



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาอุปสรรคและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ." มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ. จากความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตของร.ส.พ.
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ. รวมทั้งการให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.

วิธีการศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย คือ กลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน แยกเป็นกลุ่มผู้บริหาร 20 คน กลุ่มพนักงาน 174 คน กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน 90 คน และกลุ่มลูกค้าในอดีต 16 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กำหนดสัดส่วนและสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญอีกครั้งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แต่จะแตกต่างกันในเรื่องของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทางด้านอาชีพ โดยคำถามชุดนี้ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว คำถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. ซึ่งแยกออกเป็น 4 ประเด็น คือ ภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน การรับทราบเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน และปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ. ซึ่งจะทราบได้จากการนำความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างมารวบรวมให้เห็นถึงข้อดีและข้อเสียจากการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน และแบบสอบถามนี้ได้แจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเองและรอเก็บทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม ได้นำมาอธิบายในเชิงพรรณนา คือร้อยละหรือคิดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ ที่สรุปถึงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อร.ส.พ. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ภาพลักษณ์ของร.ส.พ.

ในการศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ. ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. ทั้งปัจจุบันและในอดีต ผลจากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่อร.ส.พ. อยู่ในระดับคะแนนความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ ทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีต่อร.ส.พ. ปัจจุบันเป็นไปในทางดี ส่วนทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีต่อร.ส.พ. ในอดีตเป็นไปในทางไม่ดี

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. ปัจจุบันกับในอดีตแตกต่างกัน

การรับทราบเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทราบว่า ปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง และนอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยังเห็นด้วยกับการที่ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งในปัจจุบัน

การรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ.

ในการศึกษาการรับทราบข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแยกเป็นการรับทราบข่าวสารของร.ส.พ. ตามปกติ และการรับทราบเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งของร.ส.พ. พบว่า

การรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ.ตามปกติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
รับทราบจาก วารสารร.ส.พ. มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เสียงตามสาย

ส่วนการรับทราบเกี่ยว กับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็น
ธุรกิจบริการขนส่งของร.ส.พ. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบจาก วารสารร.ส.พ.
มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เอกสารประชาสัมพันธ์ร.ส.พ.

จากการศึกษา พบว่า การเปิดรับข่าวสารของร.ส.พ.ทั้งตามปกติและ
เกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการของร.ส.พ. ของ
กลุ่มตัวอย่างนั้น สื่อที่สำคัญที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสารของร.ส.พ. คือ วารสาร
ร.ส.พ.

ความคิดเห็นที่มีต่อสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของร.ส.พ.

ในการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของร.ส.พ. พบว่า
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า

เมื่อพิจารณาจำแนกตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแล้ว พบว่า
เกินกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มยอมรับว่า สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า ดังนั้น จึงอาจ
สรุปได้ว่า สัญลักษณ์ใหม่ของร.ส.พ. เป็นที่พอใจของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่า
สัญลักษณ์เก่า

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน

ในการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของร.ส.พ. ได้ทำการศึกษา
ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. เกี่ยวกับการให้บริการของร.ส.พ. และความ
เห็นโดยรวมที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อร.ส.พ.

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติทั้งในทางที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของร.ส.พ. และทัศนคติโดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. ดังนี้

เกี่ยวกับการให้บริการ ภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยคือ ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี สินค้าส่งถึงปลายทางตรงเวลา และอัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยคือ สถานที่ทำงานของร.ส.พ. สะอาดเรียบร้อยโอ้โงง ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน และสินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย

เกี่ยวกับภาพลักษณ์โดยทั่วไปที่มีต่อร.ส.พ. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา และร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย คือ ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ และร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ

ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.

ในการศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่มีต่อร.ส.พ. ปัจจุบัน พร้อมทั้งผลสรุปที่ได้รับจากการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. แล้ว สามารถทราบถึงปัจจัยส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่ควรปรับปรุงแก้ไข ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่งเสริม

1. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ได้แก่ การบริหารงานในเชิงธุรกิจของร.ส.พ. ในปัจจุบัน ทำให้บริการของร.ส.พ. มีประสิทธิภาพ

2. เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการติดต่อใช้บริการร.ส.พ. ได้รับความสะดวกดี ปัจจุบันการทำงานของพนักงานร.ส.พ. มีลักษณะคล้ายพนักงานบริษัทเอกชนมากขึ้น บริการร.ส.พ. มีหลักประกันมั่นคง มีการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรม การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการเดินทางมาส่งสินค้า การมีตารางเวลาเดินทางที่แน่นอนทำให้บริการของร.ส.พ. รวดเร็วและตรงเวลา การรับรองระวางทางโทรสารทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานของพนักงานและลูกค้า

3. เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยส่งเสริม

4. เกี่ยวกับด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่มีปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยส่งเสริม มีเพียงกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นที่เห็นว่า ปัจจัยส่งเสริมของร.ส.พ. คือ ที่ทำการของร.ส.พ. อยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อส่งสินค้า

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

1. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ได้แก่ ผู้บริหารของร.ส.พ. มีขั้นตอนการตัดสินใจในที่ล่าช้า กฎระเบียบต่าง ๆ ของร.ส.พ. ที่ให้อยู่ไม่ทันสมัย การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งระดับสูงไม่มีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรม การประสานงาน

ระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ.ไม่ดี สวัสดิการสำหรับพนักงานร.ส.พ.ไม่ดี
 การพิจารณาความดีความชอบของร.ส.พ.ไม่ยุติธรรม ขั้นตอนการตรวจสอบและ
 เบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีใช้เวลานานมาก ควรเปิดรับสมัครบุคลากรเพิ่มเติม ควร
 ลดอัตราพนักงานในหน่วยงานที่มีงานน้อยเพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานที่มีงานมาก และ
 ร.ส.พ.มีบุคลากรระดับผู้บริหารมากเกินไป

2. เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ
 อุปกรณ์การขนส่งของร.ส.พ.ไม่มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานรับสินค้าที่
 หน้าชานชาลา ติดเครื่องปรับอากาศภายในคลังสินค้า ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีไม่
 เพียงพอ ควรรับชำระค่าขนส่งด้วยบัตรเครดิต ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้า ร.ส.พ.มี
 การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่าช้ากรณีสินค้าขัดข้องหรือมีปัญหา การติดต่องานโทรศัพท์
 กับร.ส.พ.ไม่ได้รับความสะดวกโทรติดสายและสายไม่ว่าง และระบบการชำระค่า
 ขนส่งไม่ได้รับความสะดวก

3. เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้แก่ บริการขนส่งของร.ส.พ.
 ไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป รูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ.
 ล้าหลังไม่ทันสมัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในของร.ส.พ.
 มีน้อย ควรจ้างนักประชาสัมพันธ์ภายนอกเข้ามาดำเนินการให้ร.ส.พ. ไม่มีการ
 แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ.ให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ วารสารร.ส.พ.มีรูป
 เล่มและเนื้อหาสาระไม่น่าสนใจ ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ.

4. เกี่ยวกับด้านอื่น ๆ ได้แก่ อาคารสถานที่ทำงานของร.ส.พ.
 สกปรกรกรุงรัง พนักงานร.ส.พ.แต่งกายไม่เป็นระเบียบ รถบรรทุกร.ส.พ.
 ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อมาก การทำงานที่ร.ส.พ.ไม่ปลอดภัยมักจะมีอุบัติเหตุบ่อย
 ระบบการจราจรภายในร.ส.พ.ไม่มีระเบียบเคร่งครัด สภาพอากาศภายในร.ส.พ.
 แอ้งมากเต็มไปด้วยฝุ่นละอองและควันพิษ ไม่มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน



ยามรักษาความปลอดภัยที่ร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ และพนักงานขับรถของร.ส.พ.
ขับรถไม่มีวินัย

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขออภิปรายจากผลสรุปที่ได้รับจากการ
ตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในปัจจุบันของ
ร.ส.พ. ซึ่งจะแบ่งหัวข้อการอภิปรายออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. ภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ.
2. การรับทราบเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของร.ส.พ. ปัจจุบัน
3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ.
4. ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ.

