

การพัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จ

การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Degree Certificate Delivery Service System for Graduates Case Study

Nakhonratchasima Rajabhat University

วีรอร อุดมพันธ์^{1*}, ศรายุทธ เนียนกระโทก², แสงเพชร พระฉาย³ และ กฤติกา เพื่อนงูเหลือม⁴

Weeraorn Udompan^{1*}, Sarayut Neankratok², Sangpetch Prachai³ and Krittika Pueannguyum⁴

หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ¹, หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ^{2,4} และ หลักสูตรระบบสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล³

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Program in Management Information Systems¹, Program in Information Technology^{2,4} and

Program in Information System and Digital Innovation³

Faculty of Science and Technology, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

E-Mail : weeraorn@gmail.com^{1*}, sarayut.n@nrru.ac.th², sangpetch.p@nrru.ac.th³, krittika.p@nrru.ac.th⁴

(Received: November 14, 2023; Revised: March 19, 2024; Accepted: January 9, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์และออกแบบกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 2) พัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และ 3) ศึกษาผลการทดลองใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มาใช้สนับสนุนการให้บริการแก่ผู้สำเร็จการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 6,237 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินผลกระทบการนำระบบมาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตร มีผู้ประสงค์ทำการยื่นขอรับปริญญาบัตร จำนวน 6,237 คน ได้ใช้บริการระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1,202 คน เป็น 19.27 % 2) ผลการพัฒนาขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านระบบขนส่ง ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมารับปริญญาบัตรตัวตนเองที่มหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 612,816 บาท จากจังหวัดที่ทำการจัดส่งจำนวน 55 จังหวัด และ 3) ผลการศึกษาผลการทดลองใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มาใช้สนับสนุนการให้บริการแก่ผู้สำเร็จการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76, SD. = 0.42) ดังนั้นจึงสรุปผลได้ว่าการนำระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มาใช้ในสนับสนุนงานบริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : บริการจัดส่งปริญญาบัตร, ระบบบริการขนส่ง, ระบบขอรับปริญญาบัตร

ABSTRACT

The purposes of the research were to 1) analyse and design processes for delivery services of graduation certificates., 2) develop a Degree Certificate Delivery Service System for Graduates case study Nakhon Ratchasima Rajabhat University., and 3) study the satisfaction of the graduates

from Nakhon Ratchasima Rajabhat University. The 1,202 samples were requested for delivery services of graduation certificates, and 25 sample employees to support this system. This instrument includes the testing process and the impact of using the system to deliver graduation certificate services. The data will be analysed using descriptive statistics, percentages, mean, and standard deviation.

The research findings showed that 1) 6,237 graduates of 2560-2562 requested to use the system for delivery services of graduation certificates, 1,202 people:19.27%. 2) The system for delivery services of graduation certificates has three components: graduates, employees, and the system for delivery services. The system saves the cost of graduation certificate trips by 612,816 baht from 55 provinces, and 3) evaluate the impact of using service support of the system for delivery services of graduation certificate case study Nakhon Ratchasima Rajabhat University at a high level ($\bar{x}$ =4.76, SD.=0.42) The support to the delivery process for support services for graduation certificates is appropriate.

Keywords : Delivery Services of Graduation, Transportation Service System, Graduation Certificate

บทนำ

จากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ระบาดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้มีการเลื่อนพิธีพระราชทานปริญญาบัตรออกเป็นระยะเวลานาน ทำให้มีผู้สำเร็จการศึกษาค้างที่ยังไม่รับปริญญาบัตรเป็นจำนวนมาก และส่งผลให้มีผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่ประสงค์เข้าร่วมพิธีพระราชทานปริญญาบัตรเป็นจำนวนมาก ตามมาเช่นเดียวกัน โดยผู้ที่ประสงค์จะขอรับปริญญาบัตรจะต้องติดต่อเข้ารับด้วยตนเองพร้อมหลักฐานได้ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บปริญญาบัตรและมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาไม่ให้เสียหาย เนื่องจากผู้สำเร็จการศึกษาไม่สะดวกในการเข้ามาขอรับปริญญาบัตรด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้มีแผนยุทธศาสตร์ [1] ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและมีความเป็นสากล โดยมีเป้าประสงค์เป็นมหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะสูง นำอยู่ นำทำงาน มีธรรมาภิบาลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานด้วยนวัตกรรมทางการบริการและเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน [2] ในด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และตรงกับปรัชญาของหน่วยงานที่ว่าด้วย “มาตรฐานวิชาการ บริการด้วยใจ ทันสมัยด้วยเทคโนโลยี” และเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานในการดำเนินการออกหลักฐานการศึกษา ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ว่าด้วย การออกหลักฐานการศึกษา [3]

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมบริการขึ้นคือ ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นการแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการขอรับปริญญาบัตรโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามารับด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบวิธีและข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการให้บริการดังกล่าว

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.2 เพื่อพัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.3 เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ว่าด้วย การออกหลักฐานการศึกษา พ.ศ. 2560 ว่าด้วยการออกหลักฐานการศึกษาของนักศึกษา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18(2) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในคราวประชุมครั้งที่ 4/2560 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 จึงออกระเบียบไว้ โดยในงานวิจัยนี้จะเสนอส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา [3] ดังนี้ ข้อ 7 ให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งบุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนคนหนึ่งเป็นนายทะเบียนมีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการออกหลักฐานการศึกษา ควบคุมการเก็บรักษา การเบิกจ่ายแบบพิมพ์หลักฐานการศึกษาต่าง ๆ ให้รัดกุม และทำทะเบียนไว้เป็นหลักฐานการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบนี้

วีรศักดิ์ สิริแสง และคณะ [4] ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการโลจิสติกส์ในสภาวะโควิด-19 กรณีศึกษา บริษัทเดือนสวรรค์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การขนส่งทั่วไป ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ใช้บริการชิปปิ้ง ร้อยละ 34.40 และบริการขนส่งน้ำมัน ร้อยละ 15.60 โดยนิยมใช้รถขนส่งสินค้าประเภทรถทั่วไป ร้อยละ 78.10 และรถขนส่งน้ำมัน ร้อยละ 21.90 ส่วนปัจจัยด้านราคา (Price) มีความคิด่ว่าราคามีความเหมาะสมของค่าขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 96.90 มีการใช้วิธีการชำระเงินค่าบริการด้วยการโอนมากที่สุด ร้อยละ 46.90 รองลงมาคือ ชำระเงินสด ร้อยละ 40.60 ส่วนปัจจัยด้านสถานที่จำหน่าย (Place) ผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทผ่านการแนะนำปากต่อปากมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมารู้จักบริษัททางเว็บไซต์ของบริษัท โดยการติดต่อสื่อสารผ่านบริษัทที่มีความเหมาะสม ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ลูกค้าใช้การส่งเสริมการตลาดจากบริษัทด้วยการลดค่าขนส่ง 10% มากกว่าการส่งเสริมการตลาดด้วยการได้ฟรีค่าชิปปิ้ง ร้อยละ 68.80 ต่อ ร้อยละ 31.20

มณีนรัตน์ ผลประเสริฐ และ บัณฑิต สุวรรณโท [5] ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันระบบลงทะเบียนบัณฑิตเข้าซ่อมรับปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามด้วยเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผลของการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชันระบบลงทะเบียนบัณฑิตเข้าซ่อมรับปริญญาบัตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของการประเมินคุณภาพระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$, $SD.=0.15$) ส่วนค่าเฉลี่ยโดยรวมของการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้งานแอปพลิเคชันระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$, $SD.=0.08$)

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการโลจิสติกส์และวิธีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการรับปริญญาบัตร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในลำดับต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัย

1.1 ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.2 แบบประเมินผลกระทบจากการนำ ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มประชากร คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2560-2562 จำนวน 11,565 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2560-2562 ที่แสดงความประสงค์ขอรับปริญญาบัตร จำนวน 6,237 คน ทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

มีกระบวนการ 5 ขั้นตอน [6] ดังนี้

3.1 การเข้าใจปัญหา เป็นการทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง โดยใช้วิธีการการสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากผู้สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2560 -2562 ที่มีสิทธิ์เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรเป็นจำนวนทั้งสิ้น 11,565 คน โดยมีจำนวนของผู้ประสงค์ไม่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร สูงถึงจำนวน 8,493 คน คิดเป็น 73.44 % เกิดปัญหาในการจัดเก็บปริญญาบัตรและการติดต่อขอรับปริญญาบัตร

3.2 ระบุปัญหาและกรอบของปัญหา หลังจากทำความเข้าใจปัญหาแล้ว จึงดำเนินการระบุถึงปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ชัดเจนและแนวทางการแก้ไข โดยจากจำนวนของผู้ประสงค์ไม่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรสูงถึง 8,493 คน และต้องแสดงความประสงค์ขอรับด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและสถานที่จัดเก็บที่มีอยู่อย่างจำกัดได้

3.3 การระดมสมอง โดยประชุมวางแผนและศึกษาถึงระเบียบวิธีและข้อบังคับต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในการขอรับปริญญาจากฝ่ายนิติกร รวมทั้งได้หารือกับบริษัทบริการขนส่งเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดส่งและค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2565 เวลา 10.00 น. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการบริการจัดส่งปริญญาบัตรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กับ บริษัท เวลต์ ริช 2021 จำกัด ตัวแทนให้บริการรับพัสดุเพื่อส่งต่อเคอรี่ ณ ห้องประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 31 ชั้น 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดส่งใบปริญญาบัตรให้กับนักศึกษาที่มีความประสงค์ ไปตามภูมิลำเนาได้ในราคา 27 บาททั่วไทยราคาเดียว รวมอุปกรณ์ในการจัดส่ง

3.4 พัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.5 การนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปทำการใช้งานจริง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ [7]

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับปานกลาง

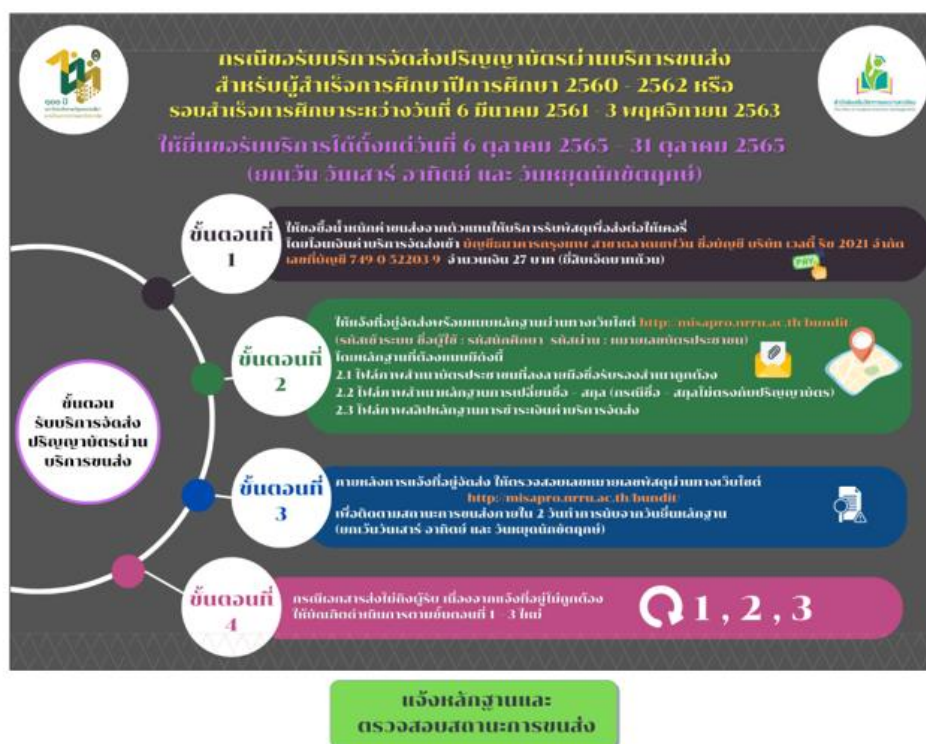
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.01 – 1.50 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดังแสดงในภาพที่ 1



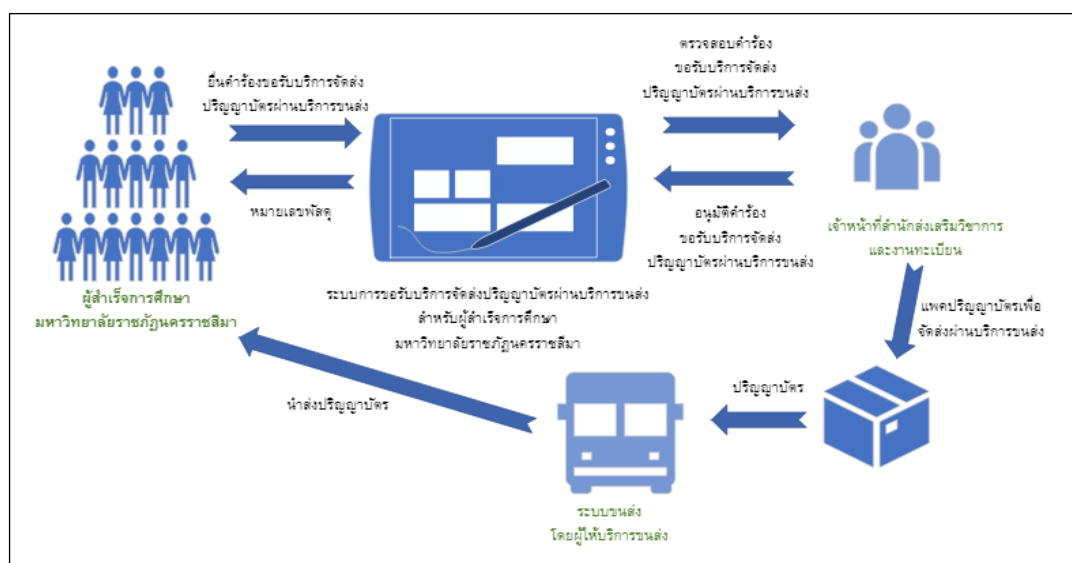
ภาพที่ 1 กระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ผู้ที่ยื่นความประสงค์ใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ต้องดำเนินการชำระค่าราคา 27 บาทให้กับบริษัท เวิลด์ รีซ 2021 จำกัด ตัวแทนให้บริการรับพัสดุเพื่อส่งต่อเคอรี่ 2) ดำเนินการแจ้งที่อยู่สำหรับการจัดส่งปริญญาบัตร หลักฐานการขอรับเอกสารทางการศึกษาและหลักฐานการชำระค่าบริการขนส่ง 3) สามารถตรวจสอบหมายเลขขนส่งได้หลังจากยื่นความประสงค์ในระบบได้ภายใน 2 วันทำการ และหากกรณีเอกสารส่งไม่ถึงผู้รับ เนื่องจากแจ้งที่อยู่ไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการขั้นที่ 1-3 ใหม่ ซึ่งจากการนำกระบวนการดังกล่าว นำไปให้บริการกับผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2560-2562 มีผู้ประสงค์ทำการยื่นขอรับปริญญาบัตร จำนวน 6,237 คน และได้ยื่นความประสงค์ขอใช้บริการ

กระบวนการการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1,202 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27

2. ผลการพัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

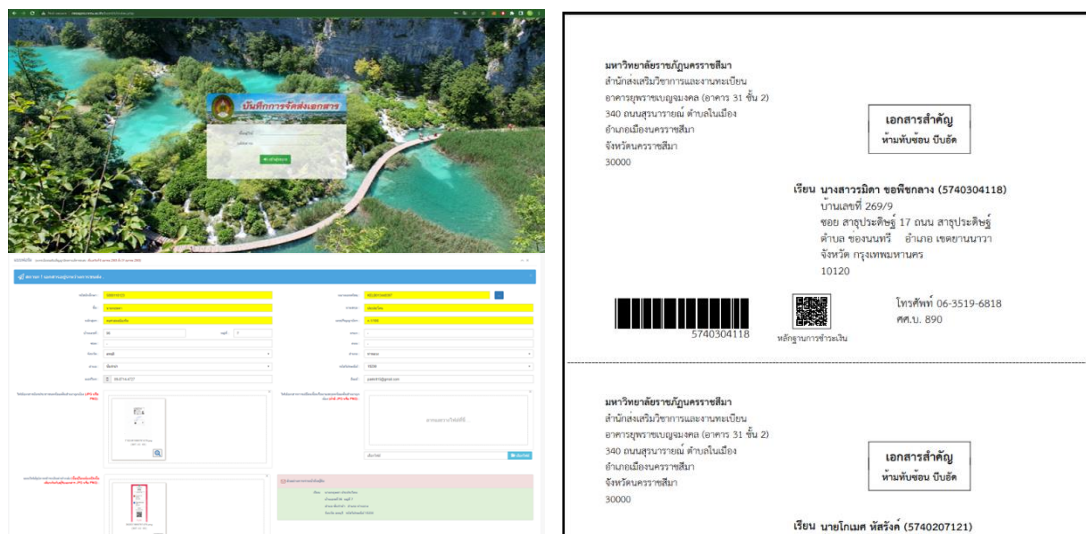
2.1 ผลการออกแบบองค์ประกอบของระบบ พบว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านระบบขนส่ง แสดงรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านระบบขนส่ง โดยผู้ให้บริการหมายถึงผู้สำเร็จการศึกษาที่มีสิทธิ์รับปริญญาบัตร ทำการยื่นคำร้องพร้อมแนบเอกสารหลักฐานและสลิปการชำระค่าบริการจัดส่งผ่านระบบระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หลังจากนั้นผู้ให้บริการหมายถึงเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตรวจสอบและอนุมัติคำร้องเพื่อดำเนินการพิมพ์ใบปะหน้านำส่งปริญญาบัตรจากระบบอัตโนมัติและทำการแพคเพื่อเตรียมจัดส่ง ระบบขนส่งหมายถึงผู้ให้บริการจัดส่ง เข้ามารับพัสดุที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อนำส่งปริญญาบัตรให้กับผู้สำเร็จการศึกษา โดยผู้ที่ยื่นคำร้องในการขอใช้บริการสามารถตรวจสอบหมายเลขพัสดุเพื่อติดตามการจัดส่งได้ด้วยตนเอง

2.2 ผลการพัฒนาระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาที่มีสิทธิ์รับปริญญาบัตรสามารถยื่นคำร้องและตรวจสอบหมายเลขพัสดุจากระบบได้ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถพิมพ์ใบจัดส่งออกจากระบบเพื่อทำการจัดส่งปริญญาบัตรให้กับผู้ที่ยื่นความจำนงค์ขอใช้บริการได้ แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่สามารถให้ผู้สำเร็จการศึกษายื่นความจำนงค์ขอจัดส่งปริญญาบัตรได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางมารับปริญญาบัตรด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งช่วยให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับด้วยตนเองได้ จากผู้ยื่นความประสงค์ขอใช้บริการกระบวนการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1,202 คนที่มาใช้บริการระบบ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมารับปริญญาบัตรตัวตนเองที่มหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 612,816 บาท จากจังหวัดที่ทำการจัดส่งจำนวน 55 จังหวัด โดยนำระยะทางตั้งต้นจากศาลากลางจังหวัดนั้น ๆ

3. ผลการศึกษาผลการทดลองใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 25 คน โดยใช้แบบประเมินผลกระทบจากการนำระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ แล้วสอบถามความพึงพอใจที่นำระบบมาช่วยสนับสนุนการให้บริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลกระทบจากการนำระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจที่นำไปใช้			
1.1 ความเป็นปัจจุบัน และ ทันสมัย	4.70	0.44	มากที่สุด
1.2 สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	4.75	0.63	มากที่สุด
1.3 มีสาระประโยชน์ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	4.85	0.38	มากที่สุด
1.4 มีความเข้าใจง่าย	4.8	0.38	มากที่สุด
1.5 ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.85	0.38	มากที่สุด
1.6 สร้างโอกาสในการเรียนรู้ และ เข้าใจกระบวนการพัฒนาหรือแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	4.90	0.28	มากที่สุด
1.7 ความสามารถในการปรับตัวในการนำไปใช้ในการปฏิบัติ	4.65	0.51	มากที่สุด
1.8 สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานแทนกันได้	4.60	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ด้านการใช้ประโยชน์			
2.1 ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อน	4.75	0.48	มากที่สุด
2.2 สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.65	0.66	มากที่สุด
2.3 เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง	4.75	0.44	มากที่สุด
2.4 มีความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก	4.80	0.44	มากที่สุด
2.5 มีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับ	4.85	0.38	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.76	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาผลกระทบจากการนำระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ โดยสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, SD. = 0.42) ดังนั้นจึงสรุปผลได้ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการนำระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ระบบมาใช้ในการสนับสนุนการบริหารจัดการด้านงานบริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ พบว่า กระบวนการในการจัดส่งปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาผู้ต้องการใช้กระบวนการนี้สูงถึงจำนวน 1,202 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 จากจำนวน 6,237 คน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการเข้าใช้บริการโลจิสติกส์ในสภาวะโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใช้บริการโลจิสติกส์ในสภาวะโควิด-19

กรณีศึกษา บริษัทเดือนสวรรค์ (ประเทศไทย) จำกัด [4] ได้สรุปผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การขนส่งทั่วไป ร้อยละ 50.00 และมีการใช้วิธีการชำระเงินค่าบริการด้วย การโอนมากที่สุด ร้อยละ 46.90

2. ผลการพัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประกอบองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการและด้านระบบขนส่ง สรุปได้ว่าจากผู้อยื่นความประสงค์ขอใช้บริการกระบวนการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1,202 คนที่มาใช้บริการระบบ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมารับปริญญาบัตรตัวตนเองที่มหาวิทยาลัย ทั้งสิ้น 612,816 บาท จากจังหวัดที่ทำการจัดส่งจำนวน 55 จังหวัด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้ง่ายได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันระบบลงทะเบียนบัณฑิตเข้าชื่อรับปริญญาบัตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม [5] ได้สรุปผลการวิจัยพบว่า การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้งานแอปพลิเคชันระบบฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.50$, $SD.=0.08$)

3. ผลการทดลองใช้ระบบการขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษา ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า [6] ได้สรุปผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ ที่มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำให้การให้บริการมีคุณภาพเป็นมาตรฐานและให้บริการดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ การพัฒนาระบบขอรับบริการจัดส่งปริญญาบัตรผ่านบริการขนส่งสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นระบบที่เหมาะสมสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการจัดส่งเอกสารทางการศึกษาได้ในลำดับต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] Nakhonratchasima Rajabhat University. (2023, June 1). *Strategic plan of Nakhonratchasima Rajabhat University 5 year (A.D. 2023-2028)*. [Online]. Available: <http://plan.nrru.ac.th/wp-content/uploads/2022/08/Nrru-plan-66-70.pdf> (in Thai)
- [2] Academic Promotion and Registration office. (2023, June 1). *Strategic plan of Academic Promotion and Registration office 5 year (A.D. 2019-2023)*. [Online]. Available: <https://apro.nrru.ac.th/apro/admin/pages/ckfinder/userfiles/files/แผนยุทธศาสตร์%202562%20-2566.pdf> (in Thai)
- [3] Nakhonratchasima Rajabhat University. (2023, June 1). *Rules of Nakhonratchasima Rajabhat University for graduation certificate 2017*. [Online]. Available: https://apro.nrru.ac.th/apro/admin/pages/ckfinder/userfiles/files/04_ระเบียบ%20การออกหลักฐานการศึกษา%20พ.ศ._%20๒๕๖๐.pdf (in Thai)
- [4] W. Sirisaeng, *Study of factors related to access to logistics services during COVID-19 Case study Duean Sawan (Thailand) Company*, Bangkok: Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, 2021 (in Thai)
- [5] M. Phonprasert and B. Suwannatho, *The Application Development for Graduation Rehearsal of Rajabhat Mahasarakham University by QR-Code Via Android Mobile Application*, Mahasarakham: Mahasarakham University, 2019 (in Thai)

- [6] C. phupatt, *Guidelines for improvement of logistics service quality in transportation case study: transportation service provider*, Bangkok: Sripatum university, 2019 (in Thai)
- [7] D. Kelley. (2023, June 18). *Design Thinking for Educators*. [Online]. Available: <https://www.ideo.com/post/design-thinking-for-educators>