



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ลักษณะงานของศูนย์ไปรษณีย์ และที่ทำการไปรษณีย์

ลักษณะงานของศูนย์ไปรษณีย์

ศูนย์ไปรษณีย์มีการจัดแบ่งแผนกต่าง ๆ ภายในที่ทำการ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ดังนี้

แผนกธุรการ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ และตรวจสอบควบคุมการใช้จ่าย
3. ตรวจสอบ ควบคุม การรับ-ส่งเงิน และเรื่องเกี่ยวกับการเงินทุกประเภท
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัสดุ การจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ และตรวจสอบควบคุมการ
ใช้วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเอกสารแบบพิมพ์ที่ยังไม่ได้ใช้งานและที่ใช้งานแล้วให้เป็นระเบียบ
เรียบร้อย รวมทั้งการขออนุญาตจำหน่ายหรือทำลาย
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับดูแลรักษาอาคารสถานที่ ทรัพย์สินของบริษัทให้อยู่ใน
สภาพเรียบร้อย มีความสะอาด ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการรักษาความปลอดภัย และการ
รณรงค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายของบริษัท
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการโต้ตอบและสอบสวน และประสานงานกับหน่วยงานภายใน
และภายนอกบริษัท
7. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนกไปรษณีย์ธรรมดา

1. รับมอบ-ส่งมอบกระเบาะ/ถุง ไปรษณีย์ธรรมดา
2. ปิด-เปิดกระเบาะ/ถุง รวมทั้งการเตรียมกระเบาะ/ถุง และการส่งคืน
3. คัดแยก/คัดเลือกส่งต่อ
4. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลพยานหลักฐาน และจัดทำใบแจ้งเหตุ
ไปรษณีย์
5. โต้ตอบและสอบสวน
6. จัดเก็บข้อมูลสถิติปริมาณงานรับเข้า-ส่งออก
7. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนกไปรษณีย์ลงทะเบียน

1. รับมอบ-ส่งมอบกระบะ/ถุง ไปรษณีย์ลงทะเบียน
2. ปิด-เปิดกระบะ/ถุง รวมทั้งการเตรียมกระบะ/ถุง และการส่งคืน
3. คัดแยก/คัดเลือกส่งต่อ
4. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลพยานหลักฐาน และจัดทำใบแจ้งเหตุ

ไปรษณีย์

5. โต้ตอบและสอบสวน
6. จัดเก็บข้อมูลสถิติปริมาณงานรับเข้า-ส่งออก
7. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนกพัสดุไปรษณีย์

1. รับมอบ-ส่งมอบถุงพัสดุไปรษณีย์
2. ปิด-เปิดถุง รวมทั้งการเตรียมถุง และการส่งคืน
3. คัดแยก/คัดเลือกส่งต่อ
4. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลพยานหลักฐาน และจัดทำใบแจ้งเหตุ

ไปรษณีย์

5. โต้ตอบและสอบสวน
6. จัดเก็บข้อมูลสถิติปริมาณงานรับเข้า-ส่งออก
7. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

1. รับมอบ-ส่งมอบกระบะ/ถุง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ
2. ปิด-เปิดกระบะ/ถุง รวมทั้งการเตรียมกระบะ/ถุง และการส่งคืน
3. คัดแยก/คัดเลือกส่งต่อ
4. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลพยานหลักฐาน และจัดทำใบแจ้งเหตุ

ไปรษณีย์

5. โต้ตอบและสอบสวน
6. จัดเก็บข้อมูลสถิติปริมาณงานรับเข้า-ส่งออก
7. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

