

## บทที่ 4

### ผลของการวิจัย

ในการเสนอผลการวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ." ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง
3. ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจาก การปฏิรูปวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. จากบุคลิกหน่วยงานของรัฐมาเป็นบุคลิกที่มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ซึ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งร.ส.พ. ได้แก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าและประชาชนทั่วไป กล่าวคือ การพัฒนาบริการขนส่งของร.ส.พ. เริ่มจากการเรียกชื่อบริการที่ปรับปรุงใหม่นี้ว่า บริการ EDC (Express Domestic Cargo) เพื่อให้สอดคล้องกับบรรยากาศด้านการตลาดในสมัยปัจจุบัน ได้พัฒนาบริการให้ทันสมัยโดยการจัดการทางเดินรถขนส่งสินค้าเป็นเวลาประจำทุกวันเหมือนกับรถไฟและเครื่องบิน ซึ่งทำให้สินค้าส่งถึงปลายทางในเวลาที่กำหนด มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ออกเอกสารกำกับสินค้า นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถจองระวางทางโทรสาร เพื่อให้สามารถออกเอกสารกำกับสินค้าล่วงหน้าได้ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการส่งสินค้า และที่สำคัญเพื่อเป็น

การหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่ติดขัดในเวลากลางวัน ร.ส.พ. ได้เปิดให้บริการรับสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถนำสินค้ามาส่งในเวลาใดก็ได้

เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของ ร.ส.พ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการให้กลุ่มบุคคลผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ได้ทราบถึงการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานนี้ ร.ส.พ. ได้ทำการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก โดยการประชาสัมพันธ์ภายใน ร.ส.พ. นั้น ได้มีการประชุมชี้แจงนโยบายทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน การติดประกาศที่บอร์ดข่าว การแจ้งทางหนังสือเวียนภายใน การออกเสียงตามสาย และการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานใหม่นี้ลงพิมพ์ในวารสาร ร.ส.พ. อย่างต่อเนื่อง ส่วนการประชาสัมพันธ์ภายนอก ร.ส.พ. ก็ได้ดำเนินกิจกรรมทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการดึงดูดความสนใจต่อลูกค้าและประชาชนทั่วไป การแนะนำบริการขนส่งในรูปแบบใหม่ของ ร.ส.พ. เริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนรูปสัญลักษณ์ของ ร.ส.พ. ใหม่ จากรูปสัญลักษณ์เดิมที่เป็นรูปโลกและมีข้อความ "สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย" มาเป็นรูปนกและได้กำหนดคำขวัญสำหรับ ร.ส.พ. ใหม่ โดยใช้คำว่า "รสพ. เพื่อนที่คุณไว้วางใจ" เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกิดความรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจในบริการของ ร.ส.พ. พร้อมทั้งผลิตสติ๊กเกอร์อักษร EDC โดยทั้งสติ๊กเกอร์รูปสัญลักษณ์ใหม่และสติ๊กเกอร์ EDC นี้ ได้นำไปติดที่รถบรรทุกของ ร.ส.พ. และนำออกแจกจ่ายให้แก่พนักงานและลูกค้านำไปติดที่รถส่วนตัว ทางด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ก็ได้ผลิตโปสเตอร์และแผ่นพับออกแจกจ่ายและเผยแพร่ไปตามสถานที่ต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังมีการแนะนำบริการ EDC ผ่านทางสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ รวมทั้งการออกร้านแนะนำบริการ EDC ในงานแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับการขนส่งที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ซึ่งนับว่าเป็นการเปิดตัวอย่างเป็นทางการของบริการ EDC

หลังจากที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง " การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ร.ส.พ. " แล้ว สามารถนำเสนอผลของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
ชาย	75.00	58.05	84.44	68.75	71.56
หญิง	25.00	41.95	15.56	31.25	28.44
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	(20)	(174)	(90)	(16)	(300)

จากตารางที่ 1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ปรากฏว่า

เมื่อรวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายร้อยละ 71.56 เป็นเพศหญิงร้อยละ 28.44

และส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง



## ตารางที่ 2

### แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
น้อยกว่า 20 ปี	-	-	3.33	-	0.83
21 - 30 ปี	-	11.49	37.78	6.25	13.88
31 - 40 ปี	15.00	27.59	44.44	43.75	32.70
41 - 50 ปี	35.00	44.25	8.89	37.50	31.41
สูงกว่า 50 ปี	50.00	16.67	5.56	12.50	21.18
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	(20)	(174)	(90)	(16)	(300)

จากตารางที่ 2 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า

เมื่อรวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.83 อายุ 21 - 30 ปีร้อยละ 13.88 อายุ 31 - 40 ปีร้อยละ 32.70 อายุ 41 - 50 ปีร้อยละ 31.41 และสูงกว่า 50 ปีร้อยละ 21.18

และเมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานแล้ว พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 50 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

สำหรับอายุของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

## ตารางที่ 3

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
ต่ำกว่า ม.6	25.00	41.95	42.22	31.25	35.11
ปวช./ปวส.	35.00	37.36	43.34	25.00	35.17
ปริญญาตรี	40.00	20.69	13.33	37.50	27.88
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	1.11	6.25	1.84
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	(20)	(174)	(90)	(16)	(300)

จากตารางที่ 3 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาปรากฏว่า

เมื่อรวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่า ม.6 คิดเป็นร้อยละ 35.11 ปวช.หรือปวส.ร้อยละ 35.17 ปริญญาตรีร้อยละ 27.88 และสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 1.84

เมื่อได้แยกพิจารณาการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแล้ว พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ลูกค้าปัจจุบันส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับ ปวช.หรือ ปวส. และลูกค้าในอดีตส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี

## ตารางที่ 4

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงาน จำแนกตามระยะเวลา  
ในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	ผู้บริหาร	พนักงาน
1 - 7 ปี	-	12.07
8 - 14 ปี	5.00	19.54
15 - 21 ปี	20.00	20.69
นานกว่า 21 ปีขึ้นไป	75.00	47.70
รวม	100.0	100.0
จำนวน	(20)	(174)

จากตารางที่ 4 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงาน  
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ปรากฏว่า

กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานที่ร.ส.พ.  
นานกว่า 21 ปี รองลงมาร้อยละ 20 มีระยะเวลาในการทำงาน 15 - 21 ปี

## ตารางที่ 5

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำปัจจุบันและลูกค้ำในอดีต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ลูกค้ำปัจจุบัน	ลูกค้ำในอดีต
นิสิต/นักศึกษา	2.22	-
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15.56	15.75
รับจ้าง/พนักงานทำงานในบริษัท	67.78	37.50
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14.44	46.75
รวม	100.0	100.0
จำนวน	(90)	(16)

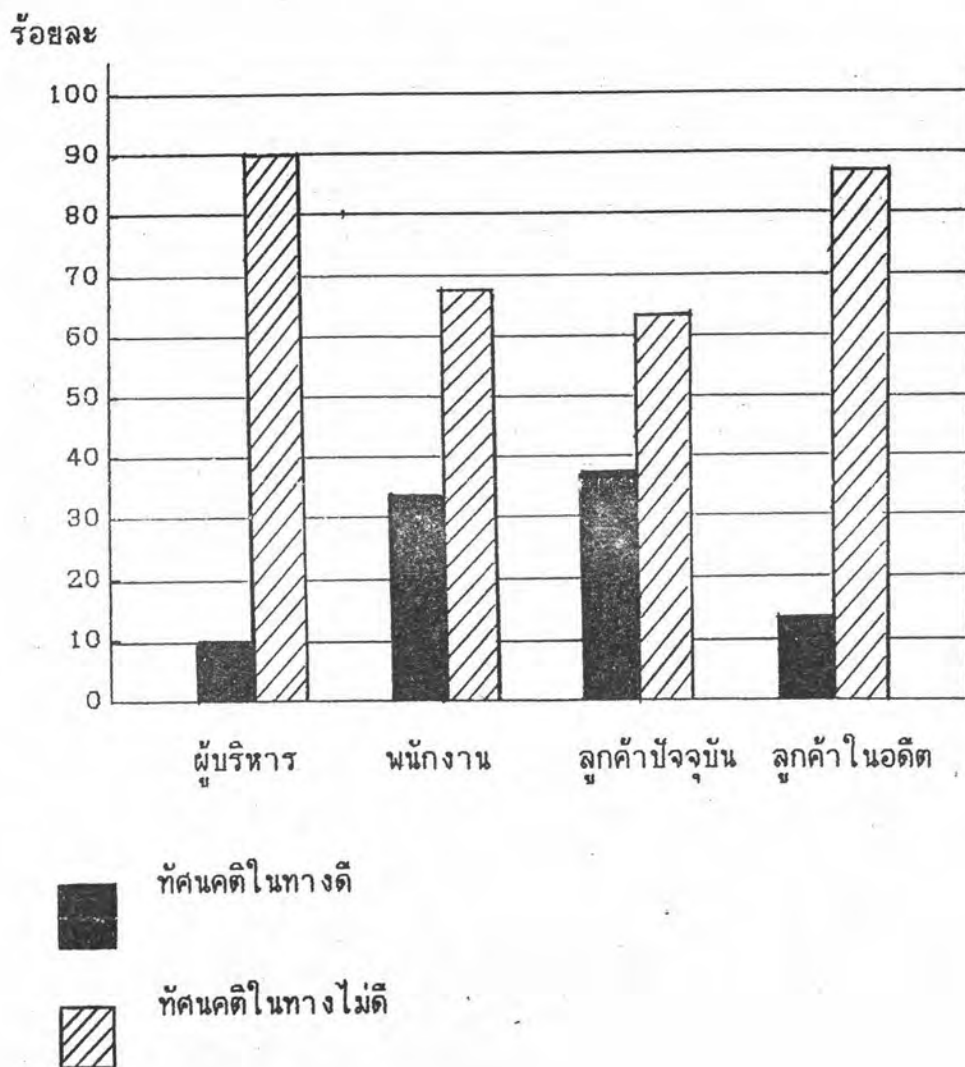
จากตารางที่ 5 แสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำปัจจุบันและลูกค้ำในอดีต จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า

กลุ่มลูกค้ำปัจจุบันส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.78 เป็นลูกจ้างหรือพนักงานทำงานในบริษัทฯ ในขณะที่กลุ่มลูกค้ำในอดีตส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.75 มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้ำในอดีตมีอาชีพเป็นนิสิตหรือนักศึกษา

## 2. ข้อมูลและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง

ภาพที่ 1

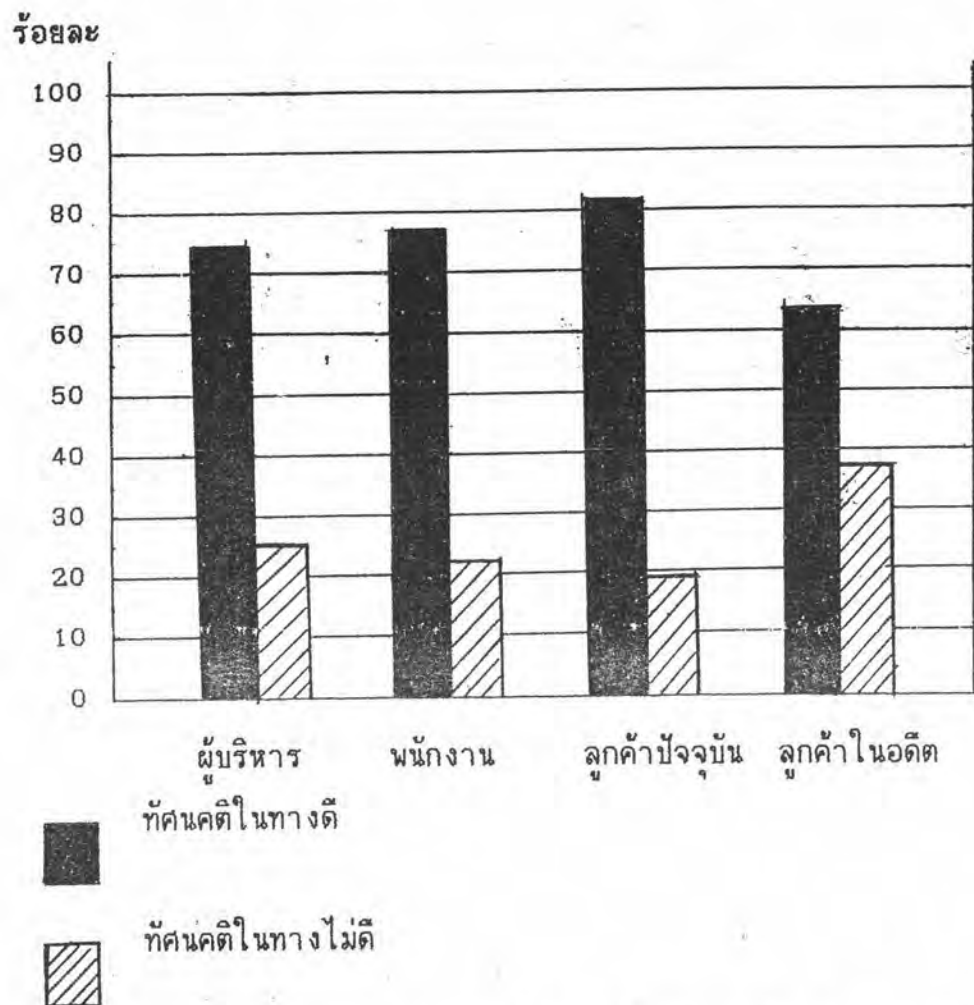
แสดงร้อยละของทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีต่อร.ส.พ.ในอดีต





ภาพที่ 2

แสดงร้อยละของทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีต่อร.ส.พ. ในปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีต่อร.ส.พ. ในปัจจุบัน



จากรูปภาพที่ 1 และ 2 แสดงให้เห็นว่า ในอดีตกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางไม่ดีต่อร.ส.พ. ซึ่งตรงข้ามกับในปัจจุบันที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มส่วนมีทัศนคติในทางดีต่อร.ส.พ.

และพบว่า ในอดีตกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติในทางไม่ดีต่อร.ส.พ. มากที่สุดคือ กลุ่มผู้บริหาร รองลงมา คือ กลุ่มลูกค้าในอดีต และสำหรับในปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อร.ส.พ. ในทางดีมากที่สุด กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน รองลงมา คือ กลุ่มพนักงาน

ตารางที่ 6

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต จำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง

การรับทราบ	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
ทราบ	100.0	97.70	86.68	62.50	86.72
ไม่ทราบ	-	2.30	13.32	37.50	13.28
รวม	100.0 (20)	100.0 (174)	100.0 (90)	100.0 (16)	100.0 (300)

จากตารางที่ 6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต จำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับ ปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง พบว่า

เมื่อสรุปผลจากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.72 ทราบว่า ในปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานเกือบทั้งหมดรับทราบเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรของตนเองในจำนวนที่สูงมากถึง ร้อยละ 100 และ 97.70 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่รับทราบเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานดังกล่าว น้อยที่สุด คือ กลุ่มลูกค้าในอดีต ซึ่งรับทราบเพียง ร้อยละ 62.50

## ตารางที่ 7

แสดงร้อยละของสื่อต่าง ๆ จำแนกตามการรับทราบข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับ  
ร.ส.พ. ตามปกติของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต

สื่อประเภท	ผู้บริหาร		พนักงาน		ลูกค้าปัจจุบัน		ลูกค้าในอดีต		ทั้งหมด
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>สื่อมวลชน</u>									
นสพ./นิตยสาร	5	7.46	27	10.42	20	10.58	8	29.62	14.52
วิทยุ/โทรทัศน์	2	2.98	13	5.02	11	5.82	3	11.11	6.23
<u>การสื่อสารภายใน</u>									
การประกาศ	16	23.88	45	17.37	15	7.94	-	-	12.29
การประชุม	14	20.90	28	10.81	-	-	-	-	7.93
เสียงตามสาย	8	11.95	19	7.34	47	24.87	-	-	11.04
<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u>									
วารสารร.ส.พ.	12	17.91	76	29.35	38	20.11	7	25.93	23.32
โปสเตอร์/แผ่นพับ	7	10.45	34	13.13	19	10.06	3	11.12	11.19
<u>สื่อเฉพาะ</u>									
งานนิทรรศการ	3	4.47	17	6.56	26	13.75	4	14.81	9.91
<u>สื่อบุคคล</u>									
ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน	-	-	-	-	13	6.87	2	7.41	3.57
รวม	67*	100.0	259*	100.0	189*	100.0	27*	100.0	100.0
(จำนวน)		(20)		(174)		(90)		(16)	

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อ จำแนกตามการรับทราบ ข่าวสารทั่วไปของร.ส.พ.ตามปกติ ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต พบว่า

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ได้รับทราบข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับร.ส.พ. จากการ ประกาศ การประชุม และวารสารร.ส.พ.

กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบจาก วารสารร.ส.พ. การประกาศ และ จากโปสเตอร์และแผ่นพับ

กลุ่มลูกค้าปัจจุบันส่วนใหญ่ ได้รับทราบจาก เสียงตามสาย วารสารร.ส.พ. และงานนิทรรศการ

กลุ่มลูกค้าในอดีตส่วนใหญ่ ได้รับทราบจาก หนังสือพิมพ์และนิตยสาร วารสาร ร.ส.พ. และงานนิทรรศการ

เมื่อสรุปผล จากการรับทราบข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับร.ส.พ.ตามปกติของ กลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต (ในตารางที่ 7) แล้ว ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบจากสื่อสิ่งพิมพ์ โดยรับทราบจาก วารสารร.ส.พ. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.32 รองลงมาได้รับทราบจาก สื่อมวลชน คือ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 14.52

และพบว่า งานนิทรรศการมีผลต่อการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. ของกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต เนื่องจากเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. เป็นอันดับที่สาม

## ตารางที่ 8

แสดงร้อยละของสื่อต่าง ๆ จำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับ ปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้ำปัจจุบัน และลูกค้ำในอดีต

สื่อประเภท	ผู้บริหาร		พนักงาน		ลูกค้ำปัจจุบัน		ลูกค้ำในอดีต		ทั้งหมด
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>สื่อมวลชน</u>									
นสพ./นิตยสาร	9	14.06	26	8.61	20	10.05	4	13.80	11.63
วิทยุ/โทรทัศน์	2	3.12	17	5.63	14	7.03	2	6.90	5.67
<u>การสื่อสารภายใน</u>									
การประกาศ	13	20.32	61	20.20	7	3.52	-	-	11.01
การประชุม	8	12.50	27	8.94	-	-	-	-	5.36
เสียงตามสาย	11	17.19	54	17.88	28	14.07	-	-	12.28
<u>สื่อสิ่งพิมพ์</u>									
วารสารร.ส.พ.	12	18.75	75	24.83	43	21.61	7	24.13	22.33
โปสเตอร์/แผ่นพับ	5	7.81	23	7.62	58	29.15	8	27.58	18.04
<u>สื่อเฉพาะ</u>									
งานนิทรรศการ	4	6.25	19	6.29	12	6.03	5	17.25	8.95
การสังเกตความเห็น	-	-	-	-	8	4.02	-	-	1.01
<u>สื่อบุคคล</u>									
ญาติ/พี่น้อง/เพื่อน	-	-	-	-	9	4.52	3	10.34	3.72
รวม	64*	100.0	302*	100.0	199*	100.0	29*	100.0	100.0
(จำนวน)		(20)		(174)		(90)		(16)	

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อ จำแนกตามการรับทราบ  
เกี่ยวกับ ปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการ  
ขนส่ง ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้ำปัจจุบัน และลูกค้ำในอดีต พบว่า

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ได้รับทราบข่าวการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของ  
ร.ส.พ. จากการประกาศ วารสารร.ส.พ. และเสียงตามสาย

กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบจาก วารสารร.ส.พ. การประกาศ  
และเสียงตามสาย

กลุ่มลูกค้ำปัจจุบันและลูกค้ำในอดีตส่วนใหญ่ ได้รับทราบจาก โปสเตอร์และ  
แผ่นพับ วารสารร.ส.พ. งานนิทรรศการ และหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร

เมื่อสรุปผล จากการรับทราบเกี่ยวกับ การปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของ  
ร.ส.พ. ของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้ำปัจจุบัน และลูกค้ำในอดีต (ในตารางที่ 8)  
แล้ว ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบจากสื่อสิ่งพิมพ์ โดยรับทราบจาก  
วารสารร.ส.พ. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.33 รองลงมาได้รับทราบจาก โปสเตอร์  
และแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 18.04

และเมื่อพิจารณาถึงสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารตามปกติ รวมทั้งข่าว  
เกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร.ส.พ. ปรากฏว่า วารสารร.ส.พ. เป็น  
สื่อที่สำคัญที่สุด สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มได้มากที่สุด

ตารางที่ 9

แสดงร้อยละของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต  
จำแนกตามความเห็นด้วยหรือไม่เกี่ยวกับปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน  
ให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง

ความเห็น	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
เห็นด้วย	95.00	87.36	100.00	93.75	94.03
ไม่เห็นด้วย	5.00	12.64	-	6.25	5.97
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	(20)	(174)	(90)	(16)	(300)

จากตารางที่ 9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า  
ปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต จำแนกตามความเห็นด้วยหรือไม่เกี่ยวกับ การที่ร.ส.พ.  
ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง พบว่า

เมื่อสรุปผลจากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ปรากฏว่า  
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.03 เห็นด้วยกับ ปัจจุบันร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการ  
ดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่ง ในขณะที่ร้อยละ 5.97 ไม่เห็นด้วย

และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ กลุ่มลูกค้าปัจจุบันทั้งหมด  
เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้บริการของร.ส.พ. และได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงวิธี  
การดำเนินงานในครั้งนี้นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ที่เห็นด้วยถึง  
ร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารซึ่งได้รับนโยบายเกี่ยวกับการปรับปรุงภาพลักษณ์  
ของร.ส.พ. และเป็นกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการดำเนินนโยบาย  
ดังกล่าว เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งเกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในครั้งนี้



## ตารางที่ 10

แสดงร้อยละของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต  
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของร.ส.พ.

ความเห็น	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกค้าปัจจุบัน	ลูกค้าในอดีต	ทั้งหมด
สัญลักษณ์เก่าดีกว่า	45.00	47.70	32.22	37.50	40.60
สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า	55.00	52.30	67.78	62.50	59.40
รวม	100.0 (20)	100.0 (174)	100.0 (90)	100.0 (16)	100.0 (300)

จากตารางที่ 10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า  
ปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของ  
ร.ส.พ. พบว่า

เมื่อสรุปผลจากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ปรากฏว่า  
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.40 เห็นว่า สัญลักษณ์ใหม่ดีกว่า ในขณะที่ ร้อยละ  
40.60 เห็นว่า สัญลักษณ์เก่าดีกว่า

มีข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ความเห็นที่มีต่อสัญลักษณ์เก่าและใหม่ของกลุ่ม  
ตัวอย่าง มีระดับคะแนนความชอบไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงให้เห็นว่าทั้งสัญลักษณ์  
เก่าและใหม่ของร.ส.พ. มีความสวยงามและถูกใจกลุ่มตัวอย่างพอ ๆ กัน





ตารางที่ 11

แสดงร้อยละของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารมีต่อร.ส.พ. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. และอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	รวม
<u>การบริหารงานภายใน</u>				
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	55.00	45.00	-	100.0
2. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	85.00	15.00	-	100.0
3. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	45.00	55.00	-	100.0
4. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	65.00	25.00	10.00	100.0
<u>ระบบการทำงานและการให้บริการ</u>				
5. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	80.00	20.00	-	100.0
6. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	75.00	25.00	-	100.0
7. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย	45.00	55.00	5.00	100.0
8. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	50.00	45.00	5.00	100.0
9. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	55.00	40.00	5.00	100.0
<u>ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ.</u>				
10. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	60.00	35.00	5.00	100.0
11. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	65.00	30.00	5.00	100.0
12. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	90.00	10.00	-	100.0
13. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	70.00	30.00	-	100.0
<u>อื่น ๆ</u>				
14. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	25.00	75.00	-	100.0
15. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอเอโง	15.00	85.00	-	100.0

## ตารางที่ 12

แสดงร้อยละของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานมีต่อร.ส.พ. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. และอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	รวม
<u>การบริหารงานภายใน</u>				
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	48.97	40.67	10.36	100.0
2. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	80.86	15.52	3.62	100.0
3. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	32.76	55.05	12.19	100.0
4. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	67.82	27.58	4.60	100.0
<u>ระบบการทำงานและการให้บริการ</u>				
5. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	75.86	12.64	11.50	100.0
6. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	39.65	46.55	13.80	100.0
7. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายน้อย	17.25	78.73	4.02	100.0
8. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	68.24	28.16	3.60	100.0
9. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	62.64	22.99	14.37	100.0
<u>ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ.</u>				
10. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	27.58	44.82	27.60	100.0
11. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	58.65	37.03	4.32	100.0
12. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	82.18	14.36	3.46	100.0
13. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	65.45	32.78	1.77	100.0
<u>อื่น ๆ</u>				
14. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	21.83	67.25	10.92	100.0
15. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอ้โถง	18.96	66.67	14.37	100.0

## ตารางที่ 13

แสดงร้อยละของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าปัจจุบันมีต่อ ร.ส.พ. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ. และอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	รวม
<u>การบริหารงานภายใน</u>				
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	72.22	14.45	13.33	100.0
2. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	76.67	21.08	2.25	100.0
3. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	42.76	35.05	22.19	100.0
4. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	37.82	34.58	27.60	100.0
<u>ระบบการทำงานและการให้บริการ</u>				
5. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	58.89	25.56	15.55	100.0
6. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	77.78	13.33	8.89	100.0
7. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายน้อย	31.11	58.89	10.00	100.0
8. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	56.24	38.16	5.60	100.0
9. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	48.89	45.56	5.55	100.0
<u>ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ.</u>				
10. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	61.11	15.55	23.34	100.0
11. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	57.78	32.43	9.79	100.0
12. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	86.65	10.00	3.35	100.0
13. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	54.80	32.20	13.00	100.0
<u>อื่น ๆ</u>				
14. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	18.89	52.22	28.89	100.0
15. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอ้อิ่ง	27.75	43.33	28.89	100.0

## ตารางที่ 14

แสดงร้อยละของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอดีตมีต่อ ร.ส.พ. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ. และอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	รวม
<u>การบริหารงานภายใน</u>				
1. ขั้นตอนการติดต่อกับ ร.ส.พ. สะดวกดี	56.25	37.50	6.25	100.0
2. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	62.50	31.25	6.25	100.0
3. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	37.50	50.00	12.50	100.0
4. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	31.25	43.75	25.00	100.0
<u>ระบบการทำงานและการให้บริการ</u>				
5. อัตราค่าขนส่งของ ร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	68.75	25.00	6.25	100.0
6. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	6.25	87.50	6.25	100.0
7. สินค้าที่ส่งกับ ร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย	43.75	50.00	6.25	100.0
8. พนักงาน ร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	37.50	56.25	6.25	100.0
9. พนักงานขับรถของ ร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	43.75	50.00	6.25	100.0
<u>ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ.</u>				
10. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	43.75	37.50	18.75	100.0
11. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	56.25	37.50	6.25	100.0
12. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	81.25	12.50	6.25	100.0
13. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	75.00	18.75	6.25	100.0
<u>อื่น ๆ</u>				
14. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	37.50	62.50	-	100.0
15. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอเอียง	12.50	81.25	6.25	100.0

## ตารางที่ 15

แสดงร้อยละของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีต่อ ร.ส.พ. เกี่ยวกับ  
การบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ  
ร.ส.พ. และอื่น ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	รวม
<u>การบริหารงานภายใน</u>				
1. ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี	58.11	34.40	7.49	100.0
2. ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา	76.26	20.71	3.03	100.0
3. ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี	39.50	43.77	16.73	100.0
4. ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ	50.47	32.73	16.80	100.0
<u>ระบบการทำงานและการให้บริการ</u>				
5. อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม	70.87	20.80	8.33	100.0
6. ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา	49.67	43.09	7.24	100.0
7. สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย	33.03	60.66	6.31	100.0
8. พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	52.99	41.89	5.12	100.0
9. พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย	52.57	39.63	7.80	100.0
<u>ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ.</u>				
10. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ	52.42	28.90	18.68	100.0
11. ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ	50.26	44.64	5.10	100.0
12. ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	85.02	11.71	3.27	100.0
13. ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ	66.31	28.43	5.26	100.0
<u>อื่น ๆ</u>				
14. ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	25.81	64.24	9.95	100.0
15. ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอเอใจ	18.55	69.06	12.39	100.0



จากตารางที่ 11 - 15 แสดงร้อยละของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ปัจจุบันและลูกค้าในอดีต จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อร.ส.พ. เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน (ข้อ 1 - 4) ระบบการทำงานและการให้บริการ (ข้อ 5 - 9) ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. (ข้อ 10 - 13) และอื่น ๆ (ข้อ 14 - 15) พบว่า เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน (ข้อ 1 - 4)

จากการตอบคำถามในข้อ 1. " ขั้นตอนการติดต่อกับร.ส.พ. สะดวกดี " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน เห็นด้วยมากที่สุด กลุ่มผู้บริหารและลูกค้าในอดีต เห็นด้วยปานกลาง ในขณะที่กลุ่มพนักงาน เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากการตอบคำถามในข้อ 2. " ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และกลุ่มผู้บริหารเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มพนักงานและลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่กลุ่มลูกค้าในอดีต เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากการตอบคำถามในข้อ 3. " ร.ส.พ. มีโครงสร้างการบริหารงานดี " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย และกลุ่มพนักงานไม่เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าในอดีตและลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่กลุ่มผู้บริหารไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากการตอบคำถามในข้อ 4. " ร.ส.พ. มีคณะผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานเห็นด้วยปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าในอดีตและลูกค้าปัจจุบัน เห็นด้วยน้อยที่สุด

อาจสรุปได้ว่า เกี่ยวกับการบริหารงานภายในของร.ส.พ. นั้น กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นพ้องต้องกันมากที่สุด คือ ร.ส.พ. มีการพัฒนาวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา (ข้อ 2) และกลุ่มที่มีภาพลักษณ์ในทางที่ดีกับร.ส.พ. มากที่สุดคือ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำและได้เห็นว่า ร.ส.พ. มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น รองลงมาคือกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่รับนโยบายและปฏิบัติงานการให้บริการ และเห็นถึงความแตกต่างของการบริหารงานภายในหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานใหม่ของร.ส.พ. และยอมรับว่าการบริหารงานภายในของร.ส.พ. ปัจจุบันดีกว่าในอดีต

สำหรับกลุ่มลูกค้าในอดีต ซึ่งได้เลิกใช้บริการของร.ส.พ. ไปแล้วนั้น เป็นกลุ่มที่มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อร.ส.พ.มากที่สุด เนื่องจากเคยได้รับรู้ถึงการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพและการบริหารงานก่อนที่จะมีการปรับปรุงใหม่ที่เป็นอย่างในปัจจุบัน ดังนั้น จึงทำให้ภาพลักษณ์ในเชิงลบของร.ส.พ. ยังฝังแน่นอยู่ในจิตใจของกลุ่มลูกค้าในอดีตกลุ่มนี้ จากจุดนี้ทำให้ได้ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ร.ส.พ. ควรจะสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เกิดขึ้นแก่กลุ่มลูกค้าในอดีต ซึ่งจะ เป็นหนทางที่ทำให้กลุ่มลูกค้าในอดีตหันกลับมาใช้บริการของร.ส.พ. อีกครั้ง โดยการออกไปพบและชี้แจงให้กลุ่มลูกค้าในอดีตทราบและ เข้าใจถึงการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานใหม่ของร.ส.พ.

เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการ (ข้อ 5 - 9)

จากการตอบคำถามในข้อ 5. " อัตราค่าขนส่งของร.ส.พ. มีราคายุติธรรม " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และกลุ่มผู้บริหารเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มพนักงานและลูกค้าในอดีต ส่วนกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน เห็นด้วยในระดับคะแนนที่น้อยกว่ากลุ่มอื่น

จากการตอบคำถามในข้อ 6. " ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางตรงเวลา " ปรากฏว่า มีทั้งกลุ่มที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย กลุ่มที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ กลุ่มลูกค้าปัจจุบันและผู้บริหาร ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมากคือ กลุ่มลูกค้าในอดีต และพนักงาน

จากการตอบคำถามในข้อ 7. " สินค้าที่ส่งกับร.ส.พ. ได้รับความเสียหายบ่อย " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค่อนข้างจะไม่เห็นด้วย และกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ กลุ่มพนักงาน รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน

จากการตอบคำถามในข้อ 8. " พนักงานร.ส.พ. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และกลุ่มที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ กลุ่มพนักงาน ส่วนกลุ่มที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือกลุ่มลูกค้าในอดีต

จากการตอบคำถามในข้อ 9. " พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถด้วยความมีวินัย " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และกลุ่มที่มีระดับคะแนนเห็นด้วยมากที่สุดคือกลุ่มพนักงาน รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าในอดีต

อาจสรุปได้ว่า เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการของร.ส.พ. นั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีภาพลักษณ์ต่อร.ส.พ. เป็นไปในทางที่ดีมากที่สุด คือ กลุ่มลูกค้า

ปัจจุบัน ทั้งในด้านราคา การตรงต่อเวลา ความเสียหายในระหว่างการขนส่ง การมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานร.ส.พ. และความมีวินัยของพนักงานขับรถ ส่วนกลุ่มผู้บริหารและพนักงานร.ส.พ. นั้น มีภาพลักษณ์ต่อระบบการทำงานและการให้บริการของร.ส.พ. อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการเป็นผู้รับนโยบายมาปฏิบัติ จึงทำให้ไม่ได้ตั้งข้อสังเกตหรือให้ความสำคัญกับ ผลของระบบการทำงานและการให้บริการ คงทำไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมา

สำหรับกลุ่มลูกค้าในอดีตนั้น เป็นกลุ่มเดียวที่มีภาพลักษณ์เชิงลบต่อร.ส.พ. ในด้านต่าง ๆ ระดับคะแนนที่ปรากฏ แสดงให้เห็นถึงความไม่เชื่อถือในบริการของร.ส.พ. โดยเฉพาะด้านการตรงต่อเวลา ที่มีความเห็นด้วยเพียงร้อยละ 6.24 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าในอดีตนั้น เคยได้รับประสบการณ์ในการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจากร.ส.พ. ทั้งในด้านการไม่ตรงเวลา การได้รับความเสียหายระหว่างการขนส่ง การให้บริการของพนักงานและความมีวินัยของพนักงานขับรถ แต่มีปัจจัยหนึ่งที่กลุ่มลูกค้าในอดีตเห็นด้วยและพอใจ คือ เรื่องของราคาค่าขนส่งที่เห็นพ้องต้องกันว่ามีราคายุติธรรม

ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. (ข้อ 10 - 13)

จากการตอบคำถามในข้อ 10. " ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการ " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและลูกค้าปัจจุบันเห็นด้วยในระดับปานกลาง และกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยมากที่สุดคือ กลุ่มพนักงาน รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าในอดีต

จากการตอบคำถามในข้อ 11. " ร.ส.พ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือ " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับคะแนนปานกลาง และกลุ่มที่มีระดับคะแนนความเห็นด้วยสูงกว่ากลุ่มอื่นคือ กลุ่มผู้บริหาร

จากการตอบคำถามในข้อ 12. " ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันอยู่ในระดับคะแนนที่สูงมาก คือในแต่ละกลุ่มเห็นด้วยในระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ 80 และกลุ่มผู้บริหารมีความเห็นด้วยในระดับคะแนนที่สูงถึง ร้อยละ 90

จากการตอบคำถามในข้อ 13. " ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและลูกค้าในอดีต เห็นด้วยในระดับคะแนนที่ค่อนข้างสูง และกลุ่มพนักงานและลูกค้าปัจจุบันเห็นด้วยในระดับคะแนนปานกลาง



อาจสรุปได้ว่า เกี่ยวกับภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อ ร.ส.พ. นั้น กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นพ้องต้องในระดับคะแนนที่ค่อนข้างสูงถึงกว่าร้อยละ 80 ว่า ร.ส.พ. มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และเป็นหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อชาติ ส่วนในเรื่องของการเป็นรัฐวิสาหกิจที่น่าเชื่อถือนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับคะแนนปานกลาง และสำหรับการเป็นหน่วยงานที่ประชาชนนิยมใช้บริการนั้น มีแต่กลุ่มลูกค้าปัจจุบันและผู้บริหารเท่านั้นที่เห็นด้วย และกลุ่มพนักงานและลูกค้าในอดีตยังเห็นว่า ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนไม่นิยมใช้บริการ เนื่องจากพนักงานซึ่งเป็นผู้หน้าที่ปฏิบัติงานการให้บริการอาจจะทราบถึงข้อบกพร่องบางอย่างเกี่ยวกับการทำงานของ ร.ส.พ. และยังคงมีภาพลักษณ์ในทางที่ไม่ดีต่อ ร.ส.พ. ส่วนกลุ่มลูกค้าในอดีตนั้น จากประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการให้บริการของ ร.ส.พ. ทำให้ระดับคะแนนปรากฏให้เห็นว่า ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ประชาชนไม่นิยมใช้บริการ

อื่น ๆ (ข้อ 14 - 15)

จากการตอบคำถามในข้อ 14. " ร.ส.พ. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และทุกกลุ่มมีระดับคะแนนความเห็นด้วยค่อนข้างต่ำ ซึ่งหมายความว่าส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า ร.ส.พ. เป็นหน่วยงานที่ไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน

จากการตอบคำถามในข้อ 15. " ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานสะอาดเรียบร้อยโอเอียง " ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง และทุกกลุ่มมีระดับคะแนนความเห็นด้วยค่อนข้างต่ำ ซึ่งหมายความว่าส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า ร.ส.พ. มีสถานที่ทำงานไม่สะอาดสกปรกรุงรัง

อาจสรุปได้ว่า เกี่ยวกับด้านอื่น ๆ นั้น ปัญหาที่เด่นที่สุด และควรจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ เรื่องของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน และความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ภายใน ร.ส.พ. เนื่องจากระดับคะแนนของความไม่เห็นด้วยที่สอดคล้องกันในระดับค่อนข้างสูงของทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่ปรากฏให้เห็น ทำให้ทราบว่า เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ใน ร.ส.พ. และความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นอุปสรรคสำคัญในการกีดกันการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ ร.ส.พ.

3. ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

## ตารางที่ 16

แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

เกี่ยวกับ	ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหาร- งานภายใน	แก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ของร.ส.พ.ให้ทันสมัย	13	12.15
	ผู้บริหารของร.ส.พ.มีขั้นตอนการตัดสินใจที่ล่าช้า	9	8.41
	" การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งระดับสูงไม่มีความยุติธรรม	8	7.48
	" การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ.ยังไม่ดี	7	6.54
	" การให้สวัสดิการสำหรับพนักงานของร.ส.พ.ยังไม่ดีพอ	2	1.87
ระบบการทํ- งานและการ- ให้บริการ	ขั้นตอนการติดต่อใช้บริการของร.ส.พ.ได้รับความสะดวกดี	9	8.41
	เครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งของร.ส.พ.ไม่มีประสิทธิภาพ	7	6.54
	พนักงานร.ส.พ.มีลักษณะการทำงานคล้ายเอกชนมากขึ้น	6	5.61
	" ร.ส.พ.มีหลักประกันการชดใช้ค่าเสียหายที่เป็นธรรม	5	4.67
	" การเปิดบริการตลอด 24 ชม.ของร.ส.พ.ทำให้ลูกค้าได้- รับความสะดวกในการเดินทางมาส่งสินค้ามากขึ้น	4	3.74
การโฆษณา- ประชาสัมพันธ์	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ.ล่าช้าไม่ทันสมัย	8	7.48
	ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ.ให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอ	4	3.74
อื่น ๆ	อาคารสถานที่ทำงานภายในร.ส.พ.สกปรก รกรุงรัง	8	7.48
	" ร.ส.พ.ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเดินทางมาส่งสินค้า	7	6.54
	" พนักงานร.ส.พ.แต่งกายไม่เป็นระเบียบ	5	4.67
	" รถบรรทุกร.ส.พ.ชำรุดทรุดโทรมมาก	3	2.80
	" ถนนภายในร.ส.พ.ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อมาก	2	1.87
	รวม	107*	100.0
		(20)	

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## ตารางที่ 17

แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงาน

เกี่ยวกับ	ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในเรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การบริหาร- งานภายใน	ควรปรับปรุงแก้ไขสวัสดิการสำหรับพนักงาน	85	20.19
	การพิจารณาความดีความชอบของร.ส.พ. ไม่ยุติธรรม	46	10.93
	ขั้นตอนการตรวจสอบและเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีช้ามาก	35	8.31
	ควรปรับเปลี่ยนอัตราพนักงานในทุกหน่วยงานให้เหมาะสม	5	1.18
"	ควรเปิดรับสมัครบุคลากรเพิ่มเติม	32	7.60
ระบบการทำ- งานและการ ให้บริการ	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของร.ส.พ. มีประสิทธิภาพต่ำ	18	4.28
	เพิ่มจำนวนพนักงานรับสินค้าหน้าชานชาลา	8	1.90
	จัดระบบการจราจรภายในร.ส.พ. ให้มีระเบียบเคร่งครัด	8	1.90
	ควรติดเครื่องปรับอากาศภายในคลังสินค้า	6	1.43
การโฆษณา- ประชาสัมพันธ์	ร.ส.พ. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อยมาก	26	6.18
	จ้างนักประชาสัมพันธ์ภายนอกเข้ามาดำเนินการให้ร.ส.พ.	14	3.33
	ปรับปรุงวารสารร.ส.พ. ให้มีรูปเล่มและเนื้อหาที่น่าสนใจ	9	2.14
"	ควรตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. ในทุกด้าน	5	1.18
อื่น ๆ	อาคารสถานที่ทำงานภายในร.ส.พ. สกปรกรกรุงรัง	72	17.10
	การทำงานภายในร.ส.พ. ไม่ปลอดภัยเกิดอุบัติเหตุบ่อย	39	9.26
	สภาพอากาศที่ร.ส.พ. เต็มไปด้วยฝุ่นละอองและควันพิษ	7	1.66
	ไม่มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับพนักงาน	6	1.43
	รวม	421 <sup>*</sup> (174)	100.0

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## ตารางที่ 18

แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าปัจจุบัน

เกี่ยวกับ	ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหาร- งานภายใน	การปรับปรุงการดำเนินงานใหม่ทำให้บริการมีประสิทธิภาพ	58	21.89
	การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ. ไม่ดี	18	6.79
ระบบการทํางานและการ ให้บริการ	ปัจจุบันร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางรวดเร็วและตรงเวลา	43	16.23
	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาติดต่องานหรือส่งสินค้ามีไม่เพียงพอ	36	13.58
	ควรเพิ่มจำนวนพนักงานรับสินค้า	10	3.77
	ควรรับชำระค่าขนส่งด้วยบัตรเครดิต	27	10.19
	ไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อส่งของ	7	2.64
"	การรับจองระวางทางโทรสาร ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาในการส่งสินค้ามากขึ้น	5	1.89
การโฆษณา- ประชาสัมพันธ์	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชนของร.ส.พ. มีน้อย	12	4.53
	ควรแจ้งข่าวสารของร.ส.พ. ที่เป็นประโยชน์ให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	12	4.53
อื่น ๆ	ร.ส.พ. มี خانชาลาขึ้นลงสินค้าที่คับแคบมาก	10	3.77
	ระบบการจราจรภายในร.ส.พ. ไม่มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน	8	3.02
	ยามรักษาความปลอดภัยที่ร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ	8	3.02
	พนักงานร.ส.พ. แต่งกายไม่สุภาพ	7	2.64
	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ร.ส.พ. ไม่ถูกสุขลักษณะ	4	1.51
	รวม	265*	100.0
		(90)	

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



## ตารางที่ 19

แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าในอดีต

เกี่ยวกับ	ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหาร- งานภายใน	การบริหารงานภายในของร.ส.พ. ปัจจุบันมีประสิทธิภาพ- ทำให้พ้นจากสภาวะการขาดทุน	10	10.31
"	ร.ส.พ. มีกฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	10	10.31
"	ร.ส.พ. มีบุคลากรระดับผู้บริหารมากเกินไป	9	9.28
ระบบการทํ- างานและการ	พนักงานร.ส.พ. มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	9	9.28
ให้บริการ	กรณีที่สินค้ามีปัญหา ร.ส.พ. มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบช้ามาก	8	8.25
"	ร.ส.พ. ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ในการทำงาน	7	7.22
"	การติดต่องานทางโทรศัพท์กับร.ส.พ. ไม่ได้รับความสะดวก	3	3.09
"	พนักงานขับรถของร.ส.พ. ขับรถไม่มีวินัย	3	3.09
"	การรับชำระค่าขนส่งของร.ส.พ. ยังไม่ได้รับความสะดวก	3	3.09
การโฆษณา- ประชาสัมพันธ์	บริการขนส่งของร.ส.พ. ไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป	12	12.37
"	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ. มีน้อยและไม่น่าสนใจ	7	7.22
อื่น ๆ	อาคารสถานที่ทำงานของร.ส.พ. สกปรกมาก	6	6.19
"	สถานที่จอดรถภายในร.ส.พ. คับแคบมาก	5	5.15
"	รถบรรทุก ร.ส.พ. เก่า	5	5.15
	รวม	97*	100.0
		(16)	

\*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



จากตารางที่ 16 - 19 เมื่อกล่าวถึงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต ที่มีต่อ ร.ส.พ. ทั้งหมดแล้ว สามารถนำมาสรุป ได้ดังนี้คือ

### เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ อันดับแรกเน้นเรื่องการแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ของ ร.ส.พ. ให้ทันสมัย รองลงมา คือ ควรปรับปรุงขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริหารให้มีความรวดเร็วขึ้น และเห็นว่า การแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในระดับสูงของ ร.ส.พ. ไม่มีความยุติธรรม และสุดท้ายเห็นว่า ควรแก้ไขปรับปรุงสวัสดิการพนักงานใหม่ , ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มพนักงาน จะเห็นว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการให้ ร.ส.พ. แก้ไข เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขด้านสวัสดิการก่อนเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปรับปรุงแก้ไขวิธีการพิจารณาความดีความชอบให้มีความยุติธรรม และสุดท้าย คือ ต้องการให้แก้ไขเรื่องการตรวจสอบและการเบิกจ่ายของฝ่ายบัญชีให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และควรเปิดรับบุคลากรเพิ่ม

ส่วนกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มลูกค้าในอดีต ได้แสดงความคิดเห็นที่ตรงกันว่า การบริหารงานภายในของ ร.ส.พ. ปัจจุบันมีประสิทธิภาพ เนื่องจากวิธีการบริหารงานที่ปรับปรุงใหม่สามารถทำให้ ร.ส.พ. พ้นจากสภาพการขาดทุนได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม กลุ่มลูกค้าปัจจุบันยังคงเห็นว่า การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ร.ส.พ. ยังไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนั้นกลุ่มลูกค้าในอดีตยังคงเห็นว่า ร.ส.พ. มีกฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน และเห็นว่าปัจจุบัน ร.ส.พ. มีจำนวนบุคลากรระดับผู้บริหารมากเกินไป

ข้อสังเกต คือ ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ จะเน้นเกี่ยวกับเรื่องที่ตนเองเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ การแต่งตั้งโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ และด้านสวัสดิการ แต่สำหรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต จะเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพจากการบริหารงานว่ามีกำไรหรือขาดทุนมากน้อยเพียงไร

### ระบบการทำงานและการให้บริการ

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นในด้านบวกและด้านลบ เกี่ยวกับระบบการทำงานและการให้บริการของร.ส.พ. สำหรับเรื่องที่เห็นว่าดีแล้ว คือ ขั้นตอนการติดต่อใช้บริการกับร.ส.พ. การให้บริการของพนักงาน การชดใช้ค่าเสียหาย ส่วนเรื่องที่เห็นว่าควรต้องปรับปรุง คือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในร.ส.พ. และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของร.ส.พ. ส่วนความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าร.ส.พ. ควรต้องแก้ไขปรับปรุง อันดับแรกคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน รองลงมา คือ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานรับสินค้า และควรจัดระบบการจราจรภายในร.ส.พ. ใหม่ และสุดท้ายคือการเสนอแนะให้ติดเครื่องปรับอากาศภายในคลังสินค้า

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าปัจจุบันส่วนใหญ่ เห็นว่า ร.ส.พ. ส่งสินค้าถึงปลายทางรวดเร็วและตรงเวลา และพึงพอใจที่สามารถจองระวางล่วงหน้าทางโทรสารได้ นอกจากนี้กลุ่มลูกค้าปัจจุบันยังมีข้อเสนอแนะที่ร.ส.พ. ควรต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ พนักงานรับสินค้ามีน้อย ควรรับชำระค่าขนส่งด้วยบัตรเครดิต และไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อส่งสินค้า

และความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าในอดีตส่วนใหญ่ ชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องในการให้บริการที่ผ่านมาของร.ส.พ. ได้แก่ กรณีที่สินค้ามีปัญหา ร.ส.พ. มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบล่าช้ามาก เครื่องมืออุปกรณ์ของร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ การติดต่อทางโทรศัพท์กับร.ส.พ. ไม่สะดวก พนักงานขับรถร.ส.พ. ขับรถไม่มีวินัย การชำระค่าขนส่งให้กับร.ส.พ. ไม่ได้รับความสะดวก แต่มีข้อสังเกตประการหนึ่งคือ กลุ่มลูกค้าในอดีตเห็นว่า พนักงานร.ส.พ. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่กลุ่มลูกค้าในอดีตเห็นว่าดีแล้วคือ การให้บริการของพนักงานร.ส.พ.

### การโฆษณาประชาสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นในทางไม่ติ ต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ.

โดยทุกกลุ่มเห็นพ้องต้องกันว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของร.ส.พ.ทั้งภายนอก ภายใน และที่ผ่านทางสื่อมวลชนของร.ส.พ.มีน้อย และยังมีรูปแบบการนำเสนอที่ ล้าหลังไม่ทันสมัย นอกจากนั้นยังเสนอแนะว่า ควรจ้างนักประชาสัมพันธ์ภายนอก เพื่อมาดำเนินการให้ร.ส.พ. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. ให้ลูกค้า ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงวารสารร.ส.พ. ให้มีรูปเล่มและเนื้อหา สารที่น่าสนใจ และควรตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร.ส.พ. ในทุกด้าน

อื่น ๆ

ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตแล้ว ปรากฏว่า มีปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเห็นว่า ร.ส.พ. ควรต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ได้แก่ อาคารสถานที่ทำงานของร.ส.พ. ที่สกปรกรกรุงรัง สภาพอากาศภายในร.ส.พ. เต็มไปด้วยฝุ่นละอองและควันพิษ ระบบการจราจรภายในร.ส.พ. ไม่มีระเบียบ ยามรักษาความปลอดภัยที่ร.ส.พ. ไม่มีประสิทธิภาพ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าและพนักงานมีไม่เพียงพอ ไม่มีสถานที่ พักผ่อนสำหรับพนักงาน ถนนภายในร.ส.พ. ชำรุดทรุดโทรมเป็นหลุมเป็นบ่อมาก ชานชาลาขึ้นลงสินค้าคับแคบ รถบรรทุก.ส.พ. ชำรุดและเก่ามาก พนักงานร.ส.พ. แต่งกายไม่เป็นระเบียบ และไม่มีความปลอดภัยในการทำงานที่ร.ส.พ. ซึ่งทั้งหมด ที่กล่าวมานั้น เป็นสิ่งที่ร.ส.พ. จะต้องปรับปรุง แต่มีปัจจัยหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นข้อได้เปรียบของร.ส.พ. คือ ท่าเลที่ตั้งของร.ส.พ. ซึ่งตั้งอยู่บนถนนศรีอยุธยา นั้น ง่ายต่อการเดินทางมาส่งสินค้า เนื่องจากอยู่ในบริเวณย่านศูนย์กลางของกทม.