

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันสภาพทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการของมนุษย์ในยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคของสังคมฐานความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบธุรกิจในยุคดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานและการตัดสินใจ ข้อมูลและข่าวสารสารสนเทศนับเป็นทรัพยากรหลักที่ได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้การดำเนินงานทางธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้ข่าวสารเป็นสิ่งที่ทุกคนจำเป็นต้องได้รับทราบและเข้าถึงอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นในธุรกิจปัจจุบัน (ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2549, หน้า 15) จากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จะต้องมีการวางแผนงาน และการวางแผนการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เหมาะสม โดยวิธีการกำหนดโครงสร้าง และการจัดการในลักษณะของการวางระบบเครือข่าย (network) ของการเชื่อมต่อกันขององค์กรที่ไม่ขึ้นต่อกันและร่วมมือกันในการควบคุม และการปรับปรุงการไหลของวัตถุและข้อมูลจากผู้ส่งไปถึงผู้รับขั้นสุดท้าย ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (พราเมศ ศรีपालวิทย์, 2549, หน้า 30)

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงและการบริหารงานในยุคปัจจุบันนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ซึ่งเป็นกิจการรัฐวิสาหกิจ ที่กำกับดูแลงานด้านสาธารณูปโภคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อการผลิต จัดซื้อ จัดหา กระจาย และจัดจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่กลุ่มผู้บริโภคกิจการธุรกิจ และกิจการอุตสาหกรรมทั่วประเทศ จำนวน 73 จังหวัด (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี) โดยแบ่งการบริหารงานเป็น 4 ภาค คือภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ แต่ละภาคมี 3 เขต มีการไฟฟ้าในสังกัดทั่วประเทศจำนวน 936 สาขา มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนประมาณ 13 ล้านราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551, พฤษภาคม 20)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ใหญ่ ในการบริหารจัดการงานในองค์กรได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล แต่เป็นการใช้งานในระบบต่างๆ ที่ไม่มีการเชื่อมต่อถึงกัน เป็นการใช้งานเฉพาะหน่วยงานและพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้เอง การจัดเก็บข้อมูลมีการซ้ำซ้อนกันและมีการผิดพลาดในด้านข้อมูลอยู่บ่อยๆ ดังนั้นจากสาเหตุดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีนโยบายในการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการด้านข้อมูลใหม่ โดยใช้ฐานข้อมูลที่อยู่ในระบบงานให้เป็นตัวเดียวกันทั่วประเทศเพื่อป้องกันการ

ผิดพลาดในการใช้งานที่มีอยู่อย่างหลากหลายในแต่ละหน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้พิจารณานำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (enterprise resource planning : ERP) เข้ามาใช้งาน ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นซอฟต์แวร์ที่เป็นมาตรฐานที่ใช้สำหรับระบบงานด้าน บัญชีและการเงิน การผลิต ทรัพยากรบุคคล การบริหารพัสดุ และสามารถเชื่อมระบบงานทุกระบบเข้าด้วยกันโดยผ่านระบบเครือข่ายทั่วประเทศ การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้าใช้งานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะได้รับในเรื่อง ของ การเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดเก็บเอกสารที่ซ้ำซ้อนกันภายในองค์กร สามารถลดปริมาณของเอกสารรายงานที่ใช้ในองค์กร สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง ในระยะแรกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการอนุมัติให้ดำเนินการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยวิธีการเข้าเมื่อต้นปี 2547 การดำเนินการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิม เพื่อให้สามารถรองรับกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในระยะแรกช่วงเวลา 3 ปี (ปี 2547-2549) เป็นการปรับและพัฒนาระบบงานเดิมให้รองรับระบบงานใหม่ให้ได้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2547)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทดลองนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ขึ้นใช้งานเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2549 ทั่วประเทศ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นนวัตกรรมใหม่ขององค์กรที่จะเข้ามาแทนระบบงานเดิม ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเดิมขององค์กร ซึ่งถือว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นนวัตกรรมใหม่อาจทำให้พนักงานในองค์กรเกิดทัศนคติต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งจะมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนั้น จะต้องเป็นนวัตกรรมที่มีคุณลักษณะดังนี้ 1) นวัตกรรมนั้นให้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น และจะต้องดีกว่าของเดิมที่มีอยู่ ซึ่งสามารถวัดได้จากความเชื่อถือได้ ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ 2) มีความเข้ากันได้หรือสอดคล้องกัน กับระบบเดิมที่มีอยู่และสอดคล้องกับค่านิยมที่เป็นที่ยอมรับของผู้ยอมรับนวัตกรรม 3) ความสลับซับซ้อน นวัตกรรมนั้นจะเป็นที่ยอมรับจะต้องไม่มีความสลับซับซ้อนและยากต่อความเข้าใจ 4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้งาน จะต้องทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นมีความสะดวกและมีความเสี่ยงในการใช้งานน้อย 5) ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ผู้ใช้งานจะต้องสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงและการใช้งานได้อย่างชัดเจน (Rogers, 2003, pp.15-16) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชราวดี ศรีชัย (2546, บทคัดย่อ) กล่าวว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กรในเรื่องของการนำระบบประมวลผลข้อมูลการบินมาใช้ใน การปฏิบัติงาน คือ การยอมรับในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับยอมรับในระดับของการทดลองใช้ และยอมรับในเรื่องของการปฏิบัติงาน โดยยอมรับในระดับค่อนข้างมาก

จากการศึกษาในเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร พนักงานที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานมากจะยอมรับในเรื่องของประโยชน์ในการใช้งานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและประสบการณ์ในการทำงานน้อย (สุมาลี สุวรรณาคะ, 2549, หน้า 74) และจากการศึกษาของทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549, หน้า 64) ในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จะมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เพราะผู้ที่มีประสบการณ์จะมีความคุ้นเคยและมองการนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้ไม่ใช่เป็นสิ่งแปลกใหม่ จึงมีความมั่นใจในการใช้ประโยชน์และมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2546, หน้า 23-26) ได้กล่าวไว้ว่า ในการที่บุคคลหรือบุคลากรจะตัดสินใจรับหรือไม่รับนวัตกรรมจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาวัตตกรรมนั้นๆ ระยะเวลาหนึ่ง หากไม่มีเวลาตัดสินใจไม่ได้ ดังนั้นระยะเวลาที่มีความคุ้นเคยได้สัมผัสกับนวัตกรรมนั้นๆ จึงมีความสำคัญและมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

จากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรขึ้นทดลองใช้เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2549 พร้อมกันทั่วประเทศ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ก็ได้นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไปติดตั้งและใช้งานให้กับการไฟฟ้าในสังกัดทุกแห่งรวม 67 แห่ง ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และเพชรบูรณ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,452 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 4) ในการดำเนินการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เข้ามาใช้งานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า ในช่วงที่ทดลองใช้และปฏิบัติงาน มีปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานทั้งสิ้นจำนวน 349 ครั้ง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550, ไม่ปรากฏเลขหน้า) จากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ขึ้นใช้งานพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่พนักงานยังไม่ยอมรับในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งมีความยุ่งยากและซับซ้อน จึงคิดว่าระบบงานเดิมทำงานได้ดีกว่า จึงเกิดทัศนคติที่ต่อต้าน ซึ่งตรงกับที่สุพานี สฤกษ์วานิช (2549, หน้า 548) กล่าวว่า การที่พนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลง จะเกิดขึ้นจากการขาดความเข้าใจ ความเคยชินในระบบงานเดิม ความเชื่อมั่นในการทำงานจะหมดไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน และการกลัวในสิ่งที่ยังไม่รู้ อาจทำให้งานผิดพลาดสำหรับทัศนคติที่เกิดขึ้นต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติเชิงบวกอาจทำให้การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้รับการยอมรับ ทำให้พนักงานได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร แต่ถ้าทัศนคติเป็นลบ

อาจทำให้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไม่ได้รับการยอมรับ พนักงานจะไม่ได้รับประโยชน์ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร อย่างเต็มที่ และการไม่ยอมรับในระบบอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เนื่องจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลเชื่อมโยงกันทั่วประเทศ ถ้ามีการทำงานในระบบผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อทั้งส่วนขององค์กร และส่วนของลูกค้า โดยเฉพาะงานในด้านบริการอาจจะต้องล่าช้าเนื่องจากข้อมูลผิดพลาดสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าได้ จากแนวความคิดในทัศนคติของการต่อต้านทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 54-55) กล่าวว่า กลุ่มพนักงานที่มองผลกระทบของเทคโนโลยีเป็นด้านบวกจะทำให้ไปสู่การจ้างงานเพิ่มขึ้น มีการกระจายอำนาจมากขึ้น มีการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น และจะช่วยเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น ขณะที่กลุ่มพนักงานที่มองในด้านลบเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะนำไปสู่การจ้างงานที่ลดลง ทำให้มีศูนย์รวมอำนาจมากขึ้น และทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง

จากที่ได้กล่าวมาจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งรองผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า และเป็นคณะทำงานในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำขึ้นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่ทำให้พนักงานมีการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม ที่เกิดขึ้นในองค์กร และระดับการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้กับระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปด้านการบริหารงานบริการ ระบบการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน แผนกงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

#### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ดังนี้

1. เป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นแนวทางในการนำนวัตกรรม และนำเทคโนโลยีไปใช้ให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการการไฟฟ้า ใช้ในการพัฒนาองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ
3. เป็นแนวทางการดำเนินงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ให้ประสบความสำเร็จ

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำกัดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ โคกสำโรง ลาดยาว ดาคลี หนองไผ่ หล่มสัก และพัฒนานิคม ที่มีหน้าที่ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจำนวนทั้งสิ้น 410 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี, 2551, หน้า 4) . . .

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ โคกสำโรง ลาดยาว ดาคลี หนองไผ่ หล่มสัก และพัฒนานิคม เนื่องจากสมาชิกมีจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ( $e=0.05$ ) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 202 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารู, 2550, หน้า 47)

#### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาเรื่องการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ได้กำหนดตัวแปรในการทำวิจัยดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

##### 2.1.1 เพศ

- 1) ชาย

- 2) หญิง
- 2.1.2 อายุ
  - 1) ต่ำกว่า 40 ปี
  - 2) 40 – 50 ปี
  - 3) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
- 2.1.3 สถานภาพสมรส
  - 1) โสด
  - 2) สมรส
  - 3) หม้าย / หย่าร้าง
  - 4) แยกกันอยู่
- 2.1.4 ระดับการศึกษา
  - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 2) ปริญญาตรี
  - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.1.5 อายุการทำงาน
  - 1) ต่ำกว่า 10 ปี
  - 2) 10 – 20 ปี
  - 3) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
- 2.1.6 ตำแหน่งงาน
  - 1) วิศวกร
  - 2) พนักงานช่าง
  - 3) นักบัญชี/พนักงานบัญชี
  - 4) อื่นๆ
- 2.1.7 แผนกงาน
  - 1) แผนกด้านเทคนิค
    - (1) แผนกบริการลูกค้า
    - (2) แผนกก่อสร้าง
    - (3) แผนกมิเตอร์
    - (4) แผนกวิศวกรรมและการตลาด
    - (5) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - 2) แผนกด้านบริหาร
    - (1) แผนกบัญชีและประมวลผล
    - (2) แผนกการเงิน

(3) แผนกบริหารพัสดุ

(4) แผนกบริหารงานทั่วไป

#### 2.1.8 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) 5 – 10 ปี
- 3) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

#### 2.1.9 ปัญหาการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

- 1) ระบบเครือข่ายขัดข้อง
- 2) ผู้ใช้งานขาดทักษะในการทำงาน
- 3) ไม่มีคู่มือเอกสารในการใช้งาน
- 4) ได้รับการฝึกอบรมน้อย

2.2 ตัวแปรตาม คือ การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น
- 2) ความเข้ากันได้
- 3) ความสลับซับซ้อน
- 4) ความสามารถนำไปทดลองใช้
- 5) ความสามารถสังเกตเห็นผลได้
- 6) การเผยแพร่นวัตกรรม

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่องการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (enterprise resource planning: ระบบ ERP) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการงานทุกระบบในองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยทุกระบบงานจะใช้ฐานข้อมูลร่วมกันทำให้สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล เป็นระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลให้กับผู้ใช้งานได้ทันที (interactive) และมีการทำงานโดยการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (online) ทำให้ทุกระบบงานในองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้จะเรียกว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

2. นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ รวมทั้งสิ่งใหม่ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่บุคคล หรือสังคม ถือว่าเป็นของใหม่รับมาใช้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นสิ่งใหม่เนื่องจากยังไม่เคยมีการนำมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาก่อน ดังนั้น ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จึงนับว่าเป็นนวัตกรรม

3. การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจที่เริ่มต้นมาจากการรับรู้ ผ่านการเปลี่ยนแปลงระดับต่างๆ จนถึงการยอมรับหรือการปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งนั้นอย่างถาวร ในที่นี้หมายถึงการรับเอาแนวคิดใหม่หรือสิ่งที่นำมาใช้เปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่ทำอยู่เดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง การตัดสินใจยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยยอมรับตามคุณลักษณะดังนี้

4.1 ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น คือ การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาปฏิบัติแล้วทำให้การงานเกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง เพิ่มความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนในการแข่งขันทางธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันภายในองค์กร สามารถลดปริมาณของเอกสาร รายงานที่ใช้ในองค์กร สามารถลดต้นทุนและระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง การปฏิบัติงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ด้านระบบงานมากยิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง

4.2 ความเข้ากันได้ คือ การที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้แล้วทำให้ระบบการทำงานเกิดความชัดเจน สามารถสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้

4.3 ความสลับซับซ้อน คือ การที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้แล้วเห็นว่าไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถปรับใช้กับการทำงานที่มีอยู่เดิมได้ง่าย และสะดวกทำให้เกิดผลดีต่อระบบการทำงาน

4.4 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ คือ ก่อนที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการทำงานนั้น ได้มีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจนเกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดผลเสียกับระบบการทำงานเดิมที่มีอยู่

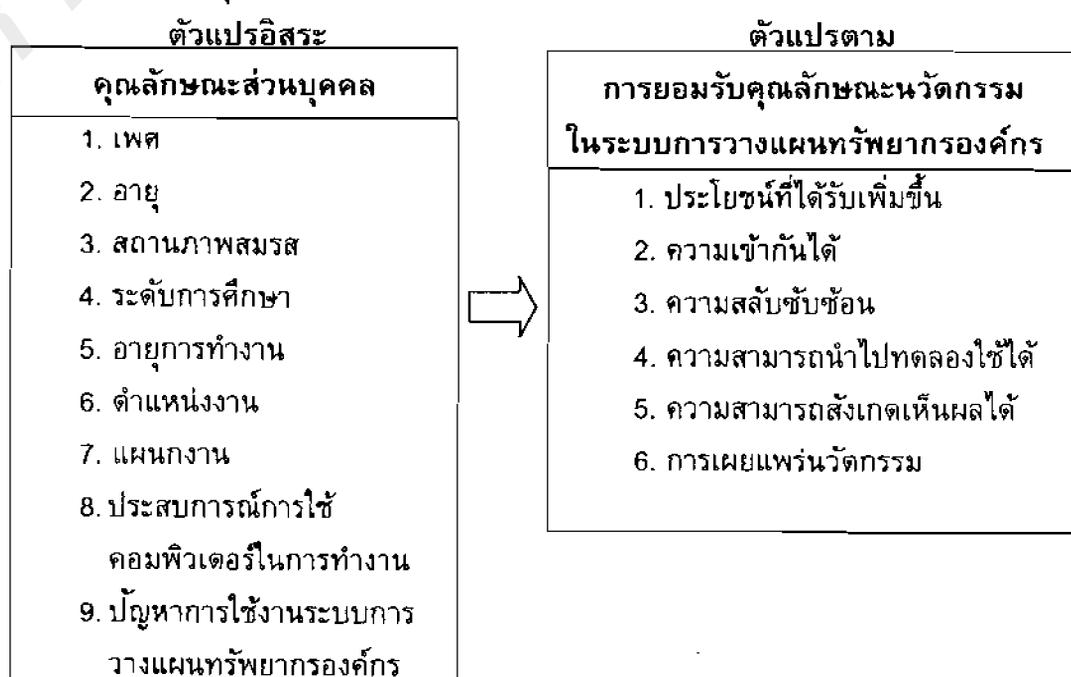
4.5 ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ คือ การที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้แล้วมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบการทำงานที่มีอยู่ดีขึ้น

4.6 การเผยแพร่นวัตกรรม หมายถึง กระบวนการสร้างและใช้สื่อต่างๆในการสื่อสารเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในนวัตกรรมระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่จะนำมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์ การจัดทำเอกสารแจ้งให้พนักงานทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และมีการฝึกอบรมการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี คือ พนักงานที่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน แผนกงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน และปัญหาการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งคาดว่าจะมีความแตกต่างกันในการยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ใช้ตามแนวความคิดทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของ โรเจอร์ส (Rogers, 2003, pp. 15-16) ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ และการเผยแพร่วัตกรรม สรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ  
สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน แผนกงาน และประสบการณ์  
การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน