

## แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 3

### The Title of Article Paper for Submitting to Cooperative Training Conference

นางสาวศุภิพร แถวจันทิก นางสาวสุนันท์ สีโกตะเพชร นางสาวสิริมา สมชาติ  
Miss. Suleepon Thaewjantuk, Miss.Suvanank See Kotaphet, Miss. Sirima Somchart

นางสาวรัตน์ฐพรรัตน์ งามวงศ์ นางสาวเพ็ญสิริ โพรีย่า  
Miss. Rattapornrat Ngamwong, Miss. Pensiri Phoriya

78 หมู่ 2 ต.เมืองคง อ.คง จ.นครราชสีมา 30260

78 Moo 2 Mueang Kong Sub-District, Kong district, Nakhon Ratchasima Province 30260 (suleeponmay3@gmail.com)

77 หมู่ 5 ต.โคกสนวน อ.ชำนิ จ.บุรีรัมย์ 31110

77 Moo 5 Khok Sanuan Sub-District, Chomni district, Buriram Province 31110 (suvanannan1@gmail.com)

281 ถ.30 กัญญา ต.ในเมือง จ.นครราชสีมา 30000

281 30 Kanya Road, Mueang district, Nakhon Ratchasima Province 30000 (junr97@gmail.com)

\*Corresponding author

**บทคัดย่อ:** โครงการงานสหกิจศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 2) เพื่อพัฒนาระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 การพัฒนาระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 ได้แบ่งสิทธิการใช้งานของผู้ใช้ระบบเป็น 2 ส่วนคือ เจ้าหน้าที่ของแต่ละไปรษณีย์ และผู้ดูแลระบบ ซึ่งการพัฒนาระบบในครั้งนี้มีใช้เครื่องมือ Code Lobster PHP Edition และ MySQL ที่ใช้เป็นตัวจัดการฐานข้อมูล และมีภาษาที่ใช้ PHP และ HTML ในการพัฒนา จากผลการประเมินระบบจากผู้ใช้งานพบว่าระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์ เขต 3 มีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้และสามารถนำไปใช้ในองค์กรได้จริง

**ABSTRACT:** This cooperative education aims to analysis and design for The TND performance report system, develop for the TND performance report system and for evaluate the efficiency of the TND performance report system. This system can be divided into two main parts, admin and user is a staff of post office in the post office district 3. This system was developed by using Code Lobster Edition PHP and HTML as programming language. MySQL was used as database management system the user interface and the easy to use. From user evaluation results it can be concluded that the developed system achieves the user requirements and can be used real organization.

**คำสำคัญ:** “พัฒนาระบบ, TND, ไปรษณีย์เขต 3”

### ที่มา และความสำคัญ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ประสบปัญหาจากการปฏิบัติงาน TND เช่น คอมพิวเตอร์เสียและ Access Point เสีย เป็นต้น จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน

แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 3 มีข้อมูลการประสบปัญหาจำนวนมาก เนื่องจากเป็นข้อมูลของที่ทำการต่างๆ ภายใต้การดูแลของสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 มีทั้งหมด 5 จังหวัด ทำให้การดำเนินการรายงานและการรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ที่ประสบปัญหาจากการปฏิบัติงาน TND เป็นไปได้ อย่างล่าช้า

จากปัญหาที่เกิดขึ้นจึงก่อให้เกิดแนวคิดการสร้างระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการบันทึกปัญหาต่างๆ ของการปฏิบัติงาน TND ให้กับส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานไปรษณีย์เขต 3

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. วิเคราะห์ออกแบบระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 3
2. เพื่อพัฒนาและประเมินระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนากระบวนการแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 มีกรอบแนวคิดในการดำเนินงานดังภาพที่



ภาพที่ 1 วงจรพัฒนาระบบงาน SDLC

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บันทึกและสรุปผลของแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3
2. สามารถอำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาในการทำงานให้กับส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานไปรษณีย์เขต 3
3. ทำให้เก็บข้อมูลของแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ในสังกัดสำนักงานเขต 3 ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

