

การศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ ของงานสารบรรณ ฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ปริยาณัฐ เข้มทอง* อุษา ไวสาริกิจ หนึ่งฤทัย แก้วถาวร ผุสดี นุ่มโต
พินิจ นิลกุล ปิยะวรรณ จันทรโสภะ และ ชลธิ์ ปานทิม

งานสารบรรณ ฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

*อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: preeyanut.khe@cra.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ของงานสารบรรณ ฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบไปรษณีย์ออนไลน์และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 102 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่เคยใช้งานทั้งระบบเดิมและระบบใหม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่ามัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเสริมสร้างคุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 85.4 เปอร์เซ็นต์ จากเดิม 62.2 เปอร์เซ็นต์ โดยเฉพาะด้านการประหยัดเวลา และการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังที่มีความสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังช่วยสนับสนุนนโยบายการลดการใช้กระดาษ ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และเป็นการสร้างระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน การอภิปรายผลชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานสารบรรณ มีส่วนสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ สรุปได้ว่าการพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสนับสนุนการพัฒนาระบบในระยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์, ประสิทธิภาพการทำงาน, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

A Study on the Efficiency of Online Parcel Post Management System Development of the Division of Document Control Administration, Department of Secretary-General of Royal Academy, Chulabhorn Royal Academy

Preeyanut Khemthong*, Usa Wisarikit, Nuengruethai Gaewtawan, Phutsadee Numto, Pinich Neelkun, Piyawan Chansopha and Chonlatee Panthim

Division of Document Control Administration, Department of Secretary-General of Royal Academy, Chulabhorn Royal Academy, Lak Si, Bangkok 10210, Thailand

*Corresponding author's e-mail: preeyanut.khe@cra.ac.th

Abstract

This research aimed to develop an online parcel post management system for the Division of Document Control Administration, Department of Secretary-General of Royal Academy at Chulabhorn Royal Academy. The objectives of the study were (1) to develop an online parcel post management system, (2) to evaluate the efficiency of the developed system, and (3) to assess user satisfaction with the system. The study employed a Research and Development (R&D) methodology, with a sample group of 102 staff members who had experience using both the previous and the newly developed systems. Data were collected through questionnaires and analyzed using mean and standard deviation statistics. The study found that the newly developed online postal system significantly improved work efficiency, reduced operational errors, and enhanced service quality. User satisfaction with the new system increased to 85.4% compared with 62.2% for the old system, particularly regarding time savings and the ease of accessing historical data. Furthermore, the system supports organizational policies on paper reduction, decreases document storage space, and establishes a sustainable and efficient workflow. The findings indicate that integrating information technology into document control operations plays a critical role in enhancing operational efficiency, service quality, and user satisfaction. In conclusion, the development of the online parcel post management system successfully achieved the research objectives and contributes to the long-term organizational development.

Keywords: Online parcel post management system, Operational efficiency, Service quality, User satisfaction

บทนำ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอน วิจัย และบริการทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม ภายใต้ปรัชญา “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” งานสารบรรณสังกัดฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีภารกิจสำคัญในการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม กระบวนการรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์ในปัจจุบันยังคงใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel และใช้เอกสารกระดาษในการลงนามรับพัสดุ โดยผู้รับจะต้องลงชื่อในเอกสารแบบฟอร์มกระดาษที่ละฉบับ ส่งผลให้เกิดปัญหาสะสมในหลายด้าน อาทิ การค้นหาข้อมูลที่ล่าช้าเนื่องจากไม่มีระบบค้นหาหรือกรองข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามสถานะพัสดุที่ไม่สามารถทำได้แบบเรียลไทม์ รวมถึงมีความเสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสารหรือพัสดุโดยไม่มีหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างแม่นยำ รูปแบบการทำงานดังกล่าวยังส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรจำนวนมาก ในการจัดการงานที่เป็นงานซ้ำซ้อน เช่น การตรวจสอบข้อมูลแต่ละวัน การตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง และการรวบรวมเอกสารสำหรับการตรวจสอบภายในหรือการประเมินผล จึงทำให้เกิดภาระงานที่ไม่จำเป็น ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงาน อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับนโยบายการลดการใช้กระดาษ (Paperless Policy) และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ด้วยปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ขึ้น เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบใหม่จะสามารถจัดเก็บข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว ติดตามสถานะของพัสดุได้อย่างโปร่งใส และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้แบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยงในการสูญหายของพัสดุและเอกสาร อีกทั้งยังลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความน่าเชื่อถือของกระบวนการทำงานภายในองค์กรในระยะยาว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ชีรวัดน์ เสนะโท (2564) ได้การศึกษาและพัฒนาการทำงานด้วยระบบกระแสนดิจิทัลสำหรับระบบติดตามความก้าวหน้าการขออนุมัติโครงการตามแผนปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามและการบริหารจัดการโครงการ สอดคล้องกับผลงานของ (ธัญพร ขุนเศรษฐี, 2567) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณเพื่อใช้ในการแจ้งเตือนและการจัดส่งหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานที่เหมาะสมกับงานธุรการและสารบรรณด้วยแอปพลิเคชัน LINE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณสำหรับอาจารย์ในสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ งานวิจัยของ (อุไรวรรณ อินทร์แหม่ม และคณะ, 2563) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเอกสารด้วยเทคโนโลยีเว็บ เพื่อใช้ติดตามเอกสารด้วยเทคโนโลยีเว็บภายในองค์กร เพื่อแก้ปัญหาให้บุคลากรภายในสามารถติดตามงานเอกสารได้สะดวก และป้องกันปัญหาการสูญหายของเอกสารภายในองค์กร โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถติดตามงานเอกสาร สร้างความสะดวกสบายต่อผู้ใช้งานภายในองค์กร และป้องกันการสูญหายของเอกสารภายในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ทฤษฎี SERVQUAL ของ (Parasuraman et al., 1988) ยังได้เสนอกรอบแนวคิดในการประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ ที่ได้พัฒนาขึ้นในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการศึกษาคือการวิจัย (Study design) ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ และประเมินประสิทธิภาพของระบบไปรษณีย์ออนไลน์ พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์ด้วย

จำนวนโครงสร้างหน่วยงานภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีทั้งหมด 250 หน่วยงาน ในแต่ละหน่วยงานจะมีบุคลากรที่เป็นตัวแทนรับพัสดุ-ไปรษณีย์นั้น ๆ จึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่เป็นตัวแทนในการรับจดหมาย โดยบุคลากรนั้นจะต้องเคยรับบริการการรับพัสดุ-ไปรษณีย์ในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

การวิจัยในครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่เคยใช้งานระบบเดิมและระบบใหม่ จำนวน 102 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เกณฑ์คัดเข้าบุคคลที่เคยใช้บริการงานไปรษณีย์รูปแบบเดิม และเกณฑ์คัดออก บุคคลที่ไม่เคยใช้บริการงานไปรษณีย์รูปแบบเดิม

เครื่องมือวิจัย คือ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ และแบบสอบถาม

1) ได้ศึกษาแนวความคิด เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบไปรษณีย์ออนไลน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูล ประชุมและสรุปผลการเก็บรวบรวมเพื่อใช้สำหรับการสร้างระบบไปรษณีย์ออนไลน์ และสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2) นำระบบไปรษณีย์ออนไลน์ให้ผู้ปฏิบัติงานทดสอบการใช้ระบบ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานจดบันทึกข้อผิดพลาด การขอเพิ่มรายละเอียด ปรับแก้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ โดยมีช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังนี้

2.1) จัดทำหนังสือบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาสูงสุด เพื่อแจ้งเวียนการเปลี่ยนระบบไปรษณีย์ออนไลน์

2.2) หัวหน้าฝ่ายเลขานุการราชวิทยาลัย นำเข้าวาระคณะกรรมการติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อแจ้งผู้บริหาร และหัวหน้าทุกระดับทราบการเปลี่ยนระบบไปรษณีย์ออนไลน์

2.3) จัดทำโปสเตอร์แจ้งกำหนดการปรับเปลี่ยนระบบไปรษณีย์ออนไลน์ทางการประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กรทั้งหมด ได้แก่ ระบบอินทราเน็ต, Teams, Viva engage, Group Line และ SharePoint

3) สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยนำแบบสอบถามนั้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเข้าใจในระบบการรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทั้งในอดีตและปัจจุบันเป็นอย่างดี จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปทดลองใช้

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 31 คน และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.841 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความเหมาะสม

5) เริ่มใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์เป็นระยะเวลา 6 เดือน

6) ดำเนินการส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าเกณฑ์ คือ บุคลากรของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่เคยใช้งานระบบเดิมและระบบใหม่

7) รวบรวมและสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ขั้นตอนก่อนดำเนินการ

1.1) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลวิธีการดำเนินงานรูปแบบเดิมของงานด้านไปรษณีย์ โดยแบ่งการศึกษาระบบงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการรับเข้า-ส่งออกจดหมาย และส่วนของหน่วยงานรับจดหมาย ดังภาพที่ 1 - 2

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	รายละเอียด	ข้อมูล	วันที่
1.1	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.2	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.3	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.4	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.5	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.6	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.7	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.8	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.9	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.10	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.11	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.12	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.13	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.14	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.15	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.16	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.17	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.18	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.19	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.20	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.21	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.22	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.23	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.24	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66
1.25	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	งานไปรษณีย์	4/8/66

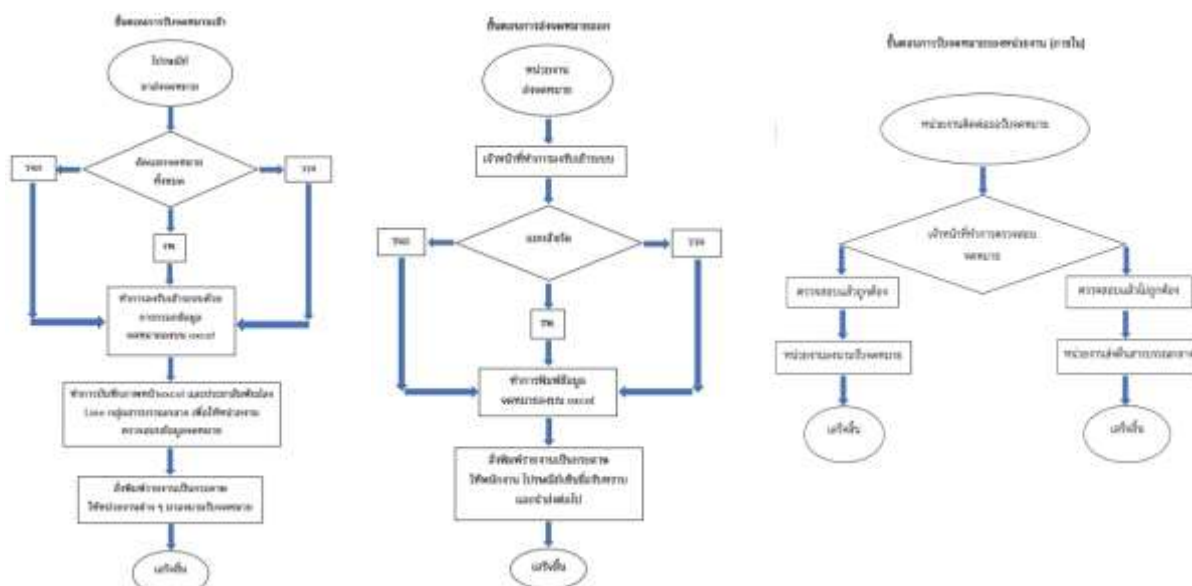


ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการรับพัสดุ-ไปรษณีย์ระบบเดิม




ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการส่งพัสดุ-ไปรษณีย์ระบบเดิม

ศึกษากระบวนการทำงานในส่วนของการรับเข้า-ส่งออกจดหมาย โดยศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำการสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณที่ทำหน้าที่ในการรับเข้า-ส่งออกจดหมายของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทำให้ทราบรูปแบบการทำงานเดิมและปัญหา โดยพบว่าการทำงานยังเป็นรูปแบบของกระดาษ โดยบันทึกข้อมูลลงใน Microsoft Excel และทำการสั่งพิมพ์รายการออกมาเป็นรูปแบบกระดาษ เพื่อนำใส่แฟ้มเอกสารสำหรับให้หน่วยงานมารับจดหมาย การรับจดหมายหน่วยงานผู้มารับลงลายมือชื่อในใบรายการจดหมาย ซึ่งตัวเอกสารอาจเกิด การชำรุด หรือเสื่อมสภาพตามระยะเวลาที่เก็บรักษา ดังภาพที่ 3



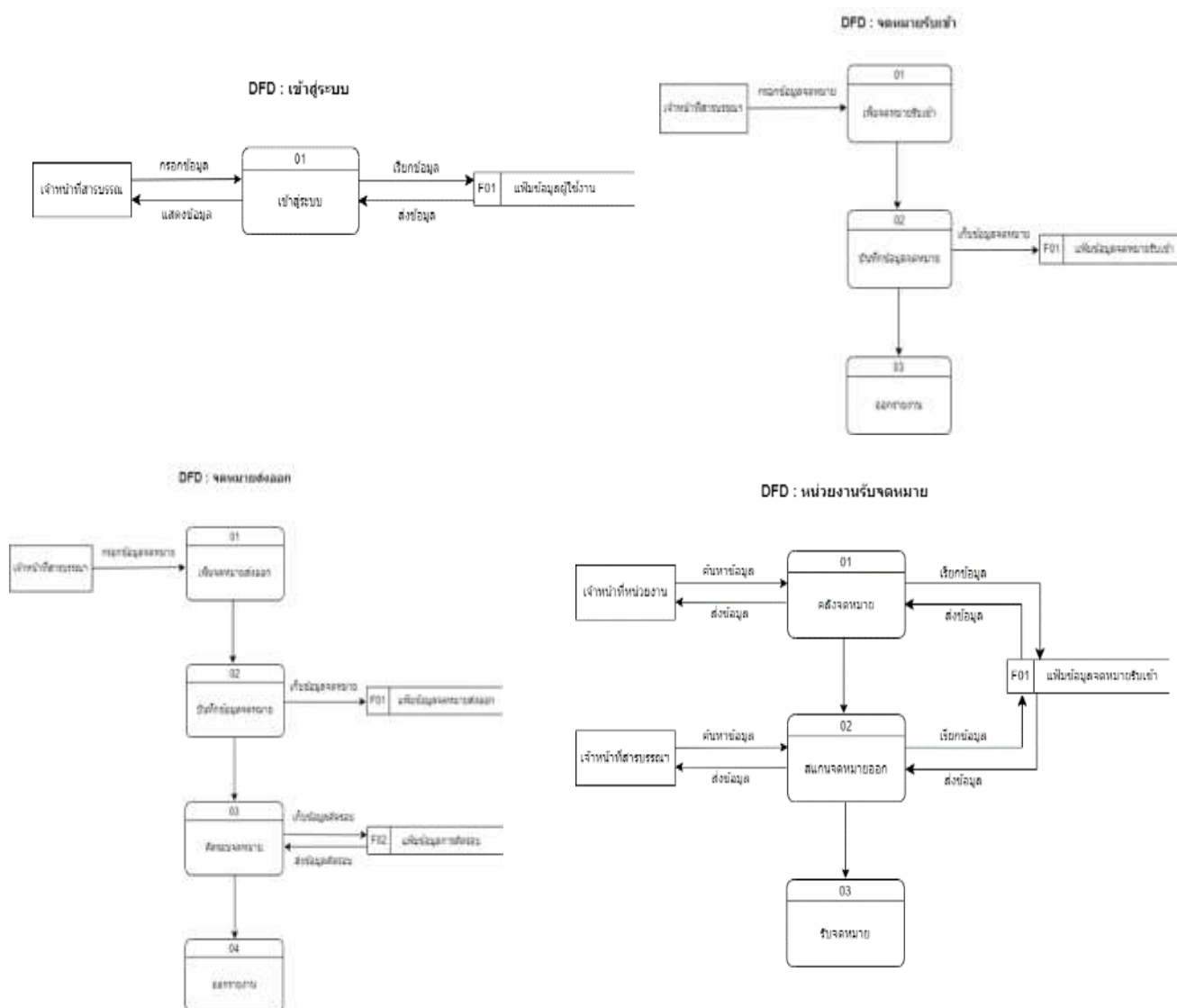
ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการดำเนินการของพัสดุ-ไปรษณีย์

2) ขั้นตอนดำเนินการ

ในการพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์จำเป็นต้องมีการออกแบบระบบ โดยการนำปัญหาของผู้ใช้งานระบบมาเป็นแบบแผน เพื่อให้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้จริงและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.1) การค้นหา วิเคราะห์และการสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

2.2) การศึกษา ออกแบบและสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยการสรุปข้อมูลและนำมาออกแบบระบบไปรษณีย์ออนไลน์ สามารถเขียนเส้นทางการทำงานของระบบไปรษณีย์ออนไลน์ของแต่ละการทำงานได้ ดังภาพที่ 4



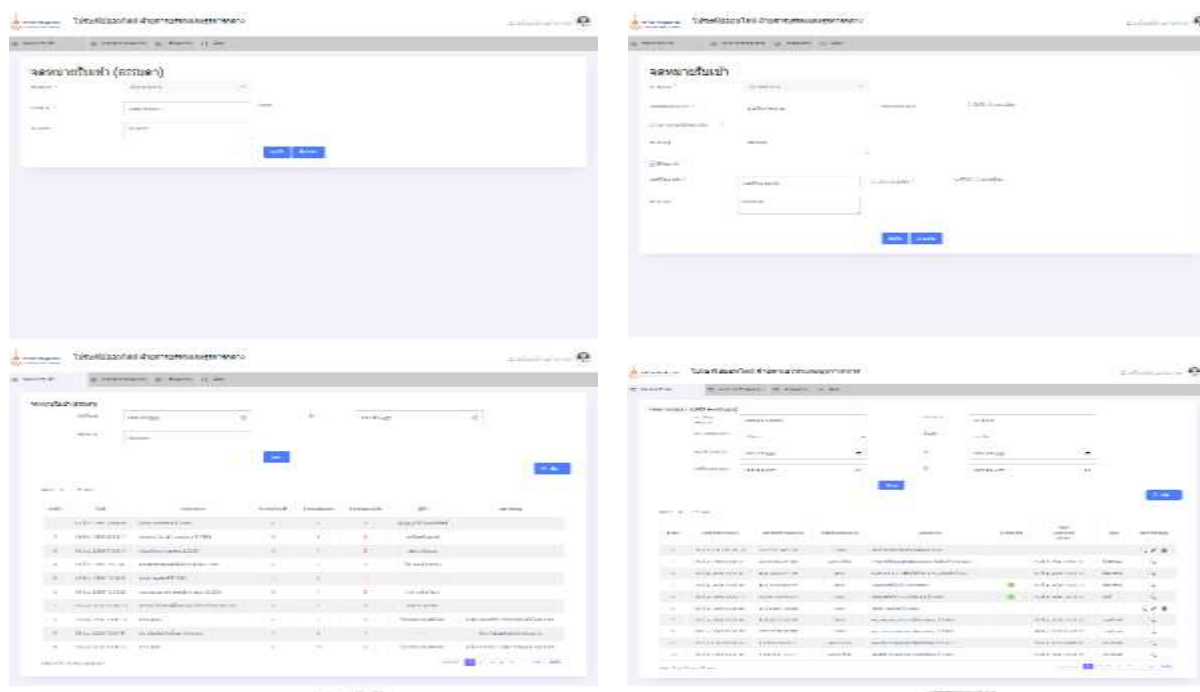
ภาพที่ 4 ภาพ Data Flow Diagram การทำงานของระบบไปรษณีย์ออนไลน์

- 3) เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและหลังใช้ระบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 4) ทดสอบการใช้ระบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 5) วิเคราะห์ สรุประบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 6) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 7) ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งสรุปผล
- 8) นำข้อมูลมาสรุป แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์
- 9) ประชุม สรุปการดำเนินการ

