

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางนำเสนอการสื่อสารแห่งประเทศไทยพิจารณาปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ต่อไป ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

กรุณาใส่เครื่องหมาย / พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะตามที่ท่านเห็นสมควร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (โดยผู้มีอำนาจตัดสินใจของสถานประกอบการธุรกิจแห่งนี้)

1. ประเภทธุรกิจ

- | | |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1. () อุตสาหกรรม/หัตถกรรม | 2. () พาณิชยกรรม |
| 3. () บริการ | 4. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ประเภทสินค้าหรือบริการ (โปรดระบุ).....

2. รูปแบบของกิจการ

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| 1. () เจ้าของคนเดียว | 2. () สหกรณ์ |
| 3. () ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 4. () บริษัทจำกัด |
| 5. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. มูลค่าการจดทะเบียน

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () ต่ำกว่า 1,000,000 บาท | 2. () 1,000,001 – 3,000,000 บาท |
| 3. () 3,000,001 – 5,000,000 บาท | 4. () 5,000,001 บาทขึ้นไป |

4. ธุรกิจของท่านดำเนินงานในเชิงใหม่มาแล้วกี่ปี

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1. () น้อยกว่า 1 ปี | 2. () 1 – 10 ปี |
| 3. () มากกว่า 10 ปี | |

5. ขนาดของธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. () น้อยกว่า 15 คน | 2. () 15 คนขึ้นไป |
|-----------------------|--------------------|

6. ตำแหน่งงานของท่านในองค์กร

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| 1. () เจ้าของ/ผู้จัดการ | 2. () พนักงานระดับบริหาร |
| 3. () พนักงานทั่วไป | 4. () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. การฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษต่างประเทศหรือบริการของหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน (หากไม่เคยส่งของไปต่างประเทศไม่ต้องตอบ ข้อ 5 – 8 ให้ข้ามไปตอบข้อ 9)

บริการหรือหน่วยงานที่ท่านฝากส่ง สิ่งของไปต่างประเทศ	ใช่	ไม่ใช่
- EMS ระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย - บริการอื่น ๆ คือ		
FedEx		
UPS		
DHL		
ตัวแทนขนส่งทางอากาศ		
อื่นๆ (โปรดระบุ).....		

6. ในแต่ละเดือนท่านมีค่าใช้จ่ายในการฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศเท่าใด
1. () น้อยกว่า 5,000 บาท
 2. () 5,001-10,000 บาท
 3. () 10,001-20,000 บาท
 4. () 20,001-50,000 บาท
 5. () 50,001-100,000 บาท
 6. () มากกว่า 100,000 บาท
7. ลักษณะสิ่งของที่ฝากส่งไปต่างประเทศเป็นการประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () เอกสาร
 2. () สิ่งของชิ้นเล็ก
 3. () สิ่งของแตกชำรุดง่าย
 4. () สิ่งของขนาดใหญ่
 5. () สิ่งของมีน้ำหนักมาก
8. โปรดระบุเหตุผลที่ท่านเลือกฝากส่งสิ่งของไปต่างประเทศกับบริการอื่นนอกเหนือจากบริการ EMS ระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. () รับฝากถึงสถานประกอบการ
 2. () บริการหุ้มห่อให้หรือไม่จำเป็นต้องหุ้มห่อ
 3. () ราคาต่ำส่งถูกกว่า
 4. () เป็นสิ่งของขนาดใหญ่
 5. () สิ่งของไม่แตกชำรุดเสียหาย
 6. () สามารถติดตามสิ่งของได้ตลอดเวลา
 7. () สิ่งของมีน้ำหนักมาก
 8. () รวดเร็วกว่า
 9. () ลูกค้านับเป็นผู้กำหนดให้ฝากส่งบริการที่ลูกค้านับ
 10. () เก็บเงินที่ปลายทางได้
 11. () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. การได้รับสิ่งของจากมีผู้ฝากส่งมาให้

ท่านได้รับสิ่งของจากบริการ	มี	ไม่มี
จากต้นทางในประเทศ		
EMS ในประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย		
รถพ.		
สายการบิน		
รถไฟ		
รถทัวร์		
บริษัทขนส่งเอกชนในประเทศ ชื่อ		
บริษัทอื่นๆ (โปรดระบุ).....		
จากต้นทางต่างประเทศ		
EMS ระหว่างประเทศ		
FedEx		
UPS		
DHL		
ตัวแทนขนส่งทางอากาศ		
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....		

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ EMS

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ EMS ในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้หรือไม่ โปรดกาเครื่องหมาย หน้าหัวข้อที่ต้องการตอบ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านการฝากส่ง

- | | |
|--|---|
| 1. () ท่าเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ | 2. () ที่จอดรถเพียงพอ |
| 3. () วัน/เวลาที่เปิดให้บริการ | 4. () การต้อนรับของพนักงาน |
| 5. () การให้ข้อมูล/สอบถามได้ | 6. () อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกาและกาว |
| 7. () มีคำแนะนำขั้นตอน และวิธีการใช้บริการอย่างชัดเจน | 8. () มีเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการ |
| 9. () มีแบบฟอร์มสำหรับใช้บริการอย่างเพียงพอ | 10. () ความสะอาดภายในพื้นที่ให้บริการ |
| 11. () แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ | 12. () การถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการ |
| 13. () ความสะดวกในการจัดฝั่งของพื้นที่ให้บริการ | 14. () พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ |
| 15. () พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 16. () พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญรวดเร็ว |
| 17. () การให้บริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องการ เช่น ตอบรับ | 18. () ราคาเหมาะสมกับบริการ |
| 19. () การรอคอยในขณะที่ใช้บริการ | 20. () จำนวนช่องบริการมีเพียงพอ |
| 21. () ข้อจำกัดพิกัดน้ำหนักอย่างสูง/กล่องไม่เกิน 10 กก. | 22. () ข้อจำกัดพิกัดน้ำหนักอย่างสูง/กล่อง กว้าง +ยาว +หนา รวมกัน ไม่เกิน 900 มม. |
| 23. () มีการรับฝากส่ง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศถึงสถานที่ผู้ฝากส่ง | |

ด้านการนำจ่าย

- | | |
|---|--|
| 24. () พนักงานนำจ่ายมีความสุภาพ | 25. () การนำจ่ายรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด |
| 26. () การนำจ่ายให้ผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ | 27. () สิ่งของที่ได้รับการครบถ้วนไม่ชำรุด/สูญหาย |
| 28. () การสอบถามติดตามรู้ผล รวดเร็ว | 29. () การหยุดนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในวันอาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดชดเชย |

2. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสันติ ทิฆัมพรพิทยา
วัน เดือน ปีเกิด	14 สิงหาคม 2494
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2511 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดเทพศิรินทร์ กรุงเทพฯ พ.ศ. 2523 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตร (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2525 – 2528 หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขลานนา จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2529 – 2542 หัวหน้าแผนกสื่อสารไปรษณีย์ สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ เขต 5 เชียงใหม่ พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกควบคุมการส่งต่อและนำจ่าย สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์ เขต 5 เชียงใหม่