

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการ ไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน
The Development of Using Calculation program for Post Service
in Private Post Office Management



T097319



นางสาวชนิตา ลำเลิศ รหัสนักศึกษา 47040761

มพ.
81531
2550

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 97319
วันเดือนปี..... 8 JUN 2009

b. 12001740
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน

The Development of Using Calculation program for Post Service
in Private Post office Management

โดย

นางสาวชนิตา ต้าเลิศ รหัสนักศึกษา 47040761

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ การเสนอแนวทางแก้ปัญหา รวมถึงตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จากรองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค กรรมการปัญหาพิเศษ ที่คอยให้คำแนะนำในการทำงานและติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งขอขอบคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ใช้โปรแกรมจากร้านไปรษณีย์เอกชนทั้ง 6 ร้าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี และให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษเรื่องนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณน้ำ ที่เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง รวมไปถึงน้องชาย เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอ ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ชนิตา ถ้ำเลิศ
กุมภาพันธ์ 2551

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

เรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน
The Development of Using Calculation program for Post Service in Private Post office
Management

นักศึกษา นางสาวชนิตา ล้าเลิศ

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาอื่น ๆ ที่ได้พบจากการใช้งานของโปรแกรม รวมทั้งนำข้อเสนอแนะจากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งใช้วิธีการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่เป็นผู้ใช้โปรแกรม จำนวน 30 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจโปรแกรมค่อนข้างดี ทั้ง ๆ ที่ใช้โปรแกรมนี้นาน คือ ประมาณ 1-6 เดือน โดยประเภทของบริการที่มีผู้มาใช้บริการสูงสุด คือ บริการ EMS จดหมายในประเทศ ข้อดีจากการใช้โปรแกรม คือ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและลดเวลาในการบริการลูกค้าได้มาก รวมถึงมีมาตรฐานของอัตราค่าบริการไปรษณีย์ที่ถูกต้อง และผู้ใช้โปรแกรมมีความเห็นว่าคุ้มค่าต่อการลงทุนซื้อโปรแกรมมาใช้งาน และมีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม แต่ในการใช้งานพบว่ามีข้อจำกัดในการใช้โปรแกรมบ้าง คือ มีความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานที่รับข้อมูลจากลูกค้า และการขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม สำหรับวิธีแก้ปัญหา คือ การสอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานร้านไปรษณีย์เพิ่มขึ้น เพื่อความคล่องตัวในการใช้งานโปรแกรมและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์	9
ประวัติความเป็นมาของโปรแกรม	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรม	9
โครงสร้างของโปรแกรม	10
ขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรม	12
บทที่ 3 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ใช้งาน โปรแกรม Mass Post	20
ส่วนที่ 2 แนวทางพัฒนาระบบ โปรแกรม Mass Post	27
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	28
สรุป	28
ข้อเสนอแนะ	29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	31
ภาคผนวก	32
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน	33
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการ ทางไปรษณีย์ Mass Post	38



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ	20
2 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามอายุ	21
3 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา	21
4 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	22
5 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเวลาการอบรมโปรแกรม	22
6 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน โปรแกรม	23
7 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการสูงสุด	23
8 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามความรู้ความเข้าใจโปรแกรม	23
9 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามการให้บริการหลังใช้โปรแกรม	24
10 ความดีและร้อยละแยกตามผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรม Mass Post	25
11 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้ โปรแกรม	26
12 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามวิธีแก้ปัญหาคการใช้โปรแกรม	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนผังโปรแกรมคำนวณค่าบริการ ไปรษณีย์ Mass post	11
2 อุปกรณ์ที่ใช้กับ โปรแกรม Mass Post	12
3 การใส่รหัสผ่านเพื่อเข้าสู่โปรแกรม	12
4 หน้าแรกของโปรแกรม	13
5 หน้างาน ไปรษณีย์	14
6 ขั้นตอนที่ 1 เลือกจังหวัดที่ต้องการส่ง	15
7 ใส่ชื่อผู้ส่งและผู้รับจดหมาย	15
8 กดปุ่มชั่งน้ำหนักใส่เลขน้ำหนักตามที่ได้จากเครื่อง	16
9 เลือกบริการพิเศษต่าง ๆ	16
10 หน้างานขายและบริการ	17
11 หน้ารายงาน	18
12 รายงานการส่งมอบ กสท.	18
13 ตัวอย่างเอกสารส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์	19
14 หน้าสารานุกรมปก	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันการให้บริการที่ทำการไปรษณีย์หรือการส่งจดหมายได้รับความนิยมน้อยลง เพราะมีการส่งข้อความหรือข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-mail มากขึ้นเนื่องจากมีความสะดวกและได้รับข้อมูลเร็ว อีกทั้งการส่งจดหมายตามผู้รับจดหมายที่ตั้งอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ มีการยกเลิกใช้เป็นบางแห่ง จึงต้องนำส่งที่ทำการไปรษณีย์เอง มีเพียงการส่งพัสดุหรือสิ่งของเท่านั้นที่ยังคงใช้บริการที่ทำการไปรษณีย์อยู่ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากความยุ่งยากการไปใช้บริการ เช่น ต้องรอเป็นเวลานาน และใช้บริการได้ภายในเวลาราชการเท่านั้น นอกจากนี้ในแต่ละพื้นที่ที่มีที่ทำการไปรษณีย์ไม่มากคือ มีเขตละแห่งเดียวเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่นิยมใช้บริการส่งไปรษณีย์

เมื่อพิจารณาตามเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเกิดการดำเนินธุรกิจรับส่งไปรษณีย์เอกชนขึ้น ซึ่งในระยะแรกทางร้านไปรษณีย์ได้รับส่งไปรษณีย์โดยบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกและรวบรวมนำไปส่งในสองช่วงเวลา คือช่วงเช้ากับช่วงบ่าย บางครั้งมีการนำส่งล่าช้า เพราะการทำงานไม่คล่องตัว เกิดจากปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาการคำนวณค่านำส่งที่ผิดพลาด เพราะลูกค้าหนึ่งคนอาจใช้บริการหลายประเภท เช่น ลูกค้ามีความต้องการส่งจดหมายไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (Express Mail Service : EMS) ไปต่างประเทศ และส่งพัสดุในประเทศ (www.thailandpost.com/search_main.asp) มีบางครั้งทำให้ข้อมูลสลับกันได้ จึงเกิดความสับสนในการนำส่งและการชั่งน้ำหนักของพัสดุ ซึ่งต้องทำการชั่งก่อน ต่อจากนั้นก็นำมาคำนวณอัตราค่าบริการปลายทางที่จะส่งว่า มีระยะทางเท่าใด ต้องเสียค่าบริการเท่าไร ด้วยเครื่องคิดเลขหรือเครื่องคิดเงินอัตโนมัติ ในการคิดราคาค่าบริการจะต้องตั้งรหัสอัตราค่าบริการเป็นตัวเลข ซึ่งเป็นไปด้วยความยุ่งยากและเกิดการผิดพลาดได้ง่าย โดยเฉพาะการคำนวณแบบที่ใช้เครื่องคิดเลข ต้องคิดอัตราค่าบริการ โดยเปิดสมุดหรือคู่มือการเสียค่าบริการของที่ทำการไปรษณีย์ ทำให้เกิดความล่าช้ามาก และอัตราค่าบริการที่คิดผิด จะน้อยกว่าอัตราที่ต้องชำระจริง ทางร้านจะต้องเสียค่าบริการเพิ่มในส่วนนี้เอง ส่งผลให้ร้านไปรษณีย์เอกชนขาดรายได้ส่วนนั้น ๆ ไป หรือบางรายที่มีอัตราการชำระเงินเป็นจำนวนมาก อาจทำให้ร้านประสบปัญหากับการขาดทุนได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัญหาที่กล่าวมา ทำให้ร้านไปรษณีย์ มีความคิดที่จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปชื่อ Mass Post มาใช้ จะช่วยอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้นกว่าการใช้ระบบคำนวณค่าบริการแบบการใช้เครื่องคิดเลข หรือการใช้เครื่องคิดเงินอัตโนมัติ โดยโปรแกรมช่วยให้ผู้ใช้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว ถูกต้องตามอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ของทุกประเทศทั่วโลก ไม่จำเป็นต้องเปิดสมุดหรือคู่มืออัตราค่าบริการของที่ทำกรไปรษณีย์ กรณีที่ผู้ส่งทราบจังหวัดที่ต้องการจัดส่ง แต่ไม่ทราบรหัสไปรษณีย์ก็ค้นได้จากฐานข้อมูลรหัสไปรษณีย์ เมื่อคำนวณค่าบริการเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะออกใบเสร็จรับเงินให้ทันที อีกทั้งยังเรียกดูรายงานต่าง ๆ ที่เป็นแบบรายวัน หรือรายเดือนได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังรองรับการชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้อีกด้วย เช่น การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น (บริษัท แมส โอ. เอ. เทรคดิง จำกัด, 2549 : 1)

ระบบงานไปรษณีย์รูปแบบเดิม (http://post10.port5.com/type_service.html) เป็นการใช้เครื่องคิดเลข หรือเครื่องคิดเงินอัตโนมัติ เมื่อมีการเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น ผู้ใช้ยังขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม จึงเกิดข้อผิดพลาดในการคำนวณบ่อยครั้ง เป็นต้น ดังนั้น ปัญหาและข้อจำกัดที่ร้านไปรษณีย์ได้พบ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษา ปัญหาการใช้งานของโปรแกรมที่กล่าวมา และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงการใช้งาน จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและบริหารงานธุรกิจไปรษณีย์เอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมคำนวณค่าบริการ ไปรษณีย์ Mass Post
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดในการใช้งานโปรแกรมคำนวณค่าบริการ ไปรษณีย์ Mass Post
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการ ไปรษณีย์ Mass Post

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงขั้นตอนการทำงาน และประโยชน์ของโปรแกรมการคิดคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post
2. ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดในการนำโปรแกรม Mass Post มาใช้ในงานไปรษณีย์
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ ในการพัฒนาการใช้โปรแกรม เพื่อการบริหารงาน และการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรร้านไปรษณีย์ที่นำโปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post มาใช้เท่านั้น โดยเก็บจากผู้ใช้งานโปรแกรมในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 6 ร้าน ได้แก่ ร้านไปรษณีย์ Mr. Postman ในเขตลาดกระบัง ร้านไปรษณีย์เอกชัย ในเขต มีนบุรี ร้านไปรษณีย์ Balloon Post ร้าน Post ant ร้าน Gift ในเขตบางกะปิ รวมทั้งร้านไปรษณีย์ Smile Post ในเขตบางนา

นิยามศัพท์

1. ระบบงานไปรษณีย์ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานไปรษณีย์ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น เพื่อดำเนินการต่อสิ่งของที่ส่งเข้าสู่ไปรษณีย์ให้ถึงผู้รับ ได้ตามมาตรฐานการบริการ
2. บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (Express Mail Service : EMS) หมายถึง บริการไปรษณีย์ที่รับดำเนินการต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ส่งของทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็วและแน่นอนเป็นพิเศษ โดยมีระบบงานแยกต่างหากจากระบบงานไปรษณีย์ปกติ และสามารถใช้ได้ทั้งการฝากส่งไปยังปลายทางในประเทศและต่างประเทศ
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึง บริการรับฝากเงิน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ Network

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ไกรฤกษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของคน เพราะการขยายตัวของชุมชนเมืองได้ก่อให้เกิดปัญหาความสับสนในการขยายตัวของชุมชนเมืองที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าความต้องการใช้บริการไปรษณีย์หรืออุปสงค์ (Demand) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร จะมีแนวโน้มลดลงอีกใน 10-20 ปี ข้างหน้ามีผลทำให้เกิดอุปทานส่วนเกินหรือ Over Supply ในด้านปริมาณงาน (Work Load) ตลอดจนโครงสร้างในการให้บริการไปรษณีย์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสามารถรองรับความต้องการในการใช้บริการ หรืออุปสงค์ได้อย่างเพียงพอ โดยการขยายตัวของเขตเมืองในกรุงเทพมหานคร ไม่ได้ส่งผลให้คุณภาพของการให้บริการทางด้านไปรษณีย์ลดลงแต่อย่างใด

หทัยรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความรู้และเจตคติของประชาชนที่มีต่อบริการไปรษณีย์เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการไปรษณีย์ของประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มาใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ศึกษาถึงเจตคติต่อการใช้บริการไปรษณีย์ของประชาชนที่มาใช้บริการในกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับบริการไปรษณีย์ของประชาชน ที่มาใช้บริการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและพื้นที่ที่ให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 720 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบทดสอบและแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้บริการไปรษณีย์อยู่ในระดับดี มีเจตคติต่อการใช้บริการไปรษณีย์ระดับดี ประชาชนเพศชาย มีความรู้ด้านสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้บริการไปรษณีย์ดีกว่าเพศหญิง ประชาชนเพศหญิง มีเจตคติต่อการใช้บริการไปรษณีย์ดีกว่าเพศชาย

จักรภพ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนาโปรแกรมการส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ในการส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีหน่วยงานที่รับผิดชอบทำการส่งต่อคือ ศูนย์ไปรษณีย์คอนเมืองโดยทำหน้าที่ติดต่อกับที่ทำการในต่างประเทศ ซึ่งใช้การทำงานโดยระบบ Manual ทำให้เกิดปัญหาผิดพลาดในการทำงาน เช่น การคำนวณค่าส่วนแบ่งระหว่างประเทศผิด การลงหมายเลขพัสดุไปรษณีย์ต้นทาง น้าหนักที่ซึ่งที่ไม่ชัดเจนและไม่ถูกต้อง ด้วยลายมือ จึงไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้มีการแจ้งเหตุและทำการสอบสวนเป็นประจำทางแผนกพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศจึงต้องการพัฒนาโปรแกรมระบบการส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ เพื่อลดปัญหาดังกล่าวและเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการ เมื่อนำระบบดังกล่าวมาใช้งานจริง พบว่าสามารถทำงานได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาดของการคำนวณจากเดิมประมาณ 30 ครั้ง ใน 1 เดือน ซึ่งไม่เกิดความผิดพลาดเลยและออกเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกันเกิดความรวดเร็วในการทำงานดังนั้นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาถือว่าทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถใช้งานได้จริง

เฉลิม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาว่า เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญในโลก ปัจจุบันในการทำกิจกรรมหรือธุรกรรมต่าง ๆ เป็นการเอื้ออำนวยในการมีบทบาทด้านการติดต่อสื่อสารโดยการให้บริการ PAY AT POST ที่เป็นส่วนหนึ่งของสื่อกลางทางการสื่อสาร มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ PAY AT POST และการรับรู้ความคิดเห็นของผู้ไม่เคยใช้บริการ PAY AT POST ของที่ทำการไปรษณีย์มหาสารคาม ได้ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งช่วยจัดหาสถานที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่และกิจกรรมส่งเสริมการขาย ให้ตอบสนองความต้องการพร้อมกับสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มรายได้ให้องค์กรต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัชดาพร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของที่ได้ฝากส่งทางไปรษณีย์ หลังจากนำระบบติดตามและตรวจสอบสถานะจากเดิมที่ใช้เวลาในการตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์เป็นเวลา 2 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น ทำให้เอกสารหรือสิ่งของที่สำคัญเกิดความเสียหาย มีการสูญหายระหว่างทาง หรือนำส่งล่าช้า ทำให้นำสิ่งของไปใช้ไม่ทันตามความต้องการ อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายดังกล่าว นอกจากนี้ ปัญหาความล่าช้าและความไม่แน่นอนในการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ ทำให้เกิดการขาดความน่าเชื่อถือในการใช้บริการกับทางไปรษณีย์ ส่งผลให้กำไรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ลดน้อยลงและนำไปสู่การขาดทุนในระยะยาวได้ เมื่อนำระบบดังกล่าวมาให้บริการ ทำให้ตรวจสอบสถานะสิ่งของได้ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากการฝากส่ง โดยผู้ฝากส่งจะตรวจสอบได้เองผ่านทางเว็บไซต์ หรือติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1545 และที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่ง ทำให้ผู้ฝากส่งทราบสถานะได้ว่าอยู่ ณ สถานที่ใด และคาดหมายกำหนดวันส่งถึงผู้รับได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดความรวดเร็ว และมั่นใจในการส่งสินค้าได้ตามที่ระบุไว้ในกาจำหน่ายไปยังผู้รับ โดยบริการแต่ละประเภทจะมีระบบตรวจสอบ ลักษณะการรับประกัน อัตราค่าบริการพิเศษ ค่าชดเชยที่แตกต่างกันไปจากการที่บริการไปรษณีย์ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยเสริมสร้างสิ่งของที่ได้ฝากส่งทางไปรษณีย์ทำให้เกิดผลดีคือ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร รวมทั้งยังช่วยประหยัดเวลา งบประมาณ และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้เป็นแบบการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยแบ่งตามแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post โดยศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม ข้อดี ข้อจำกัด รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อ โปรแกรม Mass Post

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารที่ทางร้านได้รับมาตอนที่ขอซื้อโปรแกรมนี้เข้ามาใช้และบทความทางเว็บไซต์จากบริษัทผู้พัฒนาโปรแกรมไปรษณีย์

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ การออกแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมการคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Multiple Choice Questions) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของการใช้งาน โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ รวมถึงข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นในการใช้งานของโปรแกรม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post

ส่วนที่ 4 ผลที่ได้รับและปัญหาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น

- คำถามแบบให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่เว้นไว้เป็นคำถามปลายเปิด
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกได้หลายคำตอบ

ประชากรที่ศึกษา มีทั้งหมด 30 คน เป็นผู้ที่ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post ด้วยตนเอง ได้แก่

- ร้านไปรษณีย์ Mr. Postman เขตลาดกระบัง จำนวน 3 คน
- ร้านไปรษณีย์ เอกชัย เขตมีนบุรี จำนวน 6 คน
- ร้านไปรษณีย์เขตบางกะปิ 3 ร้าน ได้แก่ ร้าน Balloon Post จำนวน 5 คน ร้าน Post ant จำนวน 6 คน และร้าน Gift จำนวน 4 คน
- ร้านไปรษณีย์ Smile post เขตบางนา จำนวน 6 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post ของร้านไปรษณีย์ทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพฯ ได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดเท่าที่ทราบ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการปกปิดข้อมูลลูกค้าของบริษัทเจ้าในลิขสิทธิ์โปรแกรมสำหรับการเลือกร้านไปรษณีย์ทั้ง 6 แห่ง แบ่งเป็นร้านที่ใช้โปรแกรมในเวลา 1-6 เดือน 3 ร้านและร้านที่ใช้โปรแกรมมาเป็นเวลามากกว่า 6 เดือนขึ้นไป 3 ร้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่ใช้โปรแกรมเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อได้แบบสอบถามจากการสำรวจแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องพร้อมกับคัดเลือกรูปแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ลงรหัสในคู่มือลงรหัสสำหรับคำถามปลายเปิดและจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด
3. จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantities Analysis) ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน ซึ่งอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
4. สรุปผลจากแบบสอบถามที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลมาแล้ว
5. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล มาเสนอในรูปตารางมาตรฐานพร้อมกับแปลความหมายข้อมูลที่สรุปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายอย่างชัดเจน

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นเรื่องผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม Mass Post จะใช้วิธีกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็น คะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลตามแบบสอบถามในส่วนที่ 4 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2547 : 29 ; Best, 1977 : 174) โดยกำหนดการคิดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงคะแนน	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของโปรแกรม
2. แนวคิดการสร้างโปรแกรม
3. โครงสร้างของโปรแกรม
4. ขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรม

ประวัติความเป็นมา

โปรแกรมบริหารงานร้านไปรษณีย์ Mass Post จำหน่ายโดยบริษัท แมส โอ.เอ.เทรคดิ่ง จำกัด เป็นโปรแกรมที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับร้านไปรษณีย์ โดยโปรแกรมนี้ ช่วยให้ผู้ใช้ให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้องตามอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ของทุกประเทศทั่วโลก พร้อมออกใบเสร็จรับเงินให้ทันที ทั้งยังเรียกดูรายงานต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาด้วย นอกจากนี้ยังรองรับการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้ โดยมีผู้ใช้โปรแกรมนี้กระจายอยู่ทั่วประเทศถึง 200 แห่ง (บริษัท แมส โอ. เอ. เทรคดิ่ง จำกัด, 2549) สามารถเพิ่มการขายอื่น ๆ ได้ โปรแกรมทำงานบน Windows xp ประมวลผลรวดเร็วถูกต้อง ต่ออุปกรณ์เพิ่มที่เครื่องซั่ง เพื่อส่งค่าน้ำหนักคำนวณราคาที่คอมพิวเตอร์ หรือต่อเครื่องอ่านบาร์โค้ดระบบเลเซอร์ ที่จะรับชำระค่าสาธารณูปโภคและการขายสินค้า คำนวณค่าบริการแยกจากค่าบริการของไปรษณีย์และค่าสาธารณูปโภคโดยมีการทำงานสัมพันธ์กันทั้งระบบ (บริษัท แมส โอ. เอ. เทรคดิ่ง จำกัด, 2549 : 1)

แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรม

เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นมา เพื่อช่วยให้การจัดการธุรกิจร้านไปรษณีย์เอกชนเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงมีการเสริมทางด้านการชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้สะดวกสบายและจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ

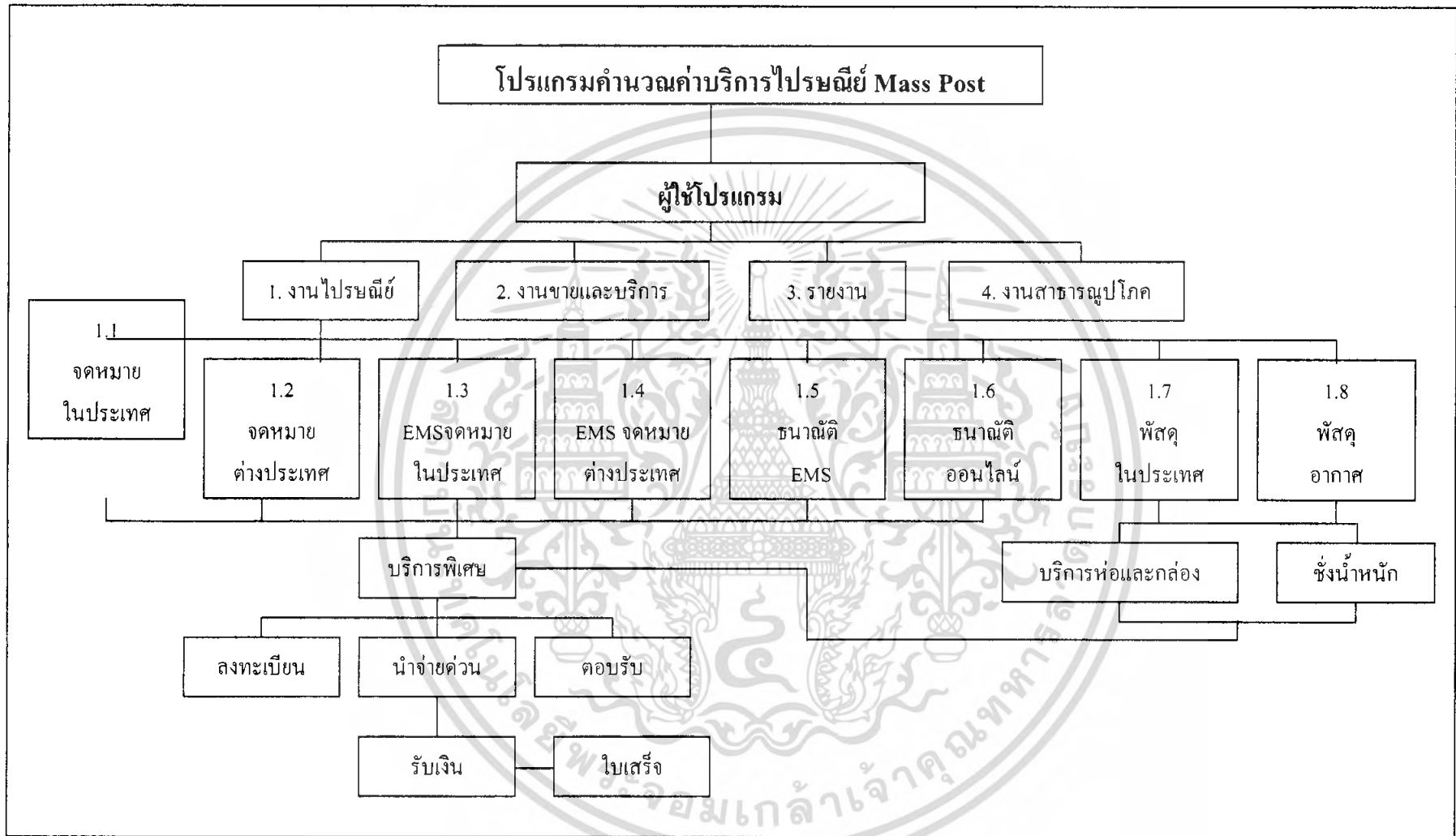
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของโปรแกรม

แบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ระบบการเข้าใช้โปรแกรม เป็นระบบที่ต้องใช้รหัสผ่าน (Password) เพื่อเข้าใช้โปรแกรม
2. ทะเบียนไปรษณีย์ เป็นการกำหนดรายละเอียด ที่จะใช้ในหน้าขายของงานไปรษณีย์ โดยแบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ (ภาพที่ 1)
 - 2.1 การส่งจดหมาย แบ่งเป็นจดหมายในประเทศ จดหมายอากาศและEMS โดยแบ่งเป็น EMS จดหมายในประเทศ และ EMS ต่างประเทศ
 - 2.2 การส่งพัสดุ แบ่งเป็นพัสดุในประเทศ EMS พักดูในประเทศและต่างประเทศ พักดูอากาศ พักดูภาคพื้น พักดูประหยัด
 - 2.3 การส่งธนาณัติ แบ่งเป็น ธนาณัติธรรมดา ธนาณัติออนไลน์ ธนาณัติ EMS
3. ทะเบียนสินค้าและบริการ เป็นการกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ของสินค้าที่มีขายในร้าน ทั้งหมด เพื่อความสะดวกในการขายสินค้า ในกรณีที่ทางร้าน ได้เพิ่มการขายสินค้าอื่น ๆ ด้วย
4. การจัดการระบบขาย เป็นการกำหนดรหัสผ่านของพนักงานเก็บเงินแต่ละคนหรือเจ้าของร้านกำหนดหัวกระดาษใบเสร็จ กำหนดปุ่ม HOTKEY ต่าง ๆ (บริษัท แมส โอ. เอ. เทคดิง จำกัด, 2549 : 4)
5. หน้าขายและรายงาน และเรียกดูรายงานต่าง ๆ ของทางร้านที่ให้บริการลูกค้าในแต่ละวัน
6. การบันทึกการขาย เป็นการบันทึกการรับสินค้าเข้าร้านทั้งหมด
7. บำรุงรักษาระบบ เป็นการซ่อมแซมและสำรองข้อมูล
8. นำข้อมูลออก เป็นการพิมพ์รายงานการบริการ

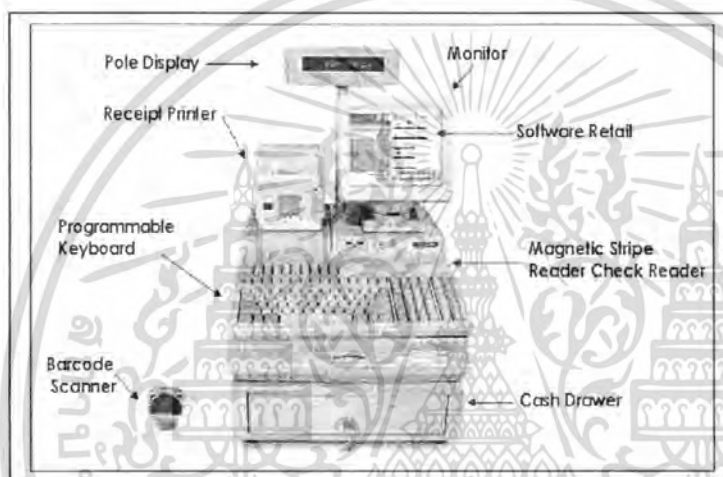
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 แผนผังโปรแกรมค่านวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass post

ขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรม

เมื่อผู้ใช้เข้าสู่โปรแกรมแล้วจะปรากฏหน้าต่างของโปรแกรมขึ้นมา (ภาพที่ 2) ผู้ใช้ใส่รหัส เลขเชียร์พร้อมกับรหัสผ่าน แล้วคลิกที่ปุ่ม “ใช้งานขาย” ซึ่งในครั้งแรกจะเป็นรหัส ที่ทางบริษัท กำหนดไว้ให้ก่อน โดยที่ผู้ใช้สามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนได้ในภายหลัง



ภาพที่ 2 อุปกรณ์ที่ใช้กับ โปรแกรม Mass Post

ที่มา : www.massoa.com/mass/system/M_home.php

การกำหนดรหัสเลขเชียร์ กำหนดได้ 3 ระดับ คือ

1. เลขเชียร์ คือ พนักงานที่ให้บริการหน้าร้านอย่างเดียว ไม่สามารถเข้าไปเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดต่างๆ ในโปรแกรมได้

2. หัวหน้าเลขเชียร์ คือ ผู้ดูแลควบคุมเลขเชียร์ สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงในรายละเอียดของโปรแกรมได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น ราคาบริการไปรษณีย์

3. เจ้าของกิจการ สามารถเรียกดูรายงานทั้งหมดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายละเอียดทั้งหมดของโปรแกรมได้ (บริษัท แมส โอ. เอ. เทรคดิง จำกัด, 2549, 3)

รหัสเลขเชียร์ : เป็นรหัสประจำตัวของเลขเชียร์แต่ละคนที่ตั้งไว้เพื่อใช้ในการใช้งานขาย

รหัสผ่านเลขเชียร์ : เป็นรหัสที่ตั้งไว้พร้อมกับรหัสเลขเชียร์แต่ละคน โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้กำหนดให้

วันที่ปฏิบัติงาน : โปรแกรม จะเปลี่ยนวันที่ในการปฏิบัติงานให้โดยอัตโนมัติตามวันที่ของเอกสารซึ่งเป็นเอกสารใช้งานใบสั่งการใบสั่งการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

คอมพิวเตอร์ (ภาพที่ 3)

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3 การใส่รหัสผ่านเพื่อเข้าสู่โปรแกรม
ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 3

รายละเอียดของโปรแกรม

เมื่อใส่ข้อมูลของพนักงานเก็บเงินพร้อมรหัสผ่านแล้ว คลิกที่ปุ่ม “เข้างานขาย” จะปรากฏหน้าต่างของโปรแกรมขึ้นมา (ภาพที่ 4)

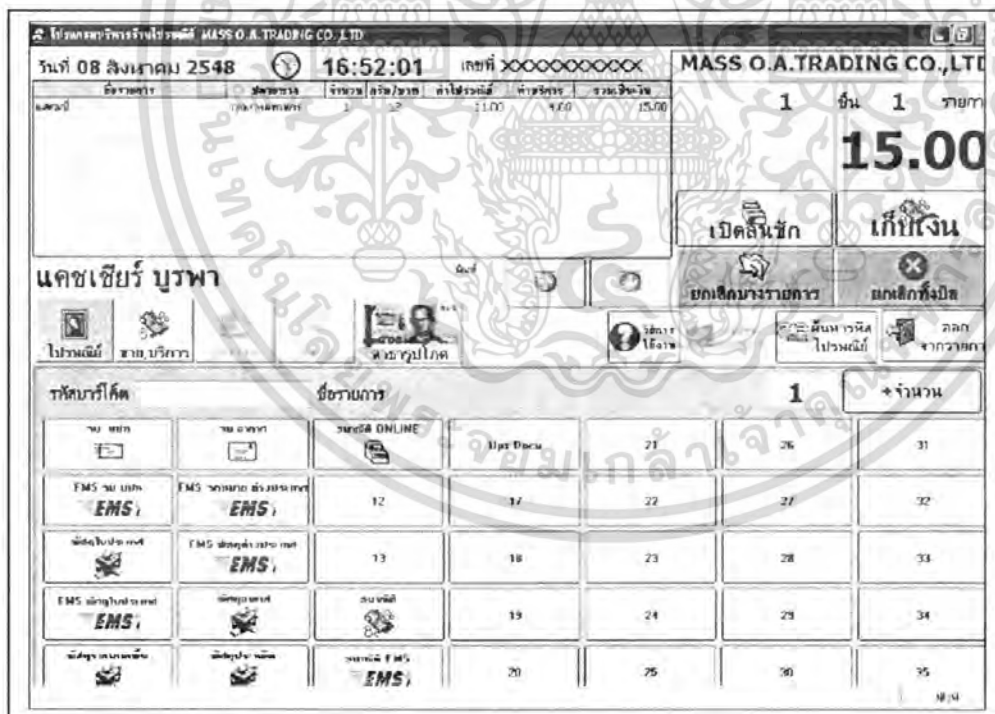
ภาพที่ 4 หน้าแรกของ โปรแกรม

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการบริการงานไปรษณีย์ หน่วยงานไปรษณีย์ประกอบไปด้วยหน้าหลัก 4 หน้าคือ

1. หน่วยงานไปรษณีย์ ผู้ใช้ทำรายการเกี่ยวกับงานไปรษณีย์ได้ทั้งหมดจากปุ่ม Hotkey ที่ทางโปรแกรมกำหนดไว้ให้ ซึ่งผู้ใช้เปลี่ยนแปลงแก้ไขปุ่ม Hotkey ได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น ลูกค้าต้องการส่งพัสดุภายในประเทศ ผู้ใช้จะเลือกใช้ได้ตามที่ต้องการ จากนั้นให้เลือกจังหวัดปลายทางที่ต้องการส่ง ใส่ข้อมูลที่อยู่โดยผู้ใช้เลือกเองว่า “มีเครื่องชั่ง” คือใช้เครื่องชั่งต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ “ไม่มีเครื่องชั่ง” คือ เครื่องชั่งแยกต่างหากจากคอมพิวเตอร์ เมื่อวางสิ่งของบนเครื่องชั่งแล้ว ผู้ใช้ต้องนำค่าน้ำหนักที่ได้มาใส่ในโปรแกรมเอง ถ้ามีบริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน นำจ่ายด่วน คอรับ ให้คลิกเลือกได้เลย เพื่อเพิ่มจำนวนค่าบริการ เมื่อเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่มบันทึกรายการ ข้อมูลที่ผู้ใช้ทำรายการเสร็จแล้วจะปรากฏอยู่ในตาราง ให้ผู้ใช้กดปุ่มเก็บเงินจะปรากฏหน้าจอ ให้ผู้ใช้ใส่จำนวนเงิน แล้วกดปุ่มรับเงิน โปรแกรมจะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินให้โดยอัตโนมัติ เป็นการจบการทำรายการไปรษณีย์ เช่น การส่งจดหมายในประเทศทำได้ดังนี้ (ภาพที่ 5 ถึง ภาพที่ 9)



ภาพที่ 5 หน้างานไปรษณีย์

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการ = กสท. จัดหมายในประเทศส่งแบบธรรมดา

น้ำหนัก/กรัม (g) **0.012** MASS O.A. TRADING CO., LTD.

จังหวัดปลายทาง กรุงเทพมหานคร

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ค่าแถมฟรี

ค่าบริการ

รวม

บริการพิเศษ

ลงทะเบียน

นำจ่ายด่วน

คอมรับ

1 2 3

4 5 6

7 8 9

0 00 สบ

ส่ง

ยกเลิก

บริการฟรี

ยืนยันการส่ง

ยืนยันการรับ

ยกเลิก

ภาพที่ 8 กดปุ่มชั่งน้ำหนักใส่เลขน้ำหนักตามที่ได้จากเครื่อง
ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 10

รายงานการ = กสท. จัดหมายในประเทศส่งแบบธรรมดา

น้ำหนัก/กรัม (g) **0.012** MASS O.A. TRADING CO., LTD.

จังหวัดปลายทาง กรุงเทพมหานคร

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ค่าแถมฟรี 11.00

ค่าบริการ 4.00

รวม **15.00**

บริการพิเศษ

ลงทะเบียน 8.00

นำจ่ายด่วน

คอมรับ

บริการห่อและกล่อง

บริการห่อ+กล่อง

เพิ่มค่าบริการห่อ

กล่อง

ค่าห่อ

PACKING

รวม

ส่ง

ยกเลิก

บริการฟรี

ยืนยันการส่ง

ยืนยันการรับ

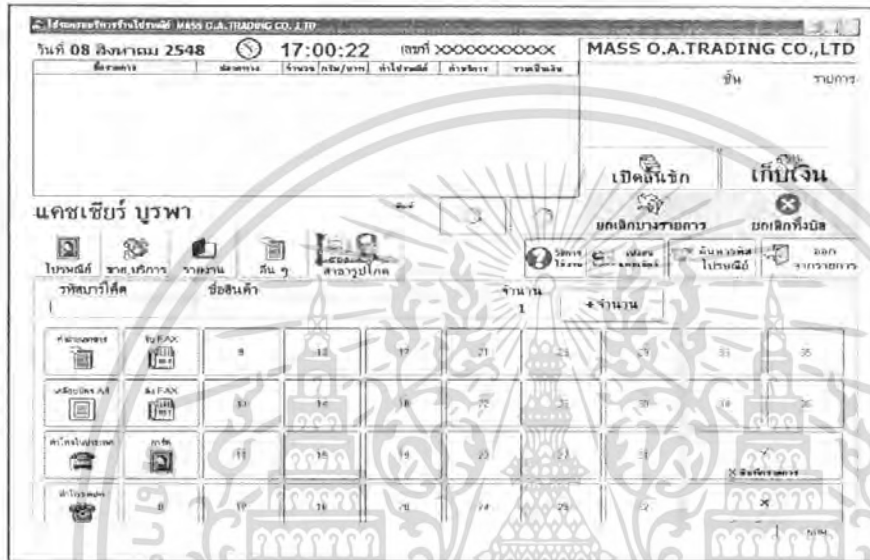
ยกเลิก

ภาพที่ 9 เลือกบริการพิเศษต่าง ๆ

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 10


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หน้างานขายและบริการ ผู้ใช้สามารถทำรายการขายสินค้าและให้บริการบริการต่าง ๆ กับลูกค้าได้ เช่น บริการถ่ายเอกสารส่งโทรสาร เคลือบบัตร เป็นต้น โดยทำรายการผ่านปุ่ม Hotkey ที่โปรแกรมกำหนดไว้ให้ ซึ่งผู้ใช้แก้ไข เพิ่ม ลบ เปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ได้ (ภาพที่ 10)

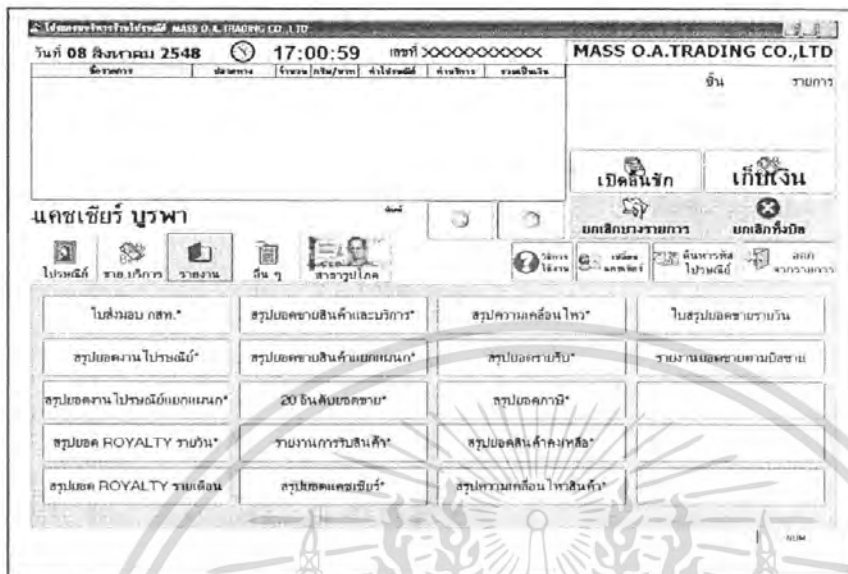


ภาพที่ 10 หน้างานขายและบริการ

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 6

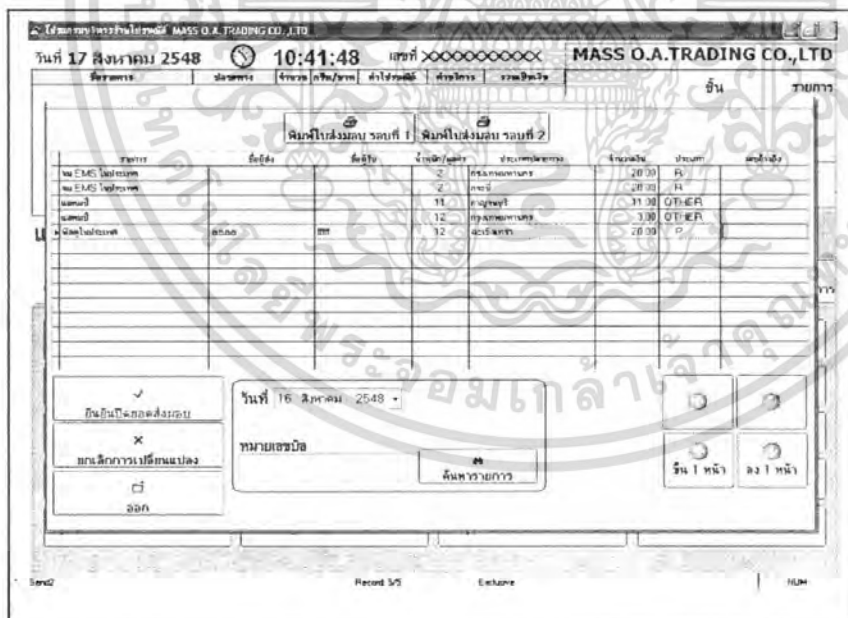
3. หน้ารายงาน ผู้ใช้สามารถเรียกดูรายงานต่าง ๆ ได้จากหน้างานนี้ ถ้าผู้ใช้ต้องการเรียกดูรายงานต่าง ๆ ของโปรแกรมให้คลิกที่ปุ่มรายงานที่หน้าหลักของโปรแกรม จะปรากฏหัวข้อต่าง ๆ ของรายงาน ให้ผู้ใช้เลือกดูได้ตามประเภทที่ต้องการ (ภาพที่ 11) ในที่นี้ จะขอยกตัวอย่าง รายงานการส่งมอบ กสท. เพราะเป็นรายงานที่ต้องใช้อยู่ทุกวัน ในกรณีที่มีการนำของไปส่งที่ไปรษณีย์ 2 รอบ คือ รอบเช้า และรอบบ่ายโดยมีการนำส่งเป็นเอกสารส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์ (ภาพที่ 12) และเมื่อต้องการพิมพ์ใบส่งมอบ กสท. จะปรากฏหน้ารายงานก่อนพิมพ์ (ภาพที่ 13) จากนั้นเลือกเครื่องพิมพ์ที่ต้องการ หากไม่ต้องการให้เลือกปุ่ม 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 หน้ารายงาน

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 6



ภาพที่ 12 รายงานการส่งมอบ กศท.

ที่มา : บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดดิ้ง จำกัด, 2549 : 13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน เป็นการศึกษาลักษณะของโปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ตลอดจนศึกษาถึงข้อดีและข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม โดยศึกษาจากผู้ใช้งานโปรแกรมร้านไปรษณีย์ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 6 ร้าน ซึ่งผลการศึกษามี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ใช้งาน โปรแกรม Mass Post มีทั้งหมด 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ตอนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ตอนที่ 4 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์

Mass Post

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 แนวทางพัฒนาระบบ โปรแกรม Mass Post

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ใช้งานโปรแกรม Mass Post

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ใช้ศึกษามีจำนวนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	16	53.3
ชาย	14	46.7
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. อายุ จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี โดยมี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุ 45-50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	16.7
21-30 ปี	18	60.0
31-40 ปี	5	16.7
41-50 ปี	2	6.7
รวม	30	100.0

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าเทียบเท่า	5	16.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ปวช.	23	76.7
ปริญญาตรี	2	6.7
รวม	30	100.0

4. รายได้ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่ารายได้ต่อเดือนของประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมา คือ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท มีจำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	3.3
5,001-10,000 บาท	26	86.7
10,001-15,000 บาท	1	3.3
15,001-20,000 บาท	2	6.7
รวม	30	100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

1. ระยะเวลาการอบรมการใช้งานโปรแกรม จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Mass Post มีระยะเวลาในการอบรมการใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่เป็นเวลา 3-4 ชั่วโมง โดยมีจำนวน 15 คน คิดเป็นครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมด รองลงมาคือ 5-6 ชั่วโมง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมการใช้งานโปรแกรมน้อยที่สุดคือ 1-2 ชั่วโมงมี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเวลาในการอบรมการใช้งานโปรแกรม

ระยะเวลาในการอบรมการใช้งาน (ชั่วโมง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	1	3.3
3-4 ชั่วโมง	15	50.0
5-6 ชั่วโมง	8	26.7
มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป	6	20.0
รวม	30	100.0

2. ระยะเวลาในการใช้โปรแกรมของร้านไปรษณีย์ จากการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่ มีการเริ่มใช้โปรแกรมในระยะเวลาไม่นานมากนัก คือ 1-6 เดือน โดยมี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ 7-12 เดือน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรมที่น้อยที่สุดคือ 1-2 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม

ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-6 เดือน	16	53.3
7-12 เดือน	9	30.0
1-2 ปี	5	16.7
รวม	30	100.0

3. บริการที่ถูกนำมาใช้บริการร้านไปรษณีย์สูงสุด จากการศึกษาบริการที่มีผู้มาใช้บริการสูงสุดพบว่ามีทั้งหมด 2 อย่าง คือ บริการ EMS จดหมายในประเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และบริการพัสดุในประเทศมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามบริการที่ถูกนำมาใช้บริการสูงสุด

บริการที่มีการใช้บริการสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
EMS จดหมายในประเทศ	18	60.0
พัสดุในประเทศ	12	40.0
รวม	30	100.0

ตอนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และระดับความรู้ความเข้าใจที่อยู่ในระดับมากที่สุดมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ถือว่าเป็นจำนวนที่น้อยมาก (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามความรู้ความเข้าใจโปรแกรม

ระดับความรู้ความเข้าใจโปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	20	66.7
มาก	9	30.0
มากที่สุด	1	3.3
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการลูกค้าหลังการนำโปรแกรมเข้ามาใช้ จากผลการศึกษาการให้บริการลูกค้า หลังจากที่ได้มีการนำโปรแกรมเข้ามาใช้พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการ การสรุปรายงานการให้บริการ และการลดความผิดพลาดในการให้บริการ มีจำนวนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือคิดเป็น ร้อยละ 34.9 ร้อยละ 33.7 และร้อยละ 31.4 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามการให้บริการหลังจากการใช้งาน โปรแกรม

การบริการหลังการใช้โปรแกรม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	30	34.9
สรุปรายงานการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	29	33.7
ลดความผิดพลาดในการให้บริการ	27	31.4
รวม	86	100.0

หมายเหตุ : เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตอนที่ 4 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับผลที่ได้รับของผู้ใช้โปรแกรมพบว่า การใช้โปรแกรมจะช่วยลดขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์และลดเวลาในการให้บริการลูกค้าได้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีความถูกต้องตามอัตราค่าบริการของไปรษณีย์ไทยมากที่สุด รวมถึงมีมาตรฐานอัตราค่าบริการไปรษณีย์ และมีความถูกต้องในการสรุปรายงานเพื่อเสนอแก่ผู้บริหารมาก และยังมีการใช้งานที่สะดวก เข้าใจง่าย มีความสะดวกในการติดตั้งโปรแกรมมาก ผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมมาก ผู้ใช้งานจึงมีความเห็นว่าคุ้มค่าต่อการลงทุนในการนำโปรแกรมเข้ามาใช้งานมากเช่นเดียวกัน และผู้ใช้โปรแกรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมมากเช่นกัน

สำหรับผลการศึกษาปัญหาของผู้ใช้โปรแกรมพบว่า ผู้ใช้โปรแกรมขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรมปานกลาง มีความคิดเห็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติมน้อย ส่วนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลและการสูญหายของข้อมูลในการส่งไปรษณีย์มีน้อย และพบความล่าช้าในการให้บริการลูกค้าน้อยที่สุด (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความดีและร้อยละแยกตามผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรม Mass Post

รายการ	ระดับ					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- การลดขั้นตอนการให้บริการไปรษณีย์	12 (40.0)	16 (53.3)	2 (6.7)	- (0.0)	- (0.0)	4.33	0.61	มากที่สุด
- ลดเวลาในการให้บริการลูกค้า	13 (43.3)	13 (43.3)	4 (13.3)	- (0.0)	- (0.0)	4.30	0.70	มากที่สุด
- การบริการมีความถูกต้องตามอัตราไปรษณีย์ไทย	11 (36.7)	16 (53.3)	3 (10.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.27	0.64	มากที่สุด
- มีมาตรฐานของอัตราค่าบริการไปรษณีย์ที่ถูกต้อง	7 (23.3)	19 (63.3)	4 (13.3)	- (0.0)	- (0.0)	4.10	0.61	มาก
- ความถูกต้องในการสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร	4 (13.3)	24 (80.0)	2 (6.7)	- (0.0)	- (0.0)	4.07	0.45	มาก
- การใช้งานโปรแกรมสะดวกและเข้าใจง่าย	7 (23.3)	16 (53.3)	7 (23.3)	- (0.0)	- (0.0)	4.00	0.69	มาก
- ความสะดวกในการติดตั้งโปรแกรม	5 (16.7)	20 (66.7)	4 (13.3)	1 (3.3)	- (0.0)	3.97	0.67	มาก
- ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม	6 (20.0)	15 (50.0)	9 (30.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.90	0.71	มาก
- ความคุ้มค่าต่อการลงทุนที่นำมาใช้งาน	3 (10.0)	19 (63.3)	8 (26.7)	- (0.0)	- (0.0)	3.83	0.59	มาก
- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม	1 (3.3)	22 (73.3)	7 (23.3)	- (0.0)	- (0.0)	3.80	0.48	มาก
- การขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม	- (0.0)	3 (10.0)	20 (66.7)	7 (23.3)	- (0.0)	2.87	0.57	ปานกลาง
- ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม	1 (3.3)	3 (10.0)	7 (23.3)	17 (56.7)	2 (6.7)	2.47	0.90	น้อย
- เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล	2 (6.7)	- (0.0)	6 (20.0)	20 (66.7)	2 (6.7)	2.27	0.69	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ตารางที่ 10 ต่อ)

รายการ	ระดับ					\bar{X}	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- เกิดการสูญหายของข้อมูลไปรษณีย์	- (0.0)	- (0.0)	7 (23.3)	19 (63.3)	4 (13.3)	2.10	0.61	น้อย
- เกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า	- (0.0)	- (0.0)	5 (16.7)	14 (46.7)	11 (36.7)	1.80	0.71	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. การประสบปัญหาในการใช้งานโปรแกรม Mass Post จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาเป็นบางครั้ง โดยมีจำนวนมากถึง 29 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 96.7 ส่วนที่เหลือ 1 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.3 นั้นไม่พบปัญหา (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามการประสบปัญหาในการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรม Mass Post

การประสบปัญหาในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พบบางครั้ง	29	96.7
ไม่พบปัญหา	1	3.3
รวม	30	100.0

2. วิธีในการแก้ปัญหาของผู้ใช้โปรแกรม Mass Post จากการศึกษาวิธีในการแก้ปัญหาคือการใช้โปรแกรม Mass Post พบว่าเมื่อเกิดปัญหาวิธีที่มีผู้ใช้สูงสุดคือการสอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว โดยมีจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 46.7 วิธีรองลงมาคือการเปิดคู่มือการใช้งานจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนวิธีที่น้อยที่สุดคือ การสอบถามบริษัทเจ้าของโปรแกรมมีจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามวิธีแก้ปัญหาการใช้โปรแกรม

วิธีในการแก้ปัญหาการใช้โปรแกรม Mass Post	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว	14	46.7
เปิดคู่มือการใช้งานโปรแกรม	12	40.0
สอบถามบริษัทเจ้าของโปรแกรม	4	13.3
รวม	30	100.0

ส่วนที่ 2 แนวทางพัฒนาระบบโปรแกรม Mass Post

1. ผู้เขียนโปรแกรมควรเขียนขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมที่มีความซับซ้อนให้น้อยลง เนื่องจากเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้
2. ระบบงานขายและบริการ ควรมีรายการที่สามารถเพิ่มสินค้าด้วยตนเองให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการพร้อมกับสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับเจดิม (2547 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ให้ตอบสนองความต้องการพร้อมกับสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มรายได้ให้องค์กรต่อไป
3. บริษัทที่เป็นเจ้าของโปรแกรม ควรมีการสอบถามการใช้งาน หลังจากติดตั้งโปรแกรมแล้ว เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโปรแกรมต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบในการคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Mass Post ข้อดีและข้อจำกัดของการนำโปรแกรมดังกล่าวข้างต้นมาใช้ เป็นการช่วยลดขั้นตอนการทำงานและบริหารร้านไปรษณีย์ให้สะดวกมากขึ้น รวมทั้งถึงทราบปัญหาการใช้งานของโปรแกรม ข้อมูลที่ได้มาจะเป็นแนวทางพัฒนาโปรแกรมให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ โปรแกรมที่คำนวณค่าบริการไปรษณีย์ชื่อ Mass Post โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 30 คน ของร้านไปรษณีย์ทั้งหมด 6 ร้าน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถาม 5 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรม ข้อมูลที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรม ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรม ส่วนสุดท้ายคือปัญหาและข้อเสนอแนะ สำหรับผลของการศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบตาราง ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมกับอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน

สรุป

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ที่ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้โปรแกรมทั้งหมด 30 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และการให้บริการลูกค้าหลังจากที่ได้มีการนำโปรแกรมเข้ามาใช้มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามากขึ้น
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผู้ใช้งานได้รับการอบรมเรื่องการใช้โปรแกรม เป็นเวลา 3-4 ชั่วโมง ร้านไปรษณีย์ใช้โปรแกรมนี้ไม่นานมากคือประมาณ 1-6 เดือน และประเภทของบริการที่มีผู้มาใช้บริการสูงสุด คือ บริการ EMS จดหมายในประเทศ ร้อยละ 60
3. ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรม ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจโปรแกรมระดับปานกลาง ร้อยละ 66.7 หลังจากที่ได้เปลี่ยนมาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Mass Post แล้ว ผู้ใช้โปรแกรมมีความเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าการทำงานมีความรวดเร็ว ร้อยละ 34.9 ช่วยลดความผิดพลาดของการให้บริการ ร้อยละ 33.7 และสรุปรายงานการให้บริการเพื่อนำเสนอผู้บริหารได้เร็วขึ้น ร้อยละ 31.4 จึงนับเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้การใช้โปรแกรมนี้มีความคุ้มค่าในการลงทุนซื้อมาใช้งานของร้านไปรษณีย์

4. ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรม ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจตัวโปรแกรมค่อนข้างดี ร้อยละ 73.3 การใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์แทนการคำนวณด้วยเครื่องคิดเลขหรือเครื่องคิดเงินอัตโนมัติ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและลดเวลาในการบริการลูกค้าได้มาก เพราะโปรแกรมทำให้การทำงานสะดวกขึ้น มีความถูกต้องตามอัตราไปรษณีย์ไทย ร้อยละ 53.3 ในส่วนของความถูกต้องในการสรุปรายงาน เพื่อเสนอแก่ผู้บริหารนั้น โปรแกรมจะบันทึกรายการต่าง ๆ ลงฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องจดบันทึกเหมือนเมื่อก่อน ทำให้ลดความผิดพลาดในการสรุปรายงาน ร้อยละ 80 สามารถติดตั้งโปรแกรมได้สะดวกและรวดเร็ว ร้อยละ 66.7 มีมาตรฐานของอัตราค่าบริการไปรษณีย์ที่ถูกต้อง ผู้ใช้โปรแกรมมีความเห็นว่ามีค่าต่อการลงทุนในการซื้อโปรแกรมมาใช้งาน ร้อยละ 63.3 และมีความพึงพอใจในการใช้งาน โปรแกรม ร้อยละ 50

5. ปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรม ยังมีความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลบ้าง ร้อยละ 66.7 ส่วนใหญ่เกิดจากการรับข้อมูลจากลูกค้า สามารถลดอัตราการสูญหายของข้อมูลการส่งไปรษณีย์ได้มาก ร้อยละ 63.3 ความล่าช้าในการให้บริการลูกค้ามีน้อยมาก ร้อยละ 46.7 ในเรื่องที่ว่าผู้ใช้งานขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม จะพบในผู้ใช้ที่เพิ่งเริ่มใช้โปรแกรมเป็นเวลานานนัก ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาจะพบเป็นบางครั้งเท่านั้น และวิธีแก้ปัญหานั้นมีมากที่สุดคือ การสอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว ร้อยละ 46.7

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้งานแจ้งให้ทราบคือ มีความซับซ้อนของขั้นตอนในการทำงาน เช่น กระบวนการทำงานของการให้บริการไปรษณีย์แต่ละประเภทพบว่า ต้องกดปุ่มหลายปุ่ม ซึ่งมีความซับซ้อนหลายขั้นตอน สำหรับปัญหาของผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่คือได้รับการอบรมการใช้งานโปรแกรมไม่นาน ทำให้ช่วงแรกของการใช้โปรแกรม เกิดความล่าช้าไปบ้าง

ข้อเสนอแนะ

1. จากระบบเดิมที่ใช้การบันทึกข้อมูล ด้วยระบบ Manual พบความผิดพลาดของการทำงานอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ จักรภพ (2545 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่าการทำงานโดยระบบ Manual ทำให้เกิดปัญหาผิดพลาดในการทำงาน หลังจากนำไปโปรแกรม Mass Post มาใช้ พบความผิดพลาดของข้อมูลการส่งไปรษณีย์น้อยลง ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกข้อมูลของพนักงาน ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดก่อนบันทึกข้อมูลลงโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ควรมีการฝึกอบรมและฝึกฝนพนักงานร้านไปรษณีย์หรือผู้ใช้โปรแกรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการใช้งาน โปรแกรม และเพื่อให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาในเรื่องการคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป Mass Post ครั้งต่อไป ควรสอบถามจำนวนผู้ใช้งานให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โปรแกรมมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร.
สำนักพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ไกรฤกษ์ ลิ้มังกูร. 2542. การขยายตัวของชุมชนเมืองกับการให้บริการไปรษณีย์ : กรณีศึกษา
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรภพ น้อยแดง 2545. การพัฒนาโปรแกรมการส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ : กรณีศึกษา:
ศูนย์ไปรษณีย์ระหว่างประเทศ การสื่อสารแห่งประเทศไทยกรุงเทพมหานคร.:วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เฉลิม ศรีลานนท์. 2547. แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมให้บริการ PAY AT POST ของที่ทำการ
ไปรษณีย์ : กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ PAY AT POST. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บริษัท แมส โอ. เอ. เทรดิง จำกัด 2549.คู่มือการใช้โปรแกรมบริหารธุรกิจไปรษณีย์ Mass Post.
เอกสารคู่มือการใช้งาน.
- รัชดาพร ชมภูพิน 2547. การศึกษาระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ :
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- หทัยรัตน์ เจียรกร 2542. การศึกษาเปรียบเทียบความรู้และเจตคติของประชาชนที่มีต่อการ
ไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, J.W. Research in Education. 3rd.ed. New Jersey : Prentice Hall, 1977.
- <http://junghoo.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=32331&Ntype=3> (8 มกราคม 2551)
- http://post10.post5.com/type_service.html (14 มกราคม 2551)
- http://www.massoa.com/mass/system/M_home.php (20 ตุลาคม 2550)
- http://www.thailandpost.co.th/faq/help_faq.asp (20 ตุลาคม 2550)
- <http://202.28.18.227/dcims/basic.php> (15 พ.ย. 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์

Mass Post ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

เรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์

Mass Post ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดยนักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้งานโปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ในการจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ

1.) ต่ำกว่า 20 ปี

2.) 21 – 30 ปี

3.) 31 – 40 ปี

4.) 41 – 50 ปี

5.) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษา

- 1.) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- 2.) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ปวช.
- 3.) ปริญญาตรี
- 4.) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2.) 5,001-10,000 บาท
- 3.) 10,001-15,000 บาท
- 4.) 15,001-20,000 บาท
- 5.) 20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

1. ร้านไปรษณีย์ของท่านเปิดบริการมาเป็นเวลานานเท่าใด
- 1.) ต่ำกว่า 1 ปี
- 2.) 1 – 2 ปี
- 3.) 3 – 4 ปี
- 4.) 4 – 5 ปี
2. ท่านเคยได้รับการอบรมการใช้งานโปรแกรม Mass Post มาเป็นระยะเวลากี่ชั่วโมง
- 1.) 1-2 ชั่วโมง
- 2.) 3-4 ชั่วโมง
- 3.) 5-6 ชั่วโมง
- 4.) มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป
3. ร้านไปรษณีย์ของท่านใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post มานานเป็นระยะเวลาเท่าใด
- 1.) 1 – 6 เดือน
- 2.) 7 – 12 เดือน
- 3.) 1-2 ปี
- 4.) 2 ปีขึ้นไป
4. บริการประเภทใดที่ลูกค้ามาใช้บริการสูงสุด
- 1.) EMS จดหมายในประเทศ
- 2.) EMS จดหมายต่างประเทศ
- 3.) พัสดุในประเทศ
- 4.) พัสดุต่างประเทศ
- 5.) ธานีติ
- 6.) ธานีติ EMS
- 7.) ธานีติออนไลน์
- 8.) ชำระบัตรเครดิต
- 9.) ชำระค่าไฟฟ้า
- 10.) ชำระค่าน้ำประปา
- 11.) ชำระค่าโทรศัพท์
- 12.) อื่นๆ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม Mass Post คีมากน้อยเพียงใด
 - 1.) มากที่สุด
 - 2.) มาก
 - 3.) ปานกลาง
 - 4.) น้อย
 - 5.) น้อยที่สุด
2. การให้บริการหลังจากใช้โปรแกรม Mass Post เป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1.) มีความรวดเร็วในการให้บริการ
 - 2.) ลดความผิดพลาดของการให้บริการ
 - 3.) สามารถสรุปรายงานการให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม Mass Post					
1.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์มากเพียงใด					
1.2 การใช้งานของโปรแกรม สะดวกและเข้าใจง่าย					
1.3 ลดเวลาในการให้บริการลูกค้า					
1.4 การบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำตามอัตราค่าบริการของไปรษณีย์ไทย					
1.5 การลดขั้นตอนการทำงานของการให้บริการไปรษณีย์					
2. การบริหารจัดการธุรกิจไปรษณีย์เอกชน					
2.1 ความถูกต้องในการสรุปรายงานนำเสนอแก่ผู้บริหาร					
2.2 ความสะดวกในการติดตั้งและใช้โปรแกรม					
2.3 การมีมาตรฐานของอัตราค่าบริการไปรษณีย์ที่ถูกต้อง					

ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 ความคุ้มค่าต่อการลงทุนในการนำเอาโปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์มาใช้งาน					
2.5 ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์					
3. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรม Mass Post					
3.1 จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์					
3.2 เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล					
3.3 เกิดความสูญหายของข้อมูลการส่งไปรษณีย์					
3.4 การขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม					
3.5 การเกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า					

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ท่านประสบปัญหาระหว่างการใช้งานโปรแกรมคำนวณค่าบริการทางไปรษณีย์ Mass Post มากน้อยเพียงใด

<input type="radio"/> 1.) ไม่พบปัญหา	<input type="radio"/> 2.) พบบางครั้ง
<input type="radio"/> 3.) พบบ่อยครั้ง	<input type="radio"/> 4.) พบทุกครั้ง
2. เมื่อท่านเกิดปัญหาขึ้นในการใช้โปรแกรมท่านแก้ปัญหาด้วยวิธีใด

<input type="radio"/> 1.) สอบถามฝ่ายเทคนิคของบริษัทเจ้าของโปรแกรม
<input type="radio"/> 2.) เปิดคู่มือการใช้งานโปรแกรม
<input type="radio"/> 3.) สอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว
<input type="radio"/> 4.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามสำหรับพนักงานผู้ใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No.	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001 – 030	-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Sex	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2.	Age	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3.	Level	Ordinal	ระดับการศึกษา	1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือ เทียบเท่า 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช. 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4.	Income	Ordinal	รายได้ต่อเดือน	1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001-10,000 บาท 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001-20,000 บาท 5. 20,000 บาทขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	A1	Ordinal	1. ร้านไปรษณีย์เปิด บริการมาเป็นระยะ เวลานานเท่าใด	1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1 – 2 ปี 3. 3 – 4 ปี 4. 4 – 5 ปี	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2.	A2	Ordinal	2. เคยได้รับการ อบรมการใช้งาน โปรแกรมมาเป็น ระยะเวลาที่ชั่วโมง	1. 1-2 ชั่วโมง 2. 3-4 ชั่วโมง 3. 5-6 ชั่วโมง 4. มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3.	A3	Ordinal	3. ใช้โปรแกรมมา เป็นระยะเวลานาน เท่าใด	1. 1 – 6 เดือน 2. 7 – 12 เดือน 3. 1-2 ปี 4. 2 ปีขึ้นไป	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4.	A4	Ordinal	4. บริการประเภท ใดที่มีผู้มาใช้สูงสุด	1. EMS จดหมายใน ประเทศ 2. EMS จดหมาย ต่างประเทศ 3. พัสดุในประเทศ 4. พัสดุต่างประเทศ	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
				5. หนาฉัตติ 6. หนาฉัตติ EMS 7. หนาฉัตติออนไลนั 8. ชำระบัตริเครตติ 9. ชำระค่าไฟฟา 10. ชำระค่าน้ำประปา 11. ชำระค่าโทรศัพท 12. อื่นๆ.....	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	B1	Ordinal	1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรม ดีมาก น้อยเพียงใด	1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง 4. น้อย 5. น้อยที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2.	B2A B2B B2C	Nominal Nominal Nominal	2. การให้บริการ หลังจากใช้ โปรแกรม 1.) มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ 2.) ลดความผิด พลาดการให้บริการ 3.) สามารถสรุป รายงานการบริการ ได้รวดเร็วมากขึ้น	B1A-B2C 1.เลือก 2. ไม่เลือก 1.เลือก 2. ไม่เลือก 1.เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้โปรแกรมคำนวณค่าบริการไปรษณีย์ Mass Post

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	C1A	Ordinal	1. มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมมากนัก เพียงใด	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2.	C1B	Ordinal	2. การใช้งานของ โปรแกรม สะดวก และเข้าใจง่าย	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
3.	C1C	Ordinal	3. ระยะเวลาในการ ให้บริการลูกค้า	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
4.	C1D	Ordinal	4. การบริการมี ความถูกต้อง ตาม อัตราค่าบริการของ ไปรษณีย์ไทย	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
5.	C1E	Ordinal	5. การลดขั้นตอน การทำงานของกร ให้บริการไปรษณีย์	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	C2A	Ordinal	6. ความถูกต้องในการสรุปรายงานนำเสนอแก่ผู้บริหาร	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
7.	C2B	Ordinal	7. ความสะดวกในการติดตั้งและใช้โปรแกรม	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
8.	C2C	Ordinal	8. มีมาตรฐานของอัตราค่าบริการไปรษณีย์ที่ถูกต้อง	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
9.	C2D	Ordinal	9. คุ่มค่าต่อการลงทุนในการนำเอาโปรแกรมมาใช้งาน	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
10.	C2E	Ordinal	10. มีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
11.	C3A	Ordinal	11. จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
12.	C3B	Ordinal	12. เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
13.	C3C	Ordinal	13. เกิดความสูญหายของข้อมูลการส่งไปรษณีย์	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
14.	C3D	Ordinal	14. การขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
15.	C3E	Ordinal	15. การเกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	D1	Ordinal	1. ประสบปัญหา ระหว่างการใช้งาน โปรแกรมมากน้อย เพียงใด	1. ไม่พบปัญหา 2. พบบางครั้ง 3. พบบ่อยครั้ง 4. พบทุกครั้ง	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ
2.	D2	Nominal	2. เมื่อเกิดปัญหาใน การใช้โปรแกรมแก้ ปัญหาด้วยวิธีใด	1. สอบถามฝ่ายเทคนิคของ บริษัทเจ้าของโปรแกรม 2. เปิดคู่มือการใช้งาน โปรแกรม 3. สอบถามผู้ที่เคยใช้ โปรแกรมมาแล้ว 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....	เลือกตอบ ได้ 1 ข้อ

หมายเหตุ : ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,99,999.....
เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,..... คอลัมน์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้