

Sejauh Manakah Kecekapan Dan Keberkesanan Perkhidmatan Pos

Di Shah Alam Setelah Diswastakan. Satu Tinjauan.

Oleh:

Ani bt. Awang 91742220

Suzana Rita Basar 91733151

Fartini Hanim Noor 91396854

Rozita Abdul Karim 91749488

Kertas projek yang dikemukakan kepada Kajian Pentadbiran Dan Undang-undang, Institut Teknologi Mara, Shah Alam, Selangor adalah untuk memenuhi sebahagian daripada syarat untuk mendapatkan Diploma Pentadbiran Awam.

November 1994

PENGHARGAAN

Dalam menyiapkan kertas projek kami ini, kami telah menghadapi beberapa masalah dalam proses menyiapkannya. Namun begitu, masalah ini telah dapat diatasi dengan segala maklumat yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang berkenaan. Jadi, diruangan ini kami ingin melahirkan rasa penghargaan kami yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah menolong kami memberi segala maklumat yang diperlukan.

Terlebih dulu, ucapan terima kasih kami ucapkan kepada penyelia kami, En Zulkifli Abidin yang telah membimbing, memberi nasihat dan juga membantu kami menyiapkan kertas projek ini.

Kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Ketua Pos, Pejabat Pos Besar Shah Alam, Tuan Haji Kamaruddin Mohd Saad diatas kesudiannya menerima kehadiran kami untuk menemuramah beliau untuk mengurangkan ataupun menyelesaikan kemusykilan orangramai dengan masalah-masalah yang dihadapi ketika berurusan dengan Pejabat Pos. Segala penerangannya yang jelas itu diharapkan akan dapat membantu orangramai ketika berurusan dengan Pejabat Pos.

Seterusnya kami turut melahirkan penghargaan kami kepada kakitangan-kakitangan terutamanya posmen-posmen di Pejabat Pos Besar Shah Alam, kakitangan Pejabat Pos Seksyen 16 dan juga kakitangan Pejabat Pos ITM diatas kerjasama yang telah diberikan oleh mereka dalam membantu kami mendapatkan maklumat-maklumat yang diperlukan.

Rasa terima kasih yang tidak terhingga juga kami kalungkan kepada orangramai yang berurusan di Pejabat Pos Besar Shah Alam, Pejabat Pos Seksyen 16 dan juga Pejabat Pos ITM yang telah sudi menjawab borang soalselidik yang diedarkan kepada mereka. Segala jawapan dan keterangan yang diberikan oleh mereka adalah menjadi rahsia kami dan tidak akan didedahkan kepada sesiapa.

Seterusnya, kami juga tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada Pegawai Perhubungan Awam, Pejabat Pos Besar Dayabumi, Encik Zubir yang memberikan maklumat tambahan untuk melengkapkan lagi kesempurnaan kertas projek kami dan juga membantu kami melengkapkan kertas projek ini.

ABSTRAK

Penswastaaan perkhidmatan pos adalah suatu perkara yang tidak asing lagi kepada masyarakat Malaysia dalam tempoh lebih dua tahun dalam usaha untuk meningkatkan kecekapan dan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada orangramai.

Dalam penyelidikan kami ini, tujuan utama pemilihan tajuk ini adalah untuk menjalankan penyelidikan tiga buah pejabat pos utama yang menjalankan operasinya di Shah Alam, iaitu Pejabat Pos Besar Shah Alam, Pejabat Pos Seksyen 16 dan juga Pejabat Pos ITM. Tujuannya adalah untuk melihat sejauh manakah kecekapan ketiga-tiga pejabat pos ini dalam memberikan perkhidmatan kepada orangramai, khususnya setelah perkhidmatan pos diseluruh Malaysia diswastakan.

Kami mengambilkira aspek selepas penswastaaan kerana ia bersesuaian dengan tajuk kami iaitu sejauh manakah kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan pos di Shah Alam setelah diswastakan. Penyelidikan kami mengenai tajuk ini merangkumi beberapa aspek penting yang menjadi intipati penyelidikan, antaranya ialah membuat kajian mengenai perubahan-perubahan yang berlaku dalam perkhidmatan pos di Shah Alam setelah diswastakan dari berbagai-bagai aspek yang utama seperti penambahan perkhidmatan yang

disediakan, penggunaan sistem komputer, kecekapan personel dalam menjalankan tugas-tugas yang diamanahkan dan sebagainya.

Melalui borang soalselidik yang diedarkan dan mengadakan temubual dengan beberapa orang pengguna perkhidmatan pos, kami ingin meninjau sejauh manakah kepuasan orangramai terhadap perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan oleh pejabat pos, khususnya setelah diswastakan.

Akhirnya, tujuan penyelidikan kami juga adalah untuk mengkaji masalah-masalah yang dihadapi oleh pengguna-pengguna perkhidmatan pos dan seterusnya mencadangkan beberapa cadangan yang diharapkan akan mendapat perhatian dari pihak-pihak tertentu untuk dipertimbangkan.