

รายการอ้างอิง



- คมนาคม, กระทรวง. หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด.
กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, 2537.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. การสื่อสารสถาบันกับการสร้างภาพพจน์ : กรณีศึกษาการเคหะ
แห่งชาติ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- ชัยวัฒน์ ประดิษฐ์งาน(บรรณาธิการ). ร.ส.พ.ยุคใหม่ทำไฉนจะเลิกขาดทุน. Exclusive
Transport & Communications. ปีที่ 4 (พฤษภาคม 2536): 49.
- ดวงพร คำณวนวัฒน์ และ วาสนา จันท์สว่าง. สื่อสาร...การประชาสัมพันธ์.
กรุงเทพฯ: ที พี พรินท์, 2536.
- ดำฤทธิ วิริยะกุล. รสป.พัฒนาก้าวไกลมีกำไรแล้ว. ไทยรัฐ (8 มกราคม 2538): 10.
- เบญจรงค์ จริยเศรษฐวงศ์. การศึกษาทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อองค์การค้ำครุ
สภา เพื่อวางนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531
- ประกอบ ชลชลาธาร. การศึกษาการจัดการดำเนินการขององค์การค้ำของครุสภา
วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร. ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง:
การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วิรัช อภิรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2529.
- ไวย มุกสิกชาติ(บรรณาธิการ). อมฤทธิ บันศิริ ปรับโฉมร.ส.พ.เปิดเสรีข้ามโลก.
Transport Journal. ปีที่ 3 (มกราคม 2538): 1.
- ศศิพรรณ บิลมานิช. 48 ปี ร.ส.พ.จากลูกพระยากำลังมาเป็นนักธุรกิจ. Inland
News. ปีที่ 1 (กุมภาพันธ์ 2538): 2.

องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์. รายงานประจำปี 2532. กรุงเทพฯ: กองประชาสัมพันธ์ ร.ส.พ., 2532.

____. รายงานการปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์ของร.ส.พ. สำนักเลขานุการ ร.ส.พ., 2536

____. รายงานผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2537. กรุงเทพฯ: กองประชาสัมพันธ์ ร.ส.พ., 2538.

____. ร.ส.พ. วันนี้กับย่างก้าวเข้าสู่ปีที่ 48 " อนาคตใหม่ของการพัฒนา ". วารสารร.ส.พ.สัมพันธ์. (กุมภาพันธ์ 2537): 9.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม (ก)
สำหรับผู้บริหารและพนักงาน

กอง.....ฝ่าย.....

การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
ของ ร.ส.พ. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน กรุณาแสดงความคิดเห็น
ด้วยความจริงใจ

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 สูงกว่า 50 ปี
- การศึกษา ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า
 ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี
- ระยะเวลาที่ทำงานกับร.ส.พ. 1 - 7 ปี
 8 - 14 ปี
 15 - 21 ปี
 นานกว่า 21 ปีขึ้นไป



แบบสอบถาม (ก)
สำหรับผู้บริหารและพนักงาน

กอง.....ฝ่าย.....

การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
ของ ร.ส.พ. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน กรุณาแสดงความคิดเห็น
ด้วยความจริงใจ

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ
 - () ต่ำกว่า 20 ปี
 - () 21 - 30 ปี
 - () 31 - 40 ปี
 - () 41 - 50 ปี
 - () สูงกว่า 50 ปี
3. การศึกษา
 - () ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า
 - () ปวช./ปวส.
 - () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาที่ท่านทำงานกับร.ส.พ.
 - () 1 - 7 ปี
 - () 8 - 14 ปี
 - () 15 - 21 ปี
 - () นานกว่า 21 ปีขึ้นไป

(ก)

ส่วนที่ 2

2.1 ในอดีตท่านมีทัศนคติต่อร.ส.พ.อย่างไร

- () ในทางดี
- () ในทางไม่ดี
- () ไม่ทราบ

2.2 ปัจจุบันท่านมีทัศนคติต่อร.ส.พ.อย่างไร

- () ในทางดี
- () ในทางไม่ดี
- () ไม่ทราบ

2.3 ท่านทราบหรือไม่ว่า ปัจจุบัน ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง

- () ทราบ
- () ไม่ทราบ

2.4 หากท่านทราบ(ข้อ2.3) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ดังกล่าว

- () เห็นด้วย
- () ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3

3.1 ตามปกติท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. จากสื่อประเภทใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| () หนังสือพิมพ์/นิตยสาร | () วิทยุกระจายเสียง/โทรทัศน์ |
| () ประกาศของร.ส.พ. | () การประชุม |
| () วารสาร ร.ส.พ. | () เสียงตามสาย |
| () โปสเตอร์/แผ่นพับ | () งานนิทรรศการ |
| () ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

(ก)

3.2 ในกรณีที่ท่านทราบว่า ปัจจุบันร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ท่านทราบด้วยวิธีใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์/นิตยสาร | <input type="checkbox"/> วิทยุกระจายเสียง/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> ประกาศของร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> การประชุม |
| <input type="checkbox"/> วารสาร ร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> โปสเตอร์/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> งานนิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

3.3 เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ร.ส.พ. ได้เปลี่ยนรูปสัญลักษณ์ใหม่จากเดิมที่เป็นรูปโลกและมีข้อความ "สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย" มาเป็นรูปนกและมีข้อความ "ร.ส.พ. เพื่อนที่คุ้มไว้ใจ" ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร



สัญลักษณ์เก่าดีกว่า



สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า

(ก)

ส่วนที่ 4

4.1 ท่านมีความคิดเห็นต่อร.ส.พ.ในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร

	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	()	()	()
2. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	()	()	()
3. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	()	()	()
4. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายน้อย	()	()	()
5. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	()	()	()
6. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอ้โถง	()	()	()
7. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	()	()	()
8. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	()	()	()
9. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	()	()	()
10. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	()	()	()
11. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	()	()	()
12. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	()	()	()
13. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	()	()	()
14. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	()	()	()
15. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	()	()	()

4.2 ท่านมีความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะต่อร.ส.พ.อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม (ข)

สำหรับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต

การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ร.ส.พ. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน กรุณาแสดงความคิดเห็นด้วยความจริงใจ

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------|----------------------------------|----------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 20 ปี | () 21 - 30 ปี |
| | () 31 - 40 ปี | () 41 - 50 ปี |
| | () สูงกว่า 50 ปี | |
| 3. การศึกษา | () ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า | |
| | () ปวช./ปวส. | |
| | () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า | |
| | () สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. อาชีพ | () นิสิต/นักศึกษา | |
| | () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | () รับจ้าง/พนักงานทำงานในบริษัท | |
| | () ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว | |
| | () อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

(ข)

ส่วนที่ 2

2.1 ในอดีตท่านมีทัศนคติต่อร.ส.พ.อย่างไร

- ในทางดี
 ในทางไม่ดี
 ไม่ทราบ

2.2 ปัจจุบันท่านมีทัศนคติต่อร.ส.พ.อย่างไร

- ในทางดี
 ในทางไม่ดี
 ไม่ทราบ

2.3 ท่านทราบหรือไม่ว่า ปัจจุบัน ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง

- ทราบ
 ไม่ทราบ

2.4 หากท่านทราบ(ข้อ2.3) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ดังกล่าว

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3

3.1 ตามปกติท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. จากสื่อประเภทใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

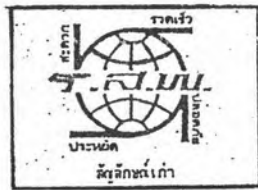
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์/นิตยสาร | <input type="checkbox"/> วิทยุกระจายเสียง/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> ประกาศของร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> การประชุม |
| <input type="checkbox"/> วารสาร ร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> โปสเตอร์/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> งานนิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

(ข)

3.2 ในกรณีที่ท่านทราบว่า ปัจจุบันร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ท่านทราบด้วยวิธีใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์/นิตยสาร | <input type="checkbox"/> วิทยุกระจายเสียง/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> ประกาศของร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> การประชุม |
| <input type="checkbox"/> วารสาร ร.ส.พ. | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย |
| <input type="checkbox"/> โปสเตอร์/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> งานนิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

3.3 เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ร.ส.พ. ได้เปลี่ยนรูปสัญลักษณ์ใหม่จากเดิมที่เป็นรูปโลกและมีข้อความ "สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย" มาเป็นรูปนกและมีข้อความ "ร.ส.พ. เพื่อนที่คุณไว้วางใจ" ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร



สัญลักษณ์เก่าดีกว่า



สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า

(ข)

ส่วนที่ 4

4.1 ท่านมีความคิดเห็นต่อร.ส.พ.ในเรื่องดังต่อไปนี้อย่างไร

	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	()	()	()
2. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	()	()	()
3. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	()	()	()
4. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย	()	()	()
5. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	()	()	()
6. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอ้โคง	()	()	()
7. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	()	()	()
8. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	()	()	()
9. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	()	()	()
10. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	()	()	()
11. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	()	()	()
12. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	()	()	()
13. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	()	()	()
14. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	()	()	()
15. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	()	()	()

4.2 ท่านมีความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะต่อร.ส.พ.อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

นางศศิพรรณ บิลมาโนช เกิดวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2505 ที่กรุงเทพฯ
สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ในปี 2527 และเข้าศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2536 และสำเร็จการศึกษาในปี 2538
ปัจจุบันทำงานที่ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) ในตำแหน่ง
หัวหน้างานปฏิบัติการ สำนักฝึกอบรม