แผนกล้าเลี้ยงและขนส่งไปรษณีย์

1. รับมอบ-ส่งมอบของ กระบะ ถุง และ ULD หรือ ROLL PALLET แล้วแต่กรณี ระหว่างแผนกล้าเลี้ยงฯ กับแผนกต่าง ๆ ภายในศูนย์ไปรษณีย์ และกับที่ทำการไปรษณีย์ ศูนย์ไปรษณีย์ คลังพัสดุสำนักงานไปรษณีย์เขต และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ตรวจสอบ กำกับดูแลการรับมอบ-ส่งมอบของผู้ขนส่งให้เป็นไปตามกำหนดเวลา กำหนดในสัญญาจ้างขนส่งไปรษณีย์ รวมทั้งการดำเนินการปรับหรือเรียกค่าเสียหายกรณีผิดสัญญา
3. ควบคุมดูแลเกี่ยวกับการรับมอบ-ส่งมอบ สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของผู้รับจ้างขนส่ง
4. ควบคุม ดูแลรักษาถุง ของ กระบะ ULD และ ROLL PALLET ที่ปิดถุงถึง/ผ่าน ศูนย์ไปรษณีย์
5. ควบคุม ดูแลความสะอาดบริเวณท่าขนถ่ายในการจ่อครถยนต์ขนส่งไปรษณีย์และการลำเลียง
6. ควบคุม ดูแลรักษาแบบพิมพ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การใช้งานของแผนก รวมทั้งยานพาหนะให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพียงพอต่อการใช้งาน
7. ตรวจสอบสิ่งผิดปกติ รวบรวมจัดเก็บข้อมูลยานหลักฐาน และจัดทำใบแจ้งเหตุไปรษณีย์ ตลอดจนได้ตอบและสอบสวนการส่งต่อไปรษณีย์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
8. จัดเก็บข้อมูลสถิติปริมาณงานรับเข้า-ส่งออก
9. จัดตั้งงบประมาณครุภัณฑ์ของแผนกทดแทนหรือเพิ่มเติม
10. จัดทำทะเบียนถุง ของ กระบะ ULD และ ROLL PALLET สำรองใช้งานของศูนย์ไปรษณีย์ รวมทั้งการจัดส่งให้ที่ทำการไปรษณีย์ ศูนย์ไปรษณีย์ และคลังพัสดุสำนักงานไปรษณีย์เขต ในกรณีได้รับการร้องขอ และการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีชำรุดเพื่อทำการซ่อมแซม
11. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานของที่ทำการไปรษณีย์

ที่ทำการไปรษณีย์มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. จำหน่ายตราไปรษณียากร
2. รับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ในประเทศ
3. รับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างประเทศ
4. รับฝากพัสดุไปรษณีย์ในประเทศ
5. รับฝากพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

6. ให้บริการพิเศษต่าง ๆ ในการรับฝากไปรษณีย์ภัณฑ์หรือพัสดุไปรษณีย์
7. รับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ
8. รับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ
9. รับฝากโทรเลขในประเทศ
10. รับฝากโทรเลขระหว่างประเทศ
11. รับฝากและจ่ายเงินชานาณัติในประเทศ
12. รับฝากและจ่ายเงินชานาณัติระหว่างประเทศ
13. จำหน่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
14. จ่ายตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
15. นำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พักดูไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษและโทรเลข ณ ที่อยู่

ของผู้รับในเขตจ่ายรับผิดชอบ

16. จ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พักดูไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษและโทรเลข ณ ที่ทำการ
17. จ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ พักดูไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษและโทรเลข ณ

ตู้ไปรษณีย์เช่า

18. ให้บริการโทรคมนาคมบางประเภท (เฉพาะบางที่ทำการ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานไปรษณีย์ ที่ปฏิบัติงานใน
ศูนย์ไปรษณีย์และที่ปฏิบัติงานในที่ทำการไปรษณีย์ สังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5

ตอน 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความต่อไปนี้

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
() 1. โสด () 2. แต่งงาน
() 3. หม้าย () 4. หย่า () 5. แยกกันอยู่
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
() 1. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.
() 3. โรงเรียนการไปรษณีย์ฯ (คปท.) () 4. อนุปริญญา / ปวส. / ปวท.
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ท่านมีอัตราเงินเดือน.....บาท
6. ประสบการณ์ในการทำงาน (รวมกรมไปรษณีย์โทรเลข และ กสท.) ปี
7. ขณะนี้ท่านปฏิบัติงานอยู่ใน
() 1. ศูนย์ไปรษณีย์ () 2. ที่ทำการไปรษณีย์
8. ขณะนี้ท่านดำรงตำแหน่ง.....
9. ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาท่านได้ขึ้นพิเศษ (2 ชั้น, ขึ้นครึ่ง) จำนวน.....ครั้ง
10. ที่พักอาศัยของท่านมีลักษณะเป็น
() 1. บ้านส่วนตัว () 2. บ้านพักที่หน่วยงานจัดให้
() 3. บ้านของบิดา/มารดา () 4. บ้านของคู่สมรส
() 5. บ้านเช่า () 6. อื่น ๆ (ระบุ)

ตอน 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานไปรษณีย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุดหรือยอมรับข้อความ โดยไม่มีข้อยกเว้น

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากหรือยอมรับข้อความ โดยมีข้อยกเว้นเพียงเล็กน้อย

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางหรือยอมรับข้อความปานกลาง

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยหรือยอมรับข้อความ โดยมีข้อยกเว้นอยู่เป็นจำนวน

มาก

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดหรือยอมรับข้อความ โดยมีข้อยกเว้นมาก

