

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในที่ทำกรไปรษณีย์ไทยสาขาบางขุนเทียน ซึ่งเป็นองค์กรให้บริการด้านรับฝาก-ส่งจดหมาย สิ่งของรวมทั้งธณณัติออนไลน์ รับชำระค่าบริการ จำหน่ายแสตมป์ และที่จำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ คณะผู้จัดทำได้รับหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกลูกค้าธุรกิจ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการรับฝาก-ส่งพัสดุภายในประเทศ (E-commerce) และกรอกเอกสารการขนส่งระหว่างประเทศ (Logist World) ในการปฏิบัติงานด้านเอกสารนั้นพนักงานจำเป็นต้องมีความเข้าใจภาษาอังกฤษในด้านของคำศัพท์เฉพาะทางหรือศัพท์เทคนิคต่างๆในภาษาอังกฤษ เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบและความเสียหายในหลายด้าน อาทิเช่น การปฏิบัติงานล่าช้าหรือการทำงานไม่ถูกต้อง ซึ่งปัญหาเหล่านี้นับเป็นผลเสียต่อองค์กร การรับฝากจะมีปัญหาบ่อยเนื่องจากลูกค้าไม่เข้าใจขั้นตอนรับฝากพัสดุทำให้การรับฝากล่าช้า ส่วนทางด้านของการขนส่งระหว่างประเทศ (Logist World) จะพบปัญหา ลูกค้าไม่เข้าใจขั้นตอนการรับฝาก กรอกเอกสารซึ่งเจ้าหน้าที่พนักงานสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติได้ไม่ค่อยดีและติดขัดบ้างบางครั้ง

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงสนใจที่จะจัดทำ “การรับฝากพัสดุของไปรษณีย์ไทย” เพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้งานสำหรับพนักงานใหม่และนักศึกษาที่จะเข้าร่วมการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษากับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ในการทำโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาขั้นตอนการรับฝาก-ส่งพัสดุภายในประเทศ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาขั้นตอนการขนส่งพัสดุระหว่างประเทศ
- 1.2.3 เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้คำศัพท์ด้านการขนส่งภายในประเทศ (E-commerce) และการขนส่งระหว่างประเทศ (Logist World)

1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการนี้ เป็นโครงการที่รวบรวมขั้นตอนการรับฝากพัสดุของไปรษณีย์และคำศัพท์เฉพาะด้าน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

- 1.3.1 ขั้นตอนการรับฝาก-ส่งพัสดุภายในประเทศ
- 1.3.2 ขั้นตอนการรับฝาก-ส่งพัสดุระหว่างประเทศ
- 1.3.3 คำศัพท์ต่างๆเกี่ยวกับการขนส่งภายในประเทศ (E-Commerce) และการขนส่งระหว่างประเทศ (Logist World)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับลูกค้าที่ต้องการทราบขั้นตอนการรับฝาก-ส่งพัสดุและคำศัพท์ต่างๆเกี่ยวกับการขนส่งภายในประเทศ (E-Commerce) และการขนส่งระหว่างประเทศ (Logist World)
- 1.4.2 ให้พนักงานได้เข้าใจคำศัพท์ที่ใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง