

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

บทคัดย่อ

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

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

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. การแบ่งกลุ่มบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการส่วนมากแสดงความคิดเห็นว่า ควรแบ่งกลุ่มบริการออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าควรแบ่งเป็นกลุ่มหลัก ๆ เพียง 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

1.1 “กลุ่มที่หนึ่ง” คือกลุ่มบริการการเงิน(ไปรษณีย์ธนาณัติ โทรเลขธนาณัติ จ่าย ณ ที่ทำการ) รับจดหมาย พัสดุไปรษณีย์ตามใบแจ้งความ และบริการตัวแทน (ชำระค่าภาษีรถยนต์ ต่ออายุใบอนุญาตในการจัดตั้งสถานพยาบาล ฯลฯ)

1.2 “กลุ่มที่สอง” คือกลุ่มบริการไปรษณีย์ทั่วไป (ไปรษณีย์ภัณฑ์ธรรมดา ลงทะเบียน พัสดุไปรษณีย์ และบริการด่วนพิเศษ(EMS))

ทั้งนี้ทุกช่องบริการในแต่ละกลุ่ม ให้บริการในรูปแบบบริการลักษณะเดียวกันหมดในกลุ่มนั้น ๆ

2. การลดความแออัดของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ในเบื้องต้น โดยเฉพาะช่วงต้นเดือนที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ควรใช้วิธีแจกเลขหมาย หรือ “บัตรคิว” เพื่อความเป็นธรรม และผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติภารกิจประเภทอื่นที่ใช้เวลาในช่วงสั้น ๆ ได้ ในขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรใช้วิธี “เข้าแถว” ทั้งนี้วิธีแจก “บัตรคิว” สามารถลดความแออัดได้เหมาะสมกว่าการเข้าแถว

3. การแยกส่วนจำหน่ายไปรษณียาบัตร แสตมป์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรมีเครื่องจำหน่ายสินค้าดังกล่าว โดยไม่จำเป็นต้องซื้อที่หน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในการลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์

4. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดแสดงนิทรรศการ แสตมป์ศิลปะ หรือการรณรงค์ต่อต้านการสูบบุหรี่หรือแม้กระทั่งการประชาสัมพันธ์สินค้าต่าง ๆ เป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยในการลดความเครียดในการรอคอย และเป็นรายได้ของที่ทำกำรนั้น ๆ ตลอดจนเป็นการคืนกำไรแก่สังคม โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมดังกล่าว

จากการวิจัยพบว่า การจัดจำนวนช่องบริการและการแบ่งประเภทบริการหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ปัจจุบันแบ่งหนึ่งช่องบริการต่อ 1-3 ประเภทบริการ นั้นมิได้เป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการและไม่สามารถรองรับกับบริการประเภทใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังพบว่า การแบ่งประเภทบริการรูปแบบปัจจุบันนั้น จะต้องใช้บุคลากรและเนื้อที่มาก

การจำหน่ายสินค้าในการฝากส่งไปรษณีย์ ได้แก่ กล่อง ซอง แสตมป์ สร้างความซ้ำซ้อนในการให้บริการ และส่งผลให้ที่ทำการไม่สามารถระบายผู้ใช้บริการออกจากที่ทำการได้ในเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้พบว่า จะต้องเตรียมพื้นที่สำหรับการเตรียมพร้อม เช่น โต๊ะห่อหุ้มพัสดุให้แก่ผู้ใช้บริการ

ดังนั้น จึงขอเสนอแนะในการแยกส่วนจำหน่ายดังกล่าวออกจากเคาน์เตอร์ การเปิดร้านจำหน่ายสินค้าประเภทดังกล่าวภายในที่ทำการ (POSTAL SHOP) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถลดความเดือดร้อนของผู้ใช้บริการ

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

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

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

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

ทั้งนี้ การเสนอแนะแนวทางในการจัดพื้นที่ผู้เข้าไปรอคอยให้เป็นพื้นที่ติดต่อกับส่วนห้องโถงประชาชน และการจัดนิทรรศการ ตลอดจนการติดตั้งเครื่องบริการอัตโนมัติ และร้านจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับไปรษณีย์ นั้นเป็นส่วนประกอบเพื่อให้ต้นแบบของห้องโถงประชาชนในการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเท่านั้น