

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมทฤษฎี แนวความคิดและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยโดยกำหนดเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
 - 1.3 วิสัยทัศน์ ภารกิจ การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
 - 1.4 โครงสร้างองค์กร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร
 - 2.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กร
 - 2.2 โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง
 - 2.3 ขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
 - 2.4 สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
 - 2.5 พฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
 - 2.6 ผลของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
3. แนวคิดระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 3.1 การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 3.2 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
 - 3.3 สาเหตุที่องค์กรนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งาน
 - 3.4 ลักษณะขององค์กรก่อนและหลังการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
 - 3.5 ประโยชน์ที่องค์กรคาดว่าจะได้รับจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
 - 4.1 ความหมายของนวัตกรรม
 - 4.2 การยอมรับนวัตกรรม
 - 4.3 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม
 - 4.4 คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรม

5. การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรม
 - 5.1 ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น
 - 5.2 ความเข้ากันได้
 - 5.3 ความสลับซับซ้อน
 - 5.4 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้
 - 5.5 ความสามารถสังเกตเห็นผลได้
 - 5.6 การเผยแพร่นวัตกรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2551, พฤษภาคม 20) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคนหรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ในช่วง 2-3 ปีแรก ของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ถนนหนทาง และแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างระบบไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้า สนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาล ถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ กองแผนงาน กองบัญชี กองผลิต กองพัสดุ และ กองโรงงาน และในปี 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทวี

จำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัด ต้องขยับขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน อำเภอบางเขน จังหวัดพระนคร บนเนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ มีพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2514 ระบบผลิตและระบบจ่ายไฟ เพื่อการบริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงปี 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิง ระบบจำหน่ายแรงสูง ใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และ แรงต่ำ 380/220 โวลต์

ในทศวรรษแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นับถึงปี 2513 ฐานะทางการเงินรวมทั้งความเจริญเติบโต ของหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน มีความมั่นคงในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างยิ่ง ได้รับการยกย่องให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้น 1 ในปี 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรายได้จากการจำหน่ายไฟฟ้าสูงเกิน 500 ล้านบาท มีทรัพย์สิน 1,480 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความควบคุม 629 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวม 478,940 ราย และมีพนักงาน 5,648 คน ความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด 222,400 กิโลวัตต์ การใช้ไฟฟ้าเกิดกับประชาชน 3 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 10 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศขณะนั้น 30 ล้านคน

ทศวรรษที่สอง ของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2514-2523) ความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในอัตราที่สูงมาก เกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องเตรียมปรับแผนเพื่อรองรับการพัฒนาชนบท ด้านไฟฟ้าอย่างแข็งขัน และทันต่อความต้องการของประชาชน ด้วยการปูพื้นฐานโครงสร้างภายใน ของสังคมชนบท (rural Infrastructure) ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่างๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ไปสู่ชนบท ในช่วง 10 ปี นี้อย่างมากมาย ตัวเลขที่ปรากฏในปลายปี 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมด ในเขตบริการ 68 จังหวัด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลางปี 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น หากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟอย่างจริงจัง โอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทจะเกิดขึ้นไม่ได้

ทศวรรษที่สาม (2524-2533) ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่ง ต่อความเจริญ ก้าวหน้าในทุกๆ ด้านของประเทศ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยก่อสร้างเพิ่มวงจระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น มีการดำเนินงานก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำ

จากสถานีไฟฟ้าย่อยขนาด 25 กิโลวัตต์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ไปยัง เกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้า เพื่อจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียงบริเวณโรงจักรไฟฟ้า เช่น โรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และโรงจักรพลังน้ำขุนแปะ บ้านขุนแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่ปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ทศวรรษที่สี่ (2534-2543) มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ที่กระจายไปยังชนบท และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเล ตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้าน การปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผลิต จัดให้ได้มา จัดตั้งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศไทยรวม 73 จังหวัด ยกเว้นจังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แยกการบริหารงานแบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ แต่ละภาคแบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขตทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต
ที่มา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551, พฤษภาคม 20)

1. ภาคเหนือ ประกอบด้วย
 - 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
 - 1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก
 - 1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย
 - 2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
 - 2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
 - 2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา
3. ภาคกลาง ประกอบด้วย
 - 3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
 - 3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
4. ภาคใต้ ประกอบด้วย
 - 4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี
 - 4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช
 - 4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

2. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(2551, พฤษภาคม 20) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เป็นการไฟฟ้าที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจำนวน 12 เขตมีประวัติความเป็นมาดังนี้

พ.ศ. 2502 องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลพบุรี ได้ก่อตั้งขึ้นโดยรับโอนกิจการจากการไฟฟ้านครลพบุรี มีสำนักงานซึ่งเช่าห้องแถว ตั้งอยู่เลขที่ 69/1-4 ถนนสุรศักดิ์ ตำบลท่าหิน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

พ.ศ. 2503 องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลพบุรี ได้รับโอนกิจการจากการไฟฟ้าจังหวัดทหารบกลพบุรี ต่อมาได้ปรับเปลี่ยนฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเปลี่ยนชื่อเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง มีพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และ ในบางส่วนของจังหวัดชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และพิจิตร โดยมีสำนักงานอยู่ที่จังหวัดลพบุรี และ บางส่วนอยู่ที่การไฟฟ้าอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

พ.ศ. 2508 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง ลพบุรี ได้ย้ายสำนักงานจากห้องแถวเช่าเดิมไปเช่าที่ดินของกรมธนารักษ์ บริเวณสถานีรถไฟรางเก่า ก่อสร้างเป็นอาคารสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง ลพบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งอยู่ร่วมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแขวงลพบุรี (จังหวัดลพบุรี)

พ.ศ. 2519 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีคำสั่งปรับเปลี่ยน โอนย้ายพื้นที่ความรับผิดชอบ ตามความเหมาะสม โดยเปลี่ยนชื่อจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง ลพบุรี เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี รับผิดชอบพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และเพชรบูรณ์ รวมพื้นที่ 38,842 ตารางกิโลเมตร มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 946,567 ราย มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด 800.3 เมกกะวัตต์ มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าและรายได้อื่นๆเฉลี่ยเดือนละประมาณ 900 ล้านบาท (ข้อมูลเพียง เดือนกุมภาพันธ์ 2551) ตั้งแต่ปี 2508 จนถึงปัจจุบัน



ภาพ 3 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551, พฤษภาคม 20)

3. วิสัยทัศน์ ภารกิจ การดำเนินงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

3.1 วิสัยทัศน์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรชั้นนำ ที่ได้มาตรฐานระดับสากล ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 4)

3.2 ภารกิจ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ได้ กำหนดการบริหารงานภายใต้ภารกิจดังนี้ คือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 4)

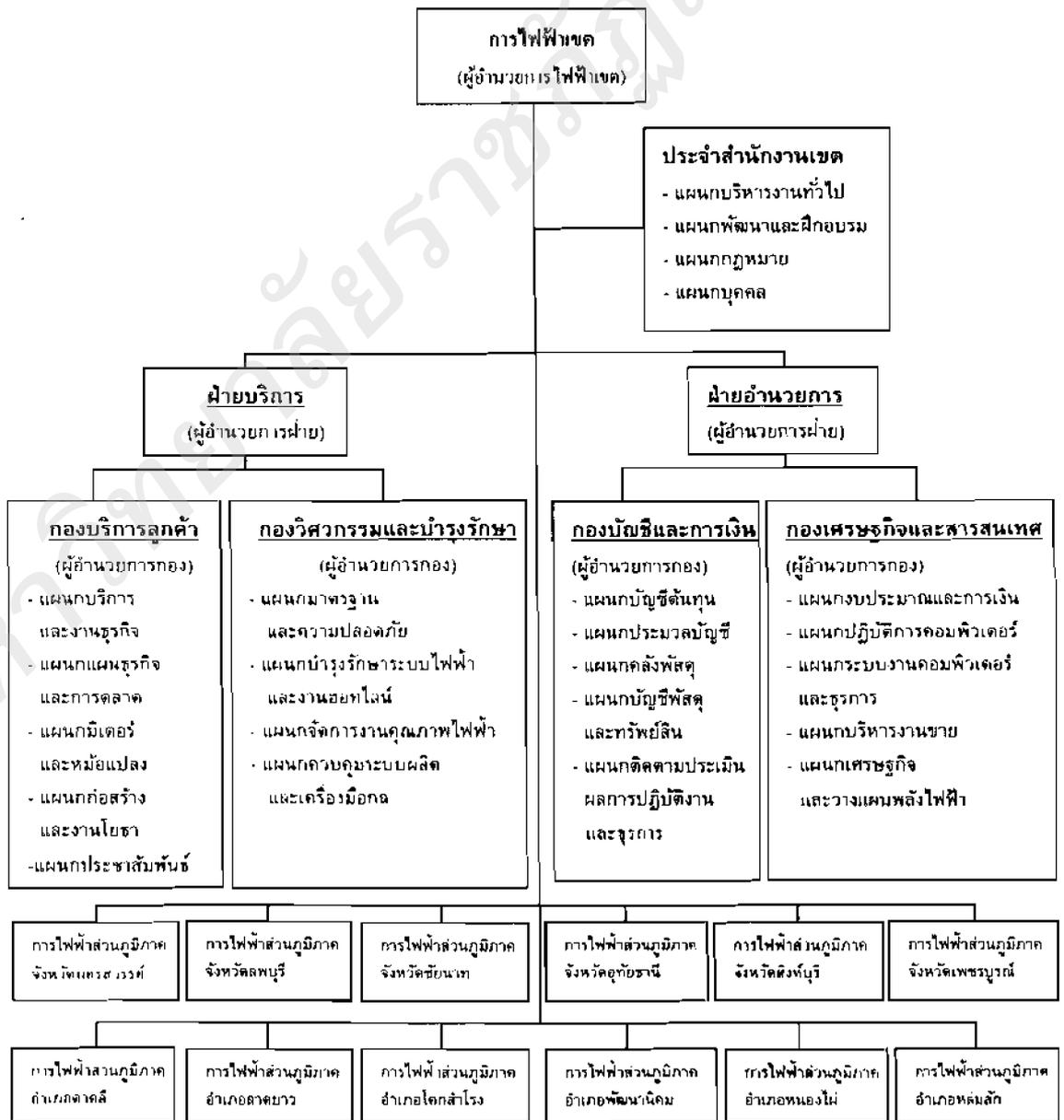
3.3 การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ได้สนองนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, พฤษภาคม 20)

1. ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้อย่างเพียงพอ และรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเอง มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีทุนเพียงพอแก่การขยายงาน
3. พัฒนาการบริหารองค์การ การบริหารงานบุคคล การจัดการทรัพยากรให้ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

4. โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี(2551, หน้า 4) การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยหน่วยงานระดับฝ่าย 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริการและฝ่ายอำนวยการ ระดับกอง 4 กอง ประกอบไปด้วย กองบริการลูกค้า กองวิศวกรรมและบำรุงรักษา กองบัญชีและการเงิน กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ แผนกประจำสำนักงานการไฟฟ้าเขตจำนวน 4 แผนก ได้แก่ แผนกบริหารงานทั่วไป แผนกบุคคล แผนกพัฒนาและฝึกอบรม แผนกกฎหมาย การไฟฟ้าจังหวัด 6 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสิงห์บุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

ชยันต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ การไฟฟ้าอำเภอ 6 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตาคลี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดยาว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโคกสำโรง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพัฒนานิคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ตามภาพ 4



ภาพ 4 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
ที่มา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 4)

จากภาพ 4 แสดงโครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต เป็นผู้บริหารสูงสุดในองค์กร มีหน้าที่กำกับดูแล ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ และแผนกต่าง ๆ ที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าเขต ฝ่ายบริการจะทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของกองบริการลูกค้า และกองวิศวกรรมและบำรุงรักษา สำหรับฝ่ายอำนวยการจะทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงาน กองบัญชีและการเงิน และกองเศรษฐกิจและสารสนเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2548, หน้า 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ประจำสำนักงานการไฟฟ้าเขต ฝ่ายบริการ และฝ่ายอำนวยการ ดังนี้

1. ประจำสำนักงานการไฟฟ้าเขต

1.1 แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของสำนักงาน งานการจัดทำบัญชีเงินหมุนเวียน งานตรวจสอบใบสำคัญจ่ายเงิน งานจัดทำบัญชีเงินเดือน งานพิจารณาการขออนุมัติจัดซื้อ จัดจ้างก่อนนำเสนอขออนุมัติ งานดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

1.2 แผนกบุคคล มีหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนงานหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานติดตามและตรวจสอบงานด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามนโยบาย งานตรวจสอบและนำเสนอขออนุมัติจ้างบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย และเลื่อนระดับ งานรวบรวมและพัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

1.3 แผนกกฎหมาย มีหน้าที่เกี่ยวกับให้คำปรึกษา และวินิจฉัยงานปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายทั้งภายในวงงานและภายนอกที่เกี่ยวข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ว่าความแก่ต่างให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในคดีแพ่งและอาญาทั้งที่เป็นโจทก์และจำเลย งานร่างตรวจสอบหนังสือสัญญาและหนังสือคำประกัน ตลอดจนหนังสือต่าง ๆ ที่ต้องการความถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย ติดตามธุรกิจการงานด้านกฎหมายต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานเก็บรักษาบรรดาเอกสารต่าง ๆ อันเกี่ยวกับบรรดคดีและกฎหมาย งานติดตามการเรียกเก็บค่าเสียหายที่บุคคลภายนอกทำให้เกิดแก่ทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานติดตามสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ที่แพคดี และงานสอบสวนทุกประเภท

1.4 แผนกพัฒนาและฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับสำรวจ และรวบรวมความต้องการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด งานจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี งานดำเนินการจัดประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาให้กับทุกหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด งานประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขต และภายนอกหน่วยงานในการจัดประชุมฝึกอบรมและสัมมนา งานสรุปรายงานผลการฝึกอบรม งานประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

2. ฝ่ายบริการ

2.1 กองบริการลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ในการขอใช้ไฟ งานพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการให้ผู้ใช้ไฟเกิดความพอใจสูงสุด งานธุรกิจเสริม และธุรกิจประหยัดพลังงาน งานจัดทำฐานข้อมูลสถิติการจ่ายไฟตามเขตการปกครองและการไฟฟ้า งานจัดทำแผนธุรกิจและแผนปฏิบัติประจำปี งานลูกค้าสัมพันธ์ งานประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลการตลาด งานส่งเสริมวางแผนการตลาด งานสารสนเทศและสื่อสารการตลาด วางแผนงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า งานออกแบบปรับปรุงงานอาคารสำนักงานและงานโยธาทุกชนิด ปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟและงบลงทุน งานวิเคราะห์ประเมินผลและรายงานด้านงานก่อสร้างปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานวางแผนจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ งานจัดการด้านหม้อแปลง มิเตอร์และคาปาซิเตอร์

2.2 กองวิศวกรรมและบำรุงรักษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานติดตามวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้านเทคนิคและวิศวกรรมระบบจำหน่าย งานตรวจสอบมาตรฐานระบบไฟฟ้า งานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน งานฝึกอบรมด้านเทคนิคและวิศวกรรม งานบำรุงรักษาระบบผลิต ยานพาหนะและเครื่องมือกล งานตรวจสอบซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานจัดการขอทใสน์ระบบจำหน่าย 22 เควี. งานวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ งานให้บริการค่าปรึกษางานทางวิชาการคุณภาพไฟฟ้า งานลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า และงานควบคุมตรวจสอบการใช้เช่าเสาสำหรับพาดสายสัญญาสื่อสารทุกชนิด

3. ฝ่ายอำนวยการ

3.1 กองบัญชีและการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติด้านบัญชีต้นทุน งานรวบรวมข้อมูลต้นทุนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ งานวิเคราะห์และจัดทำรายงานต้นทุนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจ กำหนดระบบต้นทุนมาตรฐาน สรุปรวบรวมข้อมูลทางบัญชีและการเงินจัดทำงบการเงินประจำเดือน ประจำไตรมาส และสิ้นปี งานตรวจสอบข้อมูลการตั้งรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าและรายได้อื่นๆ จากรายงานทางบัญชีของการไฟฟ้าในสังกัด งานตรวจสอบสรุปรายงานภาษีชื่อ ภาษีขาย ของการไฟฟ้าในสังกัด งานตรวจสอบจัดทำงบกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร งานตรวจสอบบัญชีเดินสะพัด และจัดทำงบกระทบยอด งานตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลและให้บริการจัดหา เบิกจ่าย ควบคุมพัสดุ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน งานจัดเก็บรักษาและควบคุมพัสดุให้เป็นไปตามระเบียบที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด งานควบคุมการจัดทำบัญชีค่างานระหว่างการก่อสร้าง รื้อถอน บัญชีลูกหนี้ และบัญชีเจ้าหนี้ตามภาวะผูกพันในการก่อสร้าง งานควบคุมตรวจสอบและติดตามงานก่อสร้างตามสัญญาจ้างเหมา งานควบคุมบัญชีทรัพย์สินและสำรองค่าเสื่อมทรัพย์สินทุกประเภท งานขออนุมัติตัวแทนเก็บเงินจดหน่วย ขออนุมัติตั้งกรรมการต่างๆ เกี่ยวกับการเงิน ขออนุมัติปฏิบัติงานล่วงเวลา งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

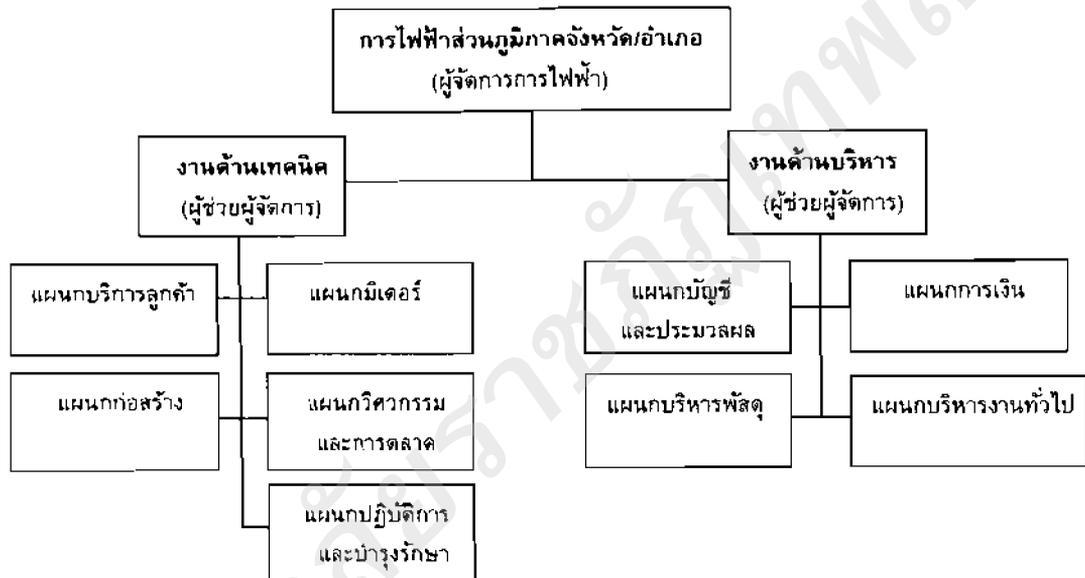
3.2 กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับวางแผน ประสานงานและชี้แจงงานด้านงบประมาณ จัดทำงบประมาณลงทุน จัดทำงบประมาณทำการ ควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย งานควบคุมดูแลแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์ของการไฟฟ้าในสังกัดให้ใช้งานได้ตลอดเวลา งานบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล งานดูแลการสำรองข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์ งานจัดทำประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย กำหนดวิธีป้องกันข้อมูลมิให้เกิดการขโมย งานรับส่งข้อมูลการจดหน่วยจากการไฟฟ้าในสังกัด งานควบคุมดูแลให้คำแนะนำและตรวจสอบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าในสังกัดให้ถูกต้องตามระเบียบ งานตรวจสอบดูแลการกำหนดประเภทอัตราค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดค่าไฟฟ้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ตรวจสอบสัญญาการใช้ไฟฟ้าและสัญญาค่าประกันผู้ใช้ไฟรายใหญ่ การประเมินความต้องการไฟฟ้าในอนาคต ประเมินคาดการณ์หน่วยสูญเสีย งานวิจัยการไฟฟ้า

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและบริหารงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานประกอบไปด้วยแผนกงานด้านต่างๆ ทั้งด้านบริหารและงานด้านเทคนิค ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า
2. แผนกมิเตอร์
3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
4. แผนกก่อสร้าง
5. แผนกวิศวกรรมและการตลาด
6. แผนกการเงิน
7. แผนกบัญชีและประมวลผล
8. แผนกบริหารพัสดุ
9. แผนกบริหารงานทั่วไป

มีผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ดังภาพ 5 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 5)

ผังโครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ



ภาพ 5 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
ที่มา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 5)

จากภาพ 5 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีผู้จัดการการไฟฟ้า เป็นผู้บริหารงานสูงสุดในหน่วยงาน มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานในหน่วยงาน มีผู้ช่วยผู้จัดการสายเทคนิค และผู้ช่วยผู้จัดการสายบริหาร ช่วยกำกับดูแลงานด้านเทคนิคและบริหาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2548, หน้า 6) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ดังนี้

1. งานด้านเทคนิค

1.1 แผนกบริการลูกค้า รับผิดชอบงานด้านสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ งานตรวจสอบระบบไฟฟ้า งานขายหรือให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า งานลูกค้าสัมพันธ์ งานส่งเสริมการตลาด งานสารสนเทศการตลาด

1.2 แผนกมิเตอร์ รับผิดชอบงานด้านควบคุมคลังย้อมมิเตอร์ งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์ งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

1.3 แผนก่อสร้าง รับผิดชอบงานด้านสำรวจออกแบบปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานก่อสร้างระบบจำหน่าย งานยานพาหนะและเครื่องมือกล งานความปลอดภัยและชีวอนามัย งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

1.4 แผนวิศวกรรมและการตลาด รับผิดชอบงานด้านจัดทำฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์ งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม งานธุรกิจเสริม งานแผนปฏิบัติ

1.5 แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา รับผิดชอบด้านงานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า งานวิเคราะห์วางแผนควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานฮอทไลน์ งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม

2. งานด้านบริหาร

2.1 แผนกบัญชีและประมวลผล รับผิดชอบงานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วยและพิมพ์บิล งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี งานจัดทำบัญชีเงินสด งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

2.2 แผนกการเงิน รับผิดชอบงานด้านติดตามเร่งรัดหนี้ งานควบคุมการงดจ่ายไฟ งานรับจ่ายเงิน งานด้านควบคุมบัญชีลูกหนี้ งานควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า งานทะเบียนประกัน งานลูกค้ารายใหญ่ งานบริหารการเงิน

2.3 แผนกบริหารพัสดุ รับผิดชอบงานด้านจัดหาพัสดุอุปกรณ์ งานคลังพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้างทำของ งานรวบรวมแจ้งความต้องการพัสดุ จัดทำบัญชีพัสดุ งานการรับและเบิกจ่ายพัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้ารวมถึงเชื้อเพลิงหล่อลื่น

2.4 แผนกบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานด้านงานด้านบุคคล งานตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ งานด้านธุรการและงานสารบรรณ ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน งานประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ

จากโครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งปัจจุบันได้มีการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน และมีการเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ของแต่ละหน่วยเข้าด้วยกันทั้งองค์กร และสามารถเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบทั่วประเทศ ซึ่งผู้บริหารสามารถเรียกดูและตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ เวลาปัจจุบัน

แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร

1. ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2545, หน้า 51) ได้ให้ความหมายคำว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอกองค์กร นับตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล การเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงาน การเปลี่ยนเครื่องจักรที่กำลังผลิตต่ำไปสู่การผลิตที่สูงขึ้น การปรับเปลี่ยนงาน การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง กฎเกณฑ์ กติกา การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การผลิต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เพื่อให้กิจการของหน่วยงาน องค์กรดำเนินไปด้วยดี

สุนันทา เลานันท์ (2550, หน้า 34-38) ได้ให้ความหมาย การเปลี่ยนแปลงในด้านขององค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งที่อยู่ปัจจุบันในด้านของโครงสร้าง กระบวนการ ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต ไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งในอนาคตที่กำหนดไว้ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทั่วไปแล้ว การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรสามารถจำแนกได้ 3 แบบ คือ แบบที่หนึ่ง การเปลี่ยนแปลงโดยวิธีปฏิบัติ แบบที่สอง การเปลี่ยนแปลงโดยวิธีวิวัฒนาการ แบบที่สาม การเปลี่ยนแปลงโดยการวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นแนวความคิดที่สำคัญของการพัฒนาองค์กร

การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ หรือฉับพลันล้วนย่อมเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. แรงผลักดันภายนอกองค์กร ซึ่งหมายถึงปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ หรือควบคุมได้น้อย แรงผลักดันจากภายนอกองค์กรที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

1.1 ปัจจัยทางด้านการตลาดหรือการบริการ หมายถึง สินค้าและบริการต่างๆ ที่องค์กรผลิต ประเภทของลูกค้า ขนาดและความซับซ้อนของตลาด รวมถึงองค์กรคู่แข่ง

1.2 ความก้าวหน้าด้านวิทยาการเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและความรู้ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ปัจจัยด้านสังคม หมายถึง ค่านิยม ทัศนคติ วัฒนธรรม และความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนไป

1.4 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะเงินเฟ้อ และปัญหาด้านทรัพยากร

1.5 นโยบายและบทบาทของรัฐบาล หมายถึง การออกกฎหมายต่างๆ การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติ กำหนดอัตราดอกเบี้ย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

2. แรงผลักดันภายในองค์กร ซึ่งหมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่เป็นผลสืบเนื่องอันเกิดจากกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ แต่ละครั้งที่มีการกำหนดหรือปรับวัตถุประสงค์ใหม่ก็อาจจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างขององค์กรใหม่

2.2 การปรับนโยบาย เมื่อมีการปรับนโยบายขององค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

2.3 การใช้เทคโนโลยี องค์กรต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการผลิต จึงอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการผลิต

2.4 กิจกรรมของพนักงาน ความพอใจและความไม่พอใจ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

แรงผลักดันดังกล่าวข้างต้นมีอิทธิพลต่อองค์กร ทำให้องค์กรต้องคอยปรับตัวตามความสามารถในการปรับตัวจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญขององค์กรที่กำลังเจริญก้าวหน้า

ริชาร์ด (Richard, 1991, p. 193) ให้ความหมาย การเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ หรือจากสภาพเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ ให้แตกต่างไปจากเดิม

แซมมวล (Sammuel, 1997, p. 298) ได้ให้ความหมาย การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง กระบวนการปรับปรุงสภาพปัจจุบันขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

วอลตัน (Walton, 1997, p. 72) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งอยู่ในสังคมสมัยใหม่นั้น กำลังเกิดปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคล และความเป็นจริงในองค์กร ซึ่งอาจเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ปรากฏการณ์นั้นได้แก่

1. บุคคลในสังคมสมัยใหม่ต้องการงานที่ใช้ฝีมือความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง แต่องค์กรจะจัดงานง่าย ๆ ให้ทำและเป็นงานที่จำเจซ้ำซาก

2. บุคคลในสังคมสมัยใหม่ต้องการมีบทบาท มีส่วนร่วมในการใช้อำนาจ แต่การจัดสายการบังคับบัญชาไว้หลายชั้นขององค์กรทำให้สมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะพนักงานระดับล่างรู้สึกว่าคุณไร้อำนาจและไม่มีความสำคัญ

3. บุคคลเข้ามาอยู่ร่วมกับองค์กร เพราะต้องการรางวัลภายในที่เกิดขึ้นกับงาน เช่น ความสำเร็จในผลงาน ความต้องการได้รับการยกย่อง ตลอดจนได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลผลิตขององค์กรแต่องค์กรไม่สนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ กลับมุ่งให้รางวัลตอบแทนทางวัตถุและความมั่นคงแก่บุคคลเสียมากกว่า

4. บุคคลต้องการให้องค์กรสนใจคน ในฐานะสิ่งมีชีวิตที่มีอารมณ์ความรู้สึก แต่องค์กรมองคนโดยถือหลักความสมเหตุสมผล องค์กรจะสนใจว่าคุณมีความแตกต่างกันเพียงบางครั้งและเป็นข้ออ้างสำหรับประโยชน์ขององค์กรเท่านั้น

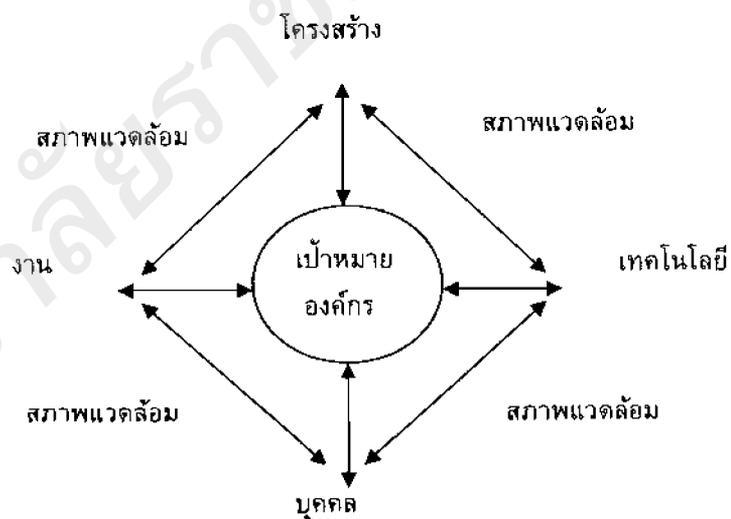
5. บุคคลเริ่มเบื่อบริษัทต่อการแข่งขัน แต่องค์กรก็ยังจัดระบบการทำงานและการจ่ายรางวัลโดยเน้นการแข่งขันอยู่เช่นเดิม

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง ความพยายามในการเปลี่ยนแปลง

จากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ ไปสู่สภาพองค์กรที่ฝั่งประสงค์ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง

สุนันทา เลานันท์ (2550, หน้า 36) ได้กล่าวถึง ระบบภายในองค์กรประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเป้าหมายขององค์กร ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี ด้านคนหรือพฤติกรรม และด้านงาน เป็นต้น ซึ่งระบบย่อยต่างๆ ล้วนมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบใดระบบหนึ่ง ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบอื่นๆ ขององค์กร โครงสร้างการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายได้ดังภาพ 6



ภาพ 6 โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง
ที่มา (สุนันทา เลานันท์, 2550, หน้า 36)

การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง โครงสร้างขององค์กรถูกนำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติบรรลุเป้าหมายขององค์กร การเปลี่ยนแปลงใดๆ ทางด้านโครงสร้างจะส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ จะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงานตลอดจนการจัดแผนงานเสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องขนาดของการควบคุม (span of control) และการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา หรือฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก (staff) การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน หลักเกณฑ์การจัดแผนงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ปรารถนาความก้าวหน้าจึงพยายามแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ ให้ออกมาในรูปของผลผลิตและบริการ

ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เมื่อวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในองค์กรจะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่าหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตามประเด็นที่สำคัญควรให้ความสนใจ คือผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้ที่มีต่อองค์ประกอบต่างภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและเนื้อหาของงาน การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมระหว่างคนงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหน ย่อมขึ้นอยู่กับขนาดของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านตัวคนหรือพฤติกรรม ในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของ ทักษะ ทักษะ หรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง คือ ต้องการพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น เทคนิคที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ เช่น การพัฒนาทักษะ และทัศนคติการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน การสับเปลี่ยนงาน การวิเคราะห์หีบหอบาท เป็นต้น

4. การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน ในที่นี้หมายถึงงานต่าง ๆ ในองค์กรที่จะต้องทำให้เสร็จซึ่งอาจเป็นงานใหญ่หรืองานเล็ก งานยากหรืองานง่ายแล้วยังได้รวมเอาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรซึ่งจะต้องหาวิธีแก้ไขไว้ด้วย ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของงานจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงในสิ่งดังกล่าว

โดยสรุปองค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนา ซึ่งโครงสร้างการเปลี่ยนแปลงมี 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี ด้านตัวคนหรือพฤติกรรม และด้านลักษณะงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

3. ขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

สุภาพร เดชกระจำจ (2544, หน้า 17) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิผลได้นั้น จะต้องสามารถทำให้บรรดาสมาชิกขององค์กร ปรับปรุงพฤติกรรมของตนไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ ผู้บริหารต้องการบริหารการเปลี่ยนแปลง ให้มีประสิทธิผลจำเป็นต้องกระทำการเปลี่ยนแปลงในเป้าหมายทั้ง 4 คือ คน เทคโนโลยี โครงสร้าง และงาน ให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเลวิน (Levin) ได้พัฒนาตัวแบบขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลงขึ้นมา ซึ่งมี 3 ขั้นตอนคือ

3.1 การละลายพฤติกรรม (unfreezing) ขั้นตอนแรกจะต้องพยายามละลายระบบเดิม หรือรูปแบบของพฤติกรรมองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เปรียบเสมือนการละลายน้ำแข็งให้เป็นน้ำ วิธีการคือ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนพฤติกรรมในปัจจุบันเสียก่อน โดยการจัดสภาพแวดล้อมใหม่ อาจจะทำโดยการโยกย้ายส่งเสริมแรงพฤติกรรมในปัจจุบันออกไปชักจูงให้ไม่พอใจพฤติกรรมปัจจุบัน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ามั่นคงยิ่งขึ้นถ้าเกิดการเปลี่ยนแปลงพยายามหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายบุคคลไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่

3.2 การเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมใหม่ (changing) ภายหลังจากละลายพฤติกรรมเก่าออกไปแล้วในขั้นตอนแรก ขั้นตอนต่อมาเป็นกระบวนการการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ โดยมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเก่าไปเป็นพฤติกรรมใหม่ การตอบสนองต่อพฤติกรรมใหม่อาจกระทำโดยให้สิ่งเร้าซ้ำๆ กันผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การเสนอ การสาธิต การเลียนแบบ หรือวิธีการอื่นๆ ที่ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ขึ้นนั้น จนกระทั่งเกิดการแสดงพฤติกรรมตามปรารถนา

3.3 การทำให้พฤติกรรมใหม่ดำรงอยู่อย่างมั่นคง (refreezing) ขั้นนี้มุ่งทำให้พฤติกรรมที่ได้เปลี่ยนแปลงแล้วอยู่ตัวได้ตลอดไป ไม่ให้บุคคลหวนกลับไปมีพฤติกรรมอย่างเดิม ให้แสดงพฤติกรรมเฉพาะที่พึงปรารถนาอย่างเดียว การทำให้พฤติกรรมใหม่ดำรงอยู่อย่างมั่นคงได้ผลดีที่สุดคือ การจัดให้บุคคลไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ได้เปลี่ยนแปลงแล้ว รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่บุคคลว่า การกระทำของบุคคลที่ผ่านมาเป็นอย่างไร พร้อมทั้งให้สิ่งเสริมแรงทันทีเมื่อมีพฤติกรรมเป็นที่น่าพอใจ

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงองค์กรย่อมทำให้พนักงานในองค์กรต้องปรับพฤติกรรมของตนไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ ผู้บริหารต้องเปลี่ยนแปลงในเป้าหมาย 4 ด้าน คือ โครงสร้าง เทคโนโลยี คน และงาน โดยให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไป

4. สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 548-550) ได้กล่าวว่า การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีสาเหตุมาจากสาเหตุ 2 กลุ่ม คือ

4.1 กลุ่มระดับบุคคล จะเกิดจากสาเหตุดังนี้

4.1.1 การรับรู้ (perception) เนื่องจากคนอาจรับรู้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ถูกต้อง หรือมีการเลือกรับรู้ เนื่องจากโดยธรรมชาติของคน จะเลือกรับรู้อะไรที่ตรงกับความถนัด ความสนใจ ความชอบและประสบการณ์ของตน เมื่อคนๆ นั้นสร้างกรอบความรู้ของตนขึ้นมาแล้ว ก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะกระทบต่อการเรียนรู้ หรือทำให้บิดเบือนการรับรู้

4.1.2 บุคลิกภาพ (personality) คนจะมีบุคลิกที่แตกต่างหลากหลาย คนบางคนยึดมั่นถือมั่น หรือค่อนข้างดีคือ เชื่อในความคิดของตนเองไม่ยอมเชื่อไม่ยอมเปลี่ยนอะไรง่ายๆ

4.1.3 นิสัยและความเคยชิน (habit) เนื่องจากคนเมื่อทำอะไรบ่อยๆ ก็จะเคยชินจึงชอบทำอะไรตามที่คุ้นเคยและถนัด และสะดวก ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องมาเรียนรู้ใหม่ เริ่มต้นใหม่ คนจึงไม่ชอบ

4.1.4 กลัวความมั่นคงจะหมดไป (security needs) เพราะวิธีการแบบเดิมคนจะรู้สึกมั่นใจ วางใจ และปลอดภัย รู้สึกมั่นคงแล้ว เชื่อมั่นแล้ว จึงไม่อยากจะเปลี่ยนแปลง

4.1.5 กลัวการสูญเสียผลประโยชน์ของตน (self interest) กลัวผลกระทบต่อรายได้ กลัวจะมีผลกระทบต่อผลประโยชน์และค่าตอบแทนต่างๆ ที่เคยได้รับว่าจะลดลง หรือเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต่ำลง

4.1.6 กลัวในสิ่งที่ไม่รู้ (fear of unknown) ไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น ไม่มีความแน่นอน จึงวิตกกังวล ไม่อยากเสี่ยง ไม่ทราบอนาคตของตนเองจะเป็นอย่างไร จึงหัวนเกรง และไม่ร่วมมือเท่าที่ควร

4.1.7 ขาดความเข้าใจ และความไว้วางใจ อาจเป็นเพราะขาดข้อมูล หรือไม่ตระหนักและไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง คิดว่าสภาพปัจจุบันดีที่สุดแล้ว ไม่เห็นว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงไปทำไม หรือเคยมีประสบการณ์ในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากการไม่ร่วมมือต่อต้านไม่ยอมรับ

4.2 ระดับกลุ่มและองค์กร จะเกิดจากสาเหตุดังนี้

4.2.1 ความเฉื่อยจากโครงการ (structural inertia) เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ จะมีแผนงานส่วนต่างๆ มาก มีกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ มาก การเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็จะไม่ง่าย เพราะมันจะติดขัดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับโครงสร้างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4.2.2 วัฒนธรรมองค์กร การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นถ้าขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าวัฒนธรรมองค์กรมีความแข็งแกร่งและไม่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ยาก

4.2.3 บรรทัดฐานของกลุ่ม ถ้าบรรทัดฐานของกลุ่มไม่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ากลุ่มมีแรงยึดเหนี่ยวกันมาก ก็จะยิ่งเปลี่ยนได้ยาก

4.2.4 การกลัวต่อการสูญเสียความสำคัญในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เช่น ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ที่เดิมมีการรวมศูนย์ไว้ ถ้าฝ่ายต่างๆ จะมีระบบคอมพิวเตอร์เอง ฝ่ายคอมพิวเตอร์เดิมจะสูญเสียความสำคัญลง จึงคัดค้านหรือต่อต้านขึ้น

4.2.5 กลัวต่อการสูญเสียอำนาจ เนื่องจากไม่รู้ว่าเมื่อเปลี่ยนแปลงไปแล้วแผนกนั้นจะยังมีอำนาจในการตัดสินใจ หรือยังมีความสำคัญต่อกิจการมากน้อยแค่ไหน

4.2.6 การกลัวต่อการสูญเสียทรัพยากรต่างๆ เพราะทรัพยากรมีจำกัด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้รูปแบบการจัดสรรทรัพยากรเปลี่ยนแปลงไป แล้วทำให้กลุ่มอาจได้รับทรัพยากรที่น้อยลง

4.2.7 มีการลงทุนในทรัพย์สินสูง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ไปกระทบทรัพย์สินที่ลงทุนจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะยึดติดกับทรัพย์สินดังกล่าวทำให้เป็นข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

4.2.8 มีข้อตกลงกับหน่วยงาน หรือกิจการอื่นๆ ไว้ เช่น มีข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน ดังนั้นการจะเปลี่ยนแปลงก็จะต้องคำนึงถึงสัญญาข้อตกลงต่างๆ ด้วย

โดยสรุป เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นๆ ย่อมมีการต่อต้าน ซึ่งเป็นพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ที่จะต้องทำการต่อต้านสิทธิต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองและ

องค์กรไว้ก่อน ก่อนที่จะมีการยอมรับ โดยสาเหตุหลักของการต่อต้านจะเกิดจากตัวบุคคลเป็นส่วนใหญ่

5. พฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดวงรัตน์ พ่วงโพธิ์ (2539, หน้า 25) ได้กล่าวถึง การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรที่จะศึกษาถึงธรรมชาติของการต่อต้าน เพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการหาทางป้องกันและลดการต่อต้านได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดการต่อต้านอาจแบ่งออกได้เป็นหลายประการ คือ
 - 1.1 การต่อต้านจะต้องเกิดขึ้นแน่นอน
 - 1.2 เห็นการเปลี่ยนแปลงในทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป
 - 1.3 การต่อต้านจะเกิดขึ้นเมื่อมีคนใดคนหนึ่งต้องเปลี่ยน โดยที่อีกกลุ่มหนึ่งไม่รู้ไม่แน่ใจ การต่อต้านจะมีขึ้น ถ้าเห็นว่าสิ่งใหม่จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อ
 - 1.4 การต่อต้านจะมีมากขึ้น ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่ได้สร้างวัฒนธรรมขึ้นในกลุ่มการทำงานบางครั้งจะต้องสร้างขนบธรรมเนียมประเพณีขึ้นมาก่อนให้มีความคุ้นเคย
2. วิธีการป้องกันและการลดการต่อต้าน จะต้องศึกษาถึงสู่ทางการลดการต่อต้าน อีกด้วยว่าจะลดหรือป้องกันได้อย่างไร การเอาชนะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจ จำแนกได้ดังนี้
 - 2.1 สนับสนุนการร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายให้เกิดขึ้นก่อน
 - 2.2 เริ่มต้นเปลี่ยนแปลงที่จุดยอดหรือผู้บริหารระดับสูง
 - 2.3 ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นการลดภารกิจของคนส่วนมากลงมา
 - 2.4 ผสมผสานข้อเสนอของการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับธรรมชาติ ประเพณี และค่านิยมของทุกฝ่ายภายในองค์กร
 - 2.5 แสดงให้เห็นว่าหลังการเปลี่ยนแปลงแล้ว ทุกคนจะมีอิสระเสรีมากกว่าเดิม หรืออย่างน้อยก็ควรจะเท่าเดิม
 - 2.6 เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหา ที่ควรจะเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง
 - 2.7 พยายามใช้หลักการตัดสินใจ โดยหลักการยินยอมด้วยกัน ตั้งแต่เริ่มต้นการเปลี่ยนแปลง
 - 2.8 สร้างระบบตรวจสอบข่าวสารย้อนกลับให้ดี ขจัดความกลัว ความยุ่งยากที่จะเกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงนั้น
 - 2.9 เปิดโอกาสให้มีการสร้างความไว้วางใจร่วมกัน
 - 2.10 จัดสรรผลตอบแทนให้เป็นไปอย่างมีความหมาย และยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย
 - 2.11 เป็นโอกาสให้ทุกคนรู้จักเหตุผล และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยสรุปเมื่อมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง บุคคลหรือกลุ่มอาจมีพฤติกรรมที่

ต่างกันในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการศึกษาธรรมชาติของการต่อต้าน เพื่อจะได้ นำมาใช้ประโยชน์ในการหาทางป้องกันและลดการต่อต้าน

สาลี ทองธิว (2545, หน้า 94) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคม จะมีกลุ่มคนบางกลุ่มที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ในกลุ่ม หนึ่งๆ จะเลือกตัวแทนที่เป็นปากเสียงแสดงความรู้สึก และเหตุผลของการต่อต้านนั้นๆ ซึ่งส่วน ใหญ่แล้วตัวแทนเหล่านี้จะเป็นตัวแทนที่มีความเชื่อมั่นในสังคมระบบเดิม ทั้งในด้านวัฒนธรรม และค่านิยม พวกนี้จะมีความไวต่อความคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ในเรื่องของความระวางสงสัย พฤติกรรมของกลุ่มคนเหล่านี้สามารถสรุปรวมๆ ได้ดังนี้

1. มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่จะเป็น อันตรายต่อระบบสังคมเดิมได้อย่างรวดเร็ว ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปอย่างเต็มรูปแบบ

2. มีความไวต่อการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ที่ทำลายความ เป็นเอกลักษณ์ของสังคมเดิม

3. มีความรู้สึกโกรธเคืองได้ง่ายมาก ถ้าตัวกลางการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถทำ ความเข้าใจกับเหตุผลของการต่อต้าน หรือแสดงอาการรับรู้ต่อเอกลักษณ์ และค่านิยมที่ยึดถืออยู่

พฤติกรรมของผู้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจจะแสดงออกมาได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับ สภาพเหตุการณ์ของการเปลี่ยนแปลง ถ้าการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างช้าๆ มีขั้นตอนอย่างเป็นระบบระเบียบ พฤติกรรมของผู้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจะเน้นในลักษณะของการวิเคราะห การให้เหตุผล อย่างน่าฟัง และจะเป็นที่เชื่อฟังของคนทั่วไป แต่ถ้าการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่าง รวดเร็ว ผู้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจะใช้พฤติกรรมก้าวร้าวและฉับพลันในการโต้ตอบการ เปลี่ยนแปลงนั้นๆ

6. ผลของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดวงรัตน์ พ่วงโพธิ์ (2539, หน้า 28-32) กล่าวถึงผลของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ดังนี้

6.1 ปัญหาด้านการบริหารองค์กร ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ การ ทำงานที่มีปริมาณงานลดลง การเพิ่มจำนวนการหยุดงาน การขอโอนไปทำงานที่อื่นๆ และการ เกิดความขัดแย้งกันสูง

6.2 ปัญหาอื่นๆ ไป ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

6.2.1 การหาวิธีที่ทำให้เกิดความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่จะ เกิดขึ้นในองค์กรนั้นๆ

6.2.2 การทำความเข้าใจถึงที่มาของการต่อต้าน

6.2.3 การที่บุคคลมีทัศนคติบางประการไม่ตรงกัน

6.2.4 ความจำเป็นของฝ่ายบริหารในการสร้างทัศนคติเป็นขั้นตอน

6.2.5 การร่วมกันปรึกษาหารือ ระหว่างฝ่ายที่ปรึกษาและฝ่ายปฏิบัติการ

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของมนุษย์บนผืนโลกใบนี้ใหญ่จนกระทั่งทุกคนรวมทั้งองค์กรจะต้องใคร่ครวญในการเตรียมรับ และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ อัลวิน ทอฟเลอร์ ผู้เขียน คลื่นลูกที่สาม (the third wave) หรือคาดการณ์ไว้เมื่อปี 2523 ว่าโลกกำลังก้าวเข้ายุคคลื่นลูกที่สามที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอารยธรรมต่างๆ คลื่นลูกที่หนึ่ง เป็นการปฏิวัติเกษตรกรรม ที่ใช้เวลานานนับพันๆ ปี เริ่มจากการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ ทำการเกษตรจนสร้างวัฒนธรรมและอารยธรรมสืบทอดกันมา คลื่นลูกที่สอง เป็นยุคสังคมอุตสาหกรรม ที่ใช้เพียง 300 ปี สำหรับการเปลี่ยนแปลงเป็นยุคของการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรม คลื่นลูกที่สาม เป็นยุคของสังคมข่าวสารด้วยเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์การปฏิวัติครั้งนี้ยังเรียกชื่อต่างกัน บางตำราเรียก การปฏิวัติเพื่ออยู่ให้ยั่งยืน (sustainability revolution) หรือการปฏิวัติทางสภาพแวดล้อม (environmental revolution)

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งในภาครัฐและเอกชน ต่างมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันออกไป พอที่จะประมวลได้ ดังนี้

1. องค์กรกลุ่มแรก คือ กลุ่มที่ปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากองค์กรกลุ่มนี้ถือว่าตนเองเป็นที่หนึ่ง ก่อตั้งมานานและมีชื่อเสียงดี จึงไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
2. องค์กรประเภทสอง คือ กลุ่มที่เรียกว่า ค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากองค์กรในลักษณะนี้เริ่มเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง และได้เริ่มการเปลี่ยนแปลงบ้างแล้ว
3. กลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกวัน องค์กรกลุ่มนี้เป็นองค์กรที่อยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเป็นกลุ่มที่มีไม่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรชั้นนำเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมของตน การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม การจัดการใหม่ๆ จึงถือเป็นเรื่องปกติขององค์กรกลุ่มนี้

สังคมโลกในอนาคตเป็นยุคคนรุ่นใหม่ที่มุ่งเรื่องของผลลัพธ์ (outcome) มากกว่าผลผลิต (output) เป็นโลกที่มีความเร็วสูง เป็นสังคมโลกอิเล็กทรอนิกส์ และสังคมของผู้ที่มีความรู้สังคมรุ่นใหม่จะเป็นสังคมที่เริ่มมีความรู้ มีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นสังคมที่ต้องการผู้นำการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะถูกบังคับให้เปลี่ยนแปลง

ดังนั้น หากจะกล่าวในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลก จึงพอจะลำดับได้ดังนี้

1. ยุคสวัสดิการ (welfare) เป็นการให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่และสภาพอนามัยของพนักงานในองค์กร
2. ยุควิทยาศาสตร์การบริหาร (scientific management) เน้นกระบวนการทำงานโดยวิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างการเคลื่อนไหวร่างกายกับเครื่องจักร เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน
3. ยุคมนุษย์สัมพันธ์ (human relation) เน้นความร่วมมือระหว่างนายจ้างกับ

ลูกจ้างในการผลิตสินค้าเพื่อป้อนตลาด (เป็นยุคภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2)

4. ยุคการบริหารศาสตร์ (management science) เป็นยุคที่มีการนำเทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติศาสตร์มาช่วยในการวิเคราะห์งานและหรือจัดการกระบวนการของงานเพื่อช่วยในการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร

5. ยุคพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral science) เป็นยุคที่เข้าสู่การให้ความสำคัญกับคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นปัจจัยหลักในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กร

6. ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เป็นยุคของการผสมผสานระหว่างการใช้ความสามารถของมนุษย์ และความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งนับเป็นยุคของการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด

อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้โลกที่อยู่นี้เสมือนแคบลงทำให้สังคมมนุษย์ทั่วทุกมุมโลก สามารถติดต่อสื่อสารกันได้เพียงไม่กี่เสี้ยววินาที มิติระยะทาง ซึ่งอดีตเคยเป็นพรหมแดนขีดคั้นระหว่างสังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง ตลอดจนวิทยาการต่างๆ ได้ถูกกระบวนการทางเทคโนโลยีพังทลายลงอย่างสิ้นเชิง

โดยสรุป เมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กร ซึ่งถือได้ว่าองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อองค์กรจะได้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และสร้างความเชื่อมั่น สามารถติดต่อกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็ว ส่งข้อมูลที่ถูกต้อง นำเชื่อถือ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร แต่ทุกวันนี้เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรและพนักงานในองค์กรต้องมีการพัฒนาให้ทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี

แนวคิดระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2551, มิถุนายน 24) ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการบริหารงาน โดยเฉพาะระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการทำงานยิ่งขึ้นทั้งมีความยืดหยุ่นและพร้อมรับกับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย สนับสนุนด้วยระบบข้อมูลที่พร้อมใช้ในการตัดสินใจ และมีความพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในตลาด ปัจจุบันระบบสารสนเทศภายใต้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยระบบข้อมูลจาก 2 ระบบงานหลัก ได้แก่ ระบบบริหารด้านบัญชีการเงิน และระบบบริหารด้านปฏิบัติการและวิศวกรรม สำหรับระบบบริหารด้านบัญชีการเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นั้นมีความสมบูรณ์ทั้งในแง่การทำงานแบบประมวลผลรวมศูนย์ โดยที่ระบบการป้อนข้อมูลจะอยู่ที่ระดับสาขาต่างๆ และมีการเก็บข้อมูลบันทึกรวมศูนย์ที่สำนักงานใหญ่ สำหรับระบบบริหารด้านปฏิบัติการและ

วิศวกรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นไม่ได้ควบคุมด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยส่วนใหญ่ จะเป็นการพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้งานภายในเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเท่านั้น และการทำงานของ ระบบต่างๆไม่มีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลสืบเนื่องทำให้การโอนย้ายข้อมูลยังคงต้องให้ สื่อในรูปของดิสก์เก็ต อีเมลล์ และไอซีดีวี ซึ่งปัจจุบันนี้งานบำรุงรักษา งานโครงการก่อสร้าง งาน แจ็งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และงานบริหารสินทรัพย์ มิได้นำระบบงานคอมพิวเตอร์ออกใช้งาน สนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีแนวคิดในการเช่าระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในกิจการสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าเป็นระยะเวลา 5 ปี ระบบงาน ดังกล่าวจะต้องสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นระบบงานที่ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้ ตลอดจนต้องสามารถรองรับการ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรทั้งส่วนของการผลิตไฟฟ้าและการจำหน่ายไฟฟ้าในอนาคต ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจะเป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างสมบูรณ์ทั่วทั้ง องค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ ดังนี้

กลุ่มงานที่ 1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (customer relationship management : CRM) ประกอบไปด้วย 4 ระบบ ได้แก่

1. ระบบบริหารข้อมูลลูกค้า (customer information system : CIS)
2. ระบบชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า (settlement system : SS)
3. ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (outage management system : OMS)
4. ระบบบริหารงานบริการ (work management system : WMS)

กลุ่มงานที่ 2 ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (enterprise resource planning : ERP) ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่

1. ระบบบริหารพัสดุ (material management system : MM)
2. ระบบบริหารการเงิน (financial management system : FI)
3. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (human resource management system : HR)

กลุ่มงานที่ 3 ระบบจำหน่ายไฟฟ้า (electric distribution system : EDS) ประกอบ ไปด้วย 2 ระบบ ได้แก่

1. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (plant maintenance management system: PM)
2. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ และอุปกรณ์ไฟฟ้า (asset database : AS)

โดยในระยะแรก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้า มาใช้แก้ปัญหา ก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการประสานงานรวมทั้งองค์กร ช่วยสร้างรูปแบบข้อมูล ทำ กระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ กำจัดระบบงานที่ซับซ้อน ประสานเชื่อมโยงระบบงาน คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยระบบงานดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำ ระบบงานขึ้นทดลองใช้งานเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2549

2. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

2.1 ความหมายระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศในองค์กรวิสาหกิจที่สามารถบูรณาการ รวมงานหลักต่างๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารงานบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันสามารถเชื่อมโยงกันอย่างทันที

พลพฐ ปิยวรรณ (2549, หน้า 63) ได้ให้ความหมาย ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ทำการเชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ตามแผนกต่างๆ ขององค์กรให้มารวมกันอยู่เป็นระบบเดียวกันที่สามารถให้บริการสารสนเทศแก่ทุกๆ คน ทุกๆ แผนกตามความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศในองค์กรนั้น

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2549, หน้า 273-275) ได้ให้ความหมาย ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศที่บูรณาการงานหลักต่างๆ ขององค์กร เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การบัญชี และการบริหารงานบุคคล เข้าด้วยกันโดยเชื่อมโยงกันแบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศโดยภาพรวมและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้งที่ ก่อนการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ แต่ละหน่วยงานหรือแผนกต่างๆ ในองค์กรส่วนใหญ่จะมีระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมเฉพาะสำหรับการทำงานของตนเอง เปรียบระบบงานเหล่านี้เสมือนเกาะแก่งต่างๆ ที่ไม่มีการเชื่อมต่อถึงกัน ซึ่งการขาดการประสานรวมกันของระบบเหล่านี้ ทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่สร้างขึ้นมาจากแต่ละระบบเกิดความซ้ำซ้อนและขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การไหลของข้อมูลหรือการต่อเชื่อมของข้อมูลระหว่างระบบงานเป็นไปอย่างล่าช้าไม่รองรับการทำธุรกิจแบบข้ามชาติและยากต่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจรวดเร็วเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาล่าช้า ก่อปรกับความต้องการปรับตัวเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นต้องสร้างระบบสารสนเทศขององค์กรใหม่ ซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับกระบวนการทางธุรกิจ (business process) และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้า หลายองค์กรจึงมีแนวคิดในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้และเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูปองค์กร

ศรีสมรภัท อินทุจันทร์ยง (2550, หน้า 204) ได้ให้ความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง การบูรณาการการทำงานของแต่ละแผนกงานหน้าที่ต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบสารสนเทศเพียงระบบเดียวให้สามารถตอบสนองการทำงานทั้งองค์กรได้ภายใต้ฐานข้อมูลเดียว ทำให้องค์กรสามารถแบ่งปันการใช้ข้อมูลร่วมกันในกิจกรรมตลอดทั้งองค์กร และการสื่อสารในระหว่างแผนกทำได้ง่ายขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานตามกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา รวมทั้งการสร้างและเข้าถึงสารสนเทศขององค์กรในสิ่งแวดล้อมที่เป็นการทำงานแบบทันที บุคลากรที่ต่างแผนกกันจะเห็นข้อมูลเดียวกันและ

สามารถปรับปรุงข้อมูลได้ตามสิทธิของคน เมื่อแผนกหนึ่งปฏิบัติงานของตนเองสำเร็จลง ข้อมูลหรือสารสนเทศในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะถูกส่งโดยอัตโนมัติไปยังแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องในกระบวนการธุรกิจนั้นๆ

โดยสรุประบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการงานทุกระบบในองค์กร โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกันและสามารถส่งข้อมูลถึงกันได้ เพื่อลดการซ้ำซ้อนของข้อมูล เป็นระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลให้กับผู้ใช้งานได้ทันที และมีการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ทุกระบบงานในองค์กรมีมาตรฐานเดียวกัน

2.2 ระบบการทำงานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ปรีชา พันธุมสินชัย (2547, หน้า 89-92) ได้ทำการจัดกระบวนการทำงานที่สำคัญๆ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร แบ่งเป็นงานหลักๆ ดังนี้ คือ

1. การตลาดและการขาย (marketing and sales) มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนระบบการสั่งซื้อสินค้า ควบคุมใบสั่งซื้อที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละวัน และจัดการช่องทางทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ระบบสามารถคาดการณ์การขายกำหนดช่องทางในการโฆษณา และช่วยดูแลเรื่องการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับการแข่งขันในตลาด

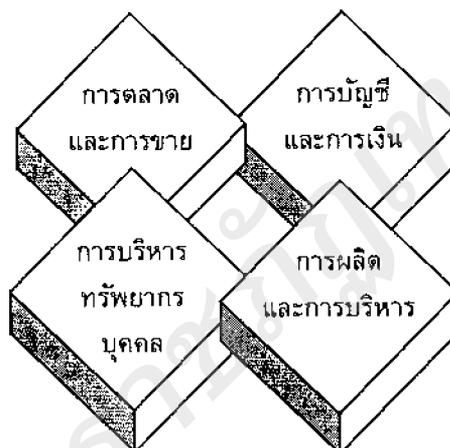
2. การบัญชี และการเงิน (account and finance) มีจุดประสงค์เพื่อช่วยจัดการรายการทางบัญชีจำนวนมากที่อยู่ในแผนกหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นระบบบัญชีเดียวกัน รวบรวมให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ง่ายต่อการทำงาน และนำไปใช้ในการบริหารการเงิน

3. การผลิตและการบริหารพัสดุ (production and materials management) มีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการวางแผนการจัดการวัตถุดิบให้สอดคล้องและเพียงพอกับแผนการผลิต และการติดต่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคล (human resource management) มีจุดประสงค์เพื่อช่วยบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคลากร เงินเดือน ผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ วางแผนการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ถูกพัฒนาเป็นซอฟต์แวร์มาตรฐาน ในระบบงานจะประกอบด้วยระบบงานย่อยเป็นจำนวนมาก ควบคุมกระบวนการทำงานของหน่วยงานขององค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกแผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาสู่ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล เป็นระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลให้กับผู้ใช้งานได้ทันที (interactive) และมีการทำงานโดยการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (online) ทำให้ทุกระบบงานในองค์กรมีมาตรฐานเดียวกัน ซอฟต์แวร์ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร สามารถทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการต่อเชื่อมแบบเครื่องบริการลูกค้า และมีแบ่งการทำงานออกเป็นระบบงานย่อยๆ เพื่อ

สนับสนุนการทำงานที่แตกต่างกันของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ดังภาพ 7



ภาพ 7 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

3. สาเหตุที่องค์กรนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเข้ามาใช้งาน

ลินีย์นี่ และคอร์เนลิส (Lynne & Cornelis, 2000, pp. 102-107) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรก็มีสาเหตุแตกต่างกันไปที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเข้ามาใช้งานในองค์กร โดยอาจมีสาเหตุต่างๆ ดังนี้

3.1 พิจารณาจากมุมมองด้านเทคโนโลยีและด้านธุรกิจ

ในการพิจารณาจากมุมมองด้านเทคนิคและด้านธุรกิจสามารถแยกสาเหตุที่องค์กรนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเข้ามาใช้งานได้ดังนี้

3.1.1 ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี (technology reasons) มีเหตุผลที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้ดังนี้

1) ช่วยรวบรวมระบบงานคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เข้าด้วยกัน

2) นำมาแทนที่ระบบงานเก่าที่มีความยุ่งยากในการบำรุงรักษา

3) ลดภาระในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์โดยการจ้างคนภายนอก

(outsourcing)

4) ลดความซับซ้อนในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความยุ่งยากในการวิเคราะห์ข้อมูล

5) ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพขึ้น

- 6) ง่ายต่อการควบคุมและบำรุงรักษาเทคโนโลยี
- 7) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์

3.1.2 ด้านธุรกิจ

ด้านธุรกิจ (business) มีเหตุผลที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากร
องค์กร เข้ามาใช้ดังนี้

- 1) ปรับปรุงองค์กรให้รองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจ
- 2) ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับได้หลายภาษา และ
หน่วยเงินตรา
- 3) ปรับปรุงธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและเป็นระเบียบแบบแผน
- 4) ปรับปรุงข้อมูลให้มีมาตรฐาน
- 5) ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทางธุรกิจ
- 6) ลดข้อผิดพลาดและปัญหาเกี่ยวกับการส่งของให้ลูกค้าล่าช้า
- 7) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน

หรือทุกสาขา

- 8) นำเสนอข้อมูลให้ลูกค้าเป็นแบบเดียวกันทั้งองค์กร
- 9) สามารถใช้งานได้ทุกที่ในโลก
- 10) ปรับปรุงระบบบัญชีและการเงินให้มีประสิทธิภาพขึ้น
- 11) ช่วยให้การตัดสินใจขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น

3.2 พิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร

ในการพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อองค์กร
ส่งผลให้องค์กรต้องการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้งานสามารถแบ่งเป็น 2
องค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1) ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
(information technology maturity) มีผลต่อการตัดสินใจ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ขององค์กรมีความเข้าใจในระบบงานสารสนเทศเพียงพอที่จะร่วมมือกับฝ่ายระบบงาน
สารสนเทศ ทำการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ

2) วัฒนธรรมทางด้านคอมพิวเตอร์ขององค์กร (computer culture) ใน
องค์กรที่มีการทำงานบนคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว จะมีความเข้าใจการทำงานของโปรแกรม และการ
จัดการข้อมูลมากพอที่จะใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

3) ขนาดขององค์กร (business size) องค์กรขนาดใหญ่จะมีการลงทุน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบงานขนาดใหญ่
เริ่มมีการใช้ที่องค์กรใหญ่ๆ ก่อนแต่ปัจจุบันเริ่มมีการนำมาใช้กับองค์กรขนาดกลางและองค์กร

ขนาดเล็ก เพราะผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เริ่มพยายามทำออกมาขายให้กับองค์กรขนาดกลางและองค์กรขนาดเล็กมากขึ้น และองค์กรขนาดเล็กโดนกดดันให้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

4) ประสบการณ์ในการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (business process reengineering (BPR) experience) เป็นเครื่องมือในการจัดการกระบวนการทางธุรกิจที่ต้องการออกแบบการทำงานใหม่ เป้าหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรคือ ต้องปรับกระบวนการทางธุรกิจก่อนการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้ บริษัทที่มีประสบการณ์ทางด้านนี้จะประสบความสำเร็จกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมากกว่า

5) การบริหารจัดการทรัพยากรมีความซับซ้อน และเข้าใจยาก (management complexity) ทำให้มีความต่อต้านองค์กรในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้

3.2.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

1) เศรษฐกิจและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ (economy and economic growth) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพราะองค์กรต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงเป็นปัจจัยที่มีการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้งาน

2) โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ทางด้านสารสนเทศ ต้องมีการเตรียมพร้อมก่อนนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเข้ามาใช้งาน เพราะระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จะแบ่งการทำงานเป็นส่วนๆ และมีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เช่น ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ลูกค้า ธนาคาร เป็นต้น ความจำเป็นพื้นฐานทั้งหมด มีความจำเป็นต่อการทำงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

3) กลยุทธ์ด้านการผลิต (manufacturing strengths) ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรช่วยแก้ปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการผลิตได้ดีกว่าการทำงานแบบเดิม ในขณะเดียวกันอุตสาหกรรมด้านการบริการเริ่มมีการทำการตลาดมากขึ้น บริษัทที่มีการผลิตแบบดั้งเดิมเริ่มให้ความสนใจระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมากขึ้น

4) นโยบายของรัฐบาล (government regulations) ให้การสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศ ออกระเบียบที่ช่วยจัดอุปสรรคในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เช่น รัฐบาลจีนออกระเบียบให้ใช้ซอฟต์แวร์ในการตรวจสอบบัญชีแทนการทำด้วยมือ ซอฟต์แวร์ด้านการเงินและการบัญชีจึงเป็นแพร่หลายในจีน

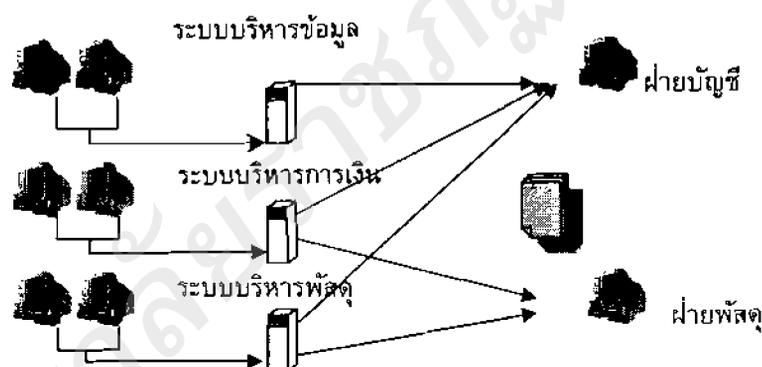
5) สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ (regional environment) มีผลกระทบกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรตัวอย่าง เช่น ประเทศญี่ปุ่นซึ่งถือว่าเป็นตลาดใหญ่ แต่บริษัทในญี่ปุ่นกำลังจะย้ายฐานการผลิตไปที่ประเทศอื่นๆ ในเอเชียซึ่งการใช้ระบบการ

วางแผนทรัพยากรองค์กร ยังไม่แพร่หลาย ถ้าบริษัทที่เป็นคู่ค้ากับผู้อื่นไม่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

4. ลักษณะขององค์กรก่อนและหลังการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

แมรี่ (Mary, 2005, p. 113) ได้กล่าวถึง ปัญหาที่พบในการทำงานขององค์กรทั่วไป และการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ดังนี้

4.1 การทำงานบนระบบงานเดิมขององค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้น



ภาพ 8 การทำงานบนระบบงานเดิมขององค์กรทั่วไป

ที่มา (Mary, 2005, p. 113)

จากภาพ 8 แสดงการทำงานบนระบบงานแบบเดิมที่แยกการเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานออกจากกัน และส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยใช้เอกสาร จะพบปัญหาในการทำงานดังนี้

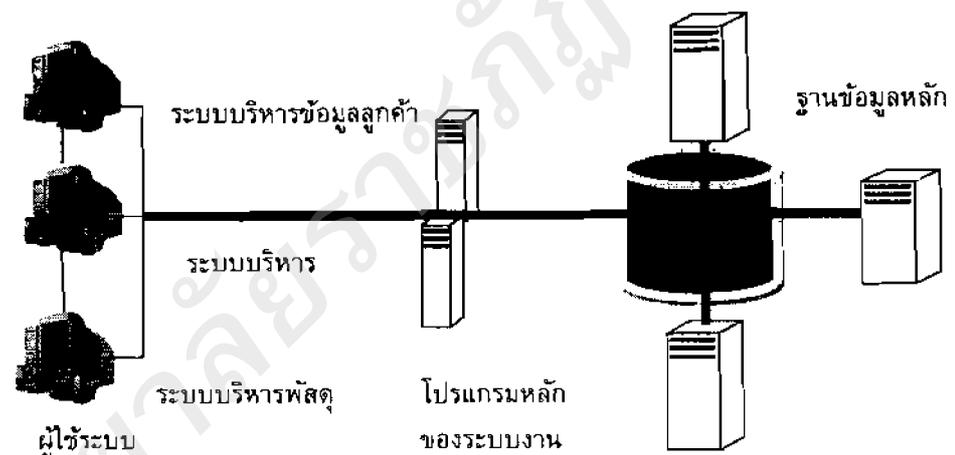
ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในองค์กรเป็นระบบงานอิสระ (stand-alone) ขาดการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ทำให้เกิดความยุ่งยากในการส่งข้อมูล เช่นฝ่ายขายกับฝ่ายผลิต ฝ่ายขายต้องรวบรวมใบสั่งซื้อเพื่อคำนวณความต้องการสินค้า ถ้ามีสินค้าไม่เพียงพอจึงจะแจ้งให้โรงงานทำการผลิตเพิ่ม ซึ่งอาจจะไม่ทันเวลาหรือเกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ

1. ข้อมูลในแต่ละหน่วยงานไม่ตรงกัน หรือมีความขัดแย้งกัน
2. การบำรุงรักษาระบบงาน เนื่องจากในองค์กรมีหลายระบบกระจายกันอยู่ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการบำรุงสูง
3. แต่ละระบบมีการทำงานไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการเชื่อมต่อระบบเข้าด้วยกัน
4. ข้อมูลมีความซ้ำซ้อน เพราะแต่ละหน่วยงานต้องการเก็บข้อมูลที่ต้องการใช้เป็นของตัวเอง ไม่สามารถใช้ร่วมกันได้
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ไม่นำมาแบ่งกัน

ใช้ทำให้องค์กรต้องลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมากโดยไม่จำเป็น

6. กระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน
7. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในองค์กรมีความแตกต่างกันมาก และได้มาจากผู้ผลิตซอฟต์แวร์ต่างๆ กัน

4.2 การทำงานบนระบบงานใหม่ขององค์กรที่นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น



ภาพ 9 การทำงานบนระบบงานใหม่ขององค์กร

ที่มา (Mary, 2005, p. 115)

จากภาพ 9 แสดงการทำงานบนระบบงานใหม่ขององค์กรที่นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะรวมทุกระบบเข้ามาในซอฟต์แวร์เดียวกัน
2. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะมีการเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน และมีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูลเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ใช้ในองค์กรเป็นข้อมูลเดียวกัน
3. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถเรียกใช้ข้อมูลจากหน่วยงานใดก็ได้
4. การบำรุงรักษาระบบงานทำได้ง่ายเพราะใช้ซอฟต์แวร์ตัวเดียวกันทั้งองค์กร
5. ทุกระบบจะเชื่อมต่อกันทั้งองค์กร สามารถเรียกใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่นได้ไม่ต้องส่งข้อมูลเป็นเอกสาร
6. ทุกหน่วยงานมีข้อมูลที่ตรงกัน ไม่ต้องเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน
7. กระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานจะเหมือนกัน

8. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในองค์กรเป็นซอฟต์แวร์เดียวกัน

5. ประโยชน์ที่องค์กรคาดว่าจะได้รับจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ลินีย์นี้ และคอร์เนลิส (Lynne & Cornelis, 2000, pp.116-119) กล่าวถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ เครื่องมือ และกระบวนการทำงานของทุกหน่วยงานในองค์กรเข้าด้วยกัน เป็นการนำเทคโนโลยีและแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดเข้ามาใช้ในองค์กร สามารถสรุปประโยชน์หลักๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้ดังนี้

5.1 ด้านการปฏิบัติงาน (operational benefits)

5.1.1 ลดต้นทุนการดำเนินงาน

1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน การทำงานโดยอัตโนมัติจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่จะช่วยลดพนักงานในส่วนของการบริการลูกค้า การผลิต การจัดการใบสั่งซื้อสินค้า การสั่งซื้อ การเงิน การอบรม และการจัดการทรัพยากรบุคคล

2) ช่วยลดต้นทุนในการจัดการคลังสินค้า มีการวางแผนในการเก็บสินค้าใหม่ การจัดการสินค้าหมุนเวียนให้เพียงพอ

3) ลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน ลดการใช้กระดาษ เพราะงานส่วนใหญ่อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์

5.1.2 ลดระยะเวลาในการทำงาน สามารถแบ่งได้ 3 กิจกรรม

1) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น รับใบสั่งซื้อ การออกบิล การผลิต การส่งของได้อย่างรวดเร็ว และการให้บริการหลังการขาย

2) สนับสนุนการทำงานของพนักงาน เช่น การสรุปรายงานประจำเดือน ปิดการทำงาน การจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน การจัดสรรคนให้เหมาะสมและเพียงพอ กับงานตลอดจนการจ่ายค่าตอบแทน

3) การติดต่อกับผู้จำหน่าย เช่น สามารถชำระเงินได้เร็วขึ้น

5.1.3 ปรับปรุงความสามารถในการผลิตให้ดีขึ้น เช่น ช่วยวางแผนการจ้างคนงานและค่าแรงให้เหมาะสมกับ การผลิต การให้บริการลูกค้า

5.1.4 ปรับปรุงคุณภาพ ลดอัตราความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นและเพิ่มความน่าเชื่อถือ

5.1.5 ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ทำให้ง่ายในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าและตรวจสอบลูกค้า

5.2 ด้านการบริหารจัดการ (managerial benefits)

5.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร

1) การบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น การคิดค่าเสื่อมราคา

การจัดการคลังสินค้า การดูแล บันทึกลงและควบคุมสินค้าคงเหลือ

2) การบริหารสินค้าคงคลัง มีการจัดการสินค้าคงคลัง สินค้าหมุนเวียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) การบริหารจัดการกระบวนการทำงาน จัดสรรกำลังคนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เหมาะสมกับงาน

5.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ

1) การตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด การวางแผนมีประสิทธิภาพขึ้นทำให้มีกำไรเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย

2) การตัดสินใจด้านการปฏิบัติการ การวางแผนทรัพยากรมีความยืดหยุ่นขึ้น สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย

3) การให้บริการลูกค้า มีความยืดหยุ่นขึ้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า

5.2.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมการทำงานได้ทุกระดับทั่วองค์กร

1) การควบคุมการเงิน ทั้งด้านธุรกิจ การผลิต ลูกค้า และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2) การควบคุมการผลิต การคาดการณ์เปลี่ยนแปลง และสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว

3) การควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการดำเนินงานทั้งหมด

5.3 ด้านกลยุทธ์ (strategic benefits)

5.3.1 สนับสนุนแผนการเจริญเติบโตของธุรกิจทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต

1) การเจริญเติบโตของธุรกิจในด้านการเพิ่มปริมาณ (transaction) และความสามารถในการดำเนินงาน

2) การเจริญเติบโตของธุรกิจ ในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่แตกต่างจากคู่แข่ง

3) การเจริญเติบโตของธุรกิจ เพิ่มพนักงาน ปรับปรุงนโยบายตลอดจนกระบวนการทำงานใหม่

4) การเจริญเติบโตของธุรกิจในตลาดใหม่

5) การเจริญเติบโตของธุรกิจ รองรับการผลิตเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมด้านการแข่งขัน กฎระเบียบ และตลาด

5.3.2 สนับสนุนการร่วมมือกันทางธุรกิจกับบริษัทอื่นได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการทำงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพขององค์กร

5.3.3 สร้างธุรกิจนวัตกรรมโดย

1) สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ใหม่ทางการตลาด

2) สร้างกระบวนการทางธุรกิจใหม่

3) สร้างธุรกิจใหม่ๆ

5.3.4 สร้างความเป็นผู้นำด้านราคา โดยใช้ประสิทธิภาพที่ได้จากขนาด (economies of scale) จนถึงการปรับปรุงการทำธุรกิจให้มีประสิทธิภาพขึ้น

5.3.5 สร้างหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้แตกต่างไปจากเดิม โดย

1) ผลิตสินค้า หรือบริการตามความต้องการของลูกค้า เช่น นำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าที่มีลักษณะเฉพาะสำหรับลูกค้า จัดเตรียมการให้บริการตามความต้องการและระดับของลูกค้าและความเหมาะสมกับขนาดขององค์กรของลูกค้า

2) เตรียมสินค้าให้เพียงพอต่อการสั่งซื้อ

5.3.6 สร้างความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย ผู้กระจายสินค้า และธุรกิจอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง

5.3.7 สามารถขยายธุรกิจออกไปทั่วโลก โดย

1) การประมวลผลที่ศูนย์กลาง

2) การจัดการทรัพยากรทั่วโลก

3) สามารถใช้กับทุกสกุลเงินตรา

4) ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดระดับโลก

5) แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

5.3.8 สามารถทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (e-business) โดยสามารถติดต่อกับลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์เพราะระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร สามารถรองรับการทำงานทางเว็บไซต์ ได้

1) การสื่อสารให้บริการลูกค้า

2) ปรับปรุงการออกแบบสินค้าให้ดีขึ้น ตลอดจนรับรู้การตอบรับจาก

ลูกค้าได้โดยตรง

3) ขยายตลาดใหม่ การตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-market)

4) เพิ่มการให้บริการลูกค้า

5) สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา

5.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology infrastructure benefits)

5.4.1 เพิ่มความยืดหยุ่นทางธุรกิจ โดยการตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ต้นทุนต่ำ จัดเตรียมทางเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

5.4.2 ลดค่าใช้จ่ายด้านสารสนเทศ โดย

1) ลดค่าใช้จ่ายในการรวมและการบำรุงรักษาระบบงานเก่า

- 2) ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาฮาร์ดแวร์ขนาดใหญ่มารองรับงานที่เพิ่มขึ้น
- 3) ลดค่าใช้จ่ายด้านสารสนเทศและคนที่พัฒนาและบำรุงรักษา

ระบบงาน

- 4) ลดค่าใช้จ่ายในการออกแบบและพัฒนาระบบงาน
- 5) ลดค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบงาน
- 6) ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
- 7) ลดค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

5.4.3 เพิ่มความสามารถโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพและยืดหยุ่น สำหรับธุรกิจปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

- 1) เสถียรภาพ สามารถปรับปรุงรูปแบบให้เป็นมาตรฐาน เป็นรูปแบบที่สามารถใช้งานได้ทั่วโลก เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล ปรับปรุงการเชื่อมโยงในระบบงานและเทคโนโลยีให้ดีขึ้น และรองรับการบำรุงรักษาได้ทั่วโลก
- 2) ความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัยได้ง่าย สามารถขยายสัญญาคู่ภายนอกได้ สามารถขยายขอบเขตของซอฟต์แวร์ได้ง่าย สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นได้ และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ

5.5 ด้านองค์กร (organization benefits)

5.5.1 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านโครงสร้าง และกระบวนการทางด้านธุรกิจ

5.5.2 สะดวกในการเรียนรู้และเพิ่มความชำนาญให้กับพนักงาน โดยการเรียนรู้จากแผนผังการทำงานได้เวลาเรียนรู้สั้น เพิ่มทักษะของพนักงาน

5.5.3 การกระจายอำนาจ

- 1) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
- 2) ผู้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหามากขึ้น
- 3) ทำงานโดยอัตโนมัติ
- 4) ผู้ใช้เป็นเจ้าของระบบ
- 5) ผู้บริหารระดับกลางมีหน้าที่วางแผนปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

5.5.4 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างพนักงาน
- 2) สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เพิ่มความสามัคคีและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน

3) มีวิสัยทัศน์เหมือนกันทั้งองค์กร

5.5.5 การเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน

- 1) ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการบริหารจัดการมากขึ้น

- 2) ให้ความสำคัญกับงานหลักมากขึ้น
- 3) ให้ความสำคัญกับลูกค้าและการตลาดมากขึ้น
- 4) เปลี่ยนจากภายในสำนักงานเป็นงานส่วนหน้ามากขึ้น

5.5.6 กำลังใจและความพึงพอใจของงาน

- 1) เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจและเพิ่มความพึงพอใจให้พนักงาน
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงาน
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ระบบ

โดยสรุป ในยุคปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้นเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้บริหารตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรมีความต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และรวดเร็ว เพื่อใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ ทุกองค์กรจึงเล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงานด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้กับองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีหน่วยงานและพนักงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเป็นจำนวนมาก ตลอดจนองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กที่ต้องการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับตัวเอง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ประเทศที่พัฒนาแล้วจนถึงประเทศที่กำลังพัฒนา ได้แก่ ซอฟต์แวร์มาตรฐานที่เรียกว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร โดยเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ขององค์กรเดียวกัน ตั้งแต่ระบบงานด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิตรวมถึงระบบการกระจายสินค้า ฯลฯ ช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานอีกด้วย แต่การดำเนินการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้ในองค์กรหรือการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเดิมขององค์กร ต้องใช้เวลาและงบประมาณเป็นจำนวนมากจึงทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

1. ความหมายของนวัตกรรม (innovation)

นวัตกรรม (innovation) เป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบันและพบว่ามีคำนำคำนี้ไปใช้ตามสาขาวิชาต่างๆ เช่น เกษตรกรรม การแพทย์ อุตสาหกรรมการศึกษา ซึ่งความหมายของนวัตกรรมมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บุญเกื้อ กวรหาเวช (2542, หน้า 11-12) กล่าวว่าไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมวิธีการที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ได้ผลที่ดีขึ้น

กรกฎ งามชัยเดช (2543, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิด ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งอาจเป็นความรู้ วิธีปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ หรือเป็น

แนวทางการทำงานก็ได้ ถึงแม้ว่าสิ่งดังกล่าวได้รับการนำไปใช้หรือ ปฏิบัติจนผ่านช่วงเวลาหนึ่งไปแล้ว แต่คนยังคงมีความรู้สึกว่าเป็นใหม่ ในบุคคลใดแล้ว ก็ยังเรียกว่า นวัตกรรม

กิดานันท์ มลิทอง (2543, หน้า 265) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 565) ได้ให้ความหมายของ นวัตกรรม หมายถึงสิ่งที่ทำขึ้นใหม่ หรือแปลกจากเดิมซึ่งอาจจะเป็นความคิด วิธีการ หรืออุปกรณ์

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวคิดในสิ่งใหม่ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยบุคคลหรือผู้ที่รับเอานวัตกรรมนั้นๆ ต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

วรภัทร์ ภูเจริญ (2550, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่นำเอาทรัพยากรต่างๆ มาทำให้เกิดขีดความสามารถใหม่ๆ ในทางที่ดีขึ้น คำว่า "นวัตกรรม" เกิดจากคำว่า "นว" แปลว่า ใหม่ เมื่อพ่วงคำว่า "กรรม" ที่แปลว่า การกระทำ จะมีความหมายเป็น การกระทำใหม่ๆ หรือผลงานใหม่

แกททิกเกอร์ (Gatiker, 1990, pp. 17-18) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรม ไว้ว่า หมายถึง แนวคิดใหม่ ประดิษฐ์กรรมและผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการใหม่ๆ เป็นความเต็มใจที่ทำให้ยอมรับในสิ่งใหม่ๆ เหล่านั้น

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 12) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า หมายถึง ความคิด (idea) การปฏิบัติ (practice) หรือวัตถุ (object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ไม่ว่าความคิดนั้นเป็นของใหม่โดยนัยเวลา ตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับคนสิ่งนั้นก็จะเป็น นวัตกรรม คำว่า "ใหม่" ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล บุคคลอาจจะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั่วยาวหนึ่งแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติที่จะชอบจะรับหรือปฏิเสธความใหม่ของนวัตกรรม จึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

โดยสรุป นวัตกรรมมีความหมายครอบคลุมถึง ความคิด การปฏิบัติ รวมทั้งสิ่งใหม่ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่บุคคล หรือสังคม ถือว่าเป็นของใหม่รับมาใช้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระบบการวางแผน

ทรัพยากรองค์กร เป็นสิ่งใหม่เนื่องจากยังไม่เคยมีการนำมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาก่อน ดังนั้น ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จึงนับว่าเป็นนวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2. การยอมรับนวัตกรรม (adoption of innovation)

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยกลุ่มคนหรือบุคลากรย่อมจะต้องพบการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำให้บุคลากรจะต้องปรับให้ทันกับภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในองค์กรหรือสังคม โดยต้องมีการปรับพื้นฐานด้านการเรียนรู้ ที่ต้องอาศัยความเข้าใจในสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การยอมรับในสิ่งนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเข้าใจ ความรู้ ค่านิยม ที่เกิดขึ้น บุคคลที่แสดงออกถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในความคิดของตน โดยผ่านขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเห็นด้วยต่อสิ่งนั้นและตัดสินใจนำสิ่งนั้นไปใช้

สมชาย เรืองมณีชัชวาล (2539, หน้า 48) ได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรมว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองต่อนวัตกรรมโดยผ่านขั้นตอนหรือระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่รู้เรื่อง หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

วัชรินทร์ อุปนิสากร (2540, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรม ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและจิตใจในการยอมรับแนวคิดต่างๆ โดยมีขั้นตอนที่แตกต่างกันคือ ตระหนัก สนใจ ประเมิน ทดลอง ยอมรับอย่างถาวร โดยการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้นั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบของขั้นตอนต่างๆ ทุกขั้นตอน ส่วนในด้านการยอมรับนวัตกรรมของแต่ละคนจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องของนั้นๆ

อัญชิสีย์ เจนวิทีสุข (2540, หน้า 27) ได้ให้ความหมาย การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษ โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ จนเมื่อแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน จึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

จิตติมา จิตบรรเทา (2547, หน้า 29) ได้ให้ความหมาย การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลในการที่จะรับสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ หรือแม้แต่กระทั่งเมื่อเกิดการยอมรับแล้วแต่ยังไม่ได้เริ่มนำไปปฏิบัติก็ตาม ถือว่าเป็นกระบวนการยอมรับทั้งสิ้น

ศศิธร ธรรมจ้านงค์ (2547, หน้า 29) ได้ให้ความหมาย การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การที่บุคคลได้รู้ ได้เห็นสิ่งต่างๆ และรู้สึกว่สิ่งนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ไม่ว่าจะเกิดกับตนเองหรือผู้อื่นก็ตาม แล้วนำสิ่งที่ได้รับรู้ได้เห็นนั้นมาประกอบเข้าเป็นพฤติกรรมหนึ่งของตน

กอร์ดอน (Gordon, 1999, p. 121) ได้กล่าวถึงความหมาย การยอมรับนวัตกรรมไว้ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่ม มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ว่าถูกต้องหรือเหมาะสม โดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความเข้าใจในสิ่งนั้นๆ และมีการตัดสินใจเพื่อนำไปปฏิบัติงานจริงๆ ต่อไป

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 375) ได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรมไว้ว่าเป็นการตัดสินใจของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น จนกลายมาเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์

โรเจอร์ (Rogers, 2003, p. 168) ได้ให้ความหมาย การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

โดยสรุป การยอมรับนวัตกรรม เป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้กับสิ่งใหม่ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้นๆ

3. กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (innovation adoption process)

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา (2542, หน้า 21) ได้ให้ความหมาย กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่างๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว ซึ่งกระบวนการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่คนได้เรียนรู้หรือรับนวัตกรรมนั้น แต่ยังไม่ทราบอย่างแน่ชัดว่าเป็นการรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นอันเนื่องมาจากมีความต้องการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่

2. ขั้นสนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ และเริ่มแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมพฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลได้รู้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคล รวมทั้งบรรทัดฐานและประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผลต่อแหล่งที่บุคคลไปหาข่าวสาร และมีผลต่อการตีความข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินผล (evaluation stage) เป็นขั้นที่บุคคลที่ใช้นวัตกรรมนั้นๆ กับสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ข้างหน้าโดยไตร่ตรองว่าจะลองใช้ดีหรือไม่ ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรมนั้น ถ้ารู้สึกข้อดีมีมากกว่าก็จะตัดสินใจลองใช้ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่ได้ตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยที่บุคคลคิดว่าการใช้นวัตกรรมเป็นการเสี่ยงเพราะไม่แน่ใจในผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นไตร่ตรองตัดสินใจนี้จึงต้องการเสริมแรง (reinforcement) เพื่อให้แน่ใจยิ่งขึ้นที่กำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งได้แก่ ข่าวสาร และ

คำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจนการเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่างๆ ในขั้นนี้จะได้รวมถึงพฤติกรรมด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อความคิดใหม่ๆ นั้น

4. ขั้นทดลองปฏิบัติ (trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้นวัตกรรมกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการลองดูกับส่วนน้อยก่อนเพื่อดูว่าได้ผลดีหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่ยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่านวัตกรรมนั้นใช้ได้ดี ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลของการทดลองใช้ปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (adoption stage) บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจที่ใช้นวัตกรรมอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาได้ตรงจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

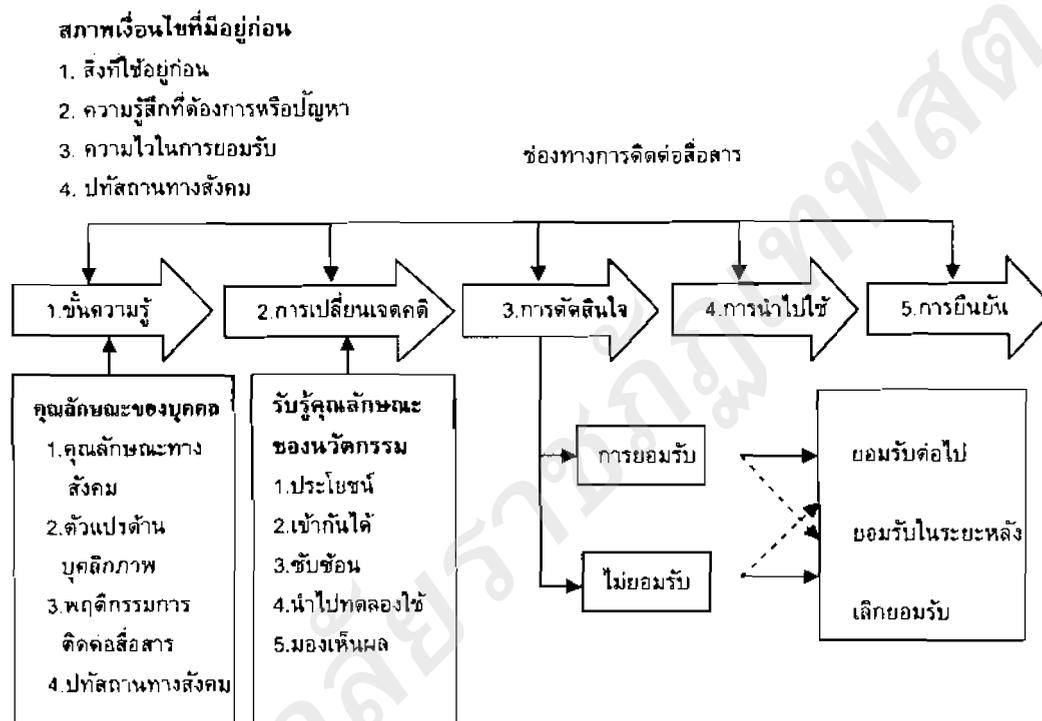
สกาเวเดียน ปธนสมิทธิ (2540, หน้า 26) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์ส ที่นิยมแพร่หลายมากในหมู่นักวิจัยระยะหนึ่ง แต่มีข้อบกพร่องหลายประการ ดังนี้คือ

1. รูปแบบของกระบวนการยอมรับจบลงด้วยการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจปฏิเสธหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมก็ได้ ฉะนั้นกระบวนการยอมรับจึงควรเปลี่ยนชื่อใหม่เพื่อให้มีความคลุมโอกาสที่มีการไม่ยอมรับเกิดขึ้นด้วย และด้วยเหตุนี้กระบวนการยอมรับนวัตกรรมของ โรเจอร์ส จึงเปลี่ยนชื่อเป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

2. ขั้นต่างๆ ในกระบวนการยอมรับอาจไม่เรียงลำดับ และบางครั้งอาจข้ามขั้นไปบ้างโดยเฉพาะขั้นทดลองมีนวัตกรรมหลายอย่างที่มีการยอมรับโดยไม่ได้ทดลอง นอกจากนี้การประเมินตามความเป็นจริงมีอยู่ทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการมากกว่าจะมีเฉพาะในขั้นที่สามเท่านั้น โรเจอร์ส จึงตัดขั้นนี้โดยถือว่าเป็นการประเมินตลอดกระบวนการ และเล็งไปใช้ส่วนที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนเจตคติแทน (persuasion function)

3. โดยปกติกระบวนการนี้ไม่จำเป็นจะต้องสิ้นสุดลงด้วยการยอมรับเสมอไปโอกาสที่จะไม่ยอมรับก็มีได้พอๆ กัน

ดังนั้น โรเจอร์ส จึงเปลี่ยนคำว่า การยอมรับ มาเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ยิ่งกว่านั้นกระบวนการนี้น้อยมากที่จะสิ้นสุดอยู่เพียงการยอมรับหรือการไม่ยอมรับเพราะบุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อยืนยันความถูกต้องในการตัดสินใจ ซึ่งการกระทำดังนี้อาจจะมีผลทำให้เปลี่ยนจากยอมรับมาเป็นเลิกรับ (discontinuance) หรือจากการไม่ยอมรับมาเป็นการยอมรับในเวลาต่อมาได้ ดังนั้น โรเจอร์ส จึงเพิ่มส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันผลการตัดสินใจ (confirmation function) ขึ้นมาใช้แผนผังใหม่ดังภาพ 10



ภาพ 10 ลำดับขั้นของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม
ที่มา (Rogers, 2003, p. 170)

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 169-189) ได้จำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับ คือ

1. ระดับความรู้ (knowledge stage) เป็นระดับแรกของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม บุคคลได้รู้จักนวัตกรรมและได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ บางคนกล่าวว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นได้โดยความบังเอิญ โดยที่บุคคลนั้นๆ ไม่ได้ตั้งใจจะแสวงหาหรือต้องการจะรับรู้แต่ประการใด แต่บางคนกลับโต้แย้งว่าการรับรู้แบบนี้ คือการเลือกรับรู้ (selective exposure) อย่างไรก็ตาม โรเจอร์ส ได้กล่าวว่า ไม่สามารถสรุปได้ว่าอะไรมาก่อน อะไรหลัง ระดับความรู้นี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1.1 การตระหนักว่ามีนวัตกรรม (awareness knowledge) เป็นการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมและรับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ในระดับนี้ยังไม่ลึกซึ้ง

1.2 เป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม (how-to-knowledge) รู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไร จึงเหมาะสม ถูกต้อง ต้องรู้วิธีปฏิบัติแต่ละขั้นอย่างละเอียดพอที่จะดำเนินการได้ ฉะนั้นยิ่งนวัตกรรมมีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้นเท่านั้น

1.3 เป็นความรู้เกี่ยวกับหลักการ (principle knowledge) เป็นความรู้เกี่ยวกับ

กับข้อเท็จจริง หลักการหรือทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติ เช่น ความรู้เกี่ยวกับจุลินทรีย์ ซึ่งอยู่เบื้องหลังการใช้วัคซีน ทฤษฎีการเพิ่มผลเมือง ซึ่งอยู่เบื้องหลังจากการวางแผนครอบครัว ความรู้ในลักษณะนี้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจนวัตกรรมและวิธีใช้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมอย่างมีเหตุผลมากขึ้น

2. ระดับเปลี่ยนเจตคติ (persuasion stage) เป็นระดับที่บุคคลเริ่มสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม ซึ่งเป็นผลหลังจากที่มีความรู้ในเรื่องนวัตกรรมพอสมควร แล้วจากระดับแรกต้องการจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ เพิ่มขึ้น ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมในแง่ของผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ความยากง่ายของการนำไปทดลองใช้ตลอดจนความผสมผสานกลมกลืนของนวัตกรรมในชุมชนนั้นๆ มีผลมากในขั้นนี้กล่าวคือ มีผลต่อการเกิดเจตคติที่จะชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้นๆ ซึ่งมีผลไปถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมในระดับต่อไป

3. ระดับการตัดสินใจ (decision stage) ในการตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้น ความจริงมีตั้งแต่ระดับแรกเป็นต้นมา เช่น ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ บุคคลต้องตัดสินใจเลือกรับรู้นวัตกรรมเพียงบางอย่าง ไม่สามารถรับรู้นวัตกรรมทั้งหมดที่ผ่านมาได้ หรือในส่วนของความรู้สึกในระดับเปลี่ยนเจตคติ บุคคลจะต้องรับรู้บางอย่างที่จำเป็นสำหรับประเมิน จะดีหรือไม่สนใจความรู้อื่นๆ การตัดสินใจนี้เป็นการตัดสินใจว่าจะลองใช้นวัตกรรมหรือไม่ด้วย ถ้านวัตกรรมนั้นสามารถทดลองได้บุคคลส่วนมากไม่ยอมรับนวัตกรรมก่อนที่จะทำการทดลองดูเสียก่อน

4. ระดับการนำไปใช้ (implementation stage) บุคคลเมื่อตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ แล้ว บุคคลก็จะนำนวัตกรรมไปใช้ ซึ่งในบางครั้งการนำนวัตกรรมไปใช้จะกินเวลานานมาก ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้วัตกรรมนั้นๆ รวมทั้งการยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและการใช้งานอย่างสม่ำเสมอด้วย จึงมีการเตรียมจัดหาข้อมูลสำหรับขั้นการนำไปใช้นี้มาก เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติการใช้วัตกรรมนั้นๆ ได้

5. ระดับการยืนยัน (confirmation stage) บุคคลจะต้องได้รับแรงเสริม แรงกระตุ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่ได้เกี่ยวกับวัตกรรมนั้นขัดแย้งกัน บุคคลก็จะพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งนั้นเพื่อยืนยันการตัดสินใจ กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเพิ่มเติมอาจเป็นการเน้นให้ได้ตัดสินใจความสอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเพิ่มเติมกับสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่อาจช่วยกระตุ้นให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ถาวร หรืออาจทำให้ลดลงก็เป็นได้เช่นกัน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 286) กล่าวถึงช่องทางและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในการเผยแพร่วัตกรรรม ดังรายละเอียดดังนี้

การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการสร้างและใช้สารสนเทศร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ส่วนช่องทางการติดต่อสื่อสาร คือ วิธีการที่ข้อมูลข่าวสารจะ

ผ่านจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ธรรมชาติของการสื่อสารนี้ทำให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมมีโอกาสแพร่หลายมากขึ้น

ช่องทางสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือ สื่อสารมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ช่องทางผ่านความสัมพันธ์ส่วนตัวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งมีประสิทธิภาพในการชักชวนให้คนยอมรับแนวคิดใหม่ๆ ได้ดี โดยเฉพาะหากบุคคลนั้นมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับเดียวกัน หรือการเข้าร่วมกับกิจกรรมทางสังคมต่างๆ อาทิ การสัมมนา การประชุม ย่อมทำให้มีโอกาสรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 171-172) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลส่งผลต่อระยะเวลา ในการยอมรับนวัตกรรมว่าช้าหรือเร็ว มี 3 ประการ คือ

1. สถานะภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานะทางสังคมสูงหรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะของสังคมให้สูงขึ้น และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิต จะเกิดการยอมรับสูงกว่าและเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อยด้วยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและรับได้มากจะเป็นผู้ไม่ยึดมั่นยึดถือกับสิ่งเดิม เป็นผู้มีเหตุผลดีและมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมได้ดีกว่า และเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัยมีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่าถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้งหรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำในการเผยแพร่วัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม เพราะมีโอกาสแสวงหาข่าวสารมากและเป็นผู้มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 15-16) กล่าวถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ (characteristics of innovation) ไว้ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น (relative advantage) คือการที่ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการยอมรับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือ การที่ปัจเจกชนนั้นเห็นว่านวัตกรรมมีประโยชน์ และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเร็วขึ้น

2. ความเข้ากันได้หรือความสอดคล้อง (compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่ ประสพการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัด

ฐานของสังคมปัจจุบัน หรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบ สังคมนั้นย่อมได้รับการยอมรับช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมบรรทัดฐานของระบบ สังคมนั้น การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้น จะทำให้ผู้ยอมรับ นวัตกรรมรู้สึกว่าจะไม่ต้องเสี่ยงภัยมากทำให้นวัตกรมนั้นมีความหมายมากขึ้น

3. ความสลับซับซ้อน (complexity) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่าง ถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้นก็ จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (trialability) คือ การที่นวัตกรรมมี ลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ยอมรับจะรู้สึกเสี่ยงภัยน้อยลง อันจะมีผลให้ นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้ตนเอง

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (observability) คือ ระดับที่ผลของ นวัตกรรมสามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดก็สังเกตเห็นได้ยาก ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมที่มีส่วนเป็นรูปร่าง (material innovations) จึงถูกยอมรับง่ายกว่า และเร็วกว่านวัตกรรมที่มีแต่ส่วนที่เป็นความคิด (non - material innovations) อย่างเดียว

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรม ตามที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธนวัตกรรม ตามที่โรเจอร์ส ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมและอัตราการยอมรับว่า “คุณลักษณะของนวัตกรรมตาม ที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม แม้จะนวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่ มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดีไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น”

4. คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรม

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 282-284) ได้อธิบายคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ ยอมรับนวัตกรรมในระดับต่างๆ โดยพิจารณาจาก ค่านิยม คุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรมสื่อ ความรู้ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของบุคคลออกเป็นประเภท 5 ประเภท ดังนี้

1. ผู้นำการยอมรับ (innovators: venturesome) คุณสมบัติของกลุ่มบุคคลลักษณะ นี้ คือ ความกล้าหาญเสี่ยง และกระหายที่จะทดลอง อันเป็นเหตุให้ต้องขวนขวายหาความรู้ และ พบปะกับบุคคลอยู่เสมอ มีสถานะทางเศรษฐกิจดี มีรายได้สูง และมีทรัพย์สินพอจะเสี่ยงกับ การได้เสียอันเนื่องมาจากการทดลองทำ และกล้าที่จะยอมรับความล้มเหลวอันจะเกิดขึ้น มีความสามารถและความรู้ดีพอที่จะเข้าใจ และตามทันแนวคิดนวัตกรรม มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ชอบสังคมกับพวกเดียวกันแม้จะอยู่คนละแห่งและห่างไกลกันก็ตาม กลุ่มนี้ถูกกล่าว ว่าเป็นพวกหัวก้าวหน้าไม่ยอมตามสังคม

2. ผู้ยอมรับเร็ว (early adopters: respect) กลุ่มนี้จะช่วยพัฒนาสังคมได้ดีกว่ากลุ่มแรกเป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิกในกลุ่ม เป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการยอมรับนวัตกรรม เพราะเป็นกลุ่มที่ไม่ก้าวหน้าเกินไปในด้านความคิด จนคนในสังคมตามไม่ทันเหมือนกลุ่มแรก ผลงานของกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จอยู่เสมอ เพราะกระทำด้วยความระมัดระวัง และไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งการยอมรับนับถือของบุคคลในชุมชน กลุ่มนี้มีการศึกษาดี ฉลาด ชอบแสดงความคิดเห็นและชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

3. ผู้ยอมรับปานกลาง (early majority: deliberate) กลุ่มนี้จะพิจารณารายละเอียดอย่างรอบคอบก่อนที่จะยอมรับนวัตกรรมแผนใหม่หรือนวัตกรรมใด ๆ การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของคนกลุ่มนี้ใช้เวลานานกว่า 2 กลุ่มแรก แต่ยังเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมแผนใหม่เร็วกว่าบุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มยอมรับค่อนข้างช้า ลักษณะของคนกลุ่มนี้เป็นผู้มีสัมพันธภาพสูงกับสมาชิกในกลุ่ม แต่ไม่ได้เป็นผู้นำกลุ่ม

4. ผู้ยอมรับค่อนข้างช้า (late majority: skeptical) กลุ่มนี้ยอมรับนวัตกรรมต่อเมื่อจำนวนคนมากกว่าครึ่งยอมรับไปแล้ว นั่นคือวิพากษ์การแผนใหม่ หรือนวัตกรรมได้รับการทดลองและประเมินผลจากคนในสังคมแล้วว่าดีจริง การยอมรับของคนกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจ อีกส่วนหนึ่งเนื่องมาจากแรงผลักดันทางสังคม ไม่ชอบแสดงความคิดเห็น

5. ผู้ยอมรับช้า (laggards: traditional) เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ยอมรับ กลุ่มนี้ลักษณะชอบยึดถือของเก่า ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง พบปะสังสรรค์เฉพาะคนที่มีความนิยมเหมือนกัน ไม่สนใจโลกภายนอกสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ชะลอการยอมรับ

โดยสรุป การยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันไม่ว่าจะเป็น ความเชื่อ ค่านิยม ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และอื่นๆ โดยนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อนำนวัตกรรมไปใช้ และคุณลักษณะพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรมในแต่ละองค์การย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของบุคคลในองค์กร

การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรม

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 15-16) ได้กล่าวว่า การที่จะตัดสินใจนำนวัตกรรมไปใช้ โดยคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในและมีประโยชน์มากกว่า ซึ่งจะต้องอาศัยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ สามารถแยกคุณลักษณะได้ดังนี้ คือ 1) ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น 2) ความเข้ากันได้ 3) ความสลบซับซ้อน 4) ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ 5) ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ 6) การเผยแพร่วัตกรรม ด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น

1.1 ความหมายของประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ดังนี้

ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมาย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หมายถึง ประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับเมื่อนำเอานวัตกรรมมาใช้แล้วทำให้การบริการสะดวก รวดเร็วขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เป็นระบบมากขึ้น

นภสรณ์ สิริปณิธานเวช (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หมายถึง ผลที่ได้รับโดยเปรียบเทียบระหว่างคุณและโทษที่จะบังเกิดจากนวัตกรรมนั้น หากผู้ใช้เห็นว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์หรือคุณค่ามากกว่า การยอมรับก็สูงตามไปด้วย

ธีรรงค์ จุ้ยอินทร์ (2548, หน้า 50) ได้ให้ความหมาย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเดิม

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หมายถึง การรับรู้ได้ว่านวัตกรรมใหม่นั้นดีกว่าและมีประโยชน์กว่าวิธีการปฏิบัติแบบเดิมๆ เช่น สะดวก รวดเร็วกว่า มีผลตอบแทนที่ดีกว่า

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 15) ได้ให้ความหมาย ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น หมายถึง การที่ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดความคิดที่นั่นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือ การที่ปัจเจกชนนั้นเห็นว่านวัตกรรมมีประโยชน์ และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเร็วขึ้น

จากความหมายของประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น คือ การที่บุคคลเห็นถึงคุณประโยชน์ของนวัตกรรม โดยพิจารณา ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ความสะดวก ความเหมาะสมและความพอใจที่ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่าเดิม เป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม

1.2 ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 131-132) กล่าวว่าไว้ว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เมื่อนำมาใช้ในองค์กรจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและใช้งาน ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์ข้อมูลในระดับผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารมีความชำนาญถึงระดับที่เรียกขอข้อมูลยากจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับบริหาร เช่นการประชุมผู้บริหาร

2. การใช้ประโยชน์ข้อมูลในระดับผู้จัดการ ระดับผู้จัดการจะต้องมีความสามารถ ใช้ข้อมูลระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในการตัดสินใจเชิงจัดการ และสามารถขอข้อมูลใหม่ๆจากระบบได้

3. การใช้ประโยชน์ข้อมูลในระดับพนักงาน จะต้องสนับสนุนให้พนักงานผู้ใช้งานสามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในการปฏิบัติงานประจำวันได้

4. การเพิ่มความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อมูล เป็นการเพิ่มความถูกต้องเที่ยงตรงของการป้อนข้อมูล การทำให้จังหวะเวลาการป้อนข้อมูลเข้าในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นแบบทันทีทันใด (real time) ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจและตรวจสอบ

5. เพิ่มความเชื่อถือได้ในระบบงาน ทำให้การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรสามารถแทรกซึมเข้าไปในการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงาน

จากความหมายของประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นเมื่อนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งานในองค์กรที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การดำเนินงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงคือ การทำงานมีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น การทำงานด้านข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ลดความซับซ้อนของข้อมูล ข้อมูลมีความทันสมัยตลอดเวลา สามารถตัดสินใจและประเมินผลจากข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสามารถเรียกใช้งานข้อมูลได้ตลอดเวลา

2. ความเข้ากันได้

2.1 ความหมายของความเข้ากันได้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเข้ากันได้ ดังนี้

ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความเข้ากันได้หมายถึง การใช้งานที่เข้ากันได้กับระบบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงานที่ปฏิบัติมาก

นภสรณ์ สิริปณิธานเวช (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย ความเข้ากันได้ หมายถึง ความเข้ากันได้ระหว่างนวัตกรรมกับความเชื่อทางสังคม วัฒนธรรมของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับได้เร็วกว่านวัตกรรมที่มีความขัดแย้งกันในเรื่องดังกล่าว เช่นเดียวกับการที่ผู้ใช้มีประสบการณ์เดิมในด้านนวัตกรรม และนวัตกรรมนั้น ตรงกับความต้องการแล้ว ผู้ใช้จะยอมรับได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

ธำรงค์ จุ้ยอินทร์ (2548, หน้า 50) ได้ให้ความหมาย ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือ คิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือเข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้รับความคิดใหม่ วิถีปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่เข้ากับค่านิยม หรือบรรทัดฐานทางสังคม นวัตกรรมที่ไม่สอดคล้องถูกยอมรับได้ช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากับสิ่งต่าง ๆ ได้ดี

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความเข้ากันได้ หมายถึง ความสามารถที่ใช้นวัตกรรมได้ด้วยความมั่นใจ เข้ากันได้กับระบบงานอื่นๆ ที่ใช้อยู่

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 15) ได้ให้ความหมาย ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้ดีกับค่านิยมที่เป็นอยู่ประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมปัจจุบัน หรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม

บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้นย่อมได้รับการยอมรับซ้ำกว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น

จากความหมายของความเข้ากันได้ ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การที่ นวัตกรรมจะเป็นที่ยอมรับเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความเข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้ระหว่าง นวัตกรรมกับค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์เดิม และความต้องการของผู้ใช้

2.2 ความเข้ากันได้ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร กับระบบการทำงานเดิม ขององค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 22-24) ได้กล่าวว่า ระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาขึ้นเพื่อสำหรับรองรับระบบการทำงานของ ระบบงานในองค์กรที่มีการใช้ข้อมูลในแต่ละส่วนงานที่ไม่ขึ้นตรงต่อกัน จึงทำให้ข้อมูลอยู่กระจัด กระจายตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จึงถูกนำมาใช้เพื่อ เป็นการนำข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่นามารวมกันไว้เป็นส่วนกลางและเป็นตัวเชื่อมระบบงานที่มีอยู่ เข้าด้วยกันภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และ ระบบงานเดิมมีความเข้ากันได้ ตามองค์ประกอบดังนี้

1. การประยุกต์ใช้งานโปรแกรมระบบงานด้านธุรกิจ ได้แก่ระบบงานที่ทำหน้าที่ หลักขององค์กร คือ การบริหารการขาย การบริหารการผลิต การบริหารการจัดซื้อ บัญชีการเงิน บัญชีบริหาร เป็นต้น แต่ละระบบงานจะทำหน้าที่อย่างอิสระได้ แต่ก็สามารถเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างระบบงานได้ โดยใช้งานข้อมูลจากระบบเดิม

2. ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน มีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันแบบเวลาจริงและแบบบันทึกลง ฐานข้อมูลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่างปัจจุบันทันที และทุกระบบงานสามารถเรียกข้อมูล มาใช้งานได้ทันที

3. สนับสนุนการพัฒนาระบบงาน ซึ่งจะสามารถออกแบบระบบการทำงานใน กระบวนการทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างหลากหลาย และสามารถออกแบบให้เข้ากับระบบงาน เดิมขององค์กรได้ตามความต้องการ

จากความหมายความเข้ากันได้ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร กับ ระบบงานเดิมที่กล่าวมา สรุปได้ว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้จะต้องมีความ เปลี่ยนแปลงที่มีความสอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการทำงานที่มีอยู่เดิมภายในองค์กร และจะต้องใช้งานร่วมกับระบบงานเดิมที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบุคลากรเดิมที่มี อยู่สามารถที่จะดำเนินงานกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงาน

3. ความสลับซับซ้อน

3.1 ความหมายของความสลับซับซ้อน

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสลับซับซ้อน ดังนี้

นภสรณ์ สิริปณิธานเวช (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย ความสลับซับซ้อน หมายถึง ความยุ่งยากของนวัตกรรมจะทำให้ผู้ใช้ยอมรับยากและช้า ตรงข้ามกับนวัตกรรมที่เข้าใจง่าย ใช้สะดวก การยอมรับเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็วกว่า

ชำรงค์ จุ้ยอินทร์ (2548, หน้า 50) ได้ให้ความหมาย ความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นหรือรู้สึกว่าการยอมรับนั้นยากแก่การเข้าใจและการนำไปใช้ หากยุ่งยากมากก็ยากแก่การยอมรับ

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นยากต่อการทำความเข้าใจ จะได้รับการยอมรับช้าและน้อยกว่า นวัตกรรมที่ไม่ซับซ้อน ใช้ง่าย สะดวก

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 16) ได้ให้ความหมาย ความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้ และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้นก็ได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

จากความหมายของความสลับซับซ้อน ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมใดที่ไม่ซับซ้อนและยุ่งยากในการใช้งาน เข้าใจง่าย จะทำให้การยอมรับเกิดขึ้นได้รวดเร็วและกว้างขวางยิ่งขึ้น

3.2 ความสลับซับซ้อน ในการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 95-99) ได้กล่าวถึง ความยุ่งยากและขั้นตอนต่างๆ มากมายก่อนที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ความยากในการศึกษา ผูกอบรมเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการทางธุรกิจ ในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ นั้น จะต้องต่อเนื่องมาจากการฝึกอบรม การให้การศึกษาการใช้งานระบบกับผู้เกี่ยวข้องในแต่ละสายงานในองค์กรตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนา ระบบและการให้การศึกษาฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจนถึงขั้นตอนการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งการอบรมจะเป็นการเน้นการใช้งานระบบตามคู่มือ ซึ่งเป็นการยากที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจอย่างแท้จริง เนื่องจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีการเชื่อมโยงงานในหลายระบบงาน ผู้ศึกษาอาจจะเข้าใจเฉพาะในระบบงานของตัวเองที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

2. ความไม่ก้าวหน้าของการใช้ประโยชน์ ที่เกิดจากข้อมูลของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และความร่วมมือข้ามแผนก เนื่องจากฐานข้อมูลของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นชุมทรัพย์ที่สำคัญขององค์กรที่บ่งบอกถึงรายละเอียดและสถานะแท้จริงของธุรกิจและการบริหาร ถ้าคิดว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นเสมือนระบบสารสนเทศที่เคยมีมาในองค์กรก็อาจจะต้องจบลงด้วยการไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล

เหล่านี้ได้ ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างระบบ สร้างเครื่องมือและมาตรการที่จะช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจต้องมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากขึ้น

3. ความยากในการดูแลรักษาระบบ ในการสร้างและออกแบบระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในระยะแรกจะมีผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาคอยช่วยเหลือและแนะนำการใช้และดูแลรักษาระบบ แต่หลังจากที่หมดระยะเวลาที่ผู้เชี่ยวชาญจะคอยให้คำแนะนำแล้ว การเกิดปัญหากับระบบงาน ผู้เกี่ยวข้องขององค์กรไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้โดยตรง

4. ความยากในการขยายขนาดของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ถ้ากรณีมีความคิดที่จะขยายและเชื่อมโยงกิจการออกไปภายนอกองค์กร ไม่สามารถทำได้ในทันที เพราะต้องใช้เวลาในการศึกษา และทำการออกแบบระบบงานให้สอดคล้องและรองรับระบบงานให้ครอบคลุมทั้งหมด

จากความหมายของความสลับซับซ้อนของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่าระบบงานที่มีความสำคัญและมีการใช้งานข้อมูลจากหลายๆ ที่ จะถูกออกแบบให้มีความซับซ้อนและมีการป้องกันข้อมูลเป็นอย่างดี ดังนั้นถ้าผู้ใช้ไม่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หรือผ่านการฝึกอบรมที่ดีจะทำให้การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไม่ประสบผลสำเร็จและขาดประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการปฏิเสธการยอมรับระบบงานนั้นๆ ได้

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

4.1 ความหมายของความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของ ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ดังนี้

นภสรณ์ สิริปณิธานเวช (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หมายถึง นวัตกรรมที่สามารถแยกส่วนไปทดลองใช้ได้ จะช่วยให้ผู้รับมีความรู้สึกเสี่ยงน้อยลง การยอมรับจะมากกว่านวัตกรรมที่ไม่อาจทดลองได้

ธำรงค์ จุ้ยอินทร์ (2548, หน้า 50) ได้ให้ความหมาย ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หมายถึง ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในปริมาณเล็กๆ จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนเล็กๆ ได้

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หมายถึง การนำนวัตกรรมส่วนย่อยๆ ไปทดลองใช้ในระยะเวลาสั้นๆ และประสบผลสำเร็จ ทำให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับมากขึ้น

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 16) ได้ให้ความหมายของ ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หมายถึง นวัตกรรมสามารถแยกส่วนไปทดลองใช้ได้ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ยอมรับจะรู้สึกเสี่ยงภัยน้อยลง อันจะมีผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้

จากความหมายของความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมใดที่สามารถแบ่งส่วนไปทดลองใช้ในวงจำกัดก่อนได้เพื่อลดความเสี่ยงและความผิดพลาด เมื่อยกเลิกการทดลองใช้แล้วไม่เกิดผลกระทบเสียหายมาก นวัตกรรมนั้นมีผลต่อการยอมรับสูงขึ้น

4.2 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 52-53) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบงานที่มีการจัดแบ่งระบบงานออกเป็นส่วนๆ และเชื่อมโยงส่วนงานต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของระบบการจัดการหลักในระบบเครือข่าย ดังนั้นก่อนที่จะนำระบบงานในส่วนต่างๆ ไปใช้งานและเชื่อมโยงกันจะต้องผ่านการทดลองและทดสอบการใช้งานตามกระบวนการดังนี้

1. ตรวจสอบกระบวนการงานในแต่ละส่วนที่มีการออกแบบไว้สำหรับแต่ละระบบงาน จะต้องสอดคล้องและสามารถนำไปใช้งานร่วมกับข้อมูลของระบบงานเดิมได้
2. ทดสอบระบบงานของแต่ละกระบวนการในระบบก่อนนำไปใช้งานจริง เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการดำเนินงานของแต่ละระบบงาน เนื่องจากทุกระบบงานใช้ฐานข้อมูลจากแหล่งเดียวกัน
3. ทำการทดสอบและทดลองการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบงานเดิมเข้าระบบงานใหม่ จนแน่ใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ไม่เกิดการผิดพลาด ขณะเดียวกันช่วงเวลาดังกล่าวจะต้องมีการทำงานคู่ขนานกันระหว่างระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ จนกว่าจะมีการนำระบบงานใหม่ขึ้นใช้งานจริง
4. ใช้งานระบบจริง หลังจากที่มีการทดลองและทดสอบจนแน่ใจว่าระบบงานใหม่สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ และพนักงานผู้ใช้งานที่เคยใช้งานในระบบเดิมมีความชำนาญในการใช้งานระบบใหม่หลังจากที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว จึงทำการยกเลิกการใช้งานในระบบงานเดิม

จากความหมายและกระบวนการของความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ก่อนการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้งานจริงนั้นจะต้องสามารถที่จะทดสอบและทดลองระบบงานในระยะเวลาหนึ่งจนกระทั่งผู้ใช้งานมีความมั่นใจในระบบว่าจะไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และรู้สึกว่าไม่มีความเสี่ยงในการที่จะทำให้เกิดความผิดพลาดจากตัวผู้ใช้งาน ถ้าผู้ใช้งานรู้สึกมั่นใจจากการทดลองใช้จะทำให้เกิดการยอมรับในระบบงานนั้นๆ ต่อไป

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

5.1 ความหมายของความสามารถสังเกตเห็นผลได้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ดังนี้

นภสรณ์ สิริปณิธานเวช (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมาย ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ หมายถึง นวัตกรรมที่ผู้รับมองเห็นผลได้ง่ายกว่าจะได้รับการยอมรับเร็วกว่า

ธำรงค์ จุ้ยอินทร์ (2548, หน้า 50) ได้ให้ความหมาย ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ หมายถึง ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกภายในระบบสังคม ยิ่งมองเห็นผลได้ง่ายเพียงใดนวัตกรรมนั้นก็ได้รับการยอมรับมากเพียงนั้น

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ หมายถึง นวัตกรรมทำให้เกิดการมองเห็นได้จะทำให้การยอมรับมีน้ำหนักมากขึ้นซึ่งอาจมองถึงด้านรูปธรรม ถ้าสามารถทำให้เป็นรูปธรรมได้จะทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, p. 16) ได้ให้ความหมาย ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หมายถึง ระดับที่ผลของนวัตกรรมสามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดสังเกตเห็นได้ยาก ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมที่มีส่วนเป็นรูปร่างจึงถูกยอมรับง่ายกว่า และเร็วกว่านวัตกรรมที่มีแต่ส่วนที่เป็นความคิดอย่างเดียว

จากความหมายของความสามารถสังเกตเห็นผลได้ที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมใดที่สามารถเห็นผลสำเร็จของการใช้นวัตกรรมได้ชัดเจน สังเกตเห็นผลสำเร็จได้ง่าย การยอมรับจะมีมากกว่านวัตกรรมที่เห็นผลได้ยากกว่าหรือช้ากว่า

5.2 ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

อิทธิ ฤทธาภรณ์ (2548, หน้า 56-57) ได้กล่าวไว้ว่า การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งานนั้น สิ่งที่สำคัญคือองค์กรจะต้องได้รับประโยชน์จากการใช้งานอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เมื่อนำมาติดตั้งใช้งานแล้วจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์และสามารถสังเกตเห็นผลได้ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลภายในองค์กร ในการดำเนินงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ช่วยให้หน่วยงานภายในองค์กรได้มีการเชื่อมโยงระบบงานเข้าเป็นระบบเดียวกัน ทำให้แต่ละหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งทำให้องค์กรลดระยะเวลาในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ และการใช้ทรัพยากรที่ลดลง

2. เพิ่มความสามารถในการควบคุมกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของงานภายในองค์กรได้โดยผ่านระบบเดียวกัน โดยเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เหมือนกันหมด ทำให้องค์กรสามารถประหยัดเวลาในการทำงานและตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนขององค์กรในที่สุด

3. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จะรวมการใช้งานของโปรแกรมต่างๆ ที่องค์กรใช้อยู่เข้ามาอยู่ในหน้าจอการทำงานเดียวกัน ซึ่งสร้างความสะดวกมากขึ้นให้แก่ผู้ใช้

4. ปรับปรุงกระบวนการบริหารด้านการเงินขององค์กร โดยสามารถเข้าไปช่วยในด้านการบริหารใบสั่งสินค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้การค้าได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริหารเงินสดขององค์กรมีสภาพคล่องง่ายต่อการบริหารงบประมาณขององค์กร

5. ผู้บริหารองค์กรสามารถเรียกดูข้อมูลผลการดำเนินงานต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นเป็นรายได้ ยอดขาย กำไร ค่าใช้จ่ายหรือข้อมูลอื่นๆ ขององค์กรได้ ซึ่งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ช่วยจัดการและรวมศูนย์ข้อมูล ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ พร้อมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร และข้อมูลที่ไต่ยังเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนในระยะยาวขององค์กร

6. มีคุณสมบัติการทำธุรกรรมตามเวลาจริง เพื่อให้สามารถใช้งานในเวลาจริงได้ทันที

7. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จะช่วยในการลดเอกสารและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งไม่ต้องใช้เอกสารในการติดต่อกันในหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และลดระยะเวลาในการเดินทางของเอกสาร

จากความหมายของความสามารถสังเกตเห็นผลได้ ของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งานนั้น ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า การที่องค์กรหรือผู้ใช้งานจะยอมรับระบบงานใหม่นั้น ระบบงานนั้นๆ จะต้องสามารถทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงการทำงานอย่างสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน เช่นในเรื่องของการประหยัดต้นทุนในการบริหารงานลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือในเรื่องของการใช้งานข้อมูล และการให้บริการงานที่รวดเร็วแก่ผู้เกี่ยวข้อง

6. การเผยแพร่นวัตกรรม (diffusion of innovation)

6.1 ความหมายการเผยแพร่วัตกรรม

ในการเผยแพร่นวัตกรรมมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เมธี รุ่งแสง (2540, หน้า 27) ได้ให้ความหมายการเผยแพร่วัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่นวัตกรรมได้มีการแพร่กระจายจากแหล่งประดิษฐ์ โดยผ่านสื่อทางใดทางหนึ่งไปสู่สมาชิกของระบบสังคมที่ไม่ใช่แหล่งประดิษฐ์นวัตกรรม ซึ่งกระบวนการเผยแพร่วัตกรรม เป็นการแพร่กระจายข่าวสารหรือการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรมโดยมีการวางแผนไว้ก่อนและมีวัตถุประสงค์ให้บุคคลเป้าหมายเกิดความรู้ใหม่ๆ ซึ่งอาจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเวลาต่อมา

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2543, หน้า 23) ได้ให้ความหมาย การเผยแพร่วัตกรรม หมายถึง ระบบการสื่อสารเป็นกระบวนการเผยแพร่และกระจายนวัตกรรมจากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดสุดท้าย คือการรับหรือไม่รับนวัตกรรม ความสำคัญของกระบวนการ คือการกระทำระหว่างกันของมนุษย์ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อการรับนวัตกรรม ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งผ่านนวัตกรรม เป็นผู้นำความคิดก้าวหน้า กับบุคคลสมาชิกชุมชนที่มีอายุน้อยและมีการศึกษาสูงในชั้นการทดลองของกระบวนการเผยแพร่นวัตกรรมการรับนวัตกรรมจะเร็ว หากกรณีความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำความคิดก้าวหน้า แต่สมาชิกชุมชนหลังการรับนวัตกรรมจะช้าหรืออาจไม่รับนวัตกรรมก็ได้

ถวิล อินทรโม (2544, หน้า 33) ได้ให้ความหมาย การเผยแพร่นวัตกรรม หมายถึง การยอมรับสิ่งใหม่จากสังคมอื่น ๆ หรือสังคมภายนอกเรียกว่าเป็นการแพร่กระจาย จากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมหนึ่ง

นิวัตติ เจริญสิทธิพันธ์ (2547, หน้า 12) ได้ให้ความหมาย การเผยแพร่นวัตกรรม หมายถึง ประเภทของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในด้านโครงสร้าง (structure) และหน้าที่ (function) ของระบบสังคม (social system) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเกิดต่อเมื่อมีการยอมรับ หรือปฏิเสชนวัตกรรมนั้น ซึ่งการยอมรับต้องอาศัยการสื่อสารและการแพร่กระจายให้สังคมได้รับ ทราบ

โดยสรุป การเผยแพร่นวัตกรรม เป็นกระบวนการที่นำมาเพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม ตลอดจนระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เคยยึดถือ ปฏิบัติในอดีต การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้ที่ตัดสินใจนำนวัตกรรมมาใช้ และผู้ใช้นวัตกรรม โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จะเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้นวัตกรรมจะต้องใช้ ระยะเวลาและคุณสมบัติของนวัตกรรมเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม

6.2 องค์ประกอบของการเผยแพร่และกระจายนวัตกรรม

โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 36-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเผยแพร่ และกระจายนวัตกรรม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. นวัตกรรม (innovation) ถือว่าเป็นการรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล
2. การสื่อสาร (communication) โดยการแพร่กระจายนวัตกรรม ซึ่งนับได้ว่าเป็น กระบวนการหนึ่งของการกระจายในนวัตกรรม ทั้งนี้ในกระบวนการของการแพร่กระจายนั้นเป็น การขยายในด้านความคิดจากแหล่งที่คิดค้น หรือการสร้างสรรค์ของผู้ใช้ หรือผู้รับ ถือว่าเป็น ปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ในการสื่อสารความคิดหรือสิ่งใหม่ๆ จากคนหนึ่งไปยังผู้อื่น ทั้งนี้จะช่วยให้ เกิดระบบการประสานงานและผลลัพธ์ที่ดี

3. ระบบสังคม (social system) เป็นกลุ่มประชากรที่เป็นปัจเจกบุคคลผู้ที่มี หน้าที่แตกต่างกันและเข้ามารวมด้วยกัน เป็นได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนอก จากนี้ยังมีปทัสถาน (norm) ระบบสังคมนั้นๆ อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น ระบบสังคมที่มี ปทัสถานแบบดั้งเดิม (traditional) และมีการถูกกระตุ้นให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามา หรืออาจจะเป็นระบบสังคมถือว่าอยู่ในระดับที่ทันสมัย (modern) อยู่แล้วและมีการกระตุ้นให้ นำเอาเทคโนโลยีมาใช้

4. ผู้ที่จะเป็นผู้กำหนดหรือตัดสินใจในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จึง เรียกว่าผู้นำทางความคิด (opinion) โดยส่วนใหญ่จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลในระบบสังคมนั้นๆ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตามทิศทางของผู้นำทางความคิดเป็นช่วงเวลา (over time) หมายถึงผู้ที่ให้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้หรือการยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจะต้อง

เป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ ของในกระบวนการยอมรับเกิดขึ้นก่อน โดยระดับของการยอมรับมี 5 ขั้นคือ 1) ขั้นการรับรู้ 2) ขั้นสนใจ 3) ขั้นประเมินผล 4) ขั้นทดลองปฏิบัติ 5) ขั้นการยอมรับ

จากความหมายและองค์ประกอบของเผยแพร่นวัตกรรม ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า การที่จะให้ผู้ใช้นวัตกรรมเกิดการยอมรับจะต้องมีผู้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือการฝึกอบรม ตลอดจนมีการติดตามประเมินผล ให้แก่ผู้รับหรือผู้ใช้นวัตกรรม และจะต้องมีการสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องจึงจะทำให้นวัตกรรมที่ถูกเผยแพร่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การยอมรับคุณลักษณะในนวัตกรรม ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี สามารถประมวลได้ดังนี้

วิฑูร พานทอง (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการศึกษากรมตำรวจ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน

สกวาดิออน ปธานสมิทธิ (2540, หน้า 124) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบและความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบแตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกัน

สุธี สมุทระประภูติ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด พบว่าพนักงานที่มีรายได้ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 ทักษะเกี่ยวกับมาตรฐานไอเอสโอ 9000 มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 ไม่แตกต่างกัน

อัญชลิย์ เจนวิทีสุข (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4 พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่

แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ปัจจัยปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทบุคลากร อายุราชการ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ส่วนการได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นางลักษณ์ สวัสดิ์ดิผล (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พบว่า สถานภาพลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ขวัญตา กิระวิศาสิก (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 ไม่แตกต่างกัน และพบว่าความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 และทัศนคติต่อมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000

ภาควงุมิ สุริยาชัยวัฒน์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยสภาพภูมิหลังที่ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ระดับชั้นยศและระดับตำแหน่ง สำหรับปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงาน ได้แก่ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการตำรวจ

กรกฎ งามชัยเดช (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาการยอมรับการนำระบบบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ 9002 (ISO 9002) มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ: กรณีศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ระดับการยอมรับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 มีเพียงการรับข่าวสารที่แตกต่างกันเท่านั้นที่ทำให้ระดับการยอมรับแตกต่างกัน สำหรับการยอมรับมาตรฐานฯ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับไอเอสโอ 9002 และความเข้าใจเป้าหมายหรือนโยบายการนำไปใช้ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำระบบบริหารงานตามมาตรฐานไอเอสโอ 9002 มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ

ปนัดดา อินทรารักษ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 14001 (ISO 14001) ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวรี่ดี

ฟุตแวร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 14001 ในระดับสูง ส่วนใหญ่พนักงานที่เพศ อายุ อายุงาน รายได้ และตำแหน่งต่างกัน มียอมรับรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 14001 ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มียอมรับรับมาตรฐาน ไอเอสโอ 14001 แตกต่างกัน

ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกในการยอมรับ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีการยอมรับมีความแตกต่างกัน ในด้านอายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และสถานภาพสมรส ส่วนเพศ และรายได้ไม่มีความแตกต่างกัน

พัฒนารวี จงสวัสดิ์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสำหรับขั้นการตัดสินใจการนำไปใช้และยืนยันการใช้จะยอมรับในระดับมาก การจำแนกการยอมรับตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การสอน รายได้ต่อเดือน รายวิชาที่สอน งานที่ได้รับมอบหมาย สถานศึกษา การศึกษาอบรมคอมพิวเตอร์ และการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

สุภาพร เดชกระจ่าง (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องระดับการรับรู้คุณค่า และการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัดชลบุรี โดยเปรียบเทียบระดับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาที่มีภูมิหลังต่างกันในด้านเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการสอนและอบรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การสอนและการอบรมที่เกี่ยวข้องต่างกัน มีระดับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาไม่แตกต่างกัน

อนุชา สกุลราช (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีโครงการคาร์พูล พบว่า การยอมรับนวัตกรรมของประชาชนในด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องกัน ความยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ และด้านความสามารถทดลองนำไปใช้ อยู่ในระดับปานกลาง และในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสำหรับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความแตกต่างในการยอมรับนวัตกรรม

นันทาติณี หิริยะเศรษฐ์โสภณ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์จังหวัดอุบลราชธานี กับบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 196 คน พบว่า เพศ การศึกษาและตำแหน่งต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน

ตุลยวัต เมืองทอง (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการสอบสวนคดีอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองปราบปราม พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เป็นการยอมรับในขั้นของการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ชัยยศ ตำแหน่ง เงินเดือน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วน อายุ ระยะเวลาที่ทำงานในสังกัดกองปราบปราม ระดับการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

นาถน้อย กิจวัตรเวทย์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับรูปแบบการปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้า เสี่ยงสะท้อนจากพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ยอมรับการปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้า และปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับคือ ปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ประโยชน์ของการปรับโครงสร้าง ช่องทางและการสื่อสารในเรื่องการปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้า และความเหมาะสมของระยะเวลาการปรับโครงสร้าง

พัชรราวดี ตรีชัย (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำระบบประมวลผลข้อมูลการบินมาใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศยอมรับนวัตกรรมใน 3 ระดับ คือ การยอมรับถึงประโยชน์ของนวัตกรรม ยอมรับในระดับการทดลองใช้ และยอมรับในระดับนำไปปฏิบัติงาน ซึ่งยอมรับในระดับค่อนข้างมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน และงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศุภวัฒน์ รักษาพรหมณ์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการตัดสินใจศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ถึงความสะดวกในระดับปานกลาง และมีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ถึงประโยชน์ และความสะดวกในการใช้ระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการผลิต สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการตัดสินใจได้

พุมพิพงษ์ พิพัฒน์วงศ์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติ

หน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และข้าราชการตำรวจที่มี อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง และวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมจิตร คงเปี่ยม (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายการปฏิรูประบบราชการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลราชวิถี พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรมมีการยอมรับนโยบายการปฏิรูประบบราชการอยู่ในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรมที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีการยอมรับนโยบายการปฏิรูประบบราชการไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรมที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการยอมรับนโยบายการปฏิรูประบบราชการในด้านการปฏิบัติงานตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการแตกต่างกัน

อเนก บุญสม (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานสารสนเทศและสื่อสารต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เพศ ระดับตำแหน่ง ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสนับสนุนของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ชวนพิศ วิระวงษ์นุสร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารงานบุคคลเมื่อเป็นองค์กรมหาชน พบว่าการยอมรับของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารงานบุคคลเมื่อเป็นองค์กรมหาชน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการรับราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ไม่มีผลต่อการยอมรับของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารงานบุคคลเมื่อเป็นองค์กรมหาชน แต่ระดับเงินเดือน การรับรู้ข่าวสาร และประโยชน์ที่ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมได้รับ มีผลต่อการยอมรับของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมต่อระบบบริหารงานบุคคลเมื่อเป็นองค์กรมหาชน

ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อกาปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของพนักงานโดยภาพรวมยอมรับในระดับสูง โดยที่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ประเภทงานที่รับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จะมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ และอายุการทำงานที่ต่างกันจะมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุมาลี สุวรรณาคะ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ พบว่า การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ มีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้ระบบ และด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ สาขาที่จบการศึกษา และแผนงานที่แตกต่างกันมีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ริกส์ (Riggs, 1994, abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับการยอมรับคอมพิวเตอร์สำหรับการบริหารงานสำหรับผู้บริหารระดับมัธยมศึกษา พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน ที่ตั้งของโรงเรียน การแนะนำจากทางโรงเรียน และความคาดหวังของชุมชน ไม่มีผลต่อการยอมรับคอมพิวเตอร์ของผู้บริหาร

ทีโอ และแทน (Teo & Tan, 1998, abstract) ทำการศึกษาเชิงสังเกตเกี่ยวกับผู้ยอมรับ และไม่ยอมรับอินเทอร์เน็ตในสิงคโปร์ ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ตำแหน่ง ลักษณะองค์กร ส่วนงาน และวงจรผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ แต่ขนาดโรงงานและบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต

เพรม์กุมาร์ และพลอตเตอร์ (Premkumar & Plotter, 2000, abstract) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้นวัตกรรม การรับรู้เทคโนโลยี (computer aided software engineering: CASE) โดยศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะเทคโนโลยีและองค์กรที่มีต่อโปรแกรม CASE โดยพบว่าตัวแปรที่สามารถแยกผู้ยอมรับออกจากผู้ไม่ยอมรับ คือความนิยมของตัวผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ระดับความเชี่ยวชาญสารสนเทศ การรับรู้ว่าคุณโยชน์นั้นมากกว่าการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ และความเชื่อในประสิทธิผลของเทคโนโลยี

ทอง และแย๊ป (Thong & Yap, 2000, abstract) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมในองค์กรขนาดเล็ก ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรขนาดเล็ก พบตัวแปร 3 ตัว ที่ส่งผลต่อการยอมรับ คือ ผู้บริหารที่รู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ทัศนคติที่ดีที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เจียนลาน (Chuanlan, 2004, abstract) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการยอมรับการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค เพื่อประสิทธิภาพของตลาดขายสินค้าออนไลน์ จึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจพฤติกรรม การซื้อสินค้าของผู้บริโภคและการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค คือ การรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรม ได้แก่ความได้เปรียบเชิงสัมพัทธ์ ความสนุกสนานเพลิดเพลินและความเสี่ยง การรับรู้คุณลักษณะของผู้ค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการเลือก

การบริการลูกค้าและแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและความมีประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ซึ่งความได้เปรียบเชิงสัมพัทธ์และการรับรู้ความเสี่ยงของสินค้า มีความสำคัญต่อการคาดการณ์การเลือกซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยการรับรู้คุณลักษณะของผู้ค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตและประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคนั้น มีผลโดยตรงต่อการยอมรับการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

วิลลัมสัน (Williamson, 2004, abstract) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานฐานข้อมูลเครือข่ายในห้องสมุดสาธารณะ กรณีศึกษาที่ประเทศออสเตรเลีย พบว่าผู้ใช้ที่มีประสบการณ์เรื่องการสืบค้นข้อมูลมาก่อนจะค้นหาข้อมูลได้ง่ายกว่าคนไม่มีประสบการณ์ และยอมรับระบบได้ดีกว่า ส่วนด้านความซับซ้อนของการใช้งานนั้น ซึ่งเป็นด้านที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับระบบเพราะเมื่อบุคลากรขาดความรู้และมีความยุ่งยากในการเชื่อมต่ออุปกรณ์สื่อสารและข้อมูลมีความซับซ้อนกว่าจะเข้าถึง จะทำให้ระดับของการยอมรับลดน้อยลง ด้านการนำไปทดลองใช้พบว่าอุปสรรคคือเวลาเร่งด่วนทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อน ทำให้ระดับการยอมรับน้อยลง เพราะไม่สามารถทดลองใช้ก่อนได้

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมไปใช้นั้น ช่วยอธิบายให้ทราบว่า ในบางครั้งไม่สามารถนำนวัตกรรมไปใช้ได้ในทุกแห่งเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญ ขณะเดียวกันหน่วยงานแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องของทรัพยากรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ทุนทรัพย์ และอาคารสถานที่ เป็นต้น และสำหรับการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กร การยอมรับในนวัตกรรมนั้นๆ ของผู้ใช้อยู่กับคุณลักษณะต่างๆ ของนวัตกรรม ตลอดจนระยะเวลาในการใช้นวัตกรรม โดยนวัตกรรมที่สามารถให้คุณประโยชน์ต่อองค์กร และมีเรียนรู้ได้ง่ายจะได้รับการยอมรับเร็วและระดับการยอมรับค่อนข้างสูง กว่านวัตกรรมที่คุณลักษณะที่ใช้งานยุ่งยาก และจากการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม จะเห็นว่าได้ว่าในแต่ละองค์กรมีการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งองค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคล และองค์ประกอบของนวัตกรรม ดังนั้นการที่องค์กรต่างๆ นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ เช่นเดียวกับในกรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาถึงการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่เป็นองค์กรหนึ่งในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค