

INSTITUT TEKNOLOGI MARA
KAJIAN PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG

SHAH ALAM, SELANGOR DARUL EHSAN

KERTAS PROJEK PAD (355)

DISEDIAKAN UNTUK:

KAJIAN PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG

INSTITUT TEKNOLOGI MARA

SHAH ALAM, SELANGOR DARUL EHSAN

SEBAGAI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT

UNTUK MENDAPATKAN

DIPLOMA PENTADBIRAN AWAM

OLEH:

JURINA BINTI ABDUL JALAL

SEKAPUR SIRIH

Sebagai satu syarat untuk mendapatkan Diploma Pentadbiran

Awam, pelajar-pelajar tahun akhir kursus Diploma Pentadbiran

Awam (DPA) dikehendaki menyediakan satu kertas projek.

Penyelidikan dan penyediaan kertas projek tersebut dibuat

secara berkumpulan dan tiap kumpulan bebas memilih tajuk.

Pelajar-pelajar diberitahu tempoh dua semester untuk menyelesaikan penyelidikan mereka.

Saya telah memilih tajuk 'Pejabat Pos sebagai alat perhubungan - satu kajian terhadap perkhidmatannya'.

Dewasa ini, kita banyak membaca akhbar-akhbar tentang rungutan

terhadap perkhidmatan pos. Pengguna mula mempersoal tentang

mutu khidmat mereka. Sejauh manakah benarnya kenyataan itu?

Persoalan ini harus dicari penyelesaian.

Tinjauan yang dibuat dalam penyelidikan ini tertumpu kepada pejabat pos daerah Klang.

Semuga dengan adanya kajian ini, diharap dapat memberi panduan mana-mana pihak yang memerlukan disamping memperolehi markah yang baik bagi matapelajaran ini (PAD 355).

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan kami ucapkan kepada;

Encik Ibni

Pensyarah dan penyelia kertas projek

Kajian Pentadbiran dan Undang-undang

Institut Teknologi Mara

Syah Alam, Selangor Darul Ehsan

Atas nasihat, bimbingan serta perhatian yang telah diberikan kepada saya didalam menyediakan kertas projek ini.

Penghargaan ini juga diperpanjangkan kepada;

PIHAK ~~PIHAK~~ YANG BERKENAAN YANG TERLIBAT DALAM
MENYEDIAKAN KERTAS PROJEK INI.

Bantuan serta kerjasama yang telah diberikan amat saya hargai. Jasa baik ini merupakan satu contoh yang harus diteladani.

Mei 1991

Isi Kandungan

Muka Surat

SEKAPUR SIRIH

PENGHARGAAN

KANDUNGAN

SENARAI CARTA DAN GAMBARAJAH

SENARAI JADUAL

ILLUSTRASI-ILLUSTRASI

SENARAI LAMPIRAN

PROPOSAL

BAB SATU

I.	DEFINASI PERHUBUNGAN	1
II.	Sejarah Pejabat Pos Dunia	2
	Sejarah Pejabat Pos Malaysia	5
	Sejarah Pejabat Pos Besar	17

BAB DUA

I.	METHODOLOGI KAJISELIDIK	32
A.	Peringkat Perancangan	
	1. Objektif dan Sumber	
	2. Liputan	
	3. Jenis-jenis dan Cara Kajiselidik	
	4. Merangka Soalselidik	
	5. Jenis-jenis Carta Persampelan	
	6. Masa dan Jangkaan Kos	

I. PENDAHULUAN

Kini peranan pejabat pos telah menjadi semakin penting.

Setiap urusan perniagaan, pentadbiran mahu pun sosial secara sedar atau tidak melibatkan pejabat pos. Sebagai satu saluran komunikasi, pejabat pos telah dapat mengatasi masalah perhubungan dalam negara dengan kos yang minima. Selain dapat memperbaiki saluran komunikasi dalam negara yang lebih penting ialah perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat pos. Sejauh manakah ia dapat menampung keperluan penduduk (pengguna) dan memenuhi citarasa mereka.

Saya telah memilih persoalan ini memandangkan terdapatnya rungutan orang awam di mana surat lewat sampai, dokumen tidak diterima dan lain-lain. Selain itu juga pengguna merasakan perkhidmatan kaunter tidak begitu baik dan ruang yang agak sempit. Oleh kerana pihak-pihak berkenaan menganggap perkara ini kecil, lalu kurang diberi perhatian.

Semuga penyelidikan ini dapat membantu persoalan yang disebut di atas. Perlu dijelaskan adalah tidak wajar saya memihak kepada satu pihak saja sama ada pengguna mahu pun pejabat pos.