

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความเป็นสมัยนิยมต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นสมัยนิยม พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การสร้างพันธะผูกพัน และความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ
3. เพื่อหาสมการทำนายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นสมัยนิยมที่มีต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข ที่มีโอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน 8 กรม ได้แก่ กรมการแพทย์ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย กรมสุขภาพจิต กรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีจำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน (ข้อมูล: พ.ค.2550) ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กับหน่วยงานต้นสังกัด โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาจำนวนทั้งสิ้น 318 ชุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2550 ถึงวันที่ 19 กันยายน 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา
2. แบบสอบถามวัดความเป็นสมัยนิยม (Modernity) ซึ่งการวิจัยนี้ได้พัฒนาแบบสอบถามจากลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของโรเจอร์และชูมัทเกอร์

(Rogers, & Shoemaker, 1971, pp.32-33) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยความถี่ในการใช้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตใน 1 สัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตใน 1 วัน โดยพิจารณาจากการใช้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ประเภท คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) การสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol: FTP) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนซึ่งปรับปรุงจากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ข่าวสาร และปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร (อำไพศรี โสประทุม, 2539, น.54) และการวิจัยเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร (น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ, 2543, น.41)

4. แบบสอบวัดทักษะการสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) ซึ่งการวิจัยนี้ได้พัฒนาจากลักษณะของผู้ที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998, pp.206-211) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

5. แบบสอบวัดทักษะความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) ซึ่งการวิจัยนี้ได้พัฒนาจากลักษณะของผู้ที่มีทักษะความร่วมมือร่วมใจตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998, pp.211-216) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไป ความเป็นสมัยนิยม พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การสร้างพันธะผูกพัน และความร่วมมือร่วมใจของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งการสรุปและอภิปรายผลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินทราเน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.6 โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 35.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี และมีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3 ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.7

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งเป็นไปในการทำงานเดียวกันกับข้อมูลจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัด ก.พ. ที่ปฏิบัติงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.84) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [ก.พ.], 2552) สำหรับอายุ อายุงาน และระดับการศึกษานั้น การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี และมีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการส่วนใหญ่ที่ยังอยู่ในระดับปฏิบัติการก็มักจะมีอายุน้อย และยังมีอายุงานไม่สูงมากนัก รวมทั้งก็มักจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขซึ่งต้องการที่จะพัฒนาระบบอินทราเน็ต เพื่อที่จะใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลหน่วยงาน และกรมกองต่างๆ เพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะให้การดูแลสุขภาพกับประชาชนในทุกๆ ด้าน (กระทรวงสาธารณสุข, 2552) เนื่องจาก**มีปัจจัยพื้นฐานในด้านบุคลากรที่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและยอมรับเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้ในการทำงาน** ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุและอายุงานอยู่ในช่วงวัยที่เริ่มต้นของการทำงาน รวมทั้งการแสวงหาความสำเร็จในหน้าที่การงาน ทำให้ช่วงวัยนี้บุคลากรจะต้องการที่จะเรียนรู้และสร้างความชำนาญเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง ประกอบกับการที่บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีซึ่งถือเป็นกลุ่มที่มีความรู้ดี มีความสนใจข่าวสารกว้างขวาง คำนึงเคยกับการใช้เทคโนโลยี และมีแนวโน้มที่จะรับนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว (พจนพร หุตะวัฒน์, 2550, น. 134-135)

2. ความเป็นสมัยนิยมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเป็นสมัยนิยมเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความเป็นสมัยนิยมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขนั้นมีหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อที่จะสร้างให้ประชาชนมีสุขภาพดี มีการให้บริการที่ดี สร้างสังคมดี และให้ประชาชนมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียง ซึ่งท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขจำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อก้าวให้ทันกับปัญหาและทิศทางของระบบสุขภาพของประเทศไทย (กระทรวงสาธารณสุข, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นสมัยนิยมตามแนวคิดของโรเจอร์และชูมัทเกอร์ (Rogers, & Shoemaker, 1974, pp.32-33) ซึ่งมีลักษณะที่มีแนวโน้มที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถสูงทางด้านเทคโนโลยี และทักษะในงาน ให้ความสำคัญกับความรู้และการศึกษา ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมที่อยู่บนหลักของเหตุผลและเป็นไปตามระเบียบมากกว่าการใช้อารมณ์ ไม่ยึดติดอยู่กับสังคมใดสังคมหนึ่ง และสามารถเข้าใจบทบาทของผู้อื่นได้

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความเป็นสมัยนิยมค่อนข้างสูง แต่ก็ยังไม่สูงมากนัก ซึ่งอาจเนื่องมาจากกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานราชการซึ่งมักจะขาดความคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงทำให้การเปลี่ยนแปลงใดๆ มักทำได้ยากกว่าในหน่วยงานเอกชน ซึ่งอาจทำให้บุคลากรขาดความพร้อมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขเนื่องจากปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลนั้นมีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะทำการคัดเลือกบุคลากรในกลุ่มนี้มาเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมโอกาสให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตหรือการพัฒนาองค์การในด้านต่างๆ นั้นมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูง รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะสร้างบรรยากาศหรือปรับวัฒนธรรมขององค์การเพื่อช่วยส่งเสริมความเป็นสมัยนิยมของบุคลากร เช่น การกระตุ้นและเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงาน การประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของกันและกัน เป็นต้น

3. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 31.8 มีความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทุกวัน ส่วนเว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.2 มีความถี่ในการใช้งานอยู่ระหว่าง 2-3 วันต่อสัปดาห์ ส่วนการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และเครื่องมือการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งาน โดยคิดเป็นร้อยละ 52.2 และ 71.1 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีการใช้งานการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) ส่วนใหญ่ร้อยละ 13.8 และ 11.9 ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้งานอยู่ระหว่าง 2-3 วันต่อสัปดาห์

