

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ ความเป็นสมัยนิยม (Modernity) พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต (Intranet Use Behavior) การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bond) และความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation and Collaboration) งานวิจัยนี้ขอเสนอทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นสมัยนิยม (Modernity)
2. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต (Intranet Use Behavior)
3. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bond)
4. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation)
5. กระบวนการทางจิตวิทยา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสมัยนิยม พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต การสร้างพันธะผูกพัน และความร่วมมือร่วมใจ

1.ความเป็นสมัยนิยม (Modernity)

ความหมายของความเป็นสมัยนิยม

ความเป็นสมัยนิยม (Modernity) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย โดยมีมุมมองหรือแนวคิดที่แตกต่างกันไป ทั้งในลักษณะของบุคคล กลุ่ม องค์กร การเมือง เศรษฐกิจ (Inkeles, & Smith, 1974, p.14) ซึ่งสามารถที่จะจัดกลุ่มความหมายของความเป็นสมัยนิยมออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความหมายในด้านเศรษฐกิจ กลุ่มความหมายในด้านมานุษยวิทยา จิตวิทยา และสังคมวิทยา และกลุ่มความหมายในด้านการเมือง (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2549)

กลุ่มความหมายในด้านเศรษฐกิจ

สเมลเซอร์ (Smelser, 1967, pp.29-48) นักสังคมวิทยาที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่ม (Collective Behavior) เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยมจะเกี่ยวข้องกับ กระบวนการเปลี่ยนแปลงดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี คือ การเปลี่ยนแปลงจากเทคนิคแบบดั้งเดิม ง่าย ๆ ไปสู่การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์
2. การเปลี่ยนแปลงด้านเกษตรกรรม คือ วิวัฒนาการจากการผลิตเพื่อบริโภคไปสู่การผลิตเพื่อการค้า
3. การเปลี่ยนแปลงด้านอุตสาหกรรม เปลี่ยนแปลงจากการใช้แรงงานคนและสัตว์ ไปใช้เครื่องจักร มนุษย์เป็นผู้ควบคุมเครื่องจักร มีค่าจ้างแรงงานเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนตอบแทน
4. การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อม คือ ประชาชนจะอพยพจากไร่นาในชนบท เข้าไปอาศัยอยู่ในเมือง

เทเลอร์ (Taylor, 1979, pp.31-44) ประธานของ International Neural Network Society และเป็นหัวหน้าบรรณาธิการของหนังสือ Neural Networks เสนอว่าความเป็นสมัยนิยม เป็นกระบวนการของการพัฒนาที่ประเทศในโลกที่สามทั้งหลายพยายามที่เอาแบบอย่างประเทศ ทางตะวันตก โดยเปลี่ยนจากแบบดั้งเดิม ไปสู่ความเป็นทันสมัยใหม่ด้วยทุนนิยมอุตสาหกรรม เช่นเดียวกับประเทศในยุโรปและอเมริกาเหนือ

แคดท์และวิลเลียม (Kadt, & William, 1974, p.1) บรรณาธิการของหนังสือ Sociology and Development เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยม คือ ภาวะที่เปลี่ยนไปสู่ความเป็น อุตสาหกรรมแบบสังคมตะวันตกซึ่งเป็นสภาพที่สังคมล้าหลังทั้งหลายปรารถนาจะก้าวไปให้ถึง

กลุ่มความหมายในด้านมานุษยวิทยา จิตวิทยา และสังคมวิทยา

อินเคเลสและสมิท (Inkeles, & Smith, 1974, pp.15-35) นักสังคมวิทยาที่ ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระดับปัจเจกบุคคลในประเทศกำลังพัฒนา เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงในวิถีทางของการมองเห็นการณ์ไกลการแสดงออกและการเห็นคุณค่าของบุคคล ในสิ่งต่อไปนี้

1. มีการเปิดรับสิ่งใหม่
2. พร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม
3. มีทัศนคติก้าวหน้า
4. มีข่าวสารที่ดี
5. ให้ความสำคัญต่อเวลา
6. คำนึงถึงประสิทธิภาพ
7. มีการวางแผน
8. สามารถคิดคำนวณค่าได้

9. มีทักษะความชำนาญที่ตีค่าได้
10. มีความทะเยอทะยาน
11. มีระดับการศึกษาดีและมีวิชาชีพ
12. มีเกียรติ
13. เข้าใจถึงการผลิต

วาเลนซูเอลาและวาเลนซูเอลา (Valenzuela, & Valenzuela, 1979, pp.31-55) นักสังคมวิทยาซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ภาวะทันสมัย (Modernization) เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่สังคมดั้งเดิมยอมรับความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิด และเทคโนโลยีบางอย่างจากสังคมสมัยใหม่ โดยเฉพาะจากประเทศทางยุโรป ตะวันตกและจากสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่เด่นและถ่ายทอดไปยังประเทศโลกที่สาม

กลุ่มความหมายในด้านการเมือง

พาย (Pye, 1979, p.28) ศาสตราจารย์ทางด้านการเมือง สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology: MIT) เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยมทางการเมืองเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ผูกพันอยู่กับธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมในระบบหมู่บ้าน หรือระบบเผ่า ไปสู่ความทันสมัย เช่น การเป็นสังคมอุตสาหกรรม เป็นสังคมเมือง เป็นศูนย์กลางของโลก ประชาชนมีการอ่านออกเขียนได้ มีการศึกษาและมีระบบสื่อสารมวลชน สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชนในสังคมแปรเปลี่ยนไปสู่รูปแบบชีวิตใหม่ ประสบการณ์ใหม่ และความต้องการในชีวิตใหม่มีมากขึ้น ในขณะที่ทัศนคติ ความเชื่อและวัฒนธรรมเก่าสลายไป

ฮูจเวลท์ (Hoogvelt, 1977, p.52) นักวิชาการและนักเขียนซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาในโลกที่ 3 รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับกระแสโลกาภิวัตน์กับโลกภายหลังระบบจักรวรรดินิยม เสนอว่า ความเป็นสมัยนิยมทางการเมือง หมายถึงระบบการเมืองที่มีโครงสร้างที่มีความหลากหลาย และมีองค์กรประชาธิปไตยที่ให้สิทธิในการเลือกตั้งแก่ประชาชน ด้วยระบบพรรคการเมืองแบบหลายพรรค

จากความหมายของความเป็นสมัยนิยมดังกล่าวข้างต้น กรุณา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (กรุณา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา, 2539, น.34) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารและความทันสมัย เสนอว่าความเป็นสมัยนิยมนั้นมีอยู่ 2 ระดับ คือ

1. **ความทันสมัยในระดับสังคม (Modern Society)** พิจารณาจากระดับการศึกษา หรือระดับอ่านออกเขียนได้ของประชากร รายได้เฉลี่ยของประชากร สัดส่วนของประชากรที่ประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ดัชนีการใช้จ่ายงาน เป็นต้น

2. **ความทันสมัยในระดับบุคคล (Individual Modernity)** พิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก และพฤติกรรม ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่จะต้องมี เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมสมัยใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของคนที่มีความเป็นสมัยนิยม

บุญเลิศ ศุภดิกล (2520, น.10) รองศาสตราจารย์ทางด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และอดีตรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เสนอว่า การที่บุคคลจะพัฒนาเป็นคนที่มีความเป็นสมัยนิยมนั้น จะต้องมีคุณสมบัติทางจิตวิทยา หรือความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมบางอย่าง ที่มีลักษณะของความเป็นสมัยนิยม (Modernity) ในการวิจัยนี้จึงขอเสนอแนะลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของอินเคเลส (Inkeles) และแนวคิดของโรเจอร์และชูมกเกอร์ (Rogers & Shoemaker) ดังนี้

1. ลักษณะของคนที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของอินเคเลส (Inkeles)

อินเคเลส (Inkeles, 1976, pp.19-25) ศาสตราจารย์ทางด้านสังคมวิทยา สถาบันฮูเวอร์ (Hoover Institute) นำเสนอถึงลักษณะของคนที่มีความเป็นสมัยนิยม ซึ่งได้จากการที่อินเคเลสและคณะ (Inkeles et al.) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความเป็นสมัยนิยมของประชาชนในประเทศอาเจนตินา ชิลี ปากีสถานตะวันออก อินเดีย อิสราเอล และไนจีเรีย พบว่าบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยมจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 **มีความพร้อมในการยอมรับประสบการณ์ใหม่ๆ (Openness to New Experience)** หมายถึง ความพร้อมที่จะเปิดรับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมใหม่ๆ ซึ่งอาจจะปรากฏได้ในหลายรูปแบบ เช่น การใช้จ่าย การใช้จ่าย หรือเมล็ดพันธุ์ชนิดใหม่ มีความพร้อมที่จะรู้จักกับคนอื่นที่แตกต่างจากตน หรือการเปิดรับข่าวสารจากแหล่งที่ไม่คุ้นเคย

1.2 **มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Readiness for Social Change)** หมายถึง ความพร้อมที่จะเปิดรับความเปลี่ยนแปลงในสังคม มีความยืดหยุ่นต่อปัญหาและเรื่องราวต่างๆ ด้วยความไม่ยึดมั่นถือมั่น มีใจเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้แต่ความเห็นของเด็กหรือสตรี

1.3 **การขยายขอบเขตของความคิดเห็น (Growth of Opinion)** หมายถึง การยอมรับในความแตกต่างของทัศนคติ และความคิดเห็นรอบตัว ไม่ปิดกั้นตัวเองในการที่จะยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน รวมทั้งความคิดเห็นของบุคคลที่อยู่ในระดับที่แตกต่างจากตนเอง

1.4 **สนใจข่าวสารและข้อเท็จจริงต่างๆ (Interest of Facts and Information)** หมายถึง ความกระตือรือร้นที่จะรับข่าวสารต่างๆ ทั้งที่อยู่ใกล้ตัวและไกลตัว ซึ่งเป็นพื้นฐานไปสู่การแสดงความคิดเห็น

1.5 **เห็นคุณค่าของเวลา (Valuing of Time)** หมายถึง การให้ความสำคัญกับเวลา มีความตรงต่อเวลา และมีแนวโน้มที่จะสนใจต่อบริษัทหรืออนาคตมากกว่าอดีต

1.6 **เชื่อในความสามารถของมนุษย์ (Sense of Efficacy)** หมายถึง ความเชื่อในความสามารถที่จะเรียนรู้วิธีการควบคุมสภาพแวดล้อม รวมถึงควบคุมสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับตนเองได้ มีเป้าหมายในชีวิตของตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่าที่จะถูกครอบงำโดยธรรมชาติหรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า

1.7 **มีการวางแผน (Planning)** หมายถึง การให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติล่วงหน้า ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจกรรมของชุมชนและกิจกรรมของตนเอง

1.8 **มีความสามารถในการคาดคะเนเหตุการณ์ และเข้าใจบทบาทของผู้อื่น เชื่อในหลักการและเหตุผล (Calculability or Trust)** หมายถึง ความเชื่อในสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล ทำให้มีแนวโน้มที่จะยอมรับความคิดเห็นจากคนแปลกหน้ามากกว่าคนที่มีลักษณะแบบประเพณีนิยม

1.9 **เห็นคุณค่าของทักษะและความชำนาญต่างๆ (Valuing of Technical Skill)** หมายถึง การมีค่านิยมที่ดีและยอมรับต่อการใช้ทักษะในสาขาอาชีพ

1.10 **มีความมุ่งหวังหรือความทะเยอทะยานในด้านการศึกษาและอาชีพ (Educational and Occupational Aspirations)** หมายถึง การให้ความสนใจในการศึกษาที่สูงกว่า การศึกษาภาคบังคับ รวมถึงมีความต้องการให้บุตรหลานของตนประกอบอาชีพที่เข้ากันกับวิถีชีวิตแบบใหม่ด้วย

1.11 **ความตระหนักและเคารพในตัวของผู้อื่น (Awareness of Respect for Dignity of Others)** หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีเกียรติไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในสถานะที่สูงหรือต่ำกว่าตนเอง

1.12 **มีความเข้าใจในกระบวนการผลิต (Production Understanding)** หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม

2. ลักษณะของคนที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของโรเจอร์และชูมัทเกอร์ (Rogers & Shoemaker)

โรเจอร์และชูมัทเกอร์ (Rogers, & Shoemaker, 1971, pp32-33) นักวิชาการซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมทางด้านการสื่อสารในแต่ละวัฒนธรรม ได้นำเสนอลักษณะของคนที่มีความเป็นสมัยนิยม ว่าจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 2.1. มีแนวโน้มที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือมีทัศนคติที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง
- 2.2. มีการพัฒนาทางด้านเทคนิคสูง มีการแบ่งงานกันทำอย่างสลับซับซ้อน
- 2.3. ให้คุณค่าอย่างสูงแก่การศึกษาและความรู้
- 2.4. มีความสัมพันธ์กันทางสังคมที่เป็นไปตามเหตุผลและในลักษณะธุรกิจมากกว่าที่จะเป็นความสัมพันธ์ในทางอารมณ์หรือความรู้สึก
- 2.5. มีความเห็นหรือแนวความคิดที่เป็นสากล ไม่ผูกพันอยู่กับสังคมท้องถิ่น เพราะฉะนั้นสมาชิกของระบบสังคมที่มีบรรทัดฐานแบบสมัยนิยม จึงมักมีการสังสรรค์ติดต่อกับคนภายนอกสังคม ทำให้ความคิดใหม่ไหลเข้าสู่ระบบสังคมได้ง่าย
- 2.6. สามารถมองเห็นตัวเองในบทบาทของคนอื่น ซึ่งแตกต่างจากบทบาทที่ตนเองกำลังแสดงอยู่

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของโรเจอร์และชูมัทเกอร์ (Rogers & Shoemaker) จะมีลักษณะที่มีแนวโน้มที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถสูงทางด้านเทคโนโลยีและทักษะในงาน ให้ความสำคัญกับความรู้และการศึกษา ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมที่อยู่บนหลักของเหตุผลและเป็นไปตามระเบียบมากกว่าการใช้อารมณ์ ไม่ยึดติดอยู่กับสังคมใดสังคมหนึ่ง และสามารถเข้าใจบทบาทของผู้อื่นได้ ซึ่งในการวิจัยนี้จึงเลือกที่จะใช้ลักษณะของความเป็นสมัยนิยมตามแนวของโรเจอร์และชูมัทเกอร์ (Rogers & Shoemaker) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบและแนวทางในการศึกษาลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยม เนื่องจากมีลักษณะที่สามารถนำไปใช้กับบุคคลทั่วไปมากกว่าของอินเคเลส (Inkeles) ที่มุ่งเน้นไปที่ความเป็นสมัยนิยมของบุคคลในงานอุตสาหกรรมและงานเกษตรกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวกับความเป็นสมัยนิยม

จากความหมายของความเป็นสมัยนิยมและลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยม แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการแสดงออกของพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งความ

เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของบุคคล การวิจัยนี้จึงขอนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสมัยนิยม ดังนี้

1.1 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม

โรเจอร์ (Rogers, 1962, p.15) นักนิเทศศาสตร์ในกลุ่มแนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด ได้อธิบายถึงกระบวนการที่นวัตกรรมเผยแพร่ไปสู่สมาชิกในสังคมว่ามีลักษณะคล้ายกระบวนการสื่อสาร นั่นคือ ผู้ส่งสารที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมถ่ายทอดแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ ไปสู่ผู้รับสารซึ่งไม่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นโดยใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ต่อมาโรเจอร์ (Rogers) ได้นำเสนอทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายถึงกระบวนการ สาเหตุ และวิธีการที่นวัตกรรมนั้นจะแพร่กระจายไปยังสมาชิกที่อยู่ในสังคม โดยทฤษฎีนี้ได้นำเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายนวัตกรรมที่สำคัญ 4 ประการ คือ (Rogers, & Shoemaker, 1971, pp.18-37)

1. **นวัตกรรม (Innovation)** คุณลักษณะของนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของกระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของแต่ละบุคคล ในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม โดยนวัตกรรมที่มีคุณลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อการยอมรับจะมีคุณลักษณะดังนี้

1.1. **ความได้เปรียบ (Relative advantage)** คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์ต่อความคิดเดิม สิ่งเก่าหรือวิธีปฏิบัติเก่า เช่น สะดวกกว่า เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า ใช้เวลาน้อยกว่า เก็บข้อมูลได้มากกว่า เป็นต้น

1.2. **ความเข้ากันได้ (Compatibility)** คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นเข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ ความเชื่อทางสังคม และวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ ตลอดจนความต้องการของตัวผู้รับนวัตกรรมเอง

1.3. **ความยุ่งยากและซับซ้อน (Complexity)** คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรับรู้ถึงระดับความยาก-ง่ายในการที่จะเข้าใจ การเรียนรู้และการนำนวัตกรรมไปใช้ ซึ่งนวัตกรรมแต่ละอย่างก็จะมี ความยาก-ง่ายในการเรียนรู้และเข้าใจได้แตกต่างกันไป

1.4. **สามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Trainability)** คือ การที่นวัตกรรมที่เกิดขึ้นสามารถนำไปทดลอง หรือมีกระบวนการฝึกสอน หรือแนวทางในการใช้นวัตกรรมนั้นๆ

1.5. **สามารถสังเกตได้ (Observability)** คือ การที่ผลของนวัตกรรมที่เกิดขึ้นสามารถที่จะมองเห็น หรือรับรู้ ได้ยาก-ง่าย แตกต่างกันไป นวัตกรรมที่สามารถสังเกตผลลัพธ์ได้ง่ายกว่าและเร็วกว่าก็จะถูกยอมรับได้ง่ายกว่า

2. **ช่องทาง (Communication Channel)** การที่นวัตกรรมจะแพร่กระจายไปยังผู้รับซึ่งก็คือบุคลากรในองค์กรได้ องค์กรจำเป็นต้องออกแบบวิถีทางหรือกระบวนการที่เหมาะสมกับโครงสร้างและระบบสังคมในองค์กร

3. **ช่วงเวลา (Over Time)** ในกระบวนการเผยแพร่ นวัตกรรม ช่วงเวลานับเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ช่วงเวลาในการตัดสินใจยอมรับ นวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

3.1. **ขั้นรับรู้ (Awareness Stage)** เป็นขั้นที่มนุษย์ได้รับรู้การเกิดขึ้นของแนวคิดหรือประดิษฐ์กรรมใหม่ๆ แต่ยังไม่มีความสนใจในรายละเอียดของนวัตกรรมนั้น

3.2. **ขั้นให้ความสนใจ (Persuasion)** เป็นขั้นที่มนุษย์เริ่มมีความสนใจในนวัตกรรมที่เกิดขึ้น จึงพยายามค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มเติม

3.3. **ขั้นประเมินผล (Decision)** เป็นขั้นที่มนุษย์ทำการประเมินผลด้วยตนเอง โดยทำการพิจารณาถึงความเหมาะสม หรือสอดคล้องกับตนเองได้มากน้อยเพียงใด

3.4. **ขั้นทดลอง (Implementation)** เป็นขั้นที่มนุษย์นำเอานวัตกรรมมาทดลองใช้ว่ามีความเหมาะสมหรือสอดคล้องและจะก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองและ/หรือองค์กรมากน้อยเพียงใด

3.5. **ขั้นยอมรับ (Confirmations)** เป็นขั้นตอนที่มนุษย์ตัดสินใจที่จะยอมรับ และเห็นด้วยกับนวัตกรรมนั้นว่ามีความเหมาะสมกับชีวิต ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ใช้นวัตกรรมนั้นอย่างสม่ำเสมอ

จากปัจจัยในด้านเวลา องค์กรจึงจำเป็นต้องออกแบบช่วงเวลาของการถ่ายทอดหรือการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมอย่างเหมาะสม โดยจะต้องไม่เร่งรีบจนเกินไปซึ่งอาจจะทำให้เกิดการต่อต้าน หรือไม่เข้าใจบุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาบุคลากรที่มีอยู่ว่ามีแนวโน้มในการยอมรับนวัตกรรมอย่างไร เพื่อจะได้วางแผนในการดำเนินการเผยแพร่ นวัตกรรมได้อย่างเหมาะสมได้ ซึ่งลักษณะการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลโดยแบ่งตามความเร็วหรือช้าของบุคคล สามารถแบ่งได้ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. **พวกชอบของใหม่ (Innovators)** พวกนี้เป็นบุคคลประเภทแรกที่ยอมรับนวัตกรรม มีนิสัยชอบเสี่ยงและกระหายที่จะทดลองของใหม่ มักจะมีการศึกษามากกว่ากลุ่มอื่นๆ และมักจะมีรายได้ที่มากพอสมควรที่จะรองรับความเสียหายที่เกิดจากการยอมรับนวัตกรรมได้

2. **พวกรับเร็วส่วนแรก (Early Adopters)** เป็นพวกนำเชือถือ นำเคาเพอร์ มีลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งและเข้ากันได้กับระบบสังคมได้มากกว่าพวกชอบของใหม่ จะเป็นพวกที่มี

คุณสมบัติของการเป็นผู้นำทางความคิดมากที่สุด ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการแพร่
นวัตกรรมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคคลในกลุ่มนี้

3. **พวกรีบเร็วส่วนใหญ่ (Early Majority)** มีลักษณะรอบคอบระมัดระวังและจะ
ยอมรับนวัตกรรมก่อนบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมไม่มากนัก จะมีการแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนๆ
ในกลุ่มบ่อยๆ แต่มักจะมีโอกาสเป็นผู้นำทางความคิดน้อย แต่บุคคลในกลุ่มนี้จะทำหน้าที่เป็นตัว
แบบให้กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า

4. **พวกรีบช้าส่วนมาก (Late Majority)** เป็นพวกที่ขี้สงสัย ไม่ค่อยไว้วางใจและจะ
ยอมรับนวัตกรรมหลังจากที่บุคคลส่วนใหญ่ในสังคมไม่มากนัก การยอมรับของพวกนี้อาจเกิดจาก
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือเกิดจากแรงกดดันทางสังคมที่เพิ่มขึ้น นั่นคือพวกนี้จะตัดสินใจยอมรับ
นวัตกรรมก็ต่อเมื่อได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงกดดันจากบุคคลรอบข้างของพวกเขา

5. **พวกล่าช้า (Laggards)** เป็นพวกที่ยึดถือประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพ
บุรุษอย่างฝังหัว เป็นพวกสุดท้ายที่ยอมรับนวัตกรรมและเกือบจะไม่มีคุณลักษณะของความเป็น
ผู้นำทางความคิดเลย สิ่งที่บุคคลในกลุ่มนี้ยึดเหนี่ยวคืออดีต การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลใน
กลุ่มนี้จะช้ามาก มากเสียจนบางครั้งนวัตกรรมที่บุคคลในกลุ่มนี้ยอมรับกลายเป็นนวัตกรรมที่
ล้าสมัยไปแล้ว นอกจากนี้บุคคลในกลุ่มนี้จะไม่ชอบและคัดค้านการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ในองค์การที่ต้องการที่จะพัฒนานวัตกรรมใดๆ พวกรีบเร็วส่วนแรก จะเป็น
กลุ่มเป้าหมายขององค์การที่จะมีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมในองค์การ
เพราะนอกจากจะทำหน้าที่เสมือนผู้ตรวจสอบนวัตกรรมให้กับบุคลากรคนอื่นแล้ว พวกรีบเร็ว
ส่วนแรกมักจะทำหน้าที่เป็นผู้นำทางความคิดให้กับองค์การ เนื่องจากผู้นำทางความคิดจะมี
คุณลักษณะที่เข้ากันได้กับบรรทัดฐานทางสังคม รวมทั้งบุคลากรอื่นๆ ในองค์การสามารถเข้าหาได้
ง่ายมากกว่าพวกชอบของใหม่ ซึ่งบุคลากรอื่นๆ ที่จะยอมรับนวัตกรรมก็มักจะขอความคิดเห็นหรือ
ข้อแนะนำจากบุคลากรในกลุ่มนี้ ทำให้ความสำเร็จในการเผยแพร่วัตกรรมจะขึ้นอยู่กับความ
ร่วมมือของบุคลากรในกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก

4. **สมาชิกในระบบในสังคม (Members of a Social System)** ระบบในสังคมเป็น
องค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ซึ่งอิทธิพลของระบบสังคมจะหมายถึง
บรรทัดฐาน สถานภาพทางสังคม ชั้นของสังคม และสิ่งอื่นๆ ในระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมของสมาชิกในสังคม ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) ที่มี
อิทธิพลต่อการแพร่วัตกรรมการออกได้เป็น 2 แบบ คือ แบบประเพณีนิยม (Traditional Norms) และ
แบบสมัยนิยม (Modern Norm) บรรทัดฐานทั้งสองมีลักษณะตรงกันข้ามกัน เพื่อวัตถุประสงค์ใน

เชิงเปรียบเทียบ ซึ่งในสภาพที่แท้จริงบรรทัดฐานของสังคมขององค์การอาจจะมีลักษณะของความ เป็นประเพณีนิยมหรือสมัยนิยมมากหรือน้อยแตกต่างกันไป

นอกจากนี้แนวคิดนี้ยังได้นำเสนออีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการยอมรับ นวัตกรรม นั่นคือประเภทของการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. **การตัดสินใจโดยอิสระ (Optional Decision)** เป็นการตัดสินใจตามแต่ละ บุคคลต้องการ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการตัดสินใจของสมาชิกคนอื่นๆ ภายในสังคม อย่างไรก็ตาม วิธีการตัดสินใจแบบนี้ก็ยังคงอยู่ภายใต้อิทธิพลของบรรทัดฐานของสังคม เช่น การเลือกใช้แว่นตา หรือคอนแทคเลนส์ การรับประทานยาคุมกำเนิดของสตรี เป็นต้น

2. **การตัดสินใจร่วมกันหรือการตัดสินใจโดยกลุ่ม (Collective Decision)** เป็น การตัดสินใจที่สมาชิกในสังคมตกลงร่วมกัน ซึ่งเมื่อสมาชิกส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในสังคมก็ไม่สามารถเลือกอย่างอื่นได้ เช่น การเลือกตั้ง หรือการใส่คลอรีนใน น้ำประปา เป็นต้น

3. **การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ (Authority Decision)** เป็นการตัดสินใจโดยผู้ที่มี อำนาจหรือมีตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งสมาชิกทุกคนในสังคมก็ต้องยอมรับการตัดสินใจนั้น

4. **การตัดสินใจร่วมกันหลายๆ วิธี (Contingent Decision)** เป็นการตัดสินใจ หลังจากที่ได้มีการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

การตัดสินใจร่วมกันและการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ จะเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันมาก ในองค์การทั่วไป เนื่องจากจะทำให้มีอัตราการยอมรับนวัตกรรมเร็วที่สุด แต่วิธีการนี้จะมีโอกาสทำ ให้สมาชิกพยายามหลีกเลี่ยงหรือบ่ายเบี่ยงที่จะปฏิบัติตามมากกว่าวิธีการอื่นๆ เพราะฉะนั้นในการ ดำเนินการโดยวิธีตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจเพียงอย่างเดียว โดยไม่กระตุ้นให้เกิดการยอมรับในระดับ อื่นจะทำให้การพัฒนาวัตกรรมการในองค์การจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในระยะยาว

ตามแนวคิดของทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม อินทราเน็ตถือได้ว่าเป็นนวัตกรรม ทางด้านสื่อสารสำหรับองค์การ ซึ่งองค์การที่ต้องการจะพัฒนาระบบอินทราเน็ตจึงจำเป็นต้องมี การวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องพิจารณาคุณลักษณะขององค์การทั้งในส่วนของโครงสร้าง และระบบสังคมในองค์การว่ามีความสอดคล้องกับระบบอินทราเน็ตที่จะนำมาใช้อย่างไร และจะ ปรับเปลี่ยนอย่างไรให้มีความสอดคล้องกัน มีการวางช่วงเวลาในการพัฒนาและกระตุ้นอย่าง เหมาะสม เพื่อให้เกิดการยอมรับในระดับอิสระซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในระยะยาวมากกว่า รวมไปถึงจะต้องพิจารณาความพร้อมของบุคลากรว่ามีความพร้อมในการที่จะยอมรับอินทราเน็ต

มากนักน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถที่จะพิจารณาได้จากความเป็นสมัยนิยมของบุคลากรส่วนใหญ่ รวมไปถึงการพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีอัตราการยอมรับนวัตกรรมแบบใด ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถที่จะวางแผนในการพัฒนาระบบบริหารงานให้ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของบุคลากร เพื่อจะช่วยเพิ่มโอกาสของความสำเร็จในการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับระบบบริหารงานของบุคลากร รวมทั้งช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการพัฒนาระบบบริหารงานให้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในการวิจัยนี้จึงได้นำแนวคิดของทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความเป็นสมัยนิยม

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะทันสมัย

จากการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา สุทธิพร ไซตริตันศักดิ์ (2549) ผู้อำนวยการสำนักวิเทศสัมพันธ์และภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เสนอว่า กระบวนการสร้างความทันสมัย (Modernization) จะเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการพัฒาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า (Change for Better) โดยจะมุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในสองระดับคือ ระดับสังคม และระดับบุคคล ซึ่งพัชรินทร์ สิริสุนทร (2547, น.92) คณะบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เสนอลักษณะที่สำคัญของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัยว่าจะประกอบไปด้วย

1. การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตและเทคโนโลยีในการดำรงชีวิตจากแบบเรียบง่ายในสังคมจารีตไปสู่การดำรงชีวิตที่อาศัยความรู้และเทคโนโลยีระดับสูงมีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น
2. เปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากเกษตรกรรมแบบยังชีพหรือการทำกรเกษตรในที่ดินแปลงเล็กเพื่อบริโภคในครัวเรือนเป็นการผลิตขนาดใหญ่เพื่อขายมีการจ้างแรงงานภายนอกครอบครัวหรือชุมชนแทนการใช้แรงงานในครอบครัว
3. มีระบบอุตสาหกรรมในโรงงานและการใช้เครื่องจักรกลเพิ่มมากขึ้น
4. วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงจากความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการไปสู่แบบที่เป็นทางการ
5. เกิดเมืองเพิ่มขึ้นและมีการขยายตัวของสังคมเมือง
6. มีการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สาธารณูปโภค โรงเรียน โรงพยาบาล
7. เกิดชนชั้นกลางและผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เพิ่มขึ้น

8. มีการเปลี่ยนแปลงระบบความเชื่อของคนจากอำนาจเหนือธรรมชาติ ครอบครัว และชุมชนนิยม เป็นความคิดเชิงเหตุผลปัจเจกชนนิยมและวัตถุนิยม

9. โครงสร้างของครอบครัวเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยว

10. สถาบันทางสังคมต่างๆ มีความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น

11. การจัดระเบียบทางสังคมใช้กฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษร มากขึ้นแทนที่บรรทัดฐานและวิถีประเพณีที่ใช้กันในสังคมจารีต

จากแนวคิดทฤษฎีภาวะทันสมัยดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถแบ่งสังคมออกเป็นสอง รูปแบบคือสังคมประเพณีที่ด้อยพัฒนากับสังคมทันสมัยที่พัฒนาแล้ว

1.3 ค่านิยมของลักษณะสังคมแบบสมัยนิยม

คาห์ล (Kahl, 1968, p.14-22) นักเขียนทางด้านสังคมวิทยาซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับ ค่านิยมของประชาชนในประเทศบราซิลและเม็กซิโก เสนอว่าเมื่อเปรียบเทียบลักษณะของสังคม แบบประเพณีนิยมและแบบสมัยนิยม จะสามารถแบ่งค่านิยมของบุคคลในสังคมแบบสมัยนิยม ออกได้เป็น 14 ประเภท ดังนี้

1. การตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Activism) เป็นค่านิยมที่ตรงกันข้ามกับ ค่านิยมแบบเชื่อถือโชคชะตา (Fatalism) ของสังคมแบบประเพณีนิยม ทำให้คนในสังคมแบบสมัย นิยมจะมีค่านิยมที่พร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. การจัดช่วงชั้นของโอกาสในการก้าวหน้าในชีวิต (Stratification of Life Chances) ในสังคมแบบสมัยนิยมนั้น บุคคลจะมีค่านิยมว่าทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกัน

3. การจัดช่วงชั้นของชุมชน (Community Stratification) ในสังคมแบบสมัย นิยมบุคคลจะมีค่านิยมว่าทุกคนมีสิทธิและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสังคม

4. ให้ความสำคัญกับงานเป็นหลัก (Occupation Primary) ในสังคมแบบสมัย นิยมนั้น บุคคลจะให้ความสำคัญกับงานที่ทำรวมทั้งความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งอาจจะทำให้ต้อง เสียสละความสุขส่วนตัวบ้าง

5. ความผูกพันกับเครือญาติ (Integration with Relatives) ในสังคมแบบสมัย นิยมบุคคลพร้อมที่จะแยกออกจากกลุ่มเครือญาติ เพื่อไปแสวงหาความก้าวหน้าในชีวิต

6. ปัจเจกชนนิยม (Individualism) บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะเชื่อใน ความคิดของตนเองเป็นหลัก ส่งผลให้บุคคลคาดคะเนและกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความเชื่อมั่น ต่าง

จากคนในสังคมแบบประเพณีนิยมที่มักจะต้องเกรงใจบุคคลอื่นว่าจะเห็นด้วยกับการตัดสินใจของตนเองหรือไม่

7. **ความเชื่อในบุคคลอื่น (Trust)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะเต็มใจที่จะติดต่อสื่อสารและไว้วางใจคนแปลกหน้า มากกว่าคนในสังคมแบบประเพณีนิยม

8. **การเข้าร่วมในการใช้สื่อมวลชน (Participation in Mass Media)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะให้ความสำคัญกับข่าวสารต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในสังคมของตน

9. **องค์กรขนาดใหญ่ (Big Companies)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะมีการวางสายงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดองค์กรอย่างเป็นระเบียบ และนิยมที่จะปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น

10. **การลงมือทำงานด้วยตนเอง (Manual Work)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะไม่รังเกียจการที่ต้องลงมือทำงานด้วยตนเอง และจะพยายามปรับปรุงด้วยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงานของตน

11. **ความชอบวิถีชีวิตแบบชุมชนเมือง (Preference of Urban Life)** เนื่องจากสังคมเมืองเป็นแหล่งรวมของความรู้และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจึงพอใจที่จะได้แสวงหาความรู้และความชำนาญในการทำงานเพิ่มเติม รวมทั้งการแสวงหาโอกาสในการที่จะเข้าร่วมกลุ่มกับบุคคลต่างๆ

12. **ครอบครัวที่ทันสมัย (Family Modernism)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะนิยมมีครอบครัวในขนาดที่พอเหมาะ รู้จักบทบาทของครอบครัว และให้ความสำคัญกับสิทธิสตรี

13. **ความเคร่งศาสนา (Religiosity)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะนับถือศาสนาอย่างมีเหตุผล ไม่ได้นับถือตามบรรพบุรุษหรือนับถือโชคลาง หรือไสยศาสตร์

14. **การเสี่ยง (Risk Taking)** บุคคลในสังคมแบบสมัยนิยมจะกล้าเสี่ยงในการลงทุนหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความสามารถของตนเอง

2. พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต (Intranet Use Behavior)

แนวคิดและความหมายของพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

กันยา สุวรรณแสง (2540, น.92) นักวิชาการซึ่งศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและการพัฒนาบุคลิกภาพ เสนอว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยา อากา ร บทบาท ลีลา ท่าที การ

ประพจน์ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏด้วยประสาทสัมผัส ทางใดทางหนึ่งหรือมิฉะนั้นก็สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971, p.3) ศาสตราจารย์ซึ่งทำการศึกษาถึงความเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติ บรรทัดฐาน บทบาท และองค์ประกอบอื่นๆ ทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรม เสนอว่า พฤติกรรมหมายถึง การแสดงออกซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรม

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach, 1963, p.23) นักจิตวิทยาการศึกษาชาวอเมริกันซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างแบบสอบถามทางจิตวิทยา ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. **ความมุ่งหมาย (Goal)** หมายถึง ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้น ซึ่งกิจกรรมบางกิจกรรมสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้ทันที แต่บางกิจกรรมก็จำเป็นที่จะต้องใช้เวลาอันจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งบุคคลมักเลือกที่จะทำกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันทีก่อนกิจกรรมที่จะตอบสนองต่อความต้องการได้ในระยะเวลาที่ห่างออกไป
2. **ความพร้อม (Readiness)** หมายถึง ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการได้หมดทุกอย่าง เพราะความต้องการบางอย่างนั้นอยู่เหนือความสามารถที่จะกระทำได้
3. **สถานการณ์ (Situation)** หมายถึง โอกาสที่จะเอื้ออำนวยให้เลือกทำกิจกรรมใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ
4. **การแปลความหมาย (Interpretation)** หมายถึง การพิจารณาแนวทางหรือปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ก่อนที่จะเลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
5. **การตอบสนอง (Response)** หมายถึง การดำเนินตามกิจกรรมที่ได้ทำการพิจารณาคัดเลือกแล้ว
6. **ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence)** หมายถึง ผลที่ได้รับจากการกระทำกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งผลที่ได้รับอาจจะตรงตามที่คิดไว้หรือเป็นในทางตรงกันข้ามก็ได้
7. **ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting)** หมายถึง ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อผลที่ได้รับไม่ตรงกับที่คาดไว้หรือไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการได้ ซึ่งจะทำ

ให้บุคคลนั้นย้อนกลับไปสู่ขั้นการแปลความหมายอีกครั้งหนึ่งเพื่อทำการพิจารณาเลือกกิจกรรมหรือวิธีการใหม่ที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ปัจจัยส่วนบุคคลจะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลของการตัดสินใจเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมา ซึ่งพฤติกรรมที่เลือกออกมานั้นก็เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตน ดังนั้นการวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะสามารถเป็นตัวสะท้อนถึงปัจจัยส่วนบุคคลได้

การวัดพฤติกรรม

วิเชียร เกตุสิงห์ (2530, น.10) นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการพัฒนาแบบสอบถาม เสนอว่า ในการวัดพฤติกรรมซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยสะท้อนปัจจัยส่วนบุคคลได้นั้น สามารถที่จะแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. **ด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain)** ได้แก่พฤติกรรมด้านที่เป็นสติปัญญาของมนุษย์เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการรับรู้ และการแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา เช่น พฤติกรรมด้านความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการประเมินค่า ซึ่งการวัดในด้านนี้จะช่วยบอกให้ทราบว่าบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่วัดมากน้อยเพียงใด

2. **ด้านความรู้สึก และอารมณ์ (Affective Domain)** ได้แก่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ เช่น การยอมรับหรือไม่ยอมรับบางสิ่งบางอย่าง มีทัศนคติหรือค่านิยมในบางสิ่งหรือไม่มีในบางสิ่ง สาระสำคัญของการวัดในด้านนี้คือ การวัดว่าบุคคลนั้นมี ความชอบหรือไม่ชอบสิ่งที่ต้องการวัดมากน้อยเพียงใด

3. **ด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)** ได้แก่พฤติกรรมที่แสดงออกทางอวัยวะสัมผัสเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความสามารถในการใช้มือกับเท้า ความประสานสัมพันธ์กันระหว่างมือกับตา ความคล่องแคล่วในการใช้อวัยวะต่างๆ ในการทำงาน รวมทั้งความแข็งแรง ว่องไว ซึ่งจะเป็นการวัดว่าใครทำอะไรได้-ไม่ได้ หรือเป็น-ไม่เป็นมากน้อยเพียงใด

โดยที่เครื่องมือที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมทั้งสามด้านก็จะมี ความแตกต่างกันไป ซึ่งจำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมที่ต้องการวัด โดยวิธีการวัดพฤติกรรมที่จะใช้เป็นข้อมูลนั้น สามารถที่จะใช้วิธีการวัดได้หลายวิธี ดังนี้

1. **เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)** เป็นการวัดความต้องการในการที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งจะเป็นการถามในเชิงว่าบุคคลมีการวางแผนที่จะทำอะไรบ้างในสถานการณ์ต่างๆ

2. **การสังเกตพฤติกรรม (Behavioral Observation)** เป็นการวัดโดยใช้การสังเกตพฤติกรรมที่เราต้องการจะศึกษาในสถานการณ์ทดลอง หรือในสถานการณ์จริงก็ได้
3. **ตัวบ่งชี้พฤติกรรม (Behavioral Indicators)** เป็นการวัดโดยการรวบรวมข้อมูลการกระทำต่างๆ เมื่อบุคคลได้แสดงพฤติกรรมแล้ว
4. **การวัดพฤติกรรมโดยทางอ้อม (Behavioral Measures)** เป็นการวัดโดยให้บุคคลที่เราต้องการวัดเป็นผู้รายงานการแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์นั้น

แนวคิดและความหมายของอินทราเน็ต

ความหมายของอินทราเน็ต

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต (Internet) ทั้งในเรื่องของรูปแบบและซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารหรือกระบวนการดำเนินการขององค์การอย่างปลอดภัย (Wikipedia, para. 1, 2009) โดยองค์การจะเป็นผู้กำหนดหรือจำกัดขอบเขตในการติดต่อสื่อสารรวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์การ (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2542, น.189) กล่าวได้ว่าการใช้งานอินทราเน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งานส่วนใหญ่เอาไว้สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้ แต่โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดการข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ เพื่อช่วยให้องค์การสามารถแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น และสามารถที่จะนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ (Thaiall.com, 2548)

ประโยชน์ของอินทราเน็ต

จากบทบาทอินทราเน็ตซึ่งช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบในการกระจายข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (Thaiall.com, 2548) ซึ่งในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตจะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับองค์การ โดยฮิลล์ (Hills, 1997, pp.33-40) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการพัฒนาบบอินเทอร์เน็ตในองค์การเอกชนต่างๆ เช่น J.C. Penney Company, Inc., Dell Inc., Cisco Systems, Inc. เป็นต้น เสนอว่า ประโยชน์ของการพัฒนาอินทราเน็ตในองค์การ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันผ่านกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.1. **ช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร** เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้บุคลากรสามารถค้นหาข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะผ่านระบบการค้นหาเพิ่มเอกสาร หรือผ่านระบบเว็บไซต์ภายในองค์กร

1.2. **ช่วยลดต้นทุน** ในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารต่างๆ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตใช้การอัปโหลด (Upload) ข้อมูลข่าวสารไว้บนเครือข่าย แล้วจึงให้บุคลากรเปิดอ่านผ่านโปรแกรมต่างๆ ทำให้องค์กรไม่จำเป็นต้องจัดพิมพ์เอกสาร ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งในเรื่องกระดาษและเวลาให้กับองค์กรได้

1.3. **ประหยัดเวลา** เนื่องจากอินเทอร์เน็ตสามารถที่จะกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมากให้กับบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งช่วยลดระยะเวลาให้กับองค์กรในการกระจายข้อมูลด้วยวิธีแบบเดิม

1.4. **ช่วยเพิ่มปริมาณผลลัพธ์ในการทำงาน** เนื่องจากบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองต้องการ หรือข่าวสารใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งจากการที่อินเทอร์เน็ตช่วยลดระยะเวลาในขั้นตอนการทำงานในส่วนของการกระจายเอกสาร

1.5. **ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน** เนื่องจากกระบวนการในการจัดการข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6. **ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ** เนื่องจากบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

1.7. **ช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อการแข่งขัน** เนื่องจากการรับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ช่วยให้สามารถที่จะเตรียมพร้อมที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที่

1.8. **ช่วยเพิ่มอำนาจให้กับผู้ใช้งาน** โดยเฉพาะในกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากช่วยให้บุคลากรสามารถกระจายข่าวสารของตนเองไปสู่บุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น

1.9. **ช่วยเพิ่มอำนาจทางปัญญาให้กับองค์กร** เนื่องจากบุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ได้โดยง่าย

1.10. **ช่วยเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจ** โดยการพัฒนาเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการใหม่ๆ กับลูกค้า

1.11. **ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้กับลูกค้า** ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยทั้งหมดของการพัฒนาอินเทอร์เน็ต

2. **ช่วยสร้างวัฒนธรรมของการแบ่งปันและความร่วมมือ**

2.1. **ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร** ทั้งในแง่ของความเร็ว ความเข้าใจ ความสอดคล้อง ความสามารถในการเข้าถึงในทุกสถานที่ทุกเวลา รวมทั้งทิศทางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร

2.2. **ช่วยเพิ่มการแบ่งปันความรู้และความร่วมมือ** เนื่องจากบุคลากรสามารถที่จะเชื่อมต่อกันได้ในทุกที่ทุกเวลา ทำให้สามารถที่จะแบ่งปันความรู้ รวมทั้งไม่เกิดการขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร

2.3. **ช่วยเพิ่มอำนาจให้กับองค์กร** เนื่องจากผู้นำสามารถที่จะกระจายความคิด แนวทาง วิสัยทัศน์ ให้กับบุคลากรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ทุกส่วนขององค์กรก้าวเดินไปในทิศทางเดียวกัน

2.4. **ช่วยส่งเสริมองค์การแห่งการเรียนรู้** เนื่องจากองค์การสามารถที่จะนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

2.5. **ช่วยเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร** เนื่องจากผู้นำสามารถที่จะติดต่อกับบุคลากรทุกคนได้โดยตรง ช่วยในการพัฒนาองค์กรในเรื่องของวิสัยทัศน์และความยึดมั่นในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้

2.6. **ช่วยสร้างความยึดมั่นกับองค์กรให้กับบุคลากร** เนื่องจากบุคลากรทุกคนสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเดียวกันได้ในเวลาพร้อมๆ กัน และไม่ว่าใครก็สามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้ ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.7. **ช่วยเพิ่มคุณภาพของชีวิตในการทำงาน** เนื่องจากอินเทอร์เน็ตทำให้บุคลากรมีความสุขและมีความสนุกในการทำงาน

กล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตสามารถที่จะส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ผ่านกระบวนการสื่อสารที่หลากหลายเช่นเดียวกับระบบอินเทอร์เน็ต (ระวิกานต์ รัตนกุล, 2549, น.31) ซึ่งจากการที่อินเทอร์เน็ตมีซอฟต์แวร์ (Software) หรือเครื่องมือสำหรับให้บริการบนเครือข่ายเช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ต ทำให้อินเทอร์เน็ตสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองต่อระบบงานภายในองค์กรได้มากมาย ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ชัชฎาภรณ์ สุขสวัสดิ์, 2550, น.18)

เครื่องมือในการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

อรอุมา ศรีรัตนะ (2548, น.16) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ภายใน โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เสนอว่า เครื่องมือในการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต จะประกอบไปด้วย

1. **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail: E-Mail)** ทำให้บุคลากรภายในองค์การสามารถที่จะรับส่ง พร้อมกับแนบแฟ้มเอกสารต่างๆ ไปพร้อมกับการส่ง E-Mail ได้ ซึ่งช่วยประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา และแรงงานในการจัดส่งเอกสารได้เป็นอย่างมาก

2. **การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol: FTP)** เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนในการที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะแฟ้มข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งไม่สะดวกในการที่จะส่งผ่าน E-Mail บุคลากรในองค์การสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้โดยการดาวน์โหลด (Download) ข้อมูลข่าวสารนั้นมาไว้ในคอมพิวเตอร์ของตน ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถที่จะเรียกดูข้อมูลเหล่านั้นได้ตลอดเวลา โดยแฟ้มที่สามารถถ่ายโอนได้นั้น ก็จะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดขององค์การ

3. **เว็บเพจหรือเว็บไซต์ภายในหน่วยงาน (Webpage or Internal Website)** เป็นศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการออกแบบองค์ประกอบของเว็บไซต์ของแต่ละองค์การว่าสื่อสารข้อมูลข่าวสารประเภทใดบ้าง เช่น ข่าวประกาศ หมายเลขโทรศัพท์ภายในองค์การ รายชื่อบุคลากรภายในองค์การ ข้อมูลโครงการต่างๆ ภายในองค์การ

4. **กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Webboard)** เป็นกระดานข่าวสารที่พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและข้อคิดเห็นทั่วไปได้ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายขององค์การได้

5. **กลุ่มทำงาน (Works Group)** จัดเป็นพื้นที่เฉพาะหน่วยงาน หรือโครงการต่างๆ ขององค์การ ซึ่งในการทำงานก็จะใช้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกับบุคลากรอื่นในองค์การ หากแต่เพียงว่าจะมีการกำหนดระดับในการเข้าร่วมหรือผู้ที่สามารถเข้าร่วมไว้สำหรับเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น

6. **การสนทนาผ่านเครือข่ายและวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Chat and Videoconference)** เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารโดยการพูดคุยพร้อมกันหลายๆ คน ช่วยให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระดมสมอง นอกจากนี้จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ออกจากการพูดคุยผ่านโปรแกรมแล้วยังทำให้องค์การสามารถที่จะเรียกประชุมบุคลากรซึ่งอยู่ต่างสถานที่กันผ่าน

เครื่องมือที่เรียกว่าวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ซึ่งสามารถจะทำให้บุคคลที่อยู่ต่างสถานที่กันสามารถที่จะประชุมพูดคุยแบบเห็นหน้าเห็นตากันได้

7. **โปรแกรมประยุกต์ออนไลน์ (Application Online)** เป็นแนวคิดใหม่ในการจัดซื้อโปรแกรมประยุกต์ที่มีราคาสูง ซึ่งจากการใช้แบบออนไลน์ทำให้โปรแกรมมีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยที่องค์กรไม่จำเป็นต้องลงทุนเพิ่มทุกครั้งที่มีการปรับปรุงในรุ่นใหม่ๆ ออกมา

8. **บริการค้นหาข้อมูล (Search Engine)** เป็นบริการค้นหาข้อมูลภายในบริษัท ซึ่งอาจจะถูกนำไปผนวกรวมกับเว็บไซต์ภายในองค์กร เพื่อความสะดวกในการนำเสนอ

จากเครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่มากมายของระบบอินเทอร์เน็ต องค์กรจำเป็นต้องประเมินความต้องการในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ว่าเป้าหมายในการพัฒนาอินเทอร์เน็ตคืออะไร แล้วเลือกใช้เครื่องมือให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อช่วยให้สามารถที่จะตอบสนองต่อการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งจะบุคลากรเกิดความเข้าใจ ตระหนัก และช่วยให้เครื่องมือต่างๆ ถูกนำมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ (Hills, 1997, pp.183-194) เช่น การใช้ E-Mail เพื่อแจ้งกำหนดในการในการเข้าร่วมประชุม การใช้เว็บไซต์ภายในองค์กรเพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กร การใช้การสนทนาผ่านเครือข่ายเพื่อเรียกประชุมบุคลากรจากต่างสถานที่ หรือการใช้ FTP สำหรับเป็นศูนย์กลางแบบฟอร์มขององค์กร เป็นต้น (สุจิตรา ใช้ไหวพริบ, 2542, น.55-62) โดยในการวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะพฤติกรรมในการใช้เครื่องมือที่มีให้บริการในกระทรวงสาธารณสุขคือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เว็บไซต์ (Internal Website) การสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)

ความหมายของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

จากความหมายของพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งหมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏด้วยประสาทสัมผัส ซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคมนิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรม ประกอบกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการใช้อินเทอร์เน็ต จึงอาจกล่าวได้ว่า**พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต**จะหมายถึงพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นผลมาจากการยอมรับถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต ผ่านการใช้งานเครื่องมือต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) เพื่อจัดการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร รวมทั้งการนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากความหมายของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

งานวิจัยนี้จึงขอนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการพัฒนาอินเทอร์เน็ตในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กร ดังนี้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในสังคมสารสนเทศ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและก้าวหน้าไปอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยที่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้นโดยที่คนในสังคมไม่รู้ตัว หรือไม่สามารถสังเกตความแตกต่างได้อย่างชัดเจนในระยะเวลายันใกล้ ซึ่งกิตติมา สุรสนธิ (2541, น.134-135) นักวิชาการทางด้านนิเทศศาสตร์และสื่อสารมวลชน เสนอว่าเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่จะมีคุณลักษณะสำคัญๆ ที่จะมีผลต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์ และการเปลี่ยนแปลงของสังคมนั้นมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา (Times) และระยะทาง (Space) โดยที่บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับใคร เมื่อไหร่ และที่ไหนก็ได้
2. มีลักษณะเฉพาะกลุ่มและเฉพาะบุคคลมากขึ้น โดยที่เนื้อหาจะเน้นการบริการเฉพาะบุคคล และเฉพาะกลุ่มมากกว่าที่จะบริการกับคนจำนวนมาก
3. มีความสามารถในการโต้ตอบได้ (Interactive) ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication)

จากคุณลักษณะของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ข้างต้น คีเลอร์ (Keeler, 1995, p.171-172) ศาสตราจารย์ทางด้านฟิสิกส์และอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมินนิโซต้า ได้เสนอถึงประโยชน์ 5 ประการของสื่อแบบใหม่ ดังนี้

1. **เป็นสื่อที่นำเสนอข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (Rapid Presentation)** การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในลักษณะของการตีพิมพ์ จำเป็นจะต้องผ่านขั้นตอนของกระบวนการตีพิมพ์ ซึ่งบางครั้งอาจจะใช้เวลายาวนาน ทำให้ข้อมูลที่ตีพิมพ์เสร็จแล้ว อาจจะล้าสมัยไปแล้ว ขณะที่การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถที่จะเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจจะเป็นวันเดียวกันกับวันที่ได้รับข้อมูล ทำให้การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีอัตราการส่งผ่านข้อมูลที่เร็วที่สุดในขณะนี้
2. **เป็นสื่อที่ปรับเปลี่ยนได้ง่าย (Easy Modification)** การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบางอย่างในการนำเสนอข้อมูลแบบเดิม จะต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากและใช้เวลานาน แต่การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข้อมูลในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ง่าย และรวดเร็ว

3. **ราคาถูก (Low Cost)** การวัดประสิทธิภาพเรื่องราคาของสื่อแบบเดิมจะคิดเป็นต้นทุนต่อ 1000 หน่วย (Cost per thousand :CPT) แต่สำหรับสื่อแบบใหม่ การวัดในรูปแบบ CPT อาจวัดได้ยาก แต่ถ้าหากคิดในแง่ของอัตราส่วนของการสร้างเว็บไซต์ และค่าเช่าพื้นที่เซิร์ฟเวอร์เทียบกับจำนวนของผู้รับสารในแต่ละวัน ทำให้อาจจะกล่าวได้ว่าการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นวิธีการที่ประหยัดในการที่แพร่กระจายข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย

4. **ผู้ซื้อมีส่วนร่วมได้ (Buyer Involvement)** ในกรณีของการสื่อสารการตลาดผ่านทางสื่อออนไลน์ จะทำให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมได้มากกว่าสื่ออื่นๆ เนื่องจากในการสื่อสารออนไลน์ จะมีการนำเสนอข้อมูลในหลายๆ ระดับ (Level of Information) ซึ่งผู้รับสารสามารถที่จะเลือกมีส่วนร่วม รวมทั้งสามารถที่จะเข้าร่วมกับส่วนใดก็ได้ทันทีที่ต้องการ

5. **ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่และเวลา (No Limits of Space and Time)** การสื่อสารแบบออนไลน์ ผู้รับสารสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งยังสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ

2.2 กลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)

ด้วยคุณลักษณะที่โดดเด่นของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่ มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งต่อปัจเจกบุคคลและสังคม การเปลี่ยนแปลงนี้สามารถที่จะพิจารณาได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งในการวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อปัจเจกบุคคลและสังคม แม็คลูฮาน (McLuhan, 1962, p.3) ศาสตราจารย์ชาวอังกฤษซึ่งเป็นนักทฤษฎีทางการสื่อสาร ได้นำเสนอทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด ซึ่งอธิบายถึงหลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ว่าจะสามารถพิจารณาได้ใน 2 มุมมอง ดังนี้

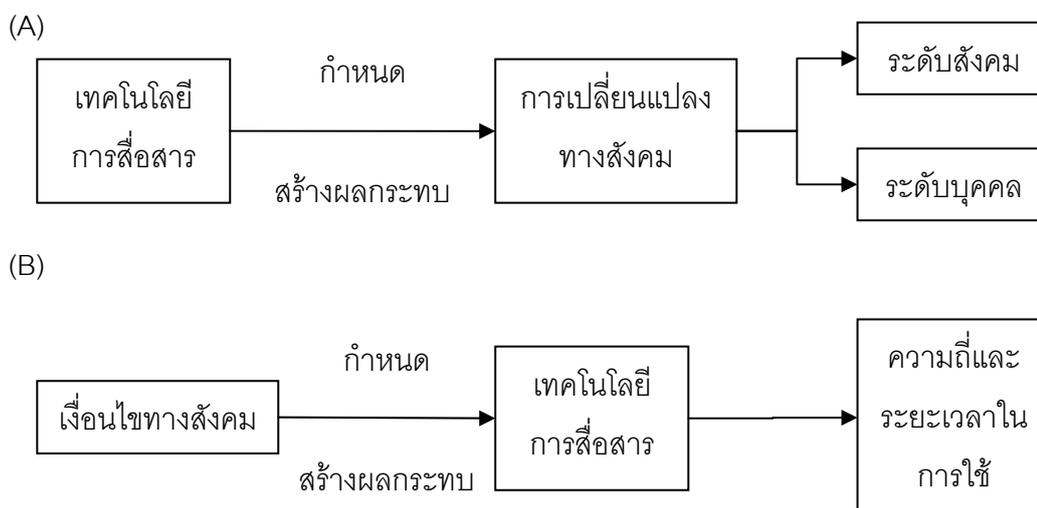
มุมมองที่ 1 จะตั้งคำถามว่าเมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบอะไรต่อระบบสังคม และบุคคลบ้าง

มุมมองที่ 2 จะตั้งคำถามในทางกลับกัน โดยมองว่าเงื่อนไขทางสังคมนั้นเป็นสาเหตุส่วนการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นผลลัพธ์ที่ตามมา ภายใต้เงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอะไรบ้าง ที่จะเป็นตัวกำหนดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบต่างๆ

ซึ่งจากลักษณะแนวคิดทั้งสองแบบของกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด สามารถเขียนออกมาเป็นแผนภูมิได้ ดังแผนภาพที่ 2.1

แผนภาพที่ 2.1

แบบจำลองแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสาร



ที่มา : ดัดแปลงจาก กาญจนา แก้วเทพ, *สื่อมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*, 2541, น.113

แม็คควอล (McQuail, 2005, pp.102-104) ซึ่งเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยและเป็นนักเขียนเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสารที่มีชื่อเสียง เสนอว่าแนวคิดในแบบจำลอง (A) จะเป็นแนวคิดหลักของกลุ่มทฤษฎีนี้ เพราะมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลักในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับส่วนอื่นๆ รวมทั้งแม็คควอล (McQuail) ได้เสนอลักษณะเด่นของทฤษฎีกลุ่มเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคม
2. เทคโนโลยีการสื่อสารแต่ละชนิดจะมีความเหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมที่แตกต่างกัน
3. ขั้นตอนของการผลิต และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
4. การปฏิบัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารแต่ละครั้ง จะทำให้เกิดการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามมาเสมอ

จากแนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงปัจจัยทางสังคมที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งในด้านความถี่และระยะเวลาในการใช้ รวมทั้งผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต งานวิจัยนี้จึงเลือกใช้แนวคิดของกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในด้านความถี่และระยะเวลาในการใช้ รวมทั้งการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต

2.3 ทฤษฎีการเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสาร

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, p.19) นักวิชาการซึ่งทำการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ได้เสนอว่าโดยส่วนใหญ่แล้วบุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกรับข่าวสารที่มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตนเอง และจะหลีกเลี่ยงเนื้อหาขัดแย้งกับตนเอง ซึ่งในการเลือกรับนั้นบุคคลจะเลือกรับเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง และสอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดของตนเองมากที่สุด โดยที่กระบวนการในการเลือกรับสารของมนุษย์จะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. **การเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention)** เป็นกระบวนการภายในบุคคลที่จะพิจารณาเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารอะไร จากแหล่งใด ในเวลาไหน เพื่อสนองตอบความต้องการของตน

2. **การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ก็จะตีความหมายตามความเข้าใจ ทศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกายและสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น

3. **การเลือกจดจำ (Selective Retention)** บุคคลจะเลือกจำเนื้อหาสาระของสารที่ได้รับเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทศนคติของตนเองเท่านั้น

นอกจากนี้พฤติกรรมในการเปิดรับสื่อยังเกี่ยวข้องกับความถี่และระยะเวลาในการเปิดรับ โดยแม็คเลียดและโอคีเฟ (McLeod, & O'Keefe, 1972, p.23) นักวิชาการด้านการสื่อสารและสื่อมวลชน เสนอว่าสิ่งที่ใช้วัดพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อคือ วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ และวัดจากความถี่ของการใช้สื่อ (Time Spent with the Media) นอกจากนี้ในการวัดพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ นั้น ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531, น.23-26) นักวิชาการด้านการสื่อสารและสื่อมวลชน เสนอว่าจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. **ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล** ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสังคมที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะสติ ตลอดจนกระบวนการรับรู้ เรียนรู้ และจิตใจ

2. **ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม** เนื่องจากเรายังยึดติดกับกลุ่มที่ตนสังกัดเป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใดๆ ก็มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ของความคิด ทักษะสติ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบสื่อสาร** เชื่อว่าลักษณะต่างๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ทำให้เกิดความคล้ายคลึงกันของการเปิดรับข่าวสาร

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการเปิดรับสื่อเหล่านั้นจะสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมในการใช้งานสื่ออื่นๆ ได้ ซึ่งงานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาความถี่และระยะเวลาในการใช้งานเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร

3.การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bond)

แนวคิดและความหมาย

โกลแมน (Goleman, 1999, pp.206-211) ซึ่งเป็นนักเขียนที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาและศาสตร์เกี่ยวกับสมองซึ่งเป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) และเชาวน์อารมณ์ในที่ทำงาน (Working with Emotional Intelligence) ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการสร้างพันธะผูกพัน (Building Bond) ไว้ในแนวคิดเรื่องทักษะในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมิติหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ในด้านทักษะทางสังคม ซึ่งโกลแมน (Goleman) ได้อธิบายถึงการสร้างพันธะผูกพันว่าหมายถึงความสามารถในการที่จะเอาใจใส่ดูแลวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยจะเป็นผู้ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. รักษาและพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ
2. ค้นหาความสัมพันธ์ที่ทำให้ได้รับประโยชน์ร่วมกัน
3. สร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ที่มีทักษะในด้านนี้สูงจะพยายามรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสร้างความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นไปโดยการสุมแต่จะ

เป็นไปในลักษณะที่ช่วยเพิ่มความรู้ ความชำนาญในงานให้กับตน ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์แบบนี้ จัดได้ว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ (Johnson, 2000, pp.405-410) ซึ่งจากการที่ความสัมพันธ์ของบุคคลจะมีผลต่อความสัมพันธ์ของกลุ่ม ถ้าหากบุคคลในกลุ่มมีความสมัครสมานสามัคคีรักใคร่กันดีแล้ว กลุ่มย่อมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย (กาญจนา คุณารักษ์, 2527, น.125-127) ทำให้การสร้างพันธะผูกพันจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในงานได้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นการสร้างพันธะผูกพันตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) นั้นจะให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยทักษะต่างๆ ในการที่บุคคลจะสร้างและรักษาความสัมพันธ์เอาไว้ ประกอบกับจากการสืบค้นข้อมูลไม่พบว่ามีนักวิชาการท่านอื่นที่กล่าวถึงแนวคิดและความหมายของการสร้างพันธะผูกพัน การวิจัยจึงเลือกที่จะใช้แนวคิดของโกลแมน (Goleman) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการที่จะศึกษาทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากร อย่างไรก็ตามจากแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การวิจัยนี้จึงขอเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิมล หนองพงษ์ (2538, น.22) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เสนอว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหมายถึงการแสดงออกของบุคคลอันจะนำมาซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ การเข้าใจตนเองและผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเอง การยอมรับความแตกต่างกับบุคคลอื่น ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น และการแบ่งปันกับผู้อื่น ซึ่งกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกคน เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างสุขใจ (ผาสุก ปาประโคน, 2544, น.11)

ความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กาญจนา คุณารักษ์ (2527, น.125-127) รองศาสตราจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความสำคัญที่บุคคลจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์สรุปได้ดังนี้

1. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อความสัมพันธ์ของกลุ่ม** มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ดังนั้นหากบุคคลในกลุ่มมีความสมัครสมานสามัคคีรักใคร่กันดีแล้ว กลุ่มย่อมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินการต่างๆ ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย

2. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อความอยู่ร่วมกัน** มนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ คนเราเกิดมาไม่มีใครอยู่คนเดียวได้ ต่างก็ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้นไม่ว่าจะเป็นสังคมที่เล็กที่สุด ไปจนถึงสถาบัน องค์กร ประเทศ หรือโลกก็ตาม ล้วนแต่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเท่านั้น จึงจะอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต** เนื่องจากมนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานทุกอย่าง นอกจากจะอาศัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การเข้ากันได้ของผู้ร่วมงาน หรือการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั่นเอง

หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โคลแมนและแฮมเมน (Coleman & Hammen, 1974, p.53) นักเขียนและนักวิชาการด้านจิตวิทยา ได้เสนอถึงหลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ว่าจะประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. **การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน** ความสัมพันธ์ใดก็ตามจะยั่งยืนก็ต่อเมื่อความสัมพันธ์นั้นสนองความต้องการของบุคคลทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อความรัก การเป็นที่ยอมรับของสังคม ความรู้สึกมีคุณค่า หรือเพียงได้ติดต่อกับคนที่น่าคบ น่าสนใจ ถ้าไม่สนองความต้องการแม้ในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความสัมพันธ์นั้นก็อาจจะไม่อาจคงอยู่ได้ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา อาจแน่นแฟ้นขึ้นหรือขาดการติดต่อกันไปขึ้นอยู่กับสภาพการณ์และวัตถุประสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีวัตถุประสงค์ร่วมกันและสนองความต้องการร่วมกันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันยาวนานระหว่างบุคคล

2. **การเคารพในสิทธิและความเป็นตัวของตัวเองของบุคคล** ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดอาจแตกร้าวลงได้ ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งล่วงล้ำสิทธิและไม่อาจให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นตัวของตัวเอง ทำให้คนที่เคยสนิทกันอาจเลิกคบกันได้ การปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพในสิทธิเสรีภาพของกันและกันจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ

3. **โครงสร้างและแบบแผนของความสัมพันธ์** ความสัมพันธ์ทางสังคมโดยทั่วไปมักมีลักษณะและโครงสร้างเฉพาะตามอย่างความสัมพันธ์ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างครู

กับนักเรียน นายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนกับเพื่อน สามีกับภรรยา หรือบิดามารดากับบุตร เป็นต้น โครงสร้างและแบบแผนการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับผู้ที่มีความสัมพันธ์นั้นๆ เป็นรายๆ ไปและขอบเขตที่สร้างความพึงพอใจให้ทั้งสองฝ่าย

4. **องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร** สามารถที่จะแบ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกได้ ดังนี้

4.1. การมีภูมิหลังและประสบการณ์แตกต่างกัน ทำให้บุคคลตีความสิ่งที่ตนรับรู้แตกต่างกัน

4.2. การเลือกรับรู้ โดยให้ความสนใจเฉพาะข้อความบางตอน การจับใจความบางตอน ทำให้ไม่ได้ข้อเท็จจริงทั้งหมด ซึ่งทำให้การตีความผิดพลาดได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการเลือกที่จะรับในสิ่งที่มีความสอดคล้องกับความนึกคิดของตน และตีความตามที่ต้องการให้เป็น

4.3. อารมณ์และความรู้สึกในขณะที่มีการรับรู้ ปัจจัยในสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือบุคคลที่ก่อให้เกิดอารมณ์ต่างๆ เช่น ไม่มั่นใจ โกรธ กลัว อาจทำให้เกิดการรับรู้และการตีความที่ผิดพลาดได้

4.4. ความไม่มั่นใจในการรับรู้ ส่วนใหญ่อารมณ์ที่ซ่อนอยู่ภายในข้อความต่างๆ มีความสำคัญยิ่งกว่าข้อความที่สื่อสารออกมา ซึ่งถ้าหากไม่สามารถที่จะรับรู้ถึงอารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่ อาจทำให้การรับรู้และการตีความผิดพลาดได้

5. **การรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างกระจ่าง** ซึ่งจะมีปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

5.1. การรับรู้ตนตามความเป็นจริง ซึ่งนำไปสู่การยอมรับตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องและภาคภูมิใจในส่วนของตน ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า มีศักดิ์ศรี กล้าเป็นตัวของตัวเอง สามารถเปิดเผยความจริงของตัวเอง สามารถที่จะพบปะติดต่อกับผู้อื่นได้ด้วยความจริงใจ ไม่ต้องเสแสร้ง

5.2. การรับรู้ผู้อื่นได้ตรงกับความเป็นจริง การมองบุคคลในแง่ร้ายจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถไว้วางใจหรือเชื่อใจผู้อื่นได้ และการมองผู้อื่นเฉพาะด้านดีจะทำให้ผิดหวังมากเมื่อพบส่วนบกพร่องในตัวเขา และไม่อาจรับความจริงของเขาได้ การเห็นผู้อื่นตามที่เรารู้จักทำให้ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีอคติได้ ดังนั้นการยอมรับในตัวจริงของผู้อื่นจะทำให้ความสัมพันธ์เป็นไปด้วยความจริงใจ

5.3. การรับรู้ความสัมพันธ์ตามความเป็นจริง โดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิดกันอย่างสูง มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก อาจทำให้ยากที่จะรับรู้

