

การยอมรับและความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่าง
การใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
**Acceptance and Satisfaction of the Notification of Government Circulars
by Staff and via Electronic Mail**

รัตติยา ปรัชญากร
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

This research aims to study the opinions of personnel of Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University, regarding acceptance, satisfaction, problems and obstacles of the process of government circulars informing by staff and via electronic mail. Thirty participants took part in the study, fifteen of whom were doctors and the other fifteen were staff, with an average age of 39. The instrument used in research is the questionnaire created by the researcher, the data from which were then analyzed by using descriptive statistics and presented in the form of averages and percentages.

The results of the study show that while respondents over 50 accepted and preferred the circulars informing by staff, respondents being 30 years old or under accepted and were more satisfied with the notification of circulars by electronic mail. However, all respondents pointed out similar problems and obstacles of the circulars notification by staff, that is, the inaccessibility to the information out of work. Likewise, the use of electronic mail for circulars notification also creates problems when the internet system is broken, causing the delay of news.

Keywords : acceptance, satisfaction, government circulars

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการยอมรับ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ผลการศึกษานักบุคลากรทั้งหมด จำนวน 30 คน เป็นแพทย์ 15 คน (ร้อยละ 50.0) เจ้าหน้าที่ 15 คน (ร้อยละ 50.0) มีอายุเฉลี่ย 39.7 ปี ($sd=11.7$ ปี) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ยอมรับ การแจ้งเวียนหนังสือ โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มากกว่า ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ที่มีอายุ 31-50 ปี พึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ ทุกกลุ่มอายุและสถานภาพของผู้ตอบ พบว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มีปัญหาและอุปสรรคสูงกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นั่นคือ ไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนนอกที่ทำงานได้ ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมีปัญหามากเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตเสียทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า

คำสำคัญ : การยอมรับ, ความพึงพอใจ, การแจ้งเวียนหนังสือราชการ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการขององค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันของบุคลากรภายในองค์กร การประสานงาน เกิดความร่วมมือ ความเข้าใจในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีของบุคลากรภายนอกที่มีต่อองค์กร ดังนั้นหากองค์กรมีการสื่อสารสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทั้งต่อบุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จะส่งผลให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทและสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล ระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคล ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารสารสนเทศ (สมควร กวียะ, รัตติณี มหาทรัพย์, 2546 : 331)

การใช้คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายในการสื่อสารมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ในระยะแรก ๆ อาจใช้คอมพิวเตอร์ส่งโปรแกรมจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปทำงานในคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ห่างไกล และเมื่อคอมพิวเตอร์ทำงานตามโปรแกรมที่ส่งไปแล้วก็สามารถส่งผลลัพธ์กลับคืนมา ในระยะต่อมามีการใช้คอมพิวเตอร์ส่งข่าวสารสั้น ๆ ไปยังผู้ที่ไกลออกไปได้เหมือนกับการส่งโทรสาร แต่ต่างกันตรงที่ข่าวสารนั้นจะเข้าไปรอให้ผู้รับใช้คอมพิวเตอร์เปิดอ่านเอง ไม่ได้พิมพ์ออกมาอย่างเปิดเผย นอกจากนั้นผู้รับก็สามารถจัดเก็บข่าวสารนั้นเอาไว้ในแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์ของตนเอง และหากสิ่งที่ส่งมานั้นเป็นโปรแกรมหรือข้อมูลผู้รับก็สามารถนำไปใช้ได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลานานที่พิมพ์คอมพิวเตอร์ ต่อจากนั้นก็มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กรรชิต มาลัยวงศ์, 2546 : 350)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กริช สืบสนธิ์ (2537 : 64-65) กล่าวว่า การสื่อสารเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือ การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และการสื่อสารย้อนกลับจากผู้รับสารไปยังผู้ส่งสาร ทำให้ผู้ส่งสารได้เข้าใจว่า เรื่องราวสาระที่ตนสื่อสารออกไปนั้นเป็นที่รับรู้เข้าใจของอีกฝ่ายหนึ่ง

กรภัทร์ สุทธิคารา, ดนุพล กิ่งสุคนธ์ และจิราวุธ วารินทร์(2543:8)กล่าวว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) คือระบบจดหมายสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ผู้เขียนจดหมายจะแต่งในคอมพิวเตอร์ และส่งไปให้ผู้รับซึ่งจะต้องอ่านด้วยคอมพิวเตอร์เช่นกัน มีความเร็วสูงพอ ๆ กับการส่งแฟกซ์ และประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นจดหมายที่ส่งระหว่างผู้หนึ่งไปถึงผู้หนึ่งในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถส่งข้อความไปยังผู้รับได้ในเวลาไม่กี่นาที

วิทยา เรืองพริสุทธิ (2542 : 27) กล่าวว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสื่อสารข้อความที่สะดวก รวดเร็วที่สุด ผู้ใช้สามารถแนบไฟล์ข้อมูลทุกประเภทไปพร้อมกับจดหมาย

สุจินดา สุขกำเนิด, ทวีศักดิ์ พากเพียร และนุสรพร เกษสมบุญ (2541 : 23) ให้คำนิยาม “การยอมรับของบุคคล” คือ การที่บุคคลนั้นประเมินค่าของสิ่งที่เขายอมรับว่าดี เลว มีประโยชน์ หรือมีโทษอย่างไร รวมทั้งมีความรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เขายอมรับ ซึ่งจะสอดคล้องกับความหมายของเจตคติทางสาขาจิตวิทยาสังคม ที่นิยามความหมายทางเจตคติเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการประเมินค่า ด้านความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำ

รจิตลักษณ์ แสงอุไร (2548 : 160-161) การยอมรับจะเกิดขึ้นช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง ผู้ที่ยอมรับก่อนใช้เวลานานกว่าผู้ที่ยอมรับทีหลัง จากขั้นทดลองไปสู่ขั้นยอมรับอาจจะเป็นเพราะในขั้นนี้ผู้ยอมรับก่อนมีความระมัดระวังมากกว่า เนื่องจากมีตัวอย่างน้อยหรือไม่มี ที่จะช่วยในการตัดสินใจ ส่วนผู้ที่ยอมรับภายหลังได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ยอมรับก่อน ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงน้อย และสามารถเข้าไปสู่ขั้นการยอมรับได้รวดเร็ว

นิตยา วงศ์กิ้นทันวัฒนา (2542 : 31-33) การทำความเข้าใจถึงความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ยังเป็นงานวิจัยที่ทำหายอย่างมาก กล่าวคือ ปัจจุบันวิจัยทางด้านการยอมรับระบบสารสนเทศ ได้มีการนำเครื่องมือที่หลากหลายมาใช้วัดการยอมรับระบบสารสนเทศ โดยที่เครื่องมือที่นำมาใช้ยังไม่มีความเหมาะสม สนุนเพียงพอ นอกจากนี้เครื่องมือที่ใช้วัดการยอมรับระบบสารสนเทศในปัจจุบันยังไม่มีคุณสมบัติด้านความเที่ยง (reliability) และความตรงของการวัด (validity) การวัดการยอมรับระบบสารสนเทศผ่านการใช้งานระบบ กล่าวคือผู้ใช้งานระบบจะประเมินการยอมรับระบบภายหลังจากใช้งาน งานวิจัยโดยทั่วไปมักจะใช้พฤติกรรมของผู้ใช้เป็นตัววัดการยอมรับระบบ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้นำระบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(e-document) มาใช้กับทุกคณะ/หน่วยงาน คณะแพทยศาสตร์ ก็เป็นคณะหนึ่งที่ได้นำระบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการ โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับทุกภาควิชา เช่น E-meeting ในการประชุม คณะกรรมการประจำคณะ กระดานข่าว เพื่อสื่อสารแจ้งข่าวสารให้กับบุคลากร

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ได้ดำเนินการใช้ระบบ e-mail ตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์ มีระบบสื่อสารภายใน คือ การแจ้งเวียนหนังสือทางแฟ้มเวียน ติดประกาศ แจ้งทางโทรศัพท์ โดยวาจาหรือในที่ประชุม และทาง e-mail ซึ่งประสบปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องด่วนซึ่งจะต้องดำเนินการโดยเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลและงานราชการได้ ดังนั้นผู้วิจัยต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรในภาควิชาจิตเวชศาสตร์เกี่ยวกับการยอมรับ ความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการเวียนหนังสือโดยใช้เจ้าหน้าที่ (แฟ้มเวียน) กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลินดา แซ่ตัน และชนิดาภา แก้วฉลุย (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบเวียนเอกสารผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยธนบุรี พบว่า ระบบเวียนเอกสารผ่านเว็บไซต์เป็นทางเลือกที่เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพการไหลเวียนของเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีข้อมูลและเอกสารจำนวนมาก ลดปัญหาความล่าช้าในการค้นหาเอกสารลดเวลาการทำงาน และลดความผิดพลาดข้อมูลสูญหาย ตลอดจนอำนวยความสะดวกมากขึ้น ในขณะที่การแจ้งเวียนเอกสารโดยเจ้าหน้าที่ไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน มักพบปัญหาในด้านความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร

วัลลภา วราพร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ทุกด้านกล่าว คือ ด้านบริการระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สะดวกรวดเร็ว ด้านสภาพการให้บริการสามารถใช้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ ด้านคุณภาพมีความรวดเร็ว ทันสมัย ชัดเจน

เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูล

ของพนักงานสำนักงานกรุงเทพฯ การรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็ว และทั่วถึงมากกว่าสาขาอื่น เนื่องจากใช้สื่อสารด้วย e-mail เป็นหลัก

นุรินทร์ รุจจนพันธุ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยโยนก พบว่าส่วนใหญ่ใช้ e-mail ของ yonok.ac.th และhotmail.com บุคลากรได้รับ e-mail อย่างน้อยวันละ 5 ฉบับ เปิดอ่าน e-mail ทุกวัน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ e-mail คือระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ e-mail มีน้อย การแก้ไขปัญหาค่อนข้างช้า และพรเทพ ศรีสมบัติ (2544) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรพบว่า ความแตกต่างทางเพศจะไม่มีผลต่อลักษณะการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยด้านอายุการทำงาน ลักษณะตำแหน่งหน้าที่ และระดับการศึกษาจะมีความแตกต่างในระดับการใช้งานที่มีการส่งไฟล์ข้อมูล

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาการยอมรับของบุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการศึกษา

บทความนี้เป็นการวิจัยพื้นฐาน ศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานนี้แยกตามกลุ่มงานและอายุ กลุ่มละ 1 คน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ บุคลากรทั้งหมดของภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์แพทย์ แพทย์ใช้ทุน/แพทย์ประจำบ้าน พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักสถิติ ผู้ช่วยวิจัย นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม และให้ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหา ภาษา หลังจากปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย แบบสอบถามประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 6 ข้อ
2. พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความจำนวน 10 ข้อ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความจำนวน 28 ข้อ
4. ปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อความจำนวน 8 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงผลเป็น ค่าเฉลี่ยหรือร้อยละ และสรุปประเด็นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับ ความพึงพอใจ

ปัญหาและอุปสรรคต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินผล คะแนนจากข้อความแต่ละข้อทั้งหมดเป็นระดับดังนี้

- ค่าระดับ 5 หมายความว่า มากที่สุด
ค่าระดับ 4 หมายความว่า มาก
ค่าระดับ 3 หมายความว่า ปานกลาง
ค่าระดับ 2 หมายความว่า น้อย
ค่าระดับ 1 หมายความว่า น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยของคะแนนคือ

- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00
หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20
หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40
หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60
หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80
หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=30)	ร้อยละ 100.0
สถานภาพของผู้ตอบ		
อาจารย์แพทย์	8	26.7
แพทย์ใช้ทุน/แพทย์ประจำบ้าน	7	23.3
เจ้าหน้าที่	15	50.0
เพศ		
ชาย	7	23.3
หญิง	23	76.7

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=30)	ร้อยละ 100.0
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	12	40.0
31-50 ปี	11	36.7
มากกว่า 50 ปี	7	23.3
คุณวุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.7
ปริญญาตรี	13	43.3
ปริญญาโท	10	33.3
ปริญญาเอก	5	16.7
สายการปฏิบัติงานของผู้ตอบ		
สาย ก	8	26.7
สาย ข	9	30.0
สาย ค	6	20.0
แพทย์ใช้ทุน/แพทย์ประจำบ้าน	7	23.3
อายุการทำงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์		
1-2 ปี	5	16.7
3-5 ปี	7	23.3
6-10 ปี	2	6.7
มากกว่า 10 ปี	16	53.3

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.7) เพศชาย (ร้อยละ 23.3) มีอายุเฉลี่ย 39.7 ปี (sd=11.7 ปี) มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.3) และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 53.3)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์		
งานการเรียนการสอน	9	30.0
งานบริหาร	1	3.3
งานบริการและธุรการ	10	33.0
งานวิจัย	6	20.0
งานอื่นๆ คือ ข้อมูลทั่วไป e-mail ติดต่อสื่อสาร	4	13.3
การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว		
มี	25	83.3
ไม่มี	5	16.7
เวลาที่เปิดใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยต่อวัน		
1-4 ชั่วโมง/วัน	18	60.0
5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	12	40.0
การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในภาควิชา		
คอมพิวเตอร์ส่วนกลางของภาควิชาฯ	5	16.6
คอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ภาควิชาฯ จัดให้	15	50.0
คอมพิวเตอร์ส่วนตัวของตัวเอง	10	33.3

พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
เวลาที่เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	20	66.7
1-4 ชั่วโมง/วัน	9	30.0
5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	1	3.3
การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/วัน	3	10.0
1-2 ครั้ง/วัน	24	80.0
3 ครั้งขึ้นไป/วัน	3	10.0
เวลาเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อครั้ง		
0-10 นาที/ครั้ง	8	26.6
20 นาที/ครั้ง	20	66.7
30 นาที/ครั้ง	2	6.7
การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำงาน		
ใช่	24	80.0
ไม่ใช่	6	20.0
การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ		
ใช่	26	86.7
ไม่ใช่	4	13.3
สะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์		
ใช่	24	80.0
ไม่ใช่	6	20.0

ตารางที่ 2 ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่องานบริการและธุรการ (ร้อยละ 33.0) รองลงมาคือ งานด้านการเรียนการสอน (ร้อยละ 30) งานวิจัย (ร้อยละ 20) และงานบริหาร (ร้อยละ 3.3) นอกจากนี้ผู้ใช้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว (ร้อยละ 83.3) เวลาที่เปิดใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยวันละ 1-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 60.0) เฉลี่ยวันละ 5 ชั่วโมงขึ้นไป (ร้อยละ 40) เวลาที่เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน (ร้อยละ 66.7) เฉลี่ยวันละ 1-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 30) และ 5 ชั่วโมงขึ้นไป (ร้อยละ 3.3)

ผู้ใช้เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยวันละ 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 80) น้อยกว่า 1-2 ครั้ง และ 3 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 10.0) เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ทำงาน (ร้อยละ 80) และเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ (ร้อยละ 86.7) นอกจากนี้ยังพบว่า สะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 80)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยเจ้าหน้าที่
มีประชากร 1 ราย ไม่ใช้การแจ้งเวียนหนังสือโดยแฟ้มเวียน (N = 29)

การยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือราชการ โดยเจ้าหน้าที่	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
คุณภาพข้อความชัดเจน อ่านง่าย	10(34.5)	13(44.8)	4(13.8)	2(6.9)	0(0.0)	4.0(0.8)
เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือรวดเร็ว ทันเวลา	5(17.2)	7(24.1)	15(51.7)	1(3.4)	1(3.4)	3.4(0.9)
หนังสือแจ้งทางแฟ้มเวียนมีความ น่าเชื่อถือ	9(31.0)	13(44.8)	6(20.7)	1(3.4)	0(0.0)	4.0(0.8)
การแจ้งเวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนเป็น วิธีการสื่อสารที่ล่าช้า	3(10.3)	8(27.6)	12(41.4)	6(20.7)	0(0.0)	3.2(0.9)
การรับรู้ข่าวสารไม่ทั่วถึง	5(17.2)	2(6.9)	16(55.2)	5(17.2)	1(3.4)	3.1(1.0)
มีความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย	5(17.2)	12(41.4)	8(27.6)	3(10.3)	1(3.4)	3.5(1.0)
รวม						3.7(0.6)

ตารางที่ 3 การยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.7) ในด้านคุณภาพข้อความชัดเจนอ่านง่าย เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือได้รวดเร็วทันเวลา หนังสือแจ้งทางแฟ้มเวียนมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.4-4.0) อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการบางส่วนยังให้ความเห็นว่าการแจ้งเวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนเป็นวิธีการสื่อสารที่ล่าช้า การรับรู้ ข่าวสารไม่ทั่วถึง มีความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.1-3.5)

นอกจากนี้บุคลากร ร้อยละ 44.8 มีความเห็นว่าหากมีหนังสือสำคัญควรแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรับทราบข่าวสาร

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของการยอมรับต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือราชการ โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
คุณภาพข่าวสารคมชัด อ่านง่าย	9(30.0)	10(33.3)	8(26.7)	2(6.7)	1(3.3)	3.8(1.0)
ข่าวสารเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	10(33.3)	10(33.3)	8(26.7)	1(3.3)	1(3.3)	3.9(1.0)
สามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลัง	12(40.0)	8(26.7)	6(20.0)	3(10.0)	1(3.3)	3.9(1.1)
ไม่มีความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย	11(36.7)	11(36.7)	6(20.0)	1(3.3)	1(3.3)	4.0(1.0)
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้มี ประสิทธิภาพดี	4(13.3)	11(36.7)	8(26.7)	4(13.3)	3(10.0)	3.3(1.1)
ระบบเครือข่ายของคณะแพทยศาสตร์ดี	2(6.7)	10(33.3)	11(36.7)	5(16.7)	2(6.7)	3.1(1.0)
มีความรวดเร็ว ทันสมัย	16(53.3)	8(26.7)	4(13.3)	1(3.3)	1(3.3)	4.2(1.0)
เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารรวดเร็ว ทันเวลา	9(30.0)	15(50.0)	4(13.3)	1(3.3)	1(3.3)	4.0(0.9)
รวม						3.8(0.8)

ตารางที่ 4 การยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก (คะแนนเฉลี่ย 3.8) ด้านคุณภาพข่าวสาร บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์เห็นว่าการยอมรับที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.1-4.0) นั่นคือคุณภาพข่าวสารคมชัดอ่านง่าย เนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถ ค้นหาข้อมูลย้อนหลัง ไม่มีความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้มีประสิทธิภาพดีและระบบเครือข่ายของคณะแพทยศาสตร์ดี ด้านความรวดเร็วเห็นว่ามีมีความรวดเร็วทันสมัย เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารรวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.0-4.2)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือ โดยเจ้าหน้าที่	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนตาม กำหนดเวลาที่เหมาะสม	3(10.3)	7(24.1)	17(58.6)	2(6.9)	0(0.0)	3.3(0.7)
สะดวกยินยอมตอบรับการอ่านหนังสือ ทางแฟ้มเวียนโดยการเซ็นชื่อรับทราบ	7(24.1)	8(27.6)	11(37.9)	3(10.3)	0(0.0)	3.6(0.9)
การแจ้งเวียนหนังสือด้วยแฟ้มเวียน อ่านง่าย สะดวก ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก	9(31.0)	7(24.1)	10(34.5)	3(10.3)	0(0.0)	3.6(0.9)
พึงพอใจรับทราบข่าวสารทางแฟ้มเวียน	8(27.6)	6(20.7)	13(44.8)	2(6.9)	0(0.0)	3.6(0.9)
	รวม					3.6(0.8)

ตารางที่ 5 ด้านความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.6) บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ พึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางถึงมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.3-3.6) นั่นคือ เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนตามกำหนดเวลาที่เหมาะสม สะดวกที่จะยินยอมตอบรับการอ่านหนังสือทางแฟ้มเวียน การแจ้งเวียนหนังสือด้วยแฟ้มเวียนอ่านง่าย สะดวก ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และพึงพอใจรับทราบข่าวสารทางแฟ้มเวียน

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือ โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	11(36.7)	11(36.7)	4(13.3)	3(10.0)	1(3.3)	3.9(1.1)
การแจ้งเวียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ	16(53.3)	10(33.3)	1(3.3)	3(10.0)	0(0.0)	4.3(0.9)
สะดวกที่จะยินยอมตอบรับการอ่าน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	11(36.7)	11(36.7)	3(10.0)	4(13.3)	1(3.3)	3.9(1.1)
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปกรณ์ การสื่อสารที่ทันสมัย	14(46.7)	14(46.7)	0(0.0)	1(3.3)	1(3.3)	4.3(0.9)
การเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่ง มาทุกครั้ง	6(20.0)	11(36.7)	62(0.0)	6(20.0)	1(3.3)	3.5(1.1)
การแจ้งเวียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอ่านได้ทุกที่ทุกเวลา	11(36.7)	10(33.3)	4(13.3)	4(13.3)	1(3.3)	3.9(1.1)
การแจ้งเวียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อ่านง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	9(30.0)	9(30.0)	10(33.3)	1(3.3)	1(3.3)	3.8(1.0)
ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ต้นเรื่อง ส่งมา	7(23.3)	8(26.7)	11(36.7)	3(10.0)	1(3.3)	3.5(1.0)
การเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก่อน ยืนยันรับทราบหรือดำเนินการ	6(20.0)	9(30.0)	8(26.7)	6(20.0)	1(3.3)	3.4(1.1)
การแจ้งเวียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงาน	5(16.7)	8(26.7)	13(43.3)	2(6.7)	2(6.7)	3.4(1.0)
	รวม					3.8(0.9)

ตารางที่ 6 ด้านความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.8) บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์มีความพึงพอใจในการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด (คะแนน 3.4-4.3) นั่นคือมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ ลดปริมาณการใช้กระดาษ สะดวกที่จะยื่นยื่นตอบรับการอ่าน เป็นอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย อ่านได้ทุกที่ทุกเวลา และอ่านง่าย สะดวก รวดเร็วไม่ยุ่งยาก

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ไม่มีเวลาอ่านหนังสือทางแฟ้มเวียนที่มีกำหนดเวลา	2(6.9)	6(20.7)	14(48.3)	3(10.3)	4(13.8)	2.9(1.0)
ไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนนอกที่ทำงาน	8(27.6)	7(24.1)	10(34.5)	2(6.9)	2(6.9)	3.5(1.1)
ไม่สามารถเก็บหนังสือเวียนได้เอง นอกจากขอ copy จากเจ้าหน้าที่	6(20.7)	9(31.0)	9(31.0)	2(6.9)	3(10.3)	3.4(1.2)
การแจ้งเวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนล่าช้า ไม่ทันสมัย	3(10.3)	6(20.7)	12(41.4)	4(13.8)	4(13.8)	3.0(1.1)
รวม						3.3(1.0)

ตารางที่ 7 ด้านปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.3) บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ จัดอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก (คะแนน 2.9-3.5) นั่นคือ ไม่มีเวลาอ่านหนังสือทางแฟ้มเวียนที่มีกำหนดเวลา ไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนนอกที่ทำงานไม่สามารถเก็บหนังสือเวียนได้เองนอกจากขอ copy จากเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเวียนหนังสือทางแฟ้มเวียนล่าช้าไม่ทันสมัย

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ร้อยละ)					Mean (SD)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ไม่มีเวลาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	5(17.2)	0(0.0)	7(24.1)	10(34.5)	7(24.1)	2.5(1.3)
พิมพ์เอกสารไม่คล่อง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3(10.3)	1(3.4)	6(20.7)	11(37.9)	8(27.6)	2.3(1.2)
เมื่อระบบอินเทอร์เน็ตเสียมีปัญหาทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า	10(34.5)	5(17.2)	9(31.0)	5(17.2)	0(0.0)	3.6(1.1)
ไม่เข้าใจการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	2(6.9)	1(3.4)	3(10.3)	10(34.5)	13(44.8)	1.9(1.1)
รวม						2.6(0.9)

ตารางที่ 8 ด้านปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.6) บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จัดอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด (คะแนน 1.9-3.6) นั่นคือ ไม่มีเวลาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พิมพ์เอกสารไม่คล่องทำให้ไม่สะดวกในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไม่เข้าใจการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตเสียมีปัญหาทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า ซึ่งพบว่าเป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการให้ความเห็นสูงกว่าข้ออื่น ๆ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แยกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ร้อยละ)		
	≤ 30 ปี	31-50 ปี	> 50 ปี
วัตถุประสงค์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์			
งานการเรียนการสอน	4(33.3)	4(36.4)	1(14.3)
งานบริหาร	2(16.7)	0(0.0)	3(42.9)
งานบริการและธุรการ	2(16.7)	6(54.5)	2(28.6)
งานวิจัย	4(33.3)	1(9.1)	1(14.2)
เวลาที่เปิดใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยต่อวัน			
1- 4 ชั่วโมง/วัน	5(41.7)	6(54.5)	6(85.7)
5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	7(58.3)	5(45.5)	1(14.3)
การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์			
ใช่	11(91.7)	9(81.8)	7(100)
ไม่ใช่	1(8.3)	2(18.2)	0(0.0)
การเปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากที่อื่นนอกจากที่ทำงาน			
ใช่	10(83.3)	8(72.7)	6(85.7)
ไม่ใช่	2(16.7)	3(27.3)	1(14.3)
การเปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ			
ใช่	10(83.3)	9(81.8)	7(100)
ไม่ใช่	2(16.7)	2(18.2)	0(0.0)
สะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์			
ใช่	9(75.0)	8(72.7)	7(100)
ไม่ใช่	3(25.0)	3(27.3)	0(0)

ตารางที่ 9 ผู้ใช้ที่มีอายุ 31-50 ปี มีวัตถุประสงค์ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่องานบริการและธุรการ (ร้อยละ 54.5) ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ใช้งานเพื่อการบริหาร (ร้อยละ 42.9) ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ใช้เพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัย (ร้อยละ 33.3) ผู้ใช้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 100) ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 91.7)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แยกตามสถานภาพการทำงาน

พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (ร้อยละ)	
	แพทย์	เจ้าหน้าที่
วัตถุประสงค์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์		
งานการเรียนการสอน	6(40.0)	3(20.0)
งานบริหาร	5(33.3)	0(0.0)
งานบริการและธุรการ	1(6.7)	9(60.0)
งานวิจัย	3(20.0)	3(20.0)
เวลาที่เปิดใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยต่อวัน		
1- 4 ชั่วโมง/วัน	12(80.0)	5(33.3)
5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	3(20.0)	10(66.7)
การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์		
ใช่	13(86.7)	14(93.3)
ไม่ใช่	2(13.3)	1(6.7)
การเปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากที่อื่นนอกจากที่ทำงาน		
ใช่	13(86.7)	11(73.3)
ไม่ใช่	2(13.3)	4(26.7)
การเปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นอกเวลาราชการ		
ใช่	13(86.7)	13(86.7)
ไม่ใช่	2(13.3)	2(13.3)
สะดวกที่จะยื่นยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์		
ใช่	11(73.3)	13(86.7)
ไม่ใช่	4(26.7)	2(13.3)

ตารางที่ 10 ผู้ที่เป็นแพทย์มีวัตถุประสงค์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (ร้อยละ 40.0) รองลงมาได้แก่ งานด้านบริหาร (ร้อยละ 33.3) และงานวิจัย (ร้อยละ 20.0) ในขณะที่ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่มีวัตถุประสงค์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้านงานบริการและธุรการ (ร้อยละ 60.0) รองลงมาได้แก่ ด้านการเรียนการสอนและงานวิจัย (ร้อยละ 20.0) นอกจากนี้ผู้ที่เป็นแพทย์เปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 86.7) และผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่เปิดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 93.3)

สรุป

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมพบว่า มีผู้ยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก การแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพข้อความชัดเจน อ่านง่าย และหนังสือแจ้งเวียนทางแฟ้มเวียนมีความน่าเชื่อถือ ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญในด้านมีความรวดเร็ว ไม่มีความเสี่ยงจากเอกสารสูญหาย และเจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารรวดเร็ว ทันเวลา และทันสมัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัลลภา วราทร (2548) และ เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์ (2547) เมื่อศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งงานเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้จะมีปัญหาบ้างก็ไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน แต่มีข้อจำกัดในด้านระดับการรับรู้ความเร็วของจดหมายที่แจ้งเวียน คือ ถ้าเป็นเรื่องด่วนและสำคัญควรแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่ แต่ถ้าไม่ด่วนหรือควรรับทราบให้แจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ให้ความสำคัญในเรื่องแฟ้มเวียนอ่านง่าย สะดวก ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ เป็นอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย อ่านได้ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้ทุกกลุ่มอายุและสถานภาพพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าโดยเจ้าหน้าที่

ด้านปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม พบว่า การแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ให้ความสำคัญในด้านความสะดวก นั่นคือไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนนอกที่ทำงาน ไม่สามารถเก็บหนังสือเวียนได้เองนอกจากขอ copy จากเจ้าหน้าที่ ถ้าหลังไม่ทันสมัย และการแจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเมื่อระบบอินเตอร์เน็ตเสีย ทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้า ดังนั้นทุกกลุ่มอายุและสถานภาพเห็นว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มีปัญหาและอุปสรรคมากกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้แจ้งเวียนหนังสือเห็นด้วยหากจะนำระบบการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในภาควิชาจิตเวชศาสตร์ โดยให้เหตุผลว่า การแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ทำให้การรับรู้ข่าวสารล่าช้า แต่การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีผลคือ ได้รับการตอบกลับเร็วขึ้น การค้นหาเอกสาร สะดวก ง่าย และรวดเร็ว เอกสารสูญหายน้อย ถึงแม้ว่าผลการสำรวจที่มีผู้ไม่ยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมากกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ แต่ก็ยังทำให้ผู้แจ้งเวียนหนังสือพึงพอใจมากกว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่

อภิปรายผล

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้ระบบการสื่อสารภายในสำนักงานแบบสองทาง ทั้งจากผู้แจ้งเวียนหนังสือไปยังผู้รับหนังสือ และการตอบกลับจากผู้รับหนังสือมายังผู้แจ้งเวียนหนังสือ เพื่อให้ผู้แจ้งเวียนหนังสือทราบว่าผู้รับหนังสือรับรู้และเข้าใจหนังสือที่แจ้งเวียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2537) ระบบดังกล่าวไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้แจ้งเวียนหนังสือในกรณีที่ต้องการข้อมูลย้อนกลับ ปัญหาที่ผู้ศึกษาพบก่อนที่จะทำการศึกษาคือ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ มีระบบการสื่อสารการแจ้งเวียนหนังสือ โดยให้เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่ต้องการแจ้งบุคลากรเข้าแฟ้มเวียนแจ้งเป็นรายบุคคล เช่นชื่อรับทราบซึ่งมีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดรับทราบข้อมูลที่ผ่านมาบุคลากรภาควิชาฯ ได้รับทราบหนังสือเวียนก่อนข้างล่าช้า ซึ่งมีสาเหตุหลายประการ เช่น บุคลากรบางท่านมีภาระงานค่อนข้างมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการอ่านหนังสือเวียนในที่ทำงาน หรือบุคลากรบางท่านต้องเดินทางไปราชการหลายวันหากมีหนังสือด่วนเข้ามาในช่วงนั้นอาจพลาดโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นผู้ศึกษาต้องการทราบพฤติกรรมกรรมการอ่านหนังสือเวียนของบุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในขั้นต้น จึงได้สำรวจข้อมูลย้อนหลัง (Retrospective) จากการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่เดือนเมษายน-มิถุนายน 2552 และโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2552 สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. การแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ หนังสือเวียนทั้งหมด 1,077 ฉบับ มีผู้ยืนยันการอ่าน 869 ฉบับ (ร้อยละ 81.0) และไม่ยืนยัน/ไม่ทราบการอ่าน 208 ฉบับ (ร้อยละ 19.32)

2. การแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือเวียนทั้งหมด 1,602 ฉบับ มีผู้ยืนยันการอ่าน 937 ฉบับ (ร้อยละ 58.4) และไม่ยืนยัน/ไม่ทราบการอ่าน 665 ฉบับ (ร้อยละ 41.5) ข้อมูลนี้สำรวจเป็นครั้งที่ 2 เนื่องจากครั้งแรก ผลการเก็บข้อมูลของผู้ที่ไม่ยืนยันการอ่านมีจำนวนค่อนข้างมาก จึงได้สำรวจใหม่พบว่าจำนวนผู้ไม่ยืนยัน/ไม่ทราบการอ่านลดลง เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ใช้ e-mail ของ medicine ไม่สามารถยืนยันการอ่าน e-mail ของ yahoo และ hotmail ได้ หากจะยืนยันการอ่านต้อง forward และตอบกลับด้วยตนเอง ซึ่งมีผู้ใช้ e-mail ของ yahoo และ hotmail จำนวน 9 คน จากทั้งหมด 30 คน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผู้ตอบแบบสอบถาม เปิดใช้งานเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 80.0) เปิดใช้งานเฉลี่ยครั้งละ 20 นาที (ร้อยละ 66.7) และสะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 80.0) ไม่สอดคล้องกับผลการสำรวจข้อมูลย้อนหลังของภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ที่มีผู้ไม่ยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่ สาเหตุอาจเนื่องมาจากผู้ที่อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เลือกอ่านหรือตอบยืนยันการอ่านเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจ และมี 1 คน ที่แจ้งว่าไม่เคยอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ส่งให้ โดยให้เหตุผลว่าไม่มีเวลา และอีกประการหนึ่งอาจเนื่องมาจากผู้ที่ไม่สามารถยืนยันตอบรับการอ่าน e-mail ของ yahoo และ hotmail ได้ นอกจากนี้ในด้านการยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเล็กน้อยคือ 3.1-4.0 กับ 3.1-4.2 จัดอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก การแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในด้านความคล่องตัวในการรับทราบข่าวสาร คุณภาพข่าวสารและความน่าเชื่อถือ ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญในด้านการแจ้งข่าวสารและการรับรู้ที่รวดเร็ว ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยา เรื่องพรวิสุทธิ (2542) และลดความผิดพลาดเอกสารสูญหาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของลินดา แซ่ตัน (2551)

นอกจากนี้ความพึงพอใจของการแจ้งเวียนหนังสือพบว่า บุคลากรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.3-3.6 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ให้ความสำคัญในด้านความสะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านทางแฟ้มเวียน อ่านง่าย สะดวกชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และพึงพอใจรับทราบข่าวสารทางแฟ้มเวียน

ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ย 3.4-4.3 อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านลดปริมาณการใช้กระดาษ เป็นอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย ทางด้านปัญหาและอุปสรรคการแจ้งเวียนหนังสือ พบว่าการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มีปัญหาและอุปสรรค มีค่าเฉลี่ย 2.9-3.5 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ให้ความสำคัญในด้านที่ไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนจากที่อื่น นอกจากที่ทำงาน ส่วนการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 1.9-3.6 อยู่ในระดับน้อยถึงมาก ให้ความสำคัญในด้านเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาทำให้ได้รับข่าวสารล่าช้าในระดับที่สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.6) แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่แจ้งเวียนหนังสือเห็นว่าไม่เป็นปัญหาโดยให้เหตุผลว่า ถึงแม้ว่าระบบอินเทอร์เน็ตบ้างก็ไม่ถือว่าเป็นปัญหามากนัก เนื่องจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคณะแพทยศาสตร์ดี อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบการยอมรับของการแจ้งเวียนหนังสือพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่น้อยกว่าการแจ้งเวียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนผู้ที่มีอายุ 31-50 ปี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มากกว่าแจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 100.0) และเปิดใช้ออกเวลาราชการ (ร้อยละ 100.0) โดยให้เหตุผลว่าชอบที่มีเจ้าหน้าที่ติดตามหนังสือที่แจ้งเวียนทำให้ไม่รู้สึกว่าเสียโอกาสในการรับทราบข่าวสาร แต่ในขณะที่เดียวกันกลุ่มนี้ก็พึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าโดยเจ้าหน้าที่ โดยให้เหตุผลว่าสะดวกดี และส่วนหนึ่งอาจมาจากการแจ้งเวียนหนังสือของเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องรุ่นเก่า ใช้งานเป็นเวลา 6 ปี คุณภาพด้านความเร็วไม่ดี ล่าช้าควร เพิ่มคุณภาพความเร็ว หรือเปลี่ยนเครื่องใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเห็นความสำคัญของผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ที่แพทย์ยอมรับการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ยอมรับการแจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่น้อยกว่าการเวียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีต่อการยอมรับ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมบุคลากร ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ยอมรับ การเปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สรุปลภาพรวมแต่ละ ด้านดังนี้

ด้านการยอมรับพบว่า บุคลากรของภาควิชา จิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกกลุ่มตำแหน่งงาน เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ละระยะเวลาในการเปิดใช้งานไม่เท่ากัน ผู้ที่มีตำแหน่ง อาจารย์ แพทย์ใช้ทุนและแพทย์ประจำบ้าน พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และนักวิชาการศึกษา เปิดใช้งาน 1-2 วันต่อสัปดาห์ ให้ เหตุผลว่า ไม่มีเวลาอ่าน เปิดอ่านเมื่อมีเวลาว่าง และไม่ได้ เปิดอ่านทุกเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่งให้ อ่านเฉพาะเรื่องที่ตนเอง สนใจเท่านั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุแล้วพบว่า เครื่อง คอมพิวเตอร์ใช้งานเฉพาะแพทย์ใช้ทุนและแพทย์ประจำบ้าน นั้นเป็นคอมพิวเตอร์รุ่นเก่า มีอายุการใช้งานนานกว่า 5 ปี คุณภาพต่ำ และ e-mail ที่ใช้เป็นของ hotmail ไม่ได้ใช้ e-mail ของ medicine ซึ่งเป็นของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แต่มีปัญหาในการดาวน์โหลด เรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่งให้คือ การเข้าถึงข้อมูลแต่ละครั้งใช้เวลาด นานมาก เสียเวลา จะอ่านเฉพาะเรื่องที่สนใจเท่านั้น และ กลุ่มที่เปิดใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3-5 วันต่อสัปดาห์ คือ ตำแหน่งนักสถิติ ผู้ช่วยวิจัย นักจิตวิทยา และผู้ปฏิบัติงาน บริหาร ให้เหตุผลว่า ชอบเปิดอ่านข่าวสารทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว สามารถอ่านได้ ตลอดเวลา จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ถึงแม้ จะมีอุปสรรคในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ทุกคน ก็ยอมรับในด้านความรวดเร็ว ทันสมัย สามารถเก็บสำเนา เรื่องที่ตนเองสนใจ แต่ข้อเสียของการใช้งานจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์คือ ผู้ที่ไม่ได้เปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวัน อาจพลาดโอกาสรับทราบข่าวสารด่วน สำคัญ ที่เกี่ยวข้อง กับตนเอง

ด้านความพึงพอใจพบว่า ร้อยละ 88.88 พึงพอใจ ต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ เหตุผลเป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว สามารถอ่านข้อมูลย้อนหลังได้ แต่มีข้อเสียคือ ไม่ทราบว่าจะเรื่องไหนด่วน สำคัญ และให้ ข้อเสนอแนะว่า ถ้าเป็นเรื่องด่วนและสำคัญควรแจ้งเวียน โดยเจ้าหน้าที่เนื่องจากมีการกำหนดระยะเวลาการรับทราบ ข่าวสารและมีการติดตามเรื่องที่แจ้งเวียน แต่มีข้อด้อยตรงที่ ลำช้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้อ่านจดหมายที่แจ้งเวียน ส่วนการ แจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ควรแจ้งเวียนเฉพาะเรื่อง ที่ไม่ด่วน เรื่องทั่วไป และกลุ่มแพทย์ใช้ทุนและแพทย์ประจำบ้าน มีความพึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่มากกว่า