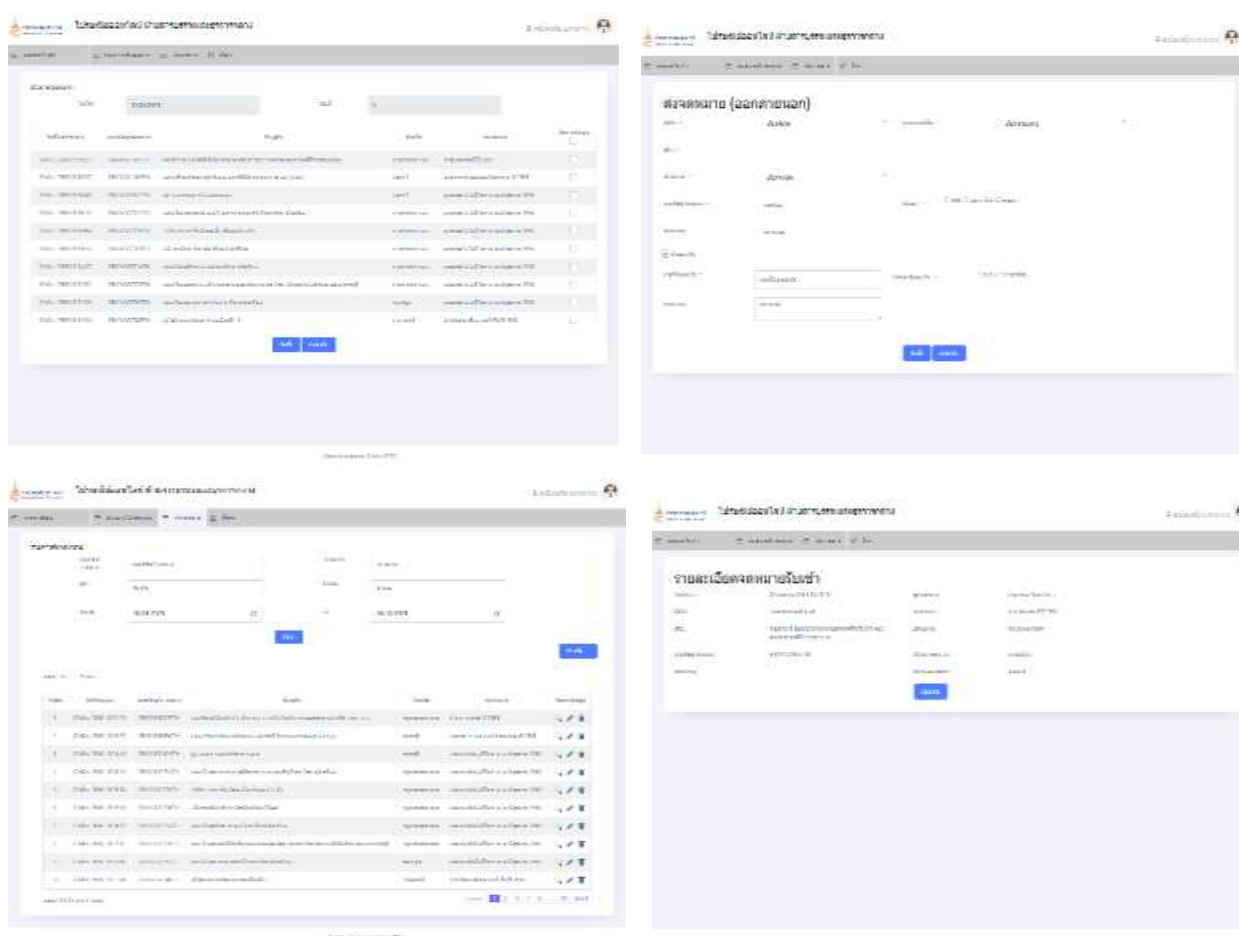
ผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย เรื่องการศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ ของงานสารบรรณ ฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้มีการพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์เพื่อรองรับการปฏิบัติด้านการรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบถูกออกแบบให้ใช้งานผ่านเว็บไซต์ สามารถบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งพัสดุ การติดตามสถานะ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบย้อนหลังได้ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นได้ถูกนำมาใช้จริงภายในหน่วยงาน และได้รับผลตอบรับในเชิงบวกทั้งในด้านความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้องของข้อมูล ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนงานเอกสารแบบเดิม ผลการพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ มีรายละเอียดภาพหน้าจอของระบบ ดังภาพที่ 5 - 9

ภาพที่ 5 แสดงหน้าเข้าสู่ระบบของระบบไปรษณีย์ออนไลน์



ภาพที่ 6 แสดงหน้าระบบจดหมายรับเข้าของระบบไปรษณีย์ออนไลน์



ภาพที่ 7 แสดงหน้าระบบจดหมายส่งออกของระบบไปรษณีย์ออนไลน์

ภาพที่ 8 แสดงหน้าระบบหน่วยงานรับจดหมายของระบบไปรษณีย์ออนไลน์

ภาพที่ 9 แสดงหน้าระบบหน่วยงานติดตามจดหมายของระบบไปรษณีย์ออนไลน์

จากการศึกษาและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 102 คน ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ สังกัดหน่วยงาน ประเภทผู้ใช้บริการ อายุ และอายุการปฏิบัติงาน แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน (n = 102)	ร้อยละ
เพศ:	ชาย	27	26.5
	หญิง	75	73.5
สังกัดหน่วยงาน:	ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	70	68.6
	วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์	5	4.9
	โรงพยาบาลจุฬาภรณ์	27	26.5
ประเภทผู้ใช้บริการ:	ระดับผู้บริหาร	1	1.0
	ระดับบังคับบัญชา	6	5.9
	ระดับปฏิบัติการ	95	93.1
อายุ:	21-40 ปี	78	76.5
	41-60 ปี	24	23.5
อายุการปฏิบัติงาน:	ต่ำกว่า 1 ปี	6	5.9
	1-5 ปี	55	53.9
	6-10 ปี	25	24.5
	10 ปีขึ้นไป	16	15.7