ภาพลักษณ์ปัจจุบันของร.ส.พ.

เนื่องจาก การปฏิรูปวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. จากบุคลากรหน่วยงาน
ของรัฐมาเป็นบุคลากรที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ซึ่งเน้นความสะดวกรวดเร็ว
ตรงต่อเวลาและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งร.ส.พ. ได้แก้ไขกฎระเบียบ

ต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้
 ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป กล่าวคือ การพัฒนา
 บริการขนส่งของร.ส.พ. เริ่มจากการเรียกชื่อการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่นี้ว่า
 บริการ EDC (Express Domestic Cargo) เพื่อให้สอดคล้องกับบรรยากาศด้าน
 การตลาดในสมัยปัจจุบัน ได้พัฒนาบริการให้ทันสมัยโดยการจัดการทางเดินรถขนส่งสินค้า
 เป็นเวลาประจำทุกวันเหมือนกับรถไฟและเครื่องบิน ซึ่งทำให้สินค้าส่งถึงปลายทาง
 ในเวลาที่กำหนด มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ออกเอกสารกำกับสินค้า นอกจากนี้
 ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถจองระวางทางโทรสาร เพื่อให้สามารถออกเอกสาร
 กำกับสินค้าล่วงหน้าได้ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการส่งสินค้า และที่สำคัญ เพื่อ
 เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเวลากลางวัน ร.ส.พ. ได้เปิดให้
 บริการตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าจะเลือกนำสินค้ามาส่งในเวลาใดก็ได้ ผลจากการ
 ปฏิรูปวิธีการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการของ
 ร.ส.พ. ในปี 2536 - 2537 เพิ่มขึ้นจากเดิมก่อนที่จะมีการปรับปรุงวิธีการดำเนิน
 งานใหม่ถึง 3 เท่าตัว และภายหลังจากการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานมาได้ 1 ปี
 ก็สามารถสร้างผลกำไรได้ถึง 42.58 ล้านบาท ซึ่งก่อนหน้านี้ในปี 2535-36 มีผล
 การดำเนินงานที่ขาดทุนถึง 166.01 ล้านบาท

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบันของ
 ร.ส.พ. ทั้งโดยภาพรวมและการให้บริการดีขึ้นกว่าในอดีต จากหน่วยงานที่มีผลการ
 ดำเนินงานขาดทุน มีการให้บริการที่ล่าช้าและจากการที่เคยเป็นหน่วยงานที่ประชาชน
 ไม่นิยมใช้บริการในอดีต แต่เมื่อได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานใหม่แล้ว ทำให้
 การดำเนินงานของร.ส.พ. มีกำไร มีความรวดเร็วด้านการให้บริการและประชาชน
 ยอมรับและเชื่อถือมาใช้บริการร.ส.พ. มากขึ้น ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การ
 ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานใหม่ ทำให้ร.ส.พ. มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ซึ่งก็ตรงกับแนวคิด
 ในเรื่องกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ที่กล่าวว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้
 และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ จากองค์กรที่เคยมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจากกลายมาเป็นองค์กร
 ที่มีภาพลักษณ์ที่ดีได้ จึงสามารถนำมาอธิบายการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. ได้

การรับทราบเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของร.ส.พ.ปัจจุบัน

หลังจากที่ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ตามแนวทางที่ได้กำหนด ในการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของร.ส.พ. ที่ต้องการให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งแล้ว เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้กลุ่มบุคคลผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ได้รับทราบถึงการปรับปรุงในครั้งนี้ โดยการประชาสัมพันธ์ภายในร.ส.พ. นั้น ได้มีการประชุมชี้แจงนโยบายทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน มีการติดประกาศ แจกหนังสือเวียน และออกเสียงตามสาย และสำหรับการประชาสัมพันธ์ภายนอก ร.ส.พ. ก็ได้ดำเนินกิจกรรมทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความดึงดูดความสนใจต่อลูกค้าและประชาชนทั่วไป การแนะนำบริการขนส่งในรูปแบบใหม่ของร.ส.พ. เริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนรูปสัญลักษณ์ของร.ส.พ. ใหม่ จากรูปสัญลักษณ์เดิมที่เป็นรูปโลกและมีข้อความ "สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย" มาเป็นรูปนกและได้กำหนดคำขวัญสำหรับร.ส.พ. ใหม่ โดยใช้คำว่า "รสพ. เพื่อนที่คุณไว้วางใจ" เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกิดความรู้สึก เชื่อถือและไว้วางใจในบริการของร.ส.พ. พร้อมทั้งได้ผลิตสติ๊กเกอร์อักษร EDC (Express Domestic Cargo) ซึ่งเป็นบริการที่ปรับปรุงใหม่ของร.ส.พ. ที่เน้นความมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและตรงเวลา โดยทั้งรูปสัญลักษณ์ใหม่และสติ๊กเกอร์ EDC นี้ ได้นำไปติดที่รถบรรทุกของร.ส.พ. และนำออกแจกจ่ายให้แก่พนักงานและลูกค้านำไปติดที่รถส่วนตัว พร้อมทั้งมีการผลิตสิ่งพิมพ์ได้แก่ โปสเตอร์ และแผ่นพับ ออกแจกจ่ายและเผยแพร่ไปตามสถานที่ต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังมีการแนะนำบริการ EDC ผ่านทางสื่อมวลชนได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ รวมทั้งการออกร้านแนะนำบริการ EDC ในงานแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับการขนส่งที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ซึ่งนับเป็นการเปิดตัวอย่างเป็นทางการของบริการ EDC

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 95.00 ทราบว่า

ปัจจุบัน ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยังเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. ดังกล่าว และจากการศึกษาเกี่ยวกับสื่อที่กลุ่มตัวอย่างรับทราบถึงการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบจากวารสารร.ส.พ. มากที่สุด รองลงมาทราบจาก เอกสารประชาสัมพันธ์ และเมื่อศึกษาถึงสื่อที่กลุ่มตัวอย่างรับทราบข่าวสารของร.ส.พ. ตามปกติ พบว่า อันดับหนึ่งทราบจาก วารสารร.ส.พ. และอันดับสอง ทราบจาก เสียงตามสาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า สื่อที่กลุ่มผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. ทั้งตามปกติและการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. สื่อที่สำคัญที่สุดคือ วารสารร.ส.พ.