ที่สุด

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความรู้ความสามารถที่ท่านมีอยู่					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายเพื่อการครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติในแต่ละวัน					
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้วถือว่าเพียงพอและเป็นธรรม					
5. ท่านมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร					
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ					
6. ท่านมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล ถ้าทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดก็ได้รับค่าล่วงเวลาหรือค่าทำงานในวันหยุด					
7. สภาพสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม มีความเสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บหรืออันตรายน้อยที่สุด					
8. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านมีความสะดวกสบาย มีการแบ่งสัดส่วนเป็นกิจลักษณะ					
9. ที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ดี					

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ท่านได้รับการตรวจสอบคุณภาพอย่างน้อยปีละครั้ง					
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
11. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
12. ท่านมีการทำงานที่พัฒนา คือ ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้นตามศักยภาพของท่าน					
13. องค์กรของท่านมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นไปตามลำดับ					
14. องค์กรของท่านมีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่ควรจะได้รับ					
15. ปัจจุบันท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานตามที่ท่านตั้งเป้าหมายเอาไว้					
โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง					
16. ท่านได้รับอิสระ และสามารถควบคุมงานด้วยตนเองพอสมควร					
17. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน มากกว่าต้องทำงานซ้ำ ๆ ซาก ๆ ตลอดเวลา					
18. ท่านสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
19. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
20. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความใฝ่รู้ สามารถลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป					
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
21. ในองค์กรของท่านยอมรับการทำงาน โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และศักยภาพในการทำงานมากกว่าการคำนึงถึงพวกพ้อง					
22. หน่วยงานของท่านมีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
23. ในหน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ แสดงความรู้สึกของตนเองอย่างแท้จริงต่อกัน					
24. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี					

หัวข้อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. หน่วยงานของท่านจัดให้มีการประชุม ปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
<u>สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน</u>					
26. ท่านได้รับความเคารพในเรื่องส่วนบุคคล เช่น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวต่อบุคคลที่สาม					
27. ท่านได้รับความเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่ถือว่าเป็นความผิด					
28. ท่านได้รับความเคารพในความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ที่ดำเนินการในหน่วยงาน					
29. ท่านได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสอบสวนความผิดในกรณีต่าง ๆ					
30. ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
<u>ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</u>					
31. ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
32. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					
33. การทำงานไม่ทำให้ท่านสูญเสียความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว					
34. ท่านไม่ถูกรบกวนด้วยเรื่องงานระหว่างการพักผ่อน					
35. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
<u>ชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับสังคม</u>					
36. งานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
37. หน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน					
38. หน่วยงานของท่านให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในหรือลูกค้าภายนอก					
39. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อมีกิจกรรมชุมชนและสาธารณประโยชน์					
40. หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม					

ตอน 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

หัวข้อเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระดับความรุนแรง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขาดการจ้างงานอย่างชัดเจน					
2. ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร					
3. ต้องปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
4. ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่ต้องปฏิบัติ หรือต้องรับผิดชอบ					
5. มีกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน					
6. ผู้บริหารกับพนักงานมีความขัดแย้งหรือมีความเข้าใจไม่ตรงกัน					
7. ไม่มีการพิจารณาผลงานที่เป็นรูปธรรม					
8. สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
9. ไม่มีการจัดระบบควบคุมงานและติดตามงาน					
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน คัดขัดกับกฎระเบียบมากเกินไป					

11. ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัย.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายชอดเยี่ยม จันทร์ทอง
 วันเดือนปีเกิด 9 ตุลาคม 2517
 ตำแหน่ง / สังกัด พนักงาน ไปรษณีย์ 5 ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน สำนักงาน ไปรษณีย์เขต 5

ประวัติการศึกษา

2523 - 2529 ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านเวียงฝาง จังหวัดเชียงใหม่
 2529 - 2532 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนฝางชนูปถัมภ์ จังหวัดเชียงใหม่
 2532 - 2535 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
 2535 - 2536 ประกาศนียบัตร โรงเรียนการไปรษณีย์และโทรคมนาคม (คปท.52)
 2537 - 2541 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 2542 - 2544 เทคโนโลยีบัณฑิต(เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมาธิราช

ประวัติการฝึกอบรม

พลศึกษา 2540 หลักสูตรหัวหน้ากลุ่ม คิว.ซี. รุ่นที่ 20 ศูนย์ฝึกอบรมภาคเหนือ
 กั้นขายน 2544 หลักสูตรการบริหารงานภายในที่ทำการ รุ่นที่ 1 ศูนย์ฝึกอบรมภาคเหนือ
 กั้นขายน 2547 หลักสูตรวิทยากร รุ่นที่ 30 ศูนย์ฝึกอบรม บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประวัติการทำงาน

2536 - 2537 ที่ทำการไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57240
 2537 - 2540 ที่ทำการไปรษณีย์พระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50205
 2540 - ปัจจุบัน ศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51010