



๓. การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก^๑

Communication System Development in Rehabilitation Medicine Department
of Golden Jubilee Medical Center

เปรมิกา เตียววิจิตรสกุล^๒

พัชรินทร์ ดำรงพิพัฒนกุล^๓ และธนุส อ่อนนุภัก^๔
ฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการจากการใช้งานการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูระบบเดิม เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูและประเมินความพึงพอใจหลังการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กระจายและปากกาสำหรับจดบันทึกระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแบบประเมินความพึงพอใจ พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น ๒ ระยะ คือระยะที่ ๑ ศึกษาปัญหาและความต้องการจากการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่ม พบปัญหาคือ กลุ่มตัวอย่างทราบข้อมูลเอกสารล่าช้า ไม่มีเวลาอ่านบอร์ดประกาศ เอกสารสูญหาย และ

^๑ การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู (กรณีศึกษาฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู) ซึ่งผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล หมายเลข MU-IRB ๒๐๑๔/๐๖๕.๑๕๐๕

^๒ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

^๓ หัวหน้างานกายภาพบำบัด ฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

^๔ พนักงานอชีวบำบัด ฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

สิ้นเปลืองทรัพยากร จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่ระยะที่ ๒ และประเมินความพึงพอใจด้วยการนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ และทำการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งพบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับ มาก – มากที่สุด เว้นประเด็นการส่งจดหมายผิดพลาด เนื้อหาไม่ เกี่ยวข้องต่อผู้รับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และจากข้อคำถามปลายเปิด พบว่า ระบบการสื่อสารใหม่ภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูโดยใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นระบบที่ดี เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ที่ ทันสมัย สามารถเปิดดูข้อมูลและจัดเก็บได้ เอกสารไม่สูญหาย รวมทั้งยังเป็นการ ประหยัดทรัพยากรอีกด้วย

Abstract

The objectives of this to study the issue and want to use the communication within Rehabilitation the original system to develop the communication system within the rehabilitation and evaluate the satisfaction after the development of the communication system with new the tool used in the research,-depth interviews paper and pen to write down the electronic mail system and the review the satisfaction developed from the review of literature related this is how to conduct research is divided into ๒ phase is the Phase ๑ students have the problem and the needs of the statistic material in the area by the interview and group find problem that know the document data delay does not have time to read the board publish the document lost and wasted resources, such problems to the development of a new communication distance that and evaluate the satisfaction with the electronic mail system to use and to assess your satisfaction It was found that the population groups with the overall satisfaction



in the level - the most unless the send mail failed the content is not related to the recipient satisfaction in a medium level and from the open-ended questions found that the communication system within the area by using the electronic mail, this is a system because the current most people have a modern equipment can be opened to view the data and store the document is not lost, as well as resources.

บทนำ

ในปัจจุบันการสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การสื่อสารหรือการติดต่อประสานงานของฝ่าย เวชศาสตร์ฟื้นฟู มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการทำหน้าที่สำเนาเอกสารและนำส่งให้กับผู้ที่ ต้องการสื่อสาร แต่พบปัญหาหลายประการ อาทิ หน่วยให้บริการแบ่งเป็น ๑ คลินิกย่อยและอยู่คนละชั้น ทำให้เสียเวลาในการเดินส่งเอกสาร หรือการฝาก เอกสารไปกับผู้อื่นพบว่าเอกสารสูญหายระหว่างทางบ่อยครั้ง นอกจากนี้จำนวน เจ้าหน้าที่ในหน่วยมีมากขึ้นทุกปีงบประมาณ การสื่อสารด้วยการส่งสำเนาเอกสาร จึงทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการสำเนาเอกสารมากขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ วิชาชีพอาจติดภาระกิจในการให้บริการผู้ป่วย การส่งเอกสารจึงทำให้เจ้าหน้าที่ ธุรการเสียเวลารอคอยมากขึ้น จากปัญหาที่พบดังกล่าว การศึกษาในครั้งนี้ จึงจัดทำ ขึ้นเพื่อหาวิธีพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน ซึ่งผล การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้นักวิชาการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องสำคัญๆ ที่ ต้องแจ้งให้ทราบได้อย่างถูกต้องและมีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถแจ้งข่าวสารหรือเรื่องเร่งด่วนให้กับบุคลากรได้ทันต่อเวลา

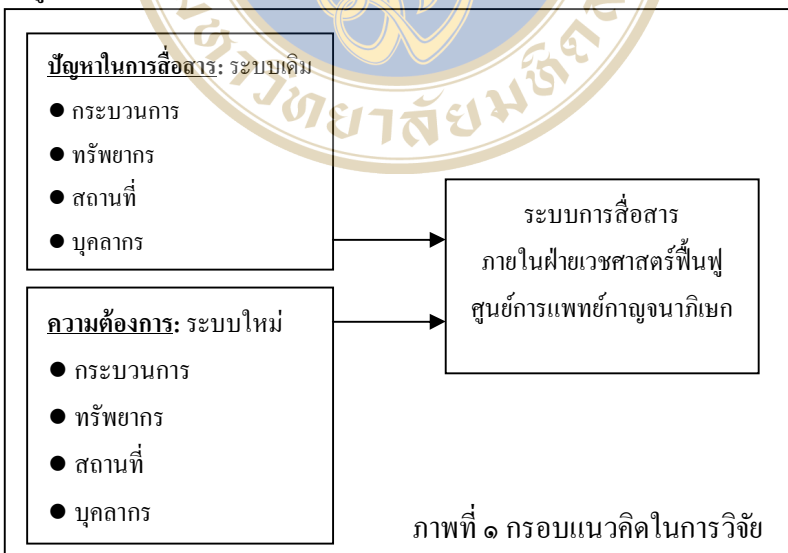
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓.๑ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการจากการใช้งานการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูระบบเดิม

๓.๒ เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูและประเมินความพึงพอใจหลังการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบใหม่

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย พัฒนาจากแนวคิดของรัตติยา ปริญญากร (๒๕๕๔) ซึ่งทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการแจ้งเวียนและพบว่าภาพรวมของปัญหาคือ ไม่มีเวลาอ่านหนังสือแจ้งเวียน ไม่สามารถอ่านหนังสือเวียนนอกที่ทำงานได้ ไม่สามารถเก็บหนังสือเวียนไว้ได้เอง และการแจ้งเวียนด้วยเอกสารล่าช้าหลังไม่ทันสมัย จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาวิเคราะห์ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบ ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ทรัพยากร สถานที่ และบุคลากร ซึ่งปัญหาดังกล่าวนำไปสู่ความต้องการระบบใหม่ทั้ง ๔ ด้านเช่นกัน





ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ ๑ การศึกษาปัญหาและความต้องการจากการใช้งานการสื่อสารภายในฝ่าย เวชศาสตร์ฟื้นฟูระบบเดิม

๑. ประชากร เป็นบุคลากรภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู จำนวน ๓๕ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ๒ กลุ่ม ได้แก่

๒.๑ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๑๐ คน ใช้
การสุ่มแบบง่ายจากกลุ่มประชากร โดยการจับสลากแบบไม่แทนที่

๒.๒ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประชุมกลุ่ม ใช้กลุ่มประชากรจำนวน
๓๕ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้และการพัฒนาเครื่องมือ

๓.๑ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน
พัฒนาจากปัญหาและความต้องการจากการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน
๕ ข้อ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง

๓.๒ กระดาษและปากกา ใช้สำหรับจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการ
สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน และบันทึกความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ปัญหาและความต้องการ จากการประชุมกลุ่มประชากร จำนวน ๓๕ คน

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๔.๑ นัดหมายเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล จำนวน
๑๐ คน โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ ๑๐-๑๕ นาทีต่อคนตามแบบสัมภาษณ์เชิง
ลึก เก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึกในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๗ หลังจากนั้นวิเคราะห์
ปัญหาและความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้เป็นต้นแบบสำหรับการประชุม
กลุ่ม

๔.๒ นัดหมายกลุ่มประชากรจำนวน ๓๕ คน เพื่อทำการประชุมกลุ่ม
แลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในระบบการ

สื่อสารแบบเดิม และความต้องการในระบบการสื่อสารแบบใหม่ โดยใช้ประเด็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแนวทางในการประชุมกลุ่ม ใช้เวลาประชุมกลุ่มประมาณ ๒ ชั่วโมง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจดบันทึก

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดทำเป็นแผนผังก้างปลา (Fishbone diagram)

๕.๒ ข้อมูลจากการประชุมกลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดทำเป็นแผนผังก้างปลา เพื่อยืนยันปัญหาและความต้องการที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ ๒ การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูและประเมินความพึงพอใจหลังการพัฒนาระบบการสื่อสารแบบใหม่

๑. ประชากร เป็นบุคลากรภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูจำนวน ๓๕ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง ใช้กลุ่มประชากรจำนวน ๓๕ คน

๓. เครื่องมือที่ใช้และการพัฒนาเครื่องมือ

๓.๑ ระบบการสื่อสารแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของระบบเดิม ซึ่งจากการประชุมกลุ่มในระยะที่ ๑ มีข้อตกลงร่วมกันให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งไม่ต้องพัฒนาขึ้นมาใหม่

๓.๒ แบบประเมินความพึงพอใจ พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและตรวจสอบความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ คน ประกอบด้วยข้อคำถาม ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการจำนวน ๔ ข้อ



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับ ๕ ระดับของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) จำนวน ๑๐ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๔.๑ ทดลองส่งข่าวสาร เรื่องแจ้งต่างๆ ให้กลุ่มประชากร ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลา ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม ๒๕๕๗

๔.๒ ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มประชากร จำนวน ๑๕ คน และเก็บรวบรวมแบบประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์ผล

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจส่วนที่ ๑ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มาทำการแจกแจงความถี่ (frequency) หาค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

นำข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจส่วนที่ ๒ ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อระบบการสื่อสารใหม่ ในรูปมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มาตรวจนับคะแนนแต่ละข้อ หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เป็นรายชื่อ และในภาพรวม และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best ๑๙๙๗) : ๒๐๔-๒๐๘) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและประชากร

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและประชากร สรุปได้ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและประชากร

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง		ประชากร	
	จำนวน (คน) (n=๑๐)	ร้อยละ	จำนวน (คน) (n=๓๕)	ร้อยละ
๑. เพศ				
- หญิง	๕	๕๐.๐	๒๕	๗๑.๔
- ชาย	๑	๑๐.๐	๖	๑๗.๑
๒. อายุ				
- ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๖	๖๐.๐	๒๓	๖๕.๗
- ๓๑-๔๐ ปี	๓	๓๐.๐	๑๒	๓๔.๓
- ๔๑ ปีขึ้นไป	๑	๑๐.๐	๐	๐.๐
๓. การศึกษาสูงสุด				
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๒๐.๐	๕	๑๔.๓
- ปริญญาตรี	๘	๘๐.๐	๒๖	๗๔.๓
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐	๔	๑๑.๔
๔. ลักษณะกลุ่ม/งานประจำ				
- สายสนับสนุนวิชาการ	๑	๑๐.๐	๒	๕.๗
- สายวิชาชีพเฉพาะ	๘	๘๐.๐	๒๕	๗๑.๔
- สายสนับสนุนทั่วไป	๑	๑๐.๐	๘	๒๒.๙
ระดับปฏิบัติการ/ช่วย ปฏิบัติการ				



จากตารางที่ ๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๐ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๐ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๐ และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะคิดเป็นร้อยละ ๘๐ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการประชุมกลุ่ม ทดลองใช้ระบบสื่อสารใหม่ และตอบแบบประเมินความพึงพอใจระบบการสื่อสารใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗ และมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๔.๓ และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพเฉพาะคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔

๒. ปัญหาของการสื่อสารระบบเดิมและความต้องการระบบสื่อสารใหม่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน เมื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหา สามารถสรุปปัญหาของการสื่อสารระบบเดิมเป็นแผนภูมิแก๊งปลา ได้ดังภาพที่ ๒ เมื่อนำไปเป็นแนวทางในการประชุมกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีปัญหาตรงกันสำหรับความต้องการในการพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐ คน แสดงได้ดังตารางที่ ๒ ส่วนความต้องการในการพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่ของกลุ่มประชากรแสดงได้ดังตารางที่ ๓

จากภาพที่ ๒ สรุปได้ว่าปัญหาของระบบการสื่อสารเดิมประกอบด้วย ๔ ปัญหาหลัก และ ๑๑ ปัญหาย่อย คือ ด้านกระบวนการ ได้แก่ ความล่าช้าของเอกสาร ความล่าช้าในการเดินแจ้งเวียนเอกสาร ไม่สามารถรักษาความลับของเอกสารส่วนตัวได้ ด้านทรัพยากร ได้แก่ สถานที่จัดเก็บเอกสาร สิ้นเปลืองกระดาษใช้เทคโนโลยีไม่คุ้มค่า ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ติดประกาศเข้าถึงยาก หน่วยงานอยู่กระจัดกระจาย และด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการมีภาระงานมาก บุคลากรไม่มีเวลาอ่านบอร์ดประกาศ และเอกสารสูญหายไม่ถึงผู้รับ



ตารางที่ ๒ ความต้องการในการพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่จากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน ๑๐ คน

ลำดับที่	ข้อปัญหาที่พบ	ความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง
๑	รับทราบข้อมูลของเอกสารล่าช้า	ได้รับการสื่อสารที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา
๒	ไม่สะดวกอ่านบอร์ดประกาศ	ได้รับการสื่อสารที่สะดวก โดยไม่ต้องไป อ่านบอร์ดประกาศ
๓	หลังจากได้รับแจ้งแล้วเอกสาร สูญหาย	ข้อมูลไม่สูญหาย สามารถเปิดอ่านได้ทุก เวลา
๔	สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ	ประหยัดทรัพยากรกระดาษภายใน หน่วยงาน

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการระบบการสื่อสารใหม่
ที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา มีความสะดวก สามารถเปิดอ่านได้ทุกเวลา โดยไม่ต้อง
เสียเวลาเดินไปอ่านบอร์ดประกาศ และได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน ไม่สูญหาย
รวมถึงต้องการให้หน่วยงานประหยัดการใช้ทรัพยากรอีกด้วย

ตารางที่ ๓ ความต้องการในการพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่จากกลุ่มประชากร
จำนวน ๑๕ คน

ลำดับที่	ข้อปัญหาที่พบ	ความต้องการของกลุ่มประชากร
๑	ด้านกระบวนการ - เอกสารไปถึงบุคลากรล่าช้า - ไม่สามารถเก็บรักษาความลับใน เนื้อหาของสำเนาเอกสารที่แจ้ง เวียนได้	- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันเวลา - เก็บรักษาความลับในเนื้อหาของ สำเนาเอกสารที่แจ้งเวียนได้

ลำดับที่	ข้อปัญหาที่พบ	ความต้องการของกลุ่มประชากร
๒	ด้านทรัพยากร - สิ้นเปลืองทรัพยากร - ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ไม่คุ้มค่า - สิ้นเปลืองสถานที่จัดเก็บสำเนาเอกสาร	- ลดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร - ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้คุ้มค่า - ลดพื้นที่การจัดเก็บสำเนาเอกสาร
๓	ด้านสถานที่ - บอร์ดติดประกาศเข้าถึงยาก เนื่องจากหน่วยงานอยู่กระจัดกระจายหลายชั้น	- เข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยความสะดวกแม้ทำงานอยู่คนละชั้น
๔	ด้านบุคลากร - เจ้าหน้าที่ธุรการมีภาระงานมาก การสำเนาเอกสารและเวียนแจ้งต้องใช้เวลามาก - บุคลากรภายในหน่วยงานไม่สะดวกในการอ่านบอร์ดติดประกาศในเวลางาน - บุคลากรอาจไม่ได้รับเอกสารที่เวียนแจ้งหรือฝากส่ง	- ลดขั้นตอนและเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ - บุคลากรเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสะดวก ทุกที่ทุกเวลา - บุคลากรได้รับเอกสารโดยตรง
๕	ในภาพรวม	ควรมีการนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่แล้วมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่

จากตารางที่ ๓ พบว่ากลุ่มประชากร มีความต้องการระบบการสื่อสารแบบใหม่ที่สามารถแก้ไขปัญหของระบบเดิม นั่นคือ ระบบการสื่อสารใหม่ควรเป็นระบบที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา สะดวก ถึงมือผู้รับ โดยตรงและมีความครบถ้วนชัดเจนของข่าวสาร โดยควรนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่แล้ว



มาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ ซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่ต้องพัฒนาระบบการสื่อสารใหม่

๒. ระบบการสื่อสารใหม่และความพึงพอใจ

๒.๑ ระบบการสื่อสารใหม่ ได้มีการนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหิดลมาทดลองใช้ในการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นระยะเวลา ๖ เดือน สรุปจำนวนเอกสารที่แจ้งเวียนดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนเอกสารที่แจ้งเวียน

