

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

## โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

ที่ทำการไปรษณีย์คูสิต 10300 เป็นที่ทำการไปรษณีย์ ประเภทศูนย์กลางจ่าย ชั้น 1 (Delivery Post Office) ซึ่งเป็นที่ทำการไปรษณีย์ขนาดใหญ่ สังกัด สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

### สถานที่ตั้งที่ทำการ

954 ถนน นครไชยศรี แขวง ถนนนครไชยศรี เขต คูสิต กรุงเทพฯ 10300

### พื้นที่รับผิดชอบ

พื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการไปรษณีย์ 10.66 ตารางกิโลเมตร ได้แก่ พื้นที่แขวงคูสิต แขวง วชิระ แขวง ถนนนครไชยศรี แขวง จิตรลดา แขวง สีแยกมหานาค เขต คูสิต ยกเว้นแขวง บางซื่อ

### กำหนดเวลาบริการ

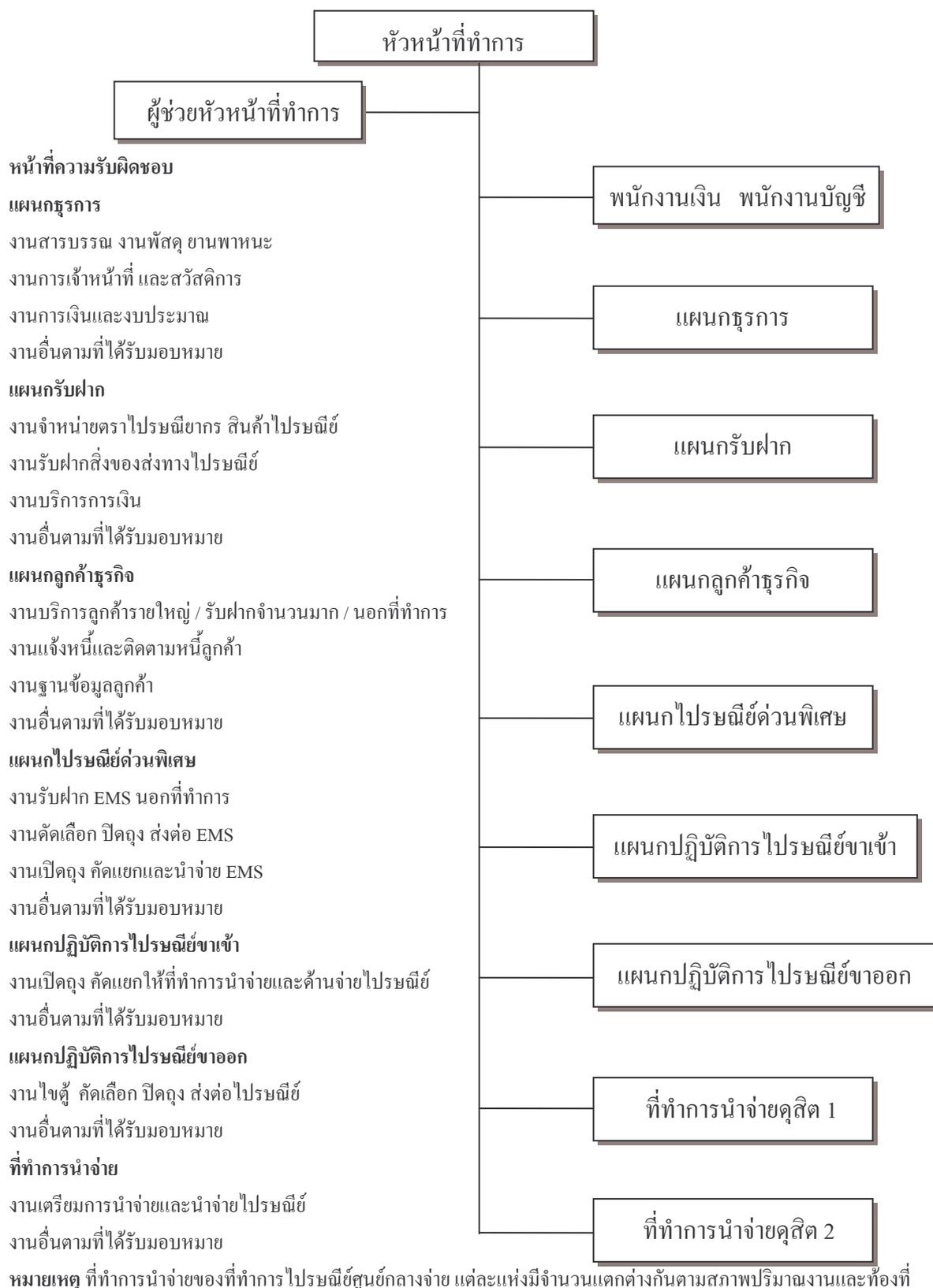
วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 น. – 17.00 น. วันเสาร์ เวลา 09.00 น. – 12.00 น. วันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดชดเชย หยุด

### การบริหารจัดการ

ที่ทำการไปรษณีย์คูสิตจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตามลักษณะงานออกเป็นแผนก / งานดังนี้

