



## โครงการสหกิจศึกษา

เรื่อง

การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย  
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ

โดย

นาย คมกริช เพ็ชรประดับ รหัสประจำตัวนักศึกษา 62101160060

โครงการเล่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการและการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ



## โครงการสหกิจศึกษา

เรื่อง

การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย  
ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ

โดย

นาย คมกริช เพ็ชรประดับ รหัสประจำตัวนักศึกษา 62101160060

อาจารย์นิเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทสรุา ปัญโญรัฐโรจน์

ปฏิบัติงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ  
1298 ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800  
โทร.06-5729-0775

ชื่อโครงการ	การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ
ผู้รายงาน	นาย คมกริช เพ็ชรประดับ
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การจัดการและการจัดการโลจิสติกส์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทสรุ ปัญญโรจน์)  
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....  
(นาย วิทยา วิชาธร)  
พนักงานที่ปรึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
อนุมัติให้โครงการฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการจัดการโลจิสติกส์

.....  
(.....)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

28 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอส่งโครงการ

เรียน อาจารย์ประสานงานประจำสาขาวิชาการจัดการ

ตามที่ข้าพเจ้า นาย คมกริช เพ็ชรประดับ สาขาวิชาการจัดการ กลุ่มวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานโครงการดังกล่าวมาพร้อมนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(นาย คมกริช เพ็ชรประดับ)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ บางซื่อ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตลอดระยะเวลา การดำเนินการจัดทำโครงการได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำจากที่ทำการไปรษณีย์ บางซื่อ ทั้งด้าน ข้อมูลและคำปรึกษา ผู้จัดทำทราบซึ่งในความกรุณาเป็นอย่างมากจากทุก ๆ ท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ บางซื่อ ในความกรุณาที่ให้ เข้ามาปฏิบัติสหกิจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณนางสาวสร้อยเพชร คงอิม พนักงานที่ปรึกษา และบุคลากรภายในแผนก ธุรการ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ในกระบวนการทำงานของทางที่ทำการไปรษณีย์ บางซื่อ และแนะนำแนวทาง ในการจัดทำโครงการเรื่องนี้ ชี้แนะในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการจัดทำโครงการ รวมทั้งให้ความ ช่วยเหลือในด้านข้อมูลเสียสละเวลาในการทำงาน เพื่อให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอตลอดจนโครงการเล่มนี้ เสร็จสมบูรณ์ ผู้จัดทำตระหนักซาบซึ่งในความกรุณา

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูชัย พัทธ์เกษเมืองแมน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ ที่คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับผู้จัดทำโครงการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สุดท้ายนี้การศึกษาโครงการ จะสามารถเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรง หรือทางอ้อมหากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอรับผิดขอต่อความผิดพลาด และขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

**ชื่อโครงการ** : การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย  
ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ

**ผู้ดำเนินโครงการ** : นาย คมกริช เพ็ชรประดับ

**สาขาวิชา** : การจัดการและการจัดการโลจิสติกส์

**อาจารย์นิเทศ** : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัสสรฯ ปัญโญรัฐโรจน์

**ปีการศึกษา** : 2565

## บทคัดย่อ

ในการจัดทำโครงการเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย วิทยาลัยศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ มีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงขั้นตอน ก่อนและหลังการนำจ่าย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่าย โดยผู้จัดทำได้เห็นปัญหาทั้งภายในและ ภายนอก โดยส่วนใหญ่มีปัญหาในการส่งมอบสิ่งของให้ผู้รับ เนื่องจากพนักงานยังขาดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานและไม่เข้าใจในกระบวนการทำงานมากพอ จึงทำให้การส่งมอบสิ่งของล่าช้าและผู้ใช้บริการ ร้องเรียน

ดังนั้น ผู้จัดทำจึงดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานด้วยหลัก 7R ควบคู่กับการนำทฤษฎี PDCA ในการวางแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ซึ่งสามารถส่ง มอบสิ่งของให้ผู้รับได้ถูกต้องตามกำหนด ตรงตามเวลามาตรฐานการบริการ และสร้างความน่าเชื่อถือ ให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น

.....อาจารย์นิเทศ

## สารบัญ

	หน้า
ใบอนุญาตโครงการ	ก
จดหมายนำส่งรายงาน	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3. ขอบเขตของโครงการ	2
1.4. กรอบแนวความคิด	2
1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1. ระบบที่เกี่ยวข้องกับการนำจ่ายของไปรษณีย์ไทย	4
2.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง	9
2.3. ทฤษฎี PDCA	12
2.4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน</b>	
3.1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.2. แผนการดำเนินโครงการ	15
3.3. ขั้นตอนการดำเนินโครงการ	16
3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน</b>	
4.1. การวิเคราะห์ปัญหากระบวนการทำงานด้านนำจ่าย	17
4.2. การดำเนินการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำจ่ายสิ่งของ	18
4.3. ผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงการนำจ่ายสิ่งของ	21
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1. สรุปผลการดำเนินโครงการ	22
5.2. ปัญหาและอุปสรรค	22
5.3. ข้อเสนอแนะ	22
<b>บรรณานุกรม</b>	23
<b>ภาคผนวก</b>	24
<b>ประวัติผู้จัดทำ</b>	28



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 แสดงแผนการดำเนินโครงการ	15
4-1 สรุปสถิติการรับเรื่องผ่าน CEC (Contact center) เดือนพฤศจิกายนและธันวาคม	18
4-2 แสดงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำจ่าย	19
4-3 มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	21
4-4 สรุปสถิติการรับเรื่องผ่าน CEC (Contact Center) เดือนมกราคมและกุมภาพันธ์	21

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิด	3
2-1 ระบบTNDของบริษัท ไปรษณีย์ไทยสำหรับพนักงาน	7
2-2 ระบบTNDของไปรษณีย์ไทยสำหรับลูกค้าทั่วไป	7
2-3 Handhel Computer ของที่ทำการไปรษณีย์	8
4-1 แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านนำจ่าย	17

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เป็นที่นิยมในประเทศไทย ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันขนส่งไปรษณีย์ไทย มีการแข่งขันสูงขึ้นจากการบริการขนส่งของเอกชน เช่น Flash Express, Kerry, J&T, SCG Express เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีอำนาจการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่นมากขึ้น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจึงต้องปรับตัวและบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีการพัฒนาความเจริญในด้านต่างๆ มาโดยลำดับ จากระยะเริ่มแรกที่เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเสริมความเข้มแข็งและรองรับ การขยายตัว ต่อมาได้มีการพัฒนาเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการนำเครื่องจักรมาใช้ในการคัดแยกส่งต่อสิ่งของทางไปรษณีย์ การนำระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมาใช้ในการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ รวมทั้งได้เปิดบริการที่เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น (บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2564) มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงาน โดยจัดทำแผนธุรกิจอย่างเป็นระบบ ซึ่งแบ่งตลาดการบริการเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มบริการขนส่งและโลจิสติกส์ กลุ่มบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ กลุ่มบริการระหว่างประเทศ กลุ่มธุรกิจค้าปลีก และกลุ่มธุรกิจการเงิน อีกทั้งยังพัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ มีการเสริมประสิทธิภาพการบริการด้วยการนำระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ด้วยตนเอง ที่เรียกว่าระบบ TND (Transfer and delivery) มาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์และจุดบริการปัจจุบันมีจำนวนกว่า 5,000 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศการให้บริการพื้นฐานที่ครบถ้วนทั้งด้านการสื่อสาร การส่งของ และด้านการเงินด้วยอัตราค่าบริการในราคาประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วน ได้รับประโยชน์จากการบริการไปรษณีย์อย่างทั่วถึง และได้รับการยอมรับทั้งในและต่างประเทศ

จากการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทยที่ติดต่อเข้ามาผ่านช่องทาง CEC (Contact Center) ของที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ เช่น ร้องเรียนการให้บริการ แจ้งให้นำจ่ายใหม่ สอบถามข้อมูล และติดตามสิ่งของ แสดงให้เห็นถึงปัญหาของการให้บริการไปรษณีย์ด้านการนำจ่ายสิ่งของ ผู้จัดทำจึงจัดทำโครงการเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนก่อนและหลังการนำจ่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่าย

## 1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

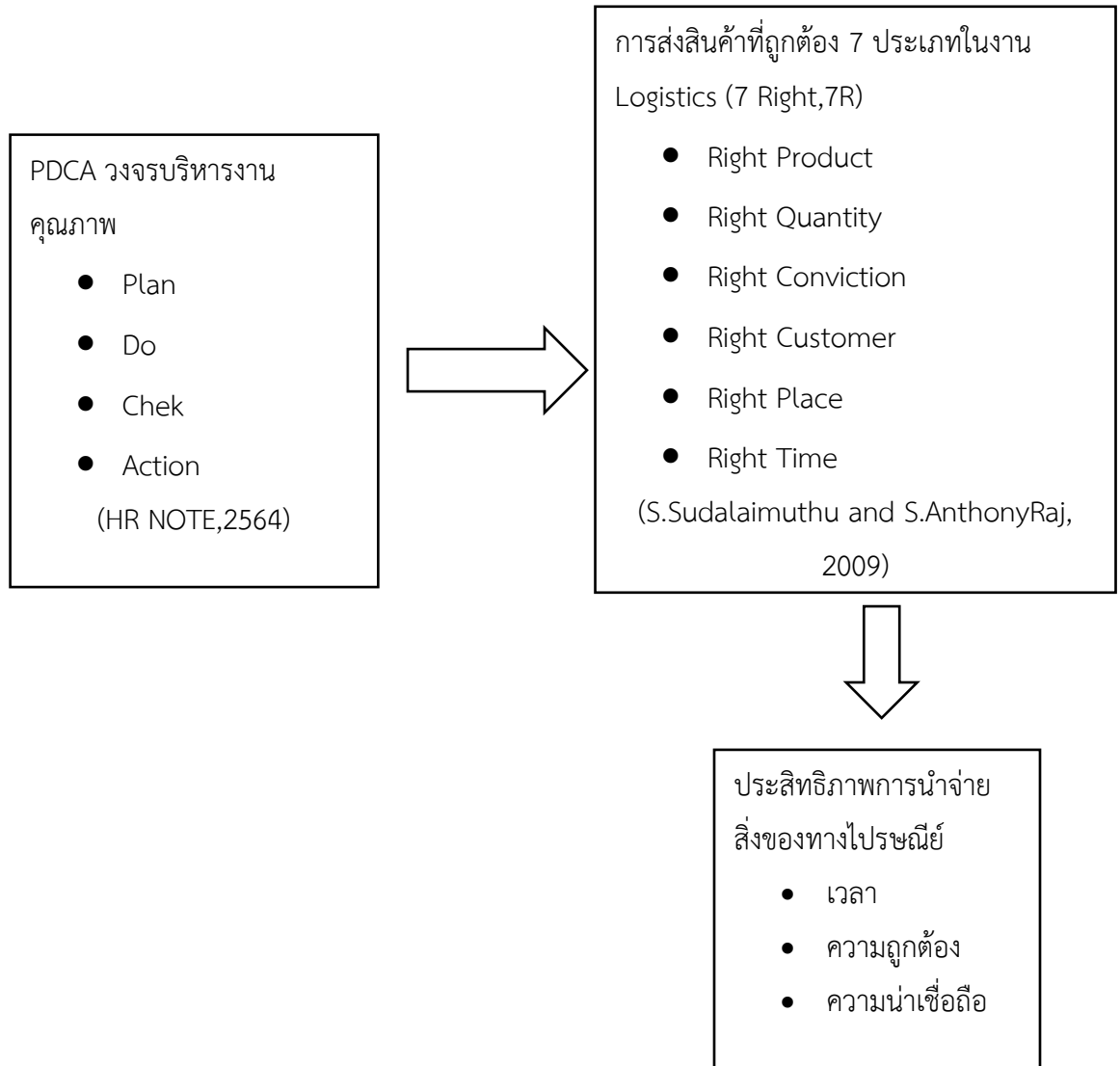
- 1.2.1.ปรับปรุงขั้นตอนก่อนและหลังการนำจ่าย
- 1.2.2.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่าย

## 1.3. ขอบเขตโครงการ

- 1.3.1.ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยทำการสำรวจและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ
- 1.3.2.ขอบเขตด้านสถานที่ ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ ตั้งอยู่เลขที่ 1298 ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
- 1.3.3.ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลา 16 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

## 1.4. กรอบแนวความคิด

ดำเนินการศึกษาและปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ ให้สอดคล้องกับทฤษฎี การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7R) และแก้ไขปัญหาด้วยการวางแผนวงจรรบริหารงานคุณภาพ PDCA ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิด

### 1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1.สามารถปรับปรุงขั้นตอนก่อนและหลังการนำจ่ายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.5.2.สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาโครงการเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ ผู้จัดทำวิจัยได้มีการศึกษาข้อมูล รายละเอียดต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1. ระบบที่เกี่ยวข้องกับการนำจ่ายของไปรษณีย์ไทย
- 2.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- 2.3. ทฤษฎี PDCA
- 2.4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1. ระบบที่เกี่ยวข้องกับการนำจ่ายของไปรษณีย์ไทย

##### 2.1.1. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กิจการไปรษณีย์ไทยเริ่มขึ้นเป็นครั้งแรก 4 สิงหาคม 2526 ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด หน่วยงานภายใต้กำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ถนน แจ้งวัฒนะ (ไปรษณีย์ไทย,2559)

ไปรษณีย์ไทย,(2564) กล่าวว่า การปรับตัวเพื่อการเติบโตและอยู่รอดทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ ปณท พัฒนาธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนได้ จึงให้ความสำคัญกับการตอบสนองความคาดหวังของสังคมและการดูแลสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป ซึ่งในปี 2564 ปณท ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยนำหลักการและแนวคิดสากลว่าด้วยความยั่งยืน ได้แก่ Triple Bottom Line หลักการชี้นำของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หลักการเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการและแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO 26000 มาบูรณาการและปรับใช้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมหลักการด้านความยั่งยืนทั้ง 4 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การกำกับดูแลกิจการที่ดีและสิ่งแวดล้อม

## 2.1.2.ประเภทการให้บริการ

สินค้าและบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

### 2.1.2.1. บริการไปรษณีย์

- ก. จัดหมาย
- ข. ของตีพิมพ์
- ค. ไปรษณียบัตร

### 2.1.2.2. บริการขนส่ง

- ก. โลจิสติกส์ (บริการจัดส่งสิ่งของขนาดใหญ่หรือมีน้ำหนักมาก)
- ข. พัสดุไปรษณีย์
- ค. พัสดุย่อยระหว่างประเทศ (บริการจัดส่งสิ่งของขนาดเล็กไปยังปลายทางต่างประเทศ)
- ง. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ EMS
- จ. บริการจัดส่งหนังสือเดินทางด่วนพิเศษทางไปรษณีย์

### 2.1.2.3. บริการการเงิน

- ก. ธนบัตร
- ข. ธนบัตรออนไลน์
- ค. ธนบัตรออนไลน์ ผ่าน Internet
- ง. ธนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ
- จ. บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ (Western Union)
- ฉ. บริการชำระเงิน Pay@Post
- ช. บริการไปรษณีย์เก็บเงิน (C.O.D)
- ซ. บริการสำรองตั๋วการเดินทางและตั๋วการแสดง
- ฅ. บริการเติมเงินออนไลน์ U Top Up
- ญ. บริการ Smart ipostcard
- ฎ. บริการ Bank@post ฝาก-รับ-โอน ผ่านไปรษณีย์ (ไปรษณีย์ไทย จำกัด,2559)

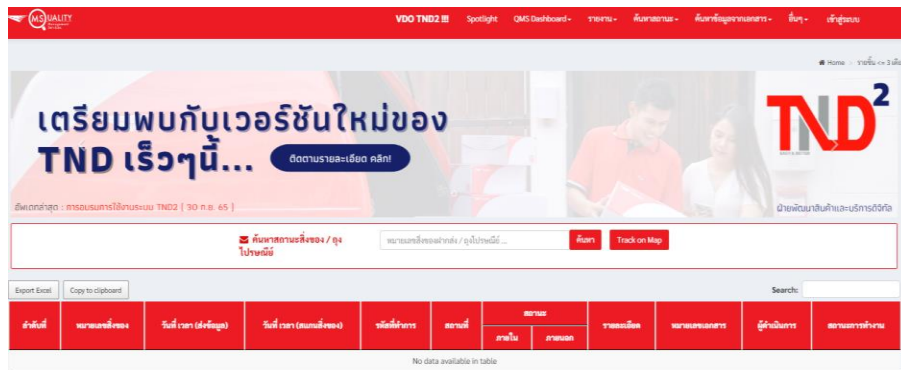
ปณท ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงประโยชน์ของการควบคุมภายใน จึงได้ดำเนินงานด้านการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 สอดคล้องตามมาตรฐานสากลของ COSO 2013 (COSO : The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบหลักที่จำเป็นในการควบคุมภายในไว้ 5 องค์ประกอบ 17 หลักการ ประกอบด้วย 1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม 2. การประเมินความเสี่ยง 3. กิจกรรมการควบคุม 4. สารสนเทศและการสื่อสาร 5. การติดตามประเมินผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การดำเนินงาน (Operations Objectives) เกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านที่ 2 การรายงาน (Reporting Objectives) เกี่ยวกับการรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงินที่เชื่อถือได้ ทันเวลา และโปร่งใส ด้านที่ 3 การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ (Compliance Objectives) เกี่ยวกับการดำเนินงาน รวมทั้งข้อกำหนดอื่นของทางราชการ และวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจที่ ปณท กำหนด

จากผลการดำเนินงานการควบคุมภายใน ประจำปี 2564 สรุปได้ว่า ปณท มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี มีความเหมาะสมเพียงพอต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจ โดยผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและส่งเสริมสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม มีการจัดโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการกำหนดกิจกรรมการควบคุมไว้เป็นนโยบายและกระบวนการดำเนินงาน เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน รวมทั้งการจัดให้มีระบบการแลกเปลี่ยนสื่อสารข้อมูลระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน (ไปรษณีย์ไทย,2564)



## 2.1.2.ระบบ Transfer and Delivery (TND)

เป็นระบบที่แสดงกระบวนการทำงานของไปรษณีย์ตั้งแต่รับฝากจนถึงนำจ่ายสำเร็จ สามารถติดตามและตรวจสอบสิ่งของได้ เฉพาะพนักงานไปรษณีย์ไทย แสดงชื่อผู้บันทึกและข้อมูลที่ลงในระบบ เพื่อให้ทราบเวลาในการบันทึกข้อมูลและผู้รับผิดชอบชิ้นงาน (ไปรษณีย์ไทย,2564)



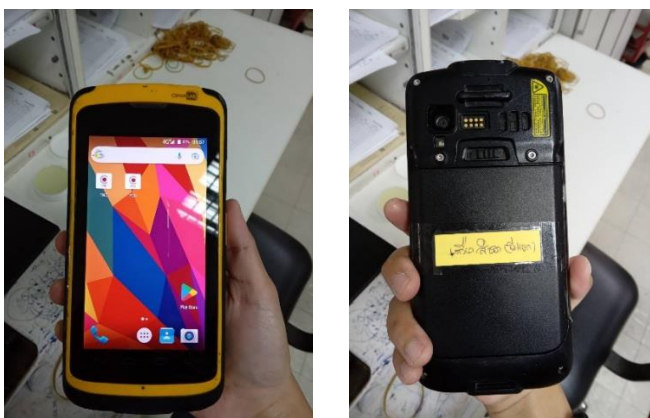
ภาพที่ 2-1 ระบบTNDของบริษัท ไปรษณีย์ไทยสำหรับพนักงาน



ภาพที่2-2 ระบบTNDของไปรษณีย์ไทยสำหรับลูกค้าทั่วไป

### 2.1.3. Handheld mobile computer

เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือถือ ใช้สำหรับพกพาสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน สามารถป้อนข้อมูลลงเครื่องผ่านคีย์บอร์ดขนาดเล็ก ซึ่งมีระบบปฏิบัติการ Windows CE และ Windows Mobile เป็นระบบปฏิบัติการในการทำงาน โดยสามารถไปประยุกต์ใช้การ personal information manager (PIM) ระบบขายสินค้า ระบบบันทึกการทำงาน ระบบตรวจนับทรัพย์สิน และระบบตรวจนับสินค้าคง การรับคืนสินค้าจากลูกค้า การตรวจนับสินค้าคงคลัง เก็บชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ การคำนวณรวดเร็วง่ายดาย และเก็บบันทึกข้อความได้ เป็นต้น (Pospak,2562)



ภาพที่ 2-3 Handhel Computer ของที่ทำการไปรษณีย์

#### 2.1.3.1. เตรียมการนำจ่าย

- ก. เตรียมการนำจ่าย
- ข. สร้างบัญชีนำจ่าย
- ค. แสกนบาร์โค้ดหมายเลขสิ่งของ
- ง. สิ้นสุดการทำบัญชี

#### 2.1.2.2. นำจ่าย

- ก. เตรียมการนำจ่าย
- ข. สร้างบัญชีนำจ่าย
- ค. เลือกหมายเลขสิ่งของ
- ง. ติดต่อผู้รับ
- จ. บันทึกการนำจ่าย
- ฉ. บันทึกสถานะ

## 2.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

### 2.2.1. การขนส่ง

หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังจากแหล่งผลิตที่จุดหนึ่งไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางที่อีกจุดหนึ่งในโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

2.2.1.1. การเก็บรวบรวมสินค้า เริ่มจากการรับสินค้าแหล่งที่มาซึ่งอาจเป็นโรงงานผลิตสินค้า อาจจะมีหลากหลายเนื่องจากมีรูปแบบ น้ำหนัก ขนาด และการบรรจุหีบห่อต่างๆ กัน โดยปกติการเก็บรวบรวมสินค้าจะถูกจัดการในเชิงภูมิภาค หลังจากมีการรวบรวมสินค้าแล้วสินค้าเหล่านี้จะถูกนำไปรวบรวมที่คลังส่วนกลาง

2.2.1.2. การขนส่งจากจุดรวมสินค้าในภูมิภาคสินค้าจะถูกส่งไปที่จุดหมายปลายทางที่กำหนด เมื่อถึงจุดรวมสินค้า สินค้าเหล่านี้จะถูกแยกออกจากกันเพื่อดำเนินการจัดส่งต่อไป

2.2.1.3. การจัดส่งเป็นกิจกรรมที่ตรงกันข้ามกับการรวบรวมสินค้าซึ่งได้รับการจัดการเป็นสัดส่วนในเชิงภูมิภาค และถือว่าเป็นส่วนที่ต้องติดต่อดังตรงกับลูกค้าปลายทาง

2.2.1.4. การรวมและแยกสินค้า สินค้าจะถูกรวบรวมก่อนที่จะบรรจุลงบนยานพาหนะขนส่ง สินค้าเหล่านี้อาจถูกรวบรวมในรูปของตู้สินค้า หรือการเปลี่ยนวิธีการขนส่งไปเป็นวิธีอื่นโดยไม่ต้องบรรจุหีบห่อใหม่

### 2.2.2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการบริการขนส่ง ได้แก่

2.2.2.1. ชนิดของการขนส่ง (Transportation Type) เงื่อนไขพิเศษและเงื่อนไขทางเทคนิคของสินค้าก่อให้เกิดความต้องการด้านบริการที่แตกต่างกันออกไป

2.2.2.2. จุดหมายปลายทาง (Destination) โครงข่ายหรือตลาดที่บริษัทขนส่งให้บริการ

2.2.2.3. ระยะเวลาในการดำเนินการ (Throughput Time) คือ ความรวดเร็วในการขนส่งแต่ละวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความเร็วของพาหนะที่ใช้และความถี่ของการให้บริการ

2.2.2.4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความยืดหยุ่นของเวลาออกและเวลาถึง

2.2.3. โครงสร้างของระบบการขนส่ง โครงสร้างของระบบการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่มหลักคือ

2.2.3.1. การขนส่งขาเข้า (Inbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าเข้าสู่โรงงานผลิตสินค้าที่ขนส่งเข้ามามักเป็นวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และวัสดุประกอบการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่การขนส่งขาเข้าจะดำเนินการโดยผู้ขายวัตถุดิบเหล่านั้น อาจมีบางส่วนที่ผู้ซื้อดำเนินการเองขึ้นอยู่กับ

กับข้อตกลง ต้นทุนการขนส่งขาเข้าเป็นปัจจัยสำคัญเท่ากับต้นทุนการขนส่งขาออกที่จะต้องพิจารณา เพื่อการกำหนดทำเลที่ตั้งของโรงงานผลิต คลังสินค้า หรือศูนย์กระจายสินค้าในระบบ

2.2.3.2. การขนส่งขาออก (Outbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าขาออกจากโรงงานผลิต เมื่อโรงงานผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปเพื่อจัดจำหน่ายแล้วจะต้องขนส่งไปยังลูกค้าซึ่งอาจเป็นผู้บริโภคโดยตรง ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ผลิตในขั้นตอนต่อไป การขนส่งทั้งหมดนี้จัดอยู่ในการขนส่งขาออกจากโรงงาน ส่วนมากแล้วในภาคอุตสาหกรรมจะเป็นภาระของผู้ผลิตเองแต่ผู้ผลิตอาจใช้บริษัทรับจ้างขนส่ง การจะพิจารณาว่าการขนส่งส่วนใดเป็นขาเข้าหรือขาออกให้พิจารณาตามกิจกรรมของตนเองเป็นหลัก

2.2.3.3. การขนส่งระหว่างประเทศ (International Transportation) เป็นระบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ระหว่างภูมิภาคของโลก ระหว่างทวีปหรือระหว่างเศรษฐกิจต่างๆ ระบบการขนส่งแบบนี้เป็นการขนส่งที่เป็นการขนส่งในระยะทางไกล ๆ โดยอาศัยผู้ให้บริการในระดับสากล เช่น ทางเรือเดินสมุทร ทางอากาศยาน ทางรถไฟ เป็นต้น แต่ก็มี การขนส่งชายแดนที่เป็นประเทศหรือเขตเศรษฐกิจติดกันที่ยังคงใช้รถบรรทุกอยู่มาก ในระบบขนส่งนี้จะใช้เวลานาน โดยจะเชื่อมโยงการขนส่งจะสิ้นสุดลงที่ท่าเรือ ด่านผ่านแดน ท่าอากาศยานที่มีด่านศุลกากร การขนส่งระหว่างประเทศจะดำเนินการจากระบบเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ

#### 2.2.4. ประสิทธิภาพในการขนส่ง

ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งหลักของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

2.2.4.1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่างๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต

2.2.4.2. การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการลดลง ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย

2.2.4.3. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียชีวิตและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ

2.2.4.4. ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการหรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

2.2.4.5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจาก ต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า สรุปได้ว่า การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง โดยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย ความเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2546)

## 2.2.5. ทฤษฎีการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงานโลจิสติกส์ (7R)

2.2.5.1. Right Product สินค้าถูกต้อง ส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องมีคุณภาพหรือข้อกำหนดคุณสมบัติ (Specifications) ตามความต้องการของลูกค้า

2.2.5.2. Right Quantity จำนวนถูกต้อง ส่งสินค้าในจำนวนที่ถูกต้อง ปริมาณตรงตามความต้องการไม่ขาดไม่เกิน ควรมีการประสานงานกับคลังสินค้า

2.2.5.3. Right Conviction สภาพถูกต้อง ส่งสินค้าในสภาพที่ดีไม่แตกหักเสียหาย

2.2.5.4. Right Customer ลูกค้าถูกต้อง ส่งสินค้าให้ถูกตัวผู้รับสินค้า ให้บริการด้วยศักยภาพที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการส่งสินค้าเช่น มีการรับประกันสินค้า มีการบริการหลังการขาย หรือมีอุปกรณ์ให้ใช้ทดแทนขณะซ่อม

2.2.5.5. Right Place สถานที่ถูกต้อง ส่งสินค้าให้ถูกที่ถูกต้อง ส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ต้องการ ต้องระบุสถานที่ในการจัดส่ง มีการแนบแผนที่ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ผู้ติดต่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ได้รับสินค้าที่ถูกต้องในสถานที่ที่ต้องการ

2.2.5.6. Right Time เวลาถูกต้อง ส่งสินค้าทันเวลาตรงตามเวลาที่กำหนด ต้องระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (Lead Time) ไม่เร็วไปหรือช้าไป การกำหนดเวลาในการส่งสินค้าให้ได้ในเวลาที่ต้องการ มีความสำคัญในกิจกรรมของลูกค้า หากมีการส่งสินค้าช้ากว่ากำหนดที่ต้องการอาจส่งผลทำให้โครงการกระบวนการผลิตหยุดชะงัก

2.2.5.7. Right Cost ต้นทุนที่ถูกต้อง ไม่มากจนเกินไปซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย (S.Sudalaimuthu and S.Anthony Raj. 2009 :11)

## 2.3. ทฤษฎี PDCA

### 2.3.1. ความหมายทฤษฎีเกี่ยวกับ PDCA

PDCA คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน Plan-Do-Check-Act เป็นกระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นมาช่วงปี 1950's โดยบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพสมัยใหม่ ดร.วิลเลียม เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (Dr.William Edward Deming) ซึ่งพัฒนามาจากปรมาจารย์ของเขาคือวอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ท (Walter Andrew Shewhart) ทำให้วงจรนี้มีชื่อเรียกอื่นว่า Deming Cycle หรือ Shewhart Cycle เดมมิ่งคิดค้น PDCA ผ่านความเชื่อที่ว่า “คุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาได้” โดยสามารถประยุกต์กับองค์กรทุกประเภท ธุรกิจทุกรูปแบบ หรือแม้กระทั่งชีวิตประจำวัน จนกลายเป็นเครื่องมือเรียบง่ายที่ได้รับความนิยมมาถึงทุกวันนี้

### 2.3.2. ประโยชน์ของทฤษฎี PDCA

เรียบง่ายและทำซ้ำได้ คือคุณสมบัติหลักของวงจรบริหารงานคุณภาพ สิ่งนี้ทำให้ PDCA มีประโยชน์เหนือเครื่องมืออื่น ดังนี้

2.3.2.1. สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า—เพราะกระบวนการนี้เริ่มต้นที่ปัญหา และต้องการแก้ไขมันเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2.3.2.2. เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง—เพราะเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้ในระยะยาว จึงเกิดประสิทธิภาพสูงสุดหากปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.3.2.3. ทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น—เพราะมีการตั้งเป้าหมายและการวัดผลที่ชัดเจนข้อมูลที่เข้ามาสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

2.3.2.4. ลดความเสี่ยงในการจัดการ-เพราะกระบวนการนี้ประยุกต์ใช้กับทีมเล็กๆ ก่อน หากเกิดความผิดพลาดก็จะควบคุมสถานการณ์ได้ง่ายกว่า ทั้งยังสามารถอุดรอยรั่วไม่ให้เกิดความเสี่ยงในอนาคต ที่สำคัญ PDCA ต้องการความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก การจูงใจพนักงานให้เข้าใจเป้าหมายเดียวกันจึงสำคัญ

### 2.3.3. ขั้นตอนสู่ความสำเร็จของทฤษฎี PDCA

โครงสร้าง PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

#### 2.3.3.1. P-Plan ระบุและวิเคราะห์ปัญหา

เริ่มต้นการวางแผนจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนก่อน โดยขั้นตอนนี้ต้องกำหนดให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มไปจนถึงสุดสิ้นสุดว่า มีปัญหาอะไรที่จะต้องแก้ไข ใครเป็นผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการค้นหาข้อมูลคืออะไร กระบวนการแก้ไขคืออะไร โดยเฉพาะระบุตัวชี้วัดและวิเคราะห์ปัญหา

#### 2.3.3.2. D-DO พัฒนาทางออกและดำเนินการตามแผน

หลังจากกำหนดแผนแล้วก็ถึงเวลาที่จะลงมือทำ เพราะเราจะต้องนำแผนดังกล่าวมาใช้จริง ดำเนินการจริง เพื่อให้เห็นผลลัพธ์จริง ในขั้นตอนนี้ต้องระลึกไว้เสมอว่า การดำเนินการจะเกิดปัญหาอื่นตามมาเสมอ นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าควรใช้แผนดังกล่าวกับทีมนำร่องไม่กี่คนหรือเป็นโครงการขนาดเล็กเสียก่อน เพราะสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้จะป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่ให้ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัท

#### 2.3.3.3. C-Check ประเมินและสรุปผล

เมื่อดำเนินการมาถึงจุดหนึ่งแล้ว เราจะต้องตรวจสอบให้ได้ว่า แผนดังกล่าว มีผลลัพธ์เป็นไปตามตัวชี้วัดที่ต้องการหรือไม่ ถ้าประสบความสำเร็จตามตัวชี้วัด ก็สามารถดำเนินการไปสู่ขั้นตอนสุดท้ายได้เลย แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จ ก็ควรนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา แล้วดำเนินการขั้นตอนที่ 1-3 ใหม่จนกว่าจะประสบความสำเร็จหรือผ่านตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

#### 2.3.3.4. A-Act ปรับปรุงแก้ไขและวางแผนใหม่ต่อไป

ถ้าการปฏิบัติแผนดังกล่าวประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ก็ถึงเวลานำแผนนั้นมาประยุกต์ใช้กับทุกคนในองค์กร ผ่านการประกาศ ประชุม อีเมล หรือการจัดการอบรมภายในบริษัท เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงจนเกิดตามมาตรฐานใหม่

ดังนั้น ทฤษฎี PDCA จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยให้ทุกคนแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่าน 4 ขั้นตอน แค่ วางแผน-ปฏิบัติ ตรวจสอบ-ปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสามารถทำซ้ำใหม่ได้เรื่อยๆ (HR NOTE,2564)

## 2.4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ พอดี, (2549) ได้ศึกษาการพัฒนาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PDA) เพื่อใช้เป็น Client ของระบบฐานข้อมูล (NICU) ที่มีข้อมูลคนไข้และระบบงาน Development of a Personal Digital Assistant (PDA) Based Client/Server NUCY Patient Data and Charting System งานวิจัยนี้อธิบายถึงวิธีการเลือกซอฟต์แวร์, ฮาร์ดแวร์ และการทำงานเบื้องต้นของระบบฐานข้อมูล ซึ่งระบบเดิมลักษณะการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ข้อมูลของคนไข้ไม่รวมอยู่ที่ศูนย์กลาง แต่ระบบใหม่มีการพัฒนาโดยการรวมข้อมูลจากส่วนต่างๆ มาไว้ที่ศูนย์กลางจัดทำเป็นข้อมูลฐานกลาง ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ลักษณะการทำงานของระบบก็คือ เป็นระบบเครือข่ายแบบไคลเอนต์-เซิร์ฟเวอร์ ใช้ PDA เป็น Client และเครื่องคอมพิวเตอร์ PC เป็น Server ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ การส่งข้อมูลจากเครื่อง Client ไปยังเครื่อง Server ที่เก็บฐานข้อมูลกลางจะใช้ระบบสัญญาณไร้สาย Wireless

นายธีรภัทร กลิ่นผล, (2564) ได้จัดทำการศึกษาการจับเก็บและการเบิกจ่ายสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพด้วยอุปกรณ์ PDA ของบริษัท วิซีพีคาร์เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อลดความผิดพลาดในการจัดเก็บและเบิกจ่ายสินค้า และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าภายในคลังให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการนำอุปกรณ์ PDA เข้ามาช่วยในการพัฒนา โดยผู้จัดทำได้มองเห็นปัญหาในหลายๆ ด้านซึ่งแต่ละปัญหานั้นมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนของงาน โดยส่วนใหญ่ปัญหาหลักๆ นั้นมาจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานที่ไม่อำนวยความสะดวก จึงทำให้ขั้นตอนของงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานผิดพลาดและใช้ระยะเวลาานาน ดังนั้น ผู้จัดทำจึงดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการนำอุปกรณ์ PDA เข้ามาช่วยในการดำเนินงานทำให้ระบบการจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสามารถทำให้ลดระยะเวลาลงได้จากเดิม 68 นาที ลดเหลือ 49 นาที

วิลาสินี รัตนะรัต, (2549) ได้มีการศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เค เอเจนซี เวิลด์ เอกเพรส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูล ใช้เครื่องมือจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์พนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องและประสบปัญหาที่ทำให้การขนส่งขาดประสิทธิภาพโดยตรง จากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการขนส่งองค์กรควรใช้กลยุทธ์การจัดจ้างบริษัทภายนอก (OutsourceStrategy) เพื่อแก้ไขปัญหาพาทนะในการขนส่งไม่เพียงพอทำให้การขนส่งมีความล่าช้า ส่งผลกระทบถึงการดำเนินงานของพนักงานภายในองค์กร รวมถึงความไว้วางใจของลูกค้าและพันธมิตรทางการค้าลดลง นอกจากนั้นผู้ศึกษาพบว่า ควรนำกลยุทธ์การติดตั้งระบบ Internet ในองค์กรมาใช้ควบคู่กันด้วย เพื่อเพิ่มศักยภาพและสนับสนุนการจัดการขนส่งให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากที่สุด



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2. แผนการดำเนินโครงการ
- 3.3. ขั้นตอนการดำเนินโครงการ
- 3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ ใช้เวลาในการศึกษาเป็นเวลา 16 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

#### 3.2. แผนการดำเนินโครงการ

**ตารางที่ 3-1** แสดงแผนการดำเนินโครงการ (7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 – 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566)

หัวข้อ	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.เก็บรวบรวมข้อมูล	←—————→															
2.บทที่ 1 บทนำ				←————→												
3.บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				←————→												
4.บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	←—————→															
5.บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน									←—————→							
6.บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ															←————→	

### 3.3. ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

- 3.3.1. ศึกษาและสังเกตการทำงานของพนักงานไปรษณีย์
- 3.3.2. เก็บรวบรวมข้อมูลการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์และการร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทาง CEC (Contact Center) ของที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ
- 3.3.3. รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์
- 3.3.4. ปรับปรุงและแก้ไข้ปัญหา
- 3.3.5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### 3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ ระยะเวลาในการจัดทำ ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 โดยทำการเก็บข้อมูลกระบวนการนำจ่าย ติดตามสิ่งของจนถึงการร้องเรียนของลูกค้า การเก็บข้อมูลนั้นเก็บจากบันทึกสถิติที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาร้องเรียน และการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำจ่ายที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการจัดส่งสิ่งของนั้น นำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปและแก้ไขปรับปรุงการนำจ่ายสิ่งของให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพบว่าพนักงานนำจ่ายต้องนำจ่าย 2 ครั้งหรือมากกว่า ในกรณีที่ไม่มีผู้รับหรือผู้รับไม่อยู่บ้าน พนักงานนำจ่ายผิดบ้านหรือผิดที่อยู่ สิ่งของสูญหายระหว่างการนำจ่าย เจ้าหน้าที่ผู้รับไม่ชัดเจน จากปัญหาที่พบส่งผลให้ประสิทธิภาพการนำจ่ายลดลง ผู้จัดทำจึงใช้ 7R เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่ายโดยใช้ หลักทฤษฎี PDCA ในการวางแผนงาน



จากภาพที่ 4-1 แสดงให้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านนำจ่ายของไปรษณีย์ จะพบปัญหาในขั้นตอนการส่งมอบให้ลูกค้า จากการสอบถาม สาเหตุที่พบมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ผู้รับไม่อยู่บ้าน ติดต่อผู้รับไม่ได้ สิ่งของผลัดผิดปลายทาง และปัจจัยภายใน ได้แก่ พนักงานนำจ่ายผิดที่ สิ่งของสูญหายระหว่างทาง ส่งผลให้การนำจ่ายไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความล่าช้า

**ตารางที่ 4-1** สรุปสถิติการรับเรื่องผ่าน CEC (Contact center) เดือนพฤศจิกายนและธันวาคม

เรื่องที่ติดต่อเข้ามา	เดือน	
	พฤศจิกายน	ธันวาคม
แจ้งให้นำจ่ายใหม่/มารับเอง	45	68
ติดตามสิ่งของ	29	47
ร้องเรียน	0	3
สอบถามข้อมูล	9	15
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>83</b>	<b>133</b>

จากตารางที่ 4-1 สรุปสถิติการรับเรื่องทั้งสองเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามามากที่สุด เกี่ยวกับเรื่อง แจ้งให้นำจ่ายใหม่ ติดตามสิ่งของ สอบถามข้อมูล และร้องเรียน ตามลำดับ

#### 4.2. การดำเนินการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำจ่ายสิ่งของ

จากปัญหาข้างต้น พบว่า การส่งมอบสิ่งของให้ลูกค้าไม่สำเร็จ เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งผู้จัดทำได้แก้ปัจจัยภายใน ดังนี้

##### 4.2.1. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานนำจ่าย

ผู้จัดทำงานวิจัยได้นำทฤษฎีการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงานโลจิสติกส์ (7R) ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานนำจ่าย ดังนี้

- 4.2.1.1. ได้รับสิ่งของที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมนำจ่าย
- 4.2.1.2. ได้รับมอบตามจำนวนถูกต้อง ตามบัญชีส่งมอบ
- 4.2.1.3. ระหว่างการนำจ่ายจนถึงมือผู้รับ สิ่งของไม่ชำรุดเสียหาย
- 4.2.1.4. นำจ่ายสิ่งของถูกต้องตามเจ้าหน้าที่
- 4.2.1.5. นำจ่ายสิ่งของถึงมือผู้รับ

4.2.1.6. นำจ่ายสิ่งของได้ทันเวลาตามมาตรฐาน

4.2.1.7. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำมันที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้งาน

#### 4.2.2. วิเคราะห์ทฤษฎี PDCA เพื่อแก้ปัญหา

ผู้จัดทำได้นำทฤษฎี PDCA เป็นกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการทำงานของพนักงานนำจ่าย เพื่อวางแผนการพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

##### 4.2.1.1. P-Plan การวางแผน

#### ตารางที่ 4-2 แสดงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำจ่าย

ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. พนักงานนำจ่ายสิ่งของไม่ถูกต้องตามจำหน่าย	1. ศึกษาแผนผังการนำจ่ายก่อนนำจ่ายทุกครั้ง เพื่อให้ถูกต้องและแม่นยำที่สุด
2. พนักงานนำจ่ายทำสิ่งของชำรุด สูญหาย	2. มีการอบรมขั้นตอนการนำจ่ายและกำชับพนักงานให้ดูแลสิ่งของลูกค้าให้ถึงมือผู้รับอย่างสมบูรณ์
3. พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน	3. มีการอบรมขั้นตอนการทำงานทุกปี เพื่อให้ทราบกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและอัปเดตการเปลี่ยนแปลง
4. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	4. สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานดี ไม่ขาด ไม่มาสาย
5. พนักงานไม่แก้ไขในสิ่งที่ตนเองทำผิดพลาด	5. มีการอบรมพนักงานที่ทำผิดพลาดเพื่อสอบถามปัญหาและแก้ไขอย่างเคร่งครัด

##### 4.2.1.2. D-Do การปฏิบัติงานตามแผน

ก. พนักงานนำจ่าย ตรวจสอบสิ่งของตรงตามบัญชีการส่งมอบ

ข. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของสิ่งของ หากมีความเสียหายต้องทำการแจ้ง ป.143 (ใบแจ้งเหตุไปรษณีย์)

ค. ตรวจสอบจำหน่ายผู้รับ ให้ถูกต้องตามบัญชีการส่งมอบ

ง. พนักงานนำจ่าย บันทึกรายละเอียดการรับมอบสิ่งของ

- จ. ก่อนการส่งมอบต้องทำการเตรียมการนำจ่ายลงในระบบตามขั้นตอน
- ฉ. ขนย้ายสิ่งของขึ้นรถเพื่อนำจ่ายให้กับผู้รับ นำจ่ายสิ่งของตามแผนที่วางเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป
- ช. ติดต่อผู้รับก่อนนำจ่าย เพื่อนัดหมายกับผู้รับโดยตรง
- ซ. นำจ่ายสิ่งของให้ถูกต้องและถึงมือผู้รับตามจำนวน พร้อมแนบหลักฐานการส่งมอบลงในระบบ
- ณ. บันทึกผลการนำจ่ายลงระบบ ถูกต้องตามความเป็นจริง

#### 4.2.3.1. C-Check ตรวจสอบ

จากการปฏิบัติตามแผนงาน พนักงานนำจ่ายต้องตรวจสอบความถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติงานทฤษฎี 7R เพื่อให้การนำจ่ายมีประสิทธิภาพทั้งด้านเวลา ความถูกต้อง และสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ หากไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดได้ ต้องได้รับการอบรมและสอบถามถึงปัญหาเพื่อแก้ไขอย่างเร่งด่วน

#### 4.2.3.2. A-Action แก้ไขปัญหา

หากพนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ และยังเกิดข้อผิดพลาดแบบเดิม บริษัทควรมีบทลงโทษ ดังนี้

ครั้งที่ 1 ตักเตือน

ครั้งที่ 2 ให้พนักงานทำการประเมินแบบทดสอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่

ครั้งที่ 3 ฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงาน

ครั้งที่ 4 ทำการย้ายตำแหน่งงานไปด้านอื่น เพื่อลดข้อผิดพลาดซ้ำซ้อน

#### 4.3. ผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงการนำจ่ายสิ่งของ

ตารางที่ 4-3 มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประเภทการขนส่ง	มาตรฐานบริการ (วัน)		
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล	ภูมิภาคเดียวกัน	ข้ามภาค
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	1	1	2
จดหมาย	1-3	1-3	3-5
พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ	2-3	3-4	4-5

จากตารางที่ 4-3 แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการ พบว่า หลังการปรับปรุงการนำจ่าย พนักงานนำจ่าย สามารถนำจ่ายสิ่งของได้ตามมาตรฐานการให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการนำจ่ายเพิ่มขึ้น เห็นได้จากตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 สรุปสถิติการรับเรื่องผ่าน CEC (Contact Center) เดือนมกราคมและกุมภาพันธ์

เรื่องติดต่อเข้ามา	เดือน	
	มกราคม	กุมภาพันธ์
แจ้งให้นำจ่ายใหม่/มารับเอง	43	27
ติดตามสิ่งของ	39	30
ร้องเรียน	6	1
สอบถามข้อมูล	37	16
รวมทั้งหมด	125	74

จากตารางที่ 4-4 สรุปสถิติรับเรื่องผ่าน CEC (Contact Center) เดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาน้อยลงกว่า เดือนพฤศจิกายนและธันวาคม แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนำจ่าย ที่ได้รับการอบรมแก้ไขตามแนวทางการปฏิบัติที่ผู้จัดทำได้กำหนดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการนำจ่าย

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาโครงการเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1. สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย ผู้จัดทำได้รับข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ที่ทำการไปรษณีย์บางชื่อ และผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้ามา พบว่ามีปัญหาในการส่งมอบสิ่งของให้ผู้รับ เนื่องจากพนักงานยังขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและไม่เข้าใจในกระบวนการทำงานมากพอ จึงทำให้การส่งมอบสิ่งของล่าช้าและผู้ใช้บริการร้องเรียน ผู้จัดจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานด้วยหลัก 7R ควบคู่กับทฤษฎีการวางแผน PDCA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานนำจ่ายเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถส่งมอบสิ่งของได้ถูกต้องตามเจ้าหน้าที่ผู้รับ ตรงตามเวลามาตรฐานของการบริการ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น หลังการปรับปรุงการนำจ่ายที่กล่าวมา พบว่า ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาน้อยลง แสดงให้เห็นว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพที่ผู้จัดทำได้กำหนด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ได้

#### 5.2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินโครงการ

- 5.2.1. พนักงานนำจ่ายไม่ได้รับการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน
- 5.2.2. พนักงานนำจ่ายไม่บันทึกผลการนำจ่าย หรือบันทึกผลก่อนการนำจ่าย
- 5.2.3. ระบบการทำงานมีความล่าช้า ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าไปด้วย

#### 5.3. ข้อเสนอแนะ

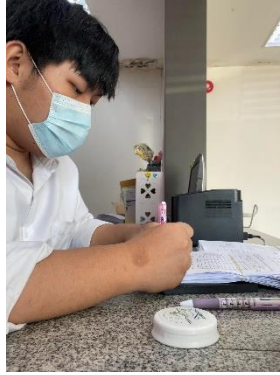
- 5.3.1. ควรพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เสถียร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 5.3.2. ควรมีการอบรมพนักงานนำจ่ายทุกไตรมาส เพื่ออัปเดตคำสั่งใหม่ๆ
- 5.3.3. ควรมีแบบประเมินให้ผู้ใช้บริการทำ หลังได้รับสิ่งของเรียบร้อยแล้ว



## บรรณานุกรม

- ไพบรณีย์ไทย. (2564). รายงานประจำปี 2564. กรุงเทพฯ : ไพบรณีย์ไทย
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้ประหยัด”. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์หน้าพร.
- S.Sudalaimuthu and S.Anthony Raj. (2009). **Logistics Management for International Business Textand Cases**. PHI Learning Private Limited, New Delhi.
- ธีรภัทร กลิ่นผล. (2564). การจัดเก็บและการเบิกจ่ายสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพด้วยอุปกรณ์ PDA. กรุงเทพมหานคร : สาขาการจัดการ-โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วิลาสสินีรัตนรัตน์. (2549). กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการขนส่งสินค้ากรณีศึกษาบริษัท เคเอเจเนซี เวิลด์เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วันเพ็ญ พอดี. (2549). การพัฒนาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PDA) เพื่อใช้เป็น Client ของระบบฐานข้อมูล (NICU) ที่มีข้อมูลคนไข้และระบบงาน Development of a Personal Digital Assistant (PDA). [ออนไลน์]. จาก <http://angsilacs.buu.ac.th/> [8 มกราคม 2566].
- ไพบรณีย์ไทย. (2559). ประวัติกิจการไพบรณีย์ไทย.[ออนไลน์]. จาก <https://www.thailandpost.co.th/> . [5 มกราคม 2566].
- Pospack. (2562). Handheld Computer or Mobile Computer (คอมพิวเตอร์มือถือ) คืออะไร. [ออนไลน์] จาก <https://www.pospak.com/> . [8 มกราคม 2566].
- HR NOTE. (2564). PDCA: ความหมาย ประโยชน์ และตัวอย่างใช้ 4 ขั้นตอนเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง. [ออนไลน์]. จาก <https://www.th.hrnote.asia> . [24 มกราคม 2566].

## ภาคผนวก



ขณะปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ



นำเรื่องร้องเรียนแจ้งให้แก่หัวหน้าโซนนำจ่าย



รับมอบสิ่งของเตรียมการนำจ่าย



ที่ทำงานของพนักงานนำจ่าย



ออกไปนำจ่าย

## ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ นาย คมกริช เพ็ชรประดับ  
ชื่อโครงการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการนำจ่ายสิ่งของทางไปรษณีย์ไทย  
สาขาวิชา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์บางซื่อ  
คณะบริหารธุรกิจ

### ประวัติส่วนตัว

วัน/เดือน/ปี วันจันทร์ที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2543  
สถานที่เกิด โรงพยาบาลวชิรพยาบาล  
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ 361/4 ซ.ไสวสุวรรณ ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ  
กรุงเทพมหานคร 10800  
หมายเลขโทรศัพท์ 080-056-2883

### ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2556-2558 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศิลาจารพิพัฒน์  
212 ซอยกรุงเทพ-นนท์ 21 ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ  
กรุงเทพมหานคร 10800  
ปีการศึกษา 2559-2561 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศิลาจารพิพัฒน์  
212 ซอยกรุงเทพ-นนท์ 21 ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ  
กรุงเทพมหานคร 10800  
ปีการศึกษา 2562-2566 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการและการจัดการโลจิสติกส์  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### ประวัติการทำงาน

ปีการศึกษา 2566 นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการ  
ไปรษณีย์บางซื่อ