	1	4.923	0.000**

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากตารางที่ 5.30 สรุปได้ว่า

1) ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อทุกสีที่จะนำมาใช้ในการตกแต่งผนังในบริเวณส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อผนังสีต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สีน้ำตาล สีเทาเข้ม (2) สีฟ้า ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ เรียงลำดับคือ (1) สีขาว สีครีม (2) สีน้ำตาล เทาเข้ม

ผลการวิเคราะห์สีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์: เนื่องจากพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์เป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ดังตารางที่ 5.29

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มากที่สุดคือ สีขาว สีครีม

2) ส่วนที่พักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อทุกสีที่จะนำมาใช้ในการตกแต่งผนังในบริเวณส่วนพักคอยแตกต่างกัน

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อผนังสีต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สีขาว สีครีม (2) ส้ม ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ เรียงลำดับคือ (1) สีขาว สีครีม (2) สีน้ำตาล สีเทาเข้ม

ผลการวิเคราะห์สีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนพักคอย : เนื่องจากพื้นที่ส่วนพักคอยเป็นส่วนสาธารณะ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือประชาชน ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนพักคอย ดังตารางที่ 5.29

กลุ่มประชาชนมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนพักคอยมากที่สุดคือสีขาว สีครีม

3) พื้นที่บริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสีน้ำตาล สีเทาเข้ม สีส้ม สีขาว และสีครีม ที่ใช้ในการตกแต่งผนังในบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบ

ปรับแตกต่างกัน ยกเว้นสีฟ้า ซึ่งมีค่า [Sig.(2-tailed)] มากกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) แสดงว่ากลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจต่อสีดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อผนังสีต่างๆ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าสีที่เหมาะสมในส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) สีขาว สีครีม (2) สีส้ม ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ เรียงลำดับคือ (1) สีขาว สีครีม (2) สีฟ้า

ผลการวิเคราะห์สีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ: เนื่องจากพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เป็นส่วนเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้พื้นที่หลักคือเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้นจึงนำความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมาสรุปสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ดังตารางที่ 5.30

**กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังในส่วนรับแจ้งความ
และเปรียบเทียบปรับมากที่สุดคือสีขาว สีครีม**

อภิปรายผล: ผู้ใช้พื้นที่ทั้ง 3 ส่วนหลัก มีความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนังเหมือนกันคือสีขาว สีครีม

**5.4.10.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะ
ส่วนบุคคลที่มีต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนังในส่วนต่าง ๆ**

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.31

1) พื้นที่บริเวณโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือระดับการศึกษา รายได้และการใช้บริการของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนังส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยประชาชนที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์จะมีความพึงพอใจที่น้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสีที่ใช้ตกแต่งผนังบริเวณส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน และเวลาพักระหว่างการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่นาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งผนังมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมง ดังตารางที่ 5.31

ตารางที่ 5.31 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่ที่ใช้ตกแต่งผนัง

ปัจจัยด้านบุคคล	ส่วนสาธารณะ		ส่วนทำงาน
	ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนรับแจ้งความและ เปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. ระดับการศึกษา	-	-	-
2. รายได้	-	-	-
3. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	**	**	**
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	**	**
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	*	-
4. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

2) ส่วนที่พักคอย โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านของกลุ่มประชาชนคือระดับการศึกษา รายได้และประเภทการใช้บริการนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสื่ที่ใช้ตกแต่งผนังบริเวณส่วนที่พักคอย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยประชาชนที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาใช้บริการชำระค่าปรับ แจ้งเอกสารหาย

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสื่ที่ใช้ตกแต่งผนังบริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่นาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจต่อสื่ที่ใช้ในการตกแต่งผนังน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานทั้ง 4 ช่วงจะมีความพึงพอใจต่อสื่ที่ใช้ในการตกแต่งผนังที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานมากกว่า 61 นาทีจะมีความพึงพอใจต่อสื่ที่ใช้ตกแต่งผนังมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเวลาพักน้อยกว่า 60 นาที

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือระดับการศึกษา รายได้และประเภทการใช้บริการของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งผนังบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ ประชาชนที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการ ชำระค่าปรับ แจ้งเอกสารหาย

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ เวลาพัก และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งผนังส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ใช้ในการตกแต่งผนังน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีชั่วโมงการปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมงและน้อยกว่า 8 ชั่วโมง

5.4.11 สถิติที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของส่วนบริการประชาชน

5.4.11.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อสิ่งที่ใช้ตกแต่งเพดานของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 5.31 สามารถกล่าวได้ว่ากลุ่มประชาชนมีความรู้สึกว่าสีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจนี้ เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 57.9 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 35.7 เปอร์เซนต์) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่าง สีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานนี้ เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 48.5 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 46.1 เปอร์เซนต์)

กลุ่มประชาชนมีความรู้สึกว่างสีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานส่วนที่พักคอยบนสถานีตำรวจนี้เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 57.9 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 35.8 เปอร์เซนต์) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่างสีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานบริเวณส่วนที่พักคอยนี้ เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 48.2 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 47.6 เปอร์เซนต์)

กลุ่มประชาชนมีความรู้สึกว่างสีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับบนสถานีตำรวจนี้ เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 57.9 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 35.8 เปอร์เซนต์) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่างสีขาวซึ่งใช้ในการตกแต่งเพดานบริเวณส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ เป็นสถิติให้ความรู้สึกว่าง เป็นลำดับแรก (ประมาณ 47.6 เปอร์เซนต์) รองลงมาคือ ความรู้สึกปานกลาง (ประมาณ 45.2 เปอร์เซนต์)

ตารางที่ 5.32 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่ที่ใช้
ตกแต่งเพดานของพื้นที่ส่วนในต่างๆ

สื่ที่ใช้ตกแต่งเพดาน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน						ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
	(%)						(%)					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอ	พอ	รวม (N)	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอ	พอ	รวม (N)
1. ส่วนโถงทางเข้าและ ประชาสัมพันธ์												
- สีขาว	-	6	35.7	57.9	0.4	100 (570)	-	3.6	46.1	48.5	1.8	100 (330)
2. ส่วนที่พักคอย												
- สีขาว	-	6	35.8	57.9	0.4	100 (570)	-	2.7	47.6	48.2	1.5	100 (330)
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ												
- สีขาว	-	6	35.8	57.9	0.4	100 (570)	0.6	3.6	45.2	47.6	3	100 (330)

หมายเหตุ : N คือ จำนวนตัวอย่าง

อภิปรายผล: ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์ สื่ที่ใช้ตกแต่งเพดานในส่วนบริการประชาชนทุก
สถานีเป็น สีขาว แต่ความรู้สึกของผู้ใช้ที่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากความเก่า - ใหม่ หรือความสะอาด
ของแต่ละสถานี

5.4.11.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสีเพดานในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ
การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.33

ตารางที่ 5.33 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อสื่ที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน

สื่ที่ใช้ตกแต่งเพดาน	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ส่วนโถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์								
- สีขาว	3.53	0.61	-	3.48	0.60	-	-0.985	0.325
2. ส่วนที่พักคอย							t-value	Sig.
- สีขาว	3.52	0.61	-	3.48	0.58	-	-0.955	0.340
3. ส่วนที่รับแจ้งความ และ เปรียบเทียบปรับ							t-value	Sig.
- สีขาว	3.53	0.61	-	3.49	0.65	-	-0.887	0.375

หมายเหตุ : เทียบเกณฑ์การตอบค่าเฉลี่ยข้อมูลจากตารางที่ 5.1

1) ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสีขาว ที่นำมาใช้ตกแต่งเพดานในบริเวณส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สามารถกล่าวสรุปได้ว่าสีเพดานในส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้อยู่ในระดับที่เห็นว่ามีเหมาะสมดี

2) ส่วนที่พักคอย ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสีขาว ที่นำมาใช้ตกแต่งเพดานในบริเวณส่วนพักคอยไม่แตกต่างกัน

สามารถกล่าวสรุปได้ว่าสีเพดานในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้อยู่ในระดับที่เห็นว่ามีเหมาะสมดี

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ ซึ่งจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นต่อสีขาว ที่นำมาใช้ตกแต่งเพดานในบริเวณส่วนพักคอยไม่แตกต่างกัน

สามารถกล่าวสรุปได้ว่าสีเพดานในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้อยู่ในระดับที่เห็นว่ามีเหมาะสมดี เช่นเดียวกันกับพื้นที่ทั้ง 2 บริเวณดังกล่าวข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสี ขาวที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน ส่วนบริการประชาชนมีความเหมาะสมดี

5.4.11.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งเพดานในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ 3 พื้นที่หลัก ดังตารางที่ 5.34

1) ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือระดับการศึกษา และประเภทการใช้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสีในการตกแต่งเพดานในพื้นที่ส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้ และสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนจะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาทต่อเดือน รวมทั้งผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ กับ ผู้ที่มาในฐานะเป็นพยาน

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือ รายได้ เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสีที่ใช้ในการตกแต่งเพดานส่วนโรงทางเข้าและประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจต่อสีที่ใช้ในการ

ตกแต่งเพดานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมง แต่มากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง ดังตารางที่ 5.33

ตารางที่ 5.34 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสิ่งที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน

ปัจจัยด้านบุคคล	ส่วนสาธารณะ		ส่วนทำงาน
	ส่วนโถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์	ส่วนที่พักคอย	ส่วนรับแจ้งความและ เปรียบเทียบปรับ
กลุ่มประชาชน			
1. ระดับการศึกษา	-	-	-
2. รายได้	**	-	-
3. ประเภทการใช้บริการ	-	-	-
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	**	**	**
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ			
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-
2 ชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	-	-
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	*	-
4. หน้าที่	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

2) พื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยโดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการใช้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ในการตกแต่งเพดานในพื้นที่บริเวณส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาสถานีตำรวจ ในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ และในฐานะพยาน

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ ชั่วโมงการทำงานต่อวัน และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งที่ใช้ในการตกแต่งเพดานในส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก 61-90 นาที จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานในช่วงเวลาอื่นๆ

3) ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ โดยพบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือระดับการศึกษา รายได้และประเภทการให้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสี่เพดานในพื้นที่ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสถานะที่มาสถานีตำรวจ โดยกลุ่มประชาชนที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาสถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ และในฐานะพยาน

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อสี่ที่ใช้ในการตกแต่งเพดานในพื้นที่ส่วนที่พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4.12 ความแข็งแรงของเครื่องเรือน

5.4.12.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อความแข็งแรงของเครื่องเรือน

ประเภทโต๊ะประชาสัมพันธ์ โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน และเก้าอี้พักคอย ประเภทของเครื่องเรือนที่แสดงในตารางได้จากการสังเกตการณ์เบื้องต้น สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 5.34

1. โต๊ะประชาสัมพันธ์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของโต๊ะประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 แบบ คือ เคาน์เตอร์เหล็ก เคาน์เตอร์แกรนิต และโต๊ะทำงานสำเร็จรูป ซึ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าโต๊ะประชาสัมพันธ์ประเภทเคาน์เตอร์แกรนิตมีความแข็งแรงมากที่สุด

2. โต๊ะทำงาน เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของโต๊ะทำงานทั้ง 3 แบบ คือ โต๊ะเหล็ก โต๊ะทำงานสำเร็จรูป และโต๊ะไม้สั่งทำ โดยมีความคิดเห็นว่าโต๊ะทำงานประเภทโต๊ะทำงานสำเร็จรูป มีความแข็งแรงมากที่สุด

3. เก้าอี้ทำงาน เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 แบบ คือ ล้อเลื่อน เก้าอี้ขาเหล็ก เก้าอี้อาหาร และเก้าอี้ไม้สั่งทำ โดยมีความคิดเห็นว่าเก้าอี้ทำงานประเภทขาเหล็ก จะมีความแข็งแรงมากที่สุด

4. เก้าอี้พักคอย โดยในส่วนของกลุ่มประชาชนจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้พักคอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 ทั้งนี้จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทเก้าอี้พักคอยทั้ง 5 ประเภท คือ เก้าอี้แถว, เก้าอี้แถวนุ่ม ม้านั่งหินขัด ม้านั่งไม้ และSofa Armchair

ตารางที่ 5.35 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความแข็งแรงของเครื่องเรือน
ประเภทต่างๆ

ความแข็งแรงของ เครื่องเรือน	ความคิดเห็นของประชาชน (%)							ความคิดเห็นของตำรวจ (%)						
	ไม่แข็งแรงเลย	ไม่แข็งแรง	ปานกลาง	แข็งแรง	แข็งแรงมาก	รวม (N)	X	ไม่แข็งแรงเลย	ไม่แข็งแรง	ปานกลาง	แข็งแรง	แข็งแรงมาก	รวม (N)	X
1. โต๊ะประชาสัมพันธ์														
- เคาน์เตอร์เหล็ก	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1.5	9.7	45.1	38.8	4.9	100 (206)	3.36
- เคาน์เตอร์ แก้วนิต	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	1.6	42.2	50	6.3	100 (64)	3.61
- โต๊ะทำงานสำเร็จรูป	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1.7	13.3	43.3	38.3	3.3	100 (60)	3.28
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							8.651 (0.373)						
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่														
- โต๊ะเหล็ก	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	8.7	53.3	35.9	2.2	100 (184)	3.32
- โต๊ะเหล็กสำเร็จรูป	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		3.5	3.5	42.4	42.4	8.2	100 (85)	3.48
- โต๊ะไม้สั่งทำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		4.9	13.1	39.3	37.7	4.9	100 (61)	3.25
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							20.405 (0.009**)						
3 เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่														
- เก้าอี้ล้อเลื่อน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		-	-	70	30	-	100 (10)	3.30
- เก้าอี้ขาเหล็ก	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		3.8	19.2	15.4	50	11.5	100 (26)	3.46
- เก้าอี้อาหาร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		2.9	11	48.8	34.8	2.9	100 (273)	3.24
- เก้าอี้ ไม้สั่งทำ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		-	4.8	90.5	4.8	-	100 (21)	3.00
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							32.508 (0.001**)						

ตารางที่ 5.35 (ต่อ)

ความแข็งแรงของ เครื่องเรือน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	ไม่ แข็งแรง	ไม่ แรง	ปาน กลาง	แ รง	แ รง ม าก	รวม (N)	X	ไม่ แ รง เลย	ไม่ แ รง	ปาน กลาง	แ รง	แ รง ม าก	รวม (N)	X
- เก้าอี้แถว	-	14.9	42.7	42.4	-	100 (450)	-	2.8	13.1	53	27.9	3.2	100 (251)	-
- เก้าอี้แถวนุ่ม	-	10	60	30	-	100 (30)	-	-	16.7	33.3	50	-	100 (6)	-
- ม้านั่งหินขัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- ม้านั่งไม้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Armchair, Sofa	1.1	13.3	36.7	48.9	-	100 (90)	-	-	13.7	47.9	35.6	2.7	100 (73)	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	10.698 (0.098*)							5.102 (0.747)						

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

15.4.12.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อความแข็งแรง ของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ ในส่วนพักคอย

การวิเคราะห์ความแตกต่าง จะกล่าวถึงความแข็งแรงของเก้าอี้พักคอย จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อความแข็งแรงของเก้าอี้แถวนุ่ม และ Armchair Sofa แต่มีความคิดเห็นที่ต่างกันในด้านความแข็งแรงของเก้าอี้แถว ดังตารางที่ 5.36

ตารางที่ 5.36 เปรียบเทียบความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างต่อความแข็งแรงของ
เครื่องเรือนในส่วนที่พักคอย

เครื่องเรือน	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
ความแข็งแรงของเก้าอี้พัก คอย								
1. เก้าอี้แถว	3.28	0.71	2	3.16	0.79	3	-2.067	0.039**
2. เก้าอี้แถวนุ่ม	3.33	0.75	1	3.33	0.82	1	.462	0.647
3. ม้านั่งหินขัด	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ม้านั่งไม้	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Armchair Sofa	3.20	0.61	3	3.27	0.73	2	-.508	0.612

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อประเภทของเก้าอี้พักคอยพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเก้าอี้พักคอยที่มีความแข็งแรงเหมาะสมในการใช้งาน เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) เก้าอี้แถวนุ่ม (2) Armchair Sofa ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้เรียงลำดับคือ (1) เก้าอี้แถวนุ่ม และ (2) เก้าอี้แถว

