

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สุภัตรา วัชรเกตุ

วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

บทคัดย่อ : ในยุคข่าวสารข้อมูล การติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมาก รวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใดก็สามารถส่งต่อให้ผู้อื่นได้ง่าย ไม่เสียเวลาในการจัดส่ง และมีผู้ใช้กันเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังพบปัญหาอุปสรรค และข้อเสียในการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อีกหลายประการ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใน 3 ด้านคือด้านการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพ และด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้าราชการ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ที่ใช้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับตัวแทนประชากรได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.945 และแต่ละด้าน เท่ากับ 0.925, 0.864 และ 0.916 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย = 3.78 (SD = 0.95) และ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพ และด้านทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย = 3.98 (SD = 0.86), 3.81 (SD = 0.82) และ 3.55 (SD = 1.05) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างไม่เห็นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและโดยรวมทุกด้าน ส่วนบุคลากรที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่มีเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมและโดยรวมทุกด้านและพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีความถี่มากที่สุดคือระบบสารสนเทศไม่เสถียร

Key Words: ● วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ● การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ● จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เวชสารแพทย์ทหารบก 2555;65:103-11.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานที่ต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อนำข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความต้องการ อารมณ์และความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับ¹ ซึ่งกระทำ

ได้รับต้นฉบับเมื่อ 5 มิถุนายน 2555 ได้ตีพิมพ์เมื่อ 19 มิถุนายน 2555
ต้องการสำเนาต้นฉบับติดต่อ พ.อ.หญิง สุภัตรา วัชรเกตุ วิทยาลัยพยาบาล
กองทัพบก ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กทม. 10400

ได้หลายรูปแบบ โดยเฉพาะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน เป็นการสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นและเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ และควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

ในยุคของข่าวสารข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก รวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใดก็สามารถส่งต่อให้ผู้อื่นได้ง่าย ไม่เสียเวลาในการจัดส่ง² ในปี

2553 พบว่ามีบัญชีผู้ใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง Hotmail และ Yahoo มากกว่า 360 และ 275 ล้านบัญชี ตามลำดับ³ และจะมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นที่น่าเชื่อได้ว่าในอนาคตประชากรโลกจะใช้การติดต่อสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กันมากขึ้น โดยคาดว่าในปี 2559 ประชากรโลกส่วนใหญ่จะมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน⁴ และถึงแม้ว่าการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีข้อดีในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังมีข้อเสียหลายประการ

วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกเป็นหน่วยงานการศึกษาที่ผลิตบุคลากรทางการพยาบาลให้กับกองทัพบกและประเทศ มีการส่งเสริมให้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน บุคลากรส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศและมีการใช้การติดต่อสื่อสารโดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กันตลอดเวลา แต่ยังมีขาดแคลนบุคลากรที่จะดูแลและพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศอย่างจริงจัง ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องในการใช้ระบบสารสนเทศบ่อยครั้ง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานประจำได้

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ และประหยัดทรัพยากรสิ้นเปลือง จึงทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาองค์ประกอบ 3 ด้านคือด้านการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพ และ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3 ด้านคือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพ และ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

วิธีการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่บุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกทุกคนที่ใช้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 95 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร 11 คน อาจารย์ 34 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 50 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้เรื่องระบบสารสนเทศ และลักษณะการติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- ด้านการปฏิบัติงาน (ข้อคำถาม 17 ข้อ)
- ด้านสัมพันธภาพ (ข้อคำถาม 8 ข้อ)
- ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ข้อคำถาม 16 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการติดต่อสื่อสารภายในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษาและนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนที่ จะนำเครื่องมือไปทดสอบ หลังจากผ่านการตรวจพิจารณาจากผู้ทรง

คุณวุฒิ ได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมด้านภาษา ความชัดเจนของเนื้อหา และการเรียงลำดับของข้อความ

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.945 และรายด้าน เท่ากับ 0.925, 0.864 และ 0.916 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก จำนวน 65 คน (ไม่รวมกลุ่ม try out 30 คน) และ ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใน 3 ด้านคือด้านการปฏิบัติงาน

งาน ด้านสัมพันธ์ภาพ และด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน (ร้อยละ 72.5) อายุ 40-50 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 34.7) ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 20 คน (ร้อยละ 40) ตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 51) เวลาในการปฏิบัติงานเท่ากับหรือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 42.9) สถานที่ปฏิบัติงานกองอำนวยการ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 51) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ดี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 58.8) ความรู้เรื่องระบบสารสนเทศพอใช้และดี จำนวนประเภทละ 24 คน (ร้อยละ 47.1) ตามลำดับ และลักษณะการติดต่อสื่อสารงานราชการกับบุคคลภายในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก จำนวน 47 คน (ร้อยละ 92.2)

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (SD = 0.95) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านการปฏิบัติงาน มีคะแนนสูงสุดอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (SD = 0.86) รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพ และด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (SD = 0.82) และ 3.55 (SD = 1.05) ตามลำดับ

จากตารางที่ 2 ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ความพึงพอใจ (N =51)	
	X	SD
1. ด้านการปฏิบัติงาน	3.98	0.86
2. ด้านสัมพันธ์ภาพ	3.81	0.82
3. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	3.55	1.05
รวม	3.78	0.95

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ ($\alpha = 0.05$)

ความพึงพอใจ	T	Df	p-value
ด้านการปฏิบัติงาน	0.385	49	0.702
ด้านสัมพันธภาพ	0.908	49	0.368
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	1.404	49	0.167
รวมทุกด้าน	1.1	49	0.277

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ ($\alpha = 0.05$)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	F	p-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.058	0.038
	ภายในกลุ่ม	45		
	รวม	48		
ด้านสัมพันธภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.828	0.485
	ภายในกลุ่ม	45		
	รวม	48		
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.643	0.193
	ภายในกลุ่ม	45		
	รวม	48		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.998	0.128
	ภายในกลุ่ม	45		
	รวม	48		

จากตารางที่ 3 ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสัมพันธภาพ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมทุกด้าน แต่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 30-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ F-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีการศึกษาต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและโดยรวมทุกด้าน

จากตารางที่ 5 ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้ t-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน และโดยรวมทุกด้าน

จากตารางที่ 6 ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ที่มีเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพ แต่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมทุกด้าน เมื่อ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา ($\alpha = 0.05$)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	F	p-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.697	0.181
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	49		
ด้านสัมพันธภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.647	0.589
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	49		
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.851	0.473
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	49		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.879	0.459
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	49		

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่ง ($\alpha = 0.05$)

ความพึงพอใจ	T	Df	p-value
ด้านปฏิบัติงาน	0.680	43.035	0.500
ด้านสัมพันธภาพ	0.393	49	0.696
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	-0.858	49	0.395
รวมทุกด้าน	-0.027	41.898	0.978

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเวลาในการปฏิบัติงาน ($\alpha = 0.05$)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	F	p-value
ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.191	0.827
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	48		
ด้านสัมพันธภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.850	0.434
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	48		
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	11.399	0.000
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	48		
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.841	0.029
	ภายในกลุ่ม	46		
	รวม	48		

พิจารณารายการด้วยวิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี และกลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยรวมทุกด้าน พบว่ากลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 3.78 (SD = 0.95) เนื่องจากผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ พัฒนาระบบสารสนเทศ จนบุคลากรสามารถใช้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัย ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง⁵ ทำให้การติดต่อสื่อสารกระทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับพีรวัดณ์ ภูเพชร⁶ ที่พบว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีระยะสั้นและตรง แต่พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วยวิธีนี้ยังมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องระบบสารสนเทศไม่เสถียร มีความล่าช้าในการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ซ้ำมาก ใช้งานมานานแล้ว

ในขณะที่ความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านการปฏิบัติงาน มีคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 3.98 (SD = 0.86) เนื่องจากบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.2 มีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่เป็นงานราชการกับบุคคลในวิทยาลัยฯ จึงเป็นการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test พบว่าบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและโดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.2 ใช้ในงานราชการกับบุคคลภายในหน่วยงาน ซึ่งแสดงว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน

ราชการภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร สุดสวาท⁷ และพัชณี โลหะชุมพล⁸ ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้อีเมลติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test พบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสัมพันธภาพ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมทุกด้าน แต่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปฏิบัติงาน เมื่อทดสอบเป็นรายการด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 30-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อธิบายได้ว่าตามทฤษฎีของอิริคสัน⁹ ผู้ที่มีช่วงอายุ 30-40 ปี จัดอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จะมีการพัฒนาความสัมพันธ์ที่สนิทสนม มีการแสวงหามิตรภาพและคู่ครอง ส่วนผู้ที่มีช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี จัดอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะมีการพัฒนาการทำงานให้ลุล่วง มุ่งเน้นการปฏิบัติงานจึงทำให้กลุ่มที่มีอายุ 30-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร สุดสวาท⁷ เสนีย์ เขตสกุล¹⁰ และ ประทีป ศิรินาสวัสดิ์⁴ ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจและพฤติกรรมต่อการสื่อสารภายในองค์กรทางระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ F-test พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและโดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าธรรมชาติของมนุษย์ต้องการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรมและติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพื่อให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในด้านครอบครัว ด้านการทำงาน สังคม และการเมือง และมีการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและประยุกต์ใช้งานได้กว้างขวาง และจากลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกจะเป็นงานราชการส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นงานธุรการที่บุคลากร

ทุกคนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใดก็ต้องการข่าวสารในด้านนี้ซึ่งสอดคล้องกับ พัชณี โลหะชุมพล⁸ ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้ t-test พบว่าผู้ที่ทำหน้าที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและโดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.2 ใช้ในงานราชการรับบุคคลภายในหน่วยงาน บุคลากรที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานราชการได้เป็นอย่างดีจากการส่งข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ตามเป้าหมาย จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บงกชรัตน์ เกตุศิริพงษ์¹¹ พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี มีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสารไม่แตกต่างกัน ศิริพร สุดสวาท⁷ และ พัชณี โลหะชุมพล⁸ พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test พบว่าผู้ที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการปฏิบัติงาน และด้านสัมพันธภาพ แต่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านทรัพยากรและสิ่งแวดลอม และโดยรวมทุกด้าน เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงานเท่ากับหรือน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี และกลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านทรัพยากรและสิ่งแวดลอม และกลุ่มที่มีเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกเป็นเวลา

นานมากกว่า 15 ปี มักจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ หรือบุคลากรที่มีความอาวุโส ที่เคยเข้ารับการประชุม อบรมและสัมมนาเรื่องการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์เพื่อลดภาวะโลกร้อน ที่วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกส่งเสริมและจัดให้ขึ้น ทำให้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทำให้ใส่ใจและตระหนักในเรื่องทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รู้จักการประหยัดการใช้ทรัพยากร จึงมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากผู้ที่มีเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 6-15 ปี ซึ่งมีโอกาสรับข้อมูลข่าวสารด้านนี้น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ราชน พิณพา¹² ที่พบว่าความตระหนักและการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม ขึ้นอยู่กับ การได้รับข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมจากสื่อประเภทบุคคล ข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ และการเข้ารับการอบรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. นำผลการวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกในการเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
2. นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกให้มีประสิทธิภาพ
4. นำผลการวิจัยไปใช้ในการรณรงค์การใช้ทรัพยากรที่ประหยัด เช่น กระดาษและหมึกพิมพ์ เพื่อลดปริมาณขยะ ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยลดภาวะโลกร้อน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในสถาบันการศึกษาพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการเรียนการสอน ของอาจารย์และนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหาร ของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

เอกสารอ้างอิง

1. สมพร สุทัศน์ีย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
2. สุธีร์ นวกุล. ครบทุกเรื่อง: อินเทอร์เน็ตและอีเมล. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2550.
3. Google. Email and webmail statistics. แหล่งที่มา: <http://www.email-marketing-reports.com/metrics/email-statistics.htm> ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2553.
4. ประทีป ศิรนาสวัสดิ์. ความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัทจัสมิน. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
5. Dawley, David D. & Anthony, William P. "User Perceptions of E-Mail at Work". *Journal of Business and Technical Communication*. 2003;17:170-200.
6. พีรวัฒน์ ภูเพชร. ศึกษาบรรณทัศน์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
7. ศิริพร สุดสวาท. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
8. พัชณี โลหะชุมพล. ทักษะคิดและพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
9. ศรีเรือน แก้วกังวาน. จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกวัยแนวคิดเชิงทฤษฎีถึงวัยเด็กตอนกลาง เล่ม1. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
10. เสณีย์ เขตสกุล. ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
11. บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์. การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสถาบันราชภัฏธนบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
12. ราชนัน พิมพ์พา. ความรู้ ความตระหนัก และการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

The Satisfaction of Personnel in the Royal Thai Army Nursing College towards Organizational Communication via Electronic Mail

Supattra Watcharakate

The Royal Thai Army Nursing College

Abstract : *This descriptive research aims to study and compare the satisfaction of personnel in the Royal Thai Army Nursing College towards organizational communication via electronic mail. These satisfaction were compared amongst the different sex, age, education, position and working period of time in 3 parts of work performance, relationship and resource & environment.*

The study population comprised 95 personnel in the Royal Thai Army Nursing College. The researcher developed a questionnaire which were validated by 3 experts and tested for the reliability with Cronbach's Alpha Coefficient of 0.945 from overall, and 0.925, 0.864 and 0.916 from each part respectively. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Research findings revealed that personnel in the Royal Thai Army Nursing College were satisfied with the overall organizational communication via electronic mail at a low level with mean score of 3.78 (SD = 0.95). Then work performance, relationship and resource & environment were satisfied at a low level with mean score of 3.98 (SD = 0.86), 3.81 (SD = 0.82) and 3.55 (SD = 1.05) respectively.

No significant difference were found when satisfaction of personnel in the Royal Thai Army Nursing College towards organizational communication via electronic mail with different sex, education and position were compared. But satisfaction of personnel in the Royal Thai Army Nursing College towards organizational communication via electronic with different age and working period of time were compared with statistical significant of 0.05. The most problem was the instability of the information technology system.

Key Words: ● The Royal Thai Army Nursing College ● Organizational communication ● Electronic mail

RTA Med J 2012;65:103-11.