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของร.ส.พ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่า สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า ซึ่งอาจสรุปได้ว่า สัญลักษณ์ใหม่ของร.ส.พ. มีรูปลักษณ์และความหมายเป็นที่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสัญลักษณ์เก่า และรูปสัญลักษณ์ใหม่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพการเป็นธุรกิจบริการขนส่งมากกว่ารูปสัญลักษณ์เก่า

ประสิทธิภาพการให้บริการของร.ส.พ. ปัจจุบัน

การปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. ที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง มีวัตถุประสงค์หลักที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการของร.ส.พ. ให้เป็นบริการที่มีประสิทธิภาพ ต้องการลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ และได้รับความรวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า โดยมุ่งหวังที่จะปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของร.ส.พ. ใหม่ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ทางด้านการให้บริการซึ่งสำคัญที่สุดที่ร.ส.พ. ต้องการเร่งรัดให้มีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา การให้บริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีระยะเวลาที่แน่นอนว่าสินค้าจะถึงปลายทางเมื่อไร ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการตรงต่อเวลา ร.ส.พ. ได้กำหนดระยะเวลาสำหรับการขนส่ง

และได้โฆษณาในเอกสารประชาสัมพันธ์ว่า " ร.ส.พ. บริการขนส่งทั่วประเทศถึง ภายใน 24 - 72 ชั่วโมง " กล่าวคือ เมื่อลูกค้านำสินค้ามาส่งที่ร.ส.พ. แล้ว หลังจากนั้นสินค้าจะส่งถึงปลายทางภายใน 24 ชั่วโมงในเขตอำเภอเมือง และ จะถึงภายใน 72 ชั่วโมงในเขตอำเภอรอบนอกของทุกจังหวัดเป็นอย่างดี การ กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งไว้ดังกล่าวข้างต้น มีผลทำให้ระบบการเดินรถ บรรทุก เวลาในการทำงาน และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานร.ส.พ. ปรับเปลี่ยนตามไปด้วย กล่าวคือ แต่เดิมก่อนที่จะมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน สินค้าที่มาส่งกับร.ส.พ. จะถึงปลายทางล่าช้าไม่ตรงเวลา เนื่องจากจะต้องรอให้ แต่ละสถานีปลายทาง มีสินค้ามากเพียงพอสำหรับการบรรทุกให้ได้ใน 1 คันรถสิบล้อ เสียก่อน จึงจะดำเนินการบรรทุกได้ ส่วนที่เหลือก็ต้องรอจนกว่าสินค้าใหม่จะ มาสมทบจนได้เต็มคันแล้วจึงจะทำการบรรทุกต่อไป ซึ่งวิธีการนี้ร.ส.พ. ได้ใช้เป็น หลักสำหรับการปฏิบัติ สำหรับการบรรทุกสินค้าสำหรับทุกสถานีปลายทางของร.ส.พ. และเป็นระเบียบปฏิบัติที่ได้ยึดถือมาตั้งแต่แรกตั้งร.ส.พ. จึงมีผลทำให้จังหวัดใหญ่ ๆ ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมีปริมาณการขนส่งสูง เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต สงขลา ฯลฯ จะมีเที่ยวการบรรทุกสินค้าออกไปส่งเป็นประจำทุกวัน แต่บางจังหวัด ที่เป็นจังหวัดเล็กมีปริมาณการขนส่งน้อย ก็จะต้องรอให้มีการรวบรวมสินค้าได้มาก เพียงพอต่อการบรรทุก 1 คันเสียก่อน จึงจะนำสินค้าขึ้นบรรทุกได้ บางครั้งต้อง รอถึง 1 อาทิตย์กว่าจะนำสินค้าไปส่งถึงปลายทางได้ ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าล่าช้า และไม่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ดังนั้น จึงทำให้ภาพลักษณ์ในด้านการให้บริการ ขนส่งของร.ส.พ. เป็นไปในทางที่ไม่ดีล่าช้า ไม่แน่นอน จากจุดบกพร่องในเรื่อง ความล่าช้านี้ ร.ส.พ. จึงได้กำหนดระบบ การเดินรถใหม่ให้เป็นตารางเวลาเดินรถ บรรทุกสินค้าที่มีเวลาออกเดินทางที่แน่นอนเป็นประจำทุกวัน เหมือนรถไฟและ เครื่องบิน ซึ่งกำหนดไว้สำหรับแต่ละจังหวัดว่าจะต้องบรรทุกสินค้าเสร็จ และออก เดินทางในเวลาใด เมื่อถึงเวลาจะมีสินค้าเต็มคันหรือไม่ก็ต้องนำสินค้าขึ้นบรรทุก และนำไปส่งยังสถานีปลายทางให้ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อต้องการเร่งรัด

คุณภาพของการให้บริการที่ตรงต่อเวลาให้ได้ผล ซึ่งแผนการเดินทางได้ถูกกำหนด และถือปฏิบัติในปัจจุบันแทนระเบียบการบรรทุกสินค้าเดิม

ส่วนเวลาในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดให้บริการรับสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานในส่วนที่ให้บริการขนส่ง ซึ่งเคยปฏิบัติงานในเวลาราชการ ตั้งแต่ 8.30 - 16.30 น. ในวันปกติที่ได้ถือปฏิบัติกันมาตั้งแต่เดิม ก็เปลี่ยนเป็นการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงในวันปกติแทน การกำหนดระยะเวลาในการทำงานตามเวลาดังกล่าว เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเวลากลางวัน ร.ส.พ. จึงได้กำหนด ช่วงเวลาในการบรรทุกและการเดินทางไว้ตอนกลางคืน และการให้บริการรับสินค้าก็ทำตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น ในเวลากลางคืนที่ ร.ส.พ. จึงมีการทำงานกันตามปกติ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ร.ส.พ. ในปัจจุบัน ได้ถูกเปลี่ยนจากการทำงานตามเวลาราชการ มาเป็นการปฏิบัติงานในวันปกติตลอด 24 ชั่วโมง พนักงาน ร.ส.พ. จะต้องได้รับการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันมาเข้าเวรในเวลากลางคืนด้วย โดยการมาทำงานในเวลากลางคืนนี้พนักงานจะได้รับเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลา

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาของ ร.ส.พ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยและสอดคล้องกันในเรื่องที่ว่า ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา ขั้นตอนการติดต่อกับ ร.ส.พ. ได้รับความสะดวกดี สินค้าที่ส่งกับ ร.ส.พ. ได้รับความเสียหายน้อย อัตราค่าขนส่งของ ร.ส.พ. มีราคายุติธรรม นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และ ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ทางด้านประสิทธิภาพด้านการให้บริการของ ร.ส.พ. ดีขึ้นกว่าเดิม ทั้งในด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา การให้บริการของพนักงานในปัจจุบันที่มีความกระตือรือร้น ซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยทำงานแบบเข้าขามเย็นขาม และในเรื่องความสะดวกของลูกค้าก็มีมากขึ้น

ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของร.ส.พ. รวมทั้งจากผลสรุปที่ได้จากการประมวลความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. สามารถแยกเป็น 2 ลักษณะคือ ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมาของร.ส.พ. ในประเด็นต่าง ๆ คือการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ

การบริหารงานภายใน

ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานภายใน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากกว่า ปัจจัยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. และอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารงานภายใน จากการดำเนินงานในปัจจุบันของร.ส.พ. ดังรายละเอียด คือ

ปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ การบริหารงานในเชิงธุรกิจของร.ส.พ. ปัจจุบันทำให้บริการของร.ส.พ. มีประสิทธิภาพ และพ้นจากสภาวะการขาดทุน

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ การที่ผู้บริหารของร.ส.พ. มีขั้นตอนการตัดสินใจที่ล่าช้า กฎระเบียบต่าง ๆ ของร.ส.พ. ที่ใช้อยู่ไม่ทันสมัย เช่น ระเบียบการรับชำระค่าขนส่งที่รับเฉพาะเงินสด การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในร.ส.พ. ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ยึดถือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ. ไม่ดี สวัสดิการสำหรับพนักงานไม่ดี การพิจารณาความดีความชอบของร.ส.พ. ไม่ยุติธรรม ขั้นตอนการตรวจสอบและเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีใช้เวลาาน จำนวนอัตราบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในร.ส.พ. ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่หน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบ และร.ส.พ. มีบุคลากรระดับผู้บริหารมากเกินไป

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความ

ใกล้เคียงกับสภาพการดำเนินงานของร.ส.พ.ปัจจุบัน กล่าวคือ ร.ส.พ.มีประวัติอันยาวนานถึง 47 ปี การบริหารงานภายในของร.ส.พ.มีระเบียบราชการกำกับ การบริหาร ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการพิจารณาตัดสินใจ เพราะระเบียบได้กำหนดไว้ว่า ผู้อำนวยการเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสูงสุดและเด็ดขาด

ดังนั้น ขั้นตอนการพิจารณาของร.ส.พ. ผู้บริหารจะใช้คำว่าเพื่อพิจารณาเป็นลำดับขั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ จนสุดท้ายเมื่อถึงโต๊ะผู้อำนวยการ จึงจะใช้คำว่าเพื่อพิจารณาอนุมัติ จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่การพิจารณาตัดสินใจล่าช้า เพราะเสียเวลาอยู่ที่การส่งผ่านเรื่องให้ผู้บริหารต่าง ๆ ได้รับทราบ แต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายนอกจากผู้อำนวยการ จึงทำให้การพิจารณาตัดสินใจในทุกเรื่องของร.ส.พ. เสียเวลานานมาก

และเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของร.ส.พ. นั้น นับตั้งแต่ได้ก่อตั้งร.ส.พ. มีการแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ น้อยมาก การปฏิบัติงานของร.ส.พ. ยึดถือตามกฎระเบียบเก่าที่ไม่ได้รับการแก้ไขให้ทันกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างที่จะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดจ้างและตรวจรับ ก่อนที่จะมีการดำเนินการซื้อ ซึ่งทำให้มีขั้นตอนมากมาย ล่าช้าและไม่ทันกับความต้องการใช้งานของผู้ที่ต้องการใช้

ส่วนเรื่องการโยกย้ายตำแหน่งในระดับสูง และการพิจารณาความดีความชอบแก่พนักงานไม่มีความยุติธรรมนั้น เนื่องจาก ร.ส.พ. ไม่ได้มีการกำหนดระเบียบให้มีการสอบเลื่อนระดับชั้นพนักงาน การพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายและการพิจารณาความดีความชอบ จะเป็นไปในลักษณะของความพึงพอใจกันเป็นการส่วนตัวของผู้บริหารที่มีอำนาจในการควบคุมส่วนงานต่าง ๆ ที่สามารถจะเสนอชื่อบุคคลที่ตนพึงพอใจ เสนอผ่านให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา และเมื่อผู้อำนวยการลงนามอนุมัติขั้นสุดท้าย ก็ต้องยึดถือตามนั้น จากจุดนี้จึงทำให้พนักงานระดับล่างเห็นว่าไม่มีความยุติธรรม มีการเล่นพรรคเล่นพวกในร.ส.พ.

ส่วนในเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ. ไม่ดีนั้น เนื่องจาก มีการแตกความสามัคคีกันระหว่างพนักงานภายในร.ส.พ. กล่าวคือ จากสภาพการขาดทุนที่ติดต่อกันมานานหลายปี การที่รัฐเข้ามาควบคุมไม่ให้มีการจ้างพนักงานใหม่ ทำให้ร.ส.พ. ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ และจำนวนพนักงานลดน้อยลงไปทุกปี ซึ่งมีผลให้สัดส่วนอัตราบุคลากรภายในร.ส.พ. ไม่สมดุล มีอัตราส่วนของบุคลากรระดับผู้บริหารระดับล่าง คือ มีจำนวนอัตราในตำแหน่งหัวหน้าหมวด มากกว่าจำนวนอัตราในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน และมีผลทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ของร.ส.พ. มีอายุระหว่าง 50 - 60 ปี อยู่ถึงกว่า 40 % ทำให้เกิดปัญหาการมีช่องว่างระหว่างวัย บุคลากรกลุ่มสูงอายุนี้ไม่สามารถปรับตัวให้ยอมรับกับการปฏิรูปวิธีการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งได้ จึงเกิดเป็นการขัดแย้งและการไม่ให้ความร่วมมือประสานงาน มีการออกไปปลิวโจมตีการบริหารงานแบบใหม่ภายในร.ส.พ. เนื่องจากการเคยปฏิบัติงานที่อิงอยู่กับระเบียบราชการ จึงไม่สามารถจะยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่แปลกใหม่ซึ่งอยู่ในรูปแบบเชิงธุรกิจได้ อีกทั้งการไม่มีการจ้างพนักงานใหม่ ทำให้ร.ส.พ. ไม่มีพนักงานที่มีคุณภาพขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านบริการขนส่ง การที่เหลืออยู่แต่บุคลากรเดิมทำให้อัตรากำลังพนักงานใหม่แต่ละหน่วยงานไม่สมดุล และขาดความเหมาะสม เช่น บางหน่วยงานที่มีงานมากแต่เมื่อพนักงานเกษียณอายุออกไปแล้ว จะไม่มีการหาพนักงานอื่นมาทดแทน เนื่องจากการไม่ได้รับพนักงานใหม่เข้ามา จึงทำให้บางหน่วยงานที่มีงานน้อยแต่ไม่มีพนักงานที่ต้องปลดเกษียณก็จะเหลือพนักงานอยู่เต็มตามอัตราที่กำหนด ทั้ง ๆ ที่มีงานน้อย ซึ่งเป็นการบริหารทางด้านบุคลากรที่ไม่เหมาะสม

สำหรับเรื่อง ขั้นตอนการตรวจสอบและเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีใช้เวลานานมากนั้น เนื่องมาจากระบบบัญชีของร.ส.พ. ล้าสมัย ยังไม่ได้ดำเนินการในรูปของบัญชีทางธุรกิจ ไม่ได้มีการพัฒนาระบบบัญชีให้สามารถประมวลผลข้อมูลและตรวจสอบให้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ได้ ดังนั้น ขั้นตอนในทุกกระบวนการทางบัญชีของร.ส.พ. จึงต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมาก

สำหรับเรื่อง สวัสดิการพนักงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรต้องปรับปรุง โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาล ที่กำหนดให้เบิกได้สำหรับโรงพยาบาลเอกชนไม่เกิน ปีละ 5,000 บาท และบุคคลในครอบครัวไม่เกินปีละ 2,500 บาท ซึ่งเป็นการ กำหนดให้เบื่ค่ารักษาพยาบาลในเกณฑ์ที่ต่ำมาก เนื่องจากการที่ ร.ส.พ.ต้องการ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา ผู้บริหารของร.ส.พ.และกระทรวง คมนาคมจึงเห็นสมควรที่จะจำกัดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง จึงได้ออกระเบียบการเบื่ค่า รักษาพยาบาลนี้ขึ้นมา แต่ในปัจจุบันภาวะค่าครองชีพและค่ารักษาพยาบาลมีราคา สูงมาก พนักงานจึงต้องการให้ร.ส.พ.ปรับปรุงสวัสดิการใหม่

ระบบการทำงานและการให้บริการ

ผลจากการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันมาก ในเรื่องของ ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการ จากการ ดำเนินงานของร.ส.พ. ดังรายละเอียด คือ

ปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ ขั้นตอนการติดต่อให้บริการกับร.ส.พ.ได้รับความ สะดวกดี บุคลิกภาพของพนักงานร.ส.พ.มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้ บริการมากขึ้น บริการร.ส.พ.มีหลักประกันมั่นคงมีการชดใช้ค่าเสียหายที่เป็นธรรม การเปลี่ยนเวลาในการทำงานและการให้บริการรับสินค้าจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการช่วยแก้ปัญหาจราจรและเพิ่มแนวทางสำหรับลูกค้าในการเลือกมาส่งสินค้าได้ ตามสะดวก

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งของร.ส.พ.ไม่มี ประสิทธิภาพ จำนวนพนักงานรับสินค้าหน้าชานชาลามีไม่เพียงพอ ไม่ได้ติดเครื่อง ปรับอากาศภายในคลังสินค้า ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีไม่เพียงพอ วิธีการรับชำระ ค่าขนส่งของร.ส.พ.ไม่สะดวกสำหรับลูกค้า ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อส่งสินค้า การแจ้งให้ลูกค้าทราบกรณีสินค้าขัดข้องหรือมีปัญหาล่าช้า การติดต่อทางโทรศัพท์ กับร.ส.พ.ไม่สะดวก



จากความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงในการดำเนินงานของร.ส.พ. กล่าวคือ หลังจากที่ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและพึงพอใจเป็นหลักสำคัญ สำหรับความสะดวกในการติดต่อใช้บริการของร.ส.พ. ที่ได้ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ คือ การเปิดโอกาสให้ลูกค้าจองระวางทางโทรสารเพื่อให้สามารถออกเอกสารกำกับสินค้าล่วงหน้าได้ เมื่อลูกค้านำสินค้ามาส่งก็เพียงแต่รอการตรวจเช็คจำนวนสินค้าว่าตรงกับที่แจ้งมาทางโทรสารหรือไม่และก็ชำระค่าขนส่งทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาในการทำงาน การทำงานและเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงนั้น ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและพึงพอใจในการบริการของร.ส.พ. เพราะเป็นการช่วยลดจำนวนรถบรรทุกสินค้าในเวลากลางวันและเพิ่มการใช้ผิวการจราจรในเวลากลางคืนให้มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการต่อเศรษฐกิจและต่อสังคมส่วนรวมด้วย และจากการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการบริการร.ส.พ. มีหลักประกันมั่นคงมีการชดใช้ค่าเสียหายที่เป็นธรรม เนื่องจากในการรับขนส่งสินค้าแต่ละชิ้น เมื่อมีการชำรุดเสียหายหรือสูญหาย ร.ส.พ. จะชดใช้ค่าเสียหายให้ตามความเป็นจริงแต่ไม่เกินชั้นละ 5,000 บาท สำหรับการส่งสินค้าที่ไม่ได้ประเมินราคา และสำหรับสินค้าที่ได้ประเมินราคาก็จะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายตามราคาที่ได้ประเมิน

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับอุปกรณ์การขนส่งของร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องมาจากการขาดทุนที่ติดต่อกันหลายปี ไม่สามารถจะตั้งบลงทุนได้ ร.ส.พ. จึงเสียโอกาสในการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมาโดยตลอด เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ จึงเป็นของเก่าที่มีมาตั้งแต่ก่อตั้งร.ส.พ. ไม่ได้มีการจัดหาเพิ่มเติมใหม่มากนัก

ส่วนปัญหาใหญ่ที่สุดของร.ส.พ. คือ การไม่มีที่จอดรถสำหรับลูกค้า คลังสินค้าของร.ส.พ. คับแคบไม่มีมาตรฐาน และไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อส่งของนั้น เนื่องมาจากแต่เดิมที่ร.ส.พ. สำนักงานใหญ่ เป็นเพียงที่ทำการบริหารงานส่วน

กลางของร.ส.พ. ส่วนคลังสินค้า การจัดเก็บ การบรรทุกสินค้าและอู่จอตรถบรรทุกของร.ส.พ. นั้น แต่เดิมมีสถานที่ทำการอยู่บริเวณย่านคลังสินค้า ถนนกำแพงเพชร ในเขตจตุจักร ซึ่งได้ก่อสร้างอยู่บนที่ดิน ซึ่งร.ส.พ. ได้เข้ามาจาก การรถไฟแห่งประเทศไทย และรถบรรทุกของร.ส.พ. ก็มีอู่จอตรถอยู่ในบริเวณกม. 12 และย่านสะพานควาย ในอดีตนั้น บริเวณร.ส.พ. สำนักงานใหญ่บนถนนศรีอยุธยาได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี ตัวอาคารที่ทำการสะอาดเรียบร้อย มีการปลูกต้นไม้และชุดสระน้ำบริเวณรอบร.ส.พ. นับได้ว่าร.ส.พ. เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีสถานที่ทำงานสวยงามร่มรื่นแห่งหนึ่ง แต่ต่อมาในปี 2532 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการสร้างทางด่วนขั้นที่ 2 และต้องการขอเวนคืนที่ดินซึ่งร.ส.พ. เข้ามาจากการรถไฟฯ และร.ส.พ. ได้สร้างคลังสินค้าพร้อมทั้งบริเวณลานเก็บและบรรทุกสินค้า ซึ่งกินบริเวณเนื้อที่กว้างขวางมาก ดังนั้น ปัญหาใหญ่จึงเกิดขึ้นแก่ร.ส.พ. เนื่องจากจะต้องหาสถานที่สำหรับสร้างคลังสินค้าใหม่ และเนื่องจากปัญหาทางด้านราคาที่ดินที่มีราคาสูง ทำให้ร.ส.พ. ไม่อาจจะซื้อหรือเช่าที่ดินในเขตกทม. ได้ จึงได้ตัดสินใจย้ายคลังสินค้าและอู่จอตรถบรรทุกเข้ามาไว้ที่ร.ส.พ. สำนักงานใหญ่ ถนนศรีอยุธยา จากนั้นก็ได้ดำเนินการปรับปรุงต่อเติมและซ่อมแซมขนานใหญ่ ได้ใช้อาคารสำนักงานที่มีอยู่เดิมดัดแปลงเป็นคลังสินค้า สร้างขนาบศาลารอบอาคาร สร้างทางเชื่อมต่อระหว่างอาคารต่าง ๆ เพื่อให้การขนสินค้ามีทางเดินอย่างสะดวก ดังนั้น บริเวณร.ส.พ. สำนักงานใหญ่จึงจำเป็นต้องใช้พื้นที่ทุกตารางเมตรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด สถานที่ทำงานของแต่ละหน่วยงานถูกตัดทอนให้แคบลง และได้จัดให้หน่วยงานเล็ก ๆ เข้ามานั่งทำงานรวมกันเพื่อประหยัดเนื้อที่ และเมื่อรถบรรทุกสิบล้อเข้ามาปฏิบัติงาน จึงทำให้ถนนภายในร.ส.พ. ได้รับความเสียหายเป็นหลุมเป็นบ่อ การที่รถบรรทุกวิ่งกันขวกไขว่ทำให้มีควันพิษจากท่อไอเสีย และฝุ่นละอองฟุ้งกระจายทั่วบริเวณภายในร.ส.พ. ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจะติดเครื่องปรับอากาศบริเวณภายในคลังสินค้าและตัวอาคารทุกหลัง เพื่อป้องกันควันพิษและฝุ่นละอองที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก และเนื่องจากคลังสินค้าที่ร.ส.พ. ได้ต่อเติมขึ้นมาใหม่นี้ ไม่ได้มีการเตรียมโครงสร้างสำหรับการสร้างคลังสินค้าไว้ก่อนล่วงหน้า จึงเป็นเหตุให้บริเวณร.ส.พ. สำนักงานใหญ่มีปัญหาในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ปัญหาการจราจร

ที่ติดขัดภายในร.ส.พ. การไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อส่งสินค้า ความเป็น
ระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด

ส่วนเรื่อง การรับชำระค่าขนส่งของร.ส.พ. ที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวก
นั้น เนื่องจาก รายรับและรายจ่ายของร.ส.พ. ต้องถูกควบคุมโดยรัฐ และรัฐยังไม่มี
ระเบียบกำหนดให้ร.ส.พ. สามารถที่จะรับชำระค่าขนส่งด้วยบัตรเครดิต เหมือนกับ
ภาคเอกชนได้ ซึ่งขณะนี้ทางร.ส.พ. ก็ได้ยื่นหนังสือขออนุมัติให้สามารถรับชำระค่า
ขนส่งโดยการจ่ายผ่านบัตรเครดิตและการชำระค่าขนส่งผ่านบัญชีของร.ส.พ. แต่ยังไม่
อยู่ในขั้นตอนของการพิจารณาตัดสินใจของกระทรวงคมนาคมในขณะนี้ จึงทำให้
ปัจจุบัน ร.ส.พ. มีระบบการรับชำระค่าขนส่งที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
ไม่ทันสมัย และไม่ทันต่อสภาวะการทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน

สำหรับเรื่อง การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่าช้าในกรณีสินค้าหรือมีปัญหาล่าช้า
และการติดต่องานทางโทรศัพท์กับร.ส.พ. ไม่ได้รับความสะดวกนั้น เนื่องมาจาก
เครื่องมืออุปกรณ์ทางการสื่อสารของร.ส.พ. มีจำนวนจำกัดและไม่ทันสมัย การติดต่อ
งานระหว่างสถานีกรุงเทพฯกับสถานีต่างจังหวัด ส่วนใหญ่ร.ส.พ. จะใช้วิธีการติดต่อ
กันทางวิทยุสื่อสาร เพราะการใช้โทรศัพท์ทางไกลมีราคาแพงและทำให้ต้นทุนในการ
ดำเนินงานสูง จึงทำให้การแจ้งเกี่ยวกับสินค้าขัดข้องหรือมีปัญหาล่าช้า และจำนวน
โทรศัพท์ของร.ส.พ. นั้นก็มีจำนวนจำกัด เมื่อมีลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาในเวลาเดียวกัน
หลายรายจึงไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับร.ส.พ. เรื่องโทรศัพท์นี้ถือ
ได้ว่าเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนที่ร.ส.พ. จะต้องเพิ่มจำนวนหมายเลขให้มากกว่าเดิม
เพราะการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เท่ากับเป็นการปิดกั้นลูกค้าที่จะมา
ติดต่อใช้บริการของร.ส.พ. ด้วย

การโฆษณาประชาสัมพันธ์

ผลจากการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมาก ในเรื่อง

ของอุปสรรคเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จากการดำเนินงานในปัจจุบันของ ร.ส.พ. ดังรายละเอียด คือ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. ได้แก่ บริการของ ร.ส.พ. ไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป รูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. ล้าหลังไม่ทันสมัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในของ ร.ส.พ. มีน้อย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ผ่านทางสื่อมวลชนของ ร.ส.พ. มีน้อยมาก ผู้ที่รับผิดชอบงานการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. ไม่มีความรู้ และไม่เข้าใจถึงหลักการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง ไม่มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ ร.ส.พ. ให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ วารสาร ร.ส.พ. มีรูปเล่มและเนื้อหาสาระไม่น่าสนใจ ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ร.ส.พ. ที่พร้อมจะเผยแพร่ตลอดเวลา

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งตรงกับการดำเนินงานโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. กล่าวคือ ปัจจุบัน ร.ส.พ. ไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถทางด้านนิเทศศาสตร์ จึงไม่ทราบถึงวิธีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและน่าสนใจจากประชาชนทั่วไป ดังนั้น การผลิตงานโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. โดยเฉพาะวารสาร ร.ส.พ. ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ทั้งในด้านเนื้อหาสาระ ความสวยงาม และการเป็นที่น่าสนใจ ส่วนเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในรวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ผ่านทางสื่อมวลชนมีจำนวนน้อย เนื่องจากงบประมาณในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของ ร.ส.พ. ที่มีอยู่จำกัด จึงไม่สามารถจะผลิตงานโฆษณาประชาสัมพันธ์ออกมาได้อย่างเต็มที่ การที่ ร.ส.พ. ไม่ได้นำเอาการโฆษณาประชาสัมพันธ์เข้ามาช่วยส่งเสริมการตลาด ทำให้ไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ร.ส.พ. ให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีการลงโฆษณาการให้บริการของ ร.ส.พ. ไปตามสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และปัญหาที่สำคัญที่สุดของ ร.ส.พ. คือ งานทางด้านงานการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นงานนโยบาย ต้องรอให้มีการสั่งการลง

มาจากผู้บริหารระดับสูงก่อนจึงจะสามารถดำเนินการตามสั่งการได้ เมื่อประกอบกับบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไม่ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะขึ้นไปให้ผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณา จึงมีผลทำให้งานประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ. ปัจจุบันไม่มีความก้าวหน้าและแปลกใหม่ สำหรับความคิดเห็นอื่นของกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้แนะนำต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ. ได้แก่ ควรจ้างบริษัทเอกชนภายนอกเข้ามาดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับร.ส.พ. และการให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารกลางของร.ส.พ. จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของร.ส.พ. ควรจะรับไว้พิจารณา

อื่น ๆ

ผลจากการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันมาก ในเรื่องของปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ จากการดำเนินงานในปัจจุบันของร.ส.พ. ดังรายละเอียด คือ

ปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ ที่ร.ส.พ. สำนักงานใหญ่ ถนนศรีอยุธยาซึ่งใช้เป็นสถานที่บริการรับและส่งสินค้า อยู่ในทำเลที่ตั้งที่ดีมาก ลูกค้าได้รับความสะดวกในการเดินทางมาส่งของ เพราะอยู่ในย่านศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพฯ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ อาคารสถานที่ทำงานของร.ส.พ. สกปรกรกรุงรัง พนักงานร.ส.พ. แต่งกายไม่เป็นระเบียบ รถบรรทุกร.ส.พ. ข้ำรูดทรุดโทรมมาก ถนนภายในร.ส.พ. ข้ำรูดเสียหายเป็นหลุมเป็นบ่อ สถานที่ทำงานภายในร.ส.พ. ไม่ปลอดภัยมักเกิดอุบัติเหตุบ่อย การจราจรภายในร.ส.พ. ติดขัดและไม่มีระเบียบปฏิบัติที่เคร่งครัด สภาพอากาศภายในร.ส.พ. แย่มากเต็มไปด้วยฝุ่นละอองและควันพิษ ไม่มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน ยามรักษาความปลอดภัยที่ร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ และพนักงานขับรถร.ส.พ. ขับรถไม่มีวินัย

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่ร.ส.พ. กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ปัญหาจากการย้ายคลังสินค้าเข้ามาไว้ที่ร.ส.พ. สำนักงานใหญ่ ได้ก่อให้เกิดปัญหาลูกโซ่ตามมาอีกหลายประการ ดังที่ได้อภิปรายข้างไปแล้ว และสำหรับการอภิปรายต่อไปนี้จะขออภิปรายถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า พนักงานร.ส.พ. แต่งกายไม่เป็นระเบียบ เนื่องจากร.ส.พ. แต่เดิมนั้นได้มีการกำหนดเครื่องแบบสำหรับพนักงานไว้ เป็นเครื่องแบบสีทากีมีการติดเครื่องหมายแสดงสังกัดและระดับชั้นยศ มีลักษณะคล้ายกับเครื่องแบบของการรถไฟแห่งประเทศไทย แต่ในปัจจุบัน เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ผู้บริหารระดับสูงของร.ส.พ. ส่วนใหญ่จึงไม่แต่ง เครื่องแบบติดยศ และได้พร้อมใจกันมาใส่เสื้อเชิ้ตสีสุภาพและผูกเน็คไทแทน เพื่อต้องการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์จากการเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่เคยใส่เครื่องแบบสีทากี เมื่อเป็นดังนั้น พนักงานระดับล่างส่วนใหญ่จึงไม่แต่งเครื่องแบบ และเมื่อได้ปล่อยปละละเลย ไม่มีการเข้มงวดกวดขันในเรื่องเครื่องแบบ ปัจจุบันพนักงานร.ส.พ. จึงแต่งตัวมาทำงานกันตามสบายตามใจชอบ จนบางครั้งทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนว่าคนที่จะติดต่อกันด้วยเป็นพนักงานร.ส.พ. หรือไม่ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงเห็นว่าพนักงานร.ส.พ. แต่งกายไม่เป็นระเบียบ

ส่วนเรื่องที่ว่า รถบรรทุกร.ส.พ. ขาดทรุดโทรมมาก เนื่องจากไม่การซื้อรถบรรทุกใหม่มาเพิ่มเติม และการที่ได้เปิดโอกาสให้รถบรรทุกภายนอกเข้ามาร่วมดำเนินการขนส่งกับร.ส.พ. มีผลทำให้ภาพลักษณ์ที่ประชาชนทั่วไปมีต่อร.ส.พ. เป็นไปในทางที่ไม่ดี เนื่องจาก ร.ส.พ. ไม่ได้กำหนดมาตรฐานของรถที่จะเข้ามาร่วมกิจการกับร.ส.พ. ไว้อย่างเคร่งครัดทั้งรูปทรงและสีส่น จึงทำให้รถร่วมกิจการของร.ส.พ. ไม่มีมาตรฐานที่เป็นแบบเดียวกัน และการที่เจ้าของรถร่วมไม่ได้เอาใจใส่บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี จึงทำให้ผู้ที่ได้พบเห็นมีภาพลักษณ์ไม่ดีต่อรถบรรทุก ร.ส.พ.

สำหรับเรื่องที่ว่า ยามรักษาความปลอดภัยของร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า เนื่องจากการระงับการจ้างพนักงานใหม่ ดังนั้น ยามที่

ร.ส.พ. มีอยู่จึงมีแต่ยามที่มีอายุมาก จึงไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านความไว
 คล่องตัวไม่เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ที่พบเห็นโดยทั่วไป นอกจากนั้น ยามของร.ส.พ.
 ยังไม่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องที่จอตลอด และไม่รู้วิธีที่จะ
 จัดการเกี่ยวกับปัญหาการจราจร ทำให้ระบบการจราจรภายในร.ส.พ. ไม่มีระเบียบ
 เครื่องครัด ซึ่งผู้บริหารควรจะมีนโยบายการปฏิบัติเรื่องระเบียบการจราจรภายใน
 ร.ส.พ. ให้ชัดเจนและแน่นอน เพื่อให้ยามรักษาการและพนักงานขับรถ และพนักงาน
 ทั่วไปได้ถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

และในเรื่องที่ว่า พนักงานขับรถร.ส.พ. ขับรถไม่มีวินัย เนื่องจากการ
 ขาดความสำนึกในความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัย เพราะร.ส.พ. ไม่มีการ
 เน้นหนักในการสร้างจิตสำนึก ให้พนักงานขับรถคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยและ
 ความมีวินัยในการขับขี่เป็นหลัก รวมถึงการไม่ได้สร้างทัศนคติว่า พนักงานขับรถ
 ร.ส.พ. เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ร.ส.พ. ทำให้พนักงาน
 ขับรถของร.ส.พ. ส่วนใหญ่ไม่สนใจที่จะขับรถให้มีระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
 แนวทางแก้ไขในเรื่องพนักงานขับรถนี้ ควรจะมีการเร่งรัดการปลูกจิตสำนึก
 สำหรับพนักงานขับรถยนต์ในเรื่องของการเป็นผู้มีวินัย และพนักงานขับรถคือปัจจัย
 สำคัญที่จะเป็นตัวแทนของร.ส.พ. ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่ร.ส.พ. ได้

แนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.

หลังจากที่ได้พิจารณาถึง ผลของการวิจัย ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร.ส.พ. เกี่ยวกับ การบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ทั้งหมดแล้ว เพื่อให้ผลการวิจัยเรื่องนี้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. ได้ดังนี้ คือ

ก. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน

1. ควรมีการกระจายอำนาจการบริหารงานทุกระดับให้เหมาะสมชัดเจน เพื่อให้ผู้บริหารที่ควบคุมดูแลในส่วนงานต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้ภายในขอบเขตที่กำหนด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อำนาจการเท่านั้นที่มีอำนาจในการตัดสินใจในทุกเรื่อง เพื่อให้เกิดขั้นตอนการพิจารณาตัดสินใจที่รวดเร็ว

2. วางแผนงานทางด้านบุคลากรใหม่ให้เหมาะสม โดยให้มีข้อกำหนดที่เป็นธรรม ในการแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากรแต่ละตำแหน่งให้เหมาะสมกับงาน โดยมีการพิจารณาอย่างรอบคอบในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจงานในหน้าที่ ตลอดจนถึงบุคลิกภาพของพนักงานเพื่อให้เกิดความสมดุลทางด้านอัตรากำลังพนักงานในทุกส่วนงานของร.ส.พ.

3. การแต่งตั้งพนักงาน ควรให้มีการทดสอบความรู้ ความสามารถ โดยผ่านคณะกรรมการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ได้พนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ อย่างแท้จริง และจัดให้มีการประเมินผลพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้ง

4. ผู้บริหารควรสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานแก่พนักงานระดับล่างโดยใช้หลักคุณธรรมในการปกครองบังคับบัญชา มีความยุติธรรมและความเสมอภาค ยอมรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของพนักงานระดับล่าง

5. ปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานให้ดีขึ้น โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลที่จำกัดวงเงินสำหรับโรงพยาบาลเอกชนไว้ไม่เกินปีละ 5,000 บาท เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและเหมาะสมกับสภาวะการทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน

6. ผู้บริหารควรมีการประชุมแจ้งเรื่องนโยบายต่าง ๆ ให้พนักงานผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและเกิดการประสานงานงานที่ดีในทุกเรื่อง

7. เร่งเปิดรับสมัครบุคลากรเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันจำนวนพนักงาน ร.ส.พ. ได้ลดลงไปมาก เพราะมีผู้ปลดเกษียณออกไปทุกปี แต่ไม่ได้มีการรับสมัครพนักงานเพิ่มเติมทำให้สัดส่วนอัตราบุคลากรภายใน ร.ส.พ. ไม่สมดุล มีอัตราส่วนของบุคลากรระดับผู้บริหารมากกว่าพนักงาน ทำให้การบริหารงานภายในของ ร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ

8. ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีให้รวดเร็วขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ควรให้พนักงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบซึ่งจะต้องรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่จะนำมาประกอบการเบิกจ่ายเงิน ตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อยเมื่อได้รับเรื่องในขั้นแรกก่อน ว่ามีเอกสารครบตามที่ระเบียบกำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาส่งกลับไปกลับมา เนื่องจากเอกสารประกอบในการเบิกจ่ายเงินแต่ละเรื่องมีระเบียบกำหนดไว้ในรายละเอียดแตกต่างกัน

ข. เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการ

1. จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เข้ามาช่วยเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและเป็นที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า



2. แก้ไขกฎระเบียบหรือข้อกำหนดบางอย่างที่ไม่สอดคล้องและเป็นปัญหาต่อแนวทางในการปฏิบัติงานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงานดีขึ้น

3. ควรตรวจสอบและติดตามผลการให้บริการของพนักงานทุกระดับชั้นในการให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้า และในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในการขนส่งสินค้า ควรควบคุมดูแลให้พนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องรีบแก้ไขปัญหานั้น ๆ เป็นการเร่งด่วนและรายงานให้ลูกค้าได้ทราบถึงความคืบหน้าในปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเอาใจใส่ของพนักงานร.ส.พ.

4. เสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในบริการร.ส.พ.ว่า ลูกค้าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลา อย่างแน่นอน

5. ควรเพิ่มอัตราพนักงานที่มีหน้าที่ต้อนรับและเช็คสินค้าหน้าร้านชานชาลาและพนักงานขนส่งสินค้า ให้มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณของลูกค้าและสินค้า พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการนำสินค้าลงจากรถของลูกค้า ให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้นเพราะปัจจุบันลูกค้าต้องเสียเวลาในการรอคิวเพื่อขนสินค้าลงจากรถนานมาก

6. ควรให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการชำระเงินค่าขนส่งโดยให้สามารถชำระค่าขนส่งด้วยบัตรเครดิตและโอนเงินผ่านบัญชีของร.ส.พ. ได้

7. อบรมพนักงานรับโทรศัพท์ของทุกหน่วยงานในร.ส.พ. ให้พูดจาไพเราะ สามารถตอบข้อซักถาม และแนะนำการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบได้ในขั้นแรก

8. จัดห้องรับรองลูกค้าที่สะอาดสะดวกสบายและสวยงาม ไว้บริการลูกค้าที่มาติดต่อกับร.ส.พ. เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและประทับใจ

๑. ปรับปรุงขยายขนาดเวลาที่เชื่อมต่อระหว่างอาคารต่าง ๆ ให้กว้างขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการขนสินค้าเข้าเก็บในคลังสินค้า พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในคลังสินค้า เนื่องจากอากาศภายในคลังสินค้านั้นร้อนอบอ้าวมาก

ค. เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์

1. จัดอบรมพนักงานทุกระดับชั้น ให้ได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของร.ส.พ. เป็นอย่างดี จนสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางเดียวกัน

2. พัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ความสามารถ และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี

3. จัดทำเอกสาร จุลสาร แนะนำการให้บริการของร.ส.พ. ให้มีรูปแบบที่น่าสนใจและสวยงาม ออกเผยแพร่แก่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4. เร่งผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยและน่าสนใจ รวมทั้งผลิตภาพยนตร์โฆษณารับบริการขนส่งของร.ส.พ. โดยการจ้างเอกชนเข้ามาดำเนินการให้

5. ปรับปรุงการผลิตวารสารร.ส.พ. ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย มีเนื้อหาสาระน่าสนใจ พร้อมทั้งใช้วารสารร.ส.พ. เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของพนักงาน และลูกค้า เนื่องจากวารสารร.ส.พ. เป็นสื่อที่พนักงานและลูกค้าใช้ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. มากที่สุด

6. พัฒนาและปรับปรุงเสียงตามสาย ให้มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของร.ส.พ. ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารแต่ละฝ่ายให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเสียงตามสายเป็นสื่อ

สำคัญและเปิดรับได้มากและง่ายที่สุด สำหรับผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าในการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของร.ส.พ.

7. จัดให้ผู้บริหารระดับสูงได้มีโอกาสพบปะกับสื่อมวลชน เพื่อแถลงข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับร.ส.พ.อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ผู้บริหารทุกคนได้มีโอกาสแถลงข่าวในเรื่องที่ตนรับผิดชอบเกี่ยวข้องโดยตรง

8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนต่าง ๆ โดยการเชิญสื่อมวลชนเข้าเยี่ยมชมกิจการของร.ส.พ. เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเผยแพร่เกี่ยวกับกิจการของร.ส.พ. ไปในทางที่ดี

9. จัดทำวิดีโอเทปแนะนำร.ส.พ. รวมทั้งบริการขนส่งประเภทต่าง ๆ ที่ร.ส.พ. รับผิดชอบ โดยให้มีการผลิตทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมไว้ให้ผู้ที่จะเข้ามาเยี่ยมชมกิจการได้ชม

10. กองประชาสัมพันธ์ควรจัดระบบข้อมูลข่าวสารของร.ส.พ. ให้เป็นศูนย์ข้อมูลที่รวบรวมข่าวสารของร.ส.พ. ในทุกด้านและพร้อมที่จะเผยแพร่

11. ปรับปรุงซ่อมแซมรถบรรทุกร.ส.พ. ทุกคันให้อยู่ในสภาพดี มีสีสรรสวยงามและควรรใช้รถบรรทุกที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ ในการเป็นสื่อโฆษณาให้กับร.ส.พ. โดยการติดป้ายโฆษณาไว้ที่ด้านข้างรถบรรทุกเหมือนกับการโฆษณาข้างรถเมล์ รวมทั้งจัดอบรมพนักงานขับรถทุกคนให้ขับรถด้วยความมีวินัยและมีน้ำใจ เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นเกิดภาพลักษณ์ต่อร.ส.พ. ในทางที่ดี

ง. เกี่ยวกับด้านอื่น ๆ

1. เร่งระดมรักษาความสะอาดบริเวณตัวอาคารและสถานที่ทำงานภายในร.ส.พ. เป็นการเร่งด่วน

2. จัดระเบียบการจราจรภายในร.ส.พ.ให้มีกฎระเบียบปฏิบัติที่เคร่งครัด เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและลดอุบัติเหตุภายในร.ส.พ.

3. อบรมยามให้มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ พุดจาสุภาพ สามารถจัดการดูแล การจอดรถภายในร.ส.พ.ให้เป็นระเบียบ และสามารถให้คำแนะนำการติดต่อบุคคล หรือสถานที่ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

4. เร่งสร้างบริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้าและรถบรรทุกให้เพียงพอ โดยการถมพื้นที่บริเวณสระน้ำภายในร.ส.พ. ซึ่งปล่อยทิ้งไว้รกร้างในปัจจุบัน เพื่อนำมา ใช้ประโยชน์สร้างเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้าและรถบรรทุก.ร.ส.พ.

5. ติดเครื่องปรับอากาศในทุกตัวอาคาร รวมทั้งบริเวณภายในคลังสินค้า เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาหมอกควันทางอากาศเป็นพิษ เนื่องจากสภาพอากาศภายใน ร.ส.พ. เต็มไปด้วยฝุ่นละอองและควันพิษจากท่อไอเสียรถยนต์

6. เสริมสร้างบุคลิกภาพของพนักงานให้มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ รวมทั้งให้ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานร.ส.พ. โดยการปรับปรุงเครื่องแต่งกายสำหรับ พนักงานให้มีความสวยงามทันสมัยและมีเอกลักษณ์ เหมาะสมกับงานบริการขนส่ง

7. จัดให้มีสถานที่พักผ่อนสำหรับพนักงาน โดยเร่งปลูกต้นไม้ในบริเวณที่ สามารถจะปลูกได้ เพื่อช่วยในการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ให้น้อยลงและเกิดความ ร่มรื่นสวยงาม

8. เร่งระดมอบรมพนักงานให้คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติ งานเป็นอันดับแรก และเน้นเรื่องความไม่ประมาทในขณะทำงาน

๑. ปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในร.ส.พ.ที่ข้าราชการุดโทรมเป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยสวยงาม เพื่อเป็นการช่วยป้องกันปัญหาฝุ่นละอองที่มีมาก ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

นอกจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้แล้ว ยังมีกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งน่าสนใจ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าต่างจังหวัดที่ส่งสินค้าเข้ากรุงเทพฯ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มสื่อมวลชน งานวิจัยต่อ ๆ ไปเกี่ยวกับร.ส.พ.นั้น น่าจะมีการศึกษาภาพลักษณ์ของร.ส.พ.ในสายตาของกลุ่มคนเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ. เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น