

บทที่ ๕

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการสื่อสารกับการยอมรับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาถึงการนวัตกรรมการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหารและหน่วยงานด้านระบบ การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบด้านระบบ การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหาร ส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล
๓. เพื่อศึกษาสร้างนวัตกรรมการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านระบบการซื้อและการ จ้าง โดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำหนดนโยบาย (Organizational Level) และได้ สัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงด้านการปฏิบัติการ (Functional Level) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ ๑ กลยุทธ์และนวัตกรรมการสื่อสาร เพื่อให้ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติจริง

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารได้ใช้กลยุทธ์ในการบริหารการสื่อสารเกี่ยวกับระบบ การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) แบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑. กลยุทธ์การใช้การฝึกฝนทักษะ เพื่อสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร

๒. กลยุทธ์การบริหารงานด้วยการแสดงความชัดเจนในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง

ตอนที่ ๒ ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล

๑. ผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรงจากการทำงานในระบบสารสนเทศ และในส่วนผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานย่อยนั้นผู้บริหารใช้การบริหารงานตามสายงานเป็นหลัก คือ นายก อบต. ปลัด อบต. หัวหน้าฝ่ายการคลัง หัวหน้าฝ่ายพัสดุ จะเป็นผู้เผยแพร่ในหน่วยงานย่อย
๒. การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และสาระสำคัญที่ใช้ในการนำเสนอ
 - ความสำคัญของ ความโปร่งใส ในการจัดประมูล
 - ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานด้านสารสนเทศ
๓. หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ด้านการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - การรักษาระดับความต่อเนื่องของการประชุมและการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) ซึ่งมีการประชุมในระดับต่าง ๆ
 - การใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อย้ำเตือนและตรวจสอบข้อมูล
 - สื่อเฉพาะกิจเกี่ยวกับการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) คือ สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับบุคลากรดังต่อไปนี้ *บอร์ดประกาศข่าว จุลสารและข่าวแจก ประกาศของกระทรวงการคลัง จดหมายเวียนของผู้ให้บริการตลาดกลาง เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง*
๔. ความคาดหวังของผู้บริหารต่อผู้รับสารด้านการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction)
 - คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามระเบียบขั้นตอนที่ถูกต้องของกรมบัญชีกลาง
 - ต้องการการยอมรับว่ามี “ความโปร่งใส” ในการจัดประมูล

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ จะขออภิปรายโดยนำปัญหามาในการวิจัยเป็นหลักตาม ผลการวิจัยในบทที่ ๔ ดังนี้

ปัญหำนำการวิจัยข้อที่ ๑ :

กลยุทธ์และนวัตกรรมการสื่อสาร เพื่อให้ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติจริง

กลยุทธ์การใช้การฝึกฝนทักษะ เพื่อสร้าง “วัฒนธรรม” ใหม่ในองค์กร

จากผลการวิจัยในบทที่ ๔ ได้พบว่า ผู้บริหารได้ใช้การสื่อสารเพื่อการ บริหารงานในองค์กร โดยเมื่อต้องนำระบบใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร ดังเช่น ระบบการ ประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารจะเน้นการปฏิบัติงานการให้ได้ฝึกฝนการใช้ ด้วยระบบ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกเริ่มคุ้นเคย และตระหนักถึงการมีอยู่ของระบบ ซึ่งตรงกับ โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (๑๙๘๓) ได้กล่าวถึง การผ่านกระบวนการตัดสินใจยอมรับ นวัตกรรมของบุคคลนั้น ในขั้นแรก คือ ขั้นความรู้ บุคคลจะต้องมีความรู้หรือตระหนัก ว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่ ดังนั้นผู้บริหารจึงได้เน้นให้การประมูลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นงาน ประจำที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงการมีอยู่ของระบบ จนกระทั่ง ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กร นั่นคือ เมื่อเกิดเป็นวัฒนธรรมแล้ว บุคลากรจะไม่มีการ ได้แย้งกับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นไปตามหลักของ Fritz Heider ใน เรื่องของแหล่งที่มาของทัศนคติ ประเภททัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่และจะ สนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกัน

ลักษณะการใช้กลยุทธ์การสร้างระบบใหม่ให้กลายเป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติ ในองค์กรของผู้บริหาร เป็นการสร้างความตระหนักในลักษณะเดียวกันกับที่ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (๑๙๘๓) ได้กล่าวไว้ เพราะเมื่อบุคลากรได้ตระหนักถึงการมีอยู่ของ ระบบฯ แล้ว บุคลากรก็จะเริ่มขั้นแรกของการตัดสินใจที่จะยอมรับระบบฯ นั่น คือ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการสนใจในตัวระบบฯ ในขั้นต้นของการรับระบบฯ เข้ามาใช้

ในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นแล้วด้วยการที่ระบบฯ เป็นนโยบายที่เกิดจากสถาบัน ซึ่งเป็นแรงสนับสนุนให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบฯ ร่วมกันได้

การแสดงความจริงใจในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง

การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) ตามลักษณะการบริหารงานแบบ (TQM : Total Quality Management) อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารโดยมีผู้บริหารระดับนโยบายสูงสุดเป็นศูนย์กลาง การออกคำสั่งให้ปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพฯ ของมหาวิทยาลัยสยาม จึงได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความชัดเจนด้านนโยบาย เนื่องจากการบริหารในรูปแบบองค์กรเอกชน จึงทำให้ผลของการยอมรับระบบฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกับการศึกษาของ Alex Bavelas และ Dermot Barrett พบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารในแบบมีศูนย์กลาง (Bavelas and Barrett อ้างใน ธงชัย สันติวงศ์, ๒๕๓๗: ๔๒๕)

สาเหตุสำคัญของการเป็นศูนย์กลางการสื่อสาร ก็คือ การบริหารองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเฉพาะที่เด่นชัดมาก นายก อบต.มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ก่อนข้างสูง และเมื่อ นายก อบต.มีความตั้งใจในการสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างชัดเจน ความเข้มข้นของเนื้อหาที่จะสื่อสารออกไปก็จะกระจายไปได้ทั่วถึงทั้งองค์กร เนื่องจาก นายก อบต. จะเป็นผู้กระตุ้นให้ทุก ๆ ฝ่าย เริ่มต้นการปฏิบัติการในเรื่องนั้น ๆ อย่างหนักแน่น และชัดเจน

การแก้ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรต่อระบบ

ข้อขัดแย้งที่สำคัญในการทำงานการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คือ บุคลากรคิดว่าการใช้ระบบฯ จะต้องใช้ความสามารถด้านสารสนเทศในระดับสูง ทำให้เป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกแตกต่าง ดังนั้นเมื่อผู้บริหารเชื่อว่า การทำงานด้วยระบบสารสนเทศในงานด้านอื่น ๆ เป็นประจำ หรือทำบ่อยครั้งติดต่อกัน จะทำให้บุคลากรรู้สึกคุ้นเคยกับระบบ และอาจจะเกิดทัศนคติที่ดีขึ้นต่อระบบฯ ได้

ดังนั้นผู้บริหารยังคงเชื่อว่า ทักษะที่มีต่อการทำงานด้านการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งตรงกับ McDavid & Harrari (๑๙๖๘) กล่าวถึงคุณสมบัติของทักษะไว้ว่า ทักษะเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพ ทักษะไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้ และไม่ใช่สิ่งที่มั่นคงถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ผู้บริหารจึงต้องใช้กลยุทธ์การหมุนเวียนให้บุคลากรทุก ๆ คนได้เข้ามาทำงานเกี่ยวกับระบบประมวลฯ เพื่อที่จะให้บุคลากรได้สัมผัสกับการทำงานด้านการประมวลฯ กันอย่างทั่วถึงทุก ๆ คน ซึ่งผู้บริหารเชื่อว่าจะเป็นการสร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบฯ ด้วยตนเอง อีกทั้งจะได้มีโอกาสเข้าถึงวัฒนธรรมการใช้งานในระบบสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการสร้างให้เกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ปัญหานำการวิจัยข้อที่ ๒ :

ปัจจัยการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการยอมรับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารและบริหารงานระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่กำหนดนโยบาย และระเบียบปฏิบัติในการประมวลด้วยระบบด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้จัดแนวทางการเตรียมความพร้อมในการเลือกผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสาร ด้วยการวิเคราะห์สภาพและลักษณะสำคัญขององค์กร และได้ข้อสรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลมีลักษณะการบริหารที่มีความเป็นเอกเทศ ดังนั้นการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นผู้นำในการเผยแพร่ข่าวสารด้านการประมวลฯ จึงควรจะต้องเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานด้านระบบการประมวลโดยตรง นั่นคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง และฝ่ายพัสดุ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรไม่คุ้นเคยกับระบบสารสนเทศ ผู้บริหารจึงได้เลือกผู้นำที่เคยทำงานในลักษณะเดียวกัน จึงจะสนใจให้บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อถือได้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของผู้ส่งสารที่ผู้รับสารมักใช้ในการตัดสินใจความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (อรวรรณ ปิณฑโรวาท, ๒๕๓๗) คือ ปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification Factor)

อาทิเช่น มีประสบการณ์ด้านใดด้านหนึ่ง (Experienced) ได้รับการฝึกฝน (Trained) มีทักษะ ความชำนาญ (Skilled) และ มีความสามารถ (Able)

การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร การเลือกประเด็น และสาระสำคัญที่ใช้ในการนำเสนอ

ความสำคัญของ ความโปร่งใส ในการจัดประชุม

“ความโปร่งใสในการจัดประชุม” เป็นประเด็นที่ผู้บริหารใช้สื่อสารไปยังบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของระบบฯ เพราะเมื่อมีกฎหมายมาบังคับให้เกิดการใช้ บุคลากรก็จะเข้าใจได้ถึงความจำเป็นของการใช้ระบบฯ ซึ่งอาจจะมีผลต่อสถานภาพขององค์กรและตนเองได้ หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามระบบฯ ให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งตรงกันกับ จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว (Fear Appeals) อรวรรณ ปิณฑโรวาท (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า ความกลัวในระดับต่ำมีผลในทางโน้มน้าวใจมากกว่าความกลัวในระดับสูง ซึ่งความสำคัญของระบบฯ ที่เป็นกฎหมายบังคับใช้ มีผลให้บุคลากรเกิดความกลัวในระดับต่ำ นั่นคือ การกลัวว่าองค์กรอาจจะไม่มีความมั่นคง หากไม่ผ่านการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก ดังนั้นการใช้จุดจูงใจในสารโดยใช้ความกลัว จึงมีผลทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับระบบฯ ได้ง่ายมากขึ้น

ความรู้ที่สำคัญสำหรับบุคลากรในการทำงานด้านสารสนเทศ

ประกอบไปด้วย ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการประมวล ความรู้เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ค้า/ผู้ให้บริการ และโปรแกรมในการจัดประชุมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ทั้งหมดนี้เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารใช้ในการอบรมบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ด้านการประมวลฯ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มระดับความรู้ให้แก่บุคลากร ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรได้เช่นกัน

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและกำหนดสื่อต่าง ๆ

ผู้บริหารได้ใช้ สำนักปลัด อบต. เป็นศูนย์กลางในการจัดสรรข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประมวลฯ ซึ่ง สำนักปลัดฯ ได้เลือกที่จะใช้การประชุม เป็นสื่อหลักใน

การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรักษาระดับความต่อเนื่องของการประชุมเกี่ยวกับระบบประมวลฯ โดยจัดให้มีการประชุมในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคลากรได้อย่างทั่วถึง ดังนี้ การประชุมของสภา อบต. การประชุมระดับผู้บริหาร อบต. การประชุมระดับคณะกรรมการประมวลฯ หรือระดับกลุ่มย่อยในแผนกต่าง ๆ

สำนักประกันคุณภาพยังได้ใช้สื่อบุคคลตามสายงานบังคับบัญชา ทั้ง ปลัด อบต. หัวหน้าฝ่ายการคลัง หัวหน้าฝ่ายพัสดุ รวมทั้งบุคคลที่เป็นตัวแทนในแต่ละหน่วยงานที่มีความรู้ด้านระบบฯ มากกว่าผู้อื่น หรืออาจจะเป็นหัวหน้าในหน่วยงานย่อย เป็นผู้ช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารให้กับบุคลากร เพื่อย้ำเตือนและตรวจสอบระดับความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารยังใช้สื่อเฉพาะกิจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ บอร์ดประกาศข่าว จุลสารและข่าวแจก ประกาศของกระทรวงการคลัง จดหมายเวียนของผู้ให้บริการตลาดกลาง เว็บไซต์ ของกรมบัญชีกลาง เพื่อให้เกิดอิสระในการค้นหาข้อมูล และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตระหนักของการมีระบบฯ และเป็นแหล่งความรู้ที่บุคลากรสามารถแสวงหาได้

ความคาดหวังของผู้บริหารต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การตัดสินใจใช้ระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการตัดสินใจโดยนโยบายของรัฐ ซึ่งเป็น การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ (Authority Decision) เป็นการตัดสินใจโดยกลุ่มบุคคลกลุ่มเดียวที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำนวัตกรรมมาใช้ ผลของการตัดสินใจจะกระทบต่อคนในองค์กร (ปรมะ สตะเวทิน ,๒๕๓๘) ผู้บริหารจึงมีความกังวลเป็นอย่างยิ่งต่อภาระหน้าที่ของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นเมื่อต้องใช้ระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะบุคลากรไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจใช้ระบบฯ เอง

การเตรียมความพร้อมนี้ยังได้บ่งบอกถึงความตั้งใจในการเผยแพร่ความรู้ของบุคลากรที่ยอมรับระบบฯ ไปยังบุคลากรคนอื่น ๆ เพื่อเตรียมความพร้อม ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของโรเจสต์และซูเมคเกอร์ (๑๙๘๓) นั่นคือ

ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) ขั้นการยืนยันจะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจระยะเวลาหนึ่ง โดยบุคลากรที่ยอมรับแล้วจะแสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา และหากบุคลากรตั้งใจที่จะเผยแพร่ไปยังคนอื่น ๆ ต่อไปก็แสดงถึงการตัดสินใจยอมรับระบบฯ เพราะเห็นผลดีของนวัตกรรม หรือระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีผลที่ดีต่อตนเอง และองค์กร

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรจะต้องมีการพัฒนาสื่อบุคคล โดยใช้หลักการ “Training of the Trainer” นั่นคือ ต้องมีการอบรมผู้ส่งสาร (Sender) ที่เป็นผู้นำในหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้มีทักษะทางการสื่อสาร โดยภาพรวมแล้วผู้ส่งสารนำที่จะประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- มีประสบการณ์ด้านการสื่อสาร (Experience)
- ได้รับการฝึกฝน (Trained)
- มีความชำนาญในการสื่อสาร (Skilled)
- มีอำนาจในหน้าที่ (Authoritative)
- มีความสามารถ (Able)
- มีไหวพริบ (Intelligent)
- มีความรอบรู้เกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Knowledge)

ด้วยกลยุทธ์ของผู้บริหารได้ใช้การเลือกสรรผู้นำในหน่วยงานย่อย ตามตำแหน่งที่มีอำนาจตามสายงานบังคับบัญชาอยู่แล้ว ดังนั้นจึงควรฝึกฝนให้ผู้นำเหล่านี้ให้มีคุณสมบัติข้างต้น เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ซึ่งจะนำไปถึงการติดตามและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางความคิดในเรื่องระบบได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารเกี่ยวกับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ทั้งในระดับเทศบาล ระดับเมือง ระดับนคร และระดับจังหวัด เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะระดับตำบลเพียงอย่างเดียว

๒. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะตัวแปรด้านการเปิดยอมรับนวัตกรรม โดยไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีความสามารถในการพยากรณ์การยอมรับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแง่มุมอื่นด้วย อาทิเช่น ศึกษาถึงความพึงพอใจในการสื่อสาร หรือแรงจูงใจที่มีต่อระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
๓. ศึกษาเนื้อหาาระบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาของสาร (Content Analysis) เพื่อหาจุดสนใจที่มีผลต่อบุคลากรในการยอมรับนวัตกรรม