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้เหตุผลว่าเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ดีกว่า

นอกจากนี้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแต่ละกลุ่ม ตำแหน่งงานมีข้อเสนอแนะในการแจ้งเวียนหนังสือโดย เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ข้อคือ (1) ควรแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5 กลุ่ม (2) ควรแจ้งเวียนทั้ง 2 ทางคือ แจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่กับ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แต่ให้กำหนดระดับความเร็วของ จดหมายที่แจ้งเวียน (3) ให้ลงมติว่าจะใช้แบบไหนเพื่อไม่ ให้ซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ไม่ยืนยันการอ่าน หนังสือเวียนแจ้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการ แจ้งเวียนโดยเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่มี ผู้ที่สะดวกที่จะยืนยันตอบรับการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าผู้ที่ไม่สะดวกยืนยัน แต่จะสอดคล้องจากผลการ สัมภาษณ์พบว่า ผู้ที่ใช้ e-mail ของ yahoo และ hotmail ไม่สามารถยืนยันการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจาก e-mail ของ medicine เท่านั้น ดังนั้นคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงควรแก้ไขระบบการเชื่อมโยง e-mail ของ yahoo และ hotmail ให้สามารถยืนยันตอบรับ การอ่าน e-mail ของ medicine ได้ หรือถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ควรกำหนดผู้ใช้ e-mail ของ yahoo และ hotmail ให้เปลี่ยนมาใช้ e-mail ของ medicine แทน

2. จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ที่มี ปัญหาจากการเข้าถึงข้อมูลล่าช้าในเรื่องที่เจ้าหน้าที่ส่งให้ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นรุ่นเก่าใช้งานมานาน 6-7 ปี ใกล้เคียงกับอายุการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ ที่ใช้แจ้งเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้คุณภาพต่ำ ดังนั้น ถ้านำระบบการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้กับภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในด้าน ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการรับ-ส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์

3. จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ความ พึงพอใจต่อการแจ้งเวียนหนังสือโดยเจ้าหน้าที่กับจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยแยกเป็น 3 ประเด็น คือ (1) ควรแจ้งเวียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (2) ควรแจ้ง เวียนหนังสือ 2 ทาง (3) ให้ลงมติว่าจะให้ใช้แบบไหน ดังนั้น ถ้านำระบบการแจ้งเวียนหนังสือโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อการสื่อสารภายในภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ควรแจ้งเป็นนโยบายให้ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์. 2537. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร
ในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
กรภัทร์ สุทธิธิดา, ดนุพล กิ่งสุคนธ์ และจิราวุธ วารินทร์. 2543.
รวมเครื่องมือสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต Internet
Telephone Internet Fax e-mail ICQ
กรุงเทพฯ : อินโฟเพรส.
ครรชิต มาลัยวงศ์. 2546. ภาษาในคอมพิวเตอร์ หน่วยที่ 14
เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร สาขา
วิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1. ม.ป.พ.
นิตยา วงศ์กันันท์วัฒนา. 2542. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้
ในการวัดการยอมรับระบบสารสนเทศใหม่ ๆ.
วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 21, 31-33.
เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์. 2547. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร
ในองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต
(ประเทศไทย) จำกัด (ออนไลน์). สืบค้นจาก :
[http://www.gspabuu.net/digitallibrary/
code/showabstract.asp?callnumber=1447](http://www.gspabuu.net/digitallibrary/code/showabstract.asp?callnumber=1447)
[9 กันยายน 2552]
บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. 2548. การศึกษาพฤติกรรมการใช้
บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร
วิทยาลัยโยนก (ออนไลน์). สืบค้นจาก : [http://
www.thaiail.com/research/burinresearch.doc](http://www.thaiail.com/research/burinresearch.doc)
[15 เมษายน 2553]
พรเทพ ศรีสมบัติ. 2544. ความพึงพอใจต่อการให้จดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กร (ออนไลน์).
สืบค้นจาก : [http://library.utcc.ac.th/online/sis/
detail.asp?bib_id=1050](http://library.utcc.ac.th/online/sis/detail.asp?bib_id=1050)
[15 เมษายน 2553]
รจิตลักษณ์ แสงอุไร. 2548. การสื่อสารของมนุษย์. โครงการ
ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี่.

- ลินดา แซ่ตัน ชนิดาภา แก้วฉลวย. 2551. ระบบเวียน
เอกสารผ่านเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยธนบุรี
(ออนไลน์). สืบค้นจาก : [http://www.thonburi-
u.ac.th/Web_Research/Docume](http://www.thonburi-u.ac.th/Web_Research/Docume)
[26 มิถุนายน 2552]
วัลลภา วราทร. 2548. ความพึงพอใจต่อระบบการแจ้ง
เวียนหนังสือราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากรคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ (ออนไลน์). สืบค้นจาก : [http://www.
econ.cmu.ac.th/mis/QA/show47.asp?GID=
1370](http://www.econ.cmu.ac.th/mis/QA/show47.asp?GID=1370) [26 มิถุนายน 2552]
วิทยา เรืองพรวิสุทธิ. 2542. เรียนรู้อินเทอร์เน็ตระบบเครือข่าย
องค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
สุจินดา สุขกำเนิด และคณะ. 2541. รายงานวิจัย การยอมรับ
และการใช้เทคโนโลยีในงานสาธารณสุขมูลฐาน.
ขอนแก่น. ศิริภณธ์ออฟเซ็ท.
สมควร กวียะ, รัตติณ มหัทธพย์. 2546. สภาพ ปัญหา และ
แนวโน้มการพัฒนาการสื่อสารในงานสารสนเทศ
หน่วยที่ 15 เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร
(communication) สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ม.ป.พ.