ความสัมพันธ์ได้ตรงตามความเป็นจริง ถ้าต้องการให้ความสัมพันธ์ยืนนานต้องพยายามจัดการปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้น หาหนทางป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

6. **การห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น** ซึ่งอาจแสดงออกได้หลายทาง ที่สำคัญคือการแสดงความเอื้ออาทร และการกระทำเพื่อความสุข และความเป็นอยู่อันดีของผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นประสบความยุ่งยาก ลำบากใจ หรือมีความทุกข์อย่างหนัก การแสดงความขอบคุณในคุณความดีที่ผู้อื่นแสดงกับตน คุณลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

7. **การซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น** บุคคลไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดความจริงเพียงเพราะไม่กล้าเผชิญกับความขัดแย้ง และควรเชื่อด้วยว่าผู้อื่นก็ยอมกล้าแสดงความจริงและหาทางแก้ไขปัญหาได้ในทางสร้างสรรค์ ซึ่งความจริงที่ต้องพูดก็ต้องแสดงถึงความเคารพในตัวผู้อื่นด้วย พร้อมทั้งคำนึงถึงความต้องการและความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นด้วยความเป็นมิตรและจริงใจ

8. **การมีส่วนช่วยให้อันและกันเติบโตและพัฒนาตนอย่างเต็มที่** โดยเงื่อนไขที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีดังนี้

8.1. ความสัมพันธ์แบบเปิด การเปิดเผยนั้นรวมถึงการลดการใช้กลไกการป้องกันตนเอง ไม่เสแสร้ง เต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสพการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์ที่มั่นคงและมีความจริงใจต่อกัน

8.2. มีความเข้าใจหรือมีความสามารถในการร่วมรู้สึก คือ สามารถที่จะเข้าใจโลกส่วนตัวของกันและกันอย่างถูกต้อง ต่างก็เข้าใจว่าแต่ละคนได้มีประสบการณ์อะไรให้ความหมายกับประสบการณ์ต่างๆ อย่างไร และต้องการจะสื่ออะไรเพื่อจะได้เข้าใจและร่วมประสบการณ์ของกันและกันได้อย่างแท้จริง

8.3. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย การเป็นผู้ฟังที่ดีมีความเข้าใจโดยไม่มีการประเมินถูก-ผิด ดี-เลว ไม่ได้หมายถึงการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมบางอย่างของบุคคล แต่ทำให้สามารถเข้าใจผู้อื่นอย่างร่วมรู้สึก ความสัมพันธ์ที่บุคคลสามารถชี้ให้เห็นความบกพร่องและความผิดพลาดบางประการของแต่ละบุคคลโดยไม่แสดงการปฏิเสธเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

จอห์นสัน (Johnson, 2000, pp.405-410) ศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาสังคมซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านความสัมพันธ์ของมนุษย์ เสนอว่าการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ คือ ความสอดคล้องกันของผลจากพฤติกรรมของบุคคลกับจุดมุ่งหมายที่บุคคลตั้งไว้

ว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะประกอบไปด้วย

1. **การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure)** การเปิดเผย หรือการแสดงให้ผู้อื่นทราบและเข้าใจถึงลักษณะการรับรู้และการแสดงออกของตนเองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง หรือประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการเปิดเผยตนเองนั้นเราจำเป็นที่จะต้อง (1) ตระหนักว่าตนเองเป็นใคร (2) ยอมรับในตนเอง (3) ยอมรับความเสี่ยงที่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เนื่องจากการเปิดเผยตนเองนั้นมีความเสี่ยงเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความไว้วางใจเข้ามาเป็นส่วนประกอบ

2. **ความไว้วางใจกัน (Trust)** ในการสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ทุกรูปแบบล้วนต้องมีความไว้วางใจกันเป็นส่วนประกอบ ยิ่งความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากเท่าไร ก็ยิ่งต้องการระดับความไว้วางใจกันที่สูงมากขึ้นตามไปด้วย ความไว้วางใจเป็นกุญแจสำคัญในความสัมพันธ์ แต่ก็เป็สิ่งที่ยากที่จะสร้างขึ้น และสามารถถูกทำลายลงได้อย่างง่ายดาย

3. **การสื่อสาร (Communication)** การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการส่งสารไปถึงผู้รับโดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับเกิดพฤติกรรมบางอย่าง โดยการสื่อสารจะประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 7 ประการ ได้แก่ จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร การตั้งรหัสสารของผู้ส่งสาร การส่งสาร ช่องทางในการส่งสาร การถอดรหัสสารของผู้รับสาร การตอบสนองภายในของผู้รับสาร และการถูกรบกวนระหว่างกระบวนการ การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้รับสารตีความสารของผู้ส่งสารได้ตรงกับจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร ทั้งการส่งและการรับสารจึงล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จาก กระบวนการสื่อสารแบบสองทางนั้นจะมีประสิทธิภาพมากกว่ากระบวนการสื่อสารแบบทางเดียว เนื่องจากผู้รับสารและผู้ส่งสารมีโอกาสได้ทำการตรวจสอบความเข้าใจในตัวสาร

4. **การแสดงความรู้สึกด้วยวจนภาษา (Expressing Feeling Verbally)** ความรู้สึกเป็นการแสดงออกภายในทางสรีระวิทยาต่อประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลจะต้องเข้าใจและตระหนักไว้ในความรู้สึกของตนเองเพียงพอ จึงจะสามารถสื่อสารความรู้สึกของตนเองได้อย่างมีสติ

5. **การแสดงความรู้สึกด้วยอวจนภาษา (Expressing Feeling Nonverbally)** ในความสัมพันธ์บุคคลมักเลือกที่จะสื่อสารความรู้สึกบางอย่างและเก็บงำความรู้สึกบางอย่าง ซึ่งในการสื่อสารความรู้สึกนั้นไม่ได้ทำได้เพียงแค่การบอกกล่าวด้วยคำพูดเพียงอย่างเดียว การใช้อวจนภาษา เช่น การแต่งตัว ท่าทาง กริยา ความตึงเครียดทางร่างกาย การแสดงออกทางสีหน้า

การสบสายตา การเคลื่อนไหวของมือและร่างกาย น้ำเสียง ความต่อเนื่องในการพูด ระยะห่าง และการสัมผัส เป็นต้น สำหรับการสื่อสารความรู้สึกแบบอวัจนภาษามักมีพลังมากกว่าการสื่อสารด้วยภาษา แต่วิธีการนี้จะมีผลให้การสื่อสารเกิดความคลุมเครือและยากที่จะตีความได้ถูกต้อง

6. **การฟังและการตอบสนอง (Helpful Listening and Responding)** การฟังและการตอบสนองที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้ เพราะเมื่อความสัมพันธ์เริ่มต้นขึ้นและพัฒนา บุคคลจะเริ่มแลกเปลี่ยนความคิดรวมถึงปัญหาและความวิตกกังวลแก่กัน การฟังและการตอบสนองจะช่วยให้บุคคลสามารถทำความเข้าใจกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

7. **การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Resolving Interpersonal Conflicts)** เมื่อเผชิญหน้ากับความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึง 2 ประเด็นด้วยกัน คือ (1) การบรรลุเป้าหมายของตน และ (2) การรักษาความสัมพันธ์ไว้ โดยสามารถที่จะแบ่งการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลออกเป็น 5 วิธี คือ หนีความขัดแย้ง บังคับให้ผู้อื่นทำตามสิ่งที่ตนต้องการ ทำในสิ่งที่ไม่กระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์ ประนีประนอม หรือต่อรอง

การต่อรองเป็นกระบวนการที่บุคคลเผชิญหน้ากับความขัดแย้งและต้องการที่จะจัดการให้เกิดการตกลงระหว่างทั้งสองฝ่าย โดยการต่อรองแบ่งเป็น 2 แบบด้วยกัน คือ แบบที่หนึ่ง การต่อรองแบบชนะ-แพ้ การตกลงแบบนี้จะทำให้มีบุคคลหนึ่งที่ได้ประโยชน์มากกว่า และแบบที่สอง การต่อรองแบบชนะ-ชนะ การต่อรองแบบนี้เป็นการต่อรองเพื่อจัดการกับปัญหา โดยจะคำนึงถึงประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. **การจัดการกับความโกรธ ความเครียด และความรู้สึกต่างๆ (Managing Your Anger, Stress, and Feeling)** สำหรับความเครียดนั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ทุกคนดำเนินชีวิตภายใต้ความเครียดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความขัดแย้งก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด อย่างไรก็ตามในระดับความเครียดที่พอเหมาะบุคคลก็ยังสามารถที่จะกระทำการต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนความโกรธเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ หรือกลไกป้องกันตนเอง ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดความคับข้องใจ ถูกขัดขวาง หรือถูกโจมตี ซึ่งอาจแสดงออกทั้งในทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นบุคคลจะต้องตีความข้อมูลที่ได้รับมาอย่างมีสติ เพื่อลดล้างความเชื่อที่ไร้เหตุผล และหลุดพ้นจากความเครียดหรือความโกรธ

9. **การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่หลากหลาย (Building Relationships with Diverse Others)** ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลที่ใกล้ชิด เพื่อนร่วมห้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน หรือเพื่อนใดๆ ก็ตาม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในชีวิตประจำวัน แต่ความ

หลากหลายเหล่านี้จะช่วยให้คุณเรียนรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ค่านิยมต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้คุณมองผู้อื่นและตนเองอย่างเท่าเทียมกัน มีคุณค่า และสามารถยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

10. **อุปสรรคในการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (Barriers to Interpersonal Effectiveness)** ประกอบด้วยความกลัวและความวิตกกังวล ความประหม่า การโทษตัวเอง

10.1. **ความกลัวและความวิตกกังวล (Fear and Anxiety)** ความกลัวเกิดขึ้นเมื่อคุณกลัวและรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ตนกลัว ความวิตกกังวลเกิดขึ้นเมื่อคุณกลัวแต่ไม่รู้เกี่ยวกับสิ่งที่ตนกลัว ซึ่งความกลัวและความวิตกกังวลนั้นเป็นความกลัวเช่นเดียวกัน แต่แตกต่างกันที่กลัวต่อสิ่งที่ตนเองรู้และไม่รู้ ซึ่งสามารถจัดการได้โดยการยอมรับว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นปกติ ทำใจยอมรับและจัดการกับมัน โดยไม่ต้องพยายามซ่อนเร้นมันเอาไว้

10.2. **ความประหม่า (Shyness)** เป็นความระมัดระวังเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มากเกินไป การจัดการกับความประหม่า บุคคลต้องระบุให้ได้ว่าเหตุการณ์หรือใครที่ทำให้เกิดความประหม่านั้น จากนั้นก็สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และพัฒนาทักษะการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เหมาะสม

10.3. **การโทษตัวเอง (Self-Blame)** เกิดจากการบอกว่าตัวเองไม่ดี หรือเมื่อบุคคลตัดสินใจว่าตนเองไม่มีค่า ไร้ความสามารถ การลดการโทษตัวเองทำได้โดยเปลี่ยนรูปแบบการมองตนเอง และการให้อภัยแก่ตนเองบ้าง

3.2 ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Theory)

ซัลลิแวน (Sullivan, 1953) เป็นผู้นำเสนอทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น มนุษย์นั้นเป็นผลผลิตของการมีความสัมพันธ์กันทางสังคม โดยทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นมีความเชื่อว่ามนุษย์จะมีความต้องการพื้นฐาน 2 ประการคือ

1. ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีระวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังคม รวมถึงความสุข ความสบายใจ การมีความคิดและค่านิยมที่อยู่ในกรอบกับการยอมรับของสังคม สิ่ง

เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลจะได้รับความอบอุ่นใจ เพราะมีเพื่อน ซึ่งเพื่อนในที่นี้หมายถึงผู้หนึ่งผู้ใดที่บุคคลนั้นมีความสนิทสนมพอที่จะปรับทุกข์ได้ ไม่ว่าจะอยู่ในวัยเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

4. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation)

แนวคิดและความหมาย

ความหมายของความร่วมมือ (Cooperation)

ลินเกรน (Lindgren, 1973, p.367) นักจิตวิทยาสังคมชาวสวีเดนได้อธิบายเกี่ยวกับความร่วมมือว่าหมายถึงการทำงานด้วยกันเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมาย โดยที่จุดมุ่งหมายนั้นอาจจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ซึ่งจะมีผลให้ทุกคนที่ทำงานร่วมกันได้รับความพึงพอใจ

ด้อยซ์ (Deutsch, 1977) นักสังคมศาสตร์ชาวอเมริกันผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความร่วมมือและการสื่อสาร เสนอว่า ความร่วมมือ หมายถึง ความพึงพอใจซึ่งกันและกันเป็นที่ดึงดูดใจให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความพยายามที่จะช่วยเหลือประสานงานกันทำให้เกิดงานที่ดี มีความเป็นระเบียบ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกันและกัน

ความหมายของความร่วมมือ (Collaboration)

เลโนเนน จารวีล่า และฮัคคิเนน (Leinonen, Järvelä, & Häkkinen, 2005, p.303) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการตระหนักในการร่วมมือกันทำงานผ่านเครือข่าย (Virtual Team) ได้อธิบายถึงความร่วมมือว่าหมายถึง สถานการณ์ที่สมาชิกกลุ่มร่วมกันแบ่งปันข้อมูล เป้าหมายในการทำงาน วิธีการบรรลุเป้าหมายรวมทั้งความสัมพันธ์ทางสังคม

เวลช์ และทัลเบิร์ต (Welch, & Tulbert, 2000, p.360) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในมุมมองของแพทย์ ได้อธิบายเกี่ยวกับความร่วมมือว่าเป็นการพึ่งพาอาศัย แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ซึ่งจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและระบบปัจจัยที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

การ์ดเนอร์ (Gardner, 2005, p.62) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้ให้ความหมายของความร่วมมือว่า หมายถึง การร่วมกันวางแผน ตัดสินใจแก้ปัญหา การตั้งเป้าหมายของงาน การร่วมกันรับผิดชอบ การทำงานด้วยกันอย่างร่วมมือ และทำงานประสานกัน

ความหมายของความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation)

โกลแมน (Goleman, 1999, pp.211-216) ซึ่งเป็นนักเขียนที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาและศาสตร์เกี่ยวกับสมองซึ่งเป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) และเชาวน์อารมณ์ในที่ทำงาน (Working with Emotional Intelligence) ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) ไว้ในแนวคิดเรื่องทักษะในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของเชาวน์อารมณ์ในด้านทักษะทางสังคมเช่นเดียวกับการสร้างพันธะผูกพัน โดยโกลแมน (Goleman) ได้อธิบายถึงความร่วมมือร่วมใจว่าหมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยจะเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้

1. รักษาสมดุลระหว่างเป้าหมายในงานกับการรักษาความสัมพันธ์
2. ให้ความช่วยเหลือ และร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ
3. ส่งเสริมมิตรภาพและบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน
4. ค้นหาและสร้างโอกาสในการทำงานร่วมกัน

ผู้ที่มีทักษะด้านนี้สูงจะเป็นผู้ที่ช่วยส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพราะว่าการทำงานไม่เพียงแต่จะต้องทำงานให้สำเร็จเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญกับความสุขในที่ทำงานด้วย ซึ่งองค์การที่กลุ่มหรือทีมให้ความสำคัญกับทักษะทางด้านนี้ จะมีลักษณะที่จะร่วมทุกข์ร่วมสุขกันในทุกสถานการณ์ ในขณะที่องค์การหรือกลุ่มที่ขาดทักษะทางด้านนี้จะค่อยๆ ติดขัด หรืออาจถึงขั้นทำงานไม่ได้ หรือร้ายแรงที่สุดคือทำให้กลุ่มสลายไป

กระบวนการในการสร้างความร่วมมือ

ธีรภัทร แก้วจูนันท์ (2543, น.23) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือของเกษตรกร เสนอว่าวิธีการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือกันนั้น จำเป็นที่จะต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นการวางแผน นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณ ขั้นตอนการทำงาน และวิธีการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ กำหนดเวลาและกิจกรรม หากกำหนดนโยบายและแผนงานดี การดำเนินงานก็จะเป็นไปโดยราบรื่น เกิดความสำเร็จขึ้น มีคนเห็นความสำคัญและยินดีปฏิบัติตาม เพราะมีแนวทางในการประกอบพฤติกรรมอันจะนำไปสู่วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย เพื่อความก้าวหน้าในงาน

2. ขั้นดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้

2.1. จัดแบ่งหน้าที่ตามความรับผิดชอบและความสามารถ รวมทั้งการให้แสดงบทบาทตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

2.2. จัดระบบติดต่อสื่อความหมายอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา มีความเข้าใจตรงกัน ประสานงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. ขั้นสรุปติดตามผล มีการประเมินผลเป็นผลเป็นระยะด้วยวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการควรมีการสรุปผลโครงการเพื่อจะได้รับทราบข้อปัญหาและข้อควรแก้ไขต่างๆ อันจะนำมาปรับปรุงโครงการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โกลแมน (Goleman) ให้นิยามของความร่วมมือร่วมใจ โดยจะให้ความสำคัญกับทั้งความร่วมมือ (Cooperation) และความร่วมใจ (Collaboration) ขณะที่นักวิชาการบางท่านอาจจะให้ความสำคัญกับเฉพาะความร่วมมือหรือความร่วมใจเท่านั้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจะพบว่าระหว่างคำทั้งสองนี้จะมี ความหมายที่ทับซ้อนกันอยู่ ซึ่งจะทับซ้อนกันขนาดไหนนั้นก็ขึ้นอยู่กับขอบเขตของการให้คำนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงเลือกที่จะใช้นิยามตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) รวมทั้งกรอบแนวคิดทั้งในเรื่องความร่วมมือและความร่วมใจมาเป็นแนวทางในการศึกษา นอกจากนี้จากประโยชน์และความสำคัญของความร่วมมือร่วมใจ การวิจัยนี้จึงขอนำเสนอรูปแบบของความร่วมมือร่วมใจในลักษณะของกลุ่ม เครือข่าย และการประสานงาน ดังนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มและเครือข่าย

ความหมายของกลุ่ม

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543, น.259) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการและเทคนิคการทำงานร่วมกันของนักพัฒนา ได้อธิบายความหมายของกลุ่มว่าหมายถึงลักษณะของการรวมตัวของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน มีการกำหนดเป้าหมายและการดำเนินการร่วมกัน ทำให้เกิดพลังผลักดันหรือการต่อรองที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้

องค์ประกอบของกลุ่ม

พัฒน์ บุญยรัตพันธุ์ (2517, น.25) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างพลังชุมชน เสนอว่าองค์ประกอบของกลุ่มนั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การรวมตัวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. มีกิจกรรมที่ชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน

3. มีความผูกพันและเป็นพวกเดียวกัน

4. มีการปฏิบัติต่อกัน

โดยที่กระบวนการและเทคนิควิธีการที่จะเสริมสร้างการรวมกลุ่มนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543, น.290)

1. ขั้นตอนการเกิดกลุ่ม คือ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนร่างสร้างกลุ่ม ขั้นปลูกจิตสำนึก

2. ขั้นการสร้างกลุ่ม คือ การดำเนินงานกลุ่ม ขั้นการทำกิจกรรม

3. ขั้นการเจริญเติบโตของกลุ่ม คือ ขั้นการขยายกลุ่ม การบำรุงรักษากลุ่ม

ความหมายของเครือข่าย

กาญจนา แก้วเทพ (2538, น.60) นักวิจัยดีเด่นแห่งชาติ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และนิเทศศาสตร์ เสนอว่า เครือข่าย หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่มหรือองค์การหลายๆ องค์การ ที่มีระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร ที่ต่างก็มีทรัพยากรของตน มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มเหล่านี้ที่ได้เข้ามาประสานงานกันเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการขอความช่วยเหลือหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาที่จะสามารถติดต่อไปได้ ถึงแม้ว่าอาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543, น.28, 74) นักเขียนและนักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์เสนอว่าเครือข่ายนั้น หมายถึง การที่บุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันใดๆ ได้ตกลงที่จะประสานเชื่อมโยงเข้าหากัน ภายใต้วัตถุประสงค์หรือข้อตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเครือข่ายอาจเป็นการร่วมมือระหว่างบุคคล/กลุ่ม/องค์กรประเภทเดียวกันหรือต่างประเภทกันก็ได้ ซึ่งในการจัดระบบเครือข่ายนั้นจำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการประสานประโยชน์ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

กล่าวได้ว่าเครือข่ายนั้นจะหมายถึงการประสานงานกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดๆ ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ร่วมกัน โดยต้องอาศัยความสามารถในการประสานกันของสมาชิกในเครือข่าย

ความสำคัญของเครือข่าย

นฤมล นิราทร (2543, น.17-18) รองศาสตราจารย์และรองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิชาการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เสนอว่าเป้าหมายในการสร้างเครือข่ายนั้นจะมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อขยายวงความสัมพันธ์ให้กว้างขวางขึ้น นำไปสู่การขยายกิจกรรมความช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีต่อกัน

2. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ผ่านการติดต่อกันโดยตรงระหว่างบุคคลหรือกลุ่มต่างๆ
3. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ทางวัตถุแก่กัน รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน
4. เพื่อประโยชน์ในการรวบรวม และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล ระหว่างองค์กร
5. เพื่อเป็นแหล่งสำหรับการทำงานสนับสนุนต่างๆ
6. เพื่อเป็นเวทีสำหรับการปฏิบัติงานร่วมกัน
7. เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งสะสมทุนเพื่อการพึ่งตนเองในด้านต่างๆ ในอนาคต
8. เพื่อเป็นการรวมตัวกันนำประเด็นปัญหาหรือเรียนสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือนำไปสู่การเสนอหรือผลักดันนโยบายที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย

ความสำเร็จของเครือข่ายไม่ได้ตัดสินที่ความสามารถในการหาสมาชิกเท่านั้น แต่ต้องมองไปถึงผลสำเร็จของงานด้วย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของเครือข่ายนั้นจะประกอบไปด้วย (นฤมล นิราทร, 2543, น.59)

1. **การมีพันธสัญญาที่หนักแน่นระหว่างกัน** หมายถึงการมีอุดมการณ์ร่วมกัน รวมทั้งการมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและใกล้ชิดระหว่างกัน
2. **การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา** เครือข่ายการทำงานจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อบุคคลหรือกลุ่มที่เข้ามาร่วมในเครือข่ายมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา
3. **การมีพันธกรณีระยะยาว** คือการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งการมีประวัติศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งหมายถึงการมีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน
4. **การเสริมพลัง** คือ การสนับสนุนให้องค์กรเครือข่ายได้มีโอกาสแสดงความสามารถและศักยภาพในการทำงาน
5. **การสร้างค่านิยมร่วมกัน** เพราะค่านิยมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน การให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การเปิดเผยจริงใจ
6. **ภาวะผู้นำ** หมายถึง การสร้างวิสัยทัศน์ในเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญต่อสิ่งที่จะต้องกระทำต่อกัน

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

ความหมายของการประสานงาน

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2535, น.80) ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์และ
 ธุรการ กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมอาหาร ส.ขอนแก่น เสนอว่าการประสานงานจะหมายถึงการสื่อ
 ความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อ
 บุคคล หรือระหว่างองค์กรต่อองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง หรือ
 ตรงตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ (2539, น.21) ประธานสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRDI)
 เสนอว่าการประสานงานหมายถึงความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความ
 เรียบร้อยราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ไข
 ปัญหาข้อขัดข้องในการทำงาน ซึ่งในการประสานงานกันในทุกระดับ ความร่วมมือกันเป็นปัจจัยที่
 สำคัญที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายจะต้องมีความเข้าใจ
 ในงานและเข้าร่วมทำงานกันอย่างพร้อมเพรียง รวมทั้งจะต้องมีจิตใจในการทำงานร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การประสานงาน หมายถึง การร่วมมือร่วมใจกันของบุคคล กลุ่ม หรือ
 องค์กรในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์ประกอบของการประสานงาน

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2540, น.21-22) รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน คณะ
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอว่าลักษณะของการประสานงานมีความสำคัญต่อ
 การปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. **การประสานงานกับการประสานนโยบาย** การประสานงานเป็นอุปกรณ์
 สำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน (Unity of Administration) ตามความมุ่ง
 หมายหลักของการบริหาร เพราะการจัดระบบและการแบ่งงานนั้นจะต้องเป็นไปตามความมุ่ง
 หมาย วัตถุประสงค์ นโยบายและแผน ดังนั้นการประสานงานจึงเป็นการประสานการปฏิบัติงาน
 กับนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเข้าด้วยกัน

2. **การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน งานและจิตใจ** ทั้งนี้เพราะว่าการ
 ประสานงานมิได้เพียงแต่หมายความว่า จัดให้มีการประสานงานกันเท่านั้น หากต้องชักจูง “คน”
 คือผู้ปฏิบัติงานเข้ามาช่วยกันทำงานอย่างสมานฉันท์เป็นกลุ่มทำงาน

3. **ธาตุแท้ของการประสานงานคือเวลา** ทั้งนี้เพราะการกำหนดเวลาแผนงาน และการคาดคะเนจะต้องทำให้เหมาะสมกับจังหวะและเวลาเพื่อให้การประสานงานเป็นด้วยความสอดคล้องและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยได้

4. **การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร** จึงมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไปกับส่วนที่เป็นผลออกมา สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไปได้แก่ทรัพยากรทางการบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ อันเป็นหลักสำคัญ นอกจากนั้นยังอาจหมายรวมถึงอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และความสะอาดต่างๆ ด้วย ดังนั้นในการประสานงานที่ดีจึงต้องอาศัยเทคนิคการบริหารงานรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดให้มีการวางแผนที่ดี การจัดให้มีแผนผังขององค์การ (Organization Chart) แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน (Functional Charts) แผนผังเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของงาน (Process of Work Flowcharts) แผนผังเกี่ยวกับการกระจายงาน (Work Distribution Charts) และแผนผังแสดงสถานที่ทำงาน (Space and Physical Layout) เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือในการช่วยดำเนินงานช่วยให้การประสานงานดีขึ้นรวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งให้น้อยลงอีกด้วย

5. **การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารข้อความ** ซึ่งหลักสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน คือ บุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานของเราได้ก็ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือความต้องการนั้นๆ กระจ่างแจ้งดีแล้ว ทั้งนี้ไม่จำกัดว่าจะเป็นการร่วมมือร่วมใจภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานก็ตาม โดยเฉพาะการสื่อสารแบบสองทางจะช่วยลดความเข้าใจผิด และช่วยให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพได้

6. **การประสานงานเป็นการประสานความคิดเห็น** การน้อมนำหรือผสมความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มหรือผู้ร่วมงาน ให้มีความสอดคล้องต้องกัน เป็นปัจจัยสำคัญของการประสานงาน ดังนั้นการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะผสมผสานความคิดเห็นของกลุ่มจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ และมีใช้เป็นเพียงแต่การโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีความเห็นสอดคล้องเท่านั้น หากแต่ต้องพยายามทำให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์นั้นๆ ด้วย จึงจะทำให้เกิดการประสานงานที่ดีได้

7. **การประสานงานมีอยู่ในทุกระดับชั้น ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ** ซึ่งการประสานงานจะมีบทบาทมากขึ้นในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เพราะการขาดความร่วมมือร่วมใจแม้เพียงในระดับใดระดับหนึ่งก็ย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อส่วนรวมได้

8. **การประสานงานกับภาวะแวดล้อม** ไม่ว่าองค์กรการของรัฐและเอกชนก็ตาม ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นเราสามารถที่จะสรุปองค์ประกอบของการประสานงาน ออกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. เป็นวิธีก่อให้เกิดพลังกลุ่ม ไม่ใช่เพื่อทราบหรือรับฟังเท่านั้น
2. เป็นพลังกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างกลมกลืน ไม่ใช่เอาแต่ความคิดตัวเอง
3. เป็นพลังกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างมีระเบียบแบบแผนไม่ใช่แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. พลังที่จะเกิดขึ้นจะต้องมีทั้งปริมาณและคุณภาพ มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ รวมทั้งเลือกสิ่งที่ดีต่อกกลุ่ม
5. องค์ประกอบของพลัง มีทั้งคน วัสดุ การเงิน และเวลา ถ้าขาดอย่างหนึ่งอย่างใด ไปก็จะทำให้เกิดปัญหาได้
6. จะต้องให้คนในกลุ่มมีส่วนร่วมอำนวยความสะดวก ไม่ใช่คนหนึ่งสั่งให้อีกคนหนึ่งทำ
7. จะต้องมียุทธศาสตร์ในการประสานงานที่แน่นอน
8. ต้องมีวัตถุประสงค์ของกลุ่มร่วมกัน

5. กระทรวงสาธารณสุข

(กระทรวงสาธารณสุข, 2552)

กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทภารกิจหลักตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาสุขภาพที่เป็นองค์รวม ทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ การรวมพลังทั้งสังคมเพื่อสร้างสุขภาพ รวมทั้งการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสุขภาพ และยึดหลักการที่ว่า “สุขภาพดีเป็นผลจากสังคมดี”

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายได้ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาไว้ดังนี้

1. เอกภาพและธรรมาภิบาลในการจัดการระบบสุขภาพที่สมดุลและยั่งยืน
2. งานสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกที่สามารถสร้างปัจจัยพื้นฐานของการมีสุขภาพที่ดี
3. วัฒนธรรมสุขภาพและวิถีชีวิตที่มีความสุขพอเพียงอย่างเป็นองค์รวม
4. ระบบสุขภาพชุมชนและเครือข่ายบริการปฐมภูมิที่เข้มแข็ง

5. ระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างพอประมาณตามหลักวิชาการอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการมีความอุ่นใจและผู้ใช้บริการมีความสุข
6. หลักประกันสุขภาพที่เป็นธรรม ทั่วถึง มีคุณภาพ
7. ระบบภูมิคุ้มกันและความพร้อมรองรับเพื่อลดผลกระทบจากโรคและภัยคุกคามสุขภาพได้อย่างทันการณ์
8. ทางเลือกสุขภาพที่หลากหลายผสมผสานภูมิปัญญาไทยและสากลอย่างรู้เท่าทันและพึ่งตนเองได้
9. ระบบสุขภาพฐานความรู้ด้วยการจัดการความรู้อย่างมีเหตุผลรอบด้าน
10. สังคมไม่ทอดทิ้งคนทุกวัยยาก เป็นสังคมที่ดูแลรักษาคนจน คนทุกวัยยากและผู้ด้อยโอกาสอย่างเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

นอกจากนี้จากนโยบายและแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย พ.ศ. 2544-2553 (IT2010) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำพาประเทศไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ จะประกอบด้วยกลยุทธ์หลัก 5 ประการ คือ e-Industry e-commerce e-Government e-Society และ e-Education นั้น

จากความต้องการดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2547 – 2549 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในกระทรวงให้สอดคล้องและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ โดยมีการวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ซึ่งระบบ ICT ที่สมบูรณ์ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดูแล พัฒนาระบบสุขภาพแห่งชาติให้บรรลุพันธกิจของกระทรวงสาธารณสุข โดยการกำหนดมาตรฐาน จัดให้มีฐานข้อมูลที่จำเป็นบริการเครือข่ายที่ครอบคลุม จัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสม รวมทั้งพัฒนานบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงบทวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านไอซีที เฉพาะภายในกระทรวงสาธารณสุข

องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และ โครงข่าย เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	1. มีเครือข่าย Internet ที่แข็งแรง 2. มี Application ในระบบงานต่าง ๆ 3. มีการจัดเก็บข้อมูลด้านสุขภาพที่เป็นระบบและครอบคลุมทุกพื้นที่ 4. มีการวางระบบข้อมูลสาธารณสุขที่เป็นเครือข่าย	1. มีหลากหลายมาตรฐานกลาง H/W, S/W ซึ่งทำให้การเชื่อมโยงเป็นไปได้ยาก 2. Information ระบบ MIS ไม่น่าเชื่อถือ 3. ขาดการแบ่งปันข้อมูล
ปัจจัยด้านบุคคล	1. มีการพัฒนาบุคลากรด้าน ICT อย่างต่อเนื่อง 2. มีบุคลากรที่มี IQ สูง	1. บุคลากรด้าน ICT ขาดขวัญ กำลังใจ, ไม่ตรงตามสายงาน, ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2. ขาดทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานใช้เทคโนโลยีไม่คุ้มค่า/ไม่เหมาะสม

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยด้านงบประมาณ		1. ขาดการลงทุนด้าน ICT ที่เพียงพอ (< 1% เทียบกับงบประมาณกระทรวงสาธารณสุข) 2. งานด้าน ICT เป็นงานสนับสนุนจึงไม่มีความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณ
ปัจจัยด้านบริหารจัดการ	1 ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ด้าน ICT สูง 2 หน่วยงานทุกระดับมีความตื่นตัวด้าน ICT สูง 3. มีองค์กรดูแล ICT ทุกระดับ	1. ขาดการวางแผนที่ดีในการพัฒนา ICT 2. ขาดการประสานงาน / บูรณาการที่ดี 3. ผู้บริหาร และ CIO ไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการ 4. โครงสร้างองค์กรด้าน ICT ขาดความชัดเจน 5. ขาดการติดตามประเมินผลความคุ้มค่า 6. ขาดการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 2.2

แสดงบทวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านไอซีทีของกระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลภายนอก ที่มีผลกระทบต่อด้านไอซีทีของกระทรวงสาธารณสุข

องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. Globalization และการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้ Technology ด้าน IT มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและราคาถูกลง และมีการแข่งขัน 2. สังคมมีการตื่นตัวด้านสุขภาพและมีความต้องการข้อมูลข่าวสาร 3. การปฏิรูประบบราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทำให้เพิ่มโอกาสในการนำ ICT มาใช้ 4. มีหน่วยงานภาครัฐ / เอกชน / NGO / องค์กรระหว่างประเทศ ให้การสนับสนุนด้าน Technology / มาตรฐาน / เงินทุน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความล่าช้าในการกำหนดมาตรฐาน ICT 2. ภัยคุกคามต่อความมั่นคงความปลอดภัยของระบบ สารสนเทศในประเทศ 3. ประเทศอื่นมีความก้าวหน้าและความแข็งแกร่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการตลาดทำให้สมองไหล
ปัจจัยและข้อกำหนดในแผนแม่บทไอซีทีของประเทศไทย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีหน่วยงาน (กระทรวง ICT) / แผนแม่บทของชาติ ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดมาตรฐานของกระทรวง ICT ล่าช้า ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎระเบียบ กฎหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้นำประเทศ (รัฐบาล) ให้ ความสำคัญและกำหนดเป็น นโยบายชัดเจน 2. การปฏิรูประบบประกันสุขภาพทำ ให้ต้องใช้ IT อย่างมาก 3. พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร, กฎระเบียบ, มติ ครม. ทำให้ต้องมีการเผยแพร่ ข้อมูลเพิ่มขึ้น 4. มีการขยายตัวของธุรกรรม Electronic และมีกฎหมายรองรับ 5. การตื่นตัวด้านคุณภาพ (PSO, ISO, HA, ESU) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีระเบียบพัสดุ ในการจัดซื้อ จัดจ้างที่ยุงยาก, ซับซ้อน และ วิธีการงบประมาณที่ไม่ทันต่อการ ใช้งาน ICT 2. กรอบอัตรากำลังจำกัด 3. การมีกฎหมายด้านต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ ทำให้ต้องมีการ พัฒนา software, database, hardware standard ด้วยความ รอบคอบ 4. การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ทำให้ต้นทุนในการพัฒนาและการ ใช้ ICT สูงขึ้น 5. การมีมาตรการ / นโยบายกีดกัน ทางการค้า ทำให้การกำหนด มาตรฐาน ต้องเป็นไปอย่าง รอบคอบ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยอื่นๆ	1. ความตื่นตัวในการใช้ ICT ของคนไทยเพิ่มขึ้น 2. Open Source Technology	1. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการปรับตัวของ ICT ให้ทัน ทั้งในด้าน software, database, network, standard, knowledge transfer 2. การใช้ Technology ระบบเปิด และ Internet มีผล ทำให้การพัฒนาในด้าน software, database network ต้องระวังในด้าน security 3. กำลังคนด้าน ICT มีจำนวนน้อย รวมถึงการมีปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากรด้าน ICT ในตลาดแรงงาน

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากระบวนการทำงานและการบริหารงานของกระทรวงสาธารณสุขนั้นจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน ทำให้กระทรวงสาธารณสุขมีภาระหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาทั้งในส่วนการแพทย์ การสาธารณสุข และการสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งส่งผลให้โครงสร้างการบริหารของกระทรวงสาธารณสุขประกอบด้วยหน่วยงานและบุคลากรในสังกัดเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของกระทรวงจึงต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกๆ หน่วยงาน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารที่มีถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นกระบวนการ ก็จะมีความจำเป็นอย่างมากกับกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้กระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ กระทรวงสาธารณสุขเองก็เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ จึงมุ่งหมายที่จะส่งเสริมการพัฒนาการทำงานร่วมกันรวมทั้งพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้กระบวนการประสานงานรวมทั้งการจัดการข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต การวิจัยนี้จึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความเป็นสมัชชาที่มีต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธมิตรผูกพันและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารและการทำงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสมัชชา นิยม พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การสร้างพันธมิตรผูกพัน และความร่วมมือร่วมใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสมัชชา นิยม

อำไพศรี ไส้ประทุม (2539) ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในส่วนของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ตในการช่วยพัฒนางาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในอนาคต การเป็นเจ้าของทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งาน การยอมรับอินเทอร์เน็ตในการช่วยพัฒนางาน และความต้องการใช้ในอนาคต ในขณะที่คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งความทันสมัยของบุคคลในมิติของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต

รัตนวิมล นารี สุกรีเขตร (2545) ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการสื่อสารในองค์กรด้วยระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พบว่าการสื่อสารในองค์กรด้วยระบบอินเทอร์เน็ตสอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม โดยเป็นไปตามลำดับขั้นในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม รวมทั้งพบว่าระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้ แต่ผู้ใช้จำเป็นจะต้องรู้จักใช้และมีความเข้าใจระบบเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนางานผ่านการใช้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต (กระดานข่าว) นั้นบุคลากรยังมีส่วนร่วมในระดับที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจเกิดจากการที่บุคลากรยังไม่มีความรู้สึกลึกซึ้งที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรมากกว่าเกิดจากเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต ส่วนปัญหาขององค์กรในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสาเหตุเกิดจาก

(1) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ (2) การขาดการควบคุม การจัดระเบียบ และการจัดกฎเกณฑ์ยังไม่ดีพอ รวมทั้งการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่ชัดเจน (3) ยังขาดความต่อเนื่องในเรื่องเครื่องมือและเทคโนโลยีรวมทั้งบุคลากรยังขาดความเข้าใจในการใช้ และ (4) หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลและบริหารจัดการข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต รวมทั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลรักษาซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ยังไม่ชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ศุภิพร โชควิวัฒน์ (2545) ทำการวิจัยเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดการการสื่อสารภายในธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าช่วยให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการทำงาน, ช่วยลดเวลาในการทำงาน, ช่วยลดจำนวนเอกสารของแต่ละหน่วยงาน และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ขณะที่อุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากการวางระบบนั้นเกิดจากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การขัดข้องของระบบเป็นครั้งคราว ประสิทธิภาพของระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สัมพันธ์กับการใช้งาน เช่น ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล และข้อจำกัดของซอฟต์แวร์ ขณะที่อุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ลักษณะงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไม่มีเวลาใช้งานทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความตั้งใจในการใช้งานอีกด้วย รวมทั้งบุคลากรบางกลุ่มยังขาดความรู้ความชำนาญ และขาดความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งาน

น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ (2543) ทำการวิจัยเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานคร มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ 2-3 วันต่อสัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยกิจกรรมที่ได้รับความนิยมคือการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา ได้แก่ การสืบค้นข้อมูล การสนทนาผ่านเครือข่าย และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า เพศ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อมวลชน นอกจากนี้ยังพบว่าอินเทอร์เน็ตจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้ในระดั้มากเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างพันธะผูกพัน

รุ่งนภา ชื่นแจ่ม (2543) ทำการวิจัยเรื่องผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40 คน ที่มีผลการประเมินพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม พบว่า (1) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่ได้รับการฝึกฝนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกฝนพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารีย์ ลิลา (2535) ทำการวิจัยเรื่องผลของการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านน้ำรอบ อำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีคะแนนการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 จำนวน 16 คน พบว่า (1) นักเรียนในกลุ่มทดลองมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) นักเรียนกลุ่มควบคุมมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ภายหลังจากการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองมีการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนดีขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือร่วมใจ

ธนิษฐา สมัย (2546) ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางเชาวน์อารมณ์ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักมาแล้วอย่างน้อย 1 ปีจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนของ 7 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี โรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ขอนแก่น โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน

285 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าการที่พยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทำให้มีสติในการพิจารณาปัญหา ไม่ใช่อารมณ์เหนือเหตุผล มีความสามารถในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีสติไตร่ตรอง ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ควบคุมการแสดงออกของอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์ (2540) ทำการวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการครอบครัวและชุมชนพัฒนา ศึกษากรณีชุมชนดงแข เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจและด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในลักษณะที่แตกต่างกันไป 4 ลักษณะ อันได้แก่ การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติการ และร่วมติดตามผล พบว่าภูมิคำเอนามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผล สถานภาพโสดมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมคิดและร่วมวางแผน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมติดตามประเมินผล รวมทั้งระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ สำหรับปัจจัยด้านสังคมนั้นพบว่า ความต้องการเป็นกลุ่มพวก การได้รับการชักจูงจากเพื่อนบ้าน และประโยชน์ต่อตนเองที่ได้รับจากการเข้าร่วม จะมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในชุมชน