

การยอมรับระบบอินทราเน็ต:
กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

THE INTRANET ADOPTION:
A CASE STUDY OF POPULATION AND COMMUNITY
DEVELOPMENT ASSOCIATION (PDA)

หลักศิลา คงทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต:
กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน**

หลักศิลา คงทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การยอมรับระบบอินทราเน็ต :

กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

The Intranet Adoption :

A Case Study of Population and Community Development

Association (PDA)

ชื่อ - นามสกุล

นายหลักศิลา คงทรัพย์

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.เจติมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร)

..... กรรมการ

(ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับระบบอินทราเน็ต : กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
ชื่อ-นามสกุล	นายหลักศิลา คงทรัพย์
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ่ำ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับระบบอินทราเน็ต กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต จำนวน 99 คน วิธีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ ความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี

ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ยกเว้นด้านอายุที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในเรื่องของความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน พบว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ตทั้งในเรื่องของความถี่ และระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

Independent Study Title	The Intranet Adoption : A Case Study of Population and community Development Association (PDA)
Name-Surname	Mr. Laksila Kongsap
Major Subject	Information Systems
Independent Study Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am
Academic Year	2011

ABSTRACT

The Independent Study objective was to study the Intranet Adoption in Population and Community Development Association. The sample size was 99 employees of population and community development association. The data were analyzed by using statistics were: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Chi-Square Test, and Spearman Rank Correlation Coefficients. The data analysis was conducted by using statistical software package.

The results found that most of the respondents were females, aged 31-40 years old, were single status, hold a bachelor's degree. Their responsibility was an operational level. Most of them used computer to operate their jobs. The overall opinion of innovation characteristics were good level.

The Chi-square Test was use to test the hypothesis. The result found that age was related with the behavior of the intranet. The results of hypothesis testing using Spearman rank correlation coefficients test was found that correlated with the innovation characteristics in the use of an intranet system in terms of frequency.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์ กรรมการ และรองศาสตราจารย์วสันต์ ก้นอ้า อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงคำแนะนำที่ดีในการทำการค้นคว้าอิสระอันเป็นประโยชน์เพื่อให้เกิดการศึกษาในครั้งนี้มีผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยให้กำลังใจ ให้การส่งเสริม ให้ความหวังใยและคอยช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนพี่น้องร่วมห้องสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 ทุกคนที่มีส่วนช่วยเหลือข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและอาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาในระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

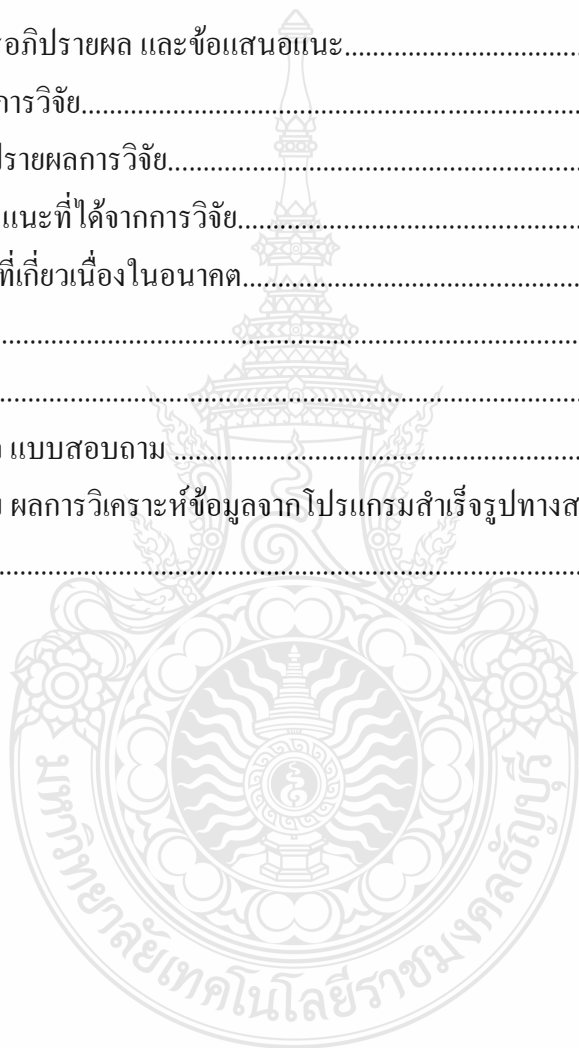
หลักศิลา คงทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประชากรศาสตร์	6
2.2 การยอมรับนวัตกรรม.....	7
2.3 พฤติกรรมผู้บริโภค.....	30
2.4 ประวัติและความเป็นมาขององค์กร.....	37
2.5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต.....	38
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	54
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	80
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาก โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	110



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรมในระดับต่างๆ.....	18
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	47
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม.....	56
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมของ.....	59
4.4 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความถี่ที่ใช้.....	61
4.5 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความถี่ที่ใช้.....	62
4.6 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับความถี่ที่ใช้.....	63
4.7 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับความถี่ที่ใช้...	64
4.8 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบใน องค์กรกับความถี่ที่ใช้.....	65
4.9 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับความถี่ที่ใช้.....	66
4.10 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศกับระยะเวลาที่ใช้.....	67
4.11 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุกับระยะเวลาที่ใช้.....	68
4.12 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับระยะเวลาที่ใช้....	68
4.13 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ ใช้.....	69
4.14 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบใน องค์กรกับระยะเวลาที่ใช้.....	70
4.15 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับระยะเวลาที่ใช้.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม ในข้อความถึในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ย ก็ครั้ง/วัน.....	72
4.17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที/วัน.....	74



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	4
2.1 แผนผังกระบวนการยอมรับของ Klonglan และ Coward.....	15
2.2 แสดงแผนผังของขั้นต่างๆ ในกระบวนการยอมรับวิทยาการใหม่.....	17
2.3 รูปแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภครักษ์โลก.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้องค์กรธุรกิจที่ใช้ระบบเน็ตเวิร์กภายใน ต่างก็พบว่า รูปแบบเว็บได้กลายเป็นสื่อกลางที่จำเป็นในการแชร์ข้อมูลภายในบริษัท ซึ่งหากคิดจะนำระบบที่ว่านี้มาใช้ ก็คงไม่ใช่เรื่องยากอะไร ขอแค่มีเพียงเว็บเซิร์ฟเวอร์ มีเนื้อที่ฮาร์ดดิสก์ หน่วยความจำและแบนด์วิธของการส่งผ่านข้อมูล ที่เพียงพอ ก็สามารถเริ่มต้นสร้างระบบอินทราเน็ตภายในบริษัทได้แล้ว

ความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างเครือข่ายอินทราเน็ตกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมทั่วโลก อินเทอร์เน็ตไม่มีใครเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง และไม่มีใครสามารถควบคุมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ แต่สำหรับเครือข่ายอินทราเน็ตมีเจ้าของแน่นอน และถูกควบคุมโดยองค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของ

ดังนั้น บริษัทที่ใช้ระบบการกระจายข้อมูลข่าวสาร สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ประสานงานในโครงการต่าง ๆ ตลอดจนการวางแผนงานผ่านซอฟต์แวร์ตัวกลาง ที่ทำงานได้ในเน็ตเวิร์กคอมพิวเตอร์หลากหลายแพลตฟอร์ม รูปแบบทำนองนี้ถือว่าการกระจายข้อมูลแบบบริการตนเอง ซึ่งมักใช้กับฐานข้อมูลที่มีจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมามากมาย ถ้านำระบบอินทราเน็ตมาใช้อย่างเป็นทางการเป็นจริงเป็นจังภายในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

ในฐานะที่ผู้ทำการวิจัยได้ทำงานเกี่ยวกับด้าน IT และได้สัมผัสกับองค์กรมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ทราบถึงการยอมรับในระบบอินทราเน็ตที่น้อยมาก เช่น มีการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรน้อยมาก การติดต่อประสานงานหรือส่งต่อข้อมูลจะใช้ในรูปแบบของการ ส่งเอกสารแบบเดิม ๆ ที่ทำให้เสียเวลา และสิ้นเปลืองกระดาษในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความคิดขึ้นว่าจะทำอย่างไรให้พนักงานเกิดการยอมรับในระบบอินทราเน็ต และเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการปรับปรุงให้การนำระบบอินทราเน็ต ไปใช้งานให้เกิดการยอมรับในองค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุดในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึงการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในส่วนกลางของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนที่ได้ใช้งานระบบอินทราเน็ต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ในองค์กร และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบอินทราเน็ต ที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะนวัตกรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาใช้งานนวัตกรรม

2. ลักษณะนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาใช้นวัตกรรม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาถึงการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ซึ่งในงานวิจัยนี้คือ ระบบอินทราเน็ต ตามทฤษฎีของ Rogers นอกจากนั้นแล้วงานวิจัยนี้ยังได้พิจารณาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และลักษณะนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนหรือไม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ซึ่งได้นำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้ในสมาคมฯ จำนวน 123 คน (แหล่งที่มา : สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน)

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และลักษณะนวัตกรรม ซึ่งได้แก่ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้นวัตกรรมซึ่งพิจารณาจาก ความถี่ในการใช้งานระบบ อินทราเน็ต และ ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

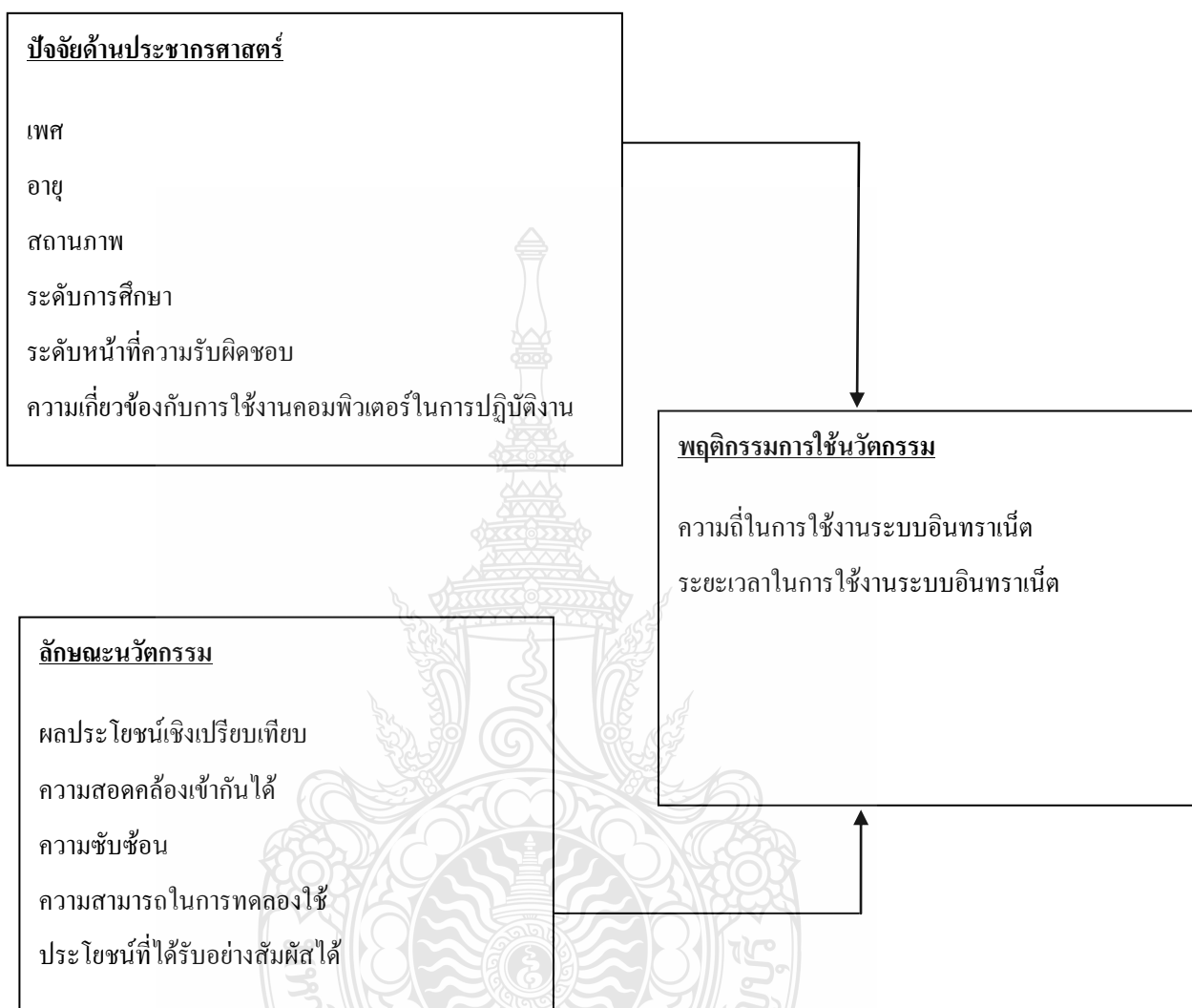
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในแต่ละแผนกภายในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

ระบบอินทราเน็ตในองค์กร ก็คือ การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาปรับใช้กับระบบเน็ตเวิร์กภายในบริษัทนั่นเอง ซึ่งทำได้ด้วยการใช้โปรโตคอลแบบ TCP/IP พร้อมกับรองรับการใช้งานหลากหลายตั้งแต่ ไฟล์ธรรมดา ๆ การพิมพ์เอกสาร รับส่งอีเมลล์ ตั้งกลุ่มข่าว ใช้งานโปรแกรมสนทนาแบบ Chat ไปจนถึงซอฟต์แวร์ที่ดึงดูดใจอย่าง เว็บ ที่ทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงสุด



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
2. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ในองค์กร และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
3. ทราบถึงลักษณะนวัตกรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
4. เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการปรับปรุงให้การนำระบบอินเทอร์เน็ต ไปใช้งานให้เกิดการยอมรับในองค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุดในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษา วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ต กรณีศึกษา: ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

- แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- ประวัติและความเป็นมาขององค์กร
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41 พรทิพย์ วรจิโกคาทร, 2529) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะครอบครัว เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน ความแตกต่างกันนี้จะส่งผลต่อการศึกษาดังนี้

1. อายุ เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการสื่อสาร ความพอใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร การจูงใจหรือการโน้มน้าวของคนเช่น การใช้สื่อการใช้ภาษาในการสื่อสารของบุคคลในวัยที่แตกต่างกันมักมีความแตกต่างกันไม่มากนัก ยิ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งพัฒนากรอบแห่งการอ้างอิงเพิ่มจำนวนมากขึ้นการพัฒนากรอบดังกล่าวดำเนินโดยหลักการผูกพันกัน (Association) และประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดอายุของบุคคล เมื่ออายุมากขึ้นจะเพิ่มข่าวสารเข้าไปในวงกรอบเพื่ออ้างอิงมากขึ้นเมื่อบุคคลได้เริ่มพัฒนาวงกรอบเพื่อการอ้างอิงไว้อย่างดีแล้วการเพิ่มพูนข่าวสารใหม่อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมอย่างมากมาย ซึ่งต่างจากพวกที่มีอายุน้อยกว่า เช่น วัยรุ่นที่ยังไม่มีการพัฒนาโครงสร้างของทัศนคติให้แข็งแกร่งพอข่าวสารใหม่ที่ส่งเข้าไปอาจจะทำให้ส่วนของวงกรอบเพื่ออ้างอิงเกิดความสมบูรณ์หรือมีฉะนั้นก็จะเริ่มสร้างวงกรอบใหม่ในเรื่องที่เขายังไม่คุ้นเคยเป็นที่ยอมรับว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับความหญิงสาวแต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับบุคคลแต่ละคนมี

2. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมาแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

3. การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารดังกล่าวงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการจงใจและสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆและมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เป็นต้น

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม

มีการใช้ความหมายของการยอมรับไว้หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนี้

ระดม เศรษฐการ (2512 อ้างอิงใน น้ำใส โตะปริษา, 2544 : 51) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่บุคคลเริ่มต้นได้รับทราบเกี่ยวกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ จนกระทั่งรับเอาสิ่งนั้นไปปฏิบัติ

Klonglan and Coward (1970 : 35 อ้างอิงใน เพ็ญพิมล กิระติขจร, 2545 : 7) ได้กล่าวถึง “การยอมรับ” ที่เป็นเอกลักษณ์ (Symbol Adoption) ว่าเป็นการยอมรับทางจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยอมรับ ดังนั้น การยอมรับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมหลังจากได้ประเมินแล้ว แต่ยังไม่ประเมินการเริ่มนำความรู้ไปใช้ การยอมรับหรือการปฏิบัติหรือหลังจากการทดลองใช้สิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการยอมรับ

Rogers (1971 อ้างอิงใน อรพรรณ ลิ้มเจริญ, 2537 : 9) ได้ให้ความหมายของกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ว่า คือ กระบวนการทางจิตใจซึ่งแต่ละบุคคลจะรู้สึกจากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจนถึงการยอมรับ และนำไปใช้ในที่สุด

Foster (1973 อ้างอิงใน น้ำใส โตะปริษา, 2544 : 51) ได้ให้ความหมาย “การยอมรับ” ว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านทางการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้

ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

Rogers and shoemaker (1983 : 172 อ้างถึงใน เพ็ญพิมล กิรติขจร, 2545 : 8) ได้ให้ความหมายของการยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจกินเวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

โดยสรุปแล้ว การยอมรับ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ หรือได้รับการแนะนำ และในที่สุดก็ได้รับเอาสิ่งนั้นๆ มาใช้ หรือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ โดยระยะเวลาของกระบวนการนี้จะช้า หรือเร็วขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และคุณลักษณะของนวัตกรรม

โครงสร้างของการยอมรับ

โครงสร้างของการยอมรับนั้น Beal และ Bohlen's (1957 อ้างถึงใน อรพรรณณี ลิ้มเจริญ, 2537:10) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับ ภายหลังจากสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้

1. กระบวนการยอมรับมีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ รับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลองทำ และยอมรับพฤติกรรมในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกัน และสามารถจะวัดได้

2. ความซับซ้อน ของการยอมรับเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้น เขาแบ่งความซับซ้อนนี้ออกเป็น 4 ระดับ

2.1. ระดับที่ง่ายที่สุด คือ การเปลี่ยนวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้

2.2. ระดับที่สอง คือ ปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้น

2.3. ระดับที่สาม คือ การเปลี่ยนจากวิธีเดิมไปใช้วิทยาการแผนใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

2.4. ระดับที่สี่ คือ เป็นระดับที่ยอมรับยากที่สุด ได้แก่ การเปลี่ยนกิจการ

3. มีความแตกต่างเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล ที่บุคคลจะรับในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแพร่ขยาย เป็นต้นว่า ขั้นตอนการรับรู้ซึ่งเป็นระดับต่ำ ข้อมูลมักจะมาจากสื่อสารมวลชน แต่ในระดับที่สูงขึ้นมาข้อมูลมักจะได้รับการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคล

4. มีความแตกต่างในแต่ละบุคคลในกระบวนการแพร่หลาย เช่น ผู้ชอบของใหม่ ผู้นำการยอมรับ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับก่อน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับทีหลัง หรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มล่าช้า และต่อมา โรเจอร์ พบว่า การกระจุกกระจายของกลุ่มการยอมรับมีรูปแบบการกระจายปกติ

Rogers (1960 :306 อ้างถึงใน อรพรรณ ลิมเจริญ, 2537:11) ได้แบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents) กระบวนการ (Process) และผล (Results) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สิ่งที่มีอยู่เดิม

1.1. ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอก และการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่ง โรเจอร์ เชื่อว่ามีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับ

1.2. การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปทัสถานของระบบสังคมในด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลในวงสังคมอื่นๆ ความรู้สึกว่าการนวัตกรรม บรรทัดฐานของสังคม นับเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญ ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับได้

2. กระบวนการ

ส่วนที่สองนี้ตรงกับข้อ 1 ของ Beal และ Bohlen's ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาด้านความคิด ตั้งแต่การรับรู้ ความสนใจ ประเมินค่า และทดลอง จนถึงการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ สิ่งสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้กระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพหรือยับยั้งให้ช้าลง และมีผลในทางตรงกันข้ามนั้นมีหลายอย่าง เช่น

2.1. ส่วนที่เกี่ยวกับตัวของบุคคลคนนั่นเอง

2.2. แหล่งที่ให้ความรู้ซึ่งแหล่งให้ความรู้มีส่วนคล้ายข้อ 3 ของบีลและโบเฮน

2.3. การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของวิทยาการแผนใหม่ ได้แก่ ประโยชน์ ความซับซ้อน ความสอดคล้องกับวิธีการที่ทำอยู่เดิม และสามารถทดลองดูได้

3. ผล

ผลของนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงสังคมที่เกิดขึ้นหลังจากมีสิ่งประดิษฐ์ คือ นวัตกรรมที่การเผยแพร่ นวัตกรรมและผ่านกระบวนการยอมรับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตอนการยืนยัน ได้แก่ การยอมรับ (Adoption) หรือการเลิกใช้นวัตกรรม (Discontinue) ส่วนผลที่เกิดขึ้นเป็นไปในทางดีบวก หรือทางดีลบ ย่อมขึ้นอยู่กับการณ์ที่นวัตกรรมสามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการได้ดีเพียงใด ผลที่เกิดจากนวัตกรรมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ง่าย ชัดเจน หรือเป็นไปได้โดยทางอ้อมแฝงอยู่ โดยที่สมาชิกในสังคมไม่อาจทราบถึงผลได้ชัดเจน ระยะเวลาที่เกิดผลนวัตกรรมจะเห็นได้ช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับประเภทของสมาชิกสังคม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมเข้าเกี่ยวข้อง

กระบวนการยอมรับ

Rogers (1968: 76 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537:20) ให้ความหมายของกระบวนการยอมรับว่า เป็นกระบวนการใช้ความคิดของบุคคล เริ่มตั้งแต่ได้รับรู้ว่ามีนวัตกรรมผ่านขั้นต่างๆ จนถึงการยอมรับต่อมาได้มีกลุ่มนักวิจัย ซึ่งประกอบด้วย Beal และ Bohlen's (1957) Copp และเพื่อนๆ (1958) และ Rogers (1962)

1. ขั้นรับรู้ (Awareness)
2. ขั้นสนใจ (Interest)
3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation)
4. ขั้นทดลอง (Trial)
5. ขั้นยอมรับ (Adoption)

กระบวนการยอมรับ 5 ขั้น มีรายละเอียดของขั้นต่างๆ ดังนี้

1. ขั้นรับรู้ คือ การที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ๆ แต่ยังไม่มีความรู้ที่ลึกซึ้งในเนื้อหาและรายละเอียดต่างๆ ซึ่งการรับรู้ที่สำคัญของกระบวนการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ในนวัตกรรมเพิ่มเติม หรือการรับรู้ที่จะนำไปสู่ขั้นต่อไปของกระบวนการยอมรับ เพราะการรับรู้แต่ละครั้งจะต้องมีกระบวนการยอมรับขั้นอื่นๆ ตามมาเสมอไป ดังนั้นการรับรู้เรื่องโดยตรงกับปัญหาความต้องการ หรือสามารถที่มองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดตามมาได้อย่างเด่นชัด (Perceived Advantage) เหล่านี้ย่อมกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ง่ายกว่าการรับรู้ในเรื่องทั่วไป

Hassinger (1959 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537 :20) ได้ชี้ให้เห็นว่าบ่อยครั้งที่ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมไม่ทำให้เกิดความรู้ แม้ว่าบุคคลนี้อาจจะได้เสาะแสวงหานวัตกรรมใหม่ๆ อย่างเสมอ เว้นเสียแต่ว่านวัตกรรมนั้นจะตรงกับความต้องการหรือสามารถแก้ปัญหาได้ การรับรู้จึงจะเกิดขึ้น ก่อนข้างเชื่อว่าการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม จะทำให้เกิดความต้องการตามมามากกว่าจะมีความต้องการแล้วเสาะแสวงหานวัตกรรม

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537:21) มีความเห็นว่าเป็นไปได้ทั้งสองกรณีเกี่ยวกับการเผยแพร่วัตกรรมที่ไม่ตรงกับความต้องการแม้ว่าจะไม่มีการรับรู้ในครั้งแรก แต่ถ้าได้กระทำซ้ำก็ทำให้เกิดการรับรู้ สนใจและมีความต้องการตามมาได้ แต่ในการเผยแพร่

ครั้งแรกนั้นควรจะได้เลือกนวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการหรือสามารถจะแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้ก่อน เพราะจะทำให้ได้รับความสนใจมากกว่า และการเผยแพร่จะประสบผลสำเร็จมากกว่าเป็นการนำทาง สำหรับการเผยแพร่นวัตกรรมเรื่องอื่นๆ ต่อไป

2. **ขั้นสนใจ** คือ การที่บุคคลเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ ขั้นนี้ยังไม่มี การประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับสถานการณ์ที่แท้จริงของแต่ละบุคคลเพียงแต่ ต้องการความรู้เพิ่ม สิ่งสำคัญในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้ (Cognitive of Knowing) ความสนใจศึกษาหา ความรู้ของบุคคลนอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางสมองในการรับรู้ ยังขึ้นอยู่กับจิตลักษณะบาง ประการของบุคคลนั้นด้วย เป็นต้นว่า ความทันสมัย การชอบเปลี่ยนแปลงทัศนคติและปทัสถานของ ระบบสังคม ที่ทันสมัย มีระบบการสื่อสารที่ดี สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นการแสวงหาความรู้นี้ได้เป็น อย่างดี

3. **ขั้นประเมิน** บุคคลใช้ความสามารถทางสมองเพื่อจะประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับ สถานการณ์ของตน ขั้นนี้เป็นการทดลองในระดับความคิด (Mental Trial) ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่า นวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์ ก็จะลงมือทดลองทำดูในขั้นที่ 4 ซึ่งเป็นการทดลองในภาคปฏิบัติ

บุคคลแต่ละคนย่อมมีความไม่มีความเห็นใจผลที่จะได้รับนวัตกรรม เขาจะมีความรู้สึกว่าจะ ต้องเสี่ยงเนื่องจากความรู้ไม่จริงและไม่เคยมีประสบการณ์ ขั้นนี้บุคคลต้องการแรงกระตุ้นจาก เพื่อนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ความสำคัญของขั้นนี้ คือ การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อด้านนวัตกรรม ฉะนั้นความรู้ และข้อมูลต่างๆ ในขั้นที่ 2 จะเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ขั้นนี้ประสบผลสำเร็จ และต่อเนื่องไปยัง กระบวนการในขั้นที่ 4

4. **ขั้นทดลอง (Trial)** คือ การได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วนในสถานการณ์จริงของบุคคล เป็นการย้ำความไม่มีความเห็นว่าผลจะดีจริงอย่างที่คิดในขั้นประเมินหรือไม่ ในขั้นนี้ ความรู้เกี่ยวกับ วิธีทำ (How-to-knowledge) จะมีความสำคัญมากเพราะจะเป็นผลต่อเนื่องของการตัดสินใจที่จะ ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ตามมา

5. **ขั้นการยอมรับ** เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมไปใช้อย่าง เต็มที่ ไม่ใช่ทำเพียงเล็กน้อยเหมือนในขั้นทดลอง ในขั้นนี้ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่สามารถ สังเกตเห็นได้ง่ายในขั้นอื่นๆ ความสำคัญของขั้นนี้อีกอย่างคือ การพิจารณาผลการทดลองขั้นที่ 4

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529 อ้างถึงใน สมญิติ คำปาละ, 2537:22) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการยอมรับ 5 ขั้นนี้ เป็นการยอมรับในหมู่นักวิจัยเรื่องเผยแพร่ นวัตกรรมในอดีตมาก แต่ใน ปัจจุบันได้รับการวิจารณ์ว่าง่ายและมีความคลาดเคลื่อนหลายอย่างดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของการยอมรับนี้จบลงด้วยการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงอาจปฏิเสธและไม่ยอมรับก็ได้ ฉะนั้น กระบวนการยอมรับควรจะเปลี่ยนชื่อเพื่อให้มีความหมายคลุมโอกาสที่มีการไม่ยอมรับเกิดขึ้นด้วย ด้วยเหตุนี้เองในแผนผังใหม่ของ Rogers (1974:102) จึงเปลี่ยนชื่อเป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ แทนที่จะใช้กระบวนการยอมรับอย่างเดิม

2. ชั้นต่างๆ ในกระบวนการยอมรับอาจไม่เรียงลำดับ และบางครั้งก็ก้าวขึ้นไปข้างโดยเฉพาะชั้นทดลอง มีนวัตกรรมหลายอย่างที่มีการรับโดยไม่ได้ทดลอง นอกจากนี้ การประเมินตามความเป็นจริงมีอยู่ทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการมากกว่าจะมีเฉพาะในชั้นที่ 3 เท่ากับ Rogers จึงได้ตัดขั้นนี้ โดยถือว่าการประเมินตลอดกระบวนการ และเสี่ยงไปใช้ส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Persuasion Function) ซึ่งหมายถึงความพอใจหรือไม่พอใจนวัตกรรม

3. โดยปกติกระบวนการนี้ไม่จำเป็นต้องสิ้นสุดลงด้วยการยอมรับเสมอไป โอกาสที่จะไม่ยอมรับก็มีได้พอๆ กัน ดังนั้น Rogers จึงเปลี่ยนจากคำว่า ยอมรับมาเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ยิ่งไปกว่านั้น กระบวนการนี้น้อยนักที่จะสิ้นสุดอยู่เพียงการยอมรับหรือไม่ยอมรับ เพราะบุคคลมักแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้องในการตัดสินใจ ซึ่งในการกระทำดังนี้ อาจมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงจากการยอมรับเป็นการเลิกหรือเปลี่ยนจากไม่รับมาเป็นรับในเวลาต่อมา ดังนั้น Rogers จึงเพิ่มส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันตัดสินใจขึ้นมาในแผนผังใหม่

หลังจากได้รับการพิจารณาข้อวิจารณ์ส่วนบกพร่องต่างๆ ของกระบวนการยอมรับผนวกกับการคำนึงถึงประโยชน์ของงานวิจัยด้านนี้ ความสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติตลอดจนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ Rogers (1971:102) ได้เปลี่ยนกระบวนการยอมรับ เป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่โดยตัวกระบวนการประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

1. ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge Function)
2. ส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Persuasion Function)
3. ส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Function)
4. ส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันการตัดสินใจ (Confirmation Function)

1. ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้

นักวิจัยได้มีความเห็นขัดแย้งในเรื่องแสวงหานวัตกรรม หรือรับรู้นวัตกรรมก่อนจึงจะเกิดความ ต้องการขึ้นมา แล้วจึงสนใจหาความรู้ในเรื่องนั้น Rogers ได้รวม 2 ชั้น นี้เข้าด้วยกัน เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับประกอบด้วย

1.1. ความรู้ว่ามีนวัตกรรม เป็นการรับรู้ว่ามีนวัตกรรม ความรู้ในขั้นนี้ยังไม่ลึกจึงนัก ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีทำและรายละเอียดต่างๆ ของนวัตกรรม

1.2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำ คือ รู้วิธีปฏิบัติในการใช้นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนมากเท่าใด ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำยิ่งจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น

1.3. ความรู้เรื่องหลักการ เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงหลักเกณฑ์และทฤษฎีบางอย่างที่แฝงอยู่เบื้องหลังการปฏิบัติ เช่น ประชากรเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำเป็นต้องมีการวางแผนครอบครัว เป็นต้น

2. ส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติ

Rogers ไม่ได้ใช้คำนี้ในความหมายเดียวกับที่ใช้ในวิชาสื่อสารมวลชน แต่ใช้ในความหมายเพื่อการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ คือ การที่บุคคลได้พัฒนาความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อวทนาการแผนใหม่ หลังจากการศึกษาความรู้ทั้งสามระดับดังกล่าวข้างต้นมามากพอสมควรที่จะใช้เป็นพื้นฐานในการประเมินและตัดสินใจได้

บุคลิกภาพทัศนคติของระบบสังคม (Social Norms) มีอิทธิพลต่อการแสวงหาข่าวสาร การเลือกที่จะรับรู้ และการแปลความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการสร้างทัศนคติในส่วนนี้มาก

นอกจากนี้คุณลักษณะทั่วไปของนวัตกรรม เช่น ประโยชน์ของนวัตกรรม ความซับซ้อนและความสอดคล้องกับความเชื่อและวิธีที่ทำอยู่เดิมที่จะก่อให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้นๆ ในส่วนนี้บุคคลใช้ความสามารถทางสมองคิดผสมนวัตกรรมเข้ากับชีวิตประจำวันและประเมินผลที่จะได้ตามมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ ที่จะทดลองทำในขั้นต่อไป ซึ่งเป็นการทดลองในขั้นปฏิบัติไม่ใช่ทดลองในระดับความคิด ดังที่ทำในขั้นนี้เนื่องจากวิทยาการแผนใหม่เกือบทุกชนิด มักจะมีลักษณะที่ทำให้คนรู้สึกว่าจะต้องเสี่ยงในการยอมรับ (แม้ว่าจะเป็นการยอมรับในขั้นทดลอง) ระยะเวลาบุคคลซึ่งต้องการแรงสนับสนุนจากเพื่อน เพื่อยืนยันว่าสิ่งที่เขาคิด และตัดสินใจที่จะทดลองหรือไม่ทดลองในภาคปฏิบัตินี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อม ความทันสมัย และช่วยพัฒนาแนวคิดในการเปลี่ยนแปลง ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อวิทยาการแผนใหม่ จะเห็นว่า การสร้างและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม Rogers แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1. ทัศนคติต่อนวัตกรรมโดยเฉพาะ

2.2. ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงทั่วไป

2.3. ทักษะที่มีต่อนวัตกรรมอย่างหนึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะมีผลต่อนวัตกรรมอื่นๆ ที่ตามมา

ทัศนคติต่อนวัตกรรม ก. \longrightarrow ทักษะต่อการเปลี่ยนแปลง \longrightarrow ทักษะต่อนวัตกรรม ข.

3. ส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

ความจริงการตัดสินใจจะรับหรือไม่รับนั้นมิได้อยู่ตลอดกระบวนการ เช่น ในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ บุคคลต้องตัดสินใจเลือกนวัตกรรมเพียงบางอย่าง และไม่สามารถรับรู้นวัตกรรมทั้งหมดที่ผ่านเข้ามาได้ หรือส่วนทัศนคติบุคคลก็ต้องมีความรู้บางอย่างที่จำเป็นสำหรับการประเมินตัดสินและไม่สนใจความรู้อย่างอื่นๆ การตัดสินใจในขั้นนี้ต่างกับขั้นอื่นดังกล่าวมาแล้ว เพราะเป็นการตัดสินใจ 2 ทางเลือก คือ

ยอมรับหรือไม่ยอมรับที่จะทดลอง (หากนวัตกรรมนั้นสามารถทดลองได้) คนส่วนใหญ่จะไม่รับโดยไม่ผ่านการทดลอง ความสำคัญของการทดลองนี้ คือ การลดความรู้สึกที่จะต้องเสี่ยงในบางกรณีที่ไม่สามารถทดลองได้ ก็พิจารณาจากประสบการณ์ของเพื่อน มีผลการยืนยันว่านวัตกรรมที่สามารถทดลองได้ จะได้รับการยอมรับเร็วกว่า เพราะนวัตกรรมที่จะได้ผ่านขั้นทดลองต้องเป็นนวัตกรรมที่ได้รับการเลือกสรรแล้ว ฉะนั้น จึงมักจะต่อไปยังขั้นตอนการยอมรับ ถ้านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์

การตัดสินใจยอมรับปฏิบัติโดยปกติมักจะเกิดตามกันมาเสมอ แต่ในบางกรณีการตัดสินใจยอมรับเป็นของบุคคลผู้มีอำนาจซึ่งไม่ตรงกับความคิดเห็นของผู้นำไปปฏิบัติ ในกรณีนี้การปฏิบัติจึงไม่เกิดขึ้นได้ แม้จะมีการตัดสินใจยอมรับแล้ว

อย่างไรก็ดีในกระบวนการตัดสินใจ มักจะไม่สิ้นสุดลงที่การยอมรับเสมอไป การตัดสินใจไม่ยอมรับอาจเกิดได้เท่าๆ กัน และการไม่ยอมรับนี้มีทางเป็นไปได้ในทุกส่วนของกระบวนการ เช่นเดียวกับการยอมรับ และแม้ภายหลังเมื่อมีการยอมรับไปปฏิบัติจริงแล้ว ซึ่งจะมีผลทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติลักษณะนี้จะเกิดขึ้นในส่วนยืนยันการตัดสินใจ

4. ส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันการตัดสินใจ

มีการศึกษาจำนวนมากมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การยอมรับหรือไม่ยอมรับนี้ไม่ใช่ขั้นสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

Mason (1962 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537:22) พบว่า เกษตรกรในมลรัฐออริกอน มีการแสวงหาข้อมูล เกี่ยวกับนวัตกรรมภายหลังได้ตัดสินใจยอมรับแล้วพอ ๆ กับการศึกษา ในช่วงเวลา ก่อนการยอมรับในส่วนนี้ บุคคลแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันผลการตัดสินใจ หากพบข้อขัดแย้งบางอย่าง

อาจทำให้เกิดเปลี่ยนความตั้งใจจากเดิมยอมรับเป็นไม่ยอมรับ หรือ หรือจากการไม่ยอมรับเป็นการยอมรับได้ และกระบวนการส่วนนี้จะมีต่อเนื่อง ไม่มีกำหนดเวลาสิ้นสุดที่แน่นอนบุคคลใช้กระบวนการนี้เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางความคิดหรือลดระดับความขัดแย้งดังกล่าว

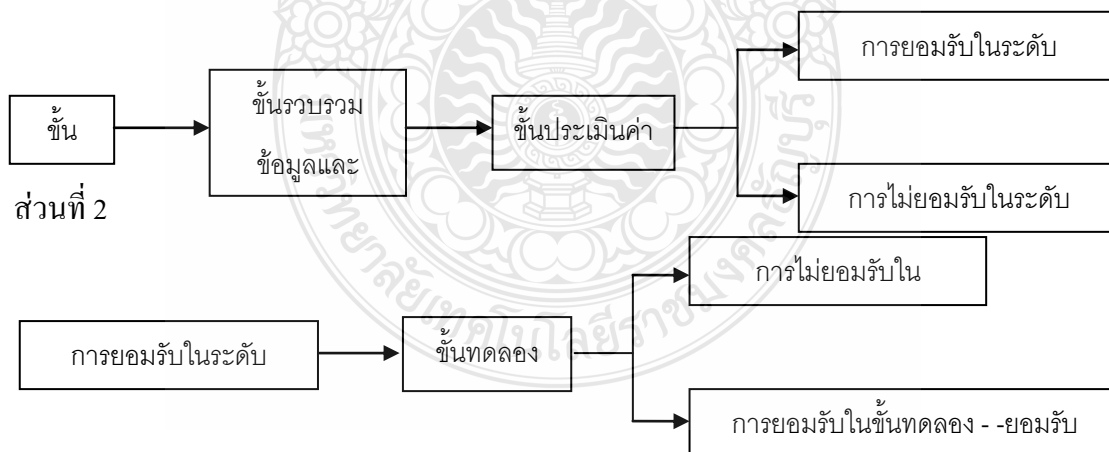
Klonglan และ Coward (1970 อ้างถึงใน สมัญญิตี คำปาละ ,2537 : 26) ได้อธิบายกระบวนการยอมรับ โดยแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 2 ส่วน

1. การยอมรับในระดับความคิด
2. การยอมรับในภาคปฏิบัติ ได้แก่ การมีชีวิตการแผนใหม่หรือนวัตกรรม

กระบวนการยอมรับในส่วนที่หนึ่ง เริ่มเมื่อมีการเผยแพร่แนวคิดหรือนวัตกรรมเข้าไปชุมชนและบุคคลในชุมชนเกิดการรับรู้ ทำความเข้าใจและศึกษารายละเอียดเพื่อนำไปประเมิน เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า มีประโยชน์ก็จะยอมรับ การยอมรับในขั้นนี้เป็นการยอมรับในด้านความคิดเท่านั้น

กระบวนการในส่วนที่สอง จะเริ่มที่ทดลอง ทั้งนี้ เพื่อยืนยันว่าวิทยาการแผนใหม่หรือนวัตกรรมที่ตนคิดเห็นว่าดีนั้น โดยเนื้อแท้จะเป็นสิ่งที่ดีและมีคุณค่าจริงๆ หรือไม่ การยอมรับหรือไม่ยอมรับในขั้นนี้ขึ้นอยู่กับผลการทดลอง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการนำไปใช้หรือการยอมรับจริงใจ ภาคปฏิบัติในเวลาต่อมา ฉะนั้น ตัวแปรทางเศรษฐกิจ จึงมีความสำคัญมากในการรับหรือไม่รับในขั้นทดลองนี้ Klonglan และ Coward (1970 อ้างถึงใน สมัญญิตี คำปาละ ,2537 : 26) ได้เขียนแผนผังกระบวนการยอมรับดังนี้

ส่วนที่ 1



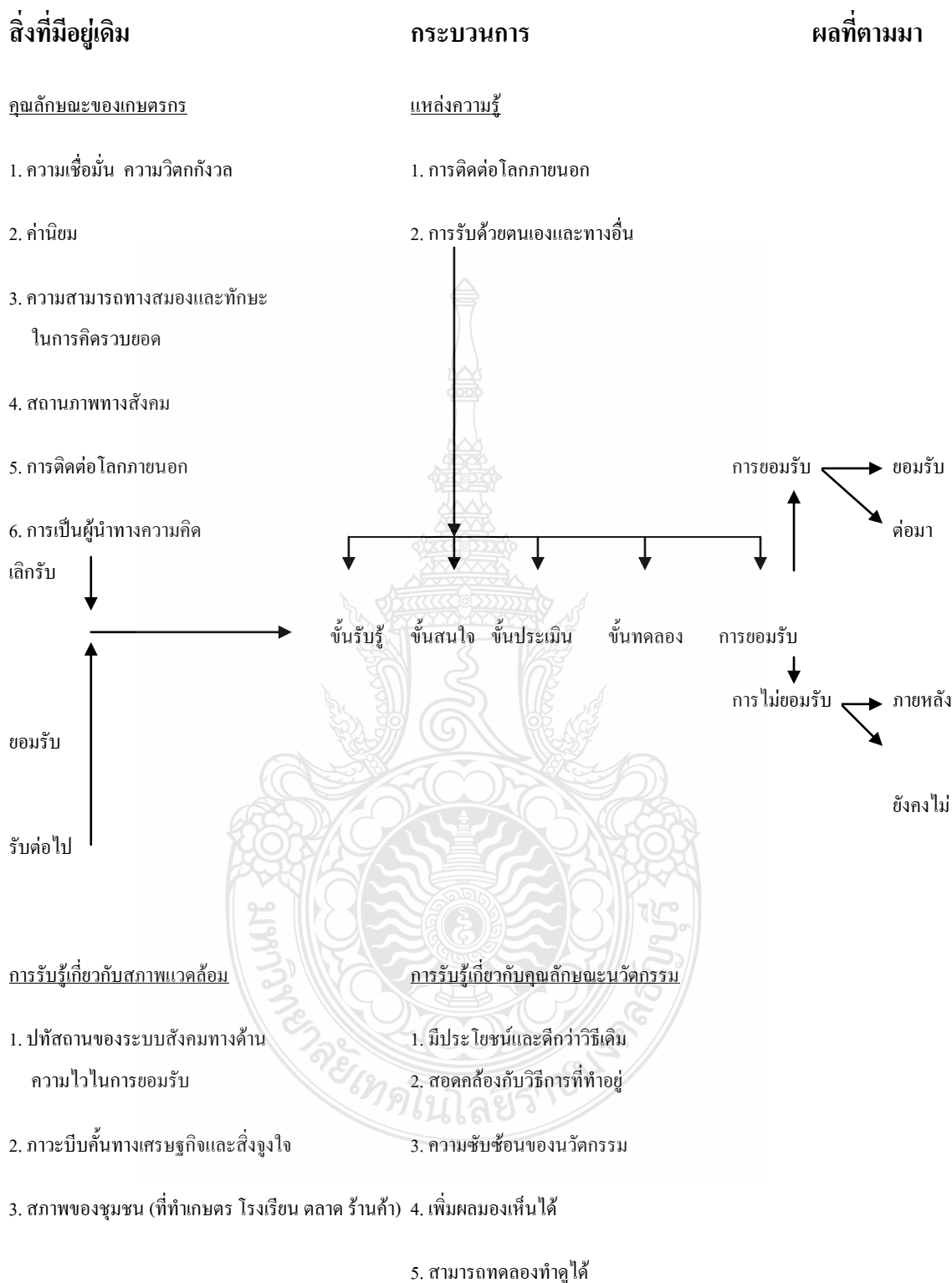
ภาพที่ 2.1 แผนผังกระบวนการยอมรับของ Klonglan และ Coward

Beal และ Bohlen (1957 อ้างถึงใน สมัญญิตี คำปาละ , 2537 : 27) ได้พูดถึงกระบวนการยอมรับว่าเป็นขั้นทดลองในระดับความคิด นั่นคือวิทยาการแผนใหม่ได้ถูกประเมินเข้ากับสถานการณ์ในลักษณะของนามธรรม ซึ่งผลของการประเมินอาจทำให้เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับในระดับ

ความคิด การยอมรับในขั้นนี้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับในภาคปฏิบัติและการใช้ต่อเนื่องในเวลาต่อมา หรืออาจหยุดอยู่เพียงเท่านี้ก็เป็นที่น่าพอใจ บ่อยครั้งที่พบว่าวิทยาการแขนงใหม่หลายอย่างเป็นที่ยอมรับในระดับความคิด แต่ไม่เป็นที่ยอมรับในระดับภาคปฏิบัติ และการใช้ในระยะเวลาต่อมา นั่นคือกระบวนการยอมรับสิ้นสุดที่การยอมรับในระดับความคิดเท่านั้น ในขั้นนี้ตัวแปรทางเศรษฐกิจจะสามารถอธิบายความต่อเนื่องของกระบวนการยอมรับได้ดีที่สุด

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529 อ้างถึงใน สมณูติ คำปาละ, 2537:27) ได้อาศัยแนวคิดของ Rogers (1968, 1971) ผสมผสานกับแนวคิดของ Klonglan and Coward (1970) ได้เขียนแผนผังขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาหรือทำความเข้าใจหรือทำความเข้าใจปัญหาการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมด้านการเกษตรในประเทศไทยดังต่อไปนี้





ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังของขั้นต่างๆ ในกระบวนการยอมรับวิทยาการใหม่

ที่มา : Rogers (1962 : 306 อ้างถึงใน อรพรรณณี ลิ้มเจริญ, 2537:14)

คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรม

Rogers (1983 : 247 อ้างถึงใน อรพรรณ ลิ้มเจริญ, 2537: 16-19) ได้อธิบายคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรมในระดับต่างๆ โดยพิจารณาจากค่านิยม คุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรมการสื่อสารความรู้และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสามารถแบ่งประเภทบุคคลได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

ตารางที่ 2.1 คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรมในระดับต่างๆ

ประเภทของผู้ยอมรับ	ค่านิยม	คุณลักษณะส่วนตัว	พฤติกรรมสื่อความรู้	ความสัมพันธ์ทางสังคม
ผู้รับการยอมรับ (Innovation) ร้อยละ 2.5	นิยมกล้าได้กล้าเสีย	อายุน้อยที่สุด สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจสูงสุด มีความสามารถเฉพาะ ทางสูง	มีการติดต่ออย่างใกล้ชิด กับแหล่งความรู้ทาง วิทย์ มีปฏิสัมพันธ์กับ ผู้นำ การยอมรับคน อื่นๆ สามารถจะใช้ แหล่งความรู้ที่มีใช้ บุคคลมากกว่าคนอื่น	เป็นผู้นำความคิดเห็นใน บางครั้งมีการติดต่อ กว้างขวาง
ผู้ยอมรับเร็ว (Early Adopters) ร้อยละ 13.5	มักได้รับการยกย่องนับ ถือจากคนอื่น เป็น แบบอย่างแก่คนทั่วไป	สถานภาพทางสังคมสูง และมีความสามารถ เฉพาะทางสูง	มีการติดต่อระหว่างผู้นำ สูง	เป็นผู้นำทางเฉพาะใน หน่วยงานของตน
ผู้ยอมรับปานกลาง (Early Majority) ร้อยละ 34	รอบคอบสุขุม จะ ยอมรับก็ต่อเมื่อคน กลุ่มเดียวกับคนยอมรับ ไปแล้ว	สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจธรรมดา	มีการติดต่อระหว่างผู้นำ บ้างพอสมควร	เป็นผู้นำทางความคิด บ้างบางโอกาส
ผู้ยอมรับค่อนข้างช้า (Late Majority) ร้อยละ 34	มักจะระแวงสงสัยก่อน ยอมรับ	สถานภาพทางสังคม ค่อนข้างต่ำ	มักจะได้รับความคิด จากคนอื่นและ ประโยชน์จากการ ติดต่อสื่อสารน้อย	ไม่ใคร่แสดงความคิดเห็น
ผู้ยอมรับช้า (Lagagards) ร้อยละ 16	ยึดมั่นในประเพณี ดั้งเดิมติดฝังอยู่แต่ใน อดีต	มีความถนัดเฉพาะเด็ก น้อย สถานภาพทาง สังคมต่ำ	การติดต่อสื่อสารส่วน ใหญ่ในกลุ่มเพื่อนระ ญาติ	แสดงความเป็นผู้นำ น้อยมาก มักจะเก็บตัว

ที่มา : Everett M. Rogers (1983 : 247 อ้างถึงใน อรพรรณ ลิ้มเจริญ, 2537: 17)

การอธิบายถึงคุณลักษณะของประชากร ต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งจากการศึกษาการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ในไอโอวาโดย Rogers (1971 อ้างถึงใน อรพรรณ ลิ้มเจริญ, 2537: 18) พบว่าสามารถแบ่งกลุ่มประชากร โดยอาศัยการยอมรับนวัตกรรมเป็นหลัก โดยแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้นำการยอมรับ คุณสมบัติของบุคคลกลุ่มนี้ คือ ความกล้าเสี่ยง และกระหายที่จะทดลอง อันเป็นเหตุให้ต้องขวนขวายหาความรู้และพบปะกับบุคคลอยู่เสมอ มีสถานะทางเศรษฐกิจดี มีรายได้สุทธิสูง และมีทรัพย์สินพอที่จะเสี่ยงกับการได้เสียกัน เนื่องจากการทดลองทำ และกล้าที่จะยอมรับความล้มเหลวอันอาจเกิดขึ้นได้ มีความสามารถและความรู้ดีพอที่จะเข้าใจและตามทันแนวคิดนวัตกรรม มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วชอบสังคมกับพวกเดียวกันแม้จะอยู่คนละแห่งและห่างไกลกันก็ตาม กลุ่มนี้มักจะถูกหาว่าเป็นพวกหัวก้าวหน้า และไม่ยอมตามสังคม

2. ผู้ยอมรับเร็ว กลุ่มนี้จะช่วยพัฒนาสังคมได้ดีกว่ากลุ่มแรก เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม เป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการยอมรับนวัตกรรม เพราะเป็นกลุ่มที่ไม่ก้าวหน้าเกินไปด้านความคิด จนคนในกลุ่มเดียวกันตามไม่ทัน เหมือนกลุ่มแรกผลงานของกลุ่มนี้มักจะประสบผลสำเร็จเสมอ เพราะได้กระทำด้วยความระมัดระวัง และไตร่ตรองอย่างรอบคอบทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งการยอมรับนับถือของบุคคลในชุมชน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีการศึกษาดี ฉลาด ชอบแสดงความคิดเห็นและชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม

3. ผู้ยอมรับปานกลาง กลุ่มนี้มักจะพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนที่จะยอมรับวิทยาการแผนใหม่ หรือนวัตกรรมใดๆ การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของคนกลุ่มนี้ใช้เวลานานกว่า 2 กลุ่มแรก แต่ก็ยังเป็นกลุ่มที่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่เร็วกว่าบุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มยอมรับระดับค่อนข้างช้า ลักษณะของคนกลุ่มนี้เป็นผู้มีความสัมพันธ์สูงกับสมาชิกในกลุ่มแต่ไม่ได้เป็นผู้นำกลุ่ม

4. ผู้ยอมรับค่อนข้างช้า กลุ่มนี้จะยอมรับนวัตกรรมก็ต่อเมื่อจำนวนคนมากกว่าครึ่งได้ยอมรับไปแล้ว นั่นคือ วิทยาการแผนใหม่ หรือนวัตกรรมได้รับการทดลองและประเมินผลจากในสังคมเดียวกันแล้วว่าจริง การยอมรับของคนกลุ่มนี้ ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากปัญหาทางเศรษฐกิจ อีกส่วนหนึ่งมาจากแรงผลักดันทางสังคม ไม่ชอบแสดงความคิดเห็น

5. ผู้ยอมรับช้า เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ยอมรับ กลุ่มนี้มีลักษณะชอบยึดถือของเก่า ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงชอบทำตามรุ่นเก่า พบปะสังสรรค์เฉพาะกับคนที่มีความนิยมเหมือนกัน ไม่สนใจโลกภายนอก สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ชะลอการยอมรับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ

ดิเรก ฤกษ์ฉาย (อ้างถึงใน สุดใจ วงษ์สุด , 2539 : 9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวเนื่องกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเกษตรมีหลายประการ ได้แก่

ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขหรือสภาวะทั่วไป คือ

1. สภาพทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่างกัน เกษตรกรที่มีปัจจัยในการผลิตมากกว่ามีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าและเร็วกว่าเกษตรกรที่มีปัจจัยในการผลิตน้อยกว่า

2. สภาพทางสังคมและวัฒนธรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับเร็วหรือช้า เช่น มวลชนที่อยู่ในสังคมที่รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีเก่าๆ อย่างเคร่งครัดมากกว่า มีการแบ่งชนชั้นทางสังคมอย่างเห็นเด่นชัดกว่า มีค่านิยมและความเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อการนำการเปลี่ยนแปลงกว่าจะมีผลทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงช้าลงและน้อยลงด้วย

3. สภาพทางภูมิศาสตร์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ พื้นที่ที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับท้องถิ่นอื่นๆ โดยเฉพาะที่ที่เจริญทางเทคโนโลยีมากกว่าหรือพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการผลิตมากกว่าจะมีผลให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เร็วกว่าและมากกว่า

4. สมรรถภาพในการทำงานของสถาบันที่เกี่ยวข้อง สถาบันที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงถ้ามีประสิทธิภาพในการดำเนินการให้ประโยชน์แก่บุคคลเป้าหมายก็จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น

ปัจจัยเกี่ยวข้องโดยตรง

1. บุคคลเป้าหมาย หรือผู้ที่อยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องรับการเปลี่ยนแปลงและพื้นฐานของเกษตรกรก็เป็นส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แก่

1.1. พื้นฐานทางสังคม พบว่าเพศหญิงยอมรับการเปลี่ยนแปลงเร็วกว่าเพศชาย ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า มีประสบการณ์ มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมากกว่าจะยอมรับเร็วกว่าผู้ที่มีสิ่งเหล่านี้น้อยกว่า บุคคลที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นจะมีความเร็วในการยอมรับมากที่สุดและช้าลงไปตามลำดับอายุที่สูงขึ้น

1.2. พื้นฐานทางเศรษฐกิจ พบว่าเกษตรกรที่มีลักษณะต่อไปนี้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากกว่า คือ การมีสิทธิในการถือครองที่ดิน การมีทรัพยากรที่จำเป็นในการผลิตมากกว่า สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเร็วกว่า

1.3. พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารของเกษตรกร ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน ฟัง พูด และ เขียน ช่วยให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

1.4. พื้นฐานในเรื่องอื่นๆ เกษตรกรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) มีความพร้อมด้านจิตใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริม และต่อเทคโนโลยีที่นำมาเพื่อการเปลี่ยนแปลง จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าและเร็วกว่า

2. ปัจจัยเนื่องมาจากนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีที่จะนำไปเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ

2.1. ต้นทุนและกำไร เทคโนโลยีที่ลงทุนน้อยที่สุด กำไรมากที่สุดจะมีการยอมรับสูงและเร็วกว่า

2.2. ความสอดคล้องและความเหมาะสมกับสิ่งที่มีอยู่ในชุมชน คือ ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และความเชื่อของคนในชุมชน และความเหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนด้วย

2.3. สามารถปฏิบัติได้และเข้าใจง่าย คือ ไม่เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนและ ไม่มีกฎเกณฑ์ที่ยู่ยากจนเกินไป

2.4. สามารถเห็นได้ว่าปฏิบัติได้ผลมาแล้ว คือ เห็นว่าเกิดผลดีมาก่อนก็จะปฏิบัติตามหรือยอมรับได้ง่ายและรวดเร็ว

2.5. สามารถแบ่งแยกเป็นขั้นตอนและแยกเป็นเรื่องๆ ได้

2.6. ใช้เวลาน้อยหรือประหยัดเวลา

2.7. เป็นการตัดสินใจของกลุ่ม

ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทั้งหมดนี้ถ้าครบมากที่สุด การยอมรับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีการเกษตรจะเร็วกว่าและมากกว่า

3. ผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เจ้าหน้าที่ต้องมีอุดมการณ์ในการทำงาน สร้างความไว้วางใจเป็นที่ยอมรับของเกษตรกร มีความสามารถในการถ่ายทอด และรับข้อมูลข่าวสาร และที่สำคัญคือจะต้องเชื่อมั่นในเทคโนโลยีที่นำไปเปลี่ยนแปลง มีความรู้ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนั้นๆ และมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลเป้าหมาย

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (อ้างถึงใน สุดใจ วงษ์สุด, 2539: 9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับปฏิบัติมี 4 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยของผู้รับนวัตกรรม เป็นปัจจัยเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมมีความแตกต่างกันออกไป และมีส่วนส่งผลให้มารการยอมรับนวัตกรรมต่างกัน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1.1. ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจและสังคม บุคคลที่มีความมั่นคงพอควรหรือดีจะรับนวัตกรรมได้ง่ายกว่าบุคคลที่อยู่ในสภาพที่มีความมั่นคงน้อย

1.2. ทักษะโดยทั่วไปเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ก็มักจะยอมรับนวัตกรรม ได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง

1.3. ความรู้ สถิติปัญหา และความสามารถในการตัดสินใจ บุคคลที่ระดับความรู้ต่างกัน ตลอดจนสถิติปัญหาและความสามารถในการตัดสินใจต่างกัน ย่อมเป็นผลให้รับนวัตกรรมเร็วหรือช้าต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความรู้สูงมักตัดสินใจรับหรือไม่รับเร็วกว่าบุคคลที่มีความรู้ต่ำกว่า และบุคคลที่มีความสามารถในการตัดสินใจหรือบุคคลที่โลเลไม่ค่อยยอมที่จะตัดสินใจเรื่องหนึ่งเรื่องใด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ถ้าระดับการศึกษาสูง (อาจมีสถิติปัญหาดี) ได้เรียนรู้วิชาการต่างๆ มากก็จะต้องใช้เหตุผลต่างๆ ซึ่งแน่ะจึงจะเปลี่ยนทัศนคติได้ แต่ถ้าระดับการศึกษาไม่สูงก็คงไม่ทราบถึงวิชาการระดับสูงนัก จึงไม่จำเป็นต้องใช้หลักวิชาการมากเพื่ออ้างอิงในการจูงใจ

1.4. อายุ บุคคลที่มีอายุน้อยมักยอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่าบุคคลที่อายุมาก เนื่องจาก บุคคลที่มีอายุน้อยมักได้รับการศึกษามากกว่า หรือ ประกอบกับบุคคลที่มีอายุน้อยมีความใฝ่รู้ใคร่แสวงหา บุคคลที่มีอายุน้อยมีกรอบแห่งการอ้างอิง ไม่สมบูรณ์นัก การให้ข่าวสารใหม่ที่มีเหตุผลจึงสามารถจูงใจบุคคลกลุ่มนี้ได้ง่าย

1.5. เพศ โดยทั่วไปเพศชายจะถูกจูงใจได้ยากกว่าเพศหญิง เนื่องจากสภาพสังคมสอนให้เพศชายต้องมีความกล้าต่อสู้ เป็นผู้ดำเนินการดำเนินชีวิตครอบครัว จึงต้องระมัดระวังในการรับการจูงใจใดๆ

1.6. การอยู่ใกล้เมืองและความสนใจในข่าวสาร โดยทั่วไปนวัตกรรมมักนำจากในเมืองหรือแหล่งเจริญแล้วไปสู่ชนบท ดังนั้น บุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับข่าวคราวในเมือง อาจโดยทางตรง เช่น การเดินทางไปในเมืองด้วยกิจธุระใด หรือทางอ้อม เช่น ฟังรายการวิทยุ ชมรายการโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ หากมีระดับสูงกว่าผู้ที่ไม่มีโอกาสได้ใกล้ชิดกับข่าวคราวในเมืองแล้วก็ปรากฏว่า ผู้ที่มีความใกล้ชิดกับข่าวคราวในเมืองมากกว่ามักเป็นผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า

1.7. การมองเห็นความจำเป็นในการรับนวัตกรรมนั้น บุคคลที่กำลังพบปัญหาในขณะนั้นมีการยอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่าบุคคลที่ไม่ประสบปัญหานั้นๆ

1.8. ทักษะและความเชื่อดั้งเดิม เมื่อบุคคลที่ทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมในสิ่งหนึ่งในระดับสูง การที่จะเปลี่ยนแปลงความเชื่อยอมเป็นเรื่องยาก นอกจากนี้ผู้ที่มีทัศนคติ เช่น ไรก็มักจะไม่นับข่าวสารด้านอื่นๆ หรือถ้ารับฟังไปแล้วพบว่ามีความขัดแย้งกับความเชื่ออย่างมากก็จะปฏิเสธตัวหนีหรือมีข้อโต้แย้งหรือบิดเบือนข้อมูลที่รับฟังให้ลดความสำคัญลง

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสังคม สังคมใดมีระเบียบข้อบังคับที่ยอมให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างจากคนอื่น ๆ ได้มากก็จะมีโอกาสรับนวัตกรรมได้ดีกว่าสังคมที่มีระบบชัดเจนให้สมาชิกอยู่ตาม

กรอบ หรือสภาพทางวัฒนธรรมหรือขนบธรรมเนียมต่างๆ ที่ไม่สอดคล้องกับนวัตกรรมนั้นก็ควรจะ
เป็นตัวเหนี่ยวรั้งต่อการยอมรับนวัตกรรม

2.1. กลุ่มจะกำหนดข้อปฏิบัติในพฤติกรรมต่างๆ ของสมาชิกและมีแนวกำหนดการ
ควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว

2.2. การที่สมาชิกยอมมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มก็โดยการให้การสนับสนุนให้
ความเห็นชอบ ให้ความมั่นคงและกำลังใจ ตลอดจนคุ้มครองและให้แนวการตัดสินใจในพฤติกรรมที่
เหมาะสม ทั้งนี้ ก็จะมีแนวทางการลงโทษหากปฏิบัติไม่เหมาะสม

2.3. กลุ่มย่อยมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและการปฏิบัติเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในกรณี
ต่อไปนี้

2.3.1. กลุ่มยังมีสิ่งดึงดูดใจสมาชิก ทำให้สมาชิกมีความปรารถนาจะอยู่ใน
กลุ่มมากเท่าไร ก็จะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทัศนคติและการปฏิบัติมากกว่าขั้นเท่านั้น

2.3.2. มีเรื่องราวสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับกลุ่ม เช่น มีปัญหาความอยู่รอดของ
กลุ่ม การต่อสู้กับศัตรูภายนอก

2.3.3. สมาชิกในกลุ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมไม่แตกต่างกัน

2.3.4. มีการกระจายข่าวคราวพฤติกรรม และความเห็นของสมาชิกในกลุ่มสู่
มวลสมาชิกในกลุ่มอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

2.3.5. การที่สมาชิกมีโอกาสพบปะกันในฐานะที่เท่าเทียมกันบ่อยครั้งย่อม
สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันดีมาก

2.3.6. การที่สมาชิกมีส่วนในทางตรงและเต็มที่มีนการกำหนดมาตรฐานและ
แนวปฏิบัติในเรื่องที่สำคัญของกลุ่ม

2.3.7. การที่สมาชิกมีความชอบพอซึ่งกันและกัน

2.4. กลุ่มย่อยมีสภาพการปฏิบัติ ความรู้ และพฤติกรรมคล้ายๆ กัน จะทำให้นวกร
รมที่สอดคล้องเข้าไปได้ง่าย

3. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรม โรเจอร์ ฟลอย และ ชูเมคเกอร์ ได้กล่าวถึง ปัจจัย 6
ประการที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม คือ

3.1. ค่าใช้จ่ายและผลตอบแทน ทางด้านค่าใช้จ่าย หากนวัตกรรมใดต้องใช้จ่ายสูง ใน
การยอมรับนวัตกรรมนั้น ก็จะได้รับยอมรับยากกว่าสิ่งที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า สำหรับ
ผลตอบแทนนั้น หากนวัตกรรมใดให้ผลตอบแทนสูงและ/หรือให้ผลตอบแทนเร็ว้มักจะได้รับการ
ยอมรับดีกว่าสิ่งที่ให้ผลตอบแทนน้อยและช้า

3.2. ความยุ่งยากซับซ้อนของการปฏิบัติ นวัตกรรมใดที่มีกรรมวิธียุ่งยากซับซ้อนมาก มักได้รับการยอมรับยากกว่านวัตกรรมที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

3.3. นวัตกรรมที่ทดลองได้ หากนวัตกรรมใดเมื่อนำไปเผยแพร่แล้ว บุคคลสามารถนำไปทดลองทำได้ง่าย ย่อมมีโอกาสได้รับการยอมรับดีกว่าสิ่งที่ทดลองได้ยาก

3.4. นวัตกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัด นวัตกรรมที่แสดงให้เห็นได้ชัดเจนจะด้วยการสาธิตหรือการเผยแพร่ทางกาย ทางข้อความอย่างไรก็ตาม เมื่อมองเห็นความดีเด่นได้ชัดเจนย่อมเป็นที่ยอมรับง่ายกว่าสิ่งที่สังเกตเห็นได้ยาก

3.5. ความสอดคล้องของนวัตกรรม นวัตกรรมที่มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ อาจมีโอกาสได้ยอมรับได้ง่ายกว่าสภาพที่ไม่มีทรัพยากรนั้นๆ

3.6. นวัตกรรมนั้นสามารถหาได้ง่ายในท้องถิ่น หากมีการคิดค้นให้ใช้นวัตกรรม ซึ่งเป็นวัสดุที่อยู่แพร่หลายในท้องถิ่นอยู่แล้วก็มีโอกาสจะได้รับการยอมรับง่ายขึ้น

4. ปัจจัยของผู้เผยแพร่ นวัตกรรม เบอโล และคณะ (อ้างถึงในสุดใจ วงษ์สุด , 2532 : 15) ได้กล่าวว่ามีปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ คือ

4.1. ความปลอดภัยซึ่งได้แก่ การที่ผู้รับสารเห็นว่าผู้เผยแพร่ นวัตกรรม มีความใจดี ความเป็นกันเอง คล้อยตามง่าย บุคลิกสดชื่น สุภาพ ไม่เห็นแก่ตัว ยุติธรรม ยกโทษให้ง่าย เข้าสังคมเก่ง เชื้อกเย็น อดทน และมีอัธยาศัยไมตรี ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ผู้รับสารเห็นว่า หากผู้เผยแพร่ นวัตกรรม มีลักษณะนี้ ทำความน่าเชื่อถือในเรื่องราวที่สื่อสารกันนั้นดียิ่งขึ้นหรือง่ายขึ้น

4.2. ความมีคุณวุฒิ การที่ผู้รับสารจะเชื่อถือผู้เผยแพร่ นวัตกรรม นั้น ผู้รับสารจะต้องเชื่อว่าผู้เผยแพร่ นวัตกรรม เป็นผู้รอบรู้ ผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญ มีความเฉลียวฉลาด ตลอดจนมีอำนาจหน้าที่

4.3. ความกระฉับกระเฉง ลักษณะต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในประเภทความกระฉับกระเฉง ได้แก่ นิสัยกล้าต่อสู้ เปิดเผย มีความคล่องแคล่ว และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

จากแนวคิดและความหมายที่ยกมา จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ประการคือ

1. ปัจจัยของตัวผู้รับนวัตกรรม
2. ปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อม
3. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรม
4. ปัจจัยของผู้เผยแพร่ นวัตกรรม
5. ปัจจัยด้านระยะเวลา

ความหมายของนวัตกรรม

มีผู้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Barnett (1953 : 7 อ้างถึงใน เพ็ญพิมล กิริติขจร , 2545 : 6) กล่าวถึง นวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดต่าง ๆ แบบแผนพฤติกรรม หรือสิ่งของใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่เดิม นวัตกรรมในความหมายนี้จึงครอบคลุมถึงเรื่องราวต่าง ๆ ได้กว้างขวางไม่ว่าจะเป็นด้านที่มองเห็นสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า รวมทั้งเป็นแบบแผนพฤติกรรมตามความประพฤติตามระบบสังคมประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ ๆ และด้านที่ไม่ได้เป็นวัตถุอันได้แก่ เรื่องราวที่เกี่ยวกับความเชื่อ ความนึกคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องราวใหม่ที่เกิดขึ้นจากความคิดภายในจิตใจของบุคคล

Mile (1964 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537 :16) กล่าวว่านวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างจงใจด้วยความรอบคอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานตามเป้าหมายของระบบ

Rogers (1971 อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ, 2537 :16) กล่าวว่านวัตกรรม หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ๆ ไม่ว่าจะความคิดนั้นจะเป็นของใหม่โดยนับตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลนั้นเองจะเป็นผู้ตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ถ้าคนเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม

Roger and Shoemaker (1981 : 14 อ้างถึงใน เพ็ญพิมล กิริติขจร, 2545 : 7) กล่าวว่านวัตกรรม หมายถึง ความคิด วิธีการปฏิบัติหรือสิ่งของซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่นำมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมหรือนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม นวัตกรรมหนึ่งอาจเคยใช้ในสังคมหนึ่งได้ผลดีมาแล้วก็ตาม แต่ถ้านำมาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอีกแห่งหนึ่งก็ยังคงจัดว่าเป็นนวัตกรรม ดังนั้น ความเป็นนวัตกรรมจะถูกจำกัดด้วยเวลา สถานที่ และมีจุดเริ่มต้นที่ความพยายามในการแก้ปัญหาหนึ่ง

Webster's New International Dictionary (1977) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรม” หรือ “นวัตกรรม” หมายถึง “สิ่งใหม่” หรือ “การเปลี่ยนไปสู่สิ่งใหม่” ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2524 อ้างถึงใน อรรถพรณี ลิ้มเจริญ, 2537 : 8) ได้ให้เกณฑ์การพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนวัตกรรมไว้ 4 ประการคือ

1. จะต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน อาจจะเป็นของเก่าใช้ไม่ได้ผลในอดีตแต่นำมาปิดฝืน ปรับปรุงใหม่เป็นของปัจจุบันที่เรานำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาองค์ประกอบทั้งส่วนข้อมูลที่ใส่เข้าไปในกระบวนการและผลลัพธ์ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง

3. มีการพิสูจน์ด้วยการวิจัย หรืออยู่ระหว่างการวิจัยว่า “สิ่งใหม่” นั้น จะช่วยแก้ปัญหาและดำเนินการบางอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม

4. ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบันหาก “สิ่งใหม่” นั้นได้รับการเผยแพร่และยอมรับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานที่ยังดำเนินอยู่ ในขณะนี้ไม่ถือว่าสิ่งใหม่นั้น เป็นนวัตกรรมต่อไป แต่จะเปลี่ยนสภาพเป็นเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2521 : 14 อ้างถึงใน เพ็ญพิมล กิริติขจร, 2545 : 7) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง วิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมา หรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ ได้รับการพัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นวัตกรรมและความหมาย

1. ผลประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ หมายถึงการที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่าหรือวิธีปฏิบัติเก่าที่นวัตกรรมถูกนำมาใช้ทดแทน การวัดว่าอะไรดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่า อาจวัดได้หลายทาง เช่น อาจวัดในแง่เศรษฐกิจ คือกำไรที่ได้มากขึ้น แต่อาจวัดในแง่อื่นก็ได้ เช่น ความเชื่อถือของสังคม ความสะดวก ความพอใจ ในเรื่องของความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบนี้ หากผู้รับนวัตกรรมเห็นหรือรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์เท่าไร โอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

2. ความสอดคล้องเข้ากันได้ คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมมีความรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมไปด้วยกันได้ หรือเข้ากันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้รับนวัตกรรมใหม่ วิธีปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่เข้ากับค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมในปัจจุบันไม่ได้ จะไม่ถูกยอมรับในระยะเวลาที่รวดเร็วเหมือนนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม ปกติการยอมรับนวัตกรรมที่ไม่เข้ากับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม จะต้องมีการยอมรับค่านิยมใหม่เสียก่อน ก่อนที่จะยอมรับนวัตกรรม

3. ความซับซ้อน คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นหรือรู้สึกว่าการนวัตกรรม นั้นยากต่อการเข้าใจ และยากต่อการนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ทันที บางอย่างยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจยาก จะต้องใช้เวลานานจึงจะยอมรับนวัตกรรมนั้น นวัตกรรมที่ใช้เวลาเพียงเล็กน้อยก็สามารถเข้าใจได้ย่อมจะถูกนำไปใช้งานได้ง่ายกว่านวัตกรรมที่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนจนยากต่อการเข้าใจ

4. ความสามารถในการได้ทดลองใช้ คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ได้ก่อน โดยนวัตกรรมอาจถูกแบ่งออกเป็นส่วนเล็ก ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ นวัตกรรมที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้จะถูกยอมรับได้เร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถทดลองใช้ได้

5. ประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ คือ ระดับของนวัตกรรมที่สามารถมองเห็นกระบวนการในการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถสัมผัสและแตะต้องได้จริง ๆ เช่น การเสนอขายสินค้าที่เป็นแบบขายตรง (direct sale) ที่ได้รับผลสำเร็จสูงถึงแม้ว่าราคาจะค่อนข้างแพงก็เนื่องมาจากคุณสมบัติของนวัตกรรมในข้อนี้ คือ สามารถนำมาให้ลูกค้าชมและสาธิตให้ดูว่าสินค้าชิ้นนี้มีข้อดีอย่างไร เป็นขั้น ๆ เมื่อคุณแล้วลูกค้ามีความเห็นว่าดีจริงจึงจะซื้อสินค้านั้น

ปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้มีเพียง 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับนวัตกรรมขององค์กร กล่าวคือ ปัจจัยที่เป็นทางบวกทั้ง 4 ปัจจัย นี้ ยิ่งมีค่ามากยิ่งเป็นผลดีต่อความสามารถในการรับนวัตกรรมขององค์กร ยกเว้นปัจจัยเรื่องความซับซ้อนที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการรับนวัตกรรม กล่าวคือความซับซ้อนของนวัตกรรมยิ่งมีมากยิ่งเป็นอุปสรรคต่อความสามารถในการรับนวัตกรรมขององค์กร

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมในองค์กร

การแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่นวัตกรรมถูกสื่อสารผ่านไปช่องทางต่าง ๆ เช่น การบอกเล่า การอบรม การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ภายในระยะเวลาหนึ่งจนทำให้นวัตกรรมกระจายไปสู่สมาชิกในกลุ่ม การแพร่กระจายจะมีรูปแบบในการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะที่จะเกี่ยวข้องถึงการแพร่กระจายที่ส่งผลให้รับรู้ได้ถึงแนวคิดใหม่

จากการศึกษาของ Rogers (2538 : 10-37) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของการแพร่กระจายนวัตกรรมใหม่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. นวัตกรรม
2. ช่องทางการสื่อสาร
3. เวลา
4. สังคม

1. นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้รับนวัตกรรม ซึ่งอาจอยู่ในรูปสิ่งประดิษฐ์ ความคิด วิธีการ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นต่อตัวผู้รับเอง สาเหตุที่ทำให้นวัตกรรมสามารถแพร่กระจายไปในองค์กร ได้แตกต่างกันนั้นมาจากองค์ประกอบหลายประการ Rogers ได้จำแนกคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมไว้ดังนี้

- 1.1. ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
- 1.2. ความสอดคล้องเข้ากันได้
- 1.3. ความซับซ้อน
- 1.4. ความสามารถในการได้ทดลองใช้
- 1.5. ประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้

2. ช่องทางการสื่อสาร เป็นกระบวนการซึ่งสมาชิกในสังคมนั้น ๆ สามารถสร้างขึ้นเพื่อการแบ่งปันข้อมูลกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อสร้างการยอมรับในนวัตกรรมของแต่ละบุคคล ช่องทางการสื่อสารหมายถึงช่องทางซึ่งข่าวสารจะส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ตัวอย่างช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การบอกกล่าว การสอน การสื่อสารอ่านสื่อกลาง เป็นต้น

3. เวลา โดยเวลาที่เกี่ยวข้องกับการแพร่กระจายนวัตกรรมมี 3 ลักษณะ

3.1. ช่วงเวลาที่ 1 เวลาจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการนี้จะเกี่ยวข้องกับความคิดของแต่ละบุคคลที่เกิดจากกระแสรู้ที่รับรู้นวัตกรรมในครั้งแรกและทัศนคติที่เกิดขึ้นเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนไป โดยอาจจะยอมรับหรือปฏิเสธ ในระหว่างช่วงเวลาที่เกิดการตัดสินใจจะมีกระบวนการการเรียนรู้ 5 ขั้นคือ

3.1.1. การรับรู้ ในขั้นนี้แต่ละคนจะรู้จักนวัตกรรมและรู้ถึงคุณลักษณะบางประการของนวัตกรรมและหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ความรู้ในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

3.1.1.1. ความรู้หรือความตระหนักรู้ว่ามีนวัตกรรมอยู่ เป็นความรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และรู้ว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไร

3.1.1.2. ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างไรจึงจะเหมาะสม ความรู้นี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง

3.1.1.3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการ เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์เบื้องหลังนวัตกรรมนั้น ซึ่งช่วยให้การใช้นวัตกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

3.1.2. เรียนรู้เพื่อตัดสินใจ ในขั้นนี้แต่ละคนจะเรียนรู้และเกิดทัศนคติต่อนวัตกรรม โดยจะมีความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ มีทัศนคติดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรม บุคคลจะนำข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นมาตีความหมายและพิจารณาร่วมกับสถานการณ์ส่วนตัวของเขาทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเปรียบเทียบผลดีผลเสียอันเกิดจากการนำนวัตกรรมมาใช้ นอกจากนั้นยังคิดใคร่ครวญไตร่ตรองว่า นวัตกรรมที่ได้รับรู้เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสังคมที่เขาสังกัดอยู่หรือไม่

3.1.3. การตัดสินใจ ในขั้นนี้แต่ละบุคคลจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับหรือปฏิเสธ ถ้าหากมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและมีความรู้สึกชอบและเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นก็ จะตัดสินใจยอมรับ ในทางตรงข้ามหากเขาไม่มีความรู้พอเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือมีความรู้สึกไม่ชอบ ไม่เห็นคุณค่าของนวัตกรรมนั้น ก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับ

3.1.4. การใช้งาน ในขั้นนี้ผู้ที่ยอมรับจะนำนวัตกรรมไปใช้งานจริง และผู้ใช้เองจะสัมผัสได้ถึงคุณประโยชน์ที่แท้จริงจากการได้สัมผัสโดยตรง การใช้งานจริงจะส่งผลโดยตรงต่อ ความรู้สึกของผู้ใช้งานและส่งผลให้เกิดการยอมรับหรือปฏิเสธ

3.1.5. การยืนยัน ในขั้นนี้ผู้ที่นำนวัตกรรมไปใช้จะสร้างความเชื่อมั่นใน นวัตกรรมว่าเหมาะสมต่อการใช้งาน โดยการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นและส่งผลต่อการ ตัดสินใจว่าจะใช้นวัตกรรมนั้นต่อไปหรือไม่ หากข้อมูลที่ได้รับสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมเขาก็จะไม่ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่หากข้อมูลที่ได้รับขัดแย้งกับข้อมูลเพิ่มเติม ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3.2. ช่วงเวลาที่ 2 เป็นช่วงเวลาที่บอกให้รู้ถึงความสามารถในการรับนวัตกรรมของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ในลักษณะก่อนหลังเมื่อเทียบกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน โดยได้แบ่งความสามารถในการรับนวัตกรรมก่อนหลัง

3.3. ช่วงเวลาที่ 3 เป็นการแสดงในรูปของความสามารถในการปรับตัวที่มีความเร็วไม่ เท่ากัน การวัดในรูปแบบนี้จะเป็นการวัดจำนวนผู้ที่สามารถใช้นวัตกรรมได้ในระยะเวลาที่กำหนด

4. สังคมเป็นกลุ่มบุคคลซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับนวัตกรรมเพื่อให้องค์กรหรือสังคมที่กลุ่ม บุคคลนั้นสังกัดอยู่ดำเนินกิจกรรมบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ทฤษฎีเรื่ององค์ประกอบของนวัตกรรมและความเร็วในการยอมรับนวัตกรรม ตามทฤษฎี ของ Rogers (Everett R.M., 2538:204-251)

ความเร็วในการยอมรับเป็นความสัมพันธ์ของความเร็วกับนวัตกรรมที่ถูกยอมรับโดยสมาชิก ในสังคม โดยการวัดจะเป็นการวัดความเร็วของแต่ละบุคคลในสังคมในการยอมรับในช่วงเวลาที่ กำหนด โดยความเร็วในการยอมรับจะเป็นการวัดที่เป็นตัวเลข

องค์ประกอบด้านการรับรู้ต่อตัวนวัตกรรมเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องกล่าวถึงเมื่อพิจารณาใน เรื่องของการยอมรับนวัตกรรม จากข้อมูลพบว่าร้อยละ 49 ถึง 87 ของความเปลี่ยนแปลงในเรื่อง ความเร็วในการยอมรับยอมรับนวัตกรรม สามารถอธิบายได้โดยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการ ได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ นอกจากนี้ปัจจัย 5 ประการนี้แล้ว ยังมี องค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมด้วยคือองค์ประกอบดังนี้

- 1.แบบของการตัดสินใจ
2. ธรรมชาติของช่องทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่กระจายนวัตกรรมในขั้นตอน
3. ของกระบวนการตัดสินใจเลือกนวัตกรรม
4. ธรรมชาติของระบบสังคมที่นวัตกรรมจะถูกแพร่กระจายไป
5. ขอบเขตของการเปลี่ยนของผลจากการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ชนิดของการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมจะมีความสัมพันธ์กับความเร็วในการยอมรับ โดยนวัตกรรมต้องการการยอมรับในระดับตัวบุคคล ซึ่งการยอมรับระดับบุคคลจะส่งผลให้การยอมรับเร็วกว่าการยอมรับในระดับองค์กร โดยหากผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจยิ่งมากจะยิ่งทำให้ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมยิ่งช้าลง

ช่องทางการสื่อสารที่เลือกในการแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล ดีกว่าการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน หากการสื่อสารสามารถสร้างการรับรู้ได้น้อย ก็จะส่งผลให้ความเร็วในการยอมรับช้า การเลือกใช้สื่อมวลชนที่ไม่เหมาะสม เช่น การเลือกใช้สื่อที่มีความซับซ้อนที่ยังใหม่ก็จะมีผลให้การยอมรับช้า

ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมยังเป็นผลมาจากขอบเขตของผลของการเปลี่ยนแปลงของผลที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ของความเร็วในการยอมรับและการเปลี่ยนแปลงของผลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอาจไม่ได้สัมพันธ์กันโดยตรงและไม่สัมพันธ์กันแบบเชิงเส้น ผลที่มากขึ้นจะเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนที่เหมาะสมของการแพร่กระจายของนวัตกรรม การตอบสนองที่สูงที่สุดจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำมีการยอมรับ ซึ่งมักมีค่าอยู่ที่ร้อยละ 3 ถึง 16 ของการยอมรับของทั้งระบบ นวัตกรรมจะยังคงกระจายโดยการส่งเสริมเพียงเล็กน้อยหลังจากที่กลุ่มคนซึ่งเป็นกลุ่มสำคัญได้ให้การยอมรับแล้ว

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior)

Schiffman & Kanuk (1987) กล่าวว่า “พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อ ใช้ ประเมิน หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการ และแนวความคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลัง เพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วยคำถาม เช่นว่า ซื้ออะไร ทำไม่จึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน”

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 107-121) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขาหรือการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model)

เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ ภาพที่ 2

1. สิ่งกระตุ้น อาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย และสิ่งกระตุ้นจากภายนอกการตลาด จะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ก. สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย

1) สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องและสะดวกต่อการใช้งานเพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค

2) สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย

3) สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค ถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

4) สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป

ข. สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นสิ่งกระตุ้นต้องการของผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งควบคุมไม่ได้ ได้แก่ (Kotler, 1997: 172-188)

1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย

(1) วัฒนธรรมพื้นฐาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคนส่วนใหญ่ในสังคม และเป็นตัวกำหนดความต้องการและพฤติกรรมพื้นฐาน โดยส่วนใหญ่ของบุคคลเป็นสิ่งที่ปลูกฝังโดยเริ่มจากครอบครัว โรงเรียน และสังคม ดังนั้นควรให้ความสนใจศึกษารายละเอียดของวัฒนธรรมเพื่อที่จะปรับปรุงสินค้า

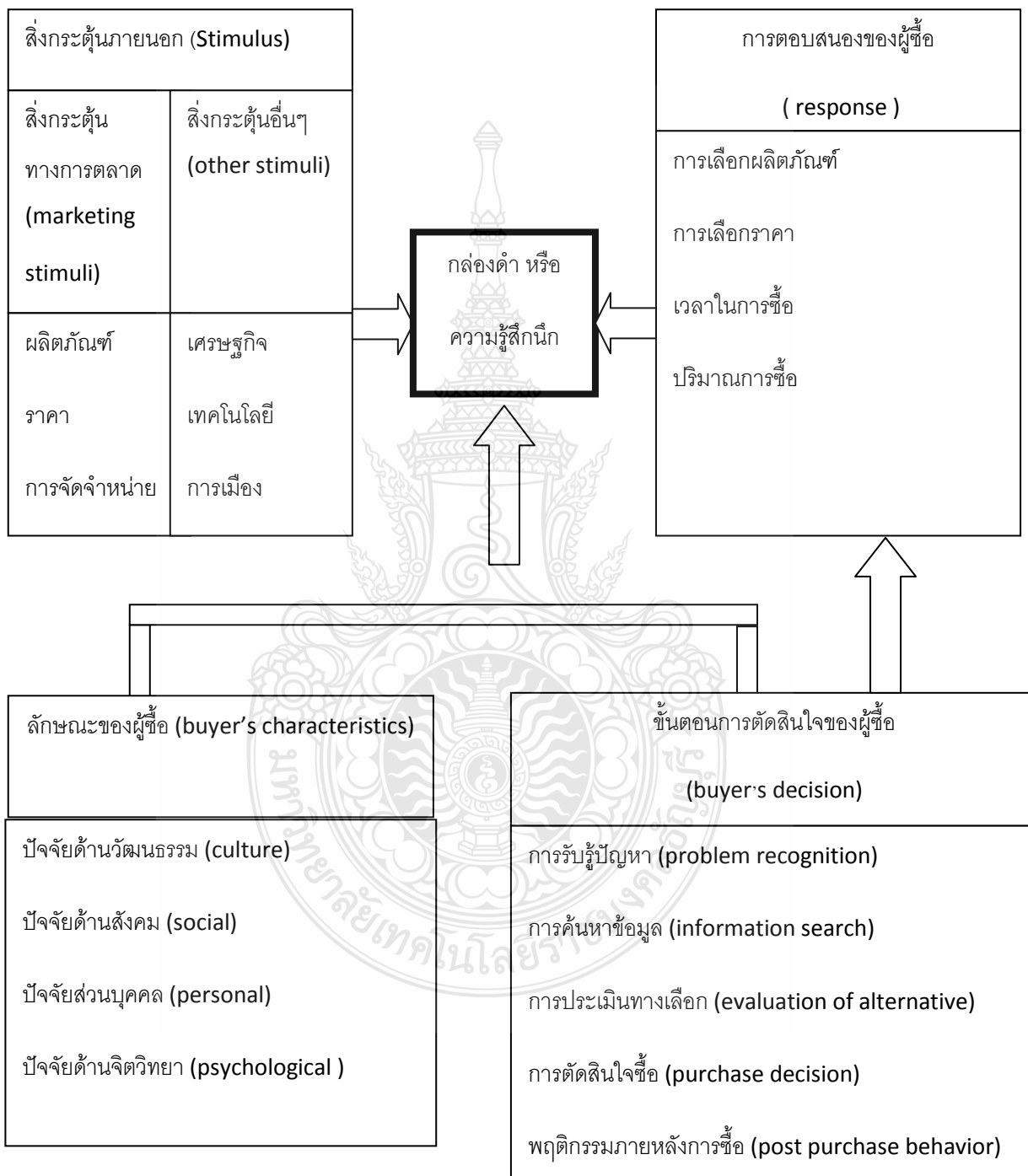
(2) วัฒนธรรมย่อยหรือวัฒนธรรมเฉพาะกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมของบุคคลบางกลุ่ม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่ม สำหรับสินค้าและบริการบางอย่างที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมายที่มีวัฒนธรรมย่อยเป็นของกลุ่มนั้น จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจในวัฒนธรรมย่อยนั้นด้วย

(3) ระดับชั้นในสังคม เช่น ฐานะ การศึกษา หรืออาชีพ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการบริโภคของคนในแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างการยอมรับจากระดับชั้นในสังคมนั้น ๆ



buyer's

black



ภาพที่ 2.3 รูปแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค

2) ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย

(1) กลุ่มอ้างอิง ได้แก่กลุ่มบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม กลุ่มที่มีผลโดยตรงเรียกว่า membership group ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มปฐมภูมิ (primary group) เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคล ที่มีการติดต่ออย่างใกล้ชิดและไม่เป็นทางการ และกลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) เช่น ศาสนา อาชีพหรือสหภาพ เป็นกลุ่มที่มีการติดต่อกันอย่างเป็นทางการ แต่มิได้มีการติดต่อกันเป็นประจำ ซึ่งต้องกำหนดกลุ่มอ้างอิงของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนของสินค้าและบริการ (opinion leader) ซึ่งเป็นบุคคลที่สังคมยอมรับ เพื่อเป็นตัวแทนของสินค้าและบริการ

(2) ครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค จึงต้องศึกษาถึงบทบาทและความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว พฤติกรรมการบริโภคของบุคคลในครอบครัว บุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการในครอบครัว

(3) บทบาทและสถานะบุคคล จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัวกลุ่มอ้างอิงองค์กร และสถาบันต่าง ๆ บุคคลจะมีบทบาทและสถานะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม 20

3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

(1) อายุ การที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุ เช่น กลุ่มวัยรุ่นมักจะชอบใช้จ่ายเงินไปกับสิ่งใหม่ๆ สินค้าและบริการที่เป็นแฟชั่น มากกว่าการเก็บเงินออม หรือนำเงินไปฝากธนาคาร

(2) ขั้นตอนของวงจรชีวิตครอบครัว เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความต้องการทางด้านทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในตัวสินค้าและบริการ และพฤติกรรมซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่แตกต่างกัน เช่น เป็นโสดและอยู่ในวัยหนุ่มสาว คู่สมรสหรือบุคคลที่อยู่คนเดียว เนื่องจากการหย่าร้าง ก็จะมีพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกัน

(3) อาชีพ ซึ่งอาชีพของบุคคลแต่ละคนจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน จะต้องศึกษาว่ากลุ่มบุคคลในอาชีพใดให้ความสนใจกับสินค้าและบริการใดมากที่สุด เพื่อจะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการให้เหมาะสม

(4) รายได้ หรือโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจบริโภค โอกาสเหล่านี้ จึงจำเป็นต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล การออม และอัตราดอกเบี้ย ถ้าภาวะเศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้น้อย กิจการต้องปรับปรุงสินค้า

และบริการ การจัดจำหน่าย การตั้งราคา ลดการผลิตและสินค้าคงคลัง รวมไปถึงวิธีการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน

(5) การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มจะบริโภคสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ

(6) รูปแบบการดำรงชีวิต โดยการแสดงออกในรูปของ AIOs คือกิจกรรม(activity) ความสนใจ (interest) ความคิดเห็น (opinions) รูปแบบการดำรงชีวิตขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชั้นของสังคม และกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล ทางการตลาดเชื่อว่าการเลือกบริโภคสินค้าและบริการของบุคคลขึ้นอยู่กับรูปแบบการดำรงชีวิต

4) ปัจจัยด้านจิตวิทยา การเลือกบริโภคของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นปัจจัยภายในของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้าและบริการ

(1) การจงใจ เป็นสิ่งที่เกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจจะถูกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้นที่ทางการตลาดใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการ

(2) การรับรู้ เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ และอารมณ์ ส่วนปัจจัยภายนอกคือ สิ่งกระตุ้นการรับรู้ของประสาทสัมผัสทั้งห้า

(3) การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การตลาดจึงได้มีการประยุกต์แนวความคิดนี้ ด้วยการโฆษณาซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือจัดการส่งเสริมการขาย เพื่อให้การตัดสินใจซื้อสินค้าและใช้บริการเป็นประจำ สิ่งกระตุ้นที่จะมีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ต้องมีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค

(4) ความเชื่อและทัศนคติ เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งบางความเชื่อเป็นความเชื่อในด้านลบ จึงจ้องมีการณรงค์ เพื่อแก้ไขความเชื่อที่ผิดนั้น

(5) บุคลิกภาพ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อ ซึ่งมีทางเลือกอยู่ 2 ทางเลือก ทางเลือกที่ 1 คือสร้างทัศนคติของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสินค้าและบริการของกิจการ หรือพิจารณาว่าทัศนคติของผู้บริโภคเป็นอย่างไรแล้วจึงพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริโภค ซึ่งวิธีหลังนี้จะทำได้ง่ายกว่าสำหรับการสร้างทัศนคตินั้น ต้องยึดหลักองค์ประกอบของการเกิดทัศนคติซึ่งมี 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนของความเข้าใจ ส่วนของความรู้สึก และส่วนของพฤติกรรม

(6) แนวความคิดของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หรือความคิดที่บุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อตน

2. กล้องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้จึงต้องพยายามค้นหา ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการการตัดสินใจของผู้ซื้อ

3. ลักษณะของผู้ซื้อ มีอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

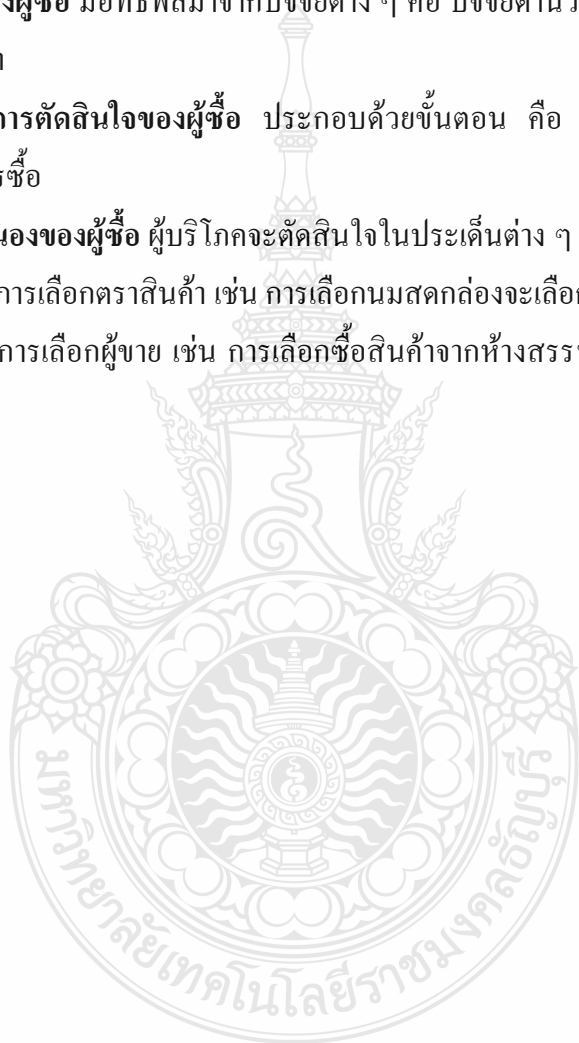
4. กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ประกอบด้วยขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

5. การตอบสนองของผู้ซื้อ ผู้บริโภคจะตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ

5.1) การเลือกตราสินค้า เช่น การเลือกนมสดกล่องจะเลือกยี่ห้อโฟร์โมสต์หรือมะลิ

5.2) การเลือกผู้ขาย เช่น การเลือกซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าหรือร้านสะดวกซื้อ

ใกล้บ้าน



2.4 ประวัติและความเป็นมาของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนสมาคมพัฒนาประชากรและ

ชุมชน (POPULATION AND COMMUNITY DEVELOPMENT ASSOCIATION – PDA)

เป็นหน่วยงานเอกชนสาธารณประโยชน์ ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 ซึ่งนับถึงปัจจุบัน คือ พ.ศ. 2554 สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนได้ก่อตั้งมาครบ 37 ปี เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสปัจจุบันสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ได้ดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ เกือบ 300 โครงการ กิจกรรมที่สำคัญได้แก่ การวางแผนครอบครัวการสาธารณสุขมูลฐานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องเอชไอวี การส่งเสริมประชาธิปไตย การพัฒนาศักยภาพของสตรีและเด็ก การสนับสนุนทุนการศึกษาทุกระดับ การพัฒนา แหล่งน้ำดื่ม-น้ำใช้และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ และการกระจายอุตสาหกรรมสู่ชนบทเพื่อสร้างรายได้ให้ประชาชนในชนบท ลดการย้ายถิ่นและสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัวและองค์กรชุมชน จากแผนยุทธศาสตร์ และกลวิธีในการดำเนินงานทำให้ผลงานเป็นที่ปรากฏชัดเจน และได้นำมาประยุกต์ ไปใช้ในพื้นที่ต่าง ๆ ไม่เพียงแต่ภายในประเทศไทยเท่านั้น ประเทศ เพื่อนบ้านใกล้เคียงและทวีปอื่น ๆ ได้นำแบบอย่างไปทดลองและขยายผลอย่างกว้างขวาง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ สามารถรับความรู้และบริการวางแผนครอบครัวได้โดยสะดวก ประหยัดและรวดเร็วในลักษณะชุมชนช่วยชุมชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการวางแผนครอบครัวของประเทศให้บรรลุเป้าหมาย ในอันที่จะลดอัตราการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็ว
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ เกิดความคิดริเริ่มที่จะเข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตน
3. เพื่อเสริมงานในด้านการพัฒนาต่าง ๆ แก่ทางราชการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับฐานะการครองชีพ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้น
4. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทัศนคติในด้านประชากรศึกษา การวางแผนครอบครัว และการพัฒนาชุมชนกับประเทศต่าง ๆ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรเอกชนสาธารณประโยชน์ที่มุ่งให้โอกาสและสร้างความเข้มแข็งให้กับคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส ในการดำรงชีวิตอย่างเท่าเทียมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ

สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน มีเจตนารมณ์อย่างแน่วแน่ที่จะเป็นองค์กรเอกชน สาธารณประโยชน์ระดับแนวหน้า ด้วยการริเริ่มศึกษาค้นคว้าเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านการวางแผนครอบครัว สุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อม การบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาชุมชนทั้งในเขตเมืองและชนบท เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ดีขึ้น อันเป็นการสนับสนุนงานของรัฐบาลตามแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเน้นที่การมีส่วนร่วมและการพึ่งตนเองของชุมชน ทั้งนี้อาศัยความร่วมมือ และประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในทุกระดับด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาและถ่ายทอดประสบการณ์ที่ได้รับความสำเร็จแก่กลุ่มบุคคลและองค์กรที่สนใจทั้งในและนอกประเทศ

สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชนได้ให้ความสำคัญอย่างสูงต่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความสุขและสนุกกับการทำงานต่อส่วนรวมและประเทศชาติ มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้านให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงเป็นปึกแผ่นขององค์กร

2.5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต

อินทราเน็ต (Intranet) คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสารด้วยระบบโปรโตคอลที่ซีพี/ไอพี(TCP/IP) ซึ่งเป็นระบบโปรโตคอลในการสื่อสารของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ดังนั้นโปรแกรมเพื่อการสื่อสารบนเครือข่ายอินทราเน็ตจึงเป็นซอฟต์แวร์ชนิดเดียวกันกับที่ใช้ในการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างเครือข่ายอินทราเน็ตกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมทั่วโลก อินเทอร์เน็ตไม่มีใครเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง และไม่มีใครสามารถควบคุมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ แต่สำหรับเครือข่ายอินทราเน็ตมีเจ้าของแน่นอน และถูกควบคุมโดยองค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของ

อินทราเน็ตเกิดจากความคิดของระบบอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลากหลายชนิดจากทุกมุมโลกเข้าด้วยกันได้ รวมทั้งการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การมีบริการที่เป็นประโยชน์และความสามารถในการแสดงผลได้ตามต้องการแบบ 4ท (ที่เดียวทั่วโลก ทันที ทุกเวลา) นี้เอง ทำให้เกิดแนวคิดในการนำเทคโนโลยีของระบบดังกล่าวมาใช้งานในหน่วยงานหรือ

องค์กรซึ่งเมื่อระบบอินเทอร์เน็ตลงมาในองค์กรก็เป็นระบบอินทราเน็ตนั่นเอง ดังนั้นอินทราเน็ตต้องมีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตถือเป็นการปฏิรูประบบงานในองค์กรใหม่และก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ในปัจจุบันได้มีผู้ให้คำจำกัดความของอินทราเน็ตไว้ต่าง ๆ ดังนี้

- อินทราเน็ตเป็นระบบเครือข่ายภายในที่เชื่อมโยงเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน

- อินทราเน็ต เป็นรูปแบบของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในองค์กร

- อินทราเน็ต เป็นคำที่สื่อความหมายถึงการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ เพื่อตอบสนองระบบงานภายในองค์กรโดยเฉพาะ

- อินทราเน็ตเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานเฉพาะในองค์กร

- อินทราเน็ต เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ ในองค์กรหรือหน่วยงาน

- อินทราเน็ต เป็นการรวมสารสนเทศที่มีอยู่ โดยวิธีการปรับปรุงให้เข้าถึงและกระจายข้อมูลผ่านไอพี เครือข่ายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก ปรับปรุงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ การกระจายใช้สารสนเทศ และการบริหารสารสนเทศ

- อินทราเน็ต เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ต ที่ได้รับการยอมรับและเป็นมาตรฐานในการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน มาประยุกต์ใช้ในองค์กร หรือหน่วยงาน

จากนানাทัศนะดังกล่าวข้างต้น สามารถจำกัดความได้ว่าอินทราเน็ต เป็นระบบเครือข่ายภายในที่นำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กร โดยการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และนำมาใช้เพื่อตอบสนองระบบงานภายในองค์กร โดยเฉพาะและให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน อินทราเน็ตจึงถือว่าเป็น Corporate Portal หรือเว็บทำองค์กร เป็นที่ที่ทุกคนต้องมาใช้เพื่อทำงานตามหน้าที่

e-company

อี-คอมพานี (e-company) หมายถึง องค์กรที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกรรมจากระบบเดิม ซึ่งใช้เอกสารในการประสานงานกัน มาเป็นระบบที่ใช้เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยประยุกต์เทคโนโลยีในปัจจุบัน ปรับให้เข้ากับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร ซึ่งจะทำการ

ประสานงานกันทั้งภายในองค์กรเองและต่างองค์กรมีความสะดวกรวดเร็ว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งและทำให้บริษัทเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนยิ่งขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจแบบเดิมที่เราคุ้นเคยกำลังหมดยุคไปทุกวันนี้การแข่งขันในตลาดโลกเริ่มรุนแรงขึ้น ไอที มีบทบาทมากขึ้น ดังนั้นบุคลากรด้านไอทีที่มีความสามารถ รวมถึงการติดต่อสัมพันธ์ทางการค้าที่ดีต่อกันระหว่าง ลูกค้าและซัพพลายเออร์ คุณภาพของการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อการเจริญเติบโตของบริษัทฯ ต่างจากในอดีตที่เป็นเพียงส่วนเสริมของการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เท่านั้น

อี-คอมพานี เป็นการรวมเอาการดำเนินธุรกิจขององค์กรกับเว็บเทคโนโลยีเพื่อสร้างจุดแข็งให้กับบริษัทฯ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และลดค่าใช้จ่ายในส่วนปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ กลางและเล็ก รวมไปถึงธุรกิจเน็ตเจเนอเรชัน อันหมายถึงบริษัทในโลกยุคใหม่ที่ไม่มีข้อจำกัดทางด้านขนาดของการลงทุนจำนวนพนักงาน หรือแม้แต่ช่องทางในการทำธุรกิจ ที่ทุกแห่งเริ่มต้นในจุดเดียวกันแต่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลกและไม่มีข้อจำกัดของระยะทางอีกต่อไป

การทำธุรกิจบนระบบคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์กอย่างอีคอมเมิร์ซ และอี-บิซิเนส ที่เริ่มแพร่หลายโดยเกิดจากกระแสการเจริญเติบโตของอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว อัตราความเจริญเติบโตของสังคมบนอินเทอร์เน็ตที่มีมากขึ้นอย่างทวีคูณ ทำให้ธุรกิจทุกประเภทต้องแสวงหาแนวทางการทำธุรกิจใหม่หรือไม่ก็ต้องหาทางผนวกรวมธุรกิจที่มีอยู่เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ โดยนอกจากต้องปรับปรุงระบบธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิผลสูงขึ้นก็ยังคงพัฒนาระบบไอทีในองค์กรควบคู่กันไปด้วย

ดังนั้น อี-คอมพานีต้องมีอินเทอร์เน็ต ที่นำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กร โดยปรับให้เข้ากับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กรด้วยซอฟต์แวร์

Corporate Portal

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่าย จะต้องมียซอฟต์แวร์มาจัดระบบ ซอฟต์แวร์ที่ว่านี้จะทำให้เกิดเว็บทำองค์กร Corporate Portal ซึ่งเป็นจุดที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมาพบ มาใช้เพื่อการทำงาน การสื่อสาร การเรียนรู้ และการสนทนาการประเภทหลัก ๆ ของแอปพลิเคชันที่ประกอบเป็นเว็บทำบริษัทมีทั้งส่วนทั่วไป และส่วนเฉพาะกิจกับองค์กรนั้น

การกระจาย Information

การที่จะทำให้ข้อมูลขององค์กรหาง่ายใช้งานได้สะดวกเป็นวัตถุประสงค์หลักของอินทราเน็ต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องควบคุมเนื้อหาของสารสนเทศในองค์กรให้เหมาะสม ซึ่งรูปแบบการใช้สารสนเทศแบ่งได้เป็น 3 อย่าง คือ สารสนเทศทางการ สารสนเทศกลุ่ม สารสนเทศไม่เป็นทางการ

- สารสนเทศทางการ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับกฎระเบียบบริษัทฯ ที่ใช้ในองค์กรประวัติผลงานล่าสุด รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ การบริการต่าง ๆ เป็นต้น

- สารสนเทศกลุ่ม ได้แก่ สารสนเทศที่ใช้ภายในกลุ่ม/แผนก, กลุ่มงาน โครงการ เป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงานกัน การกระจายความคิด ร่วมมือกันในการทำกิจกรรมหรือการจัดการงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานแบบเดิมที่ต้องการส่งเอกสาร ถึงกันไม่ว่าจะเป็นการถ่ายเอกสารหรือ FAX ให้กัน เป็นต้น

- สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการใช้สารสนเทศในการพัฒนาเสริมสร้างความรู้ ทักษะในแขนงวิชาต่าง ๆ ให้บังเกิดผลสำเร็จสามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการทำงานในแต่ละฝ่ายงานต่าง ๆ การที่เราจะมี Information ที่ดีมีประโยชน์นั้นจะมีส่วนในการประสานงานกับงานด้านการเก็บข้อมูลทุกชนิด ทุกประเภท เก็บข้อมูลอย่างมีระเบียบ แบบแผน ซึ่งจะทำได้สารสนเทศนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลง Work Process เพื่อลดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น และให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน จำเป็นต้องปรับปรุงองค์กรและคนในองค์กรด้วย

ประโยชน์

ประโยชน์ และเป้าหมายของระบบเว็บท่าองค์กรทั้งต่อภายในองค์กร และนอกองค์กรมีมากมายสามารถแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างลูกค้า เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ทำการตลาดอย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยให้ลูกค้าทำงานได้ง่ายขึ้น และสุดท้ายเกิดกำไรกับบริษัทฯ โดยใช้ต้นทุนต่ำ

2. กระจายสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งในพื้นที่ที่กว้างมากเท่าที่ต้องการ เช่น บริษัทฯ อีซูซุ มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น และมีสาขามากมายในประเทศต่าง ๆ สามารถทำให้มีสารสนเทศเดียวกัน ใช้ร่วมกัน และยังสามารถตัดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนลงได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การเชื่อมต่อกับระบบกับธุรกิจอื่น และสามารถสร้างรายได้ในช่องทางใหม่ อีกทั้งยังช่วยผลักดันและเป็นหนทางให้บริษัทเติบโตหรือขยายธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

4. ช่วยให้การประสานงานดีขึ้น การจัดทำ Web จำนวนมากนอกจากช่วยการประสานงานภายในแล้ว หน่วยงานอื่น ๆ ก็ได้รับประโยชน์ด้วย ช่วยให้มีการกระจายข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วขึ้น

5. ช่วยในเรื่องการจัดองค์ความรู้ เริ่มตั้งแต่หน่วยงานย่อย ๆ รวมกันเป็นรูปบริษัทฯ บริษัทในเครือ หน่วยงานสารสนเทศกระจายถึงกัน ส่งผลให้เกิดเป็นการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ทำให้เกิดเป็นสังคมข้อมูลข่าวสารที่กว้างสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

6. เป็นช่องทางหาธุรกิจใหม่

อุปสรรคของการทำอินเทอร์เน็ตและเว็บท่าบริษัท

บริษัทฯ หรือองค์กรหลาย ๆ องค์กร ที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ บางบริษัทก็ประสบความสำเร็จ บางบริษัทก็ประสบกับความล้มเหลว ซึ่งมีสาเหตุต่าง ๆ พอสรุปได้ดังนี้

- ผู้บริหาร ไม่ได้ให้ความสนใจอย่างจริงจังจึงผู้บริหารไม่ปรับตัว ทำให้พนักงานไม่กระตือรือร้นในการใช้ระบบ

- ข้อมูลที่อยู่บนระบบไม่ทันสมัย ทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือ

- ปัญหาเครื่องทำงานช้า ผู้ใช้เสียเวลารอข้อมูลนาน

- ข้อมูลไม่น่าสนใจ ใ้ยาก ไม่มีเครื่องช่วยให้เข้าหา Information

ดังนั้นการที่จะให้ ระบบอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาขึ้น ประสบผลสำเร็จได้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญด้วย โดยถือเป็นนโยบายหลัก โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น จัดทำ ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ สะท้อนให้เกิดความร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ สะท้อนให้เกิดประโยชน์กับบริษัทฯ ในภาพรวม โดยได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหาร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Black (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบสารสนเทศ ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศและการสาธารณสุข เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำความเข้าใจและเจาะลึกเข้าไปถึงการป้องกันอุปสรรคหรือการล่าช้าของการยอมรับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ต่อสาธารณสุข และเป็นการให้คำแนะนำสำหรับการศึกษาลงเรื่องระบบภูมิศาสตร์ต่อการสาธารณสุขในอนาคต จากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับนวัตกรรม พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้

Suoranta (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมในด้านการธนาคารก็มีผู้เคยทำการวิจัยไว้โดยเป็นการศึกษาถึงการนำนวัตกรรมมาใช้กับงานในกิจกรรมของธนาคาร ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับระบบธนาคารแบบเคลื่อนที่ในประเทศฟินแลนด์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของการยอมรับ Mobile Banking เป็นตัวผลักดันการใช้และพฤติกรรมของผู้ใช้และพฤติกรรมของผู้ใช้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และการสื่อสาร ความแตกต่างที่เห็นได้จากการสำรวจพบว่าความซับซ้อนและความเสี่ยงของการใช้ Mobile Banking ไม่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับ แต่การรับรู้ถึงเทคโนโลยีและปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้มีผลการยอมรับ

Sahin (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้สำหรับวิทยาลัยการศึกษาในตุรกี โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม จุดประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อเป็นการค้นหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนรู้ของสมาชิกในวิทยาลัยการศึกษา (COE : Collage of Education) ในมหาลียอนาโตเลีย ประเทศตุรกี ผลจากการศึกษาถูกสรุปและพิจารณาถึงความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Rogers ผลรายงานถึงทัศนคติที่เป็นทางบวกต่อการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบ 3 ประการ ของนวัตกรรม (ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ และความง่ายของคอมพิวเตอร์เพื่อเรียนรู้) ผลที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบอีก 2 ประการ (ความสามารถในการทดลองใช้ และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้) ทั้งสองประเด็นมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

Premkumar, Ramamurthy และ Nilakanta (2537 : 157-186) ได้ทำการวิจัยเรื่องการนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน โดยพิจารณาในประเด็นเรื่อง การยอมรับนวัตกรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (EDI : Electronic Data Interchange) ในการศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของทฤษฎีของนวัตกรรม ทำให้ทราบว่า ผลประโยชน์ที่ได้เชิงเปรียบเทียบต้นทุน และความเข้ากันได้ทางเทคนิคเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับ ในขณะที่ผลประโยชน์ที่ได้เชิงเปรียบเทียบและช่วงเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแพร่กระจายนวัตกรรมภายในองค์กร และเข้ากันได้ทางเทคนิคและช่วงเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแพร่กระจายนวัตกรรมภายนอกองค์กร และทั้งสองรูปแบบของความเข้ากันได้ (ทางเทคนิคและองค์กร) และต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ณรงค์เดช พรหมเกิด (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร : กรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบอีเมล Lotus Notes ขององค์กรทางธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย งานวิจัยนี้เป็นการนำทฤษฎีเรื่องการยอมรับนวัตกรรม

ของ Rogers มาเป็นกรอบแนวคิดประกอบการทำวิจัย ผลจากการวิจัยพบว่าเพศและหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันทำให้ความเร็วในการยอมรับระบบแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและระดับหน้าที่ในองค์กรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบ และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านของระบบประกอบด้วย ประโยชน์ที่ได้เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน การมีโอกาสได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ กับความเร็วในการยอมรับระบบ จากการวิจัยพบว่าคุณลักษณะเรื่องความซับซ้อน การมีโอกาสได้ทดลองใช้และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ มีความสัมพันธ์กับความเร็วในการยอมรับระบบ ส่วนผลประโยชน์ที่ได้รับเชิงเปรียบเทียบและความสอดคล้องเข้ากันได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเร็วในการยอมรับระบบ

Taragola & Huylenbroeck (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ในแผนกบัญชีในองค์กรของประเทศเบลเยียม (FADN) โดยการศึกษาจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี โดยสมมติฐานในการศึกษาได้นำมาจากทฤษฎี และความคิดที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลในการศึกษาได้รวบรวมเอาข้อมูลทางบัญชี และการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กร จำนวน 148 คน ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับนวัตกรรมมีผลมาจาก ขนาดของธุรกิจการให้ความสำคัญของการความรู้เริ่มสร้างสรรค์และ นวัตกรรม ระดับการศึกษา และการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ช่วย การยอมรับนวัตกรรมด้านอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับผู้บริหารในหน่วยงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์กร ในทางกลับกันการยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงลบกับวัตถุประสงค์ในการยอมรับโปรแกรม (เป็นอิสระต่อกัน) ความตั้งใจในการยอมรับโปรแกรมบัญชีขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติด้านความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ และวัตถุประสงค์ในการยอมรับโปรแกรม

Premkumar & Potter (1995) เป็นการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรม เทคโนโลยี : มุมมองในการยอมรับนวัตกรรม เป็นการทำการศึกษาผลกระทบของตัวแปรภายในองค์กร และคุณลักษณะของเทคโนโลยี โดยทำการศึกษาจากการยอมรับนวัตกรรมและการใช้งาน IS โดยการศึกษาครั้งนี้รวมไปถึงตัวแบบ 7 แบบ ที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการยอมรับโปรแกรม ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่าง 90 ตัวอย่างโดยแบ่งเป็นผู้บริหารด้าน IS ในภาคกลางของสหรัฐอเมริกา และผู้ให้การสนับสนุนผลการศึกษาพบว่าตัวแปร 7 ตัวมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน จากผู้ที่ไม่ยอมรับนวัตกรรม ซึ่งประกอบไป

ด้วยการเป็นผู้นำด้านการผลิต การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับบน การไม่มีความชำนาญด้าน IS การรับรู้ในเรื่องเทคโนโลยีที่มีประโยชน์มากกว่าทางเลือกอื่น ความกดดันด้านความคุ้มค่าของเทคโนโลยี ซึ่งผลการศึกษายังได้สำรวจรวมไปถึงการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการนำนวัตกรรมด้าน IS ไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ด้วย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตของพนักงานส่วนกลางในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน การศึกษาเรื่องนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการสร้างแบบสอบถาม
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนกลางในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ผู้ที่ใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กรซึ่งประกอบด้วย 123 คน โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากสายงาน ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ที่ใช้งานระบบอินทราเน็ตอยู่แล้ว

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n แทนจำนวนของขนาดตัวอย่าง
N แทนจำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
e ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า $n = \frac{123}{1+(123*0.05^2)}$

$$= \frac{123}{1.3075}$$

$$\approx 94.0726$$

$$\approx 94$$

จากการคำนวณได้ผลตัวอย่าง 94 คน แต่จะสำรอง 5% ไว้เพื่อป้องกันการผิดพลาด ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 99 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น = $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	สายงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	สำนักงานผู้อำนวยการ	10	8
2	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	15	12
3	กองธุรการ	14	11
4	ฝ่ายธุรกิจเพื่อสังคมและการต่างประเทศ	34	28
5	ฝ่ายวิจัยและสารสนเทศ	20	16
6	ฝ่ายสุขภาพชุมชน	30	24
	รวม	123	99

3.2 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถามมีคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ศึกษาถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของ ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน เป็นการวัดคำถามแบบปิด ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบหลายๆตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะนวัตกรรมของพนักงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาพื้นฐานด้านต่าง ๆ ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยด้าน

ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการทดลองใช้ ประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้

ส่วนที่ 3 ศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้งานวัดกรรมของพนักงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต และ ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามซึ่งแจกให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอก เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ลงรหัสตามที่ได้จัดทำไว้แล้ว เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านค่าได้ และประมวลผลด้วยโปรแกรมทดสอบทางสถิติ ทดสอบความถูกต้อง แล้วนำผลที่ได้มาลงตารางวิเคราะห์ทางสถิติแปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลเพื่อสรุปผลและจัดทำรายงานวิจัยต่อไป

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นได้ทำการศึกษาไว้ก่อนหน้านี้แล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องจากตำราและหนังสือต่างๆโดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาหลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งจะมีลักษณะและรายละเอียด ดังนี้

วิธีการสร้างแบบสอบถาม

ศึกษารายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นหลักในการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่สามารถบรรลุเป้าหมายการวิจัยได้ โดยศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของพนักงานในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน” ซึ่งมีการจัดลำดับคำถามอย่างเป็น

ขั้นตอนเพื่อความสะดวกในการตอบและความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามจึงเน้นคำถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดรูปแบบของคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ศึกษาถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของ ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะนวัตกรรมของพนักงานในสมาคมพัฒนา ประชากรและชุมชน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาพื้นฐานด้านต่าง ๆ ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ซึ่งใช้ลักษณะคำถามแบบ Linkert Scale กำหนดข้อคำถาม ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ซึ่งระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้เทคนิคในการคำนวณช่องกว้างของชั้นของ ข้อมูลที่มีค่าต่อเนื่อง (Continuous Variable) โดยสามารถแปลความหมายของระดับความสำคัญของ คะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความหมายคือ มากที่สุดหรือมีระดับความน่าเชื่อถือมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความหมายคือ มากหรือมีระดับความน่าเชื่อถือมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความหมายคือ ปานกลางหรือมีระดับความน่าเชื่อถือปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความหมายคือ น้อยหรือมีระดับความน่าเชื่อถือน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความหมายคือ น้อยที่สุดหรือมีระดับความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมของพนักงานในสมาคม พัฒนาประชากรและชุมชน ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และ ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ชุดคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งมีการตรวจสอบ 2 ด้าน คือ

1. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนให้ชัดเจนและเหมาะสม

2. แบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 30 ชุด นำไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มประชากรจริง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) จนกระทั่งได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำแบบสอบถาม ปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่แบบสอบถามมีข้อบกพร่องก่อนจัดทำแบบสอบถาม หากไม่มีข้อบกพร่องใดเกิดขึ้นสามารถจัดทำแบบสอบถามได้ทันที เมื่อดำเนินการขั้นตอนที่ 2 แล้วเสร็จ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับดังต่อไปนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ **** ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวล

2. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องนำมาลงรหัส

4. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การตรวจสอบสมมติฐานในการศึกษารั้งนี้ได้กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับความน่าเชื่อถือ ใช้รายงานค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

- การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์(Chi-Square) เป็นการทดสอบทางสถิติซึ่งใช้กับข้อมูลประเภท Qualitative โดยมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ Chi-Square Test of Independence (Association) และ Chi-Square Test of Similarity/Homogeneity

สัมประสิทธิ์ คราเมอร์วี (Cramer's V) เป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติซึ่งหาความสัมพันธ์จากค่าไค-สแควร์ โดยแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ Cramer's V ดังนี้

$V = 0$	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
$V = 0.01$ ถึง 0.25	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันบ้าง
$V = 0.26$ ถึง 0.55	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
$V = 0.56$ ถึง 0.75	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันสูง
$V = 0.76$ ถึง 0.99	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
$V = 1$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์แบบ

- การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน(spearman rank correlation) เป็นสถิติที่ชี้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ที่อยู่ในระดับเรียงลำดับ (ordinal scale) ว่าคล้อยตามกันหรือไม่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของสเปียร์แมน คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (Gronlund, 1985:66)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

เมื่อ r_s แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในรูปอันดับที่

D แทน ผลต่างของอันดับของข้อมูลแต่ละชุด

N แทน จำนวนคู่ของข้อมูล

หมายเหตุ สหสัมพันธ์แบบอันดับ อาจใช้สัญลักษณ์ p หรือ r_s

โดยแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2549 : 266)

± 0.81 ถึง ± 1.0	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
± 0.61 ถึง ± 0.80	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูง
± 0.41 ถึง ± 0.60	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
± 0.21 ถึง ± 0.40	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำ
± 0.01 ถึง ± 0.20	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ค่าของ r_s จะมีค่าอยู่ระหว่างในช่วง -1 ถึง 1 ค่าที่อยู่ตรงกลางคือ 0 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงเลย ส่วนเครื่องหมายบวกหรือลบแสดงถึงความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ถ้าเป็นเครื่องหมายลบแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม แต่ถ้าเครื่องหมายบวกแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบสมมติฐาน
χ^2	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบไค-สแควร์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ลักษณะนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการทดลองใช้ และด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้
3. พฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

4.2 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน นำเสนอโดยแจกแจงเป็นความถี่และร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ :		
ชาย	20	20.2
หญิง	79	79.8
รวม	99	100.0
อายุ :		
21 – 30 ปี	15	15.2
31 – 40 ปี	34	33.3
41 – 50 ปี	32	32.3
51 ปีขึ้นไป	18	18.2
รวม	99	100.0
สถานภาพ :		
โสด	50	50.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรส	49	49.5
รวม	99	100.0
ระดับการศึกษา :		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.1
ปริญญาตรี	64	64.6
สถานภาพส่วนบุคคล		
สูงกว่าปริญญาตรี	29	29.3
รวม	99	100.0
ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร :		
ระดับปฏิบัติการ	88	88.9
ระดับบริหาร	11	11.1
รวม	99	100.0
ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ :		
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	13	13.1
ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	86	86.9
รวม	99	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

3. สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และสถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

5. ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมาคือ ระดับบริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

6. ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม ประกอบไปด้วย ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการทดลองใช้ และด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน

โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม

ความคิดเห็นต่อนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ			
1.1 การใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3.68	0.780	มาก
1.2 การใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.75	0.993	มาก
1.3 การใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้	3.70	0.942	มาก
ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบโดยรวม	3.71	0.818	มาก
2. ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้			
2.1 ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานที่มีอยู่เดิมได้	3.71	0.799	มาก
2.2 ระบบอินทราเน็ตสามารถปรับใช้ได้กับทุกลักษณะงาน	3.64	0.886	มาก
2.3 ระบบอินทราเน็ตมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและระบบงานที่ท่านทำ	3.69	0.965	มาก
ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้โดยรวม	3.68	0.757	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3. ด้านความซับซ้อน			
3.1 ระบบอินทราเน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.90	0.839	มาก
3.2 ระบบอินทราเน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน	3.88	0.918	มาก
3.3 สามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย	3.93	0.824	มาก
ด้านความซับซ้อนโดยรวม	3.90	0.789	มาก
4. ด้านความสามารถในการทดลองใช้			
4.1 การได้ทดลองใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถทดลองใช้ในระยะเวลาสั้น ๆ ได้	3.75	0.873	มาก
4.2 สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา	3.85	0.825	มาก
4.3 สามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร	3.70	0.942	มาก
ด้านความสามารถในการทดลองใช้โดยรวม	3.76	0.702	มาก
5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้			
5.1 ระบบอินทราเน็ตสามารถเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร	3.87	0.778	มาก
5.2 ระบบอินทราเน็ตสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล	3.84	0.792	มาก
5.3 ระบบอินทราเน็ตสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพดีขึ้น	3.91	0.870	มาก
ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้โดยรวม	3.87	0.743	มาก
ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมโดยรวม	3.78	0.640	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อนวัตกรรมโดยรวมที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น การใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานที่มีอยู่เดิมได้ ระบบอินทราเน็ตสามารถปรับใช้ได้กับทุกลักษณะงาน และระบบอินทราเน็ตมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและระบบงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.64 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความซับซ้อน พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความซับซ้อน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินทราเน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระบบอินทราเน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน และสามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.88 และ 3.93 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการทดลองใช้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความสามารถในการทดลองใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ การได้ทดลองใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถทดลองใช้ในระยะเวลาสั้น ๆ ได้ สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินทราเน็ตสามารถเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร ระบบอินทราเน็ตสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และระบบอินทราเน็ตสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.84 และ 3.91 ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการใช้นวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงเป็นค่าร้อยละ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ที่ใช้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0	6	6.1
1	27	27.3
2	22	22.2
3	12	12.1
4	5	5.1
5	7	7.1
6	1	1.0
7	1	1.0
8	2	2.0
10	12	12.1
20	3	3.0
40	1	1.0
รวม	99	100

ระยะเวลาที่ใช้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0	6	6.1
1	1	1.0
2	1	1.0
5	8	8.1
10	15	15.2
15	13	13.1
20	4	4.0
30	26	26.3

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ระยะเวลาที่ใช้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
40	2	2.0
45	4	4.0
60	10	10.1
80	1	1.0
90	1	1.0
120	5	5.1
180	1	1.0
240	1	1.0
รวม	99	100

พฤติกรรมการใช้งานวัดกรรม	Min	Max	\bar{x}	S.D.
1. ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่ครั้ง/วัน	0	40	4.15	0.814
2. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่นาที/วัน	0	240	33.31	0.502

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานวัดกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

1. ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่ครั้ง/วัน

พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่ครั้ง/วัน มากที่สุด 40 ครั้ง/วัน และน้อยที่สุด 0 ครั้ง/วัน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 4.15 ครั้ง/วัน และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.814

2. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่นาที/วัน

พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่นาที/ครั้ง มากที่สุด 240 นาที และน้อยที่สุด 0 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 33.31 ครั้ง และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.502

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัดกรรม

2. ลักษณะนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

ตารางที่ 4.4 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความถี่ที่ใช้

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต			ค่าสถิติ	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (ครั้ง : วัน)				
เพศ	0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	χ^2	Sig.
ชาย	4	9	7	2.221	0.329
หญิง	29	25	25		

** นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 2.221 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.329 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้เฉลี่ยครั้งต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้
นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ นวัตกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน (spearman rank correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดัง ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความถี่ที่ใช้

พฤติกรรมการใช้ นวัตกรรม	ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ			
	Spearman Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความถี่ในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน	-0.260	0.009*	ค่อนข้างต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ที่ใช้ พบว่า พฤติกรรม
การใช้ นวัตกรรมในเรื่องความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อวัน มีค่า Sig. (2-
tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัย
ประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับความถี่ที่ใช้

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			ค่าสถิติ	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (ครั้ง : วัน)				
สถานภาพ	0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	χ^2	Sig.
โสด	14	22	14	4.189	0.123
สมรส	19	12	18		

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความถี่ที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 4.189 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.123 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้เฉลี่ยครั้งต่อวัน



สมมติฐานข้อที่ 1.4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้วินิตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้วินิตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้วินิตกรรม

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับความถี่ที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต			ค่าสถิติ	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (ครั้ง : วัน)				
	ระดับการศึกษา	0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	χ^2
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	24	21	25	2.228	0.328
สูงกว่าปริญญาตรี	9	13	7		

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 2.228 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้เฉลี่ยครั้งต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรกับความถี่ที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			ค่าสถิติ	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (ครั้ง : วัน)			χ^2	Sig.
ระดับหน้าที่ความ รับผิดชอบในองค์กร	0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป		
ระดับปฏิบัติการ	29	30	29	-	-
ระดับบริหาร	4	4	3		

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรกับความถี่ที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แต่เนื่องจากมีจำนวนเซลล์ที่มีค่าน้อยกว่า 5 จำนวน 3 เซลล์ เท่ากับ 50.0% ซึ่งเกินกว่า 20.0% ทำให้ไม่สามารถพิจารณาค่า Sig. ได้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับความถี่ที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต			ค่าสถิติ	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (ครั้ง : วัน)				
ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	χ^2	Sig.
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	2	4	7	-	-
ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	31	30	25		

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับความถี่ที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แต่เนื่องจากมีจำนวนเซลล์ที่มีค่าน้อยกว่า 5 จำนวน 3 เซลล์ เท่ากับ 50.0% ซึ่งเกินกว่า 20.0% ทำให้ไม่สามารถพิจารณาค่า Sig. ได้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศกับระยะเวลาที่ใช้

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต		ค่าสถิติ	
	ระยะเวลาที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (นาที :วัน)			
เพศ	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	χ^2	Sig.
ชาย	8	12	0.722	0.395
หญิง	40	39		

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ .722 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.395 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยนาทีต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.8 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน (spearman rank correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุกับระยะเวลาที่ใช้

พฤติกรรมการใช้นวัตกรรม	ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ			
	Spearman Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ระยะเวลาที่ใช้งานระบบ อินทราเน็ตโดยเฉลี่ยกิโลนาทิต/วัน	-0.071	0.488	ค่อนข้างต่ำ	ตรงกันข้าม

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาที่ใช้ พบว่า พฤติกรรมการใช้นวัตกรรมในเรื่องระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยกิโลนาทิต/วัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .488 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.9 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพกับระยะเวลาที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต		ค่าสถิติ	
	ระยะเวลาที่ใช้งาน โดยเฉลี่ย (นาทิต : วัน)		χ^2	Sig.
สถานภาพ	0-20 นาทิต/วัน	21 นาทิต/วันขึ้นไป		
โสด	28	22	2.284	0.131
สมรส	20	29		
แยกกันอยู่, หย่าร้าง	0	0		

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 2.284 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.131 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยนาทิตต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.10 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรม

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต		ค่าสถิติ	
	ระยะเวลาที่ใช้งาน โดยเฉลี่ย (นาที : วัน)		χ^2	Sig.
ระดับการศึกษา	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	33	37	0.172	0.678
สูงกว่าปริญญาตรี	15	14		

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0.172 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.678 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยนาทีต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.11 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรกับระยะเวลาที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		ค่าสถิติ	Sig.
	ระยะเวลาที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (นาที :วัน)			
ระดับหน้าที่ความ รับผิดชอบในองค์กร	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	χ^2	
ระดับปฏิบัติการ	41	47	1.137	0.286
ระดับบริหาร	7	4		

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรกับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.137 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.286 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยนาทีต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.12 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับระยะเวลาที่ใช้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต		ค่าสถิติ	Sig.
	ระยะเวลาที่ใช้งานโดยเฉลี่ย (นาที:วัน)			
ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	χ^2	Sig.
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	4	9	1.880	0.170
ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	44	42		

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.880 ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.170 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_1 แสดงว่าความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยนาทีต่อวัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน

H_1 : ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน (spearman rank correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน

ลักษณะนวัตกรรม	ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน			
	Spearman Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	.397	0.000**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2.ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้	.527	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.ด้านความซับซ้อน	.338	0.001**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4.ด้านความสามารถในการทดลองใช้	.224	0.026*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5.ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้	.348	0.000**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
พฤติกรรมการใช้ นวัตกรรมโดยรวม	.410	0.000**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรมโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ (Compatibility) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความซับซ้อน (Complexity) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสามารถในการทดลองใช้ (Triability) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ (Observability) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะวัตรกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานวัตรกรรม ในข้อความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยที่ครั้ง/วัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที่/วัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที่/วัน

H_1 : ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที่/วัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน (spearman rank correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 4.17

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที่/วัน

ลักษณะนวัตกรรม	ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาที่/วัน			
	Spearman Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	0.187	0.064	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2.ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้	0.224	0.026*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3.ด้านความซับซ้อน	0.316	0.001**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4.ด้านความสามารถในการทดลองใช้	0.209	0.038*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5.ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้	0.157	0.121	ไม่มีความสัมพันธ์	-
พฤติกรรมการณ์ใช้นวัตกรรมโดยรวม	.248	.013**	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พฤติกรรมการใช้นวัตกรรมโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยต่อหนึ่งครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาทีต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ (Compatibility) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาทีต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความซับซ้อน (Complexity) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาทีต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสามารถในการทดลองใช้ (Triability) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาทีต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ (Observability) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.121 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะนวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม ในข้อระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยนาทีต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร และความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนวัตกรรม 5 ด้าน ได้แก่ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 99 คน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น 99 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และจากการศึกษาปรากฏผลสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 99 คน ซึ่งเมื่อพิจารณาตามเพศ ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 เมื่อพิจารณาตามอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 สถานภาพสมรสจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และสถานภาพแยกกันอยู่, หย่าร้างจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 เมื่อพิจารณาตามระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับปฏิบัติการจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 และ ระดับบริหารจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 เมื่อพิจารณาตามความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน

คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9

ด้านลักษณะนวัตกรรม เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อนวัตกรรมโดยรวมที่มีผลต่อการยอมรับระบบอินทราเน็ตในสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ การใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น การใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการใช้งานระบบอินทราเน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความสอดคล้องเข้ากันได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานที่มีอยู่เดิมได้ ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้ได้กับทุกลักษณะงาน และระบบอินทราเน็ตมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและระบบงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.64 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความซับซ้อน พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความซับซ้อนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินทราเน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระบบอินทราเน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน และสามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.88 และ 3.93 ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการทดลองใช้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านความสามารถในการทดลองใช้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ การได้ทดลองใช้งานระบบอินทราเน็ตสามารถทดลองใช้ในระยะเวลาสั้น ๆ ได้ สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ พบว่า ความคิดเห็นต่อนวัตกรรมด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะนวัตกรรมในระดับมาก ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และระบบอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.84 และ 3.91 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่ครั้ง/วัน มากที่สุด 40 ครั้ง/วัน และน้อยที่สุด 0 ครั้ง/วัน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 1.99 ครั้ง/วัน และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .814 และระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยกี่นาที/วัน มากที่สุด 240 นาที และน้อยที่สุด 0 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 1.52 ครั้ง และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .502

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

สรุปผลการศึกษาได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร และ ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะนวัตกรรมต่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

สรุปผลการศึกษาได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะนวัตกรรมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ยกเว้นด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบและประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ด้านความซับซ้อนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต คือ หากระบบอินเทอร์เน็ตมีความซับซ้อนมากขึ้นจะส่งผลให้การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตน้อยลง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Roger ที่อธิบายไว้ในทฤษฎีว่าคุณลักษณะของนวัตกรรมด้านความซับซ้อนเป็นปัจจัย

ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยปัจจัยด้านความซับซ้อนจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับนวัตกรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเพลินพร ผิวงาม (2533) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชนศึกษากรณีการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าตัวแปรด้านความซับซ้อนในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านความสามารถในการทดลองใช้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการยอมรับระบบอินเทอร์เน็ต คือ หากมีโอกาสได้ทดลองใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้นจะส่งผลให้การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Roger ทือธิบายไว้ในทฤษฎีว่าลักษณะนวัตกรรมด้านความสามารถในการทดลองใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยปัจจัยด้านความสามารถในการทดลองใช้จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ward (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง เนื้อหาสำคัญหรือไม่ : กรณีการยอมรับอินเทอร์เน็ตในสังคมที่เป็นกลุ่มสาธารณะและสังคมที่เป็นส่วนตัว (Does context matter? Internet adoption in public and private spaces) พบว่าความสามารถในการทดลองใช้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suoranta(2547) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับระบบธนาคารแบบเคลื่อนที่ในประเทศฟินแลนด์ (Adoption of mobile banking in Finland) พบว่าความสามารถในการทดลองใช้เป็นตัวผลักดันการใช้และพฤติกรรมการใช้งาน

ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องระยะเวลาในการใช้งาน

จากผลการวิจัยจะเห็นว่าในประเด็นของลักษณะนวัตกรรม 5 ด้าน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมี 2 ประเด็นที่ไม่เป็นไปตามทฤษฎี คือ เรื่องผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ซึ่งสาเหตุที่เป็นไปได้คือ แบบสอบถามที่ใช้อาจยังไม่ดี และเรื่องของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารระดับสูงจะได้ใช้ประโยชน์จากงานที่เราทำมากกว่าพนักงานระดับต่างๆ จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลที่ได้ไม่ตรงกัน ซึ่งงานวิจัยนี้หากมีการนำไปใช้อาจต้องทำการทดสอบแบบสอบถามให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริง

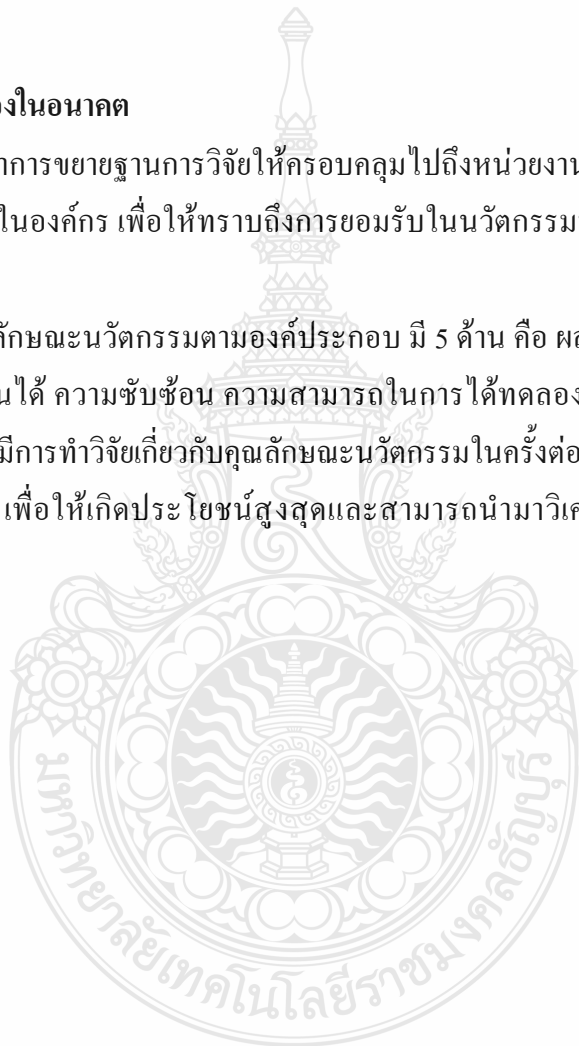
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสามารถในการทดลองใช้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต จะเป็นข้อมูลให้องค์กรที่จะนำระบบมาใช้งานว่าควรให้ความสำคัญหากต้องการให้องค์กรมีการยอมรับในตัวนวัตกรรม โดยต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรได้มีโอกาสทดลองใช้งาน โดยอาจจัดให้มีการทดลองใช้งานระบบอินทราเน็ต ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้มีการยอมรับนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. สามารถทำการขยายฐานการวิจัยให้ครอบคลุมไปถึงหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่มีการใช้งานระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับในนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบอินทราเน็ต

2. ศึกษาคุณลักษณะนวัตกรรมตามองค์ประกอบ มี 5 ด้าน คือ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการได้ทดลองใช้ และประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ ถ้าหากมีการทำวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะนวัตกรรมในครั้งต่อไปก็น่าจะทำการสำรวจให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถนำมาวิเคราะห์ให้ได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อไป



บรรณานุกรม

- คณิศร ปลุกจิตรสม. 2551. ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร: กรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบ SAP ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณรงค์เดช พรหมเกิด. 2549. ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร: กรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบอีเมลล์ Lotus Note ขององค์กรทางธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- น้ำใส โต้ะปรีชา. 2544. การยอมรับการปฏิรูประบบบริการสุขภาพตามมาตรฐานสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพ็ญพิมล กิรติขจร. 2545. การยอมรับการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรมหาชนของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรยา ภัทรอาชาชัย. 2539. หลักการวิจัยเบื้องต้น กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมณัฐ คำปาละ. 2537. การยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาพนักงานสอบสวนระดับสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดใจ วงศ์สุด. 2532. การยอมรับเทคโนโลยีการผลิตข้าวของเกษตรกรตามโครงการส่งเสริมการผลิตข้าวแบบครบวงจรในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนรรักษ์ โชติคิลก. 2549. สถิติเพื่อการวิจัย : มุ่งสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- อรพรรณ ล้มเจริญ. 2537. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษานุเคราะห์ในเครือบริษัทศรีวิภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Asher, A. **What factors influence the formation of a successful e-business partnership: an exploratory study of EDI adoption.** *Doctoral Dissertation.* The Claremont Graduate University.2003
- Black, P. **Geographical information system and public health.** Doctoral Dissertation. California State University 2006.
- Computer Supported Cooperative Work. Wikipedia, the free encyclopedia. Retrieved December,14,2006 from http://en.wikipedia.org/wiki/computer_supported_cooperrative_work
- Fred, D. D. 2532. **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information Technology,** *MIS Quarterly*, 319-339.
- Grudin J. 1994. **Eight challenges for developers.** *Communications of the ACM*, 37(1).92-105
- Premkumar, G., Rammurthy, K. & Nilakanta, S. 1994. **Implementation of Electronic Data Interchange: An Innovation Diffusion Perspective.** *Journal of Management Information System.* 11.157-186.
- Premkumar, G. & Potter, Michael. 1995. **Adoption of Computer Aided Software Engineering (CASE) Technology : An Innovation Adoption Perspective.**
Retrieved January 3, 2009 From <http://delivery.acm.org>
- Rogers, E. M. 1995. **Diffusion of Innovation 4th ed.** New York : The free press.
- Suoranta, M. **Adoption of mobile Banking in Finland.** Doctoral Dissertation, Jyvaskylan Yilopista.2004.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยทางวิชาการเรื่อง การยอมรับระบบอินเทอร์เน็ตใน
สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ซึ่งทำการวิจัย โดย นายหลักศิลา คงทรัพย์ นักศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ

คำแนะนำ

ในแต่ละข้อให้ท่านทำเครื่องหมาย / หรือเขียนข้อมูลในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นและข้อมูลของตัว
ท่านเพียงคำตอบเดียว และนำเอกสารนี้ส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในส่วนงานของท่าน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ ()1. ชาย ()2. หญิง
2. อายุ ()1. 21-30 ()2. 31-40 ()3. 41-50 ()4. 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ()1. โสด ()2. สมรส ()3. แยกกันอยู่, หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา ()1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ()2. ปริญญาตรี ()3. สูงกว่าปริญญาตรี(ระบุ).....
5. ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในองค์กร ()1. ระดับปฏิบัติการ ()2. ระดับบริหาร
6. ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
()1. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
()2. ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม

ชื่อคำถาม เกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม		ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)					
	7.1. การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
	7.2. การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
	7.3. การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้					
8	ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ (Compatibility)					
	8.1. ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานที่มีอยู่เดิมได้					
	8.2. ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถปรับใช้ได้กับทุกลักษณะงาน					
	8.3. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและระบบงานที่ท่านทำ					
9	ด้านความซับซ้อน (Complexity)					
	9.1. ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
	9.2. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน					
	9.3. สามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย					
10	ด้านความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability)					
	10.1. การได้ทดลองใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถทดลองใช้ในระยะเวลาสั้น ๆ ได้					

ข้อคำถาม เกี่ยวกับลักษณะนวัตกรรม		ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	10.2. สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา					
	10.3. สามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆ ได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร					
11	ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้ (Observability)					
	11.1. ระบบอินทราเน็ตสามารถเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร					
	11.2. ระบบอินทราเน็ตสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล					
	11.3. ระบบอินทราเน็ตสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพดีขึ้น					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้นวัตกรรม

<p>12. ท่านใช้อินทราเน็ตเฉลี่ย.....ครั้ง/วัน</p> <p>13. ระยะเวลาที่ท่านใช้อินทราเน็ตเฉลี่ย.....นาที่/วัน</p>
--

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณสำหรับการให้ข้อมูลของท่านมา ณ โอกาสนี้*****

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

Reliability Test

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
L7.1	54.7000	36.0103	.4175	.8218
L7.2	54.5333	35.2230	.3555	.8258
L7.3	54.6000	35.4897	.3620	.8249
L8.1	54.4667	35.9126	.5075	.8186
L8.2	54.5000	34.3966	.5327	.8146
L8.3	54.3000	33.9414	.5468	.8133
L9.1	54.4000	35.1448	.4973	.8173
L9.2	54.1667	32.4195	.8370	.7971
L9.3	54.3000	34.7000	.4941	.8169
L10.1	54.8000	33.3379	.4321	.8224
L10.2	54.5333	34.0506	.4279	.8215
L10.3	54.4667	35.2920	.2028	.8456
L11.1	54.5667	35.4264	.5072	.8175
L11.2	54.8000	36.5103	.2927	.8283
L11.3	54.4667	32.6023	.6843	.8038

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .8295

ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Statistics

		เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร	ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์
N	Valid	99	99	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.80	2.54	1.49	2.23	1.11	1.87
Std. Deviation		.404	.962	.503	.550	.316	.339

1.เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	20	20.2	20.2	20.2
	หญิง	79	79.8	79.8	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

2.อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	15	15.2	15.2	15.2
	31-40	34	34.3	34.3	49.5
	41-50	32	32.3	32.3	81.8
	51 ปีขึ้นไป	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

3.สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	50	50.5	50.5	50.5
	สมรส	49	49.5	49.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

4.ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.1	6.1	6.1
	ปริญญาตรี	64	64.6	64.6	70.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	29	29.3	29.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

5.ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ระดับปฏิบัติการ	88	88.9	88.9	88.9
	ระดับบริหาร	11	11.1	11.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

6.ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	13	13.1	13.1	13.1
	ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	86	86.9	86.9	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

7.ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

Statistics

		7.1.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	7.2.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	7.3.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้	7.ด้านผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.68	3.75	3.70	3.71
Std. Deviation		.780	.993	.942	.818

7.1.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	6	6.1	6.1	6.1
	ปานกลาง	33	33.3	33.3	39.4
	มาก	47	47.5	47.5	86.9
	มากที่สุด	13	13.1	13.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

7.2.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	13	13.1	13.1	13.1
	ปานกลาง	25	25.3	25.3	38.4
	มาก	35	35.4	35.4	73.7
	มากที่สุด	26	26.3	26.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

7.3.การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	12	12.1	12.1	12.1
	ปานกลาง	27	27.3	27.3	39.4
	มาก	39	39.4	39.4	78.8
	มากที่สุด	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

8.ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้

Statistics

		8.1.ระบบ อินทราเน็ต สามารถใช้งาน ร่วมกับระบบงาน ที่มีอยู่เดิมได้	8.2.ระบบ อินทราเน็ต สามารถปรับ ใช้ได้กับทุก ลักษณะงาน	8.3.ระบบ อินทราเน็ตมี ความสอดคล้อง กับนโยบายของ องค์กรและ ระบบงานที่ท่าน ทำ	8.ด้านความ สอดคล้องเข้ากันได้
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.71	3.64	3.69	3.68
Std. Deviation		.799	.886	.965	.757

8.1.ระบบอินทราเน็ตสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานที่มีอยู่เดิมได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	9	9.1	9.1	9.1
	ปาน กลาง	23	23.2	23.2	32.3
	มาก	55	55.6	55.6	87.9
	มากที่สุด	12	12.1	12.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

8.2.ระบบอินทราเน็ตสามารถปรับใช้ได้กับทุกลักษณะงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	11	11.1	11.1	11.1
	ปาน กลาง	30	30.3	30.3	41.4
	มาก	42	42.4	42.4	83.8
	มากที่สุด	16	16.2	16.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

8.3.ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและระบบงานที่ท่านทำ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	2.0	2.0	2.0
	น้อย	9	9.1	9.1	11.1
	ปานกลาง	27	27.3	27.3	38.4
	มาก	41	41.4	41.4	79.8
	มากที่สุด	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

9.ด้านความซับซ้อน

Statistics

		9.1.ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	9.2.ระบบอินเทอร์เน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน	9.3.สามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย	9.ด้านความซับซ้อน
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.90	3.88	3.93	3.90
Std. Deviation		.839	.918	.824	.789

9.1.ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	8	8.1	8.1	8.1
	ปานกลาง	16	16.2	16.2	24.2
	มาก	53	53.5	53.5	77.8
	มากที่สุด	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

9.2.ระบบอินเทอร์เน็ตมีความยืดหยุ่นต่อการทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	10	10.1	10.1	10.1
	ปานกลาง	18	18.2	18.2	28.3
	มาก	45	45.5	45.5	73.7
	มากที่สุด	26	26.3	26.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

9.3.สามารถศึกษาทำความเข้าใจวิธีการทำงานได้ง่าย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	5	5.1	5.1	5.1
	ปานกลาง	22	22.2	22.2	27.3
	มาก	47	47.5	47.5	74.7
	มากที่สุด	25	25.3	25.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

10.ด้านความสามารถในการทดลองใช้

Statistics

		10.1.การได้ทดลองใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตสามารถทดลองใช้ในระยะเวลาดังกล่าวสั้นๆได้	10.2.สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา	10.3.สามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร	10.ด้านความสามารถในการทดลองใช้
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.75	3.85	3.70	3.76
Std. Deviation		.873	.825	.942	.702

10.1.การได้ทดลองใช้งานระบบบริหารเน็ตสามารถทดลองใช้ในเวลาสั้นๆได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	1.0	1.0	1.0
	น้อย	7	7.1	7.1	8.1
	ปานกลาง	26	26.3	26.3	34.3
	มาก	47	47.5	47.5	81.8
	มากที่สุด	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

10.2.สามารถทดลองใช้งานได้ตลอดเวลา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	1	1.0	1.0	1.0
	น้อย	4	4.0	4.0	5.1
	ปานกลาง	24	24.2	24.2	29.3
	มาก	50	50.5	50.5	79.8
	มากที่สุด	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

10.3.สามารถนำไปเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆได้สมบูรณ์ทั้งองค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	2	2.0	2.0	2.0
	น้อย	9	9.1	9.1	11.1
	ปานกลาง	24	24.2	24.2	35.4
	มาก	46	46.5	46.5	81.8
	มากที่สุด	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

11.ด้านประโยชน์ที่ได้รับอย่างสัมผัสได้

Statistics

		11.1.ระบบ อินเทอร์เน็ต สามารถเป็น นวัตกรรมที่ทำให้ เกิดการ เปลี่ยนแปลงการ ทำงานในองค์กร	11.2.ระบบ อินเทอร์เน็ต สามารถช่วยลด ความซ้ำซ้อนของ ข้อมูล	11.3.ระบบ อินเทอร์เน็ต สามารถสร้าง ผลงานให้มี คุณภาพดีขึ้น	11.ด้าน ประโยชน์ที่ ได้รับอย่าง สัมผัสได้
N	Valid	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.87	3.84	3.91	3.87
Std. Deviation		.778	.792	.870	.743

11.1.ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถเป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	3	3.0	3.0	3.0
	ปาน กลาง	28	28.3	28.3	31.3
	มาก	47	47.5	47.5	78.8
	มากที่สุด	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

11.2.ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	3	3.0	3.0	3.0
	ปาน กลาง	31	31.3	31.3	34.3
	มาก	44	44.4	44.4	78.8
	มากที่สุด	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

11.3.ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างผลงานให้มีคุณภาพดีขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	7	7.1	7.1	7.1
	ปานกลาง	21	21.2	21.2	28.3
	มาก	45	45.5	45.5	73.7
	มากที่สุด	26	26.3	26.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

12.ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	6	6.1	6.1	6.1
	1	27	27.3	27.3	33.3
	2	22	22.2	22.2	55.6
	3	12	12.1	12.1	67.7
	4	5	5.1	5.1	72.7
	5	7	7.1	7.1	79.8
	6	1	1.0	1.0	80.8
	7	1	1.0	1.0	81.8
	8	2	2.0	2.0	83.8
	10	12	12.1	12.1	96.0
	20	3	3.0	3.0	99.0
	40	1	1.0	1.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

13.ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	6	6.1	6.1	6.1
1	1	1.0	1.0	7.1
2	1	1.0	1.0	8.1
5	8	8.1	8.1	16.2
10	15	15.2	15.2	31.3
15	13	13.1	13.1	44.4
20	4	4.0	4.0	48.5
30	26	26.3	26.3	74.7
40	2	2.0	2.0	76.8
45	4	4.0	4.0	80.8
60	10	10.1	10.1	90.9
80	1	1.0	1.0	91.9
90	1	1.0	1.0	92.9
120	5	5.1	5.1	98.0
180	1	1.0	1.0	99.0
240	1	1.0	1.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

จัดช่วงความถี่และระยะเวลาในการใช้งาน (Recode)

12.1.ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-1 ครั้ง/วัน	33	33.3	33.3	33.3
2-3 ครั้ง/วัน	34	34.3	34.3	67.7
4 ครั้ง/วัน ขึ้นไป	32	32.3	32.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

13.1.ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-20 นาที/วัน	48	48.5	48.5	48.5
21 นาที/วัน ขึ้นไป	51	51.5	51.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Statistics

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
N	Valid	99	99
	Missing	0	0
Mean		4.15	33.31
Std. Deviation		.814	.502

ทดสอบสมมติฐาน

1. เพศ * ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			Total
		0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	
เพศ	ชาย	4	9	7	20
	หญิง	29	25	25	79
Total		33	34	32	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.221(a)	2	.329
Likelihood Ratio	2.336	2	.311
Linear-by-Linear Association	.969	1	.325
N of Valid Cases	99		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.46.

2.อายุ * ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Correlations

			อายุ	ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
Spearman's rho	อายุ	Correlation Coefficient	1.000	-.260(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.009
		N	99	99
	ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต	Correlation Coefficient	-.260(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.009	.
		N	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.สถานภาพ * ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			Total
		0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	
สถานภาพ	โสด	14	22	14	50
	สมรส	19	12	18	49
Total		33	34	32	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.189(a)	2	.123
Likelihood Ratio	4.237	2	.120
Linear-by-Linear Association	.016	1	.901
N of Valid Cases	99		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.84.

4.ระดับการศึกษา * 12.1.ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			Total
		0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	24	21	25	70
	ปริญญาตรีขึ้นไป	9	13	7	29
Total		33	34	32	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.228(a)	2	.328
Likelihood Ratio	2.214	2	.331
Linear-by-Linear Association	.214	1	.643
N of Valid Cases	99		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.37.

5.ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร * ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			Total
		0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	
ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร	ระดับปฏิบัติการ	29	30	29	88
	ระดับบริหาร	4	4	3	11
Total		33	34	32	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.146(a)	2	.929
Likelihood Ratio	.150	2	.928
Linear-by-Linear Association	.122	1	.727
N of Valid Cases	99		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.56.

6.ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ * ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต**Crosstab**

Count

		ความถี่ในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต			Total
		0-1 ครั้ง/วัน	2-3 ครั้ง/วัน	4 ครั้ง/วันขึ้นไป	
ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	2	4	7	13
	ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	31	30	25	86
Total		33	34	32	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.647(a)	2	.161
Likelihood Ratio	3.657	2	.161
Linear-by-Linear Association	3.516	1	.061
N of Valid Cases	99		

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.20.

1.เพศ * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต

Crosstab

Count

		ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต		Total
		0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	
เพศ	ชาย	8	12	20
	หญิง	40	39	79
Total		48	51	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.722(b)	1	.395		
Continuity Correction(a)	.359	1	.549		
Likelihood Ratio	.727	1	.394		
Fisher's Exact Test				.458	.275
Linear-by-Linear Association	.715	1	.398		
N of Valid Cases	99				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.70.

2.อายุ * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต

Correlations

			2.อายุ	13.1. ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต
Spearman's rho	อายุ	Correlation Coefficient	1.000	-.071
		Sig. (2-tailed)	.	.488
		N	99	99
	ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต	Correlation Coefficient	-.071	1.000
		Sig. (2-tailed)	.488	.
		N	99	99

3.สถานภาพ * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
Crosstab

Count

	ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		Total
	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	
สถานภาพ โสด	28	22	50
สมรส	20	29	49
Total	48	51	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.284(b)	1	.131		
Continuity Correction(a)	1.717	1	.190		
Likelihood Ratio	2.293	1	.130		
Fisher's Exact Test				.161	.095
Linear-by-Linear Association	2.261	1	.133		
N of Valid Cases	99				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 23.76.

4.ระดับการศึกษา * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

	ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		Total
	0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	
ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	33	37	70
ปริญญาตรี	15	14	29
ปริญญาตรีขึ้นไป			
Total	48	51	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.172(b)	1	.678		
Continuity Correction(a)	.038	1	.846		
Likelihood Ratio	.172	1	.678		
Fisher's Exact Test				.825	.423
Linear-by-Linear Association	.171	1	.680		
N of Valid Cases	99				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.06.

5.ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต

Crosstab

Count

		ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินทราเน็ต		Total
		0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	
ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร	ระดับปฏิบัติการ	41	47	88
	ระดับบริหาร	7	4	11
Total		48	51	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.137(b)	1	.286		
Continuity Correction(a)	.557	1	.455		
Likelihood Ratio	1.147	1	.284		
Fisher's Exact Test				.348	.228
Linear-by-Linear Association	1.126	1	.289		
N of Valid Cases	99				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.33.

6.ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ * ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

Crosstab

Count

		ระยะเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต		Total
		0-20 นาที/วัน	21 นาที/วันขึ้นไป	
ความเกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์	4	9	13
		44	42	86
Total		48	51	99

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.880(b)	1	.170		
Continuity Correction(a)	1.153	1	.283		
Likelihood Ratio	1.929	1	.165		
Fisher's Exact Test				.236	.141
Linear-by-Linear Association	1.861	1	.172		
N of Valid Cases	99				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.30.

ลักษณะนวัตกรรม * ความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

Correlations

			ด้าน ผลประโยชน์ เชิง เปรียบเทียบ	ด้านความ สอดคล้องเข้ากัน ได้	ด้านความ ซับซ้อน	ด้าน ความสามารถ ในการทดลอง ใช้	ด้านประโยชน์ ที่ได้รับอย่าง สัมผัสได้	ความถี่ในการ ใช้งานระบบ อินทราเน็ต
Spearman's rho	ด้านผลประโยชน์เชิง เปรียบเทียบ	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1.000 . 99	.668(**) .000 99	.474(**) .000 99	.483(**) .000 99	.531(**) .000 99	.395(**) .000 99
	ด้านความสอดคล้อง เข้ากันได้	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.668(**) .000 99	1.000 . 99	.704(**) .000 99	.615(**) .000 99	.616(**) .000 99	.533(**) .000 99
	ด้านความซับซ้อน	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.474(**) .000 99	.704(**) .000 99	1.000 . 99	.673(**) .000 99	.706(**) .000 99	.329(**) .001 99
	ด้านความสามารถใน การทดลองใช้	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.483(**) .000 99	.615(**) .000 99	.673(**) .000 99	1.000 . 99	.578(**) .000 99	.247(*) .014 99
	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ อย่างสัมผัสได้	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.531(**) .000 99	.616(**) .000 99	.706(**) .000 99	.578(**) .000 99	1.000 . 99	.375(**) .000 99
	ความถี่ในการใช้งาน ระบบอินทราเน็ต	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.395(**) .000 99	.533(**) .000 99	.329(**) .001 99	.247(*) .014 99	.375(**) .000 99	1.000 . 99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ลักษณะนวัตกรรม * ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินทราเน็ต

Correlations

			ด้าน ผลประโยชน์ เชิง เปรียบเทียบ	ด้านความ สอดคล้องเข้ากัน ได้	ด้านความ ซับซ้อน	ด้าน ความสามารถ ในการทดลอง ใช้	ด้านประโยชน์ ที่ได้รับอย่าง สัมผัสได้	ระยะเวลาที่ใช้ งานระบบ อินเทอร์เน็ต	
Spearman's rho	ด้านผลประโยชน์เชิง เปรียบเทียบ	Correlation	1.000	.668(**)	.474(**)	.483(**)	.531(**)	.134	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.186
		N	99	99	99	99	99	99	99
	ด้านความสอดคล้อง เข้ากันได้	Correlation	.668(**)	1.000	.704(**)	.615(**)	.616(**)	.255(*)	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.011
		N	99	99	99	99	99	99	99
	ด้านความซับซ้อน	Correlation	.474(**)	.704(**)	1.000	.673(**)	.706(**)	.343(**)	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.001
		N	99	99	99	99	99	99	99
	ด้านความสามารถใน การทดลองใช้	Correlation	.483(**)	.615(**)	.673(**)	1.000	.578(**)	.223(*)	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.026
		N	99	99	99	99	99	99	99
	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ อย่างสัมผัสได้	Correlation	.531(**)	.616(**)	.706(**)	.578(**)	1.000	.194	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.054
		N	99	99	99	99	99	99	99
	ระยะเวลาที่ใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ต	Correlation	.134	.255(*)	.343(**)	.223(*)	.194	1.000	
		Coefficient							
		Sig. (2-tailed)	.186	.011	.001	.026	.054	.	.
		N	99	99	99	99	99	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายหลักศิลา คงทรัพย์
คุณวุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์-พัฒนาซอฟต์แวร์
ปี พ.ศ. ที่สำเร็จการศึกษา	2552
สถาบันที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ.2553 – ปัจจุบัน สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน
อาชีพปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงาน	สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน ตั้งอยู่เลขที่ 6 สุขุมวิท 12 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ที่อยู่ปัจจุบัน	133/2 หมู่ 7 ตำบลหารเทา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพิจิตร 93120
E-mail Address	liftmor_or@hotmail.com

