



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

**Mail Sending Guidelines of SGS (Thailand) Co., Ltd.**

โดย

นายพชรพล ดวงสวัสดิ์ 5704300142

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของบริษัท เอลจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

รายชื่อผู้จัดทำ นาย พชรพล ดวงสวัสดิ์ 5704300142

ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สมพร ปานอินดี

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป  
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560.

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.สมพร ปานอินดี)



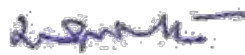
.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณ ไรวินทร์ เลิศสินอิชัย)



.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ธาราภรณ์ ถิมเปรมวัฒนา)



(ผศ.ดร.มารุจ ถิมประวัฒน์นะ)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา



## จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 12 กันยายน พ.ศ.2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป

ตามที่คุณจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา ประกอบด้วย นายพชรพล ดวงสวัสดิ์ นักศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2561 ในตำแหน่งพนักงาน แผนกสินค้าเกษตร ณ บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้วคุณผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับการปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นายพชรพล ดวงสวัสดิ์  
นักศึกษสหกิจศึกษา  
ภาควิชาการจัดการทั่วไป

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ตามที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา เรื่องคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 นั้นส่งผลให้ได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมาย สำหรับสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณไรวินทร์ เลิศสินอริชัย ผู้จัดการสำนักงานแผนกสินค้าเกษตร

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และข้อคิดต่าง ๆ อันเป็นรากฐานสำคัญ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคมต่อไป และขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ.ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีจนทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ.ที่นี้

ผู้จัดทำ

นายพชรพล ดวงสวัสดิ์

30 สิงหาคม 2561

ชื่อ โครงการ: คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของบริษัท เอสจีเอส  
(ประเทศไทย) จำกัด

หน่วยกิต: 5

ผู้จัดทำ: นาย พชรพล ดวงสวัสดิ์ 5704300142


อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สมพร ปานยินดี

ระดับการศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา: การจัดการทั่วไป

คณะวิชา: บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา: 3/2560



วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์  
2) เพื่อให้การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เกิดความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการ  
เรียนรู้ โดยปัญหาเกิดจากวิธีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตรมีรายละเอียด  
และขั้นตอนที่ซับซ้อน หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท  
ดังนั้นผู้จัดทำจึงทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ และทดลองใช้ พบว่า การจัดส่งสินค้าทำได้  
ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

คำสำคัญ : คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ / บริษัทเอสจีเอส ประเทศไทย จำกัด / สินค้าเกษตร

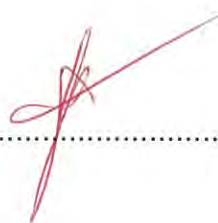
Project Title: Mail Sending Guidelines of SGS (Thailand) Co., Ltd.  
Credit: 5  
By: Mr. Patcharaphon Duangsawat 5704300142  
Advisor: Dr.Somporn Panyindee  
Degree: Bachelor of Business Administration  
Major: General Management  
Faculty: Business Administration  
Semester / Academic Year: 3/2017

### Abstract

This study aimed to 1) Develop a mail delivery guide for documents, 2) Increase accuracy, make fewer mistakes and use less time to learn the mail delivery procedure for documents. It was found that the problems of sending documents by mail faced by the Agricultural Product division were due to overly detailed and complex procedures. And if any mistakes happened, they would affect the credibility of the company. With that, the author wrote up a mail delivery guide for documents and performed a trial, and the result was that product delivery become more accurate and faster.

**Keyword : Mail Delivery Guide for Documents / SGS (Thailand) Limited / Agricultural Product**

Approved by:.....



## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่	
1    บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของ โครงการงาน	1
1.3 ขอบเขตของโครงการงาน	1
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
2    ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคู่มือ	3
3    รายละเอียดการปฏิบัติงาน	7
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ	7
3.2 รูปแบบองค์กร	8
3.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	8
3.4 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	8
3.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	9
3.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	9
3.7 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	9
4    ผลการปฏิบัติงานตามโครงการงาน	10
4.1 การเตรียมเอกสารสำหรับส่งไปรษณีย์	10
4.2 การเตรียมแสดมภ์สำหรับติดซองจดหมายสำหรับไปวางบิล	10
4.3 ตีครายชื่อผู้รับเอกสาร	12
4.4 นำเอกสารไปรายชื่อที่อยู่ของลูกค้าและใบแจ้งชำระหนี้บรรจุลงในซอง	13

จดหมาย	
4.5 บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารลงในระบบ	13
4.6 นำจดหมายไปวางไว้ที่ตะกร้า(OUT) ตรงบริเวณประตูทางออก	14
4.7 จัดทำเป็นคู่มืออย่างง่าย	15
4.8 สรุปและประเมินผล	15
5 สรุปและผลการปฏิบัติงาน	16
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ	16
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ	17
บรรณานุกรม	18
ภาคผนวก ก บทความทางวิชาการ	
ภาคผนวก ข ใวนิล	
ประวัติผู้จัดทำ	





## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

9



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งบริษัท	7
รูปที่ 3.2 รูปแบบขององค์กรในแผนกสินค้าเกษตรกรรม	8
รูปที่ 4.1 แสดงปีลงทะเบียน	11
รูปที่ 4.2 แสดงปีแบบพิเศษ	11
รูปที่ 4.3 ชื่อที่อยู่ของทางลูกค้า	12
รูปที่ 4.4 นำใบแจ้งหนี้กับชื่อที่อยู่บรรจุลงในซองจดหมาย	13
รูปที่ 4.5 ทำการบันทึกจดหมาย	13
รูปที่ 4.6 เอกสารสำหรับส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์อยู่ในตะกร้า OUT	14



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของบริษัทและความสำคัญของปัญหา

บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด มีหลายสาขาทั่วโลก เป็น บริษัท ยักษ์ใหญ่ ของ ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ (Switzerland) ทำธุรกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพ สินค้า ต่าง ๆ ที่นำ เข้า หรือ ส่ง ออก ข้าม ประเทศ ถ้าสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ก็จะทำเรื่องไปที่กระทรวง พาณิชย เพื่อนำสินค้าส่ง ออก ไปนอกประเทศ โดยบริษัทฯ จะตรวจสอบสินค้าทุกประเภท เช่น น้ำมัน อาหารเกษตร หินแร่ต่าง ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้บริษัทฯ ต้องมีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้กับลูกค้า ในแต่ละวันมีเอกสารจำนวนมาก เอกสารส่วนใหญ่เป็นเอกสารสำคัญทางธุรกิจ ที่ส่งมาจากฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัท โดยนักศึกษา ต้องมีการวางแผนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ที่รอบคอบและรวดเร็ว เพราะหากมีเกิดข้อผิดพลาด ในขั้นตอนใดของการส่งเอกสาร ย่อมส่งผลเสียหายต่อบริษัท

ดังนั้นผู้จัดทำจึงมีความสนใจในการจัดทำโครงการเรื่องคู่มือการจัดส่งเอกสารทาง ไปรษณีย์เพื่อให้บุคลากรใหม่ที่ทำหน้าที่ในการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ มีแนวทางในการ ดำเนินการจัดส่งได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน ทำให้การ จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1. เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์
- 1.2.2. เพื่อให้การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เกิดความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ลด ระยะเวลาในการเรียนรู้

### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการจัดทำคู่มือ วิธีการจัดส่งเอกสาร และกลยุทธ์การจัดส่ง สินค้าทางไปรษณีย์
- 1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานในแผนกสินค้าเกษตร
- 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะแผนกสินค้าเกษตร ของบริษัทเอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2561

#### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ผู้บริหารแผนกสินค้าการเกษตร สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ไปแนะนำหรือสอน ให้กับพนักงานใหม่ เพื่อให้ เกิดทำงานที่ไวขึ้น

1.4.2 พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้ได้จากคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์



## บทที่ 2

### ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสหกิจเรื่อง คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของ บริษัท เอสจีเอส(ประเทศไทย) จำกัด มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคู่มือ

##### 2.1.1 ความหมายของคู่มือ

##### 2.1.2 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

##### 2.1.3 องค์ประกอบของคู่มือ

##### 2.1.4 ขั้นตอนของคู่มือ

##### 2.1.5 ลักษณะของคู่มือที่ดี

##### 2.1.6 ประโยชน์ของคู่มือ

#### 2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคู่มือ

##### 2.1.1 ความหมายของคู่มือ

พลสุข สัมบุรัง (2549) ได้กล่าว สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งภายในองค์กรก็คือ ผู้จัดการและพนักงานต้องการทราบว่าต้องทำงานเมื่อ ทำงานอะไร ทำอย่างไร และใครเป็นคนทำ คู่มืองานสำนักงานจะใช้ตอบคำถามต่างๆทั้งหมดนี้ได้เป็นอย่างดี คู่มืองานสำนักงานถือว่าเป็นมาตรฐานในการทำงาน ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม โดยใช้เป็นกฎเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ

ดังนั้น ผู้บริหารงานสำนักงานไม่ควรที่จะมองข้ามการจัดทำคู่มือการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรได้รู้แนวทางและเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะบุคคลที่ต้องการทำงานใหม่ คู่มือนี้จะช่วยให้ผู้ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานอย่างเหมือนกัน

คู่มืองานสำนักงาน เป็นเอกสารที่สามารถใช้รวบรวมวิธีการและขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งแนวทางของงานแต่ละงานเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระเบียบ

##### 2.1.2 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นเส้นทางในการปฏิบัติดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถรู้ถึงการปฏิบัติงานตรงส่วนนั้น ได้ดีขึ้น
- 3) เพื่อเป็น Guide Book ในการให้ผู้อื่นมาทำงานแทนได้
- 4) เป็นคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการทำงานในด้านของการจัดส่งเอกสาร
- 5) เป็น Guide Book ที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย

### 2.1.3 องค์ประกอบของคู่มือ

ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- ส่วนปก
- ขอบเขต และจุดประสงค์ของคู่มือ
- หลักฐานการได้รับการอนุญาตจากบุคลากรระดับสูง
- สารบัญ
- รายละเอียดของคู่มือ
- กระบวนการปฏิบัติงาน
- การประเมินผล
- ภาคผนวก เช่น แบบฟอร์มตัวอย่าง โครงสร้างขององค์กร

### 2.1.4 ขั้นตอนของคู่มือ

การจัดทำคู่มือมีกระบวนการ ทั้งหมด 3 ขั้นตอน ดังนี้

#### 1. ขั้นตอนเตรียมการ จัดทำคู่มือมีดังนี้

1.1) วางแผนในการจัดทำคู่มือ จะเริ่มทำตอนใด จะเสร็จสิ้นตอนใด จะใช้จำนวนเงินเท่าใด จะแต่งตั้งบุคคลไหนเป็นคณะกรรมการและคณะผู้จัดทำขึ้นมา

1.2) การศึกษา ค้นคว้าข้อมูล ระเบียบ กฎ แล้วข้อบังคับ คำสั่ง โครงสร้างแผนผังขององค์กร หน้าที่ละฝ่ายภายในแผนก

1.3) แจ้งให้บุคลากร ในแผนกทราบทั้งหมดว่า ทางเรากำลังดำเนินการเตรียมทำคู่มือขึ้นมา

1.4) กำหนดจำนวนของเล่ม จะต้องการกี่เล่ม แล้วจึงนำมาแจก

ผู้จัดเตรียมทำคู่มือควรทราบและคำนึงถึง วัตถุประสงค์ของการใช้ ศึกษาคู่มือ ขององค์กร จากที่อื่น ศึกษาเทคนิควิธีเขียนว่าควรออกเป็นแบบไหน พิจารณาถึงบุคลากรที่จะใช้คู่มืออย่างถ่องแท้ การร่วมมือจากบุคลากรระดับสูง

#### 2. ขั้นตอนปฏิบัติการ มีดังนี้

2.1) ปรีกษาหารือกับบุคลากรภายในองค์กร

2.2) สัมภาษณ์รายละเอียด เกี่ยวกับ งานจากพนักงานแต่ละคน เพื่อรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของการทำงานแต่ละขั้นตอน

2.3) สอบถามปัญหา เพื่อขจัดอุปสรรค ข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ จากผู้ทำงาน

2.4) ร่างคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน โดยเขียนให้เข้าใจ ได้ใจความ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของวัสดุ กับ เอกสาร ต้องถูกต้อง

2.5) เสนอร่างคู่มือวิธีการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณา

2.6) ปรับปรุงแก้ไขร่างคู่มือ จะต้องแก้ไขจุดไหนส่วนไหนเพิ่มเติมตรงไหนบ้าง ให้เขียนลงไปเพิ่มตรงส่วนนั้น

2.7) นำเสนอบุคลากรระดับสูง เพื่ออนุญาตการทดลองใช้คู่มือ

2.8) ทดลองใช้คู่มือ อาจจะต้องใช้เวลาซักประมาณ 3-6 เดือน

2.9) ทบทวนเนื้อหา แนวทางที่จะต้องเขียนลงในคู่มืออีกครั้ง

2.10) เสนอบุคลากรระดับสูง เพื่อขออนุญาตใช้อย่างเป็นทางการ

### 3. ขั้นตอนการติดตามผล

คู่มือที่จัดทำขึ้นมาใช้นี้ จะต้องมีการดำเนินการติดตาม ปรับเปลี่ยน แก้ไข ให้ดีขึ้นกว่าเดิม อยู่เสมอ เช่น เมื่อมีกฎระเบียบคำสั่งใหม่เข้ามาต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ปรับปรุงคู่มือทันที การดำเนินการแก้ไขต้องปรับปรุงนี้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มากนักอาจต้องใช้วิธีการขีดทับตัวคำ เดิม แต่งเพิ่มข้อความเข้ามาใหม่ นำใบมาแทรกก็ดี ดังนั้น คู่มือที่จัดทำขึ้นมา นี้ไม่ต้องทำการเขียนสำเนา เอกสารจะเป็นวิธีการที่ดีที่สุดคือ นำใส่แฟ้มเอกสาร เพื่อความสะดวกสบายในการนำมาแก้ไขใหม่

#### 2.1.5 ลักษณะของคู่มือที่ดี

การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงคู่มือให้มีข้อมูลที่ทันสมัยกับยุคสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องมี การแก้ไข เพื่อให้เข้ากับสภาพ การทำงานในปัจจุบัน ดังนั้นคู่มือที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. อ่านเข้าใจง่าย
2. เข้าใจเนื้อความอย่างละเอียด
3. สามารถนำไปอ้างอิงได้
4. ทำให้ปฏิบัติได้
5. ทันยุคสมัย

#### 2.1.6 ประโยชน์ของคู่มือสำนักงาน

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) ได้กล่าว คู่มืองานสำนักงานจะทำให้เกิดผลประโยชน์ได้ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างสมเหตุสมผล เนื่องจากคู่มืองานสำนักงานเป็นแนวทางให้ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นไปตามเกณฑ์ที่วางไว้และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีมาก

2. ช่วยในการฝึกพนักงานใหม่ กลุ่มงานสำนักงานเป็นตัวช่วยอธิบายที่มีลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นคู่มือฝึกงานเมื่อเริ่มลงมือปฏิบัติงาน แล้วยังให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่พนักงาน เช่น จุดมุ่งหมาย หลักปรัชญา โครงสร้าง และวิธีที่จะทำงานต่างๆ

3. ช่วยลดระยะเวลาสำหรับผู้บริหารในการอธิบาย หรือตอบคำถามพนักงานเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีทำงาน และกระบวนการขั้นตอนงานขององค์กร

4. ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงานสำนักงานทำให้การทำงานสำนักงานเป็นทางเดียวกัน เกิดความเชื่อมโยงกัน และเกิดความซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

5. ทำให้ขวัญกำลังใจของพนักงานดีขึ้น เนื่องจากกลุ่มการทำงานจะสามารถลดความผิดพลาดในการทำงาน เพราะพนักงานเข้าใจถึงลักษณะของงาน กระบวนการขั้นตอนการทำงาน ทำให้สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรและเป็นการปลูกขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

6. การทำคู่มือสำหรับงานใดงานหนึ่งเป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบสำหรับงานนั้น ซึ่งจะเกิดผลทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

7. คู่มือการทำงาน เป็นเครื่องมือในการช่วยดูแลควบคุม เนื่องจากขั้นตอนเริ่มแรกของกระบวนการควบคุม คือการกำหนดพื้นฐานขึ้นมา เพื่อนำพื้นฐานเป็นเกณฑ์ในการทำงาน

8. ช่วยปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เนื่องจากคู่มือการทำงานจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างพนักงาน เนื่องจากคู่มือการทำงานจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่กับความรับผิดชอบของพนักงาน นโยบาย วิธีการทำงานและการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน

9. ช่วยปรับปรุงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการทำงานที่มีคู่มือการทำงานจะช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานเนื่องจากความไม่เข้าใจ

10. ช่วยผู้บริหารในการตรวจสอบการทำงานและวิเคราะห์ความรับผิดชอบของพนักงานให้เหมาะสม ผู้บริหารสามารถที่จะตรวจสอบความรับผิดชอบของพนักงานเป็นตลอดระยะเวลา โดยยึดคู่มือการทำงานเป็นหลัก พร้อมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขคู่มือการทำงานให้เหมาะสมด้วย

11. ช่วยประหยัดต้นทุนในการทำงาน คู่มือการทำงานที่เหมาะสมจะสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนและการแก้ไขปัญหาการทำงานต่างๆ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เช่น ใช้นิเวศน้อยลง ปริมาณงานสูงขึ้น



## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและสถานประกอบการ

บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

100 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงช่องนนทรี เขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 102120

โทรศัพท์: 66 (0)2-678-18-13

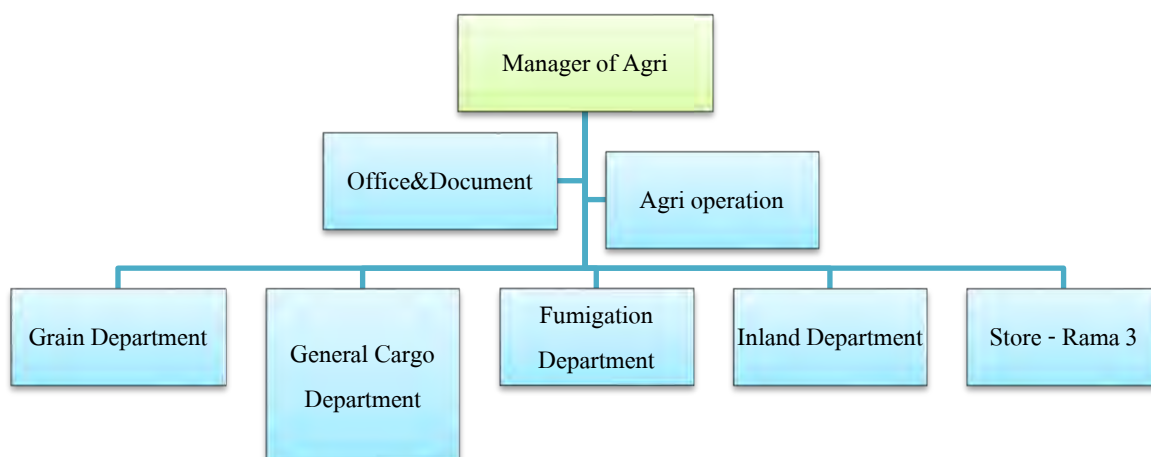
โทรสาร: 66 (0)2-678-13-62

เว็บไซต์: WWW.SGS.COM



รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

### 3.2 รูปแบบขององค์กรในแผนกสินค้าเกษตรกรรม



รูปที่ 3.2 รูปแบบขององค์กรในแผนกสินค้าเกษตรกรรม

### 3.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

นักศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงานฝ่าย เอกสาร ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายดังต่อไปนี้

- รับใบวางบิลจาก แผนก เอกสาร
- นำแสดงบิลของธนาคารมาทั้ง แบบลงทะเบียนกับ EMS มาเพื่อแยกว่าลูกค้าต้องการที่จะรับก็เอาแบบEMS
- นำใบวางบิลมาดูว่าของทางลูกค้าต้องการแบบธรรมดาหรือEMS นำใส่ในซองจดหมาย จากนั้นก็ข้อมูลที่อยู่ที่จะส่งไปลงในบันทึกประวัติการจัดส่ง
- นำเอกสารวางใส่ไว้ในตะกร้า Out โดยจะมีพนักงานมารับเอกสารไปส่งไปรษณีย์

### 3.4 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

คุณไรวินทร์ เลิศสินอริชัย (ตำแหน่ง Office Manager แผนก สินค้าเกษตร) เบอร์โทร

02-678-1813#1518

### 3.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

### 3.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในแผนก สิ้นค้าเกษตร ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของแผนก สิ้นค้าเกษตร
2. รวบรวมข้อมูลจากการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่อยู่ในแผนกสิ้นค้าเกษตร
3. ปรึกษากับอาจารย์เรื่องวิธีการดำเนินการโครงการเพื่อที่จะได้ทำรูปเล่มให้เสร็จไว
4. ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์
5. สรุปผลโครงการ คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2561			
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1. กำหนดโครงเรื่อง	↔			
2. เก็บรวบรวมข้อมูล		↔		
3. ปรึกษากับอาจารย์เรื่องวิธีการดำเนินการโครงการ			↔	
4. ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์				↔
5. สรุปผลโครงการ				↔

### 3.7 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- โนตบุ๊ก
- กรรไกร
- แสตมป์ ก๊ับ ซองจดหมาย
- กาว
- เครื่องถ่ายเอกสาร

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาในเรื่อง คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด จากการดำเนินการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน จากลูกค้าเพื่อส่งยอดที่ลูกค้าต้องชำระ เพื่อให้บริษัทส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดที่ซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งเอกสารที่รวดเร็วขึ้น จึงจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 การเตรียมเอกสารสำหรับส่งไปรษณีย์

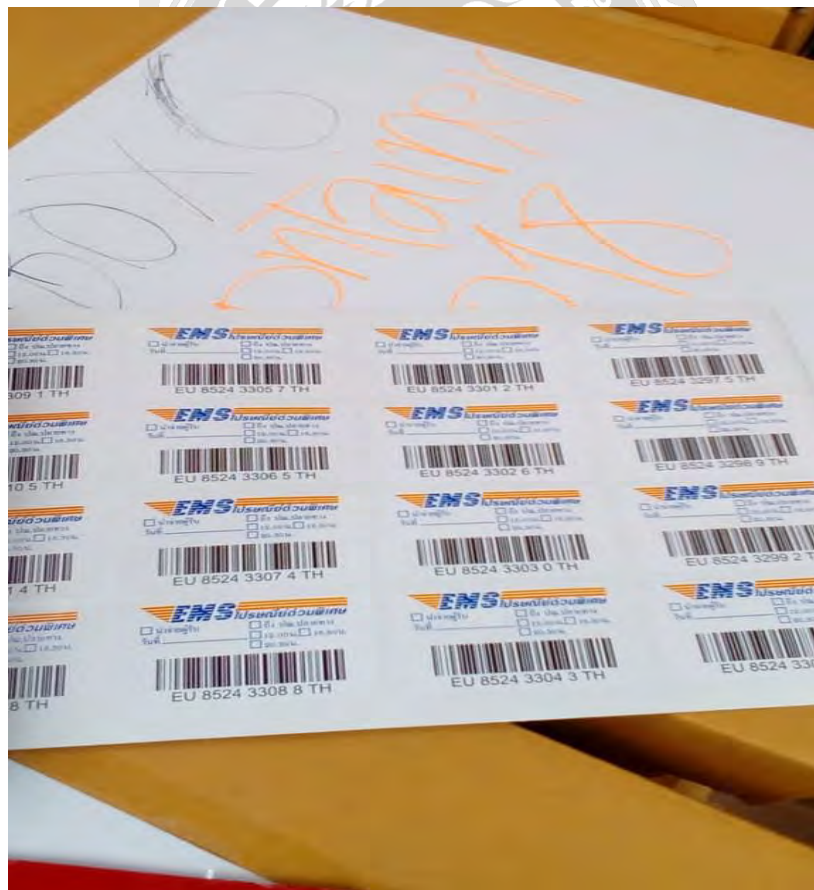
เอกสารใบวางบิลที่จัดเรียงมาจากแผนกสินค้าเกษตรนั้นจำเป็นสำหรับการเรียกเก็บเงินจากลูกค้าเพื่อเป็นไปตามข้อตกลง โดยเอกสารที่ต้องบรรจุใส่ซองประกอบด้วยใบแจ้งรายการต่างๆเช่นค่าขนส่งบรรจุภัณฑ์รถบรรทุก ค่าตู้คอนเทนเนอร์ และยัง รวมทั้งค่าธรรมเนียมสินค้าเพื่อกันแมลงเข้ามาทำลายตัวสินค้าของลูกค้า และต้องมีการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่การตรวจสอบความถูกต้องว่าจำนวนยอดนั้นถูกต้องจริงหรือไม่ ก่อนบรรจุลงซองจดหมายเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นมาหรือเสียเวลาโดยไม่มีเหตุจำเป็น