5.4.12.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อความแข็งแรงของเครื่องเรือน

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถกล่าวได้ ดังตารางที่ 5.37

1) เก้าอี้พักคอย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาด้านประเภทการใช้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความแข็งแรงที่มีต่อประเภทเก้าอี้พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลุ่มประชาชนที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท และ 5,001 – 15,000 บาท จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ เวลาพัก และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความแข็งแรงที่มีต่อประเภทเก้าอี้พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวันดังตาราง 5.37

ตารางที่ 5.37 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความแข็งแรงของเครื่องเรือน

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่สาธารณะ		พื้นที่เจ้าหน้าที่	
	เก้าอี้พักผ่อน	โต๊ะประชาสัมพันธ์	โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่	เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่
กลุ่มประชาชน				
1. ระดับการศึกษา	NA	NA	NA	NA
2. รายได้	**	NA	NA	NA
3. ประเภทการใช้บริการ	-	NA	NA	NA
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	NA	NA	NA	NA
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	**	*
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	-	-	*
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	-	-
4. หน้าที่	-	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

2) โต๊ะประชาสัมพันธ์ โดยพบว่า คุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 4 ด้านคือรายได้ จำนวนชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความแข็งแรงที่มีต่อประเภทโต๊ะประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่โดย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือจำนวนชั่วโมงการทำงาน เวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความแข็งแรงที่มีต่อประเภทโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในมากกว่า 5,000 บาท

4) เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือเวลาพักระหว่างการทำงาน และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความแข็งแรงที่มีต่อประเภทเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เกิน 25,000 บาทจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้า

หน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วงอื่นๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน

5.4.13 ความสวยงามของเครื่องเรือน

5.4.13.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อความสวยงามของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ

สามารถแสดงผลได้เป็น 4 ประเภท และประเภทของเครื่องเรือนที่แสดงในตารางที่ 5.38 ได้จากการสังเกตการณ์เบื้องต้น

1. โຕะประชาสัมพันธ์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของโຕะประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 แบบ ซึ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่โຕะประชาสัมพันธ์ประเภทโຕะทำงานจะมีความสวยงามมากที่สุด

2. โຕะทำงาน เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของโຕะทำงานเจ้าหน้าที่ ทั้ง 3 แบบ โดยมีความคิดเห็นว่โຕะทำงานประเภทโຕะทำงานสำเร็จรูปไม้ สั้งทำจะมีความสวยงามมากที่สุด ดังตารางที่ 5.38

ตารางที่ 5.38 ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความสวยงามของเครื่องเรือนต่างๆ

ความสวยงามของเครื่องเรือน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	ไม่สวยเลย	ไม่สวย	ปานกลาง	สวย	สวยมาก	รวม (N)	X	ไม่สวยเลย	ไม่สวย	ปานกลาง	สวย	สวยมาก	รวม (N)	X
1. โຕะประชาสัมพันธ์														
- เคาน์เตอร์ เหล็ก	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3.9	26.7	45.1	19.9	4.4	100 (206)	2.93
- เคาน์เตอร์ แกรมิต	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.3	4.7	79.7	15.6	-	100 (64)	2.96
- โຕะทำงานสำเร็จรูป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	23.3	50	15	3.3	100 (60)	2.98
χ^2 (Sig. (2-tailed))	-							31.233 (0.000**)						

ตารางที่ 5.38 (ต่อ)

ความสวยงามของ เครื่องเรือน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	ไม่สวย เลย	ไม่ สวย	ปาน กลาง	สวย	สวย มาก	รวม (N)	X	ไม่ สวย เลย	ไม่ สวย	ปาน กลาง	สวย	สวย มาก	รวม (N)	X
2. โต๊ะทำงานเจ้า หน้าที่														
- โต๊ะเหล็ก	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2.7	23.4	58.7	14.1	1.1	100 (184)	2.88
- โต๊ะลำเจ็วรูป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4.9	16.4	39.3	36.1	3.3	100 (61)	3.16
- โต๊ะไม้สั่งทำ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7.1	20	60	10.6	2.4	100 (58)	2.81
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							24.428 (0.002**)						
3 เก้าอี้ทำงานเจ้า หน้าที่														
- เก้าอี้ล้อเลื่อน	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7.7	3.8	23.1	61.5	3.8	100 (26)	3.50
- เก้าอี้ขาเหล็ก Lucky	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	40	50	10	-	100 (10)	2.70
- เก้าอี้อาหาร Lucky	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	81.0	19.0	-	-	100 (21)	2.19
- เก้าอี้ไม้สั่งทำ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5.1	19.4	59.0	15.4	1.1	100 (273)	2.88
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							85.421 (0.000**)						
4. เก้าอี้พักผ่อน														
- เก้าอี้แถว	4	31.6	52.4	12	-	100 (450)	-	5.2	29.5	47.4	15.1	2.8	100 (251)	-
- เก้าอี้แถวนุ่ม	-	-	53.3	46.7	-	100 (30)	-	-	-	66.7	33.3	-	100 (6)	-
- ม้านั่งหินขัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- ม้านั่งไม้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Armchair, Sofa	3.3	21.1	61.1	14.4	-	100 (90)	-	1.4	27.4	53.4	17.8	-	100 (73)	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	37.935 (0.000**)							8.411 (0.394)						

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

3. เก้าอี้ทำงาน จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 แบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าเก้าอี้ทำงานประเภทล้อเลื่อนจะมีความสวยงามมากที่สุด

4. เก้าอี้พักคอย เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้พักคอย ทั้ง 5 แบบ แต่ในส่วนของประชาชน พบว่า ความพึงพอใจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้พักคอย ทั้ง 5 แบบ อย่างนัยสำคัญทางสถิติ

5.4.13.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสวยงามของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ

การวิเคราะห์ความแตกต่าง จะกล่าวถึงความสวยงามของเก้าอี้พักคอย จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อเก้าอี้พักคอยประเภทต่างๆ ดังตาราง 5.39

ตารางที่ 5.39 เปรียบเทียบความพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสวยงามของเครื่องเรือน

เครื่องเรือน	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
ความสวยงามของเก้าอี้พักคอย								
1. เก้าอี้แถว	2.72	0.7	3	2.81	0.86	3	1.386	0.166
2. เก้าอี้แถวนุ่ม	3.47	0.51	1	3.33	0.52	1	-0.586	0.562
3. ม้านั่งหินขัด	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ม้านั่งไม้	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Armchair,Sofa	2.87	0.69	2	2.88	0.71	2	.091	0.927

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อประเภทของเก้าอี้พักคอยพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเก้าอี้พักคอยที่มีความสวยงามเหมาะสมในการใช้งาน เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1)เก้าอี้แถวนุ่ม (2) Armchair Sofa เช่นเดียวกันกับกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้

5.4.13.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความสวยงามของเครื่องเรือน (ดูตารางที่ 5.40)

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกแยะผลตามประเภทเครื่องเรือนได้ดังนี้

1) เก้าอี้พักผ่อนในกลุ่มประชาชน พบว่า คุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้ และประเภทการใช้บริการของประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความสวยงามของประเภทเก้าอี้พักผ่อนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ เวลาพัก และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความสวยงามของเก้าอี้พักผ่อนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงาน 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมง แต่น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน

2) โต๊ะประชาสัมพันธ์ โดยพบว่า คุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือรายได้ เวลาพัก และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความสวยงามของประเภทโต๊ะประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมง จะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง และมากกว่า 8 ชั่วโมง

3) โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่โดย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้ และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความสวยงามของประเภทโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมงต่อวัน มีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันและมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก 61-90 นาทีจะมีความพึงพอใจมากกว่าเวลาพักของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มอื่น ๆ ดังตารางที่ 5.40

4) เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่โดย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้ และหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในความสวยงามของประเภทเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่ทำงานน้อยกว่า 8 ชั่วโมงแต่มีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก 61-90 นาทีจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักน้อยกว่า 60 นาที ดังตารางที่ 5.40

ตารางที่ 5.40 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสวยงามของเครื่องเรือน

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่สาธารณะ	พื้นที่เจ้าหน้าที่		
	เก้าอี้พักคอย	โต๊ะประชาสัมพันธ์	โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่	เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่
กลุ่มประชาชน				
1. ระดับการศึกษา	NA	NA	NA	NA
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	NA	NA	NA
3. ประเภทการใช้บริการ	-	NA	NA	NA
4. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	NA	NA	NA	NA
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	*	**	**
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	-	-	*	**
4. หน้าที่	-	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

การวิเคราะห์ประเด็นความแข็งแรง และความสวยงามของเครื่องเรือนเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบข้อสรุปในประเด็นการศึกษาเครื่องเรือนที่ผู้ใช้ พึงพอใจมากที่สุด โดยนำคะแนนที่เครื่องเรือนแต่ละประเภทได้จากลำดับที่ ในประเด็นความแข็งแรงและความสวยงามมารวมกัน เครื่องเรือนประเภทใดมีคะแนนรวมน้อยที่สุด จะเป็นเครื่องเรือนที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 5.41

ตารางที่ 5.41 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อประเภทเครื่องเรือน

เครื่องเรือน	ลำดับที่ ประเด็นความแข็งแรง	ลำดับที่ ประเด็นความสวยงาม	รวม	ลำดับ
1. โต๊ะประชาสัมพันธ์				
- เคาน์เตอร์เหล็ก	2	3	5	3
- เคาน์เตอร์แกรนิต	1	2	3	1
- โต๊ะทำงาน	3	1	4	2
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่				
- โต๊ะเหล็ก	2	2	4	2
- โต๊ะสำเร็จรูป	1	1	2	1
- โต๊ะไม้สั่งทำ	3	3	6	3
3. เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่				
- เก้าอี้ล้อเลื่อน	2	1	3	1
- เก้าอี้ขาเหล็ก	1	3	4	2
- เก้าอี้อาหาร	3	4	7	4
- เก้าอี้ไม้สั่งทำ	4	2	6	3
4. เก้าอี้พักคอย				
- เก้าอี้แถว	2	3	5	2
- เก้าอี้แถวนุ่ม	1	1	2	1
- ม้านั่งหินขัด	-	-	-	
- ม้านั่งไม้	-	-	-	
- Armchair, Sofa	3	2	5	2

ผลการวิเคราะห์ : ประเภทเครื่องเรือนที่เหมาะสมในแต่ละกิจกรรมได้แก่

1. โต๊ะประชาสัมพันธ์ : เคาน์เตอร์แกรนิต
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ : โต๊ะทำงานสำเร็จรูป
3. เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ : เก้าอี้ล้อเลื่อน
4. เก้าอี้พักคอย : เก้าอี้แถวนุ่ม

คุณภาพเครื่องเรือนที่เหมาะสมได้จากทัศนียภาพกรณีศึกษา ภาพที่ 6.9 - 6.11

5.4.14 ขนาดของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ ที่เหมาะสมในสถานีดำรงจนครบาล

5.4.14.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อขนาดของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขนาดของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ ในสถานีดำรงจนครบาลนั้น สามารถแสดงผลได้ 4 ประเภทเครื่องเรือนดังนี้

1. โต๊ะประชาสัมพันธ์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของโต๊ะประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ขนาด ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าโต๊ะประชาสัมพันธ์ควรมีขนาด ตั้งแต่ 4 ตารางเมตร ขึ้นไปจึงจะเหมาะสมมากที่สุด ดังตารางที่ 5.42
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับขนาดของโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ ทั้ง 3 ขนาด โดยมีความคิดเห็นว่าโต๊ะทำงานควรมีขนาด 0.75×1.50 และ 0.80×1.50 ตารางเมตร ขึ้นไปจึงจะเหมาะสมมากที่สุด ดังตารางที่ 5.42
3. เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 แบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าเก้าอี้ทำงานควรมีขนาด 0.50×0.50 ตารางเมตร ขึ้นไปจึงจะเหมาะสมมากที่สุด
4. เก้าอี้พักคอย เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชนพบว่า ความพึงพอใจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของเก้าอี้พักคอย ทั้ง 2 แบบ อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ดูตารางที่ 5.42

ตารางที่ 5.42 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านขนาดของเครื่องเรือนต่างๆที่เหมาะสม

ขนาดของเครื่องเรือน (ม.)	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	เล็กมาก	เล็ก	ปานกลาง	ใหญ่	ใหญ่เกินไป	รวม (N)	X	เล็กมาก	เล็ก	ปานกลาง	ใหญ่	ใหญ่เกินไป	รวม (N)	X
1. โต๊ะประชาสัมพันธ์														
น้อยกว่า 1.2	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	16.9	74.6	6.8	1.7	100 (59)	2.86
ขนาด 1.2-1.9	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.8	29.3	56.9	9.8	3.3	100 (123)	2.85
ขนาด 2-2.9	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1.9	18.9	64.2	15.1	-	100 (53)	2.92
ขนาด 3-3.9	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	16.9	67.8	13.6	1.7	100 (59)	3.00
ขนาดตั้งแต่ 4 ขึ้นไป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	19.4	50	25	5.6	100 (36)	3.17
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							20.788 (0.187)						
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่														
น้อยกว่า 0.60 x 1.20	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	-	-	-	-	-
0.60x1.20 - 0.75x1.20	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.9	19.1	71.4	6.8	1.8	100 (220)	2.90
0.60 x 1.50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4.7	23.3	58.1	12.8	1.2	100 (86)	2.83
0.75x1.50 - 0.80x1.50	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	16.7	62.5	20.8	-	100 (24)	3.04
มากกว่า 0.80x1.50 ขึ้นไป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	-	-	-	-	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							14.128 (0.078*)						

ตารางที่ 5.42 (ต่อ)

ขนาดของเครื่อง เรือน (ม.)	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	เล็กมาก	เล็ก	ปาน กลาง	ใหญ่	ใหญ่ เกินไป	รวม (N)	X	เล็ก มาก	เล็ก	ปาน กลาง	ใหญ่	ใหญ่ เกินไป	รวม (N)	X
3. แก้อื้อทำงาน เจ้าหน้าที่														
- ขนาด 0.5x0.5	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3.2	19.4	68.6	8.3	0.6	100 (315)	2.84
- ขนาด 0.8x0.8	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.7	33.3	60	-	-	100 (15)	2.53
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							(0.000*)						
4. แก้อื้อพักคอย	ไม่ สว ย เลย	ไม่ สว ย	ปาน กลาง	สว ย	สว ย มาก	รวม (N)	X	ไม่ สว ย เลย	ไม่ สว ย	ปาน กลาง	สว ย	สว ย มาก	รวม (N)	X
- ขนาด 0.5x0.5	0.4	10.4	87.6	1.7	-	100 (540)	-	2.2	23.5	65.4	7.6	1.3	100 (315)	-
- ขนาด 0.8x0.8	-	16.7	83.3	-	-	100 (30)	-	-	26.7	73.3	-	-	100 (6)	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	1.723 (0.632)							1.865 (0.761)						

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.10

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

5.4.14.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของพึงพอใจที่มีต่อขนาดของแก้อื้อพักคอย

การวิเคราะห์ความแตกต่างของขนาดของแก้อื้อพักคอย จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อแก้อื้อพักคอยขนาด 0.5 x 0.5 แต่แตกต่างกันในขนาดแก้อื้อพักคอยขนาด 0.8 x 0.8 ดังตารางที่ 5.42

ตารางที่ 5.43 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อขนาดของแก้อื้อพักคอย

ขนาดของเครื่องเรือน (ม.)	กลุ่มประชาชน (N= 330)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. ขนาด 0.5 x 0.5	2.91	0.36	1	2.82	0.65	1	-2.104	0.036**
2. ขนาด 0.8 x 0.8	2.83	0.38	2	2.73	0.46	2	-0.778	0.441

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อประเภทของเก้าอี้พักคอยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเก้าอี้พักคอยที่มีขนาดเหมาะสมในการใช้งาน เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) ขนาด 0.50 x 0.50 เมตร (2) ขนาด 0.80 x 0.80 เมตร เช่นเดียวกันกับกลุ่มประชาชนที่ให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้

เก้าอี้พักคอยขนาด 0.50 x 0.50 ม.เป็นขนาดที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด

5.4.14.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะ

ส่วนบุคคลที่มีต่อขนาดของเครื่องเรือน

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถแยกกล่าวได้ ดังนี้

1) เก้าอี้พักคอย โดยพบว่า คุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 3 ด้านคือ รายได้ อาชีพและประเภทการให้บริการของกลุ่มประชาชนนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในขนาดของประเภทเก้าอี้พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้เฉลี่ยและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในขนาดของประเภทเก้าอี้พักคอยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เท่ากับ 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักในการทำงานมากกว่า 91 นาทีจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากเจ้าหน้าที่กลุ่มอื่นๆ ดังตาราง 5.44

2) โຕ้ะประชาสัมพันธ์ โดยพบว่า พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้เฉลี่ยและหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในขนาดของประเภทโຕ้ะประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ 8 ชั่วโมงต่อวัน จะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักในการทำงานน้อยกว่า 30 นาที กับช่วง 31-60 นาที จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงาน 61 นาทีขึ้นไป

3) โຕ้ะทำงานเจ้าหน้าที่ พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาด้านหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในขนาดของโຕ้ะทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ทำให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.10 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,000 บาท จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 15,000 และ 15,001 – 25,000 บาท ส่วนจำนวนชั่วโมงในการทำงานและเวลาพักระหว่างการทำงานทำให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานในช่วงเวลาในการทำงานเท่ากับ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมง

รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักในการทำงานมากกว่า 61 นาที จะมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพัก
ระหว่างการทำงานมากกว่า 60 นาที

4) เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่โดย พบว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือรายได้เฉลี่ยและหน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในขนาดของเก้าอี้ทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันและเวลาพักระหว่างการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานในช่วงเวลาในการทำงานเท่ากับ 8 ชั่วโมงจะมีความพึงพอใจแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาในการทำงานน้อยกว่า 8 ชั่วโมงแต่มากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักในการทำงานน้อยกว่า 30 นาทีกับช่วง 31-60 นาที จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักระหว่างการทำงานมากกว่า 60 นาที ดังตารางที่ 5.44

ตารางที่ 5.44 แสดงผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเครื่องเรือน

ปัจจัยด้านบุคคล	พื้นที่สาธารณะ	พื้นที่เจ้าหน้าที่		
	เก้าอี้พักคอย	โต๊ะประชาสัมพันธ์	โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่	เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่
กลุ่มประชาชน				
1. รายได้	-	NA	NA	NA
2. อาชีพ	-	NA	NA	NA
3. ประเภทการให้บริการ	-	NA	NA	NA
กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ				
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	*	-
2. จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน	**	**	**	**
3. เวลาพักระหว่างการทำงาน	**	**	**	**
4. หน้าที่	-	-	-	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.10

** หมายถึง ค่า P-value ของ F ratio น้อยกว่า 0.05

5.4.15 จำนวนเครื่องเรือนที่เหมาะสมในสถานีดำรวจ

5.4.15.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่าง ๆ

ในการวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ ในสถานีดำรวจนครบาลนั้น การแบ่งช่วงจำนวนโต๊ะทำงานใช้การแบ่งช่วงพิสัยเป็น 5 ช่วงโดยใช้ โปรแกรม Spss สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 5.45

ตารางที่ 5.45 การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่างๆ

จำนวนเครื่องเรือน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	น้อยมาก	น้อย	เพียงพอ	มาก	มากเกินไป	รวม (N)	เฉลี่ย (X)	น้อยมาก	น้อย	เพียงพอ	มาก	มากเกินไป	รวม (N)	เฉลี่ย (X)
1. โต๊ะประชาสัมพันธ์														
- 1 โต๊ะ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3	25.8	62.4	7.6	1.2	100 (330)	2.78
2. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่														
- น้อยกว่า 5 โต๊ะ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5.9	30.7	53.5	9.9	-	100 (101)	2.67
- จำนวน 5-6 โต๊ะ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7.4	32.1	55.6	4.9	-	100 (81)	2.58
- จำนวน 7-8 โต๊ะ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	4.8	22	66.1	4.8	1.6	100 (62)	2.76
- จำนวน 9-10 โต๊ะ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3.5	33.3	59.6	3.5		100 (57)	2.63
- จำนวน 11 โต๊ะขึ้นไป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	6.9	86.2	6.9	-	100 (29)	2.93
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							21.545 (0.158)						
3 เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่														
- น้อยกว่า 5 ตัว	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7.2	35.1	51.4	6.3	-	100 (111)	2.56
- จำนวน 5-6 ตัว	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	6.7	30	63.3	-	-	100 (10)	2.57
- จำนวน 7-8 ตัว	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8.7	33.7	52.9	3.8	1	100 (104)	2.55
- จำนวน 9-10 ตัว	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2.4	14.1	69.4	14.1	-	100 (85)	2.95
- ตั้งแต่ 11 ตัวขึ้นไป	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	-	-	-	-	-	-	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	-							27.319 (0.007**)						

ตารางที่ 5.45 (ต่อ)

จำนวนเครื่องเรือน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)							ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)						
	น้อย มาก	น้อย	เพียง พอ	มาก	มาก เกิน ไป	รวม (N)	เฉลี่ย (X)	น้อย มาก	น้อย	เพียง พอ	มาก	มาก เกิน ไป	รวม (N)	เฉลี่ย (X)
- น้อยกว่า 8 ตัว	16.7	56.7	26.7	-	-	100 (30)	-	20	60	20	-	-	100 (20)	-
- จำนวน 8-12 ตัว	10.3	52.7	36	0.7	0.3	100 (300)	-	7.5	43.7	39.7	8	1.1	100 (174)	-
- จำนวน 13-18 ตัว	5	40.8	52.5	1.7	-	100 (120)	-	-	36.9	58.5	4.6	-	100 (65)	-
- จำนวน 19-23 ตัว	23.3	41.7	35	-	-	100 (60)	-	4.5	34.1	59.1	2.3	-	100 (44)	-
- ตั้งแต่ 23 ตัวขึ้นไป	1.7	11.7	85	1.7	-	100 (60)	-	-	11.1	66.7	14.8	7.4	100 (27)	-
χ^2 (Sig.(2-tailed))	74.994 (0.000**)							49.042 (0.000**)						

หมายเหตุ: ** หมายถึง ค่า P-value ของ Chi-square น้อยกว่า 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 11ตัว รวมถึงโต๊ะผู้บังคับบัญชามาตรวจงาน

1. จำนวน โต๊ะประชาสัมพันธ์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ 62% มีความคิดเห็นว่าโต๊ะประชาสัมพันธ์จำนวน 1 ตัว มีความเพียงพอ
2. จำนวน โต๊ะทำงาน จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนของโต๊ะทำงานที่ 5 ช่วง ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าโต๊ะทำงานควรมีจำนวน ตั้งแต่ 11 โต๊ะ ขึ้นไป จึงจะเหมาะสมมากที่สุด
3. จำนวน เก้าอี้ทำงาน เมื่อพิจารณาจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับจำนวนของเก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่ ทั้ง 5 ช่วง โดยมีความคิดเห็นว่าเก้าอี้ทำงานควรมีจำนวน 9-10 ตัว จึงจะเหมาะสมมากที่สุด
3. จำนวนเก้าอี้พักผ่อน จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square ในส่วนของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับต่างๆ มีความสัมพันธ์กับจำนวนของเก้าอี้พักผ่อนทั้ง 5 ช่วง เช่นเดียวกับในด้านความคิดเห็นของประชาชน ดังตารางที่ 5.45

5.4.15.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อจำนวนของ เก้าอี้พักคอย

การวิเคราะห์ความแตกต่าง ของจำนวนของเก้าอี้พักคอย จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อจำนวนเก้าอี้พักคอยทั้ง 4 ช่วง แต่มีความแตกต่างกันในเก้าอี้พักคอยจำนวน น้อยกว่า 8 ตัวดังตารางที่ 5.46

ตารางที่ 5.46 เปรียบเทียบความรู้สึกพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
จำนวนของเก้าอี้พักคอย

จำนวนเครื่องเรือน	กลุ่มประชาชน (N= 570)			กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (N= 330)			t-value	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ		
1. เก้าอี้พักคอย								
- น้อยกว่า 8 ตัว	2.10	0.66	5	2.00	0.65	5	- .528	0.600
- จำนวน 8-12 ตัว	2.28	0.67	3	2.52	0.80	4	3.318	0.001**
- จำนวน 13-18 ตัว	2.51	0.62	2	2.68	0.56	2	1.820	0.070*
- จำนวน 19-23 ตัว	2.12	0.76	4	2.59	0.62	3	3.385	0.001**
- ตั้งแต่ 23 ตัวขึ้นไป	2.87	0.43	1	3.19	0.74	1	2.094	0.044**

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

N หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

การพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อจำนวนของเก้าอี้พักคอยพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าจำนวนเก้าอี้พักคอยที่มีความเหมาะสมแก่การใช้งาน เรียงตาม 2 ลำดับแรกคือ (1) จำนวนตั้งแต่ 23 ตัวขึ้นไป (2) จำนวน 13-18 ตัวขึ้นไป ในขณะที่ประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ เช่นเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้ง 2 ลำดับ

สามารถกล่าวสรุปได้ว่าจำนวนเก้าอี้พักคอยที่มีความเหมาะสม ควรมีจำนวนตั้งแต่ 23 ตัวขึ้นไป จึงจะเพียงพอแก่ความต้องการและผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 5.46

สรุปจำนวนเครื่องเรือนที่มีใช้ในสถานีตำรวจทั้ง 19 สถานีในปัจจุบันจากการสังเกตการณ์ พบว่าเครื่องเรือนที่มีใช้มากที่สุดในสถานีตำรวจคือ เก้าอี้พักคอย จำนวนเฉลี่ย 16 ตัวต่อสถานี รองลงมาคือเก้าอี้สำหรับประชาชนซึ่งมีค่าเฉลี่ยประมาณ 11 ตัวต่อสถานี ในขณะที่เดียวกันเครื่องเรือนที่มีใช้น้อยที่สุดคือโต๊ะประชาสัมพันธ์ซึ่งคิดเฉลี่ยประมาณ 1 โต๊ะต่อสถานี ดังตารางที่ 5.47 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5.47 สรุปจำนวนของเครื่องเรือนประเภทต่าง ๆ ที่มีในสวนบริการประชาชน ในปัจจุบัน

ประเภทเครื่องเรือน	จำนวนของเครื่องเรือน	
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย / สถานี
1. โต๊ะประชาสัมพันธ์	19	1
2. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่	135	8
3. เก้าอี้ทำงานเจ้าหน้าที่	148	8
4. เก้าอี้สำหรับประชาชน	200	11
5. เก้าอี้พักคอย	291	16
รวม	793	-

5.4.16 จำนวนตู้เก็บของต่อคน และสถานที่ตั้งตู้เก็บของตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละหน้าที่

5.4.16.1 การวิเคราะห์จำนวนตู้เก็บของต่อคน และที่ตั้งตู้เก็บของตามความต้องการของกลุ่มเจ้าหน้าที่

จากการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ต่างๆ ในสวนบริการกลุ่มประชาชนทางด้านจำนวนและที่ตั้งตู้เก็บของ โดยที่ประเภทของตู้เก็บของต่างๆ ได้มาจากการสังเกตการณ์เบื้องต้นผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีความต้องการตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ ในพื้นที่ส่วนตัวจำนวน 2 ตู้เท่ากับจำนวนตู้เก็บแฟ้มแขวน และต้องการตู้เก็บแฟ้มแข็ง/อุปกรณ์จำนวน 1 ตู้ แต่ไม่มีความต้องการตู้เก็บของในพื้นที่ส่วนรวม ดูตารางที่ 5.48

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่รับแจ้งเอกสารหายมีความต้องการตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ กับตู้เก็บแบบแฟ้มแขวนตั้งในพื้นที่ส่วนตัวจำนวน 1 ตู้ ในขณะที่เดียวกันก็มีความต้องการตู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆในพื้นที่ส่วนรวม จำนวน 2 ตู้

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบปรับ พบว่ามีความต้องการตู้เก็บแฟ้มแขวนตั้งในพื้นที่ส่วนตัวจำนวนสองตู้ รองลงมาคือ ตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ จำนวน 1 ตู้ และเจ้าหน้าที่มีความต้องการตู้เก็บการ์ดจำนวน 4 ตู้ กับตู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆจำนวน 2 ตู้ในพื้นที่ส่วนรวมจึงจะเพียงพอแก่ความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความต้องการตู้เก็บแฟ้มแขวน จำนวน 2 ตู้ในพื้นที่ส่วนตัว และตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ ในพื้นที่ส่วนตัวจำนวน 2 ตู้เท่ากับจำนวน ตู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆในพื้นที่ส่วนรวม ดังตารางที่ 5.48

ตารางที่ 5.48 แสดงความต้องการผู้เก็บของ และสถานที่ตั้งในพื้นที่ส่วนรวมและพื้นที่ส่วนตัว ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

ประเภทผู้เก็บของ/คน	สถานที่ตั้ง	
	พื้นที่ส่วนตัว	พื้นที่ส่วนรวม
1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์		
1. ผู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ	2	0
2. ผู้เก็บแฟ้มแขวน	2	0
3. ผู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆ	1	0
4. ผู้เก็บการ์ด	0	0
รวม	5	0
2) เจ้าหน้าที่รับแจ้งเอกสารหาย		
1. ผู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ	1	0
2. ผู้เก็บแฟ้มแขวน	1	0
3. ผู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆ	0	2
4. ผู้เก็บการ์ด	0	0
รวม	2	2
3) เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ		
1. ผู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ	1	0
2. ผู้เก็บแฟ้มแขวน	2	0
3. ผู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆ	0	2
4. ผู้เก็บการ์ด	0	4
รวม	3	6
4) เจ้าหน้าที่สอบสวน		
1. ผู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ	0	2
2. ผู้เก็บแฟ้มแขวน	2	0
3. ผู้เก็บแฟ้มแข็งและอุปกรณ์ต่างๆ	0	2
4. ผู้เก็บการ์ด	0	0
รวม	2	4

5.4.16.2 จำนวนตู้เก็บของแต่ละประเภทตามหน้าที่การปฏิบัติงาน ณ ปัจจุบัน

จากการสำรวจข้อมูลในสถานีดำรวจทั้ง 19 สถานี พบว่า ส่วนที่ทำหน้าที่สอบสวนจะมีการใช้ตู้เก็บของแต่ละประเภทมากที่สุด รวมแล้วประมาณ 803 ตู้ ในขณะที่ส่วนทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีการใช้ตู้เก็บของแต่ละประเภทน้อยที่สุด รวมแล้วประมาณ 30 ตู้ โดยมีตู้ที่ใช้คือ แฟ้มแขวน 4 ลินชัก ดังตารางที่ 5.49

ตารางที่ 5.49 แสดงจำนวนตู้เก็บของแต่ละประเภทตามหน้าที่การปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน

ประเภทตู้เก็บของ	หน้าที่การปฏิบัติ ใน ปัจจุบัน			
	ประชาสัมพันธ์	รับแจ้งเอกสาร หาย	เปรียบเทียบ ปรับ	สอบสวน
1.ตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ	-	-	175	474
2.ตู้เก็บแฟ้มแขวน	15	30	276	274
3.ตู้เก็บแฟ้มแข็ง และอุปกรณ์ต่างๆ	-	-	115	55
4.ตู้เก็บการ์ด	-	-	305	-

5.4.17 ความจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในส่วนบริการประชาชน

ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ

อุปกรณ์ที่จำเป็นแบ่งเป็น 1. อุปกรณ์จำเป็นหลัก ซึ่งได้ประเภทมาจากการสังเกตการณ์ ผลการวิเคราะห์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงความจำเป็นที่ต้องใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องคิดเลข เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องเขียน และ 2. อุปกรณ์ที่จำเป็นอื่นๆ ซึ่งได้ข้อมูลมาจากแบบสอบถาม พบว่าอุปกรณ์ที่จำเป็นอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการมากที่สุดคือคอมพิวเตอร์ Printer ดังตารางที่ 5.50

ตารางที่ 5.50 แสดงความจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ

อุปกรณ์เครื่องใช้หลัก	ความคิดเห็น(%)				
	ไม่จำเป็น เลย	จำเป็น	ปาน กลาง	จำเป็น	จำเป็น มาก
1. เครื่องคอมพิวเตอร์	-	3.6	9.7	46.7	40
2. เครื่องพิมพ์ดีด	0.6	3.6	16.7	52.7	26.4
3. โทรศัพท์	-	1.5	9.1	42.7	46.7
4. เครื่องคิดเลข	1.8	13.0	29.7	44.8	10.6
5. เครื่องถ่ายเอกสาร	-	0.9	7.0	36.7	55.5
6. เครื่องเขียน	-	1.2	8.5	43.0	47.3

ตารางที่ 5.51 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อจำเป็นของอุปกรณ์เครื่องใช้

อุปกรณ์ที่จำเป็นอื่นๆ	ความคิดเห็น(%)
1. เครื่องถ่ายเอกสาร	2.7
2. เครื่องเขียน / อุปกรณ์สำนักงาน	2.7
3. คอมพิวเตอร์ / Printer	9.1
4. เครื่องส่ง Fax / โทรศัพท์ / โทรศัพท์มือถือของทางราชการ	2.4
รวม	100

หมายเหตุ : ไม่แสดงความคิดเห็น 274 คน

5.4.18 การวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นของประเภทตู้โทรศัพท์สาธารณะ

5.4.18.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้พื้นที่ พบว่า ประชาชนต้องการโทรศัพท์สาธารณะชนิดติดผนัง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาคือตู้โทรศัพท์สาธารณะคิดเป็นร้อยละ 20.7 และประเภทตู้โทรศัพท์แบบใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 5.6 ดังตารางที่ 5.52

ตารางที่ 5.52 แสดงผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ
ในส่วนบริการประชาชน

ประเภทของตู้โทรศัพท์ สาธารณะ	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	118	20.7
2. โทรศัพท์สาธารณะชนิดติดผนัง	420	73.7
3.แบบใดก็ได้	32	5.6
รวม	570	100

5.4.18.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องจากคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้โทรศัพท์สาธารณะประเภทต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน สามารถกล่าวได้ว่าคุณลักษณะที่ศึกษาทั้ง 2 ด้านคือ
ประเภทการใช้บริการและสถานะที่มาสถานีตำรวจของประชาชน นั้นไม่ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อ
ประเภทตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 5.53

ตารางที่ 5.53 เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อประเภทโทรศัพท์สาธารณะ

ปัจจัยด้านบุคคล	ค่าสถิติ	
	F-Ratio	Sig.
1. ประเภทการใช้บริการ	2.826	0.103
2. สถานะที่มาสถานีตำรวจ	0.848	0.468

5.4.19 การถูกรบกวนขณะที่ติดต่อกิจการของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน

ตารางที่ 5.54 แสดงผลการศึกษาถึงความรู้สึกของกลุ่มประชาชน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการถูกรบกวนขณะติดต่อกิจการ

การถูกรบกวน	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)					ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)					
	ไม่ รบกวน	เฉยๆ	รบกวน	รวม (N)	เฉลี่ย	ไม่ รบกวน	เฉยๆ	รบกวน	รบกวน มาก	รวม (N)	เฉลี่ย
1. การถูกรบกวนขณะกำลังติดต่อกิจการ											
- ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน	19.5	46.9	30.9	100 (570)	2.11	20.0	41.5	40.9	0.3	100 (330)	2.21
- ถูกรบกวนจากเสียงอุปกรณ์สำนักงาน	20.9	50.0	29.1	100 (570)	2.08	22.7	45.2	31.5	0.3	100 (330)	2.09
2. ความรู้สึกไม่เป็นส่วนตัวขณะกำลังติดต่อกิจการ											
- รู้สึกถูกมอง	14.4	67.7	17.9	100 (570)	2.04	19.1	65.5	17.9	0.3	รวม (330)	2.02
- รู้สึกถูกฟังการสนทนา	13.6	64.7	21.8	100 (570)	2.08	14.5	58.5	27	-	100	1.86

หมายเหตุ N คือ จำนวนตัวอย่าง

จากตารางที่ 5.54 สามารถสรุปได้ว่า

ในการถูกรบกวนขณะกำลังติดต่อกิจการ พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าการถูกรบกวนขณะกำลังติดต่อกิจการจากเสียงอุปกรณ์สำนักงานมากกว่าการถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกันซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มในประเด็นนี้ พบว่าทั้งกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรู้สึกเฉยๆต่อการถูกรบกวน

ส่วนในความรู้สึกไม่เป็นส่วนตัวขณะกำลังติดต่อกิจการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มรู้สึกว่าการถูกรบกวนจากการถูกฟังการสนทนามากกว่า ถูกรบกวนจากความรู้สึกถูกมอง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ทั้งกลุ่มประชาชนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรู้สึกเฉยๆต่อการถูกรบกวน

5.4.20 ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับบริการ

ตารางที่ 5.55 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์

ตำแหน่งของ ป้ายประชาสัมพันธ์	ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน (%)		ความคิดเห็นของกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ (%)	
	ป้ายชัดเจน (%)	ป้ายไม่ชัดเจน (%)	ป้ายชัดเจน (%)	ป้ายไม่ชัดเจน (%)
1. แบบตั้ง หรือ ติดหน้าโต๊ะ	52.8	47.2	41.9	29.9
2. แขนว หรือ ติดเหนือโต๊ะ	67.8	32.2	58.1	70.1
รวม	100 (337)	100 (233)	100 (186)	100 (144)

ตารางที่ 5.56 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มประชาชนกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี
ต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์

ประเด็นความคิดเห็น	ประชาชน			เจ้าหน้าที่ตำรวจ			ค่าสถิติ	
	Mean	SD.	ลำดับ	Mean	SD.	ลำดับ	t-value	Sig.
ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์								
1. ตั้ง หรือ ติดหน้าโต๊ะ	1.53	0.50	2	1.64	0.51	1	1.026	0.305
2. แขนว หรือ ติดเหนือโต๊ะ	1.68	0.47	1	1.52	0.46	2	472	0.637

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ของความคิดเห็นแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเห็นต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ที่ติดตั้งอยู่ในสถานีตำรวจ ว่าควรเป็นแบบตั้ง หรือ ติดหน้าโต๊ะ มากกว่าแบบแขวน หรือ ติดเหนือโต๊ะ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มประชาชนให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ต้องการป้ายประชาสัมพันธ์แบบแขวน หรือ ติดเหนือโต๊ะ

การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ โดยปรกติเป็นการติดตั้งเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจประโยชน์ใช้สอยของสถานที่ ดังนั้นการศึกษาประเด็นนี้จึงใช้ความคิดเห็นของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นตำแหน่งการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์จึงควรเป็นแบบแขวน หรือ ติดเหนือโต๊ะ

จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจและกลุ่มประชาชน มีความเห็นไม่ต่างกันที่มีต่อความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ที่ติดตั้งอยู่ในสถานีตำรวจ

5.4.21 ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตาราง 5.57 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความพึงพอใจ	สามารถรับบริการได้สะดวก ขั้นตอนน้อย		ใช้เวลาในการ รอคอยน้อย	
	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)
1. ไม่พอใจมาก	4	0.7	5	0.9
2. ไม่พอใจ	28	4.9	50	8.8
3. เฉยๆ	134	23.5	140	24.6
4. พอใจ	362	63.5	327	57.4
5. พอใจมาก	42	7.4	48	8.4
รวม	570	100.0	570	100.0
ค่าเฉลี่ย	3.72		3.64	

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนที่มีต่อการบริการในสถานีตำรวจ สามารถกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความเห็นว่ามีบริการปฏิบัติงานเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.72 ดังตารางที่ 5.57

5.4.22 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 5.58 ตารางแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มประชาชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	(%)
1. บริการล่าช้า ไม่สะดวก	38	52.78
2. สถานที่จอดรถ พักคอย ส่วนให้บริการคับแคบ	16	22.22
3. ต้องการประชาสัมพันธ์	6	8.33
4. สถานที่ไม่สะอาด	3	4.17
5. สถานที่เก่า ควรทาสี หรือตกแต่งใหม่	4	5.56
6. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป	5	6.94
รวม	72	100.00

* ไม่แสดงความเห็น 498 คน

จากการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนที่มีต่อการบริการในสถานีดำรวจพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่ามี การปฏิบัติงานบริการล่าช้า ไม่สะดวกเป็นลำดับแรกคิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาคือเห็นสถานที่จอดรถ พักคอย และส่วนให้บริการคับแคบคิดเป็นร้อยละ 22.22 ดังตารางที่ 5.58

ตารางที่ 5.59 แสดงข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตำรวจ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	(%)
1. ควรจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	10	18.87
2. ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน	2	3.77
3. ปรับปรุงความสะอาด	1	1.89
4. one step service	5	9.43
5. จัดบุคลากรประชาสัมพันธ์	5	9.43
6. พื้นที่คับแคบ	7	13.21
7. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป	6	11.32
8. แก้อื้อประชาชน / แก้อื้อเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	8	15.09
9. ควรแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	9	16.98
รวม	53	100.00

หมายเหตุ: ไม่แสดงความเห็น 277 คน

การศึกษาประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องการให้สถานีดำรวจทำการปรับปรุง คือ ควรจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนคิดเป็นร้อยละ 18.87 รองลงมาคือเห็นว่า ควรแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 16.98 ดังตาราง 5.59

อภิปราย: 1) ข้อสรุปประเด็นทางด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ที่ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ แต่จากประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ร้อยละ 52 ของผู้แสดงความคิดเห็น รู้สึกว่าการบริการล่าช้าไม่สะดวก มีความเป็นไปได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการใน ส่วนบริการประชาชน ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย และประชาชนส่วนมากกำลังได้รับความสะดวก รวดเร็ว จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม

2) จากการสังเกตการณ์ ในการบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว พบว่า การบริการส่วนใหญ่ที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นงานบริการประเภทเอกสาร เช่น การแจ้งเอกสารหาย การชำระค่าปรับ ส่วนงานบริการที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น การแจ้งความร้องทุกข์ ที่ต้องมีการสอบสวนเป็นกระบวนการหลัก อาจไม่เสร็จสิ้นในเวลาที่กำหนด

3) การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพแวดล้อมภายใน ในประเด็นต่างๆที่ศึกษา พบว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมน้อยกว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุมาก กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจมาก กลุ่มประชาชนที่รับบริการในประเภทที่มีความเดือดร้อนมาก จะรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมน้อย และกลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อย จะรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมน้อย ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนชั่วโมงทำงานในแต่ละวันน้อยจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมมาก เวลาพักระหว่างการน้อยจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมน้อย กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่รับแจ้งเอกสารหาย เปรียบเทียบปรับจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่สอบสวน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้น้อย จะรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมน้อย

อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างไปจากนี้ ในประเด็นความแข็งแรงของเก้าอี้พักคอย กลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อยจะมีความพึงพอใจมาก และในประเด็นขนาดโต๊ะทำงานกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้มากจะมีความพึงพอใจน้อย กล่าวได้ว่ากลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อย ไม่ได้คาดหวังว่าเก้าอี้พักคอยจะมีความแข็งแรงกว่าในปัจจุบัน ทำให้รู้สึกพึงพอใจมาก และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้มาก กลับมีความคาดหวังว่าขนาดโต๊ะทำงานควรจะใหญ่กว่าที่มีใช้อยู่ ทำให้รู้สึกพึงพอใจน้อย

5.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นตารางที่ 5.59 เพื่อนำผลสรุปที่ได้ไปเสนอแนะแนวทางการออกแบบกรณีศึกษา ในบทที่ 6 ต่อไป

ตารางที่ 5.60 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเด็นศึกษา	ความคิดเห็น กลุ่มประชาชน	ความคิดเห็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ	หมายเหตุ
<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดองค์ประกอบเชิงพื้นที่ 			
1. ขนาดพื้นที่แต่ละกิจกรรม			
1.1 โถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์	21.4 ตร.ม ^{ขึ้นไป}	7.3-11.9 ตร.ม	
1.2 พักคอย	23.93 ตร.ม ^{ขึ้นไป}	12.87-18.39 ตร.ม	
1.3 ให้บริการ (แจ้งความและเปรียบเทียบปรับ)	41.49-50.74 ตร.ม	50.75 ตร.ม ^{ขึ้นไป}	

ตารางที่ 5.60 (ต่อ)

ประเด็นศึกษา	ความคิดเห็น กลุ่มประชาชน	ความคิดเห็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ	หมายเหตุ
1.4 ทำงานในแต่ละส่วน <ul style="list-style-type: none"> ● ประชาสัมพันธ์ ● รับแจ้งเอกสารหาย ● เปรียบเทียบปรับ ● สอบสวน 	- - - -	7.47-9.48 ตร.ม 2.10-2.50 ตร.ม 1.85-2.18 ตร.ม 3.01-3.40 ตร.ม	
2.ลักษณะองค์ประกอบ(การกั้นผนัง) <ul style="list-style-type: none"> ● โถงทางเข้า และ ประชาสัมพันธ์ ● พักคอย ● ให้บริการ(แจ้งความและเปรียบเทียบปรับ) 	เปิดโล่ง เปิดโล่ง เปิดโล่ง	เปิดโล่ง เปิดโล่ง เปิดโล่ง	
3.ลักษณะการเชื่อมต่อกันของกลุ่ม พื้นที่ <p>3.1 ระยะทางระหว่างพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● โถง - ประชาสัมพันธ์ ● ประชาสัมพันธ์ - รับบริการ ● รับบริการ – พักคอย 	น้อยกว่า 4.8 ม. 9.3-11.6 ม. 4.7-5.8 ม.	16.3 ม.ขึ้นไป 6.9-9.2 ม. 3.5-4.6 ม.	
3.2 ลักษณะการเชื่อมต่อปัจจุบัน	แบบที่ 3		
4.พื้นที่ที่ใช้ร่วมกัน (ทางเดิน) <ul style="list-style-type: none"> ● โถง - ประชาสัมพันธ์ ● ประชาสัมพันธ์ - รับบริการ ● รับบริการ – พักคอย 	รวม รวม รวม	รวม รวม รวม	
5. ขนาดทางเดิน <ul style="list-style-type: none"> ● โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ ● พักคอย ● รับบริการ (แจ้งความ และเปรียบเทียบปรับ) 	3.45 ม.ขึ้นไป 2.47 ม. ขึ้นไป 1.11-1.30ม.	2.33-2.88 ม. 0.85-1.38ม. 1.11-1.30 ม.	

ตารางที่ 5.60 (ต่อ)

ประเด็นศึกษา	ความคิดเห็น กลุ่มประชาชน	ความคิดเห็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ	หมายเหตุ
<ul style="list-style-type: none"> สภาพแวดล้อมภายใน 			
6. ค่าความส่องสว่าง			
<ul style="list-style-type: none"> โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ 	1235.3 lux ขึ้นไป	1235.3 lux ขึ้นไป	
<ul style="list-style-type: none"> พักคอย 	3.207-433.4 lux	564.3 lux	
<ul style="list-style-type: none"> รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	591.9 lux ขึ้นไป	591.9 lux ขึ้นไป	
7. ช่องเปิดอาคาร			
<ul style="list-style-type: none"> โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ 	ด้านล่างผนังทึบ / ด้านบนกระจกใส		
<ul style="list-style-type: none"> พักคอย 	ด้านล่างผนังทึบ / ด้านบนกระจกใส		
<ul style="list-style-type: none"> รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	ด้านล่างผนังทึบ / ด้านบนกระจกใส		
8. การปรับอากาศ			
<ul style="list-style-type: none"> โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ 	AIR =12 สน.		
<ul style="list-style-type: none"> พักคอย 	AIR =16 สน.		
<ul style="list-style-type: none"> รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	AIR =18 สน.		
9. สีที่ใช้ตกแต่งพื้นที่			
<ul style="list-style-type: none"> โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ 	สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม สีฟ้าเทาอ่อน สีเขียวอ่อน)	สีเข้มโทนเย็น (สีเทาเข้ม)	
<ul style="list-style-type: none"> พักคอย 	สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม สีฟ้าเทาอ่อน สีเขียวอ่อน)	สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม สีฟ้าเทาอ่อน สีเขียวอ่อน)	
<ul style="list-style-type: none"> รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	สีอ่อนโทนร้อน (สีขาวเหลือง สีขาวส้ม)	สีอ่อนโทนเย็น (สีขาวครีม สีฟ้าเทาอ่อน สีเขียวอ่อน)	

ตารางที่ 5.60 (ต่อ)

ประเด็นศึกษา	ความคิดเห็น กลุ่มประชาชน	ความคิดเห็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ	หมายเหตุ
10. วัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้น <ul style="list-style-type: none"> • โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ • พักคอย • รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	สีอ่อนโทนเย็น (กระเบื้องขาวครีม ฟ้าเทาอ่อน เขียวอ่อน)		
11. สีที่ใช้ในการตกแต่งผนัง <ul style="list-style-type: none"> • โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ • พักคอย • รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	สีขาว สีครีม	สีน้ำตาล สีเทาเข้ม	
	สีขาว สีครีม	สีขาว สีครีม	
	สีขาว สีครีม	สีขาว สีครีม	
12. สีที่ใช้ตกแต่งเพดาน <ul style="list-style-type: none"> • โถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์ • พักคอย • รับบริการ (แจ้งความเปรียบเทียบปรับ) 	สีขาว		
13. ประเภทเครื่องเรือน** <ul style="list-style-type: none"> • โต๊ะประชาสัมพันธ์ • โต๊ะทำงาน • เก้าอี้ทำงาน • เก้าอี้พักคอย 	เคาน์เตอร์แกรนิต	-	ผลสรุปจากการเปรียบเทียบค่า คะแนนเรื่อง ความแข็งแรง และความสวยงามประกอบกัน
		ไม้สำเร็จรูป	
		ล้อเลื่อน	
	เก้าอี้แถวนุ่ม	Armchair, Sofa	
14. ขนาดเครื่องเรือน <ul style="list-style-type: none"> • โต๊ะประชาสัมพันธ์ • โต๊ะทำงาน 		4 ม. ขึ้นไป .75x1.50-.80x1.50	
• เก้าอี้ทำงาน	0.50x0.50	0.50x0.50	
• เก้าอี้พักคอย	0.50x0.50	-	

ตารางที่ 5.60 (ต่อ)

ประเด็นศึกษา	ความคิดเห็น กลุ่มประชาชน	ความคิดเห็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ตำรวจ	หมายเหตุ
15. จำนวนเครื่องเรือน <ul style="list-style-type: none"> • โต๊ะประชาสัมพันธ์ • โต๊ะทำงาน • เก้าอี้ทำงาน • เก้าอี้พักคอย 		1 ตัว	
		11 ตัว ขึ้นไป	
		9-10ตัว	
	23 ตัว ขึ้นไป	23 ตัว ขึ้นไป	
16. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ควรจัดให้มี	1. เครื่องถ่ายเอกสาร 2. น้ำดื่ม, ถ้วยสะอาด 3. เครื่องเขียน 4. TV. 5. หนังสือพิมพ์ 6. ถังขยะ	1. เครื่องถ่ายเอกสาร 2. Fax 3. โทรศัพท์มือถือราชการ 4. คอมพิวเตอร์กลาง 5. พิมพ์ดีด 6. เครื่องคิดเลข 7. เครื่องเขียน	
17. ที่ตั้งและจำนวนตู้เก็บของ		ดูตารางที่ 5.48	
18. ความเป็นส่วนตัว <ul style="list-style-type: none"> • รั้วสีถูกมอง • รั้วสีถูกฟังการสนทนา 	เฉยๆ		
19. ป้ายประชาสัมพันธ์	แขวน/ติดเหนือโต๊ะ	ตั้ง/ติดหน้าโต๊ะ	
20. ความพึงพอใจในการรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> • สะดวกขั้นตอนน้อย • ใช้เวลาในการรอคอย 		พอใจ พอใจ	

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะกรณีศึกษาการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับสถานีตำรวจนครบาล

ส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจ เป็นพื้นที่ที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากที่สุด การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน ให้การบริการประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจนั้น ทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนดีขึ้น

การศึกษานโยบายการปรับปรุงสถานีตำรวจ โครงการ "สถานีตำรวจเพื่อประชาชน" และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ มาศึกษาถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในที่ผู้ใช้พื้นที่พึงพอใจ โดยทำการศึกษากิจกรรม, พฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่เป็นหลัก

โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์เบื้องต้น ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาออกแบบวิธีการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม แบบสังเกตการณ์ วัดผังพื้นที่ และสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในที่ผู้ใช้พื้นที่พึงพอใจ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อสภาพแวดล้อมจริงโดยใช้วิธีการทางสถิติ Chi-Square เปรียบเทียบความพึงพอใจว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อหาข้อสรุปแต่ละประเด็นใช้การจัดลำดับค่าเฉลี่ยของคะแนนใช้วิธีการทางสถิติ t-test และการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ใช้วิธีการทางสถิติ ANOVA เพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ และเสนอแนะการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน โดยใช้กรอบอาคารสถานีตำรวจประเภท 4 ชั้นเป็นกรณีศึกษา ดังหัวข้อต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการวิเคราะห์

6.2 เสนอแนะการออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน

- การวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอย
- การวิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่ใช้สอย
- ผังเครื่องเรือนและทัศนียภาพจำลอง

6.1 สรุปผลการวิเคราะห์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 5 นำมาสรุปผลเพื่อใช้เป็นแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในส่วนบริการประชาชนภายในสถานีตำรวจนครบาล แสดงผลเป็น 3 พื้นที่หลัก ดังนี้

1. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์
2. ส่วนพักคอย
3. ส่วนให้บริการ

1. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์

ขนาดพื้นที่	: 21.4 ตรม.ขึ้นไป
ขนาดเครื่องเรือน	: 4 ม.ขึ้นไป
ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน	: เคาน์เตอร์แกรนิต / 1 ตัว
ประเภทเก้าอี้ทำงาน / จำนวน	: ล้อเลื่อน / 1 ตัว
ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนตัว / จำนวน	: ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 2 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 2 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแข็ง, อุปกรณ์ / 1 ตัว
	: ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว
ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนรวม / จำนวน	: ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 0 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 0 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 0 ตัว
	: ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว
องค์ประกอบพื้นที่	: เปิดโล่ง
ความกว้างทางเดิน / เมตร	: 3.45 เมตร ขึ้นไป
วัสดุและสีพื้น	: กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น
สีผนัง	: สีขาวครีม
สีเพดาน	: สีขาว
ค่าความส่องสว่าง / Lux	: 1,235 Lux ขึ้นไป

2. ส่วนที่พักรอ

ขนาดพื้นที่	: 23.93 ตารางเมตรขึ้นไป
ขนาดเครื่องเรือน	: 0.50 x 0.50
ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน	: เก้าอี้แถวนุ่ม / 23 ที่นั่งขึ้นไป
องค์ประกอบพื้นที่	: เปิดโล่ง
ความกว้างทางเดิน / เมตร	: 2.47 เมตร ขึ้นไป

วัสดุและสีพื้น	: กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น
สีผนัง	: สีขาวครีม
สีเพดาน	: สีขาว
ค่าความส่องสว่าง	: 320 – 433 Lux
2.1 โต๊ะทำงานประชาชน	
2.1.1 เขียนคำร้องเอกสาร	: เคาน์เตอร์เขียน / 1 ตัว
2.1.2 โต๊ะทำงานระหว่างรอ	: โต๊ะทำงานสำเร็จรูป / 1 ตัว
2.2 ชุดโต๊ะประชุม	: ชุดโต๊ะประชุม / 1 ชุด
อุปกรณ์ประชาชน	: เครื่องถ่ายเอกสาร
	: น้ำดื่ม / ถ้วยสะอาด
	: เครื่องเขียน
	: โทรศัพท์สาธารณะ
	: โทรทัศน์
	: หนังสือ หนังสือพิมพ์
	: ถังขยะ
3. ส่วนให้บริการ	
ขนาดพื้นที่	: 50.75 ตรม.ขึ้นไป
องค์ประกอบพื้นที่	: เปิดโล่ง
ความกว้างทางเดิน / เมตร	: 1.11 – 1.30 เมตร
วัสดุและสีพื้น	: กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น
สีผนัง	: สีขาวครีม
สีเพดาน	: สีขาว
ค่าความส่องสว่าง	: 591 Lux ขึ้นไป
3.1 รับแจ้งเอกสารหาย	
ขนาดพื้นที่	: 2.10 – 2.15 ตรม.
ขนาดเครื่องเรือน	: 0.75 x 1.50 ม.- 0.85 x 1.50 ม.
ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน	: โต๊ะทำงานสำเร็จรูป / 1 ตัว
ประเภทเก้าอี้ทำงาน / จำนวน	: ล้อเลื่อน / 1 ตัว
ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนตัว / จำนวน	: ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 2 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 1 ตัว
	: ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 1 ตัว

- : ตู้อัด / 0 ตัว
- ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนรวม / จำนวน : ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 2 ตัว
- : ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว

3.2 เปรียบเทียบปรับ

- ขนาดพื้นที่ : 1.85 – 2.18 ตรม.
- ขนาดเครื่องเรือน : 0.75 x 1.50 ม.- 0.85 x 1.50 ม.
- ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน : โต๊ะทำงานสำเร็จรูป / 1ตัว
- ประเภทเก้าอี้ทำงาน / จำนวน : ล้อเลื่อน / 1ตัว
- ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนตัว/จำนวน : ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 2 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 1 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 2 ตัว
- : ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว
- ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนรวม/จำนวน : ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 2 ตัว
- : ตู้เก็บการ์ด / 4 ตัว

3.2 เจ้าหน้าที่สอบสวน

- ขนาดพื้นที่ : 3.10 – 3.40 ตรม.
- ขนาดเครื่องเรือน : 0.75 x 1.50 ม.- 0.85 x 1.50 ม.
- ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน : โต๊ะทำงานสำเร็จรูป / 5ตัว
- ประเภทเก้าอี้ทำงาน / จำนวน : ล้อเลื่อน / 5ตัว
- ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนตัว/ จำนวน : ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 2 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 2 ตัว
- : ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว
- ประเภทตู้เก็บของพื้นที่ส่วนรวม/จำนวน : ตู้เก็บแบบฟอร์ม / 2 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแขวน / 0 ตัว
- : ตู้เก็บแฟ้มแข็ง อุปกรณ์ / 2 ตัว
- : ตู้เก็บการ์ด / 0 ตัว

3.3 โต๊ะผู้บังคับบัญชามาตรวจงาน

ขนาดเครื่องเรือน	: 0.75 x 1.50 ม.- 0.85 x 1.50 ม.
ประเภทเครื่องเรือน / จำนวน	: โต๊ะทำงานสำเร็จรูป / 1 ตัว
ประเภทเก้าอี้ทำงาน / จำนวน	: ล้อเลื่อน / 1 ตัว
อุปกรณ์เจ้าหน้าที่	: เครื่องถ่ายเอกสาร : โทรสาร โทรศัพท์มือถือ (ราชการ) : คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล : เครื่องเขียน : เครื่องพิมพ์ดีด : เครื่องคิดเลข
การเชื่อมต่อกันของพื้นที่	
รูปแบบการเชื่อมต่อ	: โถงทางเข้าเชื่อมต่อกับส่วนพักคอย และส่วนให้บริการ ดูภาพที่ 6.1
ระยะทางการเชื่อมต่อ	: ทางเข้า – ประชาสัมพันธ์ 4.8 เมตร : ประชาสัมพันธ์ – บริการ 9.3 – 11.6 เมตร : บริการ – พักคอย 4.7 – 5.8 เมตร
สภาพแวดล้อมโดยรวม	: ปรับอากาศ : ครึ่งล่างเป็นผนังทึบ ครึ่งบนเป็นกระจก
ป้ายประชาสัมพันธ์	: แฉวน , ติดเหนือโต๊ะ (รูปแบบดูภาพที่ 6.1)
การถูกรบกวน	
เสียงพูดคุย	: เฉย ๆ
เสียงอุปกรณ์สำนักงาน	: เฉย ๆ
ถูกมอง	: เฉย ๆ
ถูกฟังการสนทนา	: เฉย ๆ
ความพอใจในการรับบริการ	
สะดวกขั้นตอนน้อย	: พอใจมาก
ระยะเวลาในการรอคอย	: พอใจมาก

จากประเด็นการศึกษาเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์ นอกจากตำแหน่งในการติดตั้งแล้ว ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบที่ใช้ในการจัดทำด้วย ซึ่งป้ายประชาสัมพันธ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี ข้อกำหนดดังนี้ กำหนดให้ใช้พื้นสีแดงเลือดหมู ตัดเส้นขอบสีขาว ปลายทั้งสองข้างย่อมุม และบรรจบกันเป็นมุมแหลม (ดังภาพที่ 6.1) แต่สถานีตำรวจบางแห่ง อาจจัดทำรูปแบบของป้ายประชาสัมพันธ์ แตกต่างไปจากนี้ เนื่องมาจากปัญหาทางด้านความเข้าใจ และงบประมาณ หรือมีผู้จัดทำให้



ภาพที่ 6.1 แสดงตัวอย่างการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจ

6.2 การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถนำข้อมูลมาสรุปลงในตารางตามพื้นที่และประเด็นที่ทำการศึกษาดังตารางที่ 6.1 และวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอย วิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่ใช้สอย และจัดทำผังเครื่องเรือนและทัศนียภาพจำลอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วิเคราะห์หน้าที่ใช้สอย ก็คือการวิเคราะห์ระบบการใช้สอย (Functional System) มีจุดมุ่งหมายที่จะต้องการทราบความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอย และลักษณะความสัมพันธ์ ที่บอกถึงความใกล้ชิดของพื้นที่ใช้สอย (Adjacency) ตามความต้องการในโครงการ ให้เกิดความต่อเนื่องในการจัดวางผังพื้นที่ต่อไป การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพื้นที่ใช้สอย หรือองค์ประกอบหน้าที่ใช้สอย จะใช้เทคนิคการทำแผนผังแบบฟอง (Bubble Diagram) ซึ่งจะยังไม่คำนึงถึงขนาดพื้นที่ (Area Requirement) หรือรูปร่างรูปทรงของพื้นที่ใช้สอย (Shape and Form of Space) ดังภาพที่ 6.2 และมักจะกระทำควบคู่กับตารางการให้ค่าน้ำหนักความใกล้ชิดของพื้นที่ใช้สอย (Adjacency Matrix) ดังภาพที่ 6.3 – 6.5 โดยการให้ค่าน้ำหนักความใกล้ชิด ระดับค่าจะบอกถึงความใกล้ชิดของพื้นที่มากหรือน้อย ค่า 2 หมายถึงสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และบ่งบอกว่าพื้นที่ที่ถูกเชื่อมโยงกัน จะต้องอยู่ติดกัน ส่วนค่า 1 อาจไม่ต้องอยู่ติดกัน แต่อยู่ไม่ไกลมากนัก หรือสามารถติดต่อกันได้ โดยระบบเทคนิคอื่นๆ ส่วนค่า 0 คือไม่ต้องอยู่ติดกัน และไม่เกี่ยวข้องกันในการทำงานเลย จันทน์เพชรานนท์ (2542: 46-48) แสดง Functional Diagram ดังภาพที่ 6.6

การวิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่ใช้สอย จากผลการวิเคราะห์หน้าที่ใช้สอยนำมาสู่การทำแผนผังขอบเขตพื้นที่ (Zoning) คือการแสดงความสัมพันธ์ของพื้นที่โดยการนำขนาดของพื้นที่ ที่ได้จากข้อสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลมาประกอบการทำแผนผังขอบเขตพื้นที่ ดังภาพที่ 6.7

การจัดทำผังเครื่องเรือนและทัศนียภาพจำลอง ขั้นตอนต่อจากการวิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่ใช้สอยเป็นการจัดทำผังเครื่องเรือน โดยนำผลจากการวิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่ใช้สอย มาจัดทำผังเครื่องเรือน ดังภาพที่ 6.8 และนำผลจากการวิเคราะห์ในประเด็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพมาประกอบกับผังเครื่องเรือน เพื่อจัดทำทัศนียภาพจำลอง “สถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ที่ออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีพื้นฐานการศึกษากิจการกรม พุทธิกรรม และความต้องการของผู้ใช้พื้นที่ ดังภาพที่ 6.9 ภาพที่ 6.10 และภาพที่ 6.11

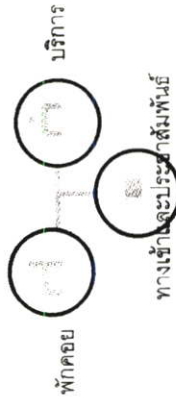
ตารางที่ 6.1 สรุปผลการวิเคราะห์

พื้นที่	ขนาด พท. (ตร.ม.)	ขนาด เครื่อง เรือน	ประเภท เครื่อง เรือน	จำนวน (ตัว)	ประเภท เก้าอี้ ทำงาน	จำนวน เก้าอี้ (ตัว)	ประเภท ตู้เก็บของ	ที่ตั้ง ส่วน ตัว	ที่ตั้ง ส่วน รวม	ลักษณะ องค์ ประกอบ	ความ กว้าง ทางเดิน	สีและวัสดุ พื้น	สีผนัง	สี เพดาน	แสง (LUX)
1. โถงทางเข้า และประชาสัมพันธ์	21.4 ขึ้นไป	4 ม. ขึ้นไป	เคาน์เตอร์ แกรนิต	1	ล้อเลื่อน	1	1. ตู้เก็บแบบพอร์ม	2	0	เปิดโล่ง	3.45 ม. ขึ้นไป	กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น	ขาว ครีม	ขาว ครีม	1235 ขึ้นไป
							2. ตู้เก็บแฟ้มแขวน	2	0						
							3. ตู้เก็บแฟ้มแข็ง, อุปกรณ์	1	0						
							4. ตู้เก็บการ์ด	0	0						
2. ส่วนที่พักคอย	24 ขึ้นไป	0.50 x 0.50 ม.	เก้าอี้ แถวมุม	23 ขึ้นไป						เปิดโล่ง	2.47 ม. ขึ้นไป	กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น	ขาว ครีม	ขาว ครีม	320 - 433
2.1 โต๊ะทำงานประชาชน (ระหว่างรอ)			สำเร็จรูป	2	ล้อเลื่อน	2									
2.2 โต๊ะเขียนคำร้อง			เคาน์เตอร์ ยื่นยื่น	1											
2.3 โต๊ะประชุม (ประกัน, ตกลงคู่กรณี)			สำเร็จรูป	1	ล้อเลื่อน	4									
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับประชาชน	เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องเขียน โทรศัพท์สารธารณะชนิดติดผนัง โทรทัศน์ หนังสือ หนังสือพิมพ์ ถังขยะ น้ำดื่มและถ้วยสะอาด														

ตารางที่ 6.1 (ต่อ)

พื้นที่	ขนาด พท. (ตร.ม.)	ขนาด เครื่อง เรือน	ประเภท เครื่อง เรือน	จำนวน (ตัว)	ประเภท เก้าอี้ ทำงาน	จำนวน เก้าอี้ (ตัว)	ประเภทที่เก็บของ	ที่ตั้ง ส่วน ตัว	ที่ตั้ง ส่วน รวม	ลักษณะ องค์ ประกอบ	ความ กว้าง ทางเดิน	สีและวัสดุ พื้น	สีผนัง	สี เพดาน	แสง (LUX)
3.4 โต๊ะผู้บังคับบัญชา (ตรวจงาน)	0.75x1.50 0.85x1.50		สำเร็จรูป	1	ล้อเลื่อน	1	3. ตู้เก็บแฟ้มแข็ง, อุปกรณ์	0	2						
อุปกรณ์เจ้าหน้าที่	เครื่องถ่ายภาพเอกสาร โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ(ราชการ)	โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ(ราชการ)	คอมพิวเตอร์ ส่วนกลาง	เครื่องเขียน	เครื่องพิมพ์ดีด	เครื่องคิดเลข									
การเชื่อมต่อกันของกลุ่มพื้นที่															
1. โถงทางเข้า ไป ประชาสัมพันธ์				4.8											
2. ประชาสัมพันธ์ ไป ส่วนบริการ				9.3-11.6											
3. ส่วนบริการ ไป พัคคอย				4.7-5.8											
การปรับอากาศ															
ลักษณะผนังอาคาร															
ป้ายประชาสัมพันธ์															
การถูกรบกวอน (ทางเสียง ,ทางสายตา)															
ความพึงพอใจในการรับบริการ															

ลักษณะการเชื่อมต่อไป



ปรับอากาศทุกพื้นที่

ผนังครึ่งล่างปูน ครึ่งบนกระจกใส

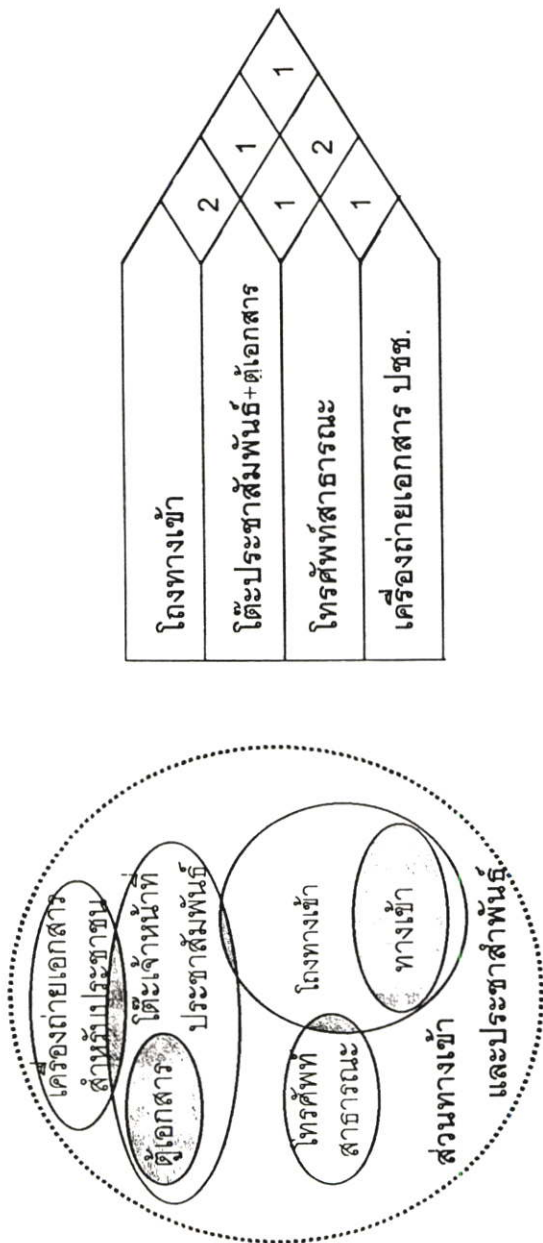
แขวน หรือติดเหนือโต๊ะ

เฉยๆ

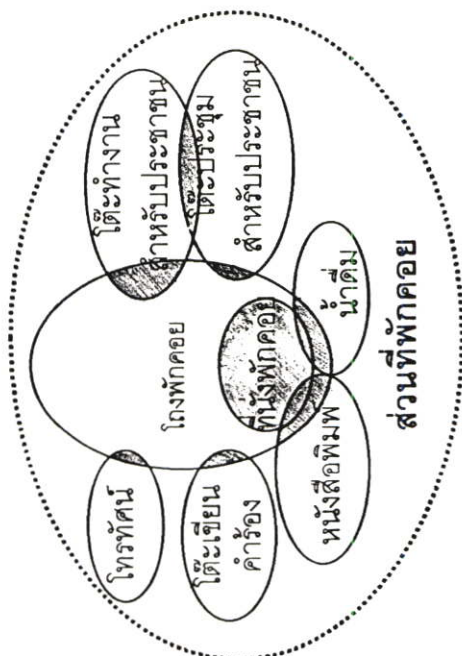
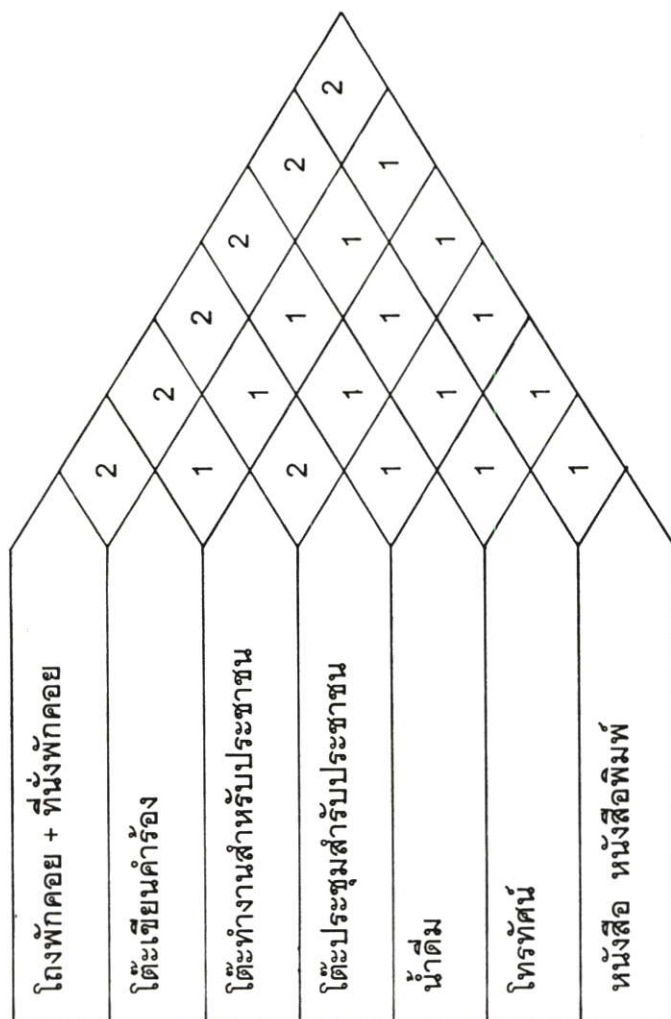
พอใจมาก

ตารางที่ 6.1 (ต่อ)

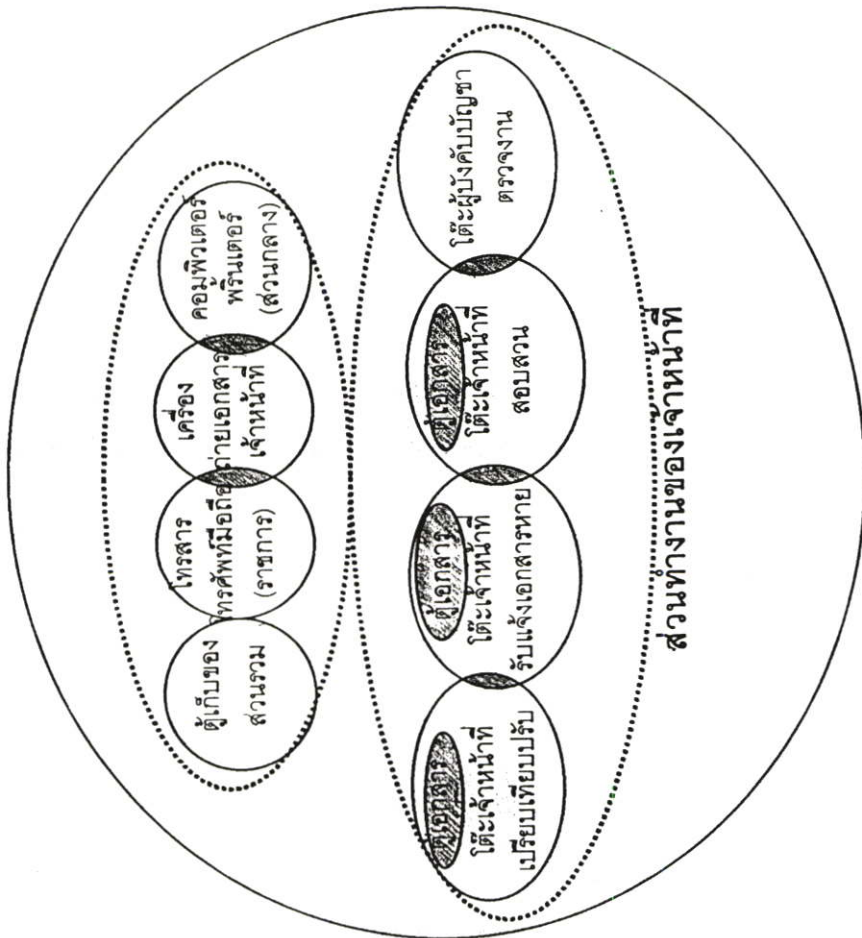
ผู้ พื้นที่	ขนาด พท. (ตร.ม.)	ขนาด เครื่อง เรือน	ประเภท เครื่อง เรือน	จำนวน (ตัว)	ประเภท เก้าอี้ ทำงาน	จำนวน เก้าอี้ (ตัว)	ประเภทตู้เก็บของ	ที่ตั้ง ส่วน ตัว	ที่ตั้ง ส่วน รวม	ลักษณะ องค์ ประกอบ	ความ กว้าง ทางเดิน	สีและวัสดุ พื้น	สีผนัง	สี เพดาน	แสง (LUX)
3. ส่วนให้บริการ	50.75									เปิดโล่ง	1.11- 1.30 ม.	กระเบื้อง สีอ่อนโทนเย็น	ขาว ครีม	ขาว ครีม	591 ขึ้นไป
3.1 รั้วเบงกอลทราย	2.10-2.50	0.75x1.50	ตู้สำเร็จรูป	1	ล้อเลื่อน	1	1. ตู้เก็บแบบฟอร์ม	1	0						
		0.85x1.50					2. ตู้เก็บเพิ่มแขวน	1	0						
							3. ตู้เก็บเพิ่มแข็ง, อุปกรณ์	0	2						
							4. ตู้เก็บการ์ด	0	0						
3.2 เปรียบเทียบรับ	1.85-2.18	0.75x1.50	ตู้สำเร็จรูป	1	ล้อเลื่อน	1	1. ตู้เก็บแบบฟอร์ม	1	0						
		0.85x1.50					2. ตู้เก็บเพิ่มแขวน	2	0						
							3. ตู้เก็บเพิ่มแข็ง, อุปกรณ์	0	2						
							4. ตู้เก็บการ์ด	0	4						
3.3 เจ้าหน้าที่สอบสวน	3.10-3.40	0.75x1.50	ตู้สำเร็จรูป	5	ล้อเลื่อน	5	1. ตู้เก็บแบบฟอร์ม	0	2						
		0.85x1.50					2. ตู้เก็บเพิ่มแขวน	2	0						



ภาพที่ 6.3 แสดง Adjacency Matrix ส่วนทางเข้าและประชาสัมพันธ์

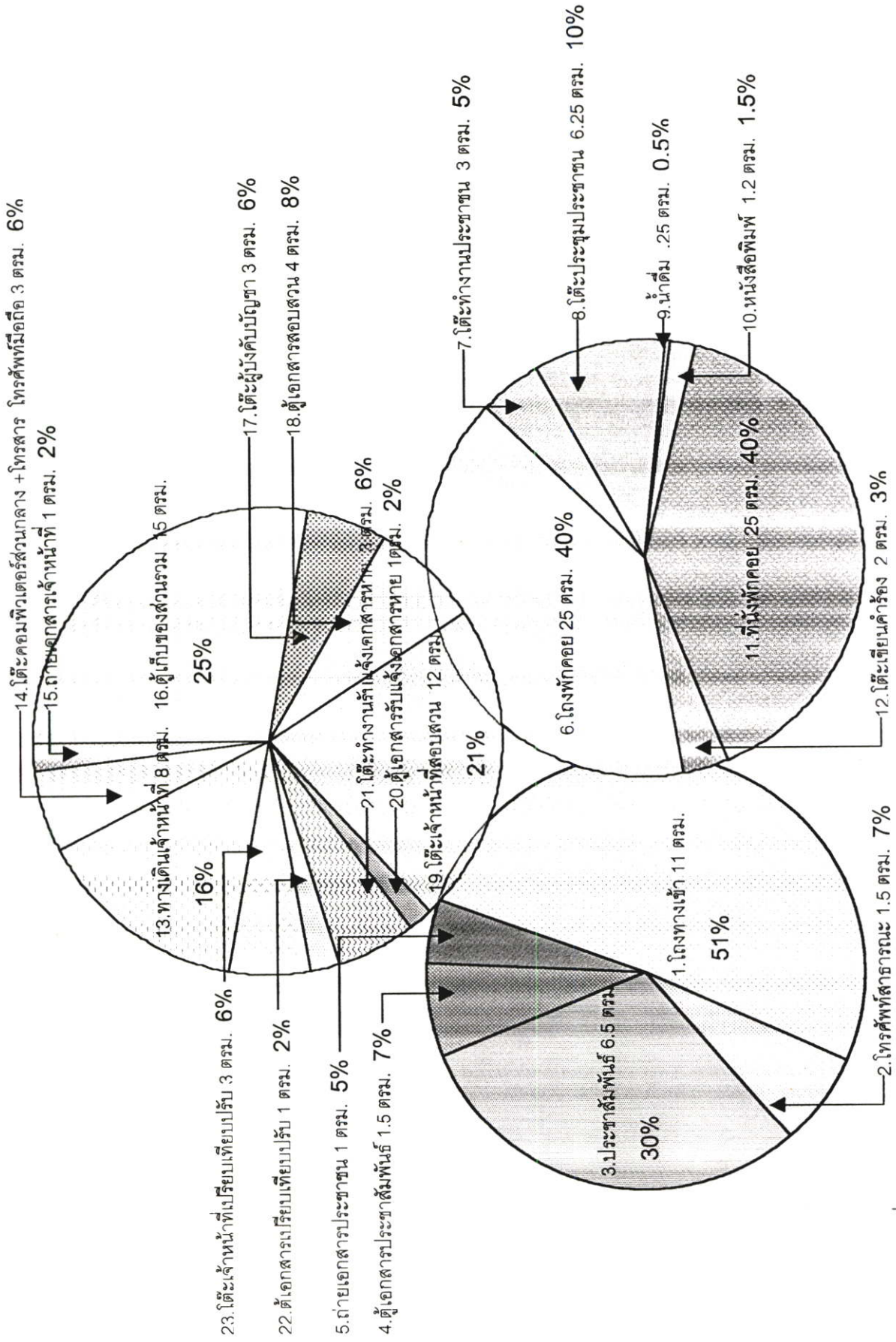


ภาพที่ 6.4 แสดง Adjacency Matrix ส่วนพักคอย

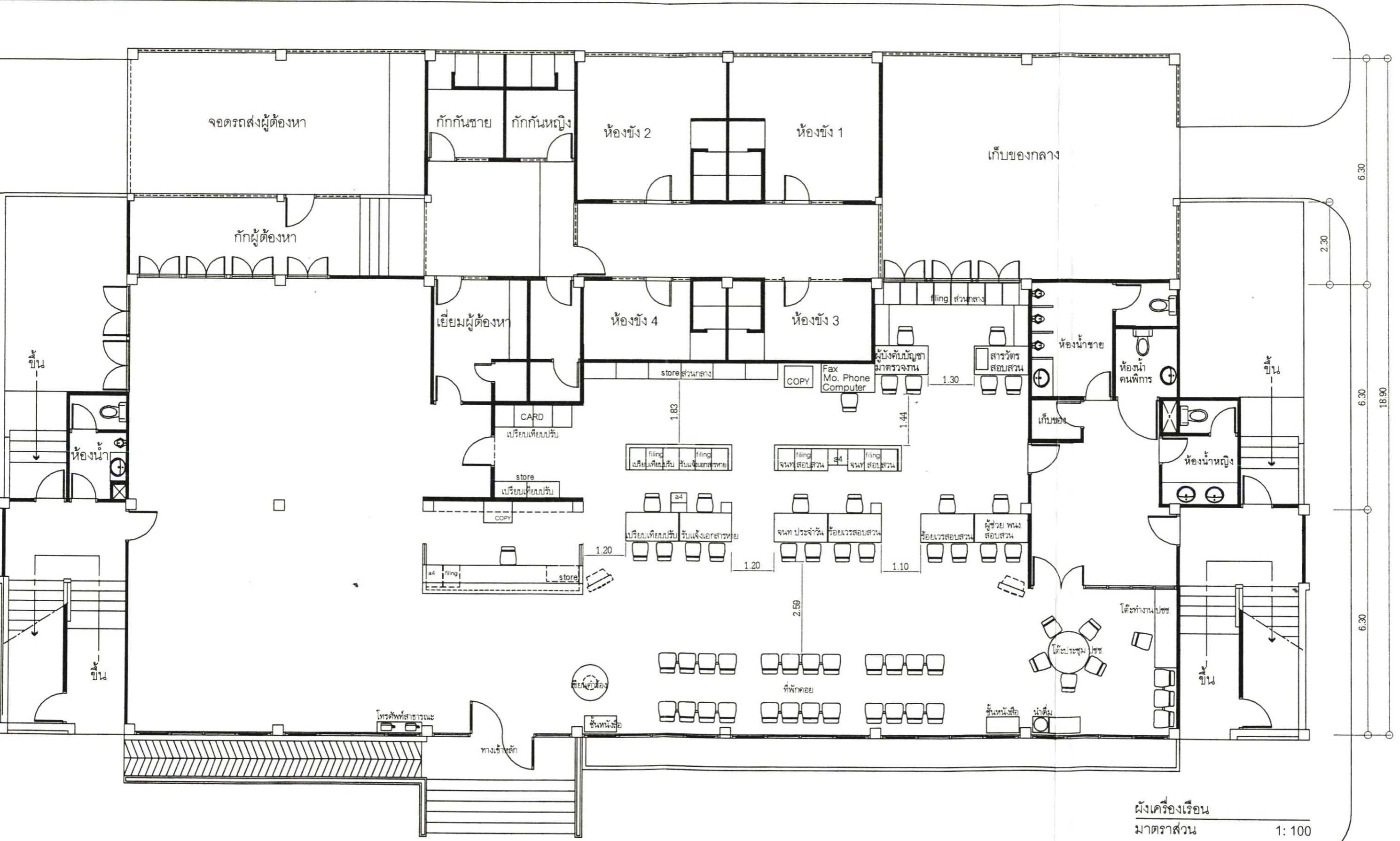
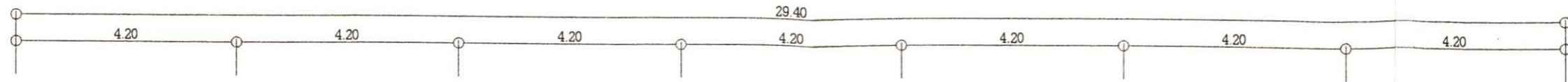


โต๊ะเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ +ดี	2	1	1	1	1	1	1
โต๊ะ เจ้าหน้าที่แจ้งเอกสารหาย	2	1	1	1	1	1	1
โต๊ะ จนท.สอบสวน+ดี	2	1	1	1	1	1	1
โต๊ะผู้บังคับบัญชาตรวจงาน	0	0	1	1	1	1	1
เครื่องถ่ายภาพเอกสารเจ้าหน้าที่	2	2	0	0	1	1	0
โทรสาร โทรศัพท์มือถือ (ราชการ)	2	2	1	1	1	1	0
คอมพิวเตอร์ พีรินเตอร์ (ส่วนกลาง)	1	1	1	1	1	1	1
ตู้เก็บของส่วนรวม							

ภาพที่ 6.5 แสดง Adjacency Matrix ส่วนทำงานของเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 6.6 แสดง Functional Diagram



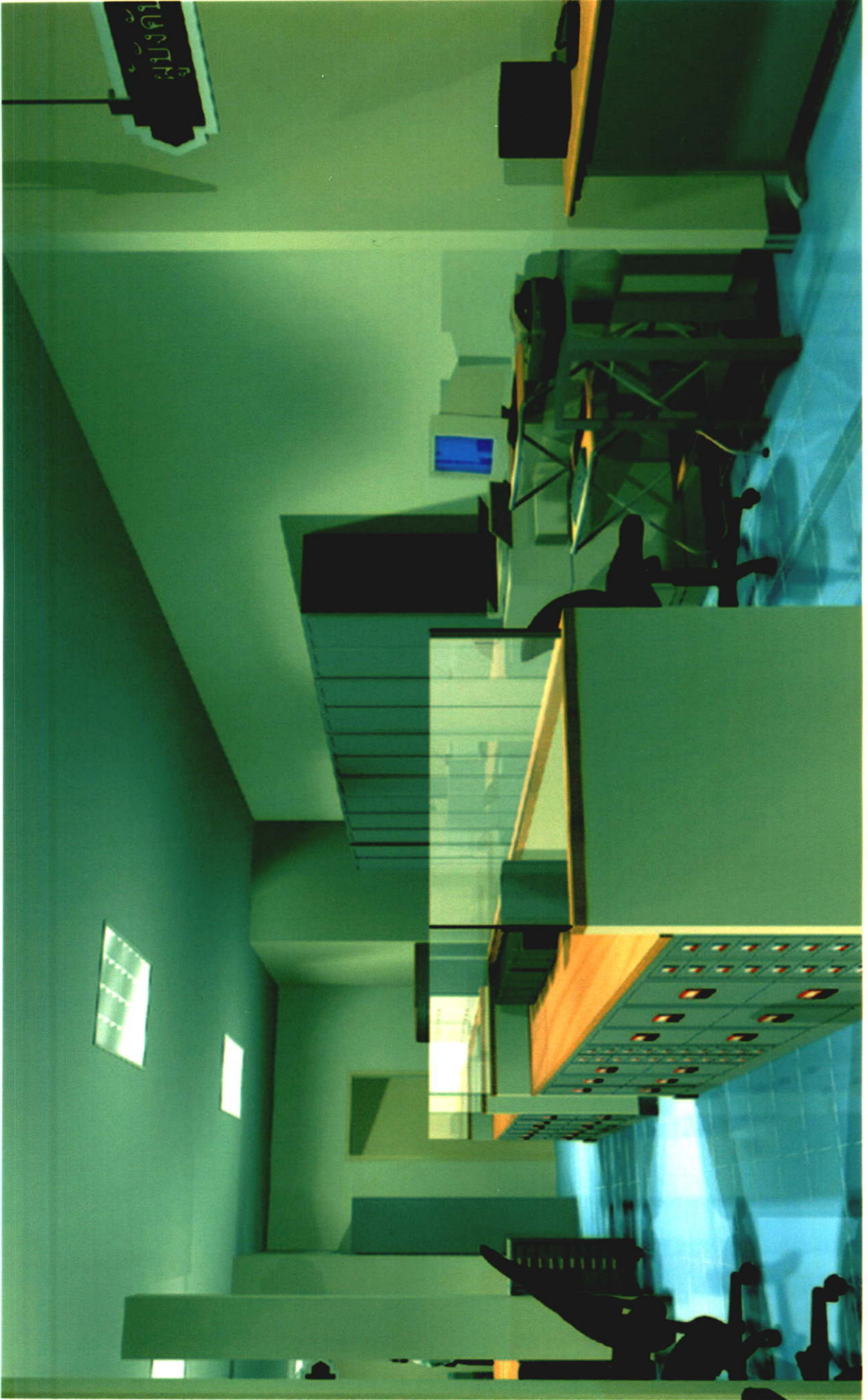
ผังเครื่องเรือน
มาตราส่วน 1:100



ภาพที่ 6.9 แสดงทัศนียภาพส่วนโถงทางเข้า



ภาพที่ 6.10 แสดงทัศนียภาพส่วนที่พักรถ



ภาพที่ 6.11 แสดงทัศนียภาพส่วนทำงานเจ้าหน้าที่

บรรณานุกรม

- ไพบุลย์ เจริญพาณิชย์, พ.ต.ต. 2539. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ตามโครงการ
โรงพักของเรา : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ." ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จันทน์ เพชรานนท์, 2542. "การทำรายละเอียดประกอบโครงการออกแบบสถาปัตยกรรมภายใน"
: ภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมเกียรติ อัครวิเศษ, 2520. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ : 68การพิมพ์.
กรมตำรวจ. 2541. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.
วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541.
- ไกรสร สอนศรี, พ.ต.อ. ให้สัมภาษณ์, 8 มิถุนายน 2543. นุชนางค์ พรหมอุทัย ผู้สัมภาษณ์.
รูปแบบอาคารสถานีตำรวจ. กองงานโยธาธิการ ถ.เศรษฐศิริ.
- สิทธิชัย ศิริลักษณ์นันท์, พ.ต.ต. ให้สัมภาษณ์, 8 มิถุนายน 2543. นุชนางค์ พรหมอุทัย ผู้
สัมภาษณ์. ข้อกำหนดในการออกแบบ. กองงานโยธาธิการ ถ.เศรษฐศิริ.
- สุรสิทธิ์ สุทธิพันธ์, พ.ต.ท. ให้สัมภาษณ์. 12 มกราคม 2545. นุชนางค์ พรหมอุทัย ผู้สัมภาษณ์.
การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ของสถานีตำรวจนครบาล. สถานีตำรวจนครบาลดินแดง.
- สถิตย์ พรหมอุทัย, พ.ต.ท. ให้สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2543. นุชนางค์ พรหมอุทัย ผู้สัมภาษณ์.
ระบบการบริหารงานภายในสถานีตำรวจนครบาล. สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง.
- ชาติ ภาสวร. 2536. "การศึกษาแนวทางการออกแบบเอกลักษณ์สำหรับต้นแบบร้านให้เช่าวีดีโอ."
ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน บัณฑิต
วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Lighting & Equipment Co., Ltd. 2542. "การประหยัดพลังงานไฟฟ้าอย่างไรจึงสามารถ
ประหยัดเงินและเพิ่มคุณภาพชีวิต." กรุงเทพฯ.
- พรชัย ตามถิ่นไทย. 2541. "การศึกษาเพื่อวางแผนทาง การจัดแบ่งพื้นที่ส่วนบริการลูกค้า สาขา
ในเขตนครหลวง ธนาครกรุงเทพฯ จำกัด(มหาชน)."ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สมศักดิ์ สุขใจ, พ.ต.อ. 2531. "ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจนักเรียนหลักสูตรตำรวจป้องกันปราบปราม รุ่น 1 และหลักสูตรตำรวจสืบสวนสอบสวน รุ่น 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ." ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม, ร.ต.อ. 2532. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล." ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนุชา แห่งเกษตร. 2541. "การศึกษารูปแบบมาตรฐานการวางผังและการออกแบบตกแต่งภายใน สำนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ในต่างประเทศ." ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.

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

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

Davis , Sziget. MAY , 1982 " Environment and Behavior." Sage Pulicstion,Inc.

Clovis Heimsath , AIA. 1977. Behavioral Architecture. New York : McGraw – Hill , Inc.

Pile,John F, 1978 . Open office planing.New York : The Whitney Library of Design an
imprint of Watson-Guptill Publications.

Hedge ,The Open Plan Office, Sep 1982 " Environment and Behavior.": Sage
Pulicstion,Inc.

Fahriye Hazer Sancar."Paradigms of Postmodernity and Implications for Planning and
Design Review Processes." Sage Pulicstion,Inc. Environment and Behavior, Vol.26
No.3, May 1994 : 327-332.

ภาคผนวก

ตัวอย่างต่างๆ

ตัวอย่างแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สำรวจ

สน..... ชุดที่ 2/.....

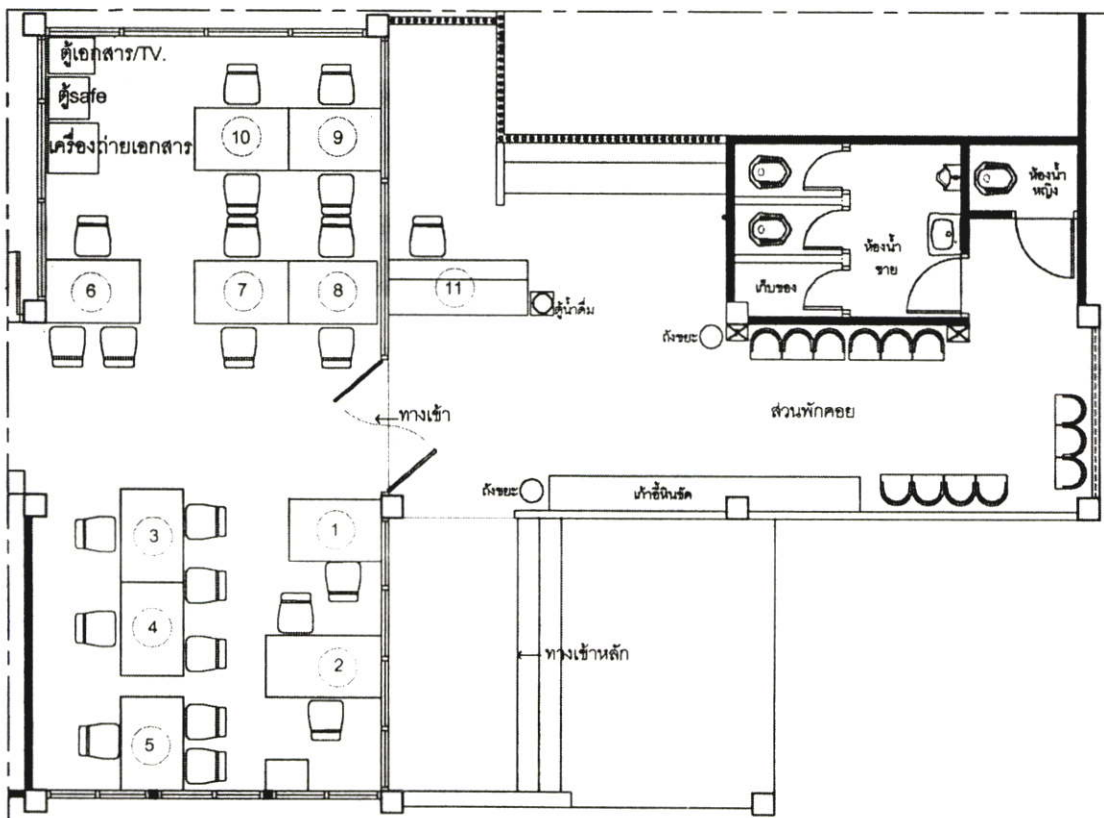
แบบสอบถามเรื่อง : การออกแบบส่วนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาล และขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการศึกษาเท่านั้น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมค่าในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี 1
2. เพศ ชาย หญิง 2
3. ระดับการศึกษา 3
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษา,ปวช. อนุปริญญา,ปวส.หรือเทียบเท่า
 - ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆโปรดระบุ.....
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4
 - ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-15,000 บาท 15,001-25,000 บาท เกิน 25,000 บาท
5. ท่านมีหน้าที่ให้บริการประเภทใดในส่วนบริการประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 5
 - ประชาสัมพันธ์ รับแจ้งเอกสารหาย
 - เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ เจ้าหน้าที่สอบสวน อื่นๆ.....
6. จำนวน ชม.การทำงานในแต่ละวันของท่าน 6
 - น้อยกว่า 8 ชม. 8 ชม. มากกว่า 8 ชม.
7. เวลาพักระหว่างการทำงาน 7
 - น้อยกว่า30 นาที 31นาที - 60 นาที 61 นาที - 90 นาที มากกว่า 91 นาที
8. กรุณาทำเครื่องหมาย ทับตัวเลข ส่วนทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงานเป็นประจำ 8



● ขนาดของพื้นที่	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางมาก	<input type="checkbox"/>
9. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
10. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
11. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
12. ขนาดของบริเวณโต๊ะที่ท่านทำงาน						<input type="checkbox"/>
● ขนาดของทางเดิน	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางมาก	<input type="checkbox"/>
13. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
14. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
15. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ	ไกลมาก	ไกล	ปานกลาง	ใกล้	ใกล้มาก	<input type="checkbox"/>
16. ส่วนโถงทางเข้า → ประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
17. ประชาสัมพันธ์ → จุดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
18. จุดให้บริการ → ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
● แสงสว่างโดยรวม	มืดมาก	มืด	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
19. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
20. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
21. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งพื้น	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
22. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
23. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
24. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งผนัง	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
25. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
26. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
27. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
28. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
29. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
30. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● ขนาดเครื่องเรือน	เล็กมาก	เล็ก	พอดี	ใหญ่	ใหญ่เกินไป	<input type="checkbox"/>
31. โต๊ะประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
32. เก้าอี้พักคอย						<input type="checkbox"/>
33. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
34. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>

● ความแข็งแรงของเครื่องเรือน	ไม่แข็งแรงเลย	ไม่แข็งแรง	ปานกลาง	แข็งแรง	แข็งแรงมาก
35. โต๊ะประชาสัมพันธ์					
36. เก้าอี้พักคอย					
37. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่					
38. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่					


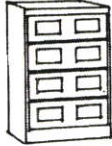
● ความสวยงามของเครื่องเรือน	ไม่สวยเลย	ไม่สวย	ปานกลาง	สวย	สวยมาก
39. โต๊ะประชาสัมพันธ์					
40. เก้าอี้พักคอย					
41. โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่					
42. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่					

● จำนวนเครื่องเรือน	น้อยมาก	น้อย	เพียงพอ	มาก	มากเกินไป
43. โต๊ะประชาสัมพันธ์					
44. เก้าอี้พักคอย					
45. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่					
46. เก้าอี้ทำงานของเจ้าหน้าที่					

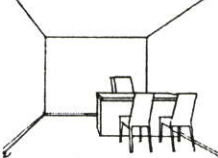
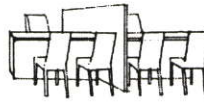

● ความจำเป็นของเครื่องใช้	ไม่จำเป็นเลย	ไม่จำเป็น	ปานกลาง	จำเป็น	จำเป็นมาก
47. คอมพิวเตอร์					
48. เครื่องพิมพ์ดีด					
49. โทรศัพท์					
50. เครื่องคิดเลข					
51. เครื่องถ่ายเอกสาร					
52. เครื่องเขียน					

53. โปรดระบุอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ควรจัดเพิ่มเติม

● ตู้เก็บของ จำนวนตู้เก็บของที่จำเป็นต่อการทำงาน ของท่าน / พื้นที่	วางตู้เก็บของไว้บริเวณ พื้นที่ส่วนตัว	วางตู้เก็บของไว้บริเวณ พื้นที่ส่วนรวม
54. ตู้เก็บแบบฟอร์มต่างๆ (10ลิ้นชัก) 	จำนวน	จำนวน
55. ตู้เก็บแฟ้มแขวน (2ลิ้นชัก) 	จำนวน	จำนวน

56. ตู้เก็บแฟ้มแข็ง และอุปกรณ์ต่างๆ 	จำนวน	จำนวน
57. ตู้เก็บการ์ด (4ลิ้นชัก) (ใบสั่ง, ใบอนุญาตขับขี่) 	จำนวน	จำนวน

● การถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังทำงาน	ไม่รบกวน	เฉยๆ	รบกวน
58. ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน			
59. ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์/เสียงเครื่องมือในการทำงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร			
60. รู้สึกถูกมอง			
61. รู้สึกถูกฟังการสนทนา			

● ท่านคิดว่าการกั้นผนังชนิดใดเหมาะสมกับ ส่วนบริการข้อ 62,63,64 มากที่สุด	 กั้นเป็นห้อง	 ใช้ฉากกั้น	 เปิดโล่ง
62. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์			
63. ส่วนที่พักคอย			
64. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ			

● ป้ายประชาสัมพันธ์	ไม่ชัดเจน	ชัดเจน
67. ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน, ระยะเวลา, เอกสารที่จำเป็น และผู้รับผิดชอบ		

68. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการประชาชน.....

.....

* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ *

ตัวอย่างแบบสอบถามประชาชน

แบบสอบถามเรื่อง : การออกแบบส่วนบริการประชาชนสำหรับสถานีตำรวจนครบาล

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สํารวจข้อมูลการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนบริการประชาชน สำหรับสถานีตำรวจนครบาล และขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้ เพื่อการศึกษาเท่านั้น.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

กรุณาเติมคำในช่องว่าง และใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

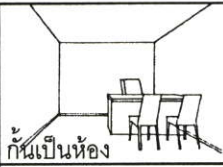
1. อายุ.....ปี 1
2. เพศ ชาย หญิง 2
3. ระดับการศึกษา 3
 - ประถมศึกษา มัธยมศึกษา.ปวช. อนุปริญญา.ปวส.หรือเทียบเท่า
 - ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆโปรดระบุ.....
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4
 - ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-15,000 บาท 15,001-25,000 บาท เกิน 25,000 บาท
5. อาชีพ 5
 - ข้าราชการ,รัฐวิสาหกิจ นักเรียน,นักศึกษา ประกอบธุรกิจส่วนตัว,ค้าขาย
 - เกษตรกร รับจ้าง อื่นๆโปรดระบุ.....
6. ท่านเข้ามาใช้บริการประเภทใดในสถานีตำรวจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 6
 - เสียค่าปรับ แจ้งความ,ร้องทุกข์ แจ้งเอกสารหาย /แจ้งเป็นหลักฐาน
 - ขออนุญาตต่างๆ เยี่ยมผู้ต้องหา ขอประกัน/ขอถอนประกันตัวผู้ต้องหา
 - ขอสำเนาบันทึกประจำวัน ขอใบแจ้งการตาย อื่นๆ.....
7. ท่านมาสถานีตำรวจในฐานะใด 7
 - ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์ พยาน ผู้ถูกกล่าวหา ผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

● ขนาดของพื้นที่	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางมาก	
8. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
9. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
10. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● ขนาดของทางเดิน	คับแคบมาก	คับแคบ	ปานกลาง	กว้าง	กว้างขวางมาก	
11. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
12. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
13. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● ความต่อเนื่องของจุดให้บริการ	ไกลมาก	ไกล	ปานกลาง	ใกล้	ใกล้มาก	
14. ส่วนโถงทางเข้า → ประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
15. ประชาสัมพันธ์ → จุดให้บริการ						<input type="checkbox"/>
16. จุดให้บริการ → ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>

● แสงสว่างโดยรวม	มืดมาก	มืด	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
17. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
18. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
19. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งพื้น	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
20. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
21. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
22. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งผนัง	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
23. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
24. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
25. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● สีที่ใช้ในการตกแต่งเพดาน	เข้มมาก	เข้ม	ปานกลาง	สว่าง	สว่างมาก	<input type="checkbox"/>
26. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์						<input type="checkbox"/>
27. ส่วนที่พักคอย						<input type="checkbox"/>
28. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ						<input type="checkbox"/>
● ขนาดเครื่องเรือน	เล็กมาก	เล็ก	พอดี	ใหญ่	ใหญ่เกินไป	<input type="checkbox"/>
29. เก้าอี้พักคอย						<input type="checkbox"/>
● ความแข็งแรงของเครื่องเรือน	ไม่แข็งแรงเลย	ไม่แข็งแรง	ปานกลาง	แข็งแรง	แข็งแรงมาก	<input type="checkbox"/>
30. เก้าอี้พักคอย						<input type="checkbox"/>
● ความสวยงามของเครื่องเรือน	ไม่สวยเลย	ไม่สวย	ปานกลาง	สวย	สวยมาก	<input type="checkbox"/>
31. เก้าอี้พักคอย						<input type="checkbox"/>
● จำนวนเครื่องเรือน	น้อยมาก	น้อย	เพียงพอ	มาก	มากเกินไป	<input type="checkbox"/>
32. เก้าอี้พักคอย						<input type="checkbox"/>
● ความจำเป็นของเครื่องใช้	ไม่จำเป็นเลย	ไม่จำเป็น	ปานกลาง	จำเป็น	จำเป็นมาก	<input type="checkbox"/>
33. เครื่องถ่ายเอกสาร						<input type="checkbox"/>
34. โทรศัพท์สาธารณะ						<input type="checkbox"/>
35. โต๊ะเขียนคำร้อง/เอกสารต่างๆ						<input type="checkbox"/>
36. เครื่องเขียน						<input type="checkbox"/>
37. น้ำดื่ม						<input type="checkbox"/>
38. โทรทัศน์						<input type="checkbox"/>
39. หนังสืออ่านเล่น						<input type="checkbox"/>
40. ถังขยะ						<input type="checkbox"/>
41. โปรดระบุอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ควรจัดเพิ่มเติม.....						<input type="checkbox"/>

●ประเภทของโทรศัพท์สาธารณะ	ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	โทรศัพท์สาธารณะชนิดติดผนัง			
42.ประเภทโทรศัพท์สาธารณะที่ต้องการ					
●การถูกรบกวนขณะที่ท่านกำลังติดต่องาน	ไม่รบกวน	เฉยๆ	รบกวน		
43. ถูกรบกวนจากการได้ยินคนอื่นคุยกัน					
44. ถูกรบกวนจากเสียงโทรศัพท์/เสียงเครื่องถ่ายเอกสาร/TV.ฯ					
45. รู้สึกถูกมอง					
46. รู้สึกถูกฟังการสนทนา					
● ท่านคิดว่าการกั้นผนังชนิดใดเหมาะสมกับ ส่วนบริการข้อ 47,48,49มากที่สุด	 กั้นเป็นห้อง	 ใช้ฉากกั้น	 เปิดโล่ง		
47. ส่วนโถงทางเข้าและประชาสัมพันธ์					
48. ส่วนที่พักคอย					
49. ส่วนรับแจ้งความและเปรียบเทียบปรับ					
●ป้ายประชาสัมพันธ์			ไม่ชัดเจน	ชัดเจน	
50.ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน,ระยะเวลา,เอกสารที่จำเป็น และผู้รับผิดชอบ					
●ความพึงพอใจในการบริการ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก
51. รับบริการได้สะดวกขั้นตอนน้อย					
52. ใช้เวลาในการรอคอยน้อย					

53. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดสถานที่ส่วนบริการประชาชน.....

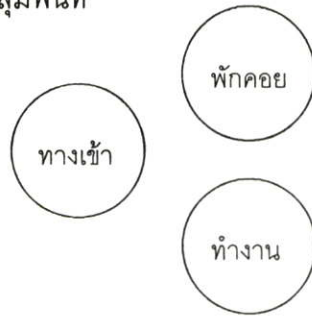
.....

.....

※ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ ※

ตัวอย่างแบบสังเกตการณ์

1. การเชื่อมต่อของกลุ่มพื้นที่



สน.....

วันที่.....เวลา.....

2. ค่าความส่องสว่างโดยรวม LUXMETER

เวลา : โถงทางเข้า :LUX
 พักคอย :LUX
 จุดให้บริการ :LUX

3. ปรับอากาศ

โถงทางเข้า : ปรับ ไม่ปรับ
 พักคอย : ปรับ ไม่ปรับ
 จุดให้บริการ : ปรับ ไม่ปรับ

4. สี

4.1 สีพื้น

โถงทางเข้า : วัสดุ.....สีเดิม.....สีปัจจุบัน.....สภาพ.....
 พักคอย : วัสดุ.....สีเดิม.....สีปัจจุบัน.....สภาพ.....
 จุดให้บริการ : วัสดุ.....สีเดิม.....สีปัจจุบัน.....สภาพ.....

4.2 สีผนัง

โถงทางเข้า : วัสดุ.....ล่าง.....บน.....สภาพ.....
 พักคอย : วัสดุ.....ล่าง.....บน.....สภาพ.....
 จุดให้บริการ : วัสดุ.....ล่าง.....บน.....สภาพ.....

4.3 สีเพดาน

โถงทางเข้า : วัสดุ.....สี.....สภาพ.....
 พักคอย : วัสดุ.....สี.....สภาพ.....
 จุดให้บริการ : วัสดุ.....สี.....สภาพ.....

5. ประเภทเครื่องเรือน (+ ถ่ายภาพ)

5.1 ประชาสัมพันธ์ :
 5.2 เก้าอี้พักคอย :
 5.3 โต๊ะทำงานจนท. :
 5.4 เก้าอี้ทำงานจนท. :

6. ประเภทที่เก็บของ (+ ถ่ายภาพ)

5.1 ประชาสัมพันธ์ :

5.2 พักคอย :

5.3 จุดให้บริการ :

7. ประเภทอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ (+ ถ่ายภาพ)

7.1 เจ้าหน้าที่ :
.....

7.2 ประชาชน :
.....

8. รูปแบบช่องเปิดอาคาร

ช่องทางเข้า :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พักคอย :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จุดให้บริการ :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้เขียน

นางนุชนางค์ พรหมอุทัย เกิดเมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2513 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาศิลปบัณฑิต (มัณฑนศิลป์ ออกแบบตกแต่งภายใน) จากมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2534 เริ่มทำงานในปี พ.ศ. 2534 ที่คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีพ.ศ. 2535 ทำงานที่บริษัท เจริญปีเตอร์ เฟอร์นิเจอร์และบุตริ จำกัด ในตำแหน่งผู้ควบคุมโครงการ ปี พ.ศ. 2536 – 2542 เข้าทำงานที่บริษัท ดาวินจิ จำกัด ในตำแหน่งผู้ออกแบบ ปัจจุบันเป็นนักออกแบบอิสระ