

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ตั้งแต่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมกว่า 200 ปีที่ผ่านมา มีการปรับเปลี่ยนแบบทางสังคมเกิดขึ้นในช่วงหลังคริสต์ศตวรรษที่ 20 เนื่องจากแรงผลักดันของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยก่อให้เกิดการปฏิวัติทางเทคโนโลยี ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และกิจกรรมระหว่างประเทศ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนแบบความสัมพันธ์ภายในสังคม การแข่งขันและความร่วมมือทางธุรกิจ ตลอดจนการดำรงชีวิตของบุคคลให้แตกต่างจากอดีต (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท, 2542) หากประเทศไทยไม่ปรารถนาจะถูกทอดทิ้งไว้เบื้องหลัง จะต้องก้าวเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือ สังคมเศรษฐกิจยุคใหม่ (New Economy) ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเข้าใจว่าความรู้และการให้บริการคือหัวใจของศตวรรษใหม่นี้ ส่วนการผลิตและการบริโภคสินค้าที่เคยเป็นหัวใจของยุคอุตสาหกรรมนั้นล้าหลังไปแล้ว (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2538)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) เป็นการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเตรียมข้อมูล และประมวลผลเพื่อให้เกิดสารสนเทศสำหรับส่งต่อไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ โดยการจัดตั้งจะทั้งระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม หรือระบบอื่นๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร (อุดม จันทร์สุข, 2538) ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของการจัดทำและส่งข้อมูล

ประเทศไทยได้ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยระบุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 6 ถึงปัจจุบัน โดยกำหนดให้ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย เพื่อรณรงค์และส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร โดยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมมีบทบาทสำคัญ และใช้ทรัพยากรของประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัดทุกๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีการตื่นตัวนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานอย่างแพร่หลาย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้าง ลักษณะงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (สุนันทา เตาหนันท์, 2531 ; อุดม จันทร์สุข, 2538) ทำให้

การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น , ลดขั้นตอนการบริหารงานในองค์กร, ระดับชั้นการบังคับบัญชาสั้นลง และประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคลเพิ่มสูงขึ้น (Laudon & Laudon, 1996) มีการทำงานกันเป็นทีม มีการใช้เครื่องมืออินเทอร์เน็ตในการสื่อสารมากกว่าที่ผ่านมา ใช้ข้อมูลเป็นฐานประกอบการตัดสินใจ ฯลฯ (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2542)

ในส่วนของภาครัฐ เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศหลายๆ ด้าน (อุดม จันทรสุข, 2538 ; สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2538) โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อเยาวชนและประชาชนทั่วไป ดังนี้ (1) ด้านการสาธารณสุข ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของสถานพยาบาลของรัฐโดยอาศัยเทคโนโลยีระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลรวมของประชาชน (2) ด้านการศึกษา ช่วยยกระดับการศึกษาของไทยให้สูงขึ้นโดยเฉพาะผู้ที่ด้อยโอกาสทางการศึกษา โดยอาศัยเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น โครงการการศึกษาผ่านดาวเทียมของการศึกษานอกโรงเรียน (3) ด้านการบริหารงานของรัฐ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและองค์กรของรัฐในด้านการบริการ เช่น ระบบบัตรประจำตัวประชาชน ระบบฐานข้อมูลประชาชน (4) ด้านอุตสาหกรรมและการบริการ ช่วยเพิ่มผลผลิตและการบริการ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการออกแบบสินค้า ควบคุมการผลิตสินค้า (5) ด้านการท่องเที่ยว ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นการบริการข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง การสำรองห้องพัก การจองตั๋วเครื่องบิน (6) ด้านสิ่งแวดล้อม ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ป้องกันและแก้ไขปัญหาสังแวดล้อมที่มีในปัจจุบัน และ (7) ด้านเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านเกษตรกรรมที่เกี่ยวกับราคาสินค้า สภาพการตลาด การวิเคราะห์สภาพพื้นที่ดินที่เหมาะสมกับการเกษตร เป็นต้น

ภาคเอกชน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่เพิ่มสมรรถนะการผลิตสินค้าและบริการให้รวดเร็วตรงกับความต้องการของตลาดด้วยต้นทุนที่ต่ำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้าขาย การลงทุนระหว่างประเทศเป็นอันมาก เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ขาดไม่ได้ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2538)

แม้ว่านวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและพนักงาน แต่การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อาจมาจากปัจจัยหลายประการ คือ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุน (อนุมงคล ศิริเวทินและสมบุญณวัธย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2528 ; พยุงศักดิ์ สนเทศ, 2529), ข้อมูลที่ได้มามีความผิดพลาด เชื่อถือไม่ได้และขาดความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ, อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ, คณะทำงานขาดความรู้และประสบการณ์, อุปกรณ์ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและไม่ทันสมัย และงบประมาณไม่เพียงพอ (พยุงศักดิ์ สนเทศ, 2529; การ์นต์ จันทรานันท์, 2530; ประเสริฐ สุขสิงห์คลี, 2541 ; เฉษฐา ดวงใจ, 2542)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ มีแนวทางการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานขององค์กรตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2530 โดยมีการสั่งซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบต่างๆ มาใช้งาน และจากแผนปฏิบัติ ปี พ.ศ. 2544 ได้มีการกำหนดเป้าหมายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นหนึ่งใน 13 สาขาที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถสรุปโครงการต่างๆ ดังนี้ คือ โครงการระบบงานบัญชี การเงิน และระบบบริหารพัสดุ, โครงการระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหาร, โครงการระบบงานสำนักงานอัตโนมัติ, โครงการระบบงานบริการลูกค้า, โครงการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์, โครงการจัดหาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล, งานพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน เป็นต้น (คณะกรรมการประสานงานการจัดทำแผนวิสาหกิจ, 2544) แต่ปัจจุบันประสบปัญหาเช่นเดียวกัน อาทิ ข้อมูลที่มีอยู่นั้นไม่มีความน่าเชื่อถือและแตกต่างกันระหว่างสำนักงานเขตกับสำนักงานย่อย ข้อมูลที่ได้มาไม่ได้มีการนำไปวิเคราะห์ และข้อมูลที่มีอยู่ไม่ทันสมัย จึงไม่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ ประกอบกับงบประมาณและอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ คณะทำงานขาดความรู้และประสบการณ์ จึงอาจกล่าวได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ประสบปัญหาเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ในการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน

ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องจูงใจให้พนักงานเห็นประโยชน์ของการใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเข้ากันได้กับระบบการทำงานของพนักงาน และไม่ยุ่งยากในการใช้งาน ปัจจัยที่สำคัญที่จะผลักดันให้เกิดการยอมรับของพนักงาน คือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Premkumar & Plotter, 1992 ; อรพรรณ ลิ้มเจริญ, 2537 ; Thong & Yap, 1995 ; Premkumar, Ramamurthy & Crum, 1997) หากผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสนับสนุนหรือไม่เข้าใจ โครงการต่างๆ ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2542)

นอกจากนั้น Rogers & Shoemaker (1971) และ Rogers (1983) ได้ยืนยันว่า ในมุมมองของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมสัมพันธ์กับการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรม โดยคุณลักษณะที่สำคัญมี 2 ประการ คือ ประโยชน์ที่จะได้รับ และความเข้ากันได้กับระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Tomatzky & Klein, 1982) Rogers (1983) ยังกล่าวอีกว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้บุคคลสนใจและมีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรม และหากนวัตกรรมนั้นเข้ากันได้กับค่านิยมความเชื่อ ทักษะคติของสมาชิกส่วนใหญ่ พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน นอกจากนี้ นวัตกรรมที่มีความยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน (สมัญดี คำปาละ, 2537 ; กัทธนา ลิ้มขวลิต, 2539) ผลการศึกษาของ Callaghan, Kaufman & Konsynski (1992) พบว่า การรับรู้ความคาดหวังประสิทธิผลที่จะได้รับ, ความคาดหวังบริการที่จะได้รับและความคาดหวังว่ามีความเข้ากันได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำนายผลการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม และพบความแตกต่าง

ระหว่างผู้มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมกับผู้มีแนวโน้มไม่ยอมรับ ในด้านการรับรู้ความคาดหวัง ประสิทธิภาพที่จะได้รับ และบริการที่จะได้รับ ส่วนการรับรู้ความคาดหวังว่ามีความเข้ากันไม่ได้ ไม่พบความแตกต่าง

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ คือ การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หากพนักงานรับรู้ถึงผลประโยชน์ของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ รับรู้เข้ากันได้กับระบบที่มีอยู่ และพบว่าการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนอย่างที่คาดไว้ ย่อมทำให้การดำเนินงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน มีความพร้อมทั้งด้านกำลังคน ระบบการบริหารงานและงบประมาณ การทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา และสามารถทำนายการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและส่งเสริมให้มีการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มพนักงานเพิ่มขึ้น ช่วยให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ยอมรับและพนักงานที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ในปัจจัยลักษณะทางภูมิหลัง

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ

3. การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ

4. มีความแตกต่างในการยอมรับระหว่างพนักงานที่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศกับพนักงานที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจัยลักษณะทางภูมิหลัง

นิยามศัพท์ปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์ปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกันดังนี้

นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำสิ่งใหม่ คือ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลายมาใช้ โดยคอมพิวเตอร์ช่วยในการเตรียมข้อมูล และประมวลผลเพื่อให้เกิดสารสนเทศสำหรับส่งต่อไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ การจัดส่งจะพึ่งระบบโทรคมนาคมต่างๆ คือ ระบบโทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม หรือระบบอื่นๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการทางจิตใจซึ่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ รับรู้จากการได้ยินหรือรับทราบเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลายที่พนักงานนำมาใช้ช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล และสื่อสาร และมีความตั้งใจที่จะใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือรับเอานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ คอมพิวเตอร์และ

อุปกรณ์โทรคมนาคมที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสแล้วทำการตีความซึ่งรวมทั้งระดับความคาดหวังถึง (1) ประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับเมื่อนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมาใช้งาน อาทิ ทำให้การบริการผู้ใช้ไฟสะดวกรวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เป็นระบบ เป็นต้น และ (2) รับรู้ว่าการใช้งานเข้ากันได้กับระบบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงานที่ปฏิบัติงานกัน อีกทั้ง (3) ไม่ยุ่งยากในการนำมาใช้ในงาน อาทิ ไม่เสียเวลาในการเรียนรู้ คู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การยอมรับใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง กระบวนการที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือรับเอาความใส่ใจจากองค์กรที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสแล้วนำมาตีความถึง (1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน คือ ผู้บริหารสนใจ ให้การสนับสนุน และติดตามปัญหาที่เกิดขึ้น (2) การสนับสนุนด้านงบประมาณ คือ มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน การจัดหาคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ใช้เวลาไม่นาน และมีการจัดสรรงบประมาณให้อย่างเพียงพอ (3) เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและทันสมัย โดยคอมพิวเตอร์ที่มีสามารถสนับสนุนการใช้งานอินเตอร์เน็ตได้ มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ระบบสื่อสารมีศักยภาพสูง และ (4) การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการยอมรับนวัตกรรมและนำนวัตกรรมนั้นไปใช้งานในที่สุด

พนักงานที่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ที่มีระดับการใช้งาน/ความตั้งใจที่จะใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง

พนักงานที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ที่มีระดับการใช้งาน/ความตั้งใจที่จะใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ หรือไม่มีการใช้งาน/ความตั้งใจในการใช้งานเลย

ลักษณะทางภูมิหลัง หมายถึง สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน สถานภาพการสมรส และระดับรายได้ต่อเดือน

ผู้บริหาร หมายถึง ตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนก ทั้งที่สังกัดกอง และอยู่ประจำในแต่ละการไฟฟ้า ผู้อำนวยการกอง ไปจนถึงผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต รวมทั้งผู้ตรวจการ ใน 6 จังหวัดภาคเหนือ

นักวิชาการ หมายถึง วิศวกร นักบัญชี นักการเงิน วิทยากร เศรษฐกร และนักปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ประจำการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าใน 6 จังหวัดภาคเหนือ

พนักงานเทคนิค หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การบริการผู้ใช้ไฟ การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ และการขยายเขตระบบจำหน่าย อาทิ พนักงานช่าง พนักงานพัสดุ พนักงานบริหารคลัง พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์ พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานขับรถ ประจำการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าใน 6 จังหวัดภาคเหนือ

พนักงานบริหาร หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบัญชี และการเงิน รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ อาทิ พนักงานบัญชี พนักงานสารบรรณ และพนักงานพิมพ์ดีดประจำการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าใน 6 จังหวัดภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้ คือ ประชากรที่ทำการศึกษาเป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ จำนวน 2,362 คน ใน 6 จังหวัดภาคเหนือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างในปัจจัยลักษณะทางภูมิหลังของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างพนักงานที่ยอมรับและไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ
3. ช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ
4. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
5. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาวิธีการจูงใจพนักงานให้ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดปัญหาการทำงานที่ล่าช้า ผิดพลาด และไม่มีประสิทธิภาพ