#### 4.2 การเตรียมแสตมป์สำหรับติดซองจดหมายสำหรับใบวางบิล

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเสร็จแล้ว ต้องเตรียมแสตมป์สำหรับติดซองจดหมาย โดยการพิจารณาเลือกแสตมป์ ฝ่ายต่าง ๆ ที่เป็นผู้ส่งเอกสารจะแจ้งว่าทางลูกค้าแต่ละรายควรติดแสตมป์ประเภทใด เช่น แสตมป์พิเศษ (EMS) นั้นสำหรับลูกค้าที่ต้องการความเร่งด่วน ลูกค้าจะโทรแจ้งขอแบบเร็ว นอกจากนี้ลูกค้าที่ขอให้ทางบริษัทส่งใบแจ้งหนี้ไปทางลูกค้านั้นถ้าเกิดมีการเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ที่จะให้ทางบริษัทส่งไปก็แจ้งมาว่าให้ไปรษณีย์นั้นส่งไปที่ไหน เราก็จะทำการแก้ไขก่อนมาทำการเตรียมแสตมป์มาได้ โดยมีการเลือกแสตมป์ไว้จำหน่ายของจดหมาย สำหรับลูกค้าที่ทำการโทรแจ้งมาก่อนว่า ขอแบบด่วนที่สุดก็จะเป็นแบบ ดังรูปที่ 4.2 ส่วนของทางลูกค้าที่ไม่มีการแจ้งว่าขอแบบด่วนก็จะเป็น ดังรูปที่ 4.1



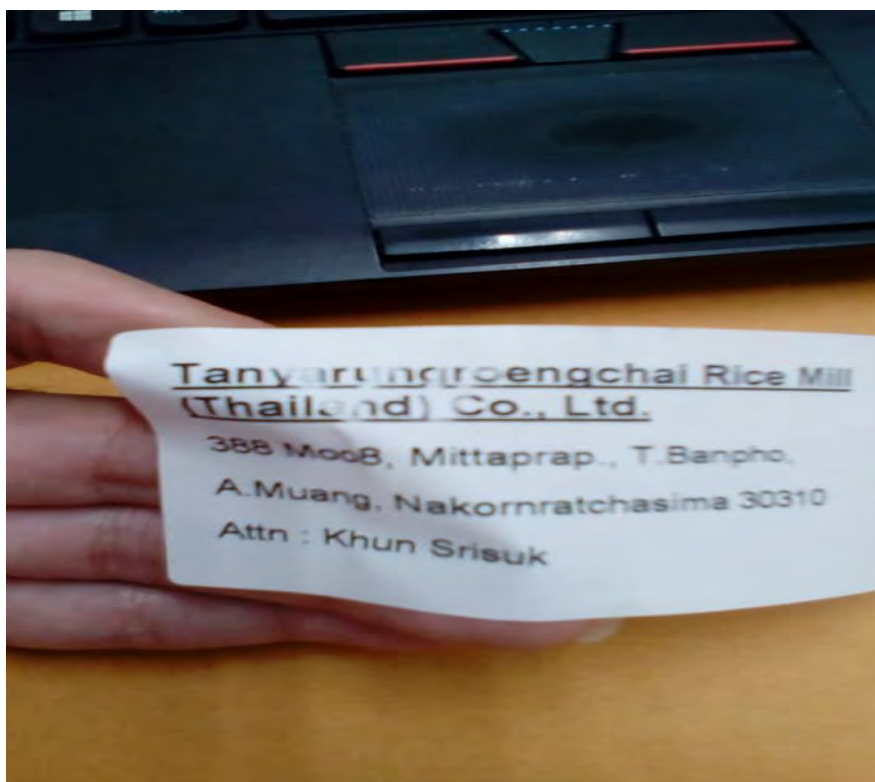
รูปที่ 4.1 แสตมป์ลงทะเบียน (ธรรมดา)



รูปที่ 4.2 แสตมป์แบบพิเศษ (EMS) รวดเร็ว

#### 4.3 ตีตรายชื่อผู้รับเอกสาร

พนักงานฝ่ายเอกสารจะเป็นคนดำเนินการตีตรายชื่อและที่อยู่ผู้รับเอกสารที่หน้าซองจดหมาย หลังจากนั้นนำรายชื่อลูกค้ามาบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ ก่อนส่งจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของชื่อและที่อยู่ของลูกค้าอีกครั้ง ดังรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3 ชื่อที่อยู่ของทางลูกค้า

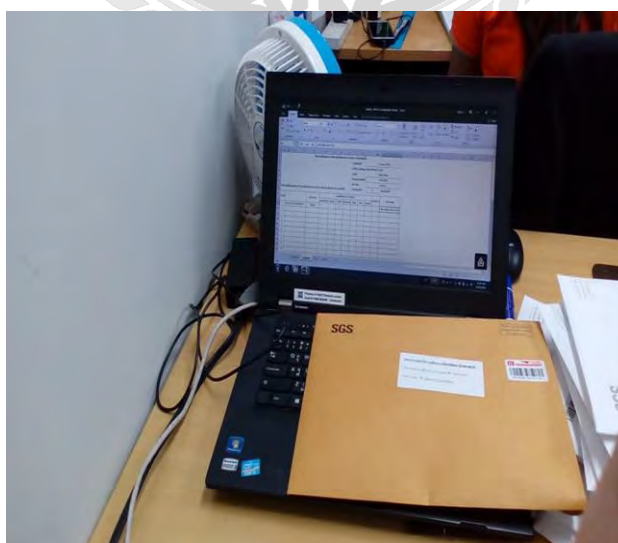
#### 4.4 นำเอกสารใบรายชื่อที่อยู่ของลูกค้า และใบแจ้งชำระหนี้ บรรจุลงในซองจดหมาย ดังรูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4 นำใบแจ้งหนี้กับชื่อที่อยู่บรรจุลงในซองจดหมาย

#### 4.5 บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารลงในระบบ

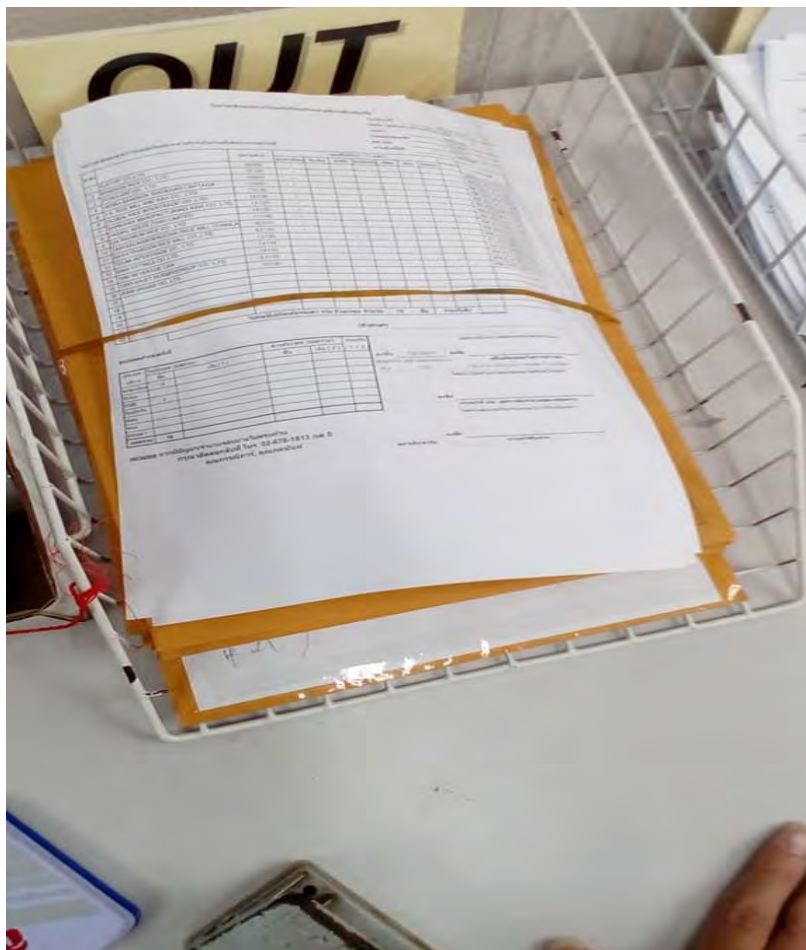
บันทึกข้อมูลวันที่ที่ส่งจดหมาย รายชื่อลูกค้า ทำเครื่องหมายว่าซองนั้นเป็นลงทะเบียนหรือ EMS ใส่รหัส ครั้งที่พิมพ์ เก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐาน ป้องกันการร้องเรียนและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการส่งสินค้า เพื่อที่จะได้รับรองว่าทางบริษัทได้ส่งจดหมายไปยังลูกค้าแล้ว ดังภาพที่ 4.5



รูปที่ 4.5 ทำการบันทึกจดหมาย

#### 4.6 นำจดหมายไปวางไว้ที่ตะกร้า (OUT) ตรงบริเวณประตูทางออก

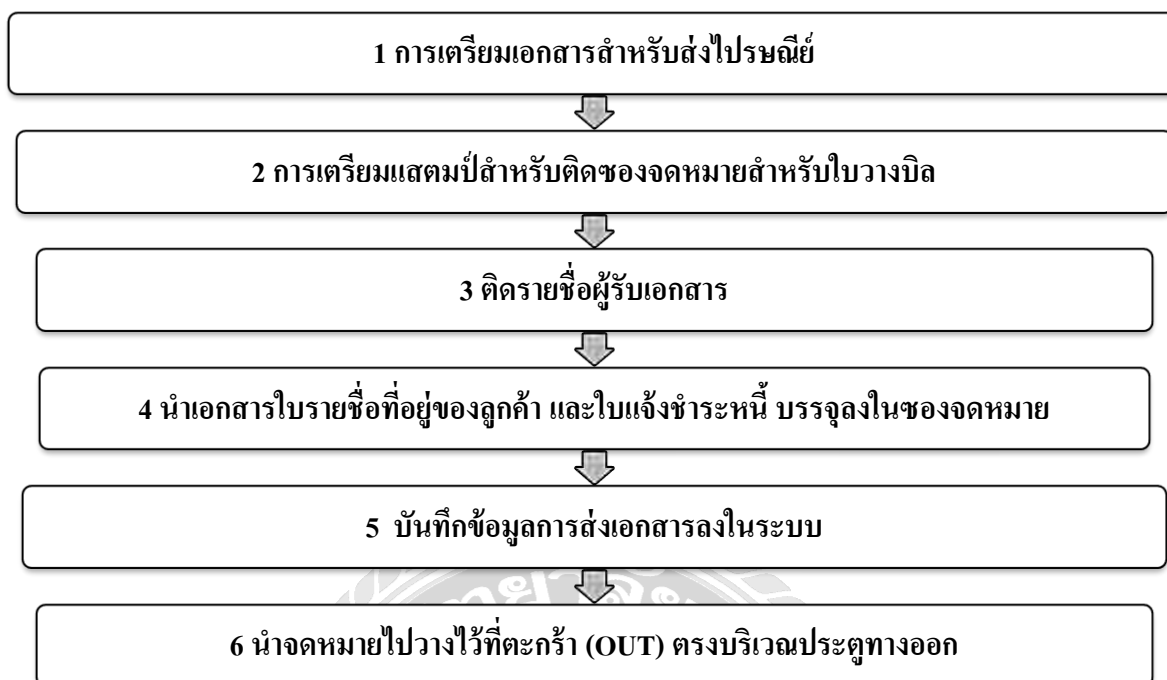
เมื่อบันทึกรายละเอียดลูกค้าเสร็จสิ้นแล้ว นำของจดหมายไปวางไว้ที่ตะกร้าที่ช่อง Out สักพักก็จะมีพนักงานฝ่ายจัดส่งพัสดุ นำจดหมายนั้นไปส่งกับทางไปรษณีย์ โดยจะส่งก่อนเวลาบ่าย 3 โมง ดังรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6 เอกสารสำหรับส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ อยู่ในตะกร้า Out



#### 4.7 จัดทำเป็นคู่มืออย่างง่าย



#### 4.8 สรุปและประเมินผล

หลังจากจัดทำเป็นคู่มือเสร็จแล้ว ได้ทดลองนำไปให้พนักงานใหม่ได้อ่าน ทำความเข้าใจ และทดลองปฏิบัติ พบว่า สามารถดำเนินการส่งจดหมายให้กับลูกค้าและบันทึกข้อมูลในระบบได้อย่างถูกต้อง ลดระยะเวลาในการเรียนรู้ และลดการสอบถามข้อมูลจากหัวหน้างานลงได้

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน จัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์นั้น โดยปัญหาเกิดจากวิธีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตรมีรายละเอียดและขั้นตอนที่จะต้องพิจารณาก่อนส่ง หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท ดังนั้นจึงจัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ขึ้น โดยสามารถสรุปผลโครงการได้ดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการเตรียมเอกสารเพื่อส่งให้กับลูกค้าทางไปรษณีย์ ในระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ และต้นทุนการส่งที่ประหยัด
2. มีความสะดวกในการทำใบวางบิลใส่ในซองจดหมายไม่เกิดความผิดพลาด จึงทำให้ไม่เกิดปัญหาในการส่งจดหมาย
3. พนักงานใหม่ สามารถเรียนรู้ขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดส่งเอกสารได้จากคู่มือ ได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการสอนงานของพี่เลี้ยงลงได้

#### 5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องใช้ความใจเย็นเพราะเอกสารนั้นถ้าใส่ที่อยู่ผิดหรือบรรจุซองผิด จะทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารใหม่อีกรอบ
2. พนักงานนั้นต้องจัดส่งเอกสารให้ทันตามเวলাกำหนด ถ้าทำล่าช้าหรือเลยวันอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้

#### 5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. ต้องทำความเข้าใจกับขั้นตอนการจัดส่งทั้งหมดศึกษารายละเอียดของเอกสาร และข้อควรระวังต่างๆ เพื่อให้จัดส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง
2. ตรวจสอบวันที่ในการส่งเอกสารให้ลูกค้าแต่ละคนและวางแผนดำเนินการจัดส่งให้ทันตามเวลาที่กำหนด

## 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

### 5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้รับประสบการณ์จากการทำงานทางด้านการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์
2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความอดทน
3. ได้รับความรู้ใหม่ ๆ จากบุคลากรในบริษัท เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางของการทำงาน
4. ได้ฝึกฝนความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายจากงาน
5. ทำให้เป็นคนตรงต่อเวลา
6. ทำให้เป็นคนรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น
7. ได้รู้จักกับบุคลากรทุกแผนกของบริษัท
8. ได้เจอเพื่อนใหม่ ๆ

### 5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เกิดความผิดพลาดในการลงบันทึกประจำวันของการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ เนื่องจากยังไม่เข้าใจระบบการส่งเอกสาร
2. นักศึกษามีหน้าที่ในการทำงานที่หลากหลาย ไม่ได้ปฏิบัติเฉพาะการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เท่านั้น งานแต่ละอย่างต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้ หรือสอบถามจากพี่เลี้ยง

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. บันทึกข้อมูลลงในระบบการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ด้วยความระมัดระวัง
2. ศึกษาเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและแผนกที่ต้องทำงานมาล่วงหน้า เพื่อให้เข้าใจบริบทขององค์กรที่เข้าไปทำงาน เพื่อวางแผนฝึกฝนและเรียนรู้งานบางอย่างก่อนเริ่มงานจริง เพื่อให้สามารถเรียนรู้การทำงานได้เร็วขึ้น

## บรรณานุกรม

เนตร์พัฒนา ขาววิราช.(2546). การบริหารงานสำนักงาน : **Office Management**. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ บริษัทเซ็นทรัล เอ็กเพรส จำกัด.

พลสุข ตั้งขันธ์.(2549). **การบริหารงานสำนักงาน**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.



ภาคผนวก ก  
บทความวิชาการ



# คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

Mail Sending Guidelines of SGS (Thailand) Co., Ltd.

พชรพล ดวงสวัสดิ์<sup>1</sup>

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email: Darkworld\_ken@hotmail.com

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ 2) เพื่อให้การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เกิดความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการเรียนรู้ โดยปัญหาเกิดจากวิธีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตรมีรายละเอียดและขั้นตอนที่ซับซ้อน หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท ดังนั้นผู้จัดทำจึงทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ และทดลองใช้ พบว่าการจัดส่งสินค้าทำได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

## Abstract

This study aimed to 1) Develop a mail delivery guide for documents, 2) Increase accuracy of, make fewer mistakes on and use less time to learn mail delivery for documents. It was found that problems from sending documents by mail faced by Agricultural Product division were due to detailed and complex procedures. And if any mistakes happen, they will affect to credibility of the company. With that, the author wrote up a mail delivery guide for documents and performed a trial, and the result was that product delivery is more accurate and faster.

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1) เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์
- 2) เพื่อให้การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เกิดความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการเรียนรู้

## ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการจัดทำคู่มือวิธีการจัดส่งเอกสาร และกลยุทธ์การจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์

**ขอบเขตด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะแผนก

สินค้าเกษตร ของบริษัทเอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

**ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล** ได้แก่ พนักงานในแผนกสินค้าเกษตร

**ขอบเขตด้านเวลา** ตั้งแต่วันที่ 15

พฤษภาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2561

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหารแผนกสินค้าการเกษตร สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ไปแนะนำหรือสอน ให้กับพนักงานใหม่ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ไวขึ้น
2. พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้ได้จากคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนด โครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในแผนกสินค้าเกษตร ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสาร และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตร

2. รวบรวมข้อมูลจากการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่อยู่ในแผนกสินค้าเกษตร

3. ปรึกษากับอาจารย์เรื่องวิธีการดำเนินการโครงการเพื่อที่จะได้ทำรูปเล่มให้เสร็จไว

4. ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

5. สรุปผลโครงการ คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

หลังจากการดำเนินการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน จากลูกค้าเพื่อส่งยอดที่ลูกค้าต้องชำระ เพื่อให้บริษัทส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดที่ซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งเอกสารที่รวดเร็วขึ้น จึงจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

### สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน จัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์นั้น โดยปัญหาเกิดจากวิธีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตรมีรายละเอียดและขั้นตอนที่จะต้องพิจารณาก่อนส่ง หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท ดังนั้นจึงจัดทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ขึ้น โดยสามารถสรุปผลโครงการได้ดังนี้ 1. สามารถลดระยะเวลาในการเตรียมเอกสารเพื่อส่งให้กับลูกค้าทางไปรษณีย์ ในระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ และต้นทุนการส่งที่ประหยัด 2. มีความสะดวกในการทำใบวางบิลใส่ใน

ซองจดหมายไม่เกิดความผิดพลาด จึงทำให้ไม่เกิดปัญหาในการส่งจดหมาย 3. พนักงานใหม่ สามารถเรียนรู้ขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดส่งเอกสารได้จากคู่มือได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการสอนงานของพี่เลี้ยงลงได้

### ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องใช้ความใจเย็นเพราะเอกสารนั้นถ้าใส่ที่อยู่ผิดหรือบรรจุของผิด จะทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารใหม่อีกรอบ

2. พนักงานนั้นต้องจัดส่งเอกสารให้ทันตามเวลาที่กำหนด ถ้าทำล่าช้าหรือเลยวันอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. ต้องทำความเข้าใจกับขั้นตอนการจัดส่งทั้งหมดศึกษารายละเอียดของเอกสาร และข้อควรระวังต่างๆ เพื่อให้จัดส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง

2. ตรวจสอบวันที่ในการส่งเอกสารให้ลูกค้าแต่ละคนและวางแผนดำเนินการจัดส่งให้ทันตามเวลาที่กำหนด

### สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้รับประสบการณ์จากการทำงานทางด้านการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์และยังได้รับความรู้ใหม่ ๆ จากบุคลากรในบริษัท เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการทำงาน

### ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เกิดความผิดพลาดในการลงบันทึกประจำวันของการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ เนื่องจากยังไม่เข้าใจระบบการส่งเอกสาร

2. นักศึกษามีหน้าที่ในการทำงานที่หลากหลาย ไม่ได้ปฏิบัติเฉพาะการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เท่านั้น งานแต่ละอย่างต้องอาศัยเวลาในการ

เรียนรู้หรือสอบถามจากพี่เลี้ยง

#### ข้อเสนอแนะ

ศึกษาเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและแผนกที่ต้องทำงานมาล่วงหน้า เพื่อให้เข้าใจบริบทขององค์กรที่เข้าไปทำงานเพื่อวางแผนฝึกฝนและเรียนรู้งานบางอย่างก่อนเริ่มงานจริง เพื่อให้สามารถเรียนรู้การทำงานได้เร็วขึ้น

#### กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ได้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา เรื่องคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 นั้น ส่งผลให้ได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมาย สำหรับสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา

2. คุณไรวินทร์ เลิศสินอริชัย ผู้จัดการสำนักงานแผนกสินค้าเกษตร

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และข้อคิดต่าง ๆ อันเป็นรากฐานสำคัญ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคมต่อไป และขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ.ที่นี้ สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีจนทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ.ที่นี้

#### บรรณานุกรม

เนตร์พัฒนา ขาววิราช.(2546). การบริหารงานสำนักงาน : Office Management. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัทเซ็นทรัล เอ็กเพรส จำกัด.

พลสุข สังข์รุ่ง.(2549).การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.





ภาคผนวก ข

ไวนิด



## โครงการสหกิจเรื่อง:คู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของบริษัทเอสจีเอส(ประเทศไทย)จำกัด

Mail Sending Guidelines of SGS (Thailand) Co., Ltd.

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ :ดร.สมพรปานยินดี

โดย :

นายพชรพล ดวงสวัสดิ์ 5704300142

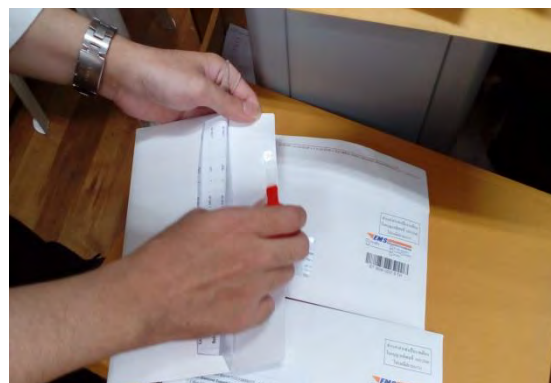
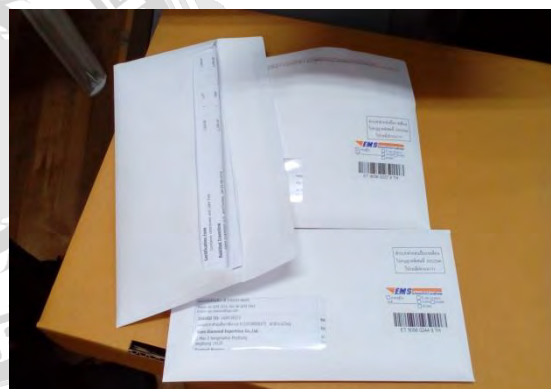
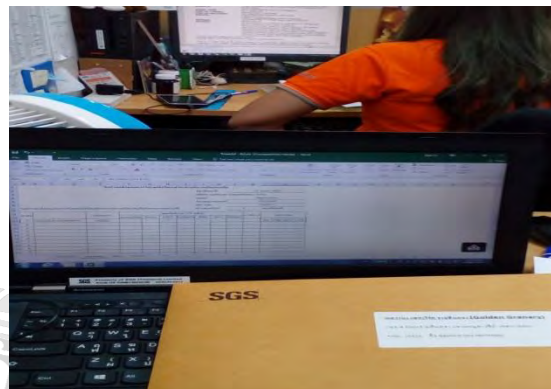
คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการทั่วไป

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ 1) เพื่อจัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ 2) เพื่อให้การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์เกิดความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการเรียนรู้ โดยปัญหาเกิดจากวิธีการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ของแผนกสินค้าเกษตรมีรายละเอียดและขั้นตอนที่ซับซ้อน หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท ดังนั้นผู้จัดทำจึงทำคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ และทดลองใช้ พบว่าการจัดส่งสินค้าทำได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้บริหารแผนกสินค้าการเกษตร สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ไปแนะนำหรือสอน ให้กับพนักงานใหม่ เพื่อให้เกิดทำงานที่ไวขึ้น

2. พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้ได้จากคู่มือการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์





## ประวัติผู้จัดทำ

รหัสนักศึกษา : 5704300142

ชื่อ - นามสกุล : นาย พชรพล ดวงสวัสดิ์  
Patcharaphon Duangsawat

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 287 ถนนเจริญนคร ซอย 55 ตำบล บางลำภูต่าง  
อำเภอ คลองสาน จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10600

เบอร์โทรศัพท์ : 085-2391509