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการวิจัย มีจำนวนทั้งสิ้น 102 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

สังกัดหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมาสังกัดโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และสุดท้ายสังกัดวิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ประเภทผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้ใช้บริการระดับปฏิบัติการจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมา ระดับบังคับบัญชา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และสุดท้าย ระดับผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และรองลงมา อายุ 41-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

อายุการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา 6 - 10 ปี จำนวน 25 คน ร้อยละ 24.5 อายุ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และสุดท้าย ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบ โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากันดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (ระบบเดิมกับระบบใหม่)

การวัดประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	ระดับความคิดเห็น				p-value*
	ระบบเดิม		ระบบใหม่		
	$\bar{x}$ (sd)	แปลผล	$\bar{x}$ (sd)	แปลผล	
1.ด้านคุณภาพ	3.05 (0.56)	ปาน กลาง	4.24 (0.67)	มาก	<0.001
1) ระบบการทำงานไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว	3.11 (0.66)	ปาน กลาง	4.22 (0.73)	มาก	<0.001
2) บุคลากรทุกคนสามารถติดตามพัสดุ ไปรษณีย์ของหน่วยงานได้ด้วยตัวเอง	3.07 (0.65)	ปาน กลาง	4.29 (0.70)	มาก	<0.001
3) ทุกหน่วยงานสามารถสืบค้นพัสดุ ไปรษณีย์ที่ได้รับได้ครบทุกประเภท	2.98 (0.74)	ปาน กลาง	4.20 (0.76)	มาก	<0.001
4) การประมวลผลข้อมูลพัสดุ ไปรษณีย์ที่ต้องการค้นหาครบถ้วนถูกต้อง	3.06 (0.73)	ปาน กลาง	4.24 (0.68)	มาก	<0.001
2.ด้านปริมาณ	3.00 (0.69)	ปาน กลาง	4.28 (0.64)	มาก	<0.001
1) สามารถสืบค้น พักพัสดุ ไปรษณีย์ ที่มีจำนวนมากได้สะดวก	2.88 (0.85)	ปาน กลาง	4.26 (0.69)	มาก	<0.001
2) สามารถตอบสนองความต้องการในการค้นทุกประเภทของพัสดุ ไปรษณีย์ได้ดีขึ้น	3.00 (0.83)	ปาน กลาง	4.22 (0.69)	มาก	<0.001
3) สามารถสนับสนุนการทำงานของผู้เข้าใช้งานในระบบไปรษณีย์ออนไลน์ได้มากกว่า 1 คน	3.11 (0.77)	ปาน กลาง	4.29 (0.68)	มาก	<0.001
4) สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้จากระบบ	3.01 (0.97)	ปาน กลาง	4.31 (0.66)	มาก	<0.001

การวัดประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	ระดับความคิดเห็น				p-value*
	ระบบเดิม		ระบบใหม่		
	$\bar{x}$ (sd)	แปลผล	$\bar{x}$ (sd)	แปลผล	
3.ด้านเวลา	3.16 (0.68)	ปานกลาง	4.27 (0.69)	มาก	<0.001
1) สามารถรับพัสดุ ไปรษณีย์ได้รวดเร็วขึ้น	3.14 (0.68)	ปานกลาง	4.26 (0.72)	มาก	<0.001
2) สามารถสืบค้นพัสดุ ไปรษณีย์ได้รวดเร็วขึ้น	3.13 (0.70)	ปานกลาง	4.27 (0.73)	มาก	<0.001
3) สามารถประมวลผลการทำงานต่าง ๆ ได้รวดเร็วตรงต่อความต้องการของผู้ค้นหา	3.14 (0.72)	ปานกลาง	4.27 (0.71)	มาก	<0.001
4) สามารถตรวจสอบจดหมายได้ตลอดเวลาในขณะที่อยู่ในพื้นที่ขององค์กร	3.12 (0.80)	ปานกลาง	4.30 (0.69)	มาก	<0.001
5) ลดระยะเวลาหน่วยงานมาตรวจสอบ พัสดุไปรษณีย์ ก่อนและหลังเวลาปฏิบัติงาน	3.27 (1.00)	ปานกลาง	4.25 (0.70)	มาก	<0.001
4.ด้านค่าใช้จ่าย	3.60 (1.15)	มาก	4.34 (0.65)	มาก	<0.001
1) สามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ ปากกา หมึกพิมพ์ เป็นต้น	3.60 (1.15)	มาก	4.34 (0.65)	มาก	<0.001
รวม	3.11 (0.60)	ปานกลาง	4.27 (0.62)	มาก	<0.001
สรุปความพึงพอใจระบบ	62.2%		85.4%		<0.001**

*Wilcoxon Signed Ranks Test

**Proportion test

จากตารางผลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของระบบเดิม และระบบใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการดังนี้

ระบบเดิม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระบบปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.11 และ S.D. 0.60)

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลาในระดับปานกลาง และ ด้านค่าใช้จ่ายในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.60$ และ S.D. 1.15)

อันดับที่ 2 ด้านเวลา ($\bar{X} = 3.16$ และ S.D. 0.68)

อันดับที่ 3 ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 3.05$ และ S.D. 0.56)

อันดับที่ 4 ด้านปริมาณ ($\bar{X} = 3.00$ และ S.D. 0.68)

ระบบใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการวิจัย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระบบมาก ($\bar{X} = 4.27$ และ S.D. 0.62)

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.34$ และ S.D. 0.65)

อันดับที่ 2 ด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.28$ และ S.D. 0.64)

อันดับที่ 3 ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.27$ และ S.D. 0.69)

อันดับที่ 4 ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.24$ และ S.D. 0.67)

อภิปรายผล

1) เพื่อสามารถพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ได้

การพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ในการทำงานของหน่วยงานได้สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ระบบได้รับการออกแบบให้สามารถแจ้งเตือนและผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบพัสดุ-ไปรษณีย์ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ณัฐวุฒิ ทองนาค, 2566) ที่ระบุว่าการพัฒนาระบบจัดการงานสารบรรณด้วยระบบแจ้งเตือนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ลักษณะของระบบยังมีความคล้ายคลึงกับที่ (อุไรวรรณ อินทร์แหมม และคณะ, 2563) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเอกสารด้วยเทคโนโลยีเว็บ ซึ่งพบว่าระบบดังกล่าวช่วยให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันการสูญหายของเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับระบบที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้ที่สามารถแสดงผลข้อมูลพัสดุได้แบบเรียลไทม์ ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลและลงลายมือชื่อรับด้วยมือ

2) เพื่อสามารถประเมินประสิทธิภาพของระบบไปรษณีย์ออนไลน์

จากผลการประเมินการวัดประสิทธิภาพการทำงานของระบบ จะเห็นได้ว่า ระบบเดิมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระบบที่ 62.2 เปอร์เซนต์ และความพึงพอใจระบบใหม่ เพิ่มขึ้นเป็น 85.4 เปอร์เซนต์ โดยผู้ใช้บริการมีความรู้สึกรับการวัดประสิทธิภาพการทำงานของระบบไปรษณีย์ออนไลน์มากในทุกด้าน ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการในระบบได้อย่างถูกต้องและราบรื่นในระหว่างการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Millet,

2012) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของระบบงานในภาครัฐควรครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงาน (process efficiency) และผลลัพธ์ (output effectiveness) ซึ่งระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบโจทย์ดังกล่าวได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ผลลัพธ์ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อีร์วิ้น เสนะโฮ (2564) ที่ระบุว่าการพัฒนาระบบ กระแสงานดิจิทัลเพื่อติดตามความก้าวหน้าการขออนุมัติโครงการตามแผนปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สามารถช่วยให้การติดตามงานมีความโปร่งใส รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ปรากฏอย่างชัดเจน ในระบบไปรษณีย์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้

อีกทั้ง การประยุกต์ใช้บริการด้านพัสดุไปรษณีย์ให้มีความเป็นดิจิทัล ยังตอบสนองต่อทิศทางการดำเนินงาน ของ (บริษัทไปรษณีย์ไทย, 2566) ที่สนับสนุนการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพัสดุและ เอกสารในภาครัฐและเอกชน

3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าระบบได้รับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” (4.27 จาก 5.00) โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการใช้งานและความรวดเร็วของระบบ ช่วยประหยัดเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ (Parasuraman et al., 1985) ที่เน้นความสำคัญของความเชื่อถือได้ (reliability) ความตอบสนอง (responsiveness) และความเข้าใจในผู้ใช้บริการ (empathy) ซึ่งระบบไปรษณีย์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบโจทย์องค์ประกอบเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ ผลการประเมินยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณราย อินทุรัตน์ (2563) ได้ศึกษาการปรับตัว ศูนย์อาหารช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับตัว ศูนย์อาหารในมุมมองของผู้บริโภคช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ระบุว่าระบบหรือบริการที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับ พฤติกรรมผู้ใช้ในสถานการณ์เฉพาะได้ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงจากระบบกระดาษมาเป็นระบบดิจิทัล จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน หากสามารถตอบสนองต่อความสะดวก ความแม่นยำ และการแจ้งเตือนได้อย่างทันเวลา

อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะวัฒน์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ที่พัฒนาระบบจัดส่งยาทาง ไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจต่อระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ในระดับสูง ร้อยละ 96.2 ทำให้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นเดียวกับการพัฒนาระบบไปรษณีย์ ออนไลน์เมื่อมีการปรับปรุงพัฒนาระบบทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาโครงการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ ของงานสารบรรณ ฝ่ายเลขานุการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยภาพรวมการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุ ไปรษณีย์ออนไลน์ของงานสารบรรณ มีผลดีอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความร่วมมือในทีมงานการประหยัดเวลาและทรัพยากร การใช้ข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการพัสดุ ไปรษณีย์เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก

สรุปผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์จากการศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการจัดการพัสดุไปรษณีย์ออนไลน์ของงานสารบรรณ ฝ่ายเลขาธิการราชวิทยาลัย ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการวิจัยจำนวน 102 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สามารถวิเคราะห์และสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและตัวชี้วัดของโครงการจากผลโครงการวิจัยครั้งนี้ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ

- 1) สามารถพัฒนาระบบไปรษณีย์ออนไลน์ขึ้นมาเพื่อใช้ในการทำงานของหน่วยงานได้สำเร็จเป็นรูปธรรม
- 2) จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบไปรษณีย์ออนไลน์พบว่าระบบสามารถใช้งานได้ดี มีความสะดวก รวดเร็ว ระบบทำงานได้เสถียร ไม่พบข้อผิดพลาด

- 3) ด้านความพึงพอใจ จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้งานระบบไปรษณีย์ออนไลน์ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม โดยผลการประเมินพบว่าผู้ใช้บริการประเมินระบบเดิม มีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา ในระดับปานกลาง และด้านค่าใช้จ่ายในระดับมาก คิดเป็นความพึงพอใจ 62.2 เปอร์เซนต์ เมื่อเทียบกับระบบใหม่ โดยภาพรวมของระบบทุกด้าน มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นความพึงพอใจภาพรวมของระบบใหม่สูงถึง 85.4 เปอร์เซนต์ ซึ่งเพิ่มขึ้นถึง 23.2 เปอร์เซนต์ และเมื่อพิจารณาตัวชี้วัดผลลัพธ์ในด้านของเวลาพบว่า ผลการประเมินผู้ใช้บริการในระบบเดิม มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับปานกลาง หรือคิดเป็น 63.2 เปอร์เซนต์ ในขณะที่ระบบใหม่ ความพึงพอใจด้านเวลาอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็น 85.4 เปอร์เซนต์ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบเดิมเป็นระบบใหม่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเวลาเพิ่มมากขึ้นถึง 22.2 เปอร์เซนต์

นอกจากนี้ การประเมินผลลัพธ์จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ประเมินว่าการใช้งานระบบใหม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาและข้อผิดพลาดในการจัดการพัสดุไปรษณีย์ เพิ่มความโปร่งใส และตรวจสอบได้ง่าย ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน ระบบใหม่นี้จึงเป็นการปรับปรุงที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

- 1) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการพัฒนาและต่อยอดจากการปฏิบัติงานด้วยระบบเดิม และมีการพัฒนาระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบเดิมและระบบใหม่ คือ ระบบไปรษณีย์ออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น หากในการวิจัยครั้งต่อไปต้องศึกษาในประเด็นอื่นเพิ่มเติมเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

- 2) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการทำวิจัยที่เก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการภายนอกราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อให้ทราบผลการศึกษาที่ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3) การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ให้ทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ปัจจัยด้านการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ในองค์กร ปัจจัยด้านการเข้าถึงระบบจากภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านรูปแบบการใช้งานระบบ เป็นต้น เพื่อให้เกิดผลสรุปที่หลากหลายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

หมายเลขจริยธรรมการวิจัย (IRB)

รหัสโครงการวิจัยที่ EC017/2567 คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

กิตติกรรมประกาศ

ขอบพระคุณ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินโครงการวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี พร้อมกันนี้ขอขอบคุณ งานสนับสนุนส่งเสริมวิจัยและนวัตกรรม งานชีวสถิติและการจัดการข้อมูลวิจัย สำนักบริหารวิจัยและนวัตกรรม ที่ได้ให้คำปรึกษาและสนับสนุนด้านวิชาการ และการบริหารจัดการวิจัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ขอขอบคุณบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และทุกท่านที่มีส่วนร่วมในโครงการวิจัยนี้ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนล้วนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้โครงการวิจัยนี้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- จุมพล กิจสุขกาย, ภาวัต ไชยชาณวาทิก, ศักดิ์ชาย รักการ และ จีรวัฒน์ ปล้องใหม่. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานพัสดุไปรษณีย์ของนิติบุคคลอาคารชุด. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, 1(2), 54-69.
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญพร ขุนเศรษฐี. (2567). การพัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณเพื่อใช้ในการแจ้งเตือนและการจัดส่งหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับอาจารย์ในสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารวิจัยสายสนับสนุนราชชมงคลพระนคร*, 2(2), 36-53.
- ธีรวัฒน์ เสนะโห. (2564). การพัฒนาระบบกระแสนิจิทัลเพื่อติดตามความก้าวหน้าการขออนุมัติโครงการตามแผนปฏิบัติการการณศึกษา: มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏเพชรบุรี. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 18(2), 44-61.
- บริษัทไปรษณีย์ไทย. (2566). *คู่มือและเอกสารการใช้บริการ*. สืบค้นจาก https://www.thailandpost.co.th/un/article_table_with_all_files/product/81

- ปิยะวัฒน์ รัตนพันธุ์, สิริยา สุริยา และ ประดับ เพ็ชรจรูญ. (2563). การพัฒนาระบบจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. *เชียงรายเวชสาร*, 12(2), 48-66.
- พรรณราย อินทุรัตน์. (2563). ความพึงพอใจต่อการปรับตัวศูนย์อาหารในมุมมองผู้บริโภคช่วงสถานการณ์โควิด-19 ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจการค้าในจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อุไรวรรณ อินทร์เทียม, อนุพัฒน์ ชมสุทธา, มุฮัมหมัดซัมรี ทาเนาะ, พลรัตน์ พวงศิริ และ สหวิช เงินปลับปลา. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเอกสารด้วยเทคโนโลยีเว็บ. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 19(2), 45-59.
- Millet, J. D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.