

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track and Trace Solutions) ของพนักงานไปรษณีย์สังกัด สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานไปรษณีย์ที่ปฏิบัติงานระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track and Trace Solutions) จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานไปรษณีย์ มีระดับความพึงพอใจต่อระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track and Trace Solutions) ด้านอุปกรณ์ (Hardware) ด้านโปรแกรม (Software) และด้านบุคลากร (People ware) โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านโปรแกรม (Software) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (People ware) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอุปกรณ์ (Hardware)
2. พนักงานไปรษณีย์ที่มีอายุ อายุงานและแผนกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track and Trace Solutions) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพนักงานไปรษณีย์ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบติดตามและตรวจสอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (Track and Trace Solutions) ไม่แตกต่างกัน

The purpose of this research is for studying about the satisfaction on Track and Trace Solutions System of post office's staff responsible to Central-north post office by segregating from personal's basic factor. Precedent's group for this research is the staffs who work for Track and Trace Solutions System about 226 people by questionnaire. Analysis's statistics are percentage, mean, standard Deviation, t-test and one way ANOVA.

The result of the research are as follows:

1. Their satisfactions on Track and Trace Solutions System for Hardware, Software and People ware, for overall and each one are average. Highest mean is software follow by people ware and the lowest mean is hardware.
2. The staffs's satisfactions who are different age, work experience and department are different at 0.05 but for the staffs's satisfactions who are different gender and education background are not so different.