### ผลจากการดำเนินงาน

การจัดทำระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์เขต 3 ที่ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถรวบรวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานส่งต่อ และนำจ่าย (TND : Transfer and Delivery) ได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วยลักษณะการใช้งาน 2 ส่วน คือ ผู้ใช้งานของแต่ละไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 และผู้ดูแลระบบ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

### ส่วนการใช้งานของผู้ใช้งานของแต่ละไปรษณีย์



เข้าสู่ระบบ

สำนักงาน ไปรษณีย์ เขต 3 232/1 ถนนช่างเหล็ก เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10600

ภาพที่ 2 หน้า Login สำหรับผู้ใช้ทั่วไป

เมื่อเข้าสู่ระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 ผู้ใช้งานจะต้องทำการ กรอกแบบรายงาน ดังภาพที่ 3 แล้วบันทึกข้อมูล



รหัสไปรษณีย์ : 30000	ตป./ปณ.: นครราชสีมา
ประจำวันที่ 2019-10-15	

**1.กระบวนการรับฝาก-ปิดถุง-ส่งมอบสายขนส่ง**

ไม่พบปัญหา

พบปัญหา สาเหตุ... (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ CA POS เสีย	<input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ TND เสีย
<input type="checkbox"/> Access Point เสีย	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ทำไม่ถูกต้อง
<input type="checkbox"/> ข้อมูลตั้งต้นในระบบไม่ครบถ้วน	<input type="checkbox"/> ไม่พบข้อมูลในระบบ
<input type="checkbox"/> อุปกรณ์ Handheld ใช้งานไม่ได้	<input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับ

**2.กระบวนการขนส่ง (รับมอบสายขนส่ง-ส่งมอบสายขนส่ง) ตป./ปณ.กลางผ่าน**

ไม่พบปัญหา

พบปัญหา สาเหตุ... (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ TND เสีย	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ทำไม่ถูกต้อง
<input type="checkbox"/> ไม่พบข้อมูลในระบบ	<input type="checkbox"/> ปณ.ต้นทางไม่บันทึกข้อมูล/มีไม่ครบ
<input type="checkbox"/> อุปกรณ์ Handheld ใช้งานไม่ได้	<input type="checkbox"/> Access Point เสีย
<input type="checkbox"/> สัญญาณไวไฟของที่ทำการไม่มี	<input type="checkbox"/> ข้อมูลตั้งต้นในระบบไม่ถูกต้อง
<input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับ	<input type="checkbox"/> ข้อมูลจากต้นทางซ้ำ (ทำแบบมาแล้ว)

**3.กระบวนการรับมอบถุง-นำจ่าย**

ไม่พบปัญหา

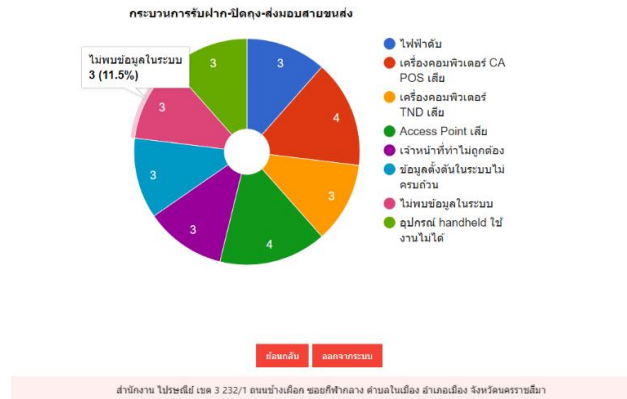
พบปัญหา สาเหตุ... (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ TND เสีย	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ทำไม่ถูกต้อง
<input type="checkbox"/> ไม่พบข้อมูลในระบบ	<input type="checkbox"/> ปณ.ต้นทางไม่บันทึกข้อมูล/มีไม่ครบ
<input type="checkbox"/> อุปกรณ์ Handheld ใช้งานไม่ได้	<input type="checkbox"/> Access Point เสีย
<input type="checkbox"/> สัญญาณไวไฟของที่ทำการไม่มี	<input type="checkbox"/> ข้อมูลตั้งต้นในระบบไม่ถูกต้อง
<input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับ	<input type="checkbox"/> ข้อมูลจากต้นทางซ้ำ (ทำแบบแล้วไปก่อนแล้ว)

**4.ปัญหาอื่นๆ**

สำนักงาน ไปรษณีย์ เขต 3 232/1 ถนนช้างเผือก ซอยกึ่งกลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ภาพที่ 3 หน้าแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 4 หน้าสรุปผลกระบวนการรับฝาก-ปิดถุง การขนส่ง และมอบถุงนำจ่าย

### ส่วนการใช้งานของผู้ดูแลระบบ

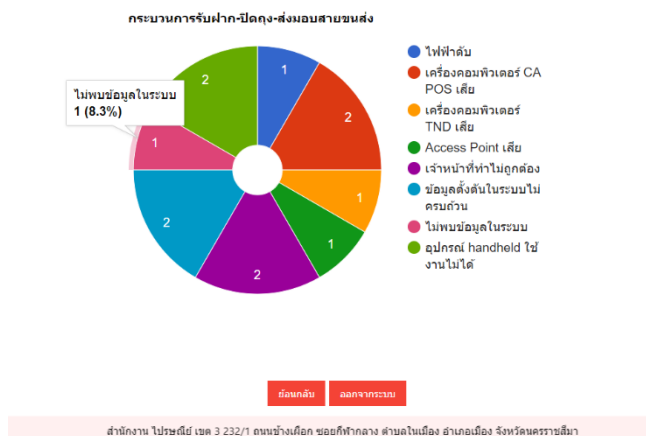


ภาพที่ 5 หน้าเข้าสู่ระบบ (Login) ในฐานะผู้ดูแลระบบ



ภาพที่ 6 หน้าเพิ่มรายชื่อที่ทำการไปรษณีย์

ภาพที่ 7 หน้าแก้ไขข้อมูลที่ทำการไปรษณีย์



ภาพที่ 8 หน้าสรุปผลกระบวนการรับฝาก-ปิดถุง การขนส่ง และมอบถุงนำจ่าย

สรุปผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์ ปช.3

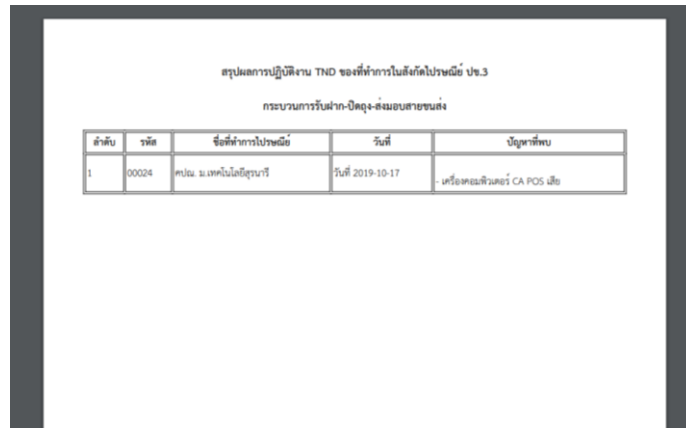
ทำข้อมูลจาก กระบวนการรับฝาก-ปิดถุง-ส่งมอบสายขนส่ง

ค้นหาข้อมูล

ลำดับ	รหัส	ชื่อที่ทำการไปรษณีย์	วันที่	มีปัญหาที่พบ
1	00024	ป.ณ. ม.เขตในโตโยตาวารี	วันที่ 2019-10-17	- เครื่องคอมพิวเตอร์ CA POS เสียบ

ย้อนกลับ แสดงกระบวนการ ReportPDF

ภาพที่ 9 หน้า Report



ภาพที่ 10 หน้าออกรายงาน PDF

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ระบบ

#### การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ได้ใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการในสังกัดไปรษณีย์ เขต 3

กำหนดลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ในการวัดระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับดี
- 3 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาที่มีประสิทธิภาพในระดับพอใช้
- 2 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาต้องปรับปรุงแก้ไข
- 1 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาไม่สามารถนำไปใช้พัฒนาได้

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 นำมาหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย โดยที่ผู้วิจัยต้องการค่าเฉลี่ย 5 ขึ้น จึงคำนวณความกว้างของอัตรากาชัน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตรากาชัน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละข้อนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย (ประกอบ กรรณสูตร, 2547) และนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนามีประสิทธิภาพในระดับดีมาก
- 3.41 – 4.20 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนามีประสิทธิภาพในระดับดี
- 2.61 – 3.40 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนามีประสิทธิภาพในระดับพอใช้
- 1.81 – 2.60 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาต้องปรับปรุงแก้ไข
- 1.00 – 1.80 หมายถึง เว็บไซต์ที่พัฒนาไม่สามารถใช้งานได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อถูกต้องแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลครั้งนี้ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามสูตรดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 105)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

- เมื่อ  $\bar{x}$  แทน คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
- $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดจากตัวอย่าง
- $n$  แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 106)

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

- เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
- $\sum x^2$  แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน
- $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
- $n$  แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง



## สรุปผลการศึกษา

ระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของ ที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 ซึ่งการพัฒนาในระบบในครั้งนี้ได้อยู่ภายใต้การคิดวิเคราะห์และออกแบบระบบ SDLC และใช้เครื่องมือ Code Lobster PHP Edition และ MySQL ที่ใช้เป็นตัวจัดการฐานข้อมูล และมีภาษาที่ใช้ PHP และ HTML ในการพัฒนาระบบ และใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบแบบ 5 ตัวเลือก โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่าระบบอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 4.1$ ) แสดงให้เห็นว่าระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของ ที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 มีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและสามารถนำไปใช้ในองค์กรได้จริง

## ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบครั้งต่อไป

ระบบแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน TND ของที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 กรณีศึกษาสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 นี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและเพื่อการพัฒนาสนับสนุนการใช้งานได้หลากหลายและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอด มีดังต่อไปนี้

- 1) ควรให้ข้อมูลการประเมินทั้งหมด แสดงยอดกราฟออกมาเป็นวัน
- 2) ควรให้ข้อมูลการประเมินทั้งหมด แสดงรายงานออกมาเป็นรายเดือน
- 3) ควรให้ข้อมูลการประเมินทั้งหมด แสดงรายงานออกมาเป็นรายไตรมาส

## เอกสารอ้างอิง

- รองศาสตราจารย์ดร.นติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. ขอนแก่น : คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นายธีรยุทธ ปัดตาเทสง. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ. นครราชสีมา : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มินธิรา จงสมบูรณ์โกคา. (2560). ลักษณะของปัญหาการจัดการการขนส่งพัสดุ EMS ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. กรุงเทพฯ : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.
- ประสิทธิ์ สิ้นทรัพย์. (2552). การประเมินเกณฑ์การปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. อุบลราชธานี : สำนักงานไปรษณีย์ เขต 10.
- ประคอง วรรณสูตร. (2547). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, 6(1).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

### กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สำนักงานไปรษณีย์เขต 3 ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 11 ตุลาคม 2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

นายสุรสิทธิ์	ยงเยื้องพันธ์	ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์เขต 3
นายชัยชาญ	ก่อพิเศษพจน์	ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
นางสาวบุษตรี	ไศลบาท	ตำแหน่ง ฝ่ายบุคคล

ขอขอบพระคุณที่ท่านที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการประกอบการปฏิบัติสหกิจศึกษาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานทำสำเร็จ

อาจารย์รัฐพรรัตน์ งามวงศ์ และอาจารย์เพ็ญศิริ โพธิ์ยา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาการระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขทำให้โครงการฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ

วันที่ 11 ตุลาคม 2562