

### ภาคผนวก

- รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
- หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง
- แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. นายวาริก ไวรวัง                  | หัวหน้าสำนักงานไปรษณีย์พื้นที่นครหลวงใต้ 4<br>บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐิติแก้ว ศรีสศ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี   |
| 3. นายศักดิ์ชัย จันทะแสง            | นักวิจัยและอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี                     |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

### เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอความร่วมมือจากประชาชนผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อประโยชน์ของข้อมูล โดยคำตอบในแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ และที่ทำการไปรษณีย์อื่นๆ ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

นายวิฑิต อินทร

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

#### ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามมีทั้งหมด 8 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่  
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ
- โปรดอ่านคำอธิบายในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องที่กำหนดให้

- |   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| 1. เพศ  |   | สำหรับผู้วิจัย              |
| <input type="checkbox"/> ชาย  | <input type="checkbox"/> หญิง                       | A1 <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ   |   | A2 <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 20 ปี หรือน้อยกว่า   | <input type="checkbox"/> 21-30 ปี                   |                             |
| <input type="checkbox"/> 31-40 ปี   | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี                   |                             |
| <input type="checkbox"/> 51-60 ปี   | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี              |                             |
| 3. ระดับการศึกษา  |   | A3 <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น           |                             |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.   | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวศ.             |                             |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี  | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                   |                             |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท  |   |                             |
| 4. อาชีพของท่านในปัจจุบัน   |   | A4 <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | <input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน |                             |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว   | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป              |                             |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....       |                             |
| 5. รายได้ต่อเดือน (กรณีนักเรียน/นักศึกษา หรือว่างงาน หมายถึงรายได้ที่ได้รับจากบิดา มารดา ผู้ปกครอง) |   | A5 <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 5,000 บาท/เดือน หรือน้อยกว่า   | <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท/เดือน     |                             |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท/เดือน  | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท/เดือน    |                             |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท/เดือน  | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท/เดือน   |                             |

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการของท่าน

1. ท่านใช้บริการของที่ทำกรไปรษณีย์ด้วยวัตถุประสงค์ข้อใด B1
- ธุระของบริษัท/หน่วยงาน  ธุระส่วนตัว
- อื่นๆ โปรดระบุ .....
2. ท่านใช้บริการประเภทใดบ้าง ณ ที่ทำการแห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย ไปรษณีย์บัตร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุย่อย) B2
- พัสดุไปรษณีย์ B3
- ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) B4
- ลงทะเบียน B5
- ธานีติ (ธรรมดา ค่วนพิเศษ ออนไลน์) B6
- ตัวแลกเงินไปรษณีย์ B7
- ไปรษณีย์เก็บเงิน B8
- บริการตัวแทนรับชำระค่าบริการและสินค้าต่างๆ (Pay at post) เช่น  
ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าบัตรเครดิต ค่าปรับจราจร ฯลฯ B9
- บริการอื่นๆ โปรดระบุ ..... B10
3. นอกจากท่านใช้บริการตามข้อ 2 แล้ว ท่านซื้อสินค้าอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- กล่องสำเร็จรูป ของจดหมาย แสคมป์ทั่วไป B11
- แสคมป์สะสม สิ่งสะสม (เพื่อการเก็บสะสม) B12
- สินค้าเบ็ดเตล็ด (ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตุ๊กตาบุรุษไปรษณีย์ ฯลฯ) B13
- สินค้าฝากขาย (พระเครื่อง เครื่องสำอาง กาแฟ ซีดีเพลง ฯลฯ) B14
- ใช้บริการอื่นแต่ไม่ได้ซื้อสินค้า B15
- อื่นๆ โปรดระบุ ..... B16
4. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการ ณ ที่ทำการแห่งนี้ในช่วงเวลาใดของเดือน B17
- ต้นเดือน  กลางเดือน
- ปลายเดือน  ไม่แน่นอน

5. โดยปกติท่านมาใช้บริการ ณ ที่ทำการแห่งนี้บ่อยครั้งเพียงใด B18
- ทุกวันหรือเกือบทุกวัน  สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง  
 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง  เดือนละ 2-3 ครั้ง  
 เดือนละ 1 ครั้ง  อื่นๆ โปรดระบุ .....
6. วันใดที่ท่านสะดวกมาใช้บริการไปรษณีย์ B19
- วันจันทร์-ศุกร์  วันเสาร์  
 วันอาทิตย์  อื่นๆ โปรดระบุ .....
7. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการในช่วงใดของวัน B20
- ช่วงเช้า  ช่วงพักเที่ยง  
 ช่วงบ่าย  อื่นๆ โปรดระบุ .....
8. ท่านใช้เวลาโดยรวมในการรอใช้บริการนานเพียงใด B21
- 5 นาที หรือน้อยกว่า  6-10 นาที  
 11-20 นาที  ประมาณ 30 นาที  
 ประมาณ 1 ชั่วโมง  อื่นๆ โปรดระบุ .....
9. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านมาใช้บริการ B22
- 20 บาท หรือน้อยกว่า  21-50 บาท  
 51-100 บาท  101-500 บาท  
 501-1,000 บาท  มากกว่า 1,000 บาท

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

#### 3.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ที่ทำการไปรษณีย์ตั้งอยู่ ณ ที่ใดที่สามารถหาได้ง่าย ไป-มาสะดวก						
2. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ						
3. มีป้ายแสดงทางเข้า-ออก อย่างชัดเจน						

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณพื้นที่ให้บริการ						
5. มีระบบปรับอากาศที่ดี มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ เย็นสบาย บริเวณพื้นที่ให้บริการ						
6. มีป้ายหรือข้อความแสดงจุดให้บริการที่เห็นเด่นชัด						
7. มีจำนวนที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ						
8. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย						
9. มีห้องน้ำให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ได้อย่างเพียงพอ สะดวก สะอาดและปลอดภัย						

### 3.2 ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สินค้าไปรษณีย์ มีคุณภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน						
2. สินค้าไปรษณีย์ มีขนาดและรูปแบบหลากหลายและมีเพียงพอต่อความต้องการ						
3. สินค้าไปรษณีย์ มีราคาเหมาะสม						
4. สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีรูปลักษณ์สวยงาม						
5. สินค้าไปรษณีย์เบ็ดเตล็ด มีความหลากหลาย และมีเพียงพอต่อความต้องการสม่ำเสมอ						
6. สินค้าเบ็ดเตล็ด มีราคาเหมาะสม						
7. สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีคุณภาพดี เชื่อถือได้						
8. สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีความหลากหลายและมีเพียงพอต่อความต้องการสม่ำเสมอ						
9. สินค้าฝากขายที่นำมาวางจำหน่าย มีราคาเหมาะสม						
10. มีความรับผิดชอบต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดหรือด้อยคุณภาพ โดยรีบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนให้ใหม่ทันที						

หมายเหตุ สินค้าไปรษณีย์ ได้แก่ กล่องสำเร็จรูป ของจดหมาย วัสดุกันกระแทก ผู้รับจดหมาย ฯลฯ  
 สินค้าเบ็ดเตล็ด ได้แก่ ตู้ไปรษณีย์จำลอง ตุ๊กตาบุรุษไปรษณีย์ ร่มแสดมบี่ ฯลฯ  
 สินค้าฝากขาย ได้แก่ พระเครื่อง วิชิตีเพลง เครื่องสำอาง กาแฟ ฯลฯ

### 3.3 ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. บอร์ด/แผงประชาสัมพันธ์มีความสวยงาม น่าสนใจ						
2. มีโปสเตอร์/เอกสารแนะนำบริการต่างๆ						
3. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการที่ประชาสัมพันธ์ในที่ทำการสามารถเข้าไปอ่านได้สะดวก						
4. ข้อมูล/ข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ						
5. ประกาศ/แจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับบริการเป็นปัจจุบัน						
6. มีการนำเครื่องมือ/อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ (เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD) มาใช้ประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม						

### 3.4 ด้านบริการรับฝาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ขั้นตอนในการรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ระเบียบฯ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอรับบริการมีความเหมาะสม						
3. ช่วงเวลาในการเปิด-ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม						
4. ช่องบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (คอมพิวเตอร์) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
5. แบบฟอร์มชัดเจน และง่ายต่อการกรอกข้อมูล						
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการใช้บริการแต่ละประเภทให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ						
7. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
8. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการไม่นานเกินไป						
9. มีการออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่แสดงรายละเอียดไว้อย่างชัดเจน สามารถนำมาตรวจสอบในภายหลังได้						
10. มีการจัดเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงาน หรือเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น						



### 3.5 ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย						
2. เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย						
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ						
6. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ						
7. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ						
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
9. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี						
10. เจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ						

### 3.6 ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถนำส่งจดหมาย และสิ่งของได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่						
2. ข่าวสาร สิ่งของ ที่ท่านได้รับการนำจ่ายอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่ชำรุดเสียหาย						
3. เจ้าหน้าที่นำจ่าย นำส่งจดหมาย และสิ่งของ ถึงที่อยู่ของท่านภายในเวลาที่เหมาะสม						
4. เจ้าหน้าที่นำจ่าย อยู่รอคอยท่านออกมารับจดหมายหรือสิ่งของ นานพอสมควร						
5. เจ้าหน้าที่นำจ่าย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย						
6. เจ้าหน้าที่นำจ่ายมีกิริยามารยาทเรียบร้อย						
7. เจ้าหน้าที่นำจ่ายสามารถใช้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานนำจ่ายไปรษณีย์ได้อย่างชัดเจน						

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นของท่านหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ  
ของที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....  
.....

2. ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ

.....  
.....

3. ด้านการรับรู้บริการและข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์

.....  
.....

4. ด้านบริการรับฝาก

.....  
.....

5. ด้านเจ้าหน้าที่รับฝาก

.....  
.....

6. ด้านเจ้าหน้าที่นำจ่าย

.....  
.....

**ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาให้ข้อมูล**

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นายวิฑิต อินทร  
วัน เดือน ปีเกิด 01 เมษายน 2503  
สถานที่เกิด อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ  
ที่อยู่ปัจจุบัน 174 หมู่ 8 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
พ.ศ. 2553 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

### ตำแหน่งงาน

หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ระดับ 8

### สถานที่ทำงาน

ที่ทำการไปรษณีย์ด่านสำโรง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด