

การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ  
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)



นางศศิพรณ บิลมาโนช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-631-841-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16401355

A STUDY OF PROMOTIONAL FACTORS & OBSTACLES FACILITATING  
THE RENEWAL OF  
EXPRESS TRANSPORTATION ORGANIZATION(E.T.O.)'S IMAGES



Mrs. Sasiphan Bilmanoch

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts  
Department of Mass Communication  
Graduate School  
Chulalongkorn University  
1995  
ISBN 974-631-841-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี  
 ขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.)  
 โดย                              นางศศิพรรณ บิดมาโนช  
 ภาควิชา                        สื่อสารมวลชน  
 อาจารย์ที่ปรึกษา            ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
 (รองศาสตราจารย์ ดร. ฉันทิ ฤกษ์สุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
 (รองศาสตราจารย์ ดร. นันทวัน สุชาติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ)

..... กรรมการ  
 (อาจารย์ ดร. มล. วิภูราธร จิรประวัติ)

..... กรรมการ  
 (อาจารย์ พอใจ ชัยชนะเวณี )



ศศิพรรณ บิลมานิช การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) (A STUDY OF PROMOTIONAL FACTORS & OBSTACLES FACILITATING THE RENEWAL OF EXPRESS TRANSPORTATION ORGANIZATION (E.T.O.)'S IMAGES) อ.ที่ปรึกษา ผศ.ดร. ภาณุณา แก้วเทพ, 97 หน้า. ISBN 974-631-841-1

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันของ ร.ส.พ. จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตของ ร.ส.พ. (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่งเสริมและเป็นอุปสรรค จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของ ร.ส.พ. รวมทั้งการเสนอแนวทางการปฏิบัติ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ร.ส.พ.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาคือร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบันของ ร.ส.พ. ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะด้านระบบการทำงานและการให้บริการ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลา ปัจจัยส่งเสริมของ ร.ส.พ. ได้แก่ ระบบการทำงานและการให้บริการที่ได้มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้คือ การบริหารงานภายใน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าหลังจากที่ ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานแล้ว ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีความเห็น เป็นไปในทางที่สอดคล้องกันว่า ภายหลังจากที่ ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ให้มีลักษณะ เป็นธุรกิจบริการขนส่งแบบเอกชนแล้ว มีผลทำให้ภาพลักษณ์โดยส่วนรวมของ ร.ส.พ. และการให้บริการดีขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา

ภาควิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
 สาขาวิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
 ปีการศึกษา ..... 2537

ลายมือชื่อนิติ .....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## C650672: MAJOR MASS COMMUNICATION

KEY WORD: IMAGES/ PROMOTIONAL FACTORS/ OBSTACLES FACILITATING

SASIPHAN BILMANOCH : A STUDY OF PROMOTIONAL FACTORS & OBSTACLES  
FACILITATING THE RENEWAL OF EXPRESS TRANSPORTATION ORGANIZATION  
(E.T.O.)'S IMAGES. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. KANJANA KAEWTHEP,  
Ph.D. 97 pp. ISBN 974-631-841-1

The purposes of this research were : (1) To survey the current Express Transportation Organization (E.T.O.)'s images from the opinion of the E.T.O.'s administrators, officers, current customers and past customers. (2) To study the promotional and obstacle factors of the E.T.O.'s administration in the past and to present the suggestion to the organization's operation for establishing the good E.T.O.'s images.

This research studied 300 samples. The questionnaires were used for data collection. The descriptive statistic and percentage were used for the analysis


The results of this research were : (1) The current E.T.O.'s images were better than the past images, especially, the operational process and services that were easy to access, rapid and on time. (2) The E.T.O.'s promotional factors were the operational process and services that were developed for the more efficiency. The obstacle factors that should be improved were some aspects of internal administration, advertisement and public relation, and other factors such as the equipments and building.


In addition, it was found that after the operation methods were improved, the images in the opinion of the 4 target groups, the E.T.O.'s administrators, officers, current customers and past customers, were congruent that after changing to the private transportation service business, the overall E.T.O.'s images and services were better than the past.

ภาควิชา..... การสื่อสารมวลชน

สาขาวิชา..... การสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา..... 2537

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. กาญจนา แก้วเทพ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร. นันทวัน สุชาโต ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.มล. วิภูวราช จิรประวัติ และอาจารย์ พอใจ ชัยยะเวณี กรรมการวิทยานิพนธ์ทุกท่านได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยนี้

และสิ่งที่คุณเขียนจะลืมไม่ได้คือ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.) ซึ่งทำให้ผู้เขียนได้แรงบันดาลใจในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณมนู ประเสริฐทรัพย์ ผู้บังคับบัญชาของผู้เขียนที่ได้ให้โอกาสและสนับสนุนในการศึกษาในเรื่องนี้

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณและระลึกถึงความมีน้ำใจของพี่และเพื่อนร่วมงานที่ร.ส.พ. ที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและพิมพ์วิทยานิพนธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณมนตรี ไตสมบุญ คุณเฉลิม พ่วงจีน คุณวันเพ็ญ เนียมเข้มและ Mr. J. Van Essen ที่ได้ให้ทั้งความช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้เขียนเสมอมา จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณชัยพรและคุณชัชกุล บิลมาโนช บุคคลในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจ และสนับสนุนส่งเสริมผู้เขียนมาโดยตลอด

ศศิพรรณ บิลมาโนช

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมษายน 2538





## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	20
หลักเกณฑ์การสุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
วิธีการเก็บข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

บทที่	หน้า
4. ผลของการวิจัย.....	24
ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง.....	26
ข้อมูลและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
5. สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผล.....	62
แนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของร.ส.พ.....	79
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	85
รายการอ้างอิง.....	86
ภาคผนวก.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	97



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	26
2	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
3	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
4	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานจำแนกตามระยะเวลา ในการทำงาน.....	29
5	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอดีต จำแนกตาม อาชีพ.....	30
6	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับการ ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งของ ร.ส.พ. ในปัจจุบัน.....	33
7	ร้อยละของสื่อต่าง ๆ จำแนกตามการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับ ร.ส.พ. ตามปกติของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
8	ร้อยละของสื่อต่าง ๆ จำแนกตามการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับ ปัจจุบัน ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นธุรกิจ บริการขนส่งของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
10	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสัญลักษณ์ เก่าและใหม่ของร.ส.พ.....	39
11	ร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร เกี่ยวกับการ บริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์ โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. และอื่น ๆ.....	40
12	ร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน เกี่ยวกับการ บริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์ โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ. และอื่น ๆ .....	41

ตารางที่		หน้า
13	ร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำปัจจุบัน เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ และอื่น ๆ .....	42
14	ร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำในอดีต เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ และอื่น ๆ .....	43
15	ร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เกี่ยวกับการบริหารงานภายใน ระบบการทำงานและการให้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวมที่มีต่อร.ส.พ และอื่น ๆ .....	44
16	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร.....	49
17	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงาน.....	50
18	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้ำปัจจุบัน.....	51
19	จำแนกและร้อยละของความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้ำในอดีต.....	52

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงร้อยละของทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีต่อร.ส.พ.ในอดีต.....	31
2	แสดงร้อยละของทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีต่อร.ส.พ.ในปัจจุบัน.....	32