1. การบริหารจัดการทั่วไป
2. งานการเงินและงานการบัญชี
3. แผนกธุรการ
4. แผนกรับฝาก
5. แผนกลูกค้าธุรกิจ
6. แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ
7. แผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ขาเข้า
8. แผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ขาออก
9. ที่ทำการนำจ่ายคูสิต 1
10. ที่ทำการนำจ่ายคูสิต 2

## โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต



ภาพผนวกที่ 1 โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถาม**

หมายเลขแบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**

เรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชน  
ในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำการไปรษณีย์คูสิต ของพนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ซึ่งข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของท่าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของ

ท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์คูสิตต่อไป ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียใด ๆ ต่อท่าน

ขอขอบคุณ

นายเล็ก ตั้งวงค์ราชัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	
โปรดกาเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง	
1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง	สำหรับ ผู้ศึกษา V2 <input type="checkbox"/> 4
2. อายุ.....ปี	V3 <input type="checkbox"/> 5
3. สถานภาพสมรส ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่า ( ) หม้าย	<input type="checkbox"/> 6 V4 <input type="checkbox"/> 7
4. ระดับการศึกษา ( ) ไม่ได้ศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา / ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี	V5 <input type="checkbox"/> 8
5. อาชีพ ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) แม่บ้าน ( ) เกษตรกร ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) ค้าขาย ( ) นักเรียน นักศึกษา ( )ว่างงาน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....	V6 <input type="checkbox"/> 9
6. รายได้ต่อเดือน ( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 5,001 – 10,000 บาท ( ) 10,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 บาท ขึ้นไป	V7 <input type="checkbox"/> 10
7. บริการที่ท่านเลือกใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ( ) ชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ (Pay at Post) เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าประปา ค่าใช้บัตรเครดิต ฯ ( ) โอนส่งเงิน ธนาคารออนไลน์ ในประเทศ และต่างประเทศ ( ) รับเงิน ธนาคารออนไลน์ ในประเทศ และต่างประเทศ ( ) ส่งเงิน ธนาคารใด ในประเทศและต่างประเทศ ( ) รับเงิน ธนาคารใด ในประเทศและต่างประเทศ ( ) ส่ง-รับเงิน ตัวแลกเงินไปรษณีย์ ( ) ส่ง EMS ในประเทศและต่างประเทศ ( ) ส่งลงทะเบียน ในประเทศและต่างประเทศ ( ) ส่งพัสดุไปรษณีย์ ในประเทศ และต่างประเทศ ( ) ซื้อแสตมป์ ก่อซอง ของจดหมาย	V8 <input type="checkbox"/> 11 V9 <input type="checkbox"/> 12 V10 <input type="checkbox"/> 13 V11 <input type="checkbox"/> 14 V12 <input type="checkbox"/> 15 V13 <input type="checkbox"/> 16 V14 <input type="checkbox"/> 17 V15 <input type="checkbox"/> 18 V16 <input type="checkbox"/> 19 V17 <input type="checkbox"/> 20
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่อ เดือน ( ) 1 ครั้ง ( ) 2 ครั้ง ( ) 3 ครั้ง ( ) มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	V18 <input type="checkbox"/> 21

<p>ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของท่าน</p> <p>ท่านมีความคิดเห็นมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการไปรษณีย์อื่น ๆ ที่ได้รับจาก พนักงานนำจ่ายไปรษณีย์ ของที่ทำการไปรษณีย์คู่คิด นอกเหนือจากการได้รับจดหมาย พัสดุไปรษณีย์ ฯ ตามปกติ</p> <p>โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว</p>						
ข้อคำถาม	การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของท่าน เป็นอย่างไร					สำหรับ ผู้ศึกษา
	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง	ควร ปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีที่สุด	
1. พนักงานให้บริการเป็นที่เพียงพอ						V19 <input type="checkbox"/> 22
2. วัสดุ เครื่องใช้ในการให้บริการมีความพอเพียง						V20 <input type="checkbox"/> 23
3. เอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ						V21 <input type="checkbox"/> 24
4. ได้รับการบริการตามระยะเวลาที่ตกลงไว้						V22 <input type="checkbox"/> 25
5. ได้รับการต้อนรับจากพนักงานอย่างดี						V23 <input type="checkbox"/> 26
6. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ						V24 <input type="checkbox"/> 27
7. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้						V25 <input type="checkbox"/> 28
8. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						V26 <input type="checkbox"/> 29
9. พนักงานบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร						V27 <input type="checkbox"/> 30
10. พนักงานให้ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง						V28 <input type="checkbox"/> 31

ข้อความ	การให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของท่าน เป็นอย่างไร					สำหรับ ผู้ศึกษา
	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง	ควร ปรับปรุง	ปานกลาง	ดี	ดีที่สุด	
11. ผู้ใช้บริการได้รับความ สะดวกสบายเมื่อใช้บริการ						V29 <input type="checkbox"/> 32
12. ได้รับบริการด้วย ความรวดเร็ว						V30 <input type="checkbox"/> 33
13. ได้รับทราบข่าวสารใน การให้บริการและผลจาก การดำเนินงานติดต่อจาก พนักงาน						V31 <input type="checkbox"/> 34
14. พนักงานให้ความสำคัญ ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ และดำเนินการแก้ไข						V32 <input type="checkbox"/> 35
15. พนักงานบริการด้วย ความเต็มใจ						V33 <input type="checkbox"/> 36

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของท่าน

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม