

การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการ ไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

A Study of Problems of the Delay in Delivery Affecting
the Management in Express Mail Service (EMS) Delivery
Efficiency of Subsidiary Post, Sriracha Mail Center
of Thailand Post Co.,Ltd.

วุฒิคักดี กัลปดี* วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล** วิสูตร ฐโรจน์เรือง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 2) ศึกษาปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 3) เปรียบเทียบการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้า

หน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีปัญหาความล่าช้าในการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษจำนวน 274 คน การวิจัยแบบสำรวจความคิดเห็น เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที ค่าสถิติเอฟ แล้วทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ และวิเคราะห์ค่าการถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์

*นักศึกษาลูกสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

**อาจารย์ที่ปรึกษา

ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์การทำงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา ที่ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านรถยนต์ขนส่ง และด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการขนส่ง, ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ, เจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย

Abstract

The purposes of this study were to 1) investigate the management in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd.,2) explore the problems of the delay

in (EMS) delivery of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd.,3) compare the management to based on personal factors in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd., and 4) discover the problems of the delay in delivery affecting the management in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd. The samples were 274 subsidiary post office workers of Sriracha Mail Center having the problems of delay in delivery. The instrument used in this study was the questionnaire. The statistical analyses employed in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test and Scheffe's method. Multiple-regression was used in the case of significance difference at .05.

The results showed that:

1. The overall management in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd. was high.

2. The overall attitudes toward the problems of the delay in (EMS) delivery efficiency of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd. were high.

3. When compared, the management in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post office workers, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd. with different gender and age was .05 significantly different but those with different work experience, the management in delivery efficiency of express mail

service (EMS) was not significantly different.

4. The problems of the delay in delivery such as the personnel, office automation, working process, transportation, and surroundings were all the problems affecting the management in delivery efficiency of express mail service (EMS) of subsidiary post, Sriracha Mail Center of Thailand Post Co.,Ltd. with .05 significant difference.

Keywords: Efficiency of transportation, Express mail service (EMS), Delivery efficiency of subsidiary post,

บทนำ

ก่อนการแปรสภาพเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 กิจการไปรษณีย์ไทยประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในสมัยที่กิจการไปรษณีย์ยังอยู่ภายใต้ กสท การขาดทุนดังกล่าวจะไม่กระทบต่อผลประโยชน์โดยรวมมากนัก เนื่องจากยังมีผลกำไรจากกิจการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุน แต่เมื่อต้องแยกกิจการออกมา ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้จึงกลายเป็นปัญหาสำคัญอันดับแรกของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยิ่งผนวกกับความถดถอยทางธุรกิจอื่น ๆ เช่น ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดูล้าสมัย ขาดความน่าเชื่อถือ รูปแบบการให้บริการที่ไม่มีความหลากหลาย ผลกระทบของบริษัทอย่างสุดขั้วที่เคยเป็นของสะสมก็ไม่ได้ได้รับความนิยมมากนักในปัจจุบัน กอปรกับความซับซ้อนของกิจการไปรษณีย์ทั่วโลกที่ต้องเผชิญกับการคุกคามจากเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ เช่น ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ทำให้ปริมาณการส่งจดหมายระหว่างบุคคลลดลงอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น ภารกิจที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องดำเนินการทันทีหลังจากการแปรสภาพจึงไม่ใช่

แค่การแก้ไขปัญหาหนี้สินที่มีอยู่ แต่ยังต้องอาศัยการใช้ประโยชน์จากจุดแข็งขององค์กรผสมผสานเข้ากับกลยุทธ์ในการทำธุรกิจสมัยใหม่ ให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย ด้วยคุณภาพที่ดีในราคาที่แข่งขันได้ โดยพยายามออกสินค้าและบริการที่ดีขึ้นยกตัวอย่างเช่น “บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ” (EMS) (สถาพร โอภาสานนท์. 2552: ออนไลน์) ไปรษณีย์ไทย จึงเห็นช่องทางดำเนินงาน ที่สามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ จึงเริ่มศึกษาเกี่ยวกับระบบจัดการการขนส่ง สามารถบริการสิ่ง ต่าง ๆ ที่ส่งทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็ว และแน่นอนเป็นพิเศษ และจัดตั้งศูนย์ไปรษณีย์ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่ง และอำนวยความสะดวกเก็บสินค้าให้กับภาคธุรกิจขนส่งรายย่อยตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ (อาทิตย์ โกวิทรวงูร. 2551: ออนไลน์)

ในด้านการขนส่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรมาโดยตลอด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในบริการสูงสุด แต่ยังมีปัญหาที่จะต้องพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในอีกหลายๆ ด้านซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาสำคัญที่จะต้องเร่งแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ปัญหาความล่าช้าในการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์สุขชัย ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา โดยสำรวจในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2555 จำนวน 91 ที่ทำการ และจากการสำรวจพบว่ามีจำนวน 30 ที่ทำการที่ประสบปัญหาความล่าช้าในการขนส่งทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับไม่ตรงตามตารางเวลาที่ ปณท กำหนดมากกว่า 30 นาที ส่งผลกระทบทำให้ที่ทำการปลายทางที่เกี่ยวข้องต่างๆ ประสบปัญหาความล่าช้าตามไปด้วย การขนส่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จสูงสุดในธุรกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพราะหากสามารถส่งมอบสินค้าและบริการต่าง ๆ ตั้งแต่ที่ทำการต้นทางจนถึงที่ทำการปลายทางได้อย่าง

รวดเร็วทันเวลาและทันต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับสินค้า สินค้าจะต้องคงความสดใหม่และมีคุณภาพ มีความประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ โดยให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในระหว่างการขนส่งเกิดความปลอดภัยในสินค้าและบริการตลอดจนความปลอดภัยของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่งด้วยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะรับผิดชอบต่อการสูญหายหรือเสียหายทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ลูกค้าจะต้องได้รับความสะดวกสบายในการขนส่งสินค้าและบริการ การขนส่งจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบถ้วนและสมบูรณ์และมีความแน่นอนเชื่อถือได้ ตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีการกำหนดเส้นทางในการขนส่ง กำหนดเวลาที่รถยนต์ขนส่งออกจากที่ทำการต้นทาง เวลาที่ใช้ในการขนส่งแต่ละเส้นทาง จำนวนเที่ยวที่ทำการขนส่ง กำหนดเวลาที่รถยนต์ขนส่งเข้าถึงที่ทำการกลางทาง หรือปลายทางแล้วแต่กรณีโดยจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ นั้นหมายถึงประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของระบบขนส่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการประสิทธิภาพการ

ขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วรรณกรรมและกรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งและประสิทธิภาพการขนส่ง

ความหมายของการขนส่ง คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2551: 20) กล่าวว่า การขนส่งจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคล วัสดุ หรือสิ่งของ จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกที่แห่งหนึ่ง การเคลื่อนย้ายนั้นจะต้องกระทำด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง จะต้องเป็นไปตามความต้องการและเกิดอรรถประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ ผู้ที่ทำการขนส่ง

วิโรจน์ พุทธิวิถิ (2553: 71) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ (Logistics Performance Measurement) การวัดผลด้านการดำเนินงานสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม 1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่การวัดเวลาในกระบวนการผลิต (Processing Time) อัตราการใช้ทรัพยากร (Resource Utilization) เวลารนำ (Lead Time) ต่าง ๆ เช่น เวลารนำการผลิต เวลารนำการสั่งซื้อ เวลารนำการส่งมอบ 2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ได้แก่ การวัดผลการลดเวลาในการส่งมอบ ความเที่ยงตรงของข้อมูล ผลการลดต้นทุนการขนส่งและค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) 3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ได้แก่ความสามารถในการปรับ หรือยืดหยุ่นกับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายในปัจจุบันและในอนาคต ตัวอย่างเช่น เวลาการปรับตั้งเครื่องจักร ความสามารถในการรับคำสั่งซื้อขนาดเล็ก

ความสามารถในการปรับรุ่นแต่ละเดือน

ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้ว ถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วง และทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต 2. การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้น ความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ 3. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียบริษัทหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียบริษัทและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ 4. ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการหรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที 5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลา

ในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ (คานาย อภิปรัชญาสกุล. 2551: 34-36)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบของการวิจัย

แบบของการวิจัย เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากร ที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่ายในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีปัญหาความล่าช้าในการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) จำนวน 30 ที่ทำการ 950 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan) ได้จำนวน 274 คน และกำหนดสัดส่วนโดยแบ่งชั้นที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย 30 ที่ทำการ และสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ 1 คนเว้น 3 คนจากบัญชีรายชื่อในเวลา 08.00 น. - 16.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ลักษณะของเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย มีดังนี้ ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และที่ทำการไปรษณีย์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ได้แก่ ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์

ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ด้านกระบวนการในการทำงาน และปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ด้านรถยนต์ขนส่ง ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการประสิทธิภาพในการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ประกอบด้วย ความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย และการตรงต่อเวลา

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งได้แก่ ประชากรที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีปัญหาความล่าช้าในการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) จำนวน 30 ที่ทำการ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลได้ทั้งหมด 274 ชุด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

3.2 การจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3 ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่า t - test และ f - test แล้วทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe') ที่ระดับ .05

3.5 ปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง 274 คน มีผลการวิจัยที่สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 89.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 10.2 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา คืออายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 อายุ 25 -35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอายุต่ำกว่า 25 ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา คือมีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.0 มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 15 ปีคิดเป็นร้อยละ 12.8 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก

ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านเครื่องใช้สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ รถยนต์ขนส่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02 ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า 1) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดโดยจำแนกตามเพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ด้านความรวดเร็ว ด้านการประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านการตรงต่อเวลา 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยจำแนกตามอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านการตรงต่อ

เวลา ยกเว้นด้านการประหยัดที่ไม่แตกต่างกัน 3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในภาพรวมและด้านการประหยัดไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านการตรงต่อเวลาที่แตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านรถยนต์ขนส่ง และด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านบุคลากร พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่ายมีจำนวนน้อยแต่มีปริมาณงานมากเกินกำลัง และการขาดงานของลูกจ้าง/พนักงานในแต่ละวันมีผลกระทบต่องานโดยตรง จากผลการ

ศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐชา วงศ์พร้อมรัตน์ และ กาญจนา กาญจนสุนทร (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า กรณีศึกษา บริษัท AAA (กรุงเทพ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในคลังสินค้า เกิดขึ้นจากขั้นตอนการดำเนินงานที่ผิดพลาด และขาดการกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า รวมถึงไม่มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งอย่างชัดเจน

2. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านอุปกรณ์พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มาจาก การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขนาดของตู้ที่ใช้บรรจุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) กับขนาดของกล่อง/ชิ้นมีขนาดเล็ก-ใหญ่ไม่เท่ากันทำให้เสียเวลาในการจัดวาง จากผลการศึกษาค้นคว้ากับงานวิจัยของ นฤมล สุวรรณสมบัติ และคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้าผ่านศูนย์กระจายสินค้า ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมด้านการรับสินค้า คือ การพยากรณ์ความต้องการ กระบวนการสั่งซื้อ และการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ กิจกรรมด้านการจัดเก็บสินค้า คือ การบริหารคลังสินค้า และการหีบห่อและการบรรจุภัณฑ์ กิจกรรมด้านการจัดการกระจายสินค้า คือ อะไหล่และการให้บริการ กิจกรรมด้านการขนส่ง คือ การจรวจและการขนส่ง เป็นหน้าที่หลักของการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้า

3. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านเครื่องใช้สำนักงาน พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความพร้อมในการใช้งานของระบบ CA-POS ที่ใช้ในการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ของที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบ CA-POS มีความ

ทันสมัยและใช้งานได้ และ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จากผลการศึกษาค้นคว้ากับงานวิจัยของ นฤมล สุวรรณสมบัติ และคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้าผ่านศูนย์กระจายสินค้า ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมด้านการรับสินค้า คือ การพยากรณ์ความต้องการ กระบวนการสั่งซื้อ และการติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ กิจกรรมด้านการจัดเก็บสินค้า คือ การบริหารคลังสินค้า และการหีบห่อและการบรรจุภัณฑ์ กิจกรรมด้านการจัดการกระจายสินค้า คือ อะไหล่และการให้บริการ กิจกรรมด้านการขนส่ง คือ การจรวจและการขนส่ง การจัดการรับคืน โลจิสติกส์ย้อนกลับ การเลือกสถานที่ตั้งของคลังสินค้าทั้ง 4 กิจกรรมหลัก เป็นหน้าที่หลักของการกระจายสินค้าและการขนส่งสินค้า

4. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านกระบวนการในการทำงาน พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความคล่องตัวของกระบวนการรับฝากทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลารอคิวเป็นเวลานาน ความสามารถในการสามารถปิดตู้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยทันเวลา และการรับ-ส่งมอบตู้ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) จากผู้ขนส่งตรงตามเวลาที่กำหนด จากผลการศึกษาค้นคว้ากับงานวิจัยของ ญัฐชา วงศ์พร้อมรัตน์ และ กาญจนา กาญจนสุนทร (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า กรณีศึกษา บริษัท AAA (กรุงเทพ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในคลังสินค้า เกิดขึ้นจากขั้นตอนการดำเนินงานที่ผิดพลาด และขาดการกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า รวมถึงไม่มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งอย่างชัดเจน ส่วนปัญหาในด้านการขนส่งสินค้า พบว่ามีข้อบกพร่องในขั้นตอนการดำเนินงานเช่นกัน กล่าวคือไม่มีการจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ในกระบวนการทำงาน ขาดขั้นตอนในการตรวจสอบที่ชัดเจนและรัดกุม รวมไปถึงไม่มีการวางแผนการเดินทางเพื่อขนส่งสินค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขใจ ประสิทธิ์พุทธพรและคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัท พอร์เวิร์ดเดอร์ กรณีศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการล่าช้า มีสาเหตุมาจากกระบวนการภายในของ บริษัท S&A Inland จำกัด คือ การออกไปตราขนส่งสินค้า ซึ่งขาดเทคโนโลยีในการออกไปตราขนส่งสินค้า และกระบวนการภายนอกของ Outsource คือ การบริการด้านพิธีการศุลกากร Outsource ไม่เพียงพอ และการรับบรรทุกสินค้าของ Outsource ใช้เวลาในการให้บริการนานในการรับสินค้าจากลูกค้า ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

5. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านรถยนต์ขนส่ง พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความเพียงพอของรถยนต์ขนส่ง สภาพของรถยนต์ขนส่ง การติดตั้งระบบตรวจสอบและติดตาม (GPS) เพื่อความปลอดภัยจากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล การ์ิพงษ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดตารางเวลาการเดินทางเพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการขนส่งและเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไร เพื่อทำการหากฎและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับจัดตารางเวลาการบริการเดินรถ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของงาน และการปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไรในธุรกิจบริการรถบัสขนส่ง ผลการวิจัยพบว่า สามารถลดปัญหาความล่าช้าของงานจากเดิมที่มีสัดส่วนความล่าช้าอยู่ที่ 17.31% ไปอยู่ที่ 0%

6. ปัญหาความล่าช้าการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านสภาพ

แวดล้อมอื่นๆ พบว่า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสภาพการจราจรคับคั่งในเวลาชั่วโมงเร่งด่วน รถติดไฟแดงเป็นเวลานาน ทำให้รถยนต์ขนส่งวิ่งได้ช้าลง ผ่นตกถนนลื่น มีการชุมนุมปิดถนน จากผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิฑิตมา วงศ์อินตา (2545) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญคือ ความสามารถในการจัดส่งตรงตามเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมของอัตราค่าขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่ง จากต้นทางถึงปลายทาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตศรินทร์ สวาสร์ดี (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การกำหนดเส้นทางเดินรถแบบพลวัต โดยทำการวิเคราะห์และศึกษารูปแบบปัญหาภายใต้ระบบที่เป็นแบบพลวัต ผลการวิจัยพบว่า ฮิวริสติกที่นำเสนอมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดี มีความเหมาะสมสำหรับปัญหาการกำหนดเส้นทางเดินรถแบบพลวัตที่ต้องทำการตัดสินใจกำหนดเวลาออกรถและเส้นทางในการจัดส่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาปัญหาความล่าช้า มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลากร จัดกรอบอัตรากำลังให้มีความเพียงพอเหมาะสมสัมพันธ์กับปริมาณงาน มีการประสานงานในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือเป็นงานซ้ำซ้อนออก

1.2 ด้านอุปกรณ์ ควรมีอุปกรณ์เสริมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งาน เช่น รถโฟล์ค-ลิฟท์ (Folk-lift) แบตเตอรี่สำรอง ULD, Roll, pallet ฝูงบรรจุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) เมื่อต้องการสามารถดำเนินการได้โดยทันที

1.3 ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ควรมีการเตรียมความพร้อมในการใช้งานของระบบ CA-POS เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย พร้อมในการใช้งานและมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านกระบวนการทำงาน ควรมีการกำหนดกระบวนการทำงานและขั้นตอนการรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ การคัดแยก-คัดเลือก การปิดถุง การรับ-ส่งมอบถุง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีตารางเวลาที่ชัดเจน ตรวจสอบได้

1.5 ด้านรถยนต์ขนส่ง ควรนำรถไปการตรวจสอบสภาพอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการใช้งาน มีการติดตั้งระบบตรวจสอบและติดตาม (GPS) ทุกคัน

1.6 ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ควรศึกษาเส้นทางการขนส่งในแต่ละเส้นทางก่อนนำรถออกจากที่ทำการต้นทางจนถึงที่ทำการปลายทางเพื่อหลีกเลี่ยงสภาพปัญหาอันจะทำให้เกิดความล่าช้าในการขนส่ง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความล่าช้าที่มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความล่าช้าที่มีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อพัฒนาระบบบริการขนส่งสินค้าทางรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤตชนภัทร สวาสดี. (2549). **การกำหนดเส้นทางเดินรถแบบพลวัต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ, วิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2551). **การจัดการขนส่ง**. นนทบุรี: วิชั่นพีเพรส จำกัด.
- ฐิติมา วงศ์อินตา. (2545). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชา วงศ์พร้อมรัตน์ และคณะ. (2551). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า กรณีศึกษาบริษัท AAA (กรุงเทพ) จำกัด**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://dataverse.dvn.utcc.ac.th/dvn/FileDownload/?fileId=1735979> วันที่สืบค้นข้อมูล 2555, กุมภาพันธ์ 12.
- นฤมล สุวรรณสมบัติและคณะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิโรจน์ พุทธวิถิ. (2553). **การจัดการโลจิสติกส์ ชุมพลังของธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: วอเตอร์เบซิฟิก.
- สถาพร โอภาสานนท์. (2552). **พลิกฟื้นไปรษณีย์ไทย ด้วยโลจิสติกส์มีดีไซน์**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.nidambe11.net> วันที่สืบค้นข้อมูล 2555, เมษายน 25.
- สุใจ ประสิทธิ์พุทธพร และคณะ. (2551). **การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัท พอร์เวิร์ดเดอร์กรณีศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัด**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.thailog.org/th/research.html?task=view&id=176&catid=117> วันที่สืบค้นข้อมูล 2554, เมษายน 20.
- สายชล การิพจน์. (2553). **การจัดตารางเวลาการเดินทางเพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการขนส่งและเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไร**. ศูนย์สนเทศและหอสมุด.
- วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย. อาทิตย์ โกวิทรวงกูร. (2551). **ไปรษณีย์ไทย: ปฏิวัติสำเร็จ**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.BrandAge - Magazine.mht> วันที่สืบค้นข้อมูล 2555, เมษายน 25.