วันที่	จำนวนเรื่องที่แจ้งเวียน (เรื่อง)	แจ้งเวียนทั้งหน่วยงาน (เรื่อง)	แจ้งส่วนบุคคล (เรื่อง)
๑	๒๖๕	๑๐๕	๑๖๐
๒	๓๐๑	๑๓๖	๑๖๕
๓	๓๕๖	๒๕๘	๙๘
๔	๓๘๕	๓๒๑	๖๘
๕	๔๒๑	๒๓๖	๑๘๕
๖	๓๒๑	๒๒๖	๙๕
รวม	๒,๐๕๓	๑,๒๘๒	๗๗๑
เฉลี่ย	๓๔๒	๒๑๓	๑๒๘

จากตารางที่ ๔ พบว่าในแต่ละเดือนมีเอกสารที่ต้องสื่อสารให้กับกลุ่มประชากรเฉลี่ยเดือนละ ๓๔๒ เรื่อง โดยเป็นเรื่องแจ้งให้บุคลากรทราบทั้งหน่วยงาน เฉลี่ยเดือนละ ๒๑๓ เรื่อง และเป็นเรื่องแจ้งส่วนบุคคลเฉลี่ยเดือนละ ๑๒๘ เรื่อง

๒.๒ ระดับความพึงพอใจของระบบการสื่อสารใหม่หลังจากทดลองส่งเอกสารด้วยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลา ๖ เดือนได้ส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กลุ่มประชากร และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาระดับความพึงพอใจสรุปได้ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรที่มีต่อระบบการสื่อสารใหม่

ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบการสื่อสาร ภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้วยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
๑. ท่านได้รับแจ้งข่าวสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๒๖	๐.๖๖	มากที่สุด
๒. ท่านสามารถเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ไว้ได้ โดยง่าย	๔.๔๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ท่านได้รับจดหมายที่ส่งผิดพลาด เนื้อหาไม่ เกี่ยวข้องต่อท่าน	๒.๕๑	๐.๓๖	ปานกลาง
๔. ท่านได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์และไม่สูญหาย	๔.๒๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. เกิดการประหยัดทรัพยากรกระดาษในองค์กร	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ธุรการใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	๔.๒๐	๐.๕๘	มาก
๗. เรื่องแจ้งที่เป็นเรื่องลับของท่านปลอดภัย	๔.๑๔	๐.๕๗	มาก
๘. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางที่มี ประโยชน์สำหรับท่าน	๔.๔๓	๐.๖๕	มากที่สุด
๙. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความ เหมาะสมกับท่านและบุคลากรในหน่วยงาน	๔.๔๓	๐.๕๐	มากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบการสื่อสาร ภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้วยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
๑๐. สมควรใช้ระบบการสื่อสารด้วยจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานอื่นๆของศูนย์ การแพทย์กาญจนาภิเษก	๔.๔๓	๐.๓๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๒๑	๐.๓๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มประชากรที่มีต่อระบบการสื่อสารใหม่ ส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด ยกเว้น ประเด็นการส่งจดหมายผิดพลาด เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องต่อผู้รับ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับ ๔.๒๑ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และจากข้อคำถามปลายเปิด พบว่า ระบบการสื่อสารใหม่ภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้ เป็นระบบที่ดีเนื่องจากปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย สามารถเปิดดูข้อมูลและจัดเก็บได้ เอกสารไม่สูญหาย รวมทั้งยังเป็นการประหยัดทรัพยากรกระดาษ และควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ พบปัญหาและความต้องการของระบบการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูระบบเดิมและได้มีการนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารภายในฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูระบบเดิมในภาพรวมพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่มาจากความล่าช้าของเอกสาร ไม่มีเวลาอ่านบอร์ดประกาศซึ่งบอร์ดประกาศเข้าถึงยากและอยู่กระจัดกระจาย รวมทั้งไม่

สามารถรักษาความลับของเอกสารได้ สืบเปลี่ยนทรัพยากรกระดาษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ ทัดเทียม (๒๕๕๑) ได้ศึกษาปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าปัญหาหลักของระบบงานสารบรรณภายในองค์กร เกิดจากความล่าช้าของเอกสาร ซึ่งบุคลากรมีความต้องการที่จะได้รับการแจ้งหนังสือเวียนที่รวดเร็ว ทันเวลา

จากการนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ พบว่าการสื่อสารผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นระบบที่ดีเนื่องจากปัจจุบันคนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย จึงมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกที่ ทุกเวลา และข้อมูลข่าวสาร ไม่สูญหาย แต่อาจได้รับข้อมูลข่าวสารที่เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุรินทร์ รุจจนพันธ์ (๒๕๔๘) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร วิทยาลัยโยนง พบว่าส่วนใหญ่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบุคลากรได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อยวันละ ๕ ฉบับ เปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางนุช ศรีวรกุล (๒๕๕๒) ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้งานสารบรรณสแกนหนังสือรับทุกฉบับลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ลาน์ก/กองต่าง ๆ สามารถเปิดดูทางระบบและพิมพ์หนังสือมาดำเนินการได้ทันที การค้นหาหนังสือก็สะดวก และรวดเร็ว สำหรับความต้องการหลังการพัฒนาระบบใหม่พบว่า มีความต้องการที่จะได้รับการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเวลา และได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับ ประกอบ อาจไชยสง (๒๕๔๙) พบว่าการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์สามารถส่งต่อเอกสารได้รวดเร็ว การจัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อยมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และเอกสารไม่สูญหาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา เรืองพรวิสุทธิ (๒๕๔๒) ได้ศึกษาพบว่าการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีใจความสำคัญที่ชัดเจน รวดเร็ว ทันสมัย ลดความสูญหายของเอกสารได้ แต่อย่างไรก็ตามยังมีการพบ



ปัญหาและอุปสรรคในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือเนื้อหาของจดหมายที่ส่งต่อโดยรวมในบางครั้ง อาจมีเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับได้ และมีข้อจำกัดสำหรับการรับรู้ความเร็วของเอกสารที่ต้องแจ้ง

ผลจากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา วราทร (๒๕๔๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของการแจ้งเวียนหนังสือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจมากทุกด้านกล่าว คือ ความสะดวก รวดเร็ว การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความทันสมัยและข้อมูลชัดเจน และสอดคล้องกับเบญจมาศ รัชยาพรสวรรค์ (๒๕๔๗) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัท อินเทอร์เน็ต(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลของพนักงานสาขาสำนักงานกรุงเทพฯ ได้รับรู้ข้อมูลที่รวดเร็วและทั่วถึงมากกว่าสาขาอื่น เนื่องจากใช้สื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

๑. ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ควรส่งเสริมให้มีการนำระบบสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในทุกฝ่าย โดยควรสนับสนุนให้บุคลากรมีอุปกรณ์สื่อสารอย่างเพียงพอก่อนการนำไปใช้

๒. ควรมีการติดตามผลการใช้ระบบการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและปรับปรุงให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ที่สนับสนุนทุนวิจัย และขอขอบคุณ บุคลากรฝ่ายเวชศาสตร์ฟื้นฟูทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

๑. นงนุช ศรีวรกุล. (๒๕๕๒). ศึกษาการวิเคราะห์ระบบการรับ-การส่งเอกสาร ในระบบงานสารบรรณ : กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
๒. บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. (๒๕๔๘). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยโยนก. สืบค้นจาก <http://www.thaiail.com/research/burinresearch.doc>
๓. เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์. (๒๕๔๗). ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ต(ประเทศไทย) จำกัด. สืบค้นจาก :<http://www.gspabuu.net/digitallibrary/code/showabstract.asp?callnumber=๑๔๔๗>.
๔. ประกอบ อาจไรสง. (๒๕๔๗). การพัฒนาการดำเนินงานธุรการ โรงเรียนบ้านสายชนวน อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม มหาสารคาม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
๕. ประดิษฐ์ ทัดเทียม. (๒๕๕๑). การศึกษาปัญหาของระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา.



๖. รัตติยา ปรัชญากร. (๒๕๕๔). การยอมรับและความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้ง
เวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
๗. วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. (๒๕๔๒). เรียนรู้อินทราเน็ตระบบเครือข่าย
องค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
๘. วัลภา วราทร. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเวียนหนังสือ
ราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเศรษฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
๙. Best, John W. Research in Edrcation. ๒ nd. ed. New jersey : Prentice-Hall,
๑๙๙๗.)