เมื่อพิจารณาในด้านระยะเวลาในการใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.4 มีระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) อยู่ระหว่าง 30-60 นาทีต่อวัน เช่นเดียวกับในส่วนของเว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.0 มีระยะเวลาในการใช้งานระหว่าง 30-60 นาทีต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และสำหรับในกลุ่มที่มีการใช้การสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และเครื่องมือการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 21.4 และ 14.2 ตามลำดับ มีระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 30 นาทีต่อวัน

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และเว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) นั้นจะมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้งานมากกว่าการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และเว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) มีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนน้อยกว่าประกอบกับมีความแพร่หลายและได้รับการยอมรับถึงประโยชน์ที่เด่นชัดมากกว่าการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) ซึ่งมักจะถูกใช้งานอยู่ในกลุ่มผู้ใช้ที่เล็กกว่า (NECTEC, 2550, น.64-65) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรอาจจะยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขอาจจะเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดการฝึกอบรม เป็นต้น นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขยังสามารถใช้พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้นแบบในการที่จะวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับและนำไปใช้งานสูงกว่าเครื่องมือชนิดอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาให้เครื่องมือชนิดอื่นได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ในลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำ อาจแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้นยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขอาจจะแก้ไขโดยจัดสรรเวลาให้บุคลากรมีโอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากขึ้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมของพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า **กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ** ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นการรับรู้ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตของบุคลากรยังอยู่ในระดับต่ำทั้งนี้อาจเกิดจากระบบอินเทอร์เน็ตนั้นอาจจะไม่มีความเหมาะสมหรือเป็นประโยชน์กับงาน กระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะแก้ไขโดยกำหนดนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) สำหรับส่งหนังสือเวียน ใช้เว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) สำหรับแจ้งข่าวสารต่างๆ ใช้การสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) สำหรับสนทนาหรือประชุมกลุ่มย่อย ใช้การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP) สำหรับดาวน์โหลดและพิมพ์แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตถูกนำมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การสร้างพันธะผูกพันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการสร้างพันธะผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการสร้างพันธะผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งบุคคลที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันที่ดีนั้นจะพยายามรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสร้างความสัมพันธ์นั้นจะเป็นไปในลักษณะที่ได้รับประโยชน์ร่วมกัน (Goleman, 1999, pp.206-211) ซึ่งจากการที่กระทรวงสาธารณสุขประกอบด้วยหน่วยงานและบุคลากรเป็นจำนวนมาก ลักษณะงานนั้นมีการแบ่งงานกันทำอย่างสลับซับซ้อน ทำให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขจึงมีโอกาสที่จะสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้หลากหลาย เพราะต่างคนต่างก็ต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อช่วยกันบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของกระทรวงสาธารณสุขซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของแต่ละคน และจากการที่ต่างคนต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันจากความสัมพันธ์กันนี้ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขในการที่จะพัฒนาการสร้างพันธะผูกพันให้สูงขึ้น เพราะสัมพันธภาพในงานนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จในงาน เช่นเดียวกับการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (กาญจนา คุณารักษ์, 2527, น. 125-127) ซึ่งผู้ที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันจะมีความสามารถในการที่จะเอาใจใส่ดูแลวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งในการพัฒนาทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขสามารถทำได้โดยการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เอื้ออำนวยหรือส่งเสริมให้เกิดสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรหรือหน่วยงาน เช่น การกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันในระดับหน่วยงานย่อย หรือในระดับกรม การกำหนดให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรจากหลายๆ ฝ่าย การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรหรือหน่วยงานมองเห็นประโยชน์ร่วมกันในการสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งทำการส่งเสริมการสื่อสารผ่านเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เช่น อินทราเน็ต เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งลดความเบื่อบริการในการติดต่อสื่อสาร

5. ความร่วมมือร่วมใจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งบุคคลที่มีทักษะความร่วมมือร่วมใจที่ดีจะมีลักษณะที่ทำให้ความสำคัญกับทั้งเป้าหมายในงานและการรักษาความสัมพันธ์บุคคลอื่น รวมทั้งจะพยายามค้นหาและสร้างโอกาสรวมทั้งบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากลักษณะของงานในกระทรวงสาธารณสุขที่ประกอบด้วยบุคลากรและหน่วยงานจำนวนมาก แต่ละหน่วยต่างก็ต้องปฏิบัติหน้าที่และทรัพยากรในความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ทุกๆ หน่วยจำเป็นต้องประสานงานกันเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งก็คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้จากการที่บุคคลหรือกลุ่มหรือหน่วยงานต้องมีการประสานงานกัน ส่งผลให้เกิดเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะทำให้เกิดการขยายวงของความสัมพันธ์รวมทั้งช่วยส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขในการที่จะพัฒนาความร่วมมือร่วมใจให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการส่งเสริมโอกาสหรือบรรยากาศ

ในการทำงานโดยการกำหนดนโยบายหรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงานให้มีลักษณะที่ร่วมกันทำงานมากขึ้น ลดการทำงานแบบขั้นๆ แล้วส่งต่อ เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันในความสำเร็จของผลงาน นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะพัฒนากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การปรับปรุงค่านิยม หรือวัตถุประสงค์ขององค์การให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งการเปิดให้บุคลากรได้มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรับรู้ถึงเป้าหมายร่วมกันและช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จในงานอีกด้วย ซึ่งการที่บุคลากรมีอุดมการณ์ร่วมกัน จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เนื่องจากบุคคลที่มีอุดมการณ์ร่วมกันนั้นจะพร้อมที่จะแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันเพื่อช่วยให้กลุ่มหรือหน่วยงานของตนบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (นฤมล นิราทร, 2543, น.17-18)

6. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ผลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างพันธะผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทั้งในด้านของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ($r=.272$) ในด้านของระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 วัน ($r=.190$)

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้นแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่สามารถที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถที่จะช่วยบุคลากรสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลต่างๆ รวมทั้งเชื่อมต่อกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านเครื่องมือต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เว็บไซต์ (Website) การสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และลักษณะของผู้ที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันของโกลแมน (Goleman, 1999, pp.206) จะเอาใจใส่ดูแลการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งค้นหาความสัมพันธ์ที่จะได้รับประโยชน์ร่วมกัน ทำให้อินเทอร์เน็ตนั้น

ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่จะช่วยส่งเสริมโอกาสในการที่จะสร้างและรักษา รวมทั้งการพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการศึกษาของโมดาอิล ทอมป์สัน วาร์นฮาเกิน และวิลสัน (Modayil, Thompson, Varnhagen, & Wilson, 2003, pp.185-190) ซึ่งทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการใช้อินเทอร์เน็ตกับความผิดปกติหรือภาวะเข้าสังคมยาก (Social Difficulties) พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแสดงให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในทางบวก (การมีส่วนร่วม, การช่วยเหลือผู้อื่น)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจากความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพัน ประกอบกับความสำคัญของทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคคลากรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อโอกาสในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของกระทรวงสาธารณสุข การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพจึงจัดได้ว่าเป็นโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขที่จะพัฒนาทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคคลากร ซึ่งอาจทำโดย (1) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น (2) ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างให้บุคคลากรรับรู้และเข้าใจถึงคุณสมบัติต่างๆของอินเทอร์เน็ต และ (3) พัฒนาเนื้อหาของระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความน่าสนใจมากขึ้น เช่น การสร้างกระดานข่าวเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การสร้างชุมชนบนเว็บไซต์เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลากรที่มีความต้องการหรือความชอบเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันสามารถที่จะรวมกลุ่มหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ เป็นต้น จากปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลากรยอมรับและมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้บุคคลสามารถที่จะสร้าง รักษาและพัฒนาความสัมพันธ์แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นการซึ่งจะช่วยส่งเสริมทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคคลากรในกระทรวงสาธารณสุขได้

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือร่วมใจของบุคคลากรในกระทรวงสาธารณสุข

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมมือร่วมใจในด้านของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ($r = .159$) อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กันในด้านของระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่าความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตจะมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือร่วมใจ แต่ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตจะไม่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือร่วมใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีทักษะความร่วมมือร่วมใจตามแนวคิดของโกลแมน

(Goleman, 1999, pp.211) นั้นจะมีลักษณะที่รักษาความสมดุลระหว่างเป้าหมายในงานกับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รวมทั้งจะส่งเสริมโอกาสและบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน จากลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึง**ความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ** มากกว่าช่วงเวลาในการติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมในการติดต่อสื่อสารของคนไทยที่จะมีแนวโน้มที่จะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลที่มีความสม่ำเสมอในการติดต่อสื่อสารมากกว่าบุคคลที่ช่วงเวลาในการติดต่อนานแต่ขาดความสม่ำเสมอ

นอกจากนี้การใช้อินเทอร์เน็ตที่มากเกินไปก็จะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในสังคมของบุคคลนั้นๆ ประกอบกับคุณลักษณะของตัวอินเทอร์เน็ตเอง ที่ถึงแม้ว่าจะเพิ่มโอกาสในการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความถี่ในการติดต่อสื่อสาร แต่จากการที่อินเทอร์เน็ตมีลักษณะเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคลมากขึ้น ในระยะยาวจึงอาจลดโอกาสในการที่จะมีส่วนร่วมในสังคมของบุคคล ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการศึกษาของชคคอฟสกี เคราท์ และเรนนี่ (Shklovski, Kraut, & Rainie, 2004) ซึ่งพบว่าในการเก็บข้อมูลแบบครั้งเดียว (Cross-Sectional Study) ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับการมีส่วนร่วมในสังคม ในขณะที่การเก็บข้อมูลในระยะยาว (Longitudinal Study) จะแสดงให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูงจะสัมพันธ์กับการลดลงของการมีส่วนร่วมในสังคม

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่าในการที่กระทรวงสาธารณสุขจะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรนั้น **กระทรวงสาธารณสุขควรจะให้ความสำคัญกับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต** ทั้งนี้อาจทำได้โดย (1) กำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจทำได้โดยการกำหนดภาระงานในแต่ละวันที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ต แต่จะต้องไม่เปิดโอกาสให้มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากเกินไป เพราะอาจจะส่งผลทางลบต่อความร่วมมือร่วมใจได้ (2) พัฒนาเนื้อหาของอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นสื่อให้กับองค์การในการที่จะกระจายข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การรวมทั้งช่วยให้เข้าใจวัตถุประสงค์หรือความต้องการของกระทรวงสาธารณสุขได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การเกิดความรู้สึก ร่วมกันในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูล และให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถชี้ทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถชี้ทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้ร้อยละ 7.4 และ 2.5 ตามลำดับ

จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่ามีเพียงความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่สามารถที่จะชี้ทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้ สอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) (McQuail, 2005, pp.102-104) ซึ่งนำเสนอถึงอิทธิพลเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปว่าจะส่งผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับสังคม และระดับบุคคล อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการทำนายแล้วพบว่าพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นยังสามารถทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งตามแนวคิดของทฤษฎีการแพร่พันธุ์กรรมเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมหรือบุคคลได้นั้น บุคคลในสังคมนั้นจะต้องมีการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ ก่อน (Katz, Levin, & Hamilton, 1963, p.237) จากการที่พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ส่วนใหญ่จะมีการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับต่ำแสดงให้เห็นถึงการยอมรับอินเทอร์เน็ตในระดับต่ำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำนายที่ได้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตให้มีระดับสูงขึ้นก็น่าจะมีแนวโน้มที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจสูงขึ้นด้วย เป็นไปในทำนองเดียวกันกับการศึกษาของน้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ (2543, น.บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร พบว่าอินเทอร์เน็ตจะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้ในระดับมากเท่านั้น

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีการยอมรับและมีการนำอินเทอร์เน็ตไปใช้งานมากขึ้นโดยเฉพาะในด้านของการเพิ่มความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจทำได้โดย (1) พัฒนาทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ให้มีความพร้อมที่จะให้ตอบสนองต่อการใช้งานตลอดเวลา เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงและการใช้งานอินเทอร์เน็ต และช่วยลดความเบื่อหน่ายใน

การใช้อินเทอร์เน็ต (2) ปรับปรุงนโยบายหรือโครงสร้างในการทำงานให้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น เช่น การแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์การผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น (3) การบริหารจัดการให้เนื้อหาของอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย น่าสนใจ รวมทั้งสามารถเข้าใจได้ตรงกันในทุกคน และทุกระดับขององค์การ ซึ่งข่าวสารที่มีความทันสมัยอยู่เสมอจะกระตุ้นให้บุคลากรมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ และช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์การ และ (4) ในการนำเสนอข่าวสารบางประเภทควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทางบวก ซึ่งจะส่งเสริมความสัมพันธ์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมกันระหว่างบุคลากรได้

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเป็นสมัสนิยมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพัน การวิจัยนี้จึงสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติม ว่าปัจจัยด้านความเป็นสมัสนิยมนั้นจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองหรือไม่ ซึ่งในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ของตัวแปรทั้งสองในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงกับกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำ ซึ่งแบ่งตามตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 พบว่า ในด้านความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างพันธะผูกพันทั้งในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูง ($r=.287$) และในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำ ($r=.155$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเพื่อหาประสิทธิภาพของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำนายการสร้างพันธะผูกพันด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูง ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำนายการสร้างพันธะผูกพันได้ร้อยละ 8.2 ส่วนกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำพบว่าความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำนายการสร้างพันธะผูกพันได้ร้อยละ 2.4

สำหรับการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment) ของความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างพันธะผูกพันในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูง ($r=.213$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กันในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำ จากผลการทดสอบข้างต้นสรุปได้ว่าความเป็นสมัสนิยมมีอิทธิพลทางบวกต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพัน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของระดับความเป็นสมัสนิยมจะทำให้ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันเป็นไปในทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (McQuail, 2005, pp.102-104) ซึ่งได้นำเสนอถึงปัจจัยทางสังคมว่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งจากลักษณะของความเป็นสมัสนิยมนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะนิสัย (Trait) ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลคนนั้น (Cattell, 1950) ทั้งนี้ลักษณะของผู้ที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงนั้นจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูง มีความรู้สูง ทำให้มีแนวโน้มที่จะมีการยอมรับและนำอินเทอร์เน็ตไปใช้ได้มากกว่ากลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำ นอกจากนี้กลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงนั้นจะมีความต้องการที่จะผูกสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อช่วยส่งเสริมโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในงาน สอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันที่ต้องการที่จะสร้าง รักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ได้รับประโยชน์ร่วมกันกับผู้อื่น

ดังนั้นจากอิทธิพลในทางบวกของความเป็นสมัสนิยม ถือได้ว่าเป็นโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขในการที่จะพัฒนาความเป็นสมัสนิยมของบุคลากรให้สูงขึ้น เพื่อช่วยส่งเสริมโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการที่จะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งอาจทำได้โดย (1) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกกระทรวงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้บุคลากรมีแนวโน้มที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากบุคลากรสามารถที่จะเตรียมความพร้อมที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ (2) กระตุ้นและส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้เพื่อสร้างคุณค่าในการพัฒนาตนเอง (3) ปรับกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน (4) สร้างลักษณะงานให้มีความน่าสนใจ โดยให้เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ (5) ให้การอบรมและพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร และ (6) ประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลหรือหน่วยงาน ให้บุคลากรทุกคนสามารถที่จะรับรู้ข้อมูลซึ่งกันและกันได้ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการทำงานร่วมกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความเป็นสมัสนิยมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความร่วมมือร่วมใจ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความร่วมมือร่วมใจ การวิจัยนี้จึงสนใจที่จะศึกษาต่อว่าปัจจัยด้านความเป็น

สมัสนิยมนั้นจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองหรือไม่ ซึ่งในการวิเคราะห์ทำโดยวิธีการเช่นเดียวกันกับการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความถี่ในการใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความร่วมมือร่วมใจในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในขณะที่ในกลุ่มที่มีความเป็นสมัสนิยมต่ำนั้นจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้อินทราเน็ตกับความร่วมมือร่วมใจ เช่นเดียวกันกับในด้านระยะเวลาในการใช้อินทราเน็ตนั้นจะไม่พบความสัมพันธ์กับความร่วมมือร่วมใจ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความเป็นสมัสนิยมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความสัมพันธ์ของความถี่ในการใช้อินทราเน็ตกับความร่วมมือร่วมใจ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงนั้นจะมีลักษณะที่จะให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจในบทบาทของผู้อื่นซึ่งจะทำให้บุคลากรที่มีความเป็นสมัสนิยมสูงนั้นมีแนวโน้มที่จะแบ่งปันทรัพยากรกับบุคลากรอื่นเพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้นจากอิทธิพลของความเป็นสมัสนิยมที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของความถี่ในการใช้อินทราเน็ตกับความร่วมมือร่วมใจเช่นเดียวกับการสร้างพันธะผูกพัน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความเป็นสมัสนิยมต่อกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการจะพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ซึ่งกระบวนการการพัฒนาความเป็นสมัสนิยมของบุคลากรสามารถทำได้ดังที่ได้กล่าวไว้ในกรอบการพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

7. การวิเคราะห์เพิ่มเติม

สมมติฐานที่ 1 ความเป็นสมัสนิยมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความเป็นสมัสนิยมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความถี่ในการใช้ ($r=.192$) และระยะเวลาในการใช้อินทราเน็ต ($r=.140$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่าความเป็นสมัสนิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต ซึ่งความเป็นสมัสนิยมนั้นสามารถทำนายความถี่และระยะเวลาในการใช้อินทราเน็ตได้ร้อยละ 3.7 และ 2.0 แสดงให้เห็นว่า**ความเป็นสมัสนิยมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการนำอินทราเน็ตไปใช้งาน** ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่นำเสนออิทธิพลของความเป็นสมัสนิยมของสมาชิกในสังคมว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของความเป็น

สมัณนิยมในการทำนายนพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่าอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของความเป็นสมัณนิยมตามแนวคิดของโรเจอร์และชูมเมอร์ (Rogers & Shoemaker, 1971, pp32-33) นั้นประกอบด้วยลักษณะหลายๆ ด้านประกอบกัน ซึ่งบางด้านอาจจะไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านความเป็น สมัณนิยมนั้นเป็น 1 ใน 4 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมตามแนวคิดของทฤษฎีการ แพร่กระจายนวัตกรรม (Rogers, 1962, p.15) ซึ่งในการพิจารณาความสัมพันธ์กับการยอมรับและ การนำอินเทอร์เน็ตไปใช้งานนั้นอาจจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านร่วมกัน เป็นไป ในทำนองเดียวกันกับการศึกษาของอำไพศรี โสประทุม (2539, น.บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าคุณลักษณะ ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งความทันสมัยของบุคคลใน มิติของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2 การสร้างพันธะผูกพันมีความสัมพันธ์กับความพร้อมใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสร้างพันธะผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพร้อมใจ (r=.589) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่าการสร้างพันธะผูกพันมีความสัมพันธ์ ในทางบวกกับความพร้อมใจ ซึ่งการสร้างพันธะผูกพันมีประสิทธิภาพในการทำนายน ความพร้อมใจได้ร้อยละ 34.7 ทั้งนี้ตามแนวคิดในเรื่องทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมี ประสิทธิภาพของโกลแมน (Goleman, 1999, pp.199-206) การสร้างพันธะผูกพันนั้นเป็นทักษะที่ สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและความพร้อมใจเป็นทักษะที่ช่วยส่งเสริมการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้บุคคลที่มีทักษะการสร้างพันธะผูกพันที่ดีจะสามารถสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นทั้งในและนอกเวลางาน และยอมส่งผลให้บุคคลอยากที่จะให้ ความร่วมมือกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน ขณะที่บุคคลที่มีทักษะความ พร้อมใจที่ดีจะพร้อมให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นในการ ทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้บุคคลเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นในทำนองเดียวกันกับ การศึกษาพรพรรณ เปรมสุข (2538, น.บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านทีมงานมีผลต่อการ ปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ โดยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้การ ทำงานของนักสังคมสงเคราะห์มีความคล่องตัวสามารถทำให้งานลุล่วงไปได้ และสัมพันธ์ภาพของ ทีมงานมีส่วนสนับสนุนในการทำงานทำให้เกิดการประสานงานที่สะดวกรวดเร็วและคล่องตัว รวมทั้งช่วยให้เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การวิจัยนี้ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจ แบบ Cross-Sectional ซึ่งทำการเก็บข้อมูลครั้งเดียว โดยเก็บหลังจากที่หน่วยงานมีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตไปในช่วงเวลาหนึ่งแล้ว ทำให้การวิเคราะห์อิทธิพลของความเป็นสมัยนิยมและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้สามารถวิเคราะห์ผลได้อย่างชัดเจนมากนัก เมื่อเทียบกับการเก็บข้อมูลก่อนและหลังการพัฒนาระบบ
2. การวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด แล้วนำคำตอบที่ได้มาแปลงเป็นคะแนนซึ่งอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ไม่ชัดเจนเท่ากับการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยแบบสอบถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

1. จากลักษณะของพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และเว็บไซต์ภายในองค์กร (Internal Website) แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีในการที่จะตอบสนองต่อนโยบายในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มที่ใช้งานกับกลุ่มที่ไม่ใช้งาน รวมทั้งเปรียบเทียบกลุ่มที่มีการใช้งานมากกับกลุ่มที่มีการใช้งานน้อยเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุงคุณลักษณะของเครื่องมือที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นได้ รวมทั้งสามารถจะวิเคราะห์เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการใช้เครื่องมือการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) และการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) เพื่อค้นหาปัญหาถึงสาเหตุที่ทำให้เครื่องมือทั้งสองชนิดนี้ไม่ถูกนำไปใช้งานมากนัก เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดโอกาสในการใช้งาน หรือคุณลักษณะของระบบไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เป็นต้น การค้นหาสาเหตุเหล่านี้จะช่วยให้กระทรวงสาธารณสุขสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้ถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขมีทักษะในการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจในระดับที่สูงขึ้นได้
2. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และประสิทธิภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำนายนการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่จะส่งผลต่อการสร้างพันธะผูกพันและความ

ร่วมมือร่วมใจ ในขณะที่ระยะเวลานั้นถึงแม้จะมีความสัมพันธ์แต่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำนาย ซึ่งอาจแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางอ้อมของระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพัน ดังนั้นในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันนั้น กระทรวงสาธารณสุขสามารถทำได้โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น เช่น การพัฒนาในด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์และการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนาเนื้อหาของอินเทอร์เน็ตให้มีความกว้างขวาง แพร่หลาย และทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างหรือกระบวนการทำงานไปพร้อมๆ กันกับการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น นโยบาย Paperless เป็นต้น เพื่อค่อยๆ กระตุ้นให้บุคลากรได้มีโอกาสในการทดลองใช้งาน ซึ่งการปรับปรุงไปพร้อมๆ กันนั้น นอกจากประโยชน์ข้างต้นแล้วยังช่วยลดความรู้สึกเกี่ยวกับความยุ่งยากในการใช้งาน รวมทั้งช่วยให้บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ได้อย่างชัดเจนอีกด้วย จากปัจจัยดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการยอมรับและมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถที่จะใช้ทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. จากทฤษฎีการวิเคราะห์อิทธิพลของความเป็นสมัชชานิยมแสดงให้เห็นว่าความเป็นสมัชชานิยมมีอิทธิพลในทางบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้ ดังนั้นในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของบุคลากรนั้น กระทรวงสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระดับความเป็นสมัชชานิยมของบุคลากรด้วย รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะใช้ความเป็นสมัชชานิยมเป็นตัวแปรในการพัฒนาโดยการค้นหาบุคลากรที่มีความเป็นสมัชชานิยมสูงของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรในกลุ่มนี้กลายมาเป็นผู้นำทางความคิด (Opinion Leaders) เพื่อเป็นตัวแทนของกระทรวงสาธารณสุขที่จะช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรคนอื่นๆ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะบุคคลส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลที่มีลักษณะหรืออยู่ในระดับใกล้เคียงกับตนมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะหรือระดับที่แตกต่างจากตนเอง ซึ่งการยอมรับความคิดเห็นโดยตัวบุคคลเองจะทำให้เกิดการตัดสินใจในการยอมรับการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในระดับตัวบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในระยะยาวได้

4. จากการวิเคราะห์อิทธิพลของความเป็นสมัสนิยมแสดงให้เห็นว่าความเป็นสมัสนิยมไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ซึ่งตามแนวคิดของทฤษฎีการแพร่พันธุ์นวัตกรรมนั้นการยอมรับนวัตกรรมยังต้องประกอบไปด้วยปัจจัยอื่นอีก 3 ปัจจัยคือ คุณลักษณะของนวัตกรรม ช่องทางในการเข้าถึงนวัตกรรม และช่วงเวลาในการรับรู้และตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมดังนั้นในการวิจัยนี้จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้ถูกนำมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนี้

4.1. องค์การจะต้องออกแบบและพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้เอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ในงานมากกว่า สามารถเข้ากันได้กับบุคลากรและลักษณะงานมากกว่า มีความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อนน้อยกว่า ประโยชน์ที่ได้รับสามารถรับรู้ได้มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบวิธีที่ปฏิบัติอยู่เดิม โดยให้มีหน่วยงานรับผิดชอบที่มาจากบุคลากรในหลายๆ ฝ่ายเพื่อดูแลให้มีการพัฒนาระบบอินทราเน็ตอย่างเหมาะสม ให้ระบบอินทราเน็ตมีเนื้อหาและคุณลักษณะที่มีประโยชน์ต่อการใช้งานภายในองค์กรมากที่สุด และดูแลให้เนื้อหาที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งการจัดให้มีตัวชี้วัดและการนำเสนอผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการใช้งานอินทราเน็ต

4.2. องค์การจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการใช้อินทราเน็ตที่ชัดเจน และให้มีการปรับปรุงโครงสร้างของระบบและงานให้เอื้ออำนวยและสอดคล้องกันกับการใช้เครื่องมือทางอินทราเน็ต เช่น การส่งหนังสือเวียนทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การค้นหาบุคคลหรือเบอร์โทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ การดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ผ่านการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP) เป็นต้น รวมทั้งให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจซึ่งอาจทำโดยการประชาสัมพันธ์และ/หรือการจัดฝึกอบรม เพื่อทำความเข้าใจรวมไปถึงการกระตุ้นหรือการจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการใช้งาน นอกจากนี้องค์การจะต้องทำการวางระบบให้บุคลากรในกลุ่มเป้าหมายสามารถที่จะเข้าถึงอินทราเน็ตได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันความเสียหายในการอินทราเน็ตของบุคลากร นอกจากนี้การกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการใช้เครื่องมือแต่ละชนิด จะช่วยให้องค์การสามารถที่กำหนดผลลัพธ์ที่องค์การคาดหวังจากเครื่องมือชนิดนั้นๆ ได้ง่าย

4.3. องค์การจะต้องทำการวิเคราะห์ลักษณะของบุคลากรในองค์การว่ามีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจวัดได้จากระดับความเป็นสมัสนิยมของบุคลากร จากนั้นจึงวางแผนการกระตุ้นและพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคลากรที่มีอยู่ เพราะถ้าหากบุคลากรส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีความเป็นสมัสนิยมสูง องค์การก็จะสามารถดำเนินการ

ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วกว่า เนื่องจากบุคลากรมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่แล้ว นอกจากนี้บุคลากรในกลุ่มนี้ก็ยังมีแนวโน้มที่จะทำงานร่วมกันได้ดีอยู่แล้ว ขณะที่ถ้าบุคลากรส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีความเป็นสมัยนิยมต่ำ ก็จะตรงข้ามกันซึ่งองค์การก็จะจำเป็นที่จะต้องค่อยๆ ดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคลากร

4.4. ในการพัฒนาระบบขององค์การควรทำการปรับเปลี่ยนทีละส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสทดลองใช้ระบบก่อน ไม่ควรทำการปรับเปลี่ยนทีเดียวทั้งหมดทั้งระบบ และองค์การจำเป็นต้องให้เวลากับบุคลากรในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับระบบที่องค์การต้องการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นระบบอินเทอร์เน็ตหรือการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ให้โอกาสกับบุคลากรในการลองผิด-ลองถูกกับระบบเพื่อลดความกลัว ซึ่งจะช่วยลดโอกาสในการเกิดการต่อต้านระบบอีกด้วย โดยช่วงเวลานี้จะสั้นหรือยาวก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยข้างต้นทั้ง 3 ปัจจัยด้วย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยนี้ต้องการที่จะศึกษาใน 2 ประเด็นที่สำคัญคือความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับทักษะในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (การสร้างพันธะผูกพัน, ความร่วมมือร่วมใจ) และอิทธิพลของความเป็นสมัยนิยมต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

1. **พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ** พบว่าพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการร่วมมือกันในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านของความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ที่สูงกว่าในด้านระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

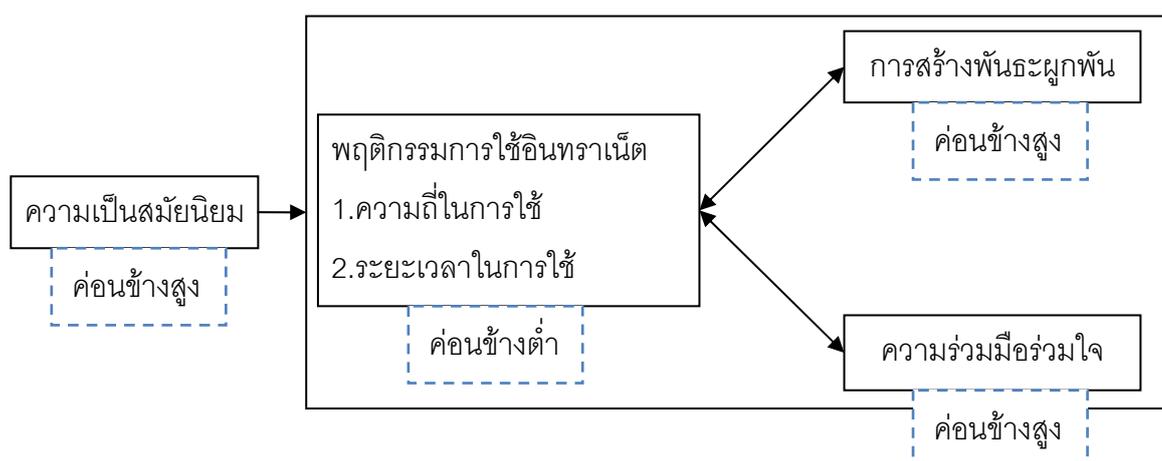
2. **ประสิทธิภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ** พบว่าประสิทธิภาพการทำนายนั้นอยู่ในระดับต่ำ โดยความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจะมีประสิทธิภาพในการทำนายที่ดีกว่าระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความถี่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะช่วยให้บุคคลสามารถที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้แล้ว ยังช่วยให้บุคลากรยินดีที่จะร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อความสำเร็จของกระทรวงสาธารณสุขอีกด้วย

3. อิทธิพลของความเป็นสม্মัยนิยมต่อความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้ อินทราเน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ พบว่าความเป็นสม্মัยนิยมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตกับการสร้าง พันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของความเป็นสม্মัยนิยมของบุคลากรที่ จะเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาแสดงรายละเอียด ดังแผนภาพที่ 5.1

แผนภาพที่ 5.1

คุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข



จากแผนภาพที่ 5.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิจัยคุณลักษณะของบุคลากรในกระทรวง สาธารณสุข ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขมีความพร้อมที่จะ ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (การสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างสูง) รวมทั้งมีความพร้อมในการที่จะเรียนรู้และพัฒนาพร้อมทั้งปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (ความเป็นสม্মัยนิยมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากระดับความเป็นสม্মัยนิยมของ บุคลากรนั้นจะพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตนั้นควรจะอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตนั้นกลับอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ จากลักษณะดังกล่าวมีความ น่าสนใจ ดังนี้

1. ความถี่ในการใช้อินทราเน็ตนั้นอยู่ในระดับสูงเฉพาะการใช้ E-Mail แต่ การใช้งาน Website นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ Chat และ

FTP ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากระยะเวลาในการใช้งานจะพบว่า เครื่องมือต่างๆ ส่วนใหญ่จะถูกใช้งานน้อยกว่า 30 นาที ต่อวัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มในการที่จะยอมรับและนำไปใช้งานในส่วนของ E-Mail และ Website มากกว่า Chat และ FTP

2. **การสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างสูง** (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.92 ตามลำดับ) จากลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นโอกาสในการพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขที่จะพัฒนาการทำงานร่วมกัน ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะพัฒนาการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจได้โดยการส่งเสริมโอกาสให้บุคลากรหรือหน่วยงานในการสร้างความสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันระหว่างหน่วยงาน การจัดให้มีการทำงานร่วมกันในลักษณะที่เป็นสหสาขา การจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อช่วยให้บุคลากรมีโอกาสที่จะสร้างและรับรู้ถึงประโยชน์ของการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจกัน

3. **พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ แต่บุคลากรมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันค่อนข้างสูง** (การสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.92 ตามลำดับ) อาจจะแสดงให้เห็นว่าปัญหาในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่การสื่อสารภายในกระทรวงสาธารณสุขยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสร้างโอกาสหรือกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการที่จะช่วยนำพากระทรวงสาธารณสุขไปสู่เป้าหมาย

4. **ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับต่ำ** โดยมีเฉพาะความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจ โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 7.4 และ 2.5 ตามลำดับ ถึงแม้ว่าบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขจะมีความเป็นสมัยนิยมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งอาจแสดงให้เห็นถึงการไม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งๆ ที่บุคลากรนั้นมีความพร้อมที่จะใช้งาน (ความเป็นสมัยนิยมค่อนข้างสูง) และมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน (การสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจค่อนข้างสูง)

5. **การสร้างพันธะผูกพันมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับปานกลาง** โดยที่การสร้างพันธะผูกพันสามารถทำนายความร่วมมือร่วมใจได้ร้อยละ 34.7 ประกอบกับการที่ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการสร้างพันธะผูกพันสูงกว่าระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการพัฒนาโอกาสในการใช้งาน

อินทราเน็ตของบุคลากรที่จะช่วยพัฒนาระดับการสร้างพันธะผูกพันได้แล้วยังส่งผลทางอ้อมถึงการพัฒนาความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรอีกด้วย

6. **ความเป็นสมัณิยนิยมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างสูง** (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) จากลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขมีลักษณะที่ดีต่อการพัฒนาหรือการปรับปรุงองค์การในด้านต่างๆ อย่างไรก็ตามความเป็นสมัณิยนิยมของบุคลากรไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่จะใช้เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการพัฒนา กระทรวงสาธารณสุขจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นด้วย เช่น การสนับสนุนขององค์การ ความสอดคล้องกับโครงสร้างหรือวัฒนธรรมองค์การ อรรถประโยชน์ของการพัฒนา รวมทั้งการรับรู้ถึงคุณค่าและอรรถประโยชน์ของบุคลากร เป็นต้น

7. **ความเป็นสมัณิยนิยมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่กลับมีพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตต่ำ** และเมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ของความเป็นสมัณิยนิยมกับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ต พบว่าสามารถทำนายพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตได้ในระดับต่ำ (สามารถทำนายความถี่และระยะเวลาในการใช้ได้อย่างน้อย 3.7 และ 2.0 ตามลำดับ) ซึ่งอาจจะพิจารณาได้สองลักษณะคือ (1) คุณลักษณะของอินทราเน็ตไม่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน หรือยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้บุคลากรต้องการที่จะใช้งาน (2) นโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาระบบอินทราเน็ตของกระทรวงสาธารณสุขยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ทำให้อินทราเน็ตยังไม่มีการใช้หรือมีความสอดคล้องกับโครงสร้างงานที่ทำมากนัก

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นถึงโอกาสพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุขในการที่จะพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้ถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีจุดเน้นที่สำคัญคือการพัฒนาบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความถี่ในการใช้งานอินทราเน็ต เนื่องจากมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายการสร้างพันธะผูกพันและความร่วมมือร่วมใจในระดับที่สูงกว่าระยะเวลาในการใช้งานอินทราเน็ต โดยเฉพาะการพัฒนาความถี่ในการใช้งานเพื่อส่งเสริมการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากร ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะการสร้างพันธะผูกพันของบุคลากร และยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรอีกทางหนึ่งด้วย

ผลที่ได้รับจากการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพนั้นก็ช่วยส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งการสื่อสารระหว่างกระทรวงสาธารณสุขกับบุคลากรอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการช่วยส่งเสริมโอกาสและบรรยากาศในการที่จะสร้างความสัมพันธ์และการร่วมมือร่วมใจกันทำงานของบุคลากรเนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จะช่วยให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เข้าใจในบทบาทซึ่งกันและกัน มีอุดมการณ์ร่วมกัน ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน และช่วยส่งเสริมกันในการทำงานร่วมกันเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขได้ ซึ่งแนวทางในการสร้างให้ระบบอินทราเน็ตถูกนำไปใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น กระทรวงสาธารณสุขสามารถทำได้โดย

1. **พิจารณาความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขกับระบบอินทราเน็ต** รวมทั้งกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตว่าต้องการจะเริ่มจากจุดใด ไปสู่จุดใด และผลลัพธ์ที่ชัดเจนที่สามารถวัดได้เป็นรูปธรรม เช่น การลดการใช้เอกสารโดยการเวียนหนังสือทาง E-Mail จำนวนบุคลากรที่รับทราบข่าวสารของกระทรวงสาธารณสุขผ่านทาง Website เป็นต้น ในการสร้างระบบอินทราเน็ตนั้นองค์การไม่จำเป็นที่จะต้องจับทุกอย่างมารวมเอาไว้ในระบบ เพียงแต่เลือกเอาเฉพาะบางอย่างที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ

2. **สร้างระบบอินทราเน็ตให้ความพร้อมในการให้บริการ** ทั้งในด้านบุคลากร ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ในการติดตาม ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอินทราเน็ต ให้มีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงและการใช้งานอินทราเน็ต เพราะความถี่ในการใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าระยะเวลาในการใช้งาน

3. **กระตุ้นให้เกิดการใช้งานอินทราเน็ตที่ละน้อย** โดยสามารถเริ่มต้นได้ง่ายๆ ด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ภายในองค์การ (Internal Website) ให้มีรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายๆ แต่มีประโยชน์ เช่น การใส่เบอร์โทรศัพท์ หรือสถานที่ทำงานของบุคลากร เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน

4. **ประชาสัมพันธ์ระบบอินทราเน็ต** ซึ่งไม่เพียงแต่การนำเสนอระบบในรูปแบบที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การเท่านั้นแต่จะต้องนำเสนอตัวอย่างบางส่วนของระบบ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบถึงความสามารถและประโยชน์ของอินทราเน็ต โดยจะต้องเริ่มนำเสนอตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไล่มาจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำเสนอตัวอย่าง เช่น เพื่อพัฒนารูปแบบในการนำเสนอที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ หรือเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความต้องการที่จะใช้งานอินทราเน็ต

5. **สร้างทีมบริหารอินทราเน็ต** ในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตนั้นไม่สามารถจะใช้เฉพาะบุคลากรทาง ICT ที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ในการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในวงกว้างและเพิ่มขีดความสามารถของอินทราเน็ตให้มีความหลากหลาย จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่

หลากหลายซึ่งทำหน้าที่ร่วมกัน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็จะเป็นบุคลากรที่มาจากหลากหลายส่วนขององค์กร ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ทีมสามารถที่จะกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ ช่วยให้อินเทอร์เน็ตถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมจากในทุกๆ ฝ่ายขององค์กร ทำให้เนื้อหาหรือข้อมูลต่างๆ ภายในระบบอินเทอร์เน็ตได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

จากแนวทางในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตข้างต้น เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้ E-mail ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและการใช้ประโยชน์ของ E-mail มากกว่าเครื่องมืออื่นๆ ประกอบกับ E-mail เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะใช้ในการกระจายข่าวสารปริมาณมากๆ ได้ในวงกว้างอย่างรวดเร็ว มากกว่าการเวียนหนังสือปกติ จากประโยชน์อย่างสูงของ E-mail กระทรวงสาธารณสุขสามารถใช้ E-Mail เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขสามารถที่จะทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งาน E-Mail เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมืออื่นๆ ให้ถูกนำมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัย

1. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกระทรวงสาธารณสุข ในการศึกษาครั้งต่อไปน่าจะมีการขยายพื้นที่ของการศึกษาออกไปสู่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานรัฐกับหน่วยงานเอกชน เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ครอบคลุมมากขึ้น
2. การวิจัยนี้ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจ แบบ Cross-Sectional ซึ่งทำการสำรวจในหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตไปในช่วงเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปน่าจะทำการศึกษาในหน่วยงานที่กำลังเริ่มหรือต้องการที่จะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลก่อนและหลังการพัฒนาระบบได้ ซึ่งอาจจะทำให้เห็นผลของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (การสร้างพันธะผูกพัน, ความร่วมมือร่วมใจ) รวมไปถึงอิทธิพลของความเป็นสมัยนิยมได้ชัดเจนมากขึ้น

3. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะความเป็นสมัยนิยมในการศึกษาอิทธิพลที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่ายังไม่ชัดเจนพอที่จะใช้อธิบายการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะพิจารณาทั้ง 4 ปัจจัยของการยอมรับนวัตกรรมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น