



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง พุทธกิจกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย
โดย นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

อนงค์ รุ่งโรจน์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อภัยสิทธิ์

ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ ณ นคร)

ณมน จีรังสุวรรณ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ)

พัลลภ

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุวรรณค์)

ชัยวิชิต

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต ธีรยรรจนะ)

เกียรติคุณ

กรรมการ

(ศาสตราจารย์ เกียรติคุณ ดร.นิพนธ์ สุขปรดี)

ภาวิช

กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ภาวิช ทองโรจน์)

พฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ
ชื่อวิทยานิพนธ์ : พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับ
องค์กรสุขภาพของประเทศไทย
สาขาวิชา : เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ
ปีการศึกษา : 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (2) วิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย และ (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากรเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีการใช้ระบบ ERP จำนวน 165 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ที่มีความเชื่อมั่น 0.958 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และสถิติความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) ผลการวิจัยพบว่า (1) การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีปัจจัยที่มีผู้เห็นด้วยในระดับมาก คือ ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ ปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ ปัจจัยแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้ระบบ และปัจจัยพฤติกรรมความตั้งใจ ส่วนปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ มีผู้เห็นด้วยในระดับปานกลาง ผลการวิจัย (2) การวิเคราะห์องค์ประกอบ จำนวน 10 องค์ประกอบ และจำนวนตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ 26 ตัว ผู้วิจัยทำการแบ่งประเภทองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านแรงจูงใจ ดังนี้ (2.1) ด้านเทคโนโลยี ที่พัฒนาที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2=7.53$, $p\text{-value}=0.99$ $df=20$, $\chi^2/df=0.37$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.98$, $RMR=0.015$ และ $RMSEA=0.000$ และองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมกับงาน การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมคาดหวังในผลลัพธ์ การใช้งานง่าย ความเข้ากันได้ และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (2.2) ด้านสภาพแวดล้อม ที่พัฒนาที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2=29.70$, $df=22$, $p\text{-value}=0.13$, $\chi^2/df=1.35$, $GFI=0.97$, $AGFI=0.91$, $RMR=0.035$ และ

RMSEA=0.046 และองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ การกำหนดเงื่อนไข การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ปัจจัยทางสังคม การส่งถ่ายพนักงาน วิธีการทำงาน การคล้อยตามกลุ่ม บริษัทที่ปรึกษา ภาพลักษณ์ และการปฏิบัติที่ถูกต้องว่าประสบความสำเร็จ (2.3) ด้านแรงจูงใจ ที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2=4.45$, $df=6$, $p\text{-value}=0.62$, $\chi^2/df=0.74$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.97$, $RMR=0.013$ และ $RMSEA=0.000$ และองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดด้านแรงจูงใจ คือ ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้งาน ความตั้งใจด้านความรู้ แรงจูงใจภายใน ความตั้งใจด้านข้อมูล ความรู้สึกต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อพฤติกรรม และผลการวิจัย (3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ $\chi^2=222.76$, $df=218$, $p\text{-value}=0.40$, $\chi^2/df=1.02$ $GFI=0.91$ $AGFI=0.85$ $RMSEA=0.012$ และ $CFI=1.00$ และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้อิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ขนาดอิทธิพล 1.13 รองลงมา คือ ปัจจัยแรงกดดันจากการเลียนแบบมีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน ขนาดอิทธิพล 1.12 ปัจจัยทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ขนาดอิทธิพล -0.14 ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ขนาดอิทธิพล 0.36 ปัจจัยแรงกดดันจากกฎเกณฑ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน ขนาดอิทธิพล -0.42 ดังนั้น การที่องค์กรสุขภาพต้องการพัฒนาระบบฯ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมในการสร้างระบบโดย (1) ควรพัฒนาระบบให้ใช้ได้ ง่าย (2) ควรสร้างการเรียนรู้จากการเลียนแบบบุคคลหรือหน่วยงานที่ใช้ระบบ ฯ และมีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน (3) ควรวางกฎระเบียบที่ไม่ใช่การบีบบังคับ (4) ควรจัดหาบุคคลที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผู้ใช้งานภายในองค์กร และ (5) ควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบฯ เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบฯ ได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ ฯ ให้กับองค์กรได้

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 222 หน้า)

คำสำคัญ : พฤติกรรมการยอมรับ การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารทรัพยากร องค์กร โรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Name : Miss Sakonnan Huncharoen
Thesis Title : Adoption Behavior of Enterprise Research Planning System for Health Care Organization in Thailand
Major Field : Information and Communication Technology for Education
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Thesis Advisor : Associate Professor Dr.Namon Jeerungsuwan
Academic Year : 2014

Abstract

The objectives of the research study were to (1) study the adoption of Enterprise Resource Planning systems, (2) analyze the behavior elements of the adoption of Enterprise Resource Management System for health organizations in Thailand, and (3) analyze the structural equation model of the adoption of Enterprise Resource Planning Systems for health care organizations in Thailand. Scope of the research study includes 165 members who use ERP systems in public hospitals under the Ministry of Education. Multi-Stage Sampling were used in the research with questionnaire rating scale with confidence of 0.958 and data analysis using statistical package LISREL analysis descriptive statistic. The first research result was found that factors those had total effect at high level were the Effort Expectancy, Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Normative Pressure, Attitudes toward Using and Behavioral Intention. Coercive Pressure factor was in the medium level. The second result was found that the analysis of ten elements and 26 indicators could be divided into three categories; technology aspects, environment aspects, and motivation aspects. Technology aspects were consistent with the empirical data with the statistics $\chi^2=7.53$, p-value=0.99 df=20, $\chi^2/df=0.37$, GFI=0.99, AGFI=0.98, RMR=0.015 and RMSEA=0.000. Factors those affected the behavior from most to least were as followed: Job-Fit, Perceive of Usefulness, Relative Advantage, Perceived Ease of Use, Perceived Behavioral Control, Outcome Expectation, Ease of Use, Compatibility and Conditions of Facilities. Environment aspect consisted with the empirical data with the statistics $\chi^2=29.70$, df=22, p-value=0.13, $\chi^2/df=1.35$, GFI=0.97, AGFI=0.91, RMR=0.035 and RMSEA=0.046. Factors those affected the behavior from most to least as followed: Condition Assessment, Higher Quality Operation, Higher Quality Services, Social Factors, Transferring of Employees, Work Method, Subjective Norm, Consulting

Company, Image, and Practice seen as a success. Motivation aspect were consistent with the empirical data with the statistics $\chi^2=4.45$, $df=6$, $p\text{-value}=0.62$, $\chi^2/df=0.74$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.97$, $RMR=0.013$ and $RMSEA=0.000$ Factors those affected the behavior from most to least as followed: Intention to Use, Knowledge Intense, Intrinsic Motivation, Intention to Data, Affect toward Use, and Attitudes toward Behavior. The third research result the model of structural relationship was consistent with the empirical data with the statistics $\chi^2=222.76$, $df=218$, $p\text{-value}=0.40$, $\chi^2/df=1.02$ $GFI=0.91$ $AGFI=0.85$ $RMSEA=0.012$ and $CFI=1.00$ The key factors influencing attitudes towards the use had the highest direct effect toward behavior intention, with the effect size of 1.13. It was followed by the imitation pressure which has direct effect on the performance expectations of the user with the effect size of 1.12. Social factors had a direct influence on Behavioral Intentions, with the effect size of -0.14. The expectations on the efforts of the system user had a direct influence on Behavior Intention, with the effect size was 0.36. Normative pressure factor have direct effects on the Performance Expectations of the users, with the effect size of -0.42. All factors have statistical significance at the .05 level. Therefore, the health organization implementing the system should prepare to establish the system by developing a system that was easy to use, creating a learning system to follow the person or organization which had similar working system, regulating the results with the non-coercive method, providing individuals with a positive influence on the internal use, and creating good attitudes towards use of the system. All of these preparations will help accelerate the system adoption rate, and hence reduce the time and cost of developing the system to the organization.

(Total 222 pages)

Keywords : Adoption Behavior, Information Technology Adoption, Enterprise Resource Planning (ERP), Public Hospitals under the Ministry of Education

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กร
คุณภาพของประเทศไทย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อบรม สั่งสอน และ
ข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งเสริมสร้างกำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็น
อย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ แนวคิด และคำแนะนำต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำความรู้
ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เขียรชนะ อาจารย์ภาควิชาบริหาร
เทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา และข้อคิดที่เป็น
ประโยชน์เกี่ยวกับการออกแบบหลักคิดทางวิชาชีพในการวิจัย ตลอดจนประสานกรรมการและ
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำจนวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และให้
คำแนะนำในการทำวิจัย รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งทำให้การวิจัยมีความสมบูรณ์
มากขึ้น และกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งให้
ข้อเสนอแนะ

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่คอยให้การสนับสนุนและกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จ
ทางการศึกษา นอกจากนี้ ทุนการวิจัยบางส่วนได้รับจากทุนอุดหนุนการทำวิจัยของบัณฑิต
วิทยาลัย จึงขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย และ
ขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลือทุกท่านที่ผู้วิจัยมิได้เอ่ยนามไว้ ที่ช่วยให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ
ลุล่วงไปได้ด้วยดี

สกลนันท์ หุ่นเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	9
1.3 คำถามการวิจัย	9
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	9
1.5 กรอบแนวคิดทฤษฎี	10
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	14
1.7 สมมติฐานการวิจัย	14
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	15
1.9 ประโยชน์ที่ได้รับ	17
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	20
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	75
3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	73
3.2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย	82
3.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการยอมรับ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย	86
บทที่ 4 ผลการวิจัย	91
4.1 การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร	91
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย	116
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบ บริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย	121
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	133
5.1 สรุป	133

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 อภิปรายผล	137
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	149
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก ก	162
การวิเคราะห์ สังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	165
การสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	173
แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	181
การสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	185
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	191
ภาคผนวก ข	199
แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม	200
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเครื่องมือวิจัยของแบบสอบถาม	206
ค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย	210
ภาคผนวก ค	213
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์	214
ตัวอย่างหนังสือสัมภาษณ์	215
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย	216
ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย	217
ตัวอย่างหนังสือขอเก็บข้อมูล	219
ประวัติผู้วิจัย	221

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1	2
1-2	2
1-3	4
1-4	5
2-1	26
3-1	80
3-2	83
4-1	96
4-2	99
4-3	101
4-4	103
4-5	106
4-6	108
4-7	110
4-8	111
4-9	113
4-10	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยองค์ประกอบ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ และสภาพสิ่งแวดล้อม	117
4-12 ด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยองค์ประกอบ อิทธิพลทางสังคม แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ	119
4-13 ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ทศนคติต่อการใช้ระบบ และพฤติกรรมความตั้งใจ	121
4-14 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนการปรับโมเดล	124
4-15 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ภายหลังการปรับโมเดล	127
4-16 ผลการวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติการวิเคราะห์ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่ยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย	131
ก-1 การวิเคราะห์ และ สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	164
ก-2 ตารางการสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	174
ก-3 การสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	185
ข-1 แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ	200
ข-2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย	210
ค-1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์	214
ค-2 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย	216

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1-1	อันดับรายงาน e-Readiness Index Ranking ของประเทศไทย เปรียบเทียบกับประเทศอื่นใน พ.ศ. 2546-2553	3
1-2	กรอบแนวความคิดมโนทัศน์	13
1-3	กรอบแนวการวิจัย	14
2-1	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	19
2-2	กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554– 2563 ของประเทศไทย หรือ ICT 2020	22
2-3	ความสอดคล้องของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	34
2-4	ประเภทของกลุ่มผู้รับนวัตกรรม	45
2-5	รูปแบบขั้นตอนกระบวนการยอมรับนวัตกรรม	46
2-6	ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	47
2-7	โมเดลการยอมรับของ Davis	47
2-8	โมเดลการยอมรับ TAM เดิม	48
2-9	ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	48
2-10	ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	50
2-11	ผลกระทบทางสถาบันที่มีต่อองค์กร	52
2-12	กรอบแนวคิด TOE	55
3-1	การจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง	87
4-1	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรม การยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของ ประเทศไทย ตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ภายหลังการปรับโมเดล	126
4-2	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมยอมรับระบบ บริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย	130

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้กล่าวถึง การรวบรวมสถิติ ข้อมูลและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ ในมิติต่าง ๆ อันเป็นปัจจัยหลักของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวบรวมจากหน่วยงานหรือสถาบัน ระหว่างประเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล อย่างดัชนี e-Readiness Index Ranking และ Networked Readiness Index (NRI) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

e-Readiness Index Ranking เป็นรายงานการจัดอันดับขีดความสามารถในการใช้ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการดำเนินธุรกิจของหลายประเทศ ทั่วโลก ที่มีการจัดอันดับทำขึ้นเป็นประจำทุกปี โดย Economist Intelligence Unit (EIU) จะทำ การจัดอันดับตามคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ที่คำนวณจากตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและปริมาณเกือบ 100 ตัวชี้วัด โดยในปี พ.ศ. 2553 EIU ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และน้ำหนักในการจัดทำตัวชี้วัด เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคที่ดิจิทัลที่เข้ามามีผลต่อพฤติกรรมของผู้คน และองค์กรต่าง ๆ อย่างมากมาย และเป็นการดำเนินการโดยมีความร่วมมือกับ IBM Institute เรียกรายงานการจัดอันดับครั้งนี้ว่า Digital Economy Ranking ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การ พิจารณาแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะมีการให้น้ำหนักคะแนนต่างกันตามความสำคัญ ประกอบด้วย การเชื่อมต่อเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (Connectivity) ให้น้ำหนักร้อยละ 20 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) ให้น้ำหนักร้อยละ 15 สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Environment) ให้น้ำหนักร้อยละ 15 สภาพแวดล้อมทางกฎหมาย (Legal Environment) ให้น้ำหนักร้อยละ 10 นโยบายและ วิสัยทัศน์ของรัฐบาล (Government Policy and Vision) ให้น้ำหนักร้อยละ 10 การยอมรับและ นำเทคโนโลยีมาใช้ของธุรกิจและผู้บริโภค (Consumer and Business Adoption) ให้น้ำหนัก ร้อยละ 25 สำหรับการจัดอันดับขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการดำเนินธุรกิจ (e-Readiness Index) ในปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทยได้รับการ จัดอันดับที่ 49 จาก 70 ประเทศทั่วโลก โดยมีรายละเอียดคะแนนสำหรับเกณฑ์การพิจารณา แต่ละกลุ่ม เปรียบเทียบกับประเทศอื่น ดังในตารางที่ 1-1 ดังนี้

ตารางที่ 1-1 คะแนนเกณฑ์ทั้ง 6 ด้านของ e-Readiness Index Ranking ในปี พ.ศ. 2553

	คะแนนรวม	Connectivity	Business Environment	Social and Cultural Environment	Legal Environment	Government Policy and Vision	Consumer and Business Adoption
น้ำหนัก		20%	15%	15%	10%	15%	25%
ฮ่องกง	8.22	7.65	8.40	7.27	9.00	9.18	8.28
สิงคโปร์	8.22	7.35	8.63	7.33	8.70	9.13	8.48
ไต้หวัน	7.99	7.00	7.95	8.40	8.15	8.55	8.15
เกาหลีใต้	7.94	7.90	7.32	8.80	7.65	9.20	7.18
มาเลเซีย	5.93	4.35	7.36	5.47	6.88	6.65	5.80
ไทย	4.86	3.20	6.83	4.50	6.35	5.60	4.18

ที่มา : Economist Intelligence Unit (2010 : 21-22)

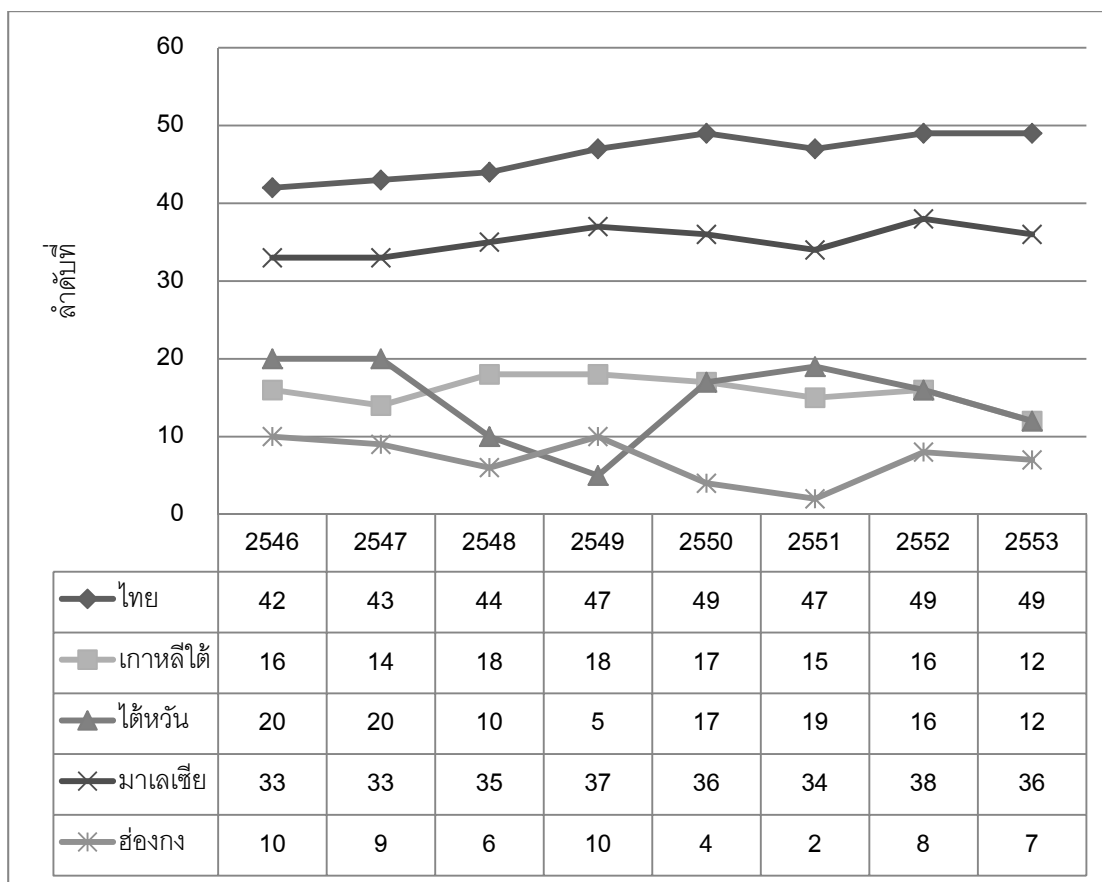
จากตารางที่ 1-2 พบว่า คะแนนการจัดอันดับขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการดำเนินธุรกิจ (e-Readiness Index) แต่ละประเทศ ในปี พ.ศ. 2552 ถึง พ.ศ. 2553 พบว่า ประเทศไทยได้รับคะแนนลดลงจาก 5.00 เป็น 4.86 ซึ่งลดลงถึง 0.14 คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 1-2 คะแนนการจัดอันดับ e-Readiness Index ในปี พ.ศ. 2552 ถึง 2553

การจัดอันดับและคะแนนของ Digital Economy ปี 2553				
อันดับในปี 2553 (จาก 70)	อันดับในปี 2552 (จาก 70)	ประเทศ	คะแนนในปี 2553 (เต็ม 10)	คะแนนในปี 2552 (เต็ม 10)
7	8	ฮ่องกง	8.22	8.33
8	7	สิงคโปร์	8.22	8.35
12	16	ไต้หวัน	7.99	7.86
13	19	เกาหลีใต้	7.94	7.81
36	28	มาเลเซีย	5.93	5.87
49	49	ไทย	4.86	5.00

ที่มา : Economist Intelligence Unit (2010 : 9)

ภาพที่ 1-1 แสดงอันดับขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการดำเนินธุรกิจ (e - Readiness Index Ranking) ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2546 – 2553 พบว่า มีอัตราการจัดลำดับที่ลดลง ดังนี้



ภาพที่ 1-1 อันดับรายงาน e-Readiness Index Ranking ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นใน พ.ศ. 2546-2553 (Economist Intelligence Unit)

ส่วน Networked Readiness Index (NRI) เป็นสถาบันที่จัดอันดับโดยประเมินความพร้อมด้านเครือข่ายของประเทศทั่วโลก รวมถึงประเมินทั้งในด้านสภาพแวดล้อม การเมือง การตลาด และโครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของธุรกิจ ภาครัฐ และบุคคล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จุดเด่นของ NRI ข้อแรกคือ มีการใช้ตัวแปรจำนวนมากมาคำนวณเป็น Composite Index ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีทั้งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยตรงและที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม การใช้ และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจุดเด่นอีกประการของ NRI คือ มีการจัดอันดับที่ครอบคลุมประเทศค่อนข้างมาก กล่าวคือ ในปีพ.ศ. 2544 นั้น มีประเทศที่จัดอันดับเพียง 72 ประเทศ และขยายจำนวนประเทศมากขึ้นทุกปี จนกระทั่งล่าสุดคือ ปีพ.ศ. 2557 ครอบคลุมประเทศทั้งสิ้น 148 ประเทศ

ปัจจัยหลักที่ใช้ในการพิจารณาการจัดอันดับดัชนีความพร้อมทางเครือข่าย ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ปัจจัยความพร้อม (Readiness) และปัจจัยการใช้ (Usage) ซึ่งแต่ละปัจจัยมีน้ำหนัก 1/3 ของคะแนนทั้งหมด โดยจะมีปัจจัย

ย่อยต่าง ๆ จากระดับของปัจจัยหลัก อีก 10 ปัจจัย มีค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 7 คะแนน โดยแยกได้ ดังนี้

ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎระเบียบ (Political and Regulatory Environment) และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและนวัตกรรม (Business and Innovation Environment)

ปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยความพร้อม (Readiness) ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐานและเนื้อหาดิจิทัล (Infrastructure and Digital Content) ความสามารถในการใช้จ่าย (Affordability) และทักษะ (Skills)

ปัจจัยที่สาม คือ ปัจจัยการใช้ (Usage) มีการใช้งานของแต่ละบุคคล (Individual Usage) การใช้งานทางธุรกิจ (Business Usage) การใช้งานของรัฐบาล (Government Usage) ปัจจัยผลกระทบ (Impacts) ซึ่งมีผลกระทบทางเศรษฐกิจ (Economic Impacts) และผลกระทบทางสังคม (Social Impacts)

โดยผลการจัดอันดับของ NRI ในปี พ.ศ. 2552–2557 นั้น ประเทศที่อยู่ใน 10 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นประเทศในแถบยุโรป ซึ่งมีเพียงประเทศในแถบเอเชียเพียงประเทศเดียว คือ ประเทศสิงคโปร์ที่ถูกจัดอันดับเป็นลำดับต้น ๆ ในขณะที่ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 74 จากปี 2557 เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ในอันดับที่ 77 อย่างไรก็ตาม ในการจัดอันดับคะแนนและลำดับของประเทศไทยตามมาตรฐานของ NRI คะแนนของ ปี พ.ศ. 2552–2555 เป็นคะแนนที่ลดลงทุกปี และคะแนนของปี พ.ศ. 2556–2557 เป็นคะแนนที่คงที่ ดังตารางที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 1-3 ผลการจัดอันดับคะแนนตามเกณฑ์ NRI ระหว่างปี พ.ศ. 2552–2557

ปี	พ.ศ. 2552 – 2553		พ.ศ. 2553 – 2554		พ.ศ. 2555		พ.ศ. 2556		พ.ศ. 2557	
	จาก 7 คะแนน	จาก 133 ประเทศ	จาก 7 คะแนน	จาก 138 ประเทศ	จาก 7 คะแนน	จาก 142 ประเทศ	จาก 7 คะแนน	จาก 144 ประเทศ	จาก 7 คะแนน	จาก 148 ประเทศ
เกาหลีใต้	5.1	15	5.2	10	5.47	12	5.46	11	5.54	11
ไทย	3.94	47	3.89	59	3.78	77	3.86	74	4.01	74
บรูไน	3.77	63	3.89	57	4.04	54	4.11	57	4.34	57
มาเลเซีย	4.65	27	4.74	28	4.80	29	4.82	30	4.83	30
เวียดนาม	3.87	54	3.90	55	3.70	83	3.74	84	3.84	84
สิงคโปร์	5.64	2	5.59	2	5.86	2	5.96	2	5.97	2
อินโดนีเซีย	3.72	67	3.92	53	3.75	80	3.84	76	4.04	76

ที่มา : Bilbao-Osorio, Dutta and Lanvin. (2014-2013); Dutta, S. and Bilbao-Osorio, B. (2012) and Dutta, S. and Mia, I. (2011-2010).

จากตารางที่ 1-3 พบว่า คะแนนเกณฑ์ Networked Readiness Index ของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2552 ถึง พ.ศ. 2557 จะสูงขึ้น แต่ก็ไม่มากพอ อีกทั้งลำดับที่ของแต่ละประเทศก็ ยังตกลง และสำหรับตารางที่ 1-4 เป็นการแสดงผลการจัดอันดับ แยกตามปัจจัยย่อยตามเกณฑ์ Networked Readiness Index ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ปัจจัยด้านการใช้ (Usage) ของประเทศไทยเป็นคะแนนที่ไม่สูง ดังนี้

ตารางที่ 1-4 ผลการจัดอันดับ แยกตามปัจจัยย่อย โดย Networked Readiness Index ของ ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2556

ปัจจัย	ลำดับ	น้ำหนัก/7
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment)		
สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎระเบียบ (Political and regulatory environment)	81	3.59
ธุรกิจและสภาพแวดล้อมในการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Business and innovation environment)	52	4.42
ปัจจัยความพร้อม (Readiness)		
โครงสร้างพื้นฐานและเนื้อหาดิจิทัล (Infrastructure and digital content)	71	3.95
ความสามารถในการใช้จ่าย (Affordability)	45	5.64
ทักษะ (Skills)	76	4.75
ปัจจัยการใช้ (Usage)		
การใช้งานของแต่ละบุคคล (Individual usage)	88	2.84
การใช้งานทางธุรกิจ (Business usage)	63	3.50
การใช้งานของรัฐบาล (Government usage)	86	3.84
ผลกระทบทางเศรษฐกิจ (Economic impacts)	108	2.77
ผลกระทบทางสังคม (Social impacts)	67	3.79

ที่มา : Bilbao-Osorio, Dutta and Lanvin (2013 : 12-15)

ดัชนีผลการประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศจากทั้ง 2 ดัชนีตามที่กล่าวมาข้างต้น แสดงผล ยืนยันว่า คะแนนในส่วนการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ของธุรกิจและผู้บริโภค (Consumer and Business Adoption) ของดัชนี Digital Economy Ranking และปัจจัยการใช้ (Usage) ของดัชนี The Networked Readiness Index จึงควรทำการศึกษา ปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัย ในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ในการส่งเสริม สนับสนุน พนักงานในองค์กร ให้สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เท่ากับเป็นการช่วยให้กระบวนการทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันบนเวทีโลก หรือเป็นการเตรียมความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561 กล่าวว่า ประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมพร้อมให้ทันต่อแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับ ICT ทั้งในส่วนของการพัฒนาอุตสาหกรรมและการบริการ ICT โดยตรง และในส่วนของ การประยุกต์ใช้ ICT ในแนวทางนวัตกรรมที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการประกอบการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำคัญภาคส่วนต่างๆ ดังนั้น จึงควรทำความเข้าใจกับคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ซึ่ง Anyakoha (1991) ได้อธิบายไว้ หมายถึง การใช้บุคคลสร้างเครื่องมือเพื่อการสะสม การผลิต การสื่อสาร การบันทึก การบริหารจัดการใหม่ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ซึ่งรวมถึงโปรแกรมและข้อมูลที่ถูกโอน บันทึก แก้ไข จัดเก็บ จัดการ หรือเผยแพร่ ซึ่ง Gelinias, Sutton and Federowicz (2004 : 5) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือเรียกว่า เทคโนโลยี หมายถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่อาจถูกประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนหรือควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ จนสามารถช่วยให้กระบวนการตัดสินใจง่ายขึ้น และสามารถทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรภายนอก ต่อมาได้เริ่มมีการใช้คำว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ซึ่งมักมีการใช้แทนคำว่าเทคโนโลยี โดยกระทรวงศึกษาธิการ (2554 : 2) ได้อธิบายไว้ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบโทรคมนาคม วิทยุและโทรทัศน์ ที่ใช้เพื่อการศึกษาศึกษาขององค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัด หรือในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่ง Meleisea (2007) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่ง ดำเนินงาน เก็บ สร้าง แสดงผล แลกเปลี่ยนหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนความหมายเชิงกว้างของไอซีทีได้รวมถึงวิทยุ โทรทัศน์ วิดีโอ เครื่องเล่นดีวีดี โทรศัพท์ ระบบดาวเทียม เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเหล่านี้ เช่น อีเมล บล็อก และการประชุมผ่านวิดีโอ

สรุปความหมายของ “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมชุดคำสั่ง ข้อมูลสารสนเทศ เครือข่ายที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร โดยกิจกรรมพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เหล่านี้เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จนกลายเป็นกิจกรรมทางนวัตกรรม จนสามารถขยายช่องทางการตลาดหรือสร้างช่องทางการตลาดใหม่ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้กับองค์กรนั้นได้ (IBM Global Services, 2000) ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้น

จำนวนมากทั้งแบบที่ประสบความสำเร็จ ผู้ใช้ให้ความสนใจนำมาใช้ และเทคโนโลยีสารสนเทศแบบที่ไม่ประสบความสำเร็จ ผู้ใช้ให้ความสนใจน้อยเช่นกัน

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือ Enterprise Resource Planning (ERP) (Ifinedo, 2006; AlAwadhi and Morris, 2008; Soja, 2010) ว่าเป็นระบบบูรณาการกระบวนการทำงานขององค์กรในทุกด้าน เพื่อรองรับความต้องการทางธุรกิจ (Basoglu, Daim and Kerimoglu, 2007; Moon, 2007) โดยมีการรวบรวมระบบซอฟต์แวร์ที่ประกอบด้วยโปรแกรมหลายโมดูลและฐานข้อมูลร่วมกัน ระบบซอฟต์แวร์นี้จะประสานงานกิจกรรมทางธุรกิจและอำนวยความสะดวกในการส่งข้อมูลทั่วทั้งองค์กร ช่วยในการจัดกระบวนการขององค์กร (Singla, 2008; Kumar, et al., 2000) การแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กร การปรับปรุงวางแผน ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร เพื่อให้เกิดการตอบสนองการทำงานระหว่างองค์กรได้อย่างรวดเร็ว (Chang, et al., 2008)

รายงานของ Advanced Market Research: AMR กล่าวว่า ตลาดทั่วโลกของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรถูกคาดการณ์ถึงอัตราการเติบโตจาก 28.8 พันล้านดอลลาร์ ไปเป็น 47.7 พันล้านดอลลาร์ ในปี พ.ศ. 2549 ถึง 2554 ซึ่งจากผลการสำรวจของกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาพาโนรามา (Panorama Consulting Group) กล่าวว่า 93 เปอร์เซ็นต์ต้องใช้เวลาในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กรนานกว่าที่วางแผนไว้ กับ 59 เปอร์เซ็นต์ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสูงกว่าที่สันนิษฐานไว้ในต้นเริ่มโครงการ แต่มีเพียง 13 เปอร์เซ็นต์ที่ตอบว่าพึงพอใจระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ได้มีการวิเคราะห์เกี่ยวกับความล้มเหลวจากการที่องค์กรใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรทั่วโลก พบว่าเกิดจากการไม่วิเคราะห์ 3 กลุ่ม คือ ลูกค้า (Customer) ผู้ขายซอฟต์แวร์ (Software Vendor) และ ผู้ให้คำปรึกษาระบบ (System Integrator) โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มสำคัญที่ต้องได้รับการตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างระมัดระวังและควรจะต้องตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทีทันใด เพราะระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นระบบที่มีผลกระทบกับหลายหน่วยงานภายในองค์กร ดังนั้น องค์กรที่เริ่มนำระบบนั้นมาใช้ ควรทำความเข้าใจและวางแผนสำหรับการเริ่มต้น (Binstock, 2010) เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพเหล่านั้น จึงควรศึกษาถึงพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากร

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมานี้ ได้ถูกนำไปใช้ทั้งองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือแม้แต่ในธุรกิจหลายประเภทไม่ว่าจะเป็น ธนาคาร มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งในงานวิจัยนี้จะพิจารณาไปที่ธุรกิจ “องค์กรที่ให้บริการทางสุขภาพหรือโรงพยาบาล” เพราะเป็นองค์กรที่มีการแบ่งลักษณะการทำงานออกเป็นส่วน ๆ โดยกลุ่มบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องก็ยังมีเป็นจำนวนมาก และกลุ่มบุคคลเหล่านี้ ยังมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มแพทย์ กลุ่มพยาบาล กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้บริหารงาน และกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทั่วไป

เป็นต้น ในแต่ละกลุ่มบุคคลเหล่านี้ สามารถส่งผลกระทบที่แตกต่างกัน ต่อระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรได้ในทุกช่วงของการพัฒนาระบบ ทำให้การดำเนินงานระบบบริหารทรัพยากร องค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมแบบนี้ เป็นการดำเนินงานที่แตกต่างจากองค์กรทั่วไป นอกจากนี้ องค์กรสุขภาพยังจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการที่รวดเร็ว มีการมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุง คุณภาพการดูแลสุขภาพให้กับผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งองค์กรสุขภาพก็ยังคงต้องลดค่าใช้จ่าย เพิ่ม ผลกำไร เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในส่วนของบริหารจัดการภายในองค์กร และยัง ต้องเพิ่มการเชื่อมโยงระบบการดูแลสุขภาพทั้งหมด เหล่านี้ทำให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร สุขภาพ ต้องคอยหาเทคโนโลยี เทคนิค หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่สามารถรองรับกับคุณ ลักษณะเฉพาะให้ได้ ตัวอย่างเช่น Boonstra and Govers (2009); Escobar and Escobar (2010) ได้ศึกษากับโรงพยาบาลที่มีการนำระบบ ๓ มาใช้ โดยองค์กรสุขภาพเหล่านั้น ได้มีการ จัดเตรียมรายละเอียดทางเทคนิคเฉพาะสำหรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับ ผู้ป่วยที่มารับการรักษา กระบวนการขนส่งสินค้า บัญชีกับการเงิน และ การบริหารจัดการทั่วไป ต้องมีการจัดเตรียม ข้อมูล เตรียมความพร้อม มีการหาวิธีที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ บริหารทรัพยากรองค์กร เพื่อคอยให้คำแนะนำที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กรสุขภาพ ตัวอย่าง Heeks (2006) ได้แนะนำว่า มี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มเทคนิค กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มทาง การแพทย์ ซึ่งกลุ่มเทคนิค จะเกี่ยวข้องกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถ คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคของระบบที่ควรจะเป็น ส่วนกลุ่มผู้บริหาร จะเกี่ยวกับผู้จัดการ ภายในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมาย การเงิน นโยบาย หรือบุคคล และสุดท้ายกลุ่ม การแพทย์ จะเกี่ยวข้องกับแพทย์ที่ต้องการนำข้อมูลทางการแพทย์หรือข้อมูลผู้ป่วยไปใช้ ประโยชน์ต่อไป นอกจากนี้ ในประเทศกำลังพัฒนาต่าง ๆ ก็ไม่มีการนำระบบนี้มาใช้เช่นกัน ซึ่ง จะเห็นว่าด้วยขนาดของระบบที่ใหญ่ มีความซับซ้อนและยากต่อการนำมาใช้ (Liang, et al., 2007; Xue, et al., 2005) ทำให้เกิดปัญหาตามมาหลังการนำระบบมาใช้จริง และพบความ ล้มเหลวของการนำระบบ ERP มาใช้ (Yeh, et al., 2007) ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางเทคนิคหรือ อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับบุคคลซึ่งได้รับการยืนยันว่าเป็นปัญหาหลัก (Botta-Genoulaz and Millet, 2006; Krasner, 2000) เช่นกัน

จากลักษณะสภาพแวดล้อมของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นระบบขนาดใหญ่ที่มี ความซับซ้อนสูง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบมีหลายประเภท ทำให้ต้องใช้ทั้งเวลาในการพัฒนาระบบ และค่าใช้จ่ายที่สูงตาม ต้องเตรียมทีมไอทีที่มีประสบการณ์ในการใช้ พัฒนาระบบ สิ่งเหล่านี้อาจ สร้างความล่าช้า รวมถึงค่าใช้จ่ายแฝงที่ไม่คาดคิดได้ทุกช่วงการพัฒนาระบบ ส่งผลให้ผู้บริหาร ระดับสูงขององค์กรที่นำระบบมาใช้ ต้องคาดหวังถึงผลประโยชน์ที่จะได้กลับมา ดังนั้น เพื่อช่วย ให้องค์กรหลีกเลี่ยงความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิด อุปสรรคระหว่างการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรและสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปวางแผน

(Planning) การบริหารจัดการโครงการระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในสภาพแวดล้อมองค์กรสุขภาพได้นั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมการยอมรับระบบจากมุมมองของผู้ใช้ นำมาใช้ปรับปรุงการทำงานในโครงการระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเพื่อเผชิญความท้าทายใหม่ และเป็นการเรียนรู้วิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนั้นได้ (Chang, et al., 2008) นอกจากนี้ องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมคล้ายกันยังสามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางกำหนดนโยบายการสนับสนุนการจัดทำระบบ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการบริหารโครงการระบบบริหารทรัพยากรองค์กรให้เหมาะสมองค์กรในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 พฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กรเป็นอย่างไร

1.3.2 องค์ประกอบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างไร

1.3.3 โมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์นี้มีความสอดคล้องกลมกลืนหรือไม่

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตพื้นที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากร เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวน 18 แห่ง (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2552) ในจำนวนนี้มีการใช้ระบบ ERP จำนวน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์ โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน และโรงพยาบาลรามธิบดี ส่วนกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัย บทความวิชาการและรายงานการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร และ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ

1.4.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ดังนี้

1.4.2.2.1 ตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมกรยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ คือ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) แรงกดดันสถาบัน (Institutional Pressures) ทักษะคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) และพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to Use)

1.4.2.2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมกรยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

1.5 กรอบแนวคิดมโนทัศน์ (Conceptual Framework)

การวิจัยเพื่อทราบพฤติกรรมกรยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการศึกษารวบรวมที่เกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งใช้กรอบแนวคิดการวิจัยจากทฤษฎี ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) โดยผู้เสนอแนวคิด คือ DiMaggio and Powell ในปี 1983 ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ดังนี้ (1) ทฤษฎีสถาบัน ประกอบด้วยแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures) แรงกดดันที่เกิดจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressures) และ แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressures) (2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Models: TAM) โดยผู้นำเสนอแนวคิด คือ Davis ในปี 1989 ประกอบด้วย ทักษะคติต่อการใช้ (Attitudes Toward Using) การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่ารระบบใช้ง่าย (Perceived Ease of Use) พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention to Use) และ พฤติกรรมกรใช้จริง (Actual Usage Behavior) และ (3) ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) โดยผู้นำเสนอแนวคิด คือ Venkatesh, et al. ในปี 2003 ประกอบด้วย ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) เหล่านี้เมื่อศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรหรือบุคคลที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรก่อน สามารถส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้ ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ทำให้ผู้ใช้ระบบหน้าใหม่มองว่าระบบนี้ ถือว่ามีกระบวนการทางธุรกิจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (Hoerndlein, Benlian and Hess, 2012; Kharuddin, et al. 2013) เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ พวกเขาอาจต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอน จึงควรวางวิธีการเปลี่ยนแปลง เช่น การจัดหาพนักงานที่รู้ เข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศ การหาที่บริษัทที่ปรึกษา เป็นต้น (Sharma and Daniel, 2013; DiMaggio and Powell, 1983; Scott, 2008; Kouki, Poulin and Pellerin, 2009) ก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

การสร้างกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์ เกิดจากการที่องค์กรต้องการสร้างกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน ที่จะทำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีเข้าใจและยอมรับสิ่งใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นให้ได้ โดยกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์นี้ (DiMaggio and Powell, 1983; Teo, Wei and Benbasat, 2003) ซึ่งการมีกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์ เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับธรรมชาติของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เพราะ การที่ผู้ใช้รับรู้ถึงกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมกับองค์กร สามารถส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้ ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ได้ (Hoerndlein, Benlian and Hess, 2012; Liang, et al., 2007; Scott, 2008; Kouki, Poulin and Pellerin, 2009)

แรงกดดันจากหน่วยงานภายนอกที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรได้ ซึ่งในระบบบริหารทรัพยากรองค์กรได้ถูกกำหนดว่าอาจเป็นแรงกดดันจากผู้ซื้อ-ผู้ขาย ที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน อย่างได้บริการที่ตอบสนองความต้องการองค์กรภายนอกได้ (DiMaggio and Powell, 1983; Teo, Wei and Benbasat, 2003; Scott, 2008; Kouki, Poulin and Pellerin, 2009)

ระบบสารสนเทศที่ใช้งานได้ง่าย (Venkatesh, et al., 2003) สามารถส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดกระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพื่อมาช่วยกระบวนการทำงานภายในองค์กร ได้อย่างสะดวกมากขึ้น ซึ่งการรับรู้ว่าจะระบบว่ามันง่ายจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (AlAwadhi and Morris, 2008; Phatthana, Mat and Kamariah, 2011; Lahtinen, 2012)

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนใหญ่ภายในองค์กร จะมีส่วนช่วยให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่นี้เข้ามาใช้ได้ เช่น ผู้บริหารระดับสูงคอยให้การสนับสนุน เพื่อนร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเจอปัญหาในระหว่างการทำงาน เป็นต้น (Gumussoy, Calisir and Bayram, 2009; Rotchanakitumnuai, 2010; Soja, 2010; Nuq, 2012) เพราะ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอยการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ จะสามารถทำให้ผู้ใช้ในองค์กรหันมาให้ความสนใจหรือใส่ใจเรียนรู้สิ่งใหม่ (Venkatesh, et al.,

2003) โดยเฉพาะในระยะแรกของการใช้เทคโนโลยีในแต่ละบุคคล องค์กรก็สามารถที่จะเตรียมทั้งรางวัลหรือบทลงโทษ เหล่านี้ถือเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจและใช้ระบบได้ (Alrawashdeh, Muhairat and Alqatawnah, 2012; Moreno and Molina, 2012)

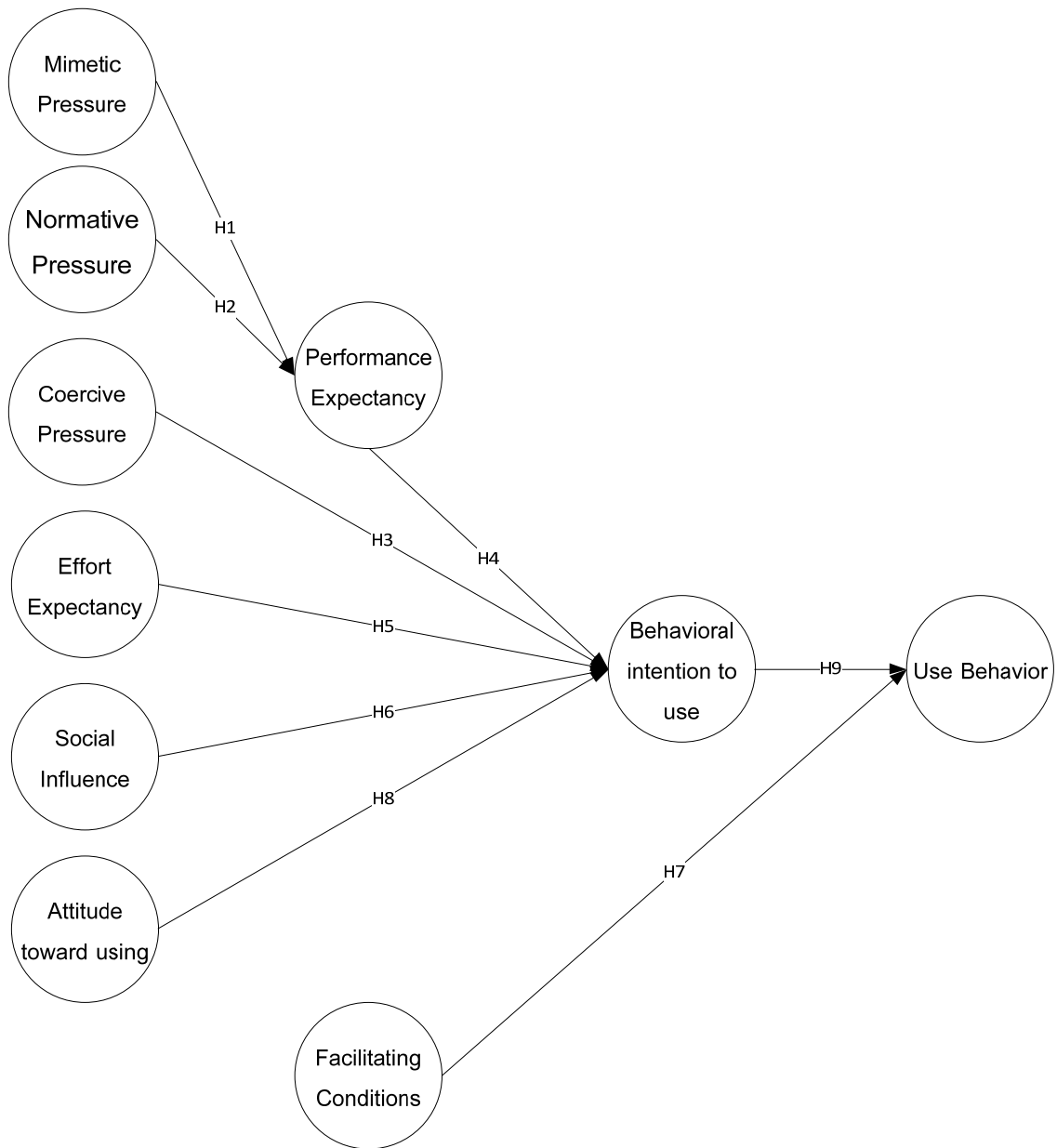
ทัศนคติของพนักงานเป็นปัจจัยหลักของการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการวางระบบหรือช่วงเวลาก่อนการวางระบบ ทัศนคติด้านต่างๆ สามารถเปลี่ยนระบบหนึ่ง ให้กลายเป็นระบบที่มีการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพได้และนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ดีด้วย อย่างไรก็ตามการเริ่มต้นทัศนคติที่ดีอาจนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดี แต่ถ้าทัศนคติไม่ดีอาจจะได้พฤติกรรมเชิงลบในการดำเนินการได้ องค์กรควรมีการสำรวจทัศนคติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Abdinnour-Hell, Lengnick-Hall and Lengnick-Hall, 2003) เพราะการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้สึกดีต่อระบบก็สามารถช่วยให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ได้มากขึ้น (Davis, 1989; Oye, Iahad and Rahim, 2012; Akbar, 2013) นอกจากนี้ทัศนคติต่อการจะใช้จะสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจ มันก็ยังเป็นปัจจัยที่ไม่ค่อยพบว่าส่งผลกระทบต่อประเทศตะวันตก ซึ่งอาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันระหว่างประเทศตะวันออกกับประเทศตะวันตก (Thomas, Singh and Gaffar, 2013)

องค์กรควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น เพราะการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้ได้ (Venkatesh, et al., 2003; AlAwadhi and Morris, 2008; Fillion, Braham and Ekionea, 2011; Nuq, 2012)

การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่องานของพวกเขา จะทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้ ยังพบว่าผู้บริหารจะมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะพวกเขารู้ถึงผลประโยชน์ที่จะองค์กรจะได้รับในอนาคต (Davis, 1989; Arunthari and Hasan, 2005; Venkatesh, 2003)

พฤติกรรมความตั้งใจ (Davis, 1989; Venkatesh, et al., 2003) คือ โอกาสที่พนักงานรับรู้หรือโอกาสที่พวกเขา จะมีส่วนร่วมในการทำงานตามที่กำหนดไว้ จะสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดว่าผู้ใช้จะใช้ระบบจริง

จากผลการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมาสร้างเป็นภาพความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ดังภาพที่ 1-2



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวความคิดมโนทัศน์ (DiMaggio and Powell, 1983; Davis, 1989; Venkatesh, et al., 2003)

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Framework)

Input	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) (DiMaggio and Powell, 1983)</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Models: TAM) (Davis, F.D., 1989)</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT) (Venkatesh et. al., 2003)</div>
Process	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">(1) ศึกษาเอกสารต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">(2) สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากทฤษฎี</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">(3) สร้างแบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">(4) สรุปประเด็นจากผลการสัมภาษณ์</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">(5) สร้างแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">(6) วิเคราะห์ CFA และ SEM</div>
Output	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">พฤติกรรมยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ ของประเทศไทย</div>

ภาพที่ 1-3 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 สมมติฐานการวิจัย

1.7.1 แรงกดดันจากการเลียนแบบ มีผลทางบวกต่อ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน

1.7.2 แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ มีผลทางบวกต่อ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน

1.7.3 แรงกดดันจากการบีบบังคับ มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้

1.7.4 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้

1.7.5 ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้

1.7.6 อิทธิพลทางสังคม มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้

1.7.7 เงื่อนไขสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมการใช้

1.7.8 ทักษะคิดต่อการใช้ มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้

1.7.9 พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมการใช้

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบบริการจัดการทรัพยากรองค์กรภายในองค์กรสุขภาพ

1.8.2 ผู้ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หมายถึง ผู้บริหาร ผู้พัฒนา ผู้ใช้ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรในสภาพแวดล้อมขององค์กรสุขภาพ

1.8.3 โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลรัฐบาล ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2552) ซึ่งมีจำนวน 18 โรงพยาบาล ประกอบด้วย โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โรงพยาบาลศิริราช ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชจันทบุรี โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยสกลนคร

1.8.4 ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) หมายถึง การที่ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีได้อย่างง่าย ไม่ซับซ้อน โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 2 ตัว คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ และเทคโนโลยีใช้งานง่าย

1.8.5 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) หมายถึง การที่ผู้ใช้คิดว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สามารถช่วยการทำงานให้ดีขึ้นจากเดิม โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 4 ตัว คือ รับรู้ว่ามีประโยชน์ รับรู้ว่ามีประโยชน์ การเปรียบเทียบประโยชน์ และการคาดหวังในผลลัพธ์

1.8.6 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าจะควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัว คือ การอ้างอิงกลุ่ม ปัจจัยทางสังคม และภาพลักษณ์

1.8.7 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) หมายถึง การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าจะองค์กรหรือหน่วยงาน ให้สิ่งอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัว คือ รับรู้ว่ามีทรัพยากรช่วยให้เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ รับรู้ว่ามีทรัพยากรช่วยให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รับรู้ว่าจะเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเข้ากันได้กับความต้องการของหน่วยงาน

1.8.8 แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressures) หมายถึง แรงกดดันที่เกิดจากบุคคลในองค์กรไม่มีความรู้เพียงพอ การขาดข้อมูลที่ดีที่สุดหรือวิธีการแก้ไขปัญหา เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาเหล่านี้ จึงกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรพยายามเลียนแบบแนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จจากองค์กรอื่น ๆ โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัว คือ การปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ การหาบริษัทที่ปรึกษา และการจัดหาพนักงานที่มีประสบการณ์ในงาน

1.8.9 แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures) หมายถึง ความพยายามของคนภายในองค์กร ที่ต้องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานมีความเป็นมาตรฐานได้ โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 2 ตัว คือ การกำหนดเงื่อนไขและวิธีการทำงาน

1.8.10 แรงกดดันจากการบีบบังคับ (Coercive Pressures) หมายถึง แรงกดดันที่เกิดจากความต้องการภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบทางตรงภายในองค์กรสุขภาพ โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 2 ตัว คือ การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น และการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

1.8.11 ทศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัว คือ ความรู้สึกภายหลังการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจของผู้ใช้ และความรู้สึกของผู้ใช้ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.8.12 พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to Use) หมายถึง การที่ผู้ใช้ต้องจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยองค์ประกอบของงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ 3 ตัว คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลภายในเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.8.13 พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) หมายถึง ระยะเวลาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานวิจัยนี้ มีตัวบ่งชี้ คือ จำนวนวันใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสัปดาห์

1.9 ประโยชน์ที่ได้รับ

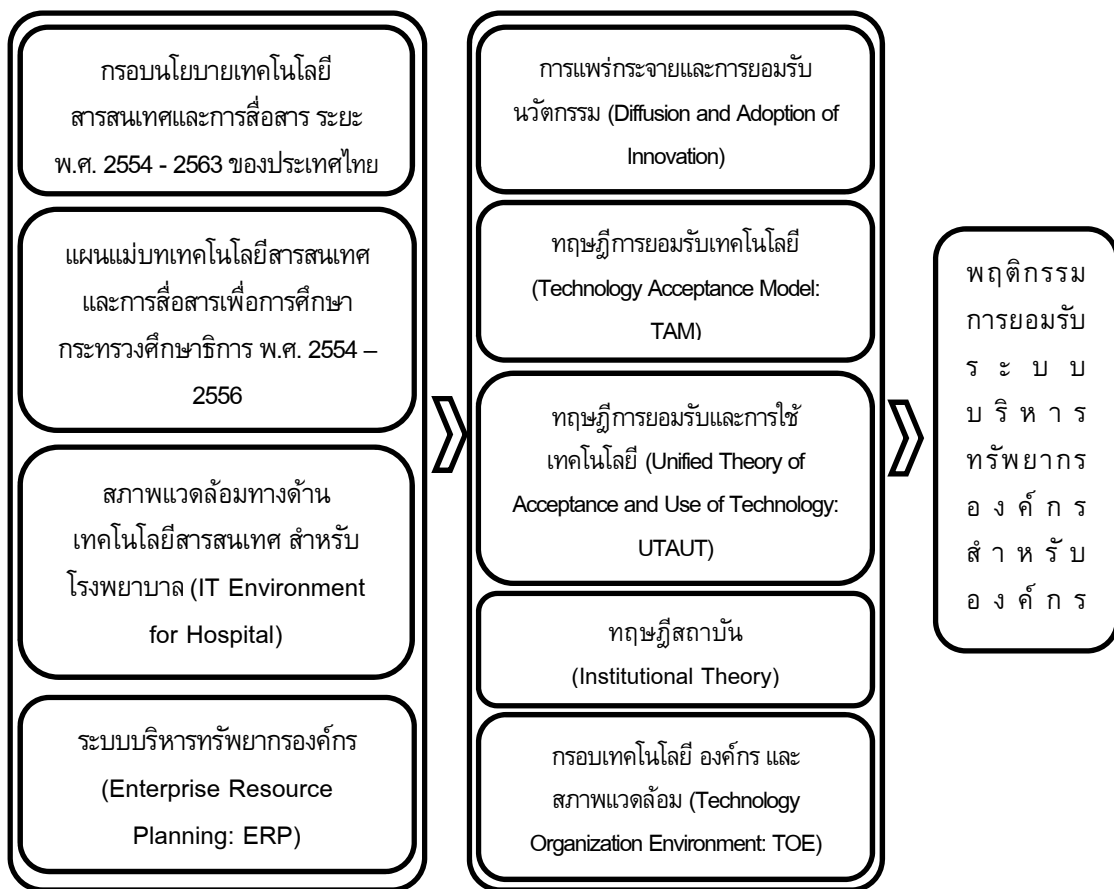
1.9.1 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการกำหนดนโยบายและใช้วางแผนการบริหารโครงการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมองค์กรสุขภาพ

1.9.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารโครงการในการกำหนดรูปแบบการดำเนินระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เพื่อช่วยพนักงานสามารถทำงานผ่านระบบได้สะดวกมากขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับบทนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกกล่าวถึงการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ส่วนที่สองกล่าวถึง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับใช้รองรับงานวิจัยนี้ ดังแสดงรายละเอียดตามภาพที่ 2-1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2-1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 ของประเทศไทย

2.1.2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556

2.1.3 สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับโรงพยาบาล (IT Environment for Hospital)

2.1.4 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)

2.1.5 การแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion and Adoption of Innovation)

2.1.6 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.1.7 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

2.1.8 ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory)

2.1.9 กรอบเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology Organization Environment: TOE Framework)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย หรือ ICT2020

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) ได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย หรือ National ICT Policy Framework 2011-2020: ICT2020 เป็นโครงการที่ดำเนินการโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ โดยพัฒนาจากแนวคิดของกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2544-2553 หรือ IT2010 และสภาพการพัฒนา ICT ในปัจจุบัน มาเป็นส่วนสำคัญในการจัดทำกรอบนโยบาย ICT2020 เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมที่เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย และในขณะเดียวกัน เพื่อมุ่งแก้ไขส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อน และต่อ ยอดส่วนที่เป็นจุดแข็งของประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันจะช่วยนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศตามที่กำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ในที่สุด โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพา คนไทย สู่ความรู้และปัญญา เศรษฐกิจไทย สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน สังคมไทย สู่ความ

เสมอภาค เท่ากับว่าประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563 จะมีการพัฒนาอย่างฉลาด การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมจะอยู่บนพื้นฐานของความรู้และปัญญา โดยให้โอกาสแก่ประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาอย่างเสมอภาค นำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

เป้าหมาย (1) มีโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูงที่กระจายอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน เสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป (2) มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ประชาชนมีความรู้เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวัน และบุคลากร ICT มีความรู้ ความสามารถและทักษะในระดับสากล (3) เพิ่มบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรม ICT (โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์) ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (4) ยกกระดับความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของประเทศไทยในการประเมินวัดระดับระหว่างประเทศ (5) เพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) (6) ทุนภาคส่วนในสังคมมีความตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา และมีการจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT ที่เป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือการสื่อสารรูปแบบอื่นที่เป็น Broadband ให้มีความทันสมัย มีการกระจาย อย่างทั่วถึง และมีความมั่นคงปลอดภัยสามารถรองรับความต้องการของภาคส่วนต่างๆ ได้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจักษณ์ญาณและรู้เท่าทัน รวมถึงพัฒนาบุคลากร ICT ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล

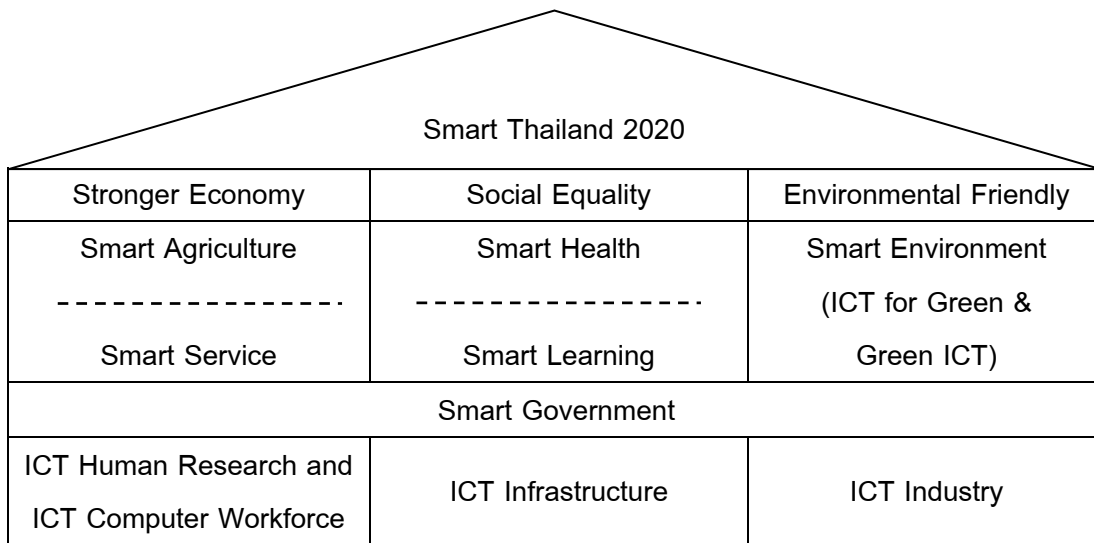
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม ICT เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและนารายได้เข้าประเทศ โดยใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ การเปิดการค้าเสรีและประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ใช้ ICT เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐที่สามารถให้บริการประชาชนและธุรกิจทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งของภาคการผลิต ให้สามารถพึ่งตนเองและแข่งขันได้ในระดับโลก โดยเฉพาะภาคการเกษตร ภาคบริการ และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มสัดส่วนภาคบริการในโครงสร้างเศรษฐกิจโดยรวม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างความเสมอภาคของโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างมีสุขภาวะที่ดี ได้แก่ บริการด้านการศึกษาและบริการสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 2-2 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย หรือ ICT2020 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554: 8)

ยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยเห็นว่า มีกลยุทธ์และมาตรการบางยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจรรย์ญาณและรู้เท่าทัน รวมถึงพัฒนาบุคลากร ICT ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์สำคัญของยุทธศาสตร์นี้ เพื่อให้ประเทศไทยมีกำลังคนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนาและใช้ ICT อย่างมีประสิทธิภาพในปริมาณเพียงพอที่จะรองรับการพัฒนาประเทศในยุคเศรษฐกิจฐานบริการและฐานความคิดสร้างสรรค์ ทั้งบุคลากร ICT และบุคลากรในทุกสาขาอาชีพ โดยมีกลยุทธ์และมาตรการ ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีแนวทางที่เกี่ยวข้อง คือ (1) การรณรงค์ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ICT และโอกาสทางการจ้างงานแก่ผู้ประกอบการและแรงงานทุกระดับ เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีงานทำและเพื่อให้สามารถใช้ ICT ในการทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความตระหนักรู้แก่สถานประกอบการถึงประโยชน์ของการใช้ ICT และสร้างแรงจูงใจแก่สถานประกอบการในการพัฒนาความรู้และทักษะด้าน ICT ที่สอดคล้องกับ National ICT Competency Framework แก่พนักงาน และ (2) จัดให้มีแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานใหม่ ๆ ด้าน ICT ในอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับ ICT อย่างสูง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม ICT เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและนารายได้เข้าประเทศ โดยใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ การเปิดการค้าเสรีและประชาคมอาเซียน

วัตถุประสงค์สำคัญของยุทธศาสตร์นี้ เพื่ออุตสาหกรรม ICT ไทยเข้มแข็งและเติบโตอย่างต่อเนื่องสามารถก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในผู้นำในภูมิภาคอาเซียนและเป็นอุตสาหกรรมลำดับต้น ๆ ที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและนารายได้เข้าประเทศ โดยมีกลยุทธ์และมาตรการ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า มีแนวทางที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ (1) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม ICT ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบุคลากร ICT ที่มีทักษะระดับสูง (2) ส่งเสริมการสร้างตราสัญลักษณ์ และพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ ICT ไทย มุ่งไปสู่การทำตลาดระหว่างประเทศ โดยมีมาตรการเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้า ICT ของไทยให้สูงขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมด้านบริการ ICT มาสนับสนุน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากความเชื่อถือ และภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่มีสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น การเกษตร สุขภาพ การท่องเที่ยว ฯลฯ ที่เข้มแข็ง และแข่งขันได้ในเวทีโลกอยู่แล้ว ทั้งนี้มีมาตรการที่สนับสนุนด้านต่าง ๆ ซึ่งมีมาตรการที่เกี่ยวข้อง คือ พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวกับวิทยาการบริการ ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องของความต้องการ เจือใจ หรืออื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยพัฒนา นวัตกรรมบริการ โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการ การสร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสินค้าบริการไทยและต่างประเทศ โดยการสร้างความร่วมมือกับเอกชน ผู้ประกอบการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ใช้ ICT เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐที่สามารถให้บริการ ประชาชนและธุรกิจทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมายเพื่อ มุ่งสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉลาดรอบรู้ มีการเชื่อมโยงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้อง หรือกำหนดรูปแบบบริการของภาครัฐ เพื่อให้ทุกคนได้ร่วมรับประโยชน์จากบริการอย่างเท่าเทียมกัน ภายใต้ระบบบริหารที่มีธรรมาภิบาล และแนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า

มีแนวทางที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ (1) การพัฒนาบุคลากรของภาครัฐในแนวทางที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการด้านนวัตกรรมบริการ สำหรับบุคลากร ICT เน้นพัฒนาทักษะในการออกแบบและเข้าใจสถาปัตยกรรม ICT และ/หรือทักษะในการจัดหาระบบ ICT ตามแนวทางใหม่ที่เน้นในเรื่องการให้บริการ ICT ภายนอก ในกรณีข้าราชการและ/หรือพนักงานทั่วไป จำเป็นต้องพัฒนาทักษะความรู้ด้านการใช้ ICT พื้นฐานที่เป็นการใช้อย่างฉลาด มีวิจารณญาณ และรู้เท่าทัน ควบคู่กับทักษะความรู้เฉพาะที่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และที่จำเป็นต่อการศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลจากรอบตัว เพื่อนำมาช่วยพัฒนาบริการให้แก่ประชาชน และ (2) พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในด้านที่เกี่ยวกับวิทยาการบริการ ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการ ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการ เจื่อนไข หรือด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการและผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมบริการ โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และให้มีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐ และการบริหารงานบริการต่าง ๆ โดยการสร้างความร่วมมือกับเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งของภาคการผลิตให้สามารถพึ่งตนเองและแข่งขันได้ในระดับโลก โดยเฉพาะภาคการเกษตร ภาคบริการ และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มสัดส่วนภาคบริการในโครงสร้างเศรษฐกิจโดยรวม

ยุทธศาสตร์นี้มีเป้าหมายในการใช้ ICT เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมในสินค้าและบริการที่ไทยมีศักยภาพแปลงสภาพเศรษฐกิจจากฐานการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานความคิดสร้างสรรค์ โดยมีกลยุทธ์และมาตรการที่ผู้วิจัยพบว่ามีส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ กลยุทธ์การพัฒนาคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ (Value Creation) โดยมีมาตรการสนับสนุนให้มีหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับวิทยาการบริการ (Service Science หรือ Service Research) ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อให้ทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการ เจื่อนไข หรืออื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และให้มีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการ โดยการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน

ทั้งนี้ ในการพัฒนา ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งของภาคผลิต ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับภาคการผลิตที่ไทยมีศักยภาพ ได้แก่ ภาคเกษตรและภาคบริการ โดยมีแนวทาง

ขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่ “เกษตรอัจฉริยะ” (Smart Agriculture) และ “บริการอัจฉริยะ” (Smart Service)

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม โดยสร้างความเสมอภาคของโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างมีสุขภาวะที่ดี ได้แก่ บริการด้านการศึกษาและบริการสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์นี้ มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับการประกันสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการสื่อสารโทรคมนาคม และข้อมูลข่าวสาร เพื่อเสริมสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยมีกลยุทธ์และมาตรการที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ที่ 6 นี้ โดยผู้วิจัยพบว่ามีกลยุทธ์และมาตรการเกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะการใช้ ICT ให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในพัฒนาการและประโยชน์ของ ICT ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิถีชีวิตของประชาชนชุมชนกลุ่มต่างๆ และการรู้เท่าทันสื่อ/ข้อมูลข่าวสาร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ ICT ที่สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกชน ชุมชน และท้องถิ่น อันจะนำมาซึ่งโอกาสในการมีงานทำและมีรายได้ที่สูงขึ้น โดยยุทธศาสตร์ที่ 6 ของกรอบนโยบาย ICT2020 ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการเพิ่มโอกาส หรือลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการที่เป็นความจำเป็นพื้นฐาน โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่ “การเรียนรู้อย่างฉลาด” และ “การมีระบบบริการสุขภาพที่ฉลาด” ซึ่งแนวทางการขับเคลื่อนการมีระบบบริการสุขภาพที่ฉลาด ประกอบด้วย

การพัฒนาระบบสารสนเทศสุขภาพแห่งชาติ (National Health Information System: NHIS) เพื่อให้เป็นฐานรากที่สำคัญของการบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศสุขภาพโดยรวมของประเทศ โดยพัฒนามาตรฐานข้อมูล ระบบการจัดการ และเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลระหว่างโรงพยาบาล สำนักงาน/หน่วยงานที่ดูแลข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ กรม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพในทุกระดับ รวมถึงการบริหารจัดการการให้บริการทั้งในเชิงรุก เชิงรับ และเชิงป้องกัน ทั้งนี้ในการดำเนินงานให้มีการออกพระราชบัญญัติด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสุขภาพ (Health Information Security Act) เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ โอนย้าย แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ข้อมูลด้านสุขภาพภายใต้บรรทัดฐานเดียวกัน

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกระบวนการจัดการและการให้บริการทางการแพทย์อย่างถาวร โดยจัดให้มีหลักสูตรการบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพ (Medical Information Management) ในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปรับปรุงระบบการจัดการ การบริหาร และการบริการของสถานพยาบาลอย่างครบวงจร พัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ ICT ของบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงานของสถานพยาบาลต่าง ๆ และส่งเสริมการพัฒนา

นวัตกรรมบริการสุขภาพ เพื่อให้เกิดบริการที่ใช้ ICT เป็นเครื่องมือ ในการเพิ่มคุณค่าและสามารถตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการในรูปแบบที่เป็น Personalized Service มากขึ้น ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาระบบ/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่สามารถให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพในรูปแบบ “อัจฉริยะ” รวมถึงให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินผลกระทบของเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์การแพทย์อิเล็กทรอนิกส์ที่อาจมีต่อสุขภาพ

นอกจากนี้ จัดให้มีกลไกในการบริหารจัดการหรือกลไกสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการมีกลไกเชิงสถาบัน การจัดเตรียมบุคลากรที่เหมาะสม เริ่มตั้งแต่ การมีผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (CIO) ในโรงพยาบาล ที่รับผิดชอบงานด้านระบบสารสนเทศทั้งหมดของโรงพยาบาล และให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ICT อย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาและประยุกต์ ICT เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ผู้วิจัยสรุปกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย หรือ ICT2020 ส่วนกลยุทธ์และมาตรการของยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบกลยุทธ์และมาตรการที่ใช้สนับสนุนยุทธศาสตร์ของ ICT2020

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
1	ภายในปี พ.ศ. 2563 บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยจะเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้มีคุณภาพ และความมั่นคงปลอดภัยเทียบเท่ามาตรฐานสากล	การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยพัฒนา และการพัฒนาผู้ประกอบการในประเทศ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีในประเทศ รวมถึงมีกลไกที่เหมาะสมในการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ผู้ประกอบการ เพื่อนำไปสู่การใช้งานจริงและการดำเนินการเชิงพาณิชย์ เพื่อลดการนำเข้าอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีจากต่างประเทศในระยะยาว
2	เพื่อให้ประเทศไทยมีกำลังคนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนาและใช้ ICT อย่างมีประสิทธิภาพใน	(1) การรณรงค์ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ ICT และโอกาสทางการจ้างงานแก่ผู้ประกอบการ และแรงงานทุกระดับ เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีงานทำและเพื่อให้สามารถใช้ ICT

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
	ปริมาณเพียงพอที่จะรองรับการพัฒนาประเทศในยุคเศรษฐกิจฐานบริการและฐานความคิดสร้างสรรค์ ทั้งบุคลากร ICT และบุคลากรในทุกสาขาอาชีพ	ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความตระหนักรู้แก่สถานประกอบการถึงประโยชน์ของการใช้ ICT และสร้างแรงจูงใจแก่สถานประกอบการในการพัฒนาความรู้และทักษะด้าน ICT ที่สอดคล้องกับ National ICT Competency Framework แก่พนักงาน (2) จัดให้มีแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานใหม่ ๆ ด้าน ICT ในอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับ ICT อย่างสูง
3	เพื่ออุตสาหกรรม ICT ไทย แข็งแรงและเติบโตอย่างต่อเนื่องสามารถก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในผู้นำในภูมิภาคอาเซียนและเป็นอุตสาหกรรมลำดับต้นๆ ที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและนารายได้เข้าประเทศ	(1) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม ICT ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบุคลากร ICT ที่มีทักษะระดับสูง (2) ส่งเสริมการสร้างตราสัญลักษณ์ และพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ ICT ไทย มุ่งไปสู่การทำตลาดระหว่างประเทศ โดยมีมาตรการเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้า ICT ของไทยให้สูงขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมด้านบริการ ICT มาสนับสนุน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากความเชื่อถือ และภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่มีสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีมาตรการที่เกี่ยวข้อง คือ พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวกับวิทยาการบริการ ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องของความต้องการ เจือจางหรืออื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
		<p>ผู้บริโภคนำไปสู่การวิจัยพัฒนานวัตกรรมบริการ โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการ การสร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสินค้าบริการไทยและต่างประเทศ โดยการสร้างความร่วมมือกับเอกชน ผู้ประกอบการ</p>
4	<p>มุ่งสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ฉลาดรอบรู้ มีการเชื่อมโยงกัน และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้อง หรือกำหนดรูปแบบบริการของภาครัฐ เพื่อให้ทุกคนได้ร่วมรับประโยชน์จากการบริการอย่างเท่าเทียมกันภายใต้ระบบบริหารที่มีธรรมาภิบาล</p>	<p>(1) การพัฒนาบุคลากรของภาครัฐในแนวทางที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการด้านนวัตกรรมบริการ</p> <p>(2) พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในด้านที่เกี่ยวกับวิทยาการบริการ ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการ ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการ เจาะลึก หรืออื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการและผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมบริการ โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และให้มีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐ และการบริหารงานบริการต่าง ๆ โดยการสร้างความร่วมมือกับเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเพื่อสังคม</p> <p>(3) พัฒนาหรือต่อยอดโครงสร้างพื้นฐานข้อมูล ภูมิสารสนเทศแห่งชาติของประเทศไทย ให้สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูล</p>

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
		เชิงพื้นที่ของทุกภาคส่วนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกส่วนราชการภาครัฐกิจหรือประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่ที่มีเอกภาพ ถูกต้อง ทันสมัย ร่วมกันได้
5	การใช้ ICT เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมในสินค้าและบริการที่ไทยมีศักยภาพ แปลงสภาพเศรษฐกิจจากฐานการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานบริการ และฐานความคิดสร้างสรรค์	กลยุทธ์การพัฒนาคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ (Value Creation) โดยมีมาตรการสนับสนุนให้มีหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับวิทยาการบริการ (Service Science or Service Research) ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วนทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการ เจือปน หรืออื่นๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมบริการ (Service Innovation) โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และให้มีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมบริการ โดยการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน
6	เพื่อให้ประชาชนได้รับการประกันสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการสื่อสารโทรคมนาคมและข้อมูลข่าวสาร เพื่อเสริมสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะการใช้ ICT ให้แก่ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและประโยชน์ของ ICT ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิถีชีวิตของประชาชนชุมชนกลุ่มต่าง ๆ และการรู้เท่าทันสื่อและข้อมูลข่าวสาร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ ICT ที่สอดคล้องกับความต้องการ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
		<p>ของปัจเจกชน ชุมชน และท้องถิ่นอันจะนำมาซึ่งโอกาสในการมีงานทำและมีรายได้ที่สูงขึ้น โดยยุทธศาสตร์ที่ 6 ของกรอบนโยบาย ICT2020 ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการเพิ่มโอกาส หรือลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการที่เป็นความจำเป็นพื้นฐาน โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่ “การเรียนรู้อย่างฉลาด” และ “การมีระบบบริการสุขภาพที่ฉลาด” ซึ่ง แนวทางการขับเคลื่อนการมีระบบบริการสุขภาพที่ฉลาด ประกอบด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศสุขภาพแห่งชาติ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกระบวนการจัดการและการให้บริการทางการแพทย์อย่างถาวร และส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปรับปรุงระบบการจัดการ การบริหาร และการบริการของสถานพยาบาลอย่างครบวงจร พัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ ICT ของบุคลากรในระดับ ผู้ปฏิบัติงาน ของสถานพยาบาลต่าง ๆ และ ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปรับปรุงระบบการจัดการ การบริหาร และการบริการของสถานพยาบาลอย่างครบวงจร พัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ ICT ของบุคลากรในระดับ ผู้ปฏิบัติงานของสถานพยาบาลต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการวิจัยพัฒนาระบบเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สามารถให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพในรูปแบบ “อัจฉริยะ”</p>

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ที่	เป้าหมาย	กลยุทธ์และมาตรการ
		<p>รวมถึงให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินผลกระทบของเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์การแพทย์อิเล็กทรอนิกส์ที่อาจมีต่อสุขภาพ นอกจากนี้จัดให้มีกลไกในการบริหารจัดการหรือกลไกสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการมีกลไกเชิงสถาบัน การจัดเตรียมบุคลากรที่เหมาะสม เริ่มตั้งแต่ การมีผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (CIO) ในโรงพยาบาล ที่รับผิดชอบงานด้านระบบสารสนเทศทั้งหมดของโรงพยาบาล และให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ICT อย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายที่เหมาะสม</p>

ที่มา : กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 ของประเทศไทย

ผู้วิจัยพบว่าในยุทธศาสตร์ที่ 3-5 เหมือนกัน คือ กลยุทธ์การพัฒนาคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ (Value Creation) โดยมีมาตรการสนับสนุนให้มีหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับวิทยาการบริการ (Service Science หรือ Service Research) ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้ในสหวิทยาการในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ทุกขั้นตอนของการบริการ เพื่อให้ความเข้าใจในเรื่องความต้องการเงื่อนไข หรืออื่นๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) โดยการรู้เท่าทันและเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และให้มีกลไกในการนำผลงานที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาไปประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการสร้าง นวัตกรรมบริการ โดยการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน และผู้ประกอบการด้านต่างๆ ดังนั้น การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมบริการ ถือว่าเป็นหนึ่งบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคต ซึ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อกลยุทธ์และมาตรการ 1-2, 6 ที่กล่าวถึงในตารางข้างต้น เพราะประโยชน์ของงานวิจัยสามารถส่งเสริมให้เกิดองค์ความรู้และขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสำหรับองค์กรด้านสุขภาพอย่างโรงพยาบาลรัฐบาล

2.1.2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554–2556

กระทรวงศึกษาธิการ (2554) มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรหลักที่มุ่งจัดการและส่งเสริม การศึกษา ให้ประชาชน มีคุณธรรมนำความรู้ มีคุณภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองตาม หลักการเศรษฐกิจพอเพียง เสริมสร้างสังคมคุณธรรม พัฒนาสังคมฐานความรู้ ให้ยืนหยัดในเวที โลกบนพื้นฐานของความเป็นไทย โดยมีพันธกิจในการเร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา เพื่อเสริมสร้าง โอกาสทางการศึกษาให้แก่ ประชาชน ด้วยการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา รวมถึง การพัฒนาระบบบริหารจัดการการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงดำเนินการจัดทำแผน แม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการใช้สารสนเทศที่สามารถบรรลุภารกิจด้านต่าง ๆ ด้วยความ พร้อมที่จะรองรับการบริหารจัดการและการเรียนการสอน รวมทั้งปรับเปลี่ยนการดำเนินงานทาง อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่จะประสานความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยแสวงหาความ ร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แผนแม่บทที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน ทั้งปัจจัย ภายในและภายนอก ซึ่งจะเน้นให้เกิดการเชื่อมโยงและมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

เนื่องจากโครงสร้างของกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย สำนักงานและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของประเทศไทย ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา เป็นไปด้วยความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่าย ได้มีการนิยามความหมายคำศัพท์สำคัญในเบื้องต้น ดังนี้

1. “องค์กรหลัก” หมายถึง สำนักงานหลักในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

2. “หน่วยงานในสังกัด” หมายถึง หน่วยงานและสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดของ กระทรวงศึกษาธิการ

3. “หน่วยงานในกำกับ” หมายถึง หน่วยงาน สถานศึกษาในกำกับ และหน่วยงานอิสระ ต่าง ๆ ที่อยู่ในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ

4. “เพื่อการศึกษา” หมายถึง ภารกิจที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการ หรือการ เรียน การสอน เช่น การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร การดำเนินงานงานของ หน่วยงานต่าง ๆ การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา การเรียนการสอนทั้งในและนอก ห้องเรียน การจัดทำหลักสูตรและแผนการเรียนการสอน การจัดทำสื่อการเรียนการสอนและ สารความรู้ (Content) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์

5. “ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT)” หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ระบบ ข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบโทรคมนาคม วิทยุและโทรทัศน์ ที่ใช้เพื่อการศึกษาขององค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัด หรือในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ

จากวิสัยทัศน์ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่กำหนดให้เป็นองค์กรหลักในการจัดการและส่งเสริมการศึกษา ให้ประชาชนมีความรู้ มีคุณภาพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง เป็นบุคลากรของประเทศไทยที่สามารถพัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคมฐานความรู้ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 ที่มีเป้าหมายการสร้างกำลังคนให้ประเทศไทยเป็นสังคมอุดมปัญญา (Smart Thailand) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น ควรนำเป้าหมายดังกล่าวมาปรับใช้ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา พ.ศ. 2554-2556 ให้เหมาะสมตามบริบทของกระทรวงศึกษาธิการ โดยจำแนกทรัพยากรบุคคลออกเป็น 3 กลุ่ม

1. ผู้เรียน หมายถึง นักเรียน นิสิต นักศึกษา รวมทั้งประชาชนทุกหมู่เหล่า ซึ่งอาจเป็นผู้มีร่างกายปกติ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนถึงผู้สูงอายุ ที่สมควรได้รับการศึกษาแบบในระบบ การศึกษาแบบนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

2. ผู้สอน หมายถึง ครู อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้อาวุโสที่สามารถถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียนได้

3. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นผู้ไม่ได้มีหน้าที่ด้านการสอนโดยตรง

ดังนั้น การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สามารถประยุกต์เข้ากับพันธกิจของกระทรวงศึกษาธิการได้นั้น เป็นภาพรวมของกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และมาตรการสำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย ระบบงาน (Software) บุคลากร ตลอดจนถึงข้อมูลต่าง ๆ จนการเป็นสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ถือเป็นรัฐธรรมนูญสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้ภาพรวมของแผนแม่บทฯ มีส่วนที่ครอบคลุมหรือให้ความสำคัญ 2 ประการ คือ (1) กรอบแนวทางการบูรณาการสารสนเทศเพื่อการศึกษา หมายถึง การกำหนดยุทธศาสตร์ มาตรการ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ

และการประยุกต์ใช้ ที่สามารถเอื้อต่อการบูรณาการสารสนเทศเพื่อการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การวิเคราะห์ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ เครือข่ายที่เป็นเอกภาพ ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงและใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (2) การยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การยกระดับ ภาพรวมการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้มีการดำเนินการอยู่แล้วหรือมีแนวโน้มจะดำเนินการต่อไป เฉพาะในส่วนที่มีความเหมาะสมต่อการบูรณาการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นเอกภาพ ให้เข้ามา ผูกไว้ใในแผนแม่บทฯ เพื่อเป็นการให้ความสำคัญและเน้นย้ำถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นเป็นส่วนรวมกับทุกฝ่าย

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่ง ประกอบด้วย องค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัดและในกำกับ ให้สามารถบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังคงความเหมาะสมตามบริบทการดำเนินพันธกิจของแต่ละฝ่ายได้นั้น อาจพิจารณาเลือกดำเนินการลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือทั้งสองลักษณะ ดังนี้คือ (1) ประยุกต์ตาม แผนแม่บทฯ เพื่อการศึกษา พ.ศ. 2554-2556 หมายถึง องค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัด และใน กำกับ นำยุทธศาสตร์ มาตรการ และโครงการที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้ โดย อาจมีการปรับปรุงให้เหมาะสมตามบริบทในการดำเนินพันธกิจได้ทันที (2) จัดทำแผนแม่บทฯ หรือ แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนแม่บทฉบับนี้ หมายถึง องค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัด และใน กำกับ อาจพิจารณาจัดทำแผนแม่บทฯ หรือ แผนปฏิบัติการเพิ่มเติม โดยพิจารณาถึงความ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ มาตรการ และโครงการที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทฯ ฉบับนี้กับแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพได้เช่นกัน ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 ความสอดคล้องของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(กระทรวงศึกษาธิการ: 4)

ผลสัมฤทธิ์จากการประยุกต์ใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อการศึกษา ที่เหมาะสำหรับการประยุกต์ใช้งานของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อาทิ ผู้บริหารที่ต้องการรายงานเพื่อประกอบการวางแผนและตัดสินใจ บุคลากรทางการศึกษาที่ต้องการข้อมูลเพื่อทำรายงานนำเสนอผู้บริหาร ผู้สอนที่ต้องการข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ผู้เรียน ประชาชนทุกภาคส่วน ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนถึงผู้สูงอายุ ที่ต้องการข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างฐานความรู้ เพื่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้ด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ มาตรการ และโครงการต่าง ๆ ที่จำเป็น ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556 ตามลำดับในการนำเสนอ ดังนี้คือ ทิศทางการพัฒนาการศึกษาและบทบาทของ ICT สถานภาพการพัฒนาระบบ ICT ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ ICT แนวทางบูรณาการและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผล

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา สามารถประยุกต์ใช้กับหลายองค์กร หน่วยงาน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนโดยตรง หรือ หน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แต่อยู่ในสังกัด หรือ กำกับของกระทรวงศึกษาธิการ โดยผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ มาตรการต่าง ๆ ทำให้ภาพรวมของแผนแม่บทฯ มีส่วนที่ครอบคลุมหรือให้ความสำคัญ 2 ประการ คือ กรอบแนวทางการบูรณาการสารสนเทศเพื่อการศึกษา และการยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะการยกระดับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี ฯ นี้ได้มีการดำเนินการในส่วนที่มีอยู่แล้วหรือมีแนวโน้มจะดำเนินการต่อไป เพื่อให้การศึกษาระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีเอกภาพ นอกจากนี้ แผนแม่บท ฯ นี้ สามารถพิจารณาเลือกดำเนินการลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือทั้งสองลักษณะ คือ ประยุกต์ตามแผนแม่บทฯ เพื่อการศึกษา พ.ศ. 2554-2556 และจัดทำแผนแม่บท ฯ หรือแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนแม่บทฉบับนี้ ซึ่งผลสัมฤทธิ์จากการประยุกต์ใช้แผนแม่บท ฯ จะก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อการศึกษา ที่เหมาะสำหรับการประยุกต์ใช้งานของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

2.1.3 สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์กรสุขภาพ (IT Environment for Health Care Organization)

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล หรือช่วยให้กระบวนการทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งหากศึกษาความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) แล้วนั้น ต้องศึกษาคำ 2 คำนี้ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) ซึ่ง Anyakoha (1991) ได้อธิบายไว้ หมายถึง การใช้เครื่องมือสำหรับการสะสม การผลิต การ

สื่อสาร การบันทึก การบริหารจัดการใหม่ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ซึ่งรวมถึงโปรแกรม และข้อมูลที่ถูกรับ บันทึก แก้ไข จัดเก็บ จัดการ หรือเผยแพร่ ซึ่ง Gelinis, Sutton and Federowicz (2004: 5) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) หรือเรียกว่า เทคโนโลยี หมายถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่อาจถูกประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนหรือควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ จนสามารถช่วยให้กระบวนการตัดสินใจง่ายขึ้น และสามารถทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรภายนอก ต่อมาได้เริ่มมีการใช้คำว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ซึ่งมักมีการใช้แทนคำว่าเทคโนโลยี โดยกระทรวงศึกษาธิการ (2554: 2) ได้อธิบายไว้ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบโทรคมนาคม วิทยุ และโทรทัศน์ ที่ใช้เพื่อการศึกษาขององค์กรหลัก หน่วยงานในสังกัด หรือในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่ง Meleisea (2007) ได้อธิบายไว้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่ง ดำเนินงาน เก็บ สร้าง แสดงผล แลกเปลี่ยนหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนความหมายเชิงกว้างของไอซีทีได้รวมถึง วิทยุ โทรทัศน์ วิดีโอ เครื่องเล่นดีวีดี โทรศัพท์ ระบบดาวเทียม เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเหล่านี้ เช่น อีเมล บล็อก และการประชุมผ่านวิดีโอ

จากนิยามข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” สามารถสรุปหมายรวมถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมชุดคำสั่ง ข้อมูลสารสนเทศ เครือข่ายที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร โดยกิจกรรมพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนเริ่มกลายเป็นกิจกรรมด้านนวัตกรรม ก็จะเริ่มสามารถขยายช่องทางการตลาด สร้างช่องทางการตลาดใหม่ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้กับองค์กรนั้นได้ (IBM Global Services, 2000) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้น พบว่า มีทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศแบบที่ประสบความสำเร็จ ผู้ใช้ให้ความสนใจนำมาใช้ และก็มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ประสบความสำเร็จ ผู้ใช้ให้ความสนใจน้อยเช่นกัน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยมีแนวโน้มด้านรายจ่ายด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นจากมูลค่า 25,315 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2523 เป็นมูลค่า 588,154 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นถึงกว่า 20 เท่า หากคิดเป็นค่าใช้จ่ายต่อหัวประชากร เพิ่มขึ้นจาก 545 บาท ใน พ.ศ. 2523 เป็น 9,304 บาท ใน พ.ศ. 2551 หรือเพิ่มขึ้นเกือบ 17 เท่าในมูลค่าปัจจุบัน เมื่อพิจารณารายจ่ายสุขภาพเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 3.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ใน พ.ศ. 2523 เป็น 6.4 ใน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นอัตราการเพิ่มที่เร็วกว่าการเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และส่วนใหญ่เป็นรายจ่ายที่ใช้ในการรักษาพยาบาล (รายงานการสาธารณสุขไทย, ม.ป.ป. : 284) ซึ่งในส่วนของการดูแลสุขภาพ (Health Care) ถือเป็นส่วนที่

ได้รับแรงกดดันจากรูปแบบการทำงานร่วมกันหรือการประสานงานกันผ่านลักษณะทาง ภูมิศาสตร์ สถาบัน วิธีการทำงาน และผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ดังนั้น จึงควรหาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อมาช่วยให้การดูแลรักษาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ระบบบันทึกคำสั่งซื้อ (Order Entry System) ระบบจัดส่งคนไข้ (Patient Flow Systems) ระบบบันทึกข้อมูลผู้ป่วย (Patient Records Systems) ระบบสารสนเทศเพื่อบริหาร (Administrative Information System) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการยาและวัสดุ (Pharmacy and Materials Management Information Systems) ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management Information System) ระบบแสดงบัตร ส่วนบุคคล (Personal Presence Card System) ระบบการเงิน บัญชีต้นทุน (Financial and Cost Accounting Information Systems) ระบบการบริหารจัดการคนไข้ (Patient Relationship Management System) ระบบที่ใช้จัดเก็บรูปภาพทางการแพทย์ (Picture Archiving and Communication System: PACS) ระบบห้องปฏิบัติการ (Laboratory Information System: LIS) ระบบห้องผ่าตัด (Operation Theatre Systems) ระบบการสั่งซื้อเวชภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement System of Medical Supplies) ระบบเวชกรรม (Telemedicine System) ระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Learning System) ระบบสารสนเทศ การจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบเว็บ (Web-Based SCM Information Systems) เป็นต้น เมื่อ องค์กรสุขภาพต้องเผชิญกับแรงกดดันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน ระหว่างหน่วยงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรสุขภาพสามารถลด ต้นทุนค่าใช้จ่ายภายในหน่วยงานของตนเองให้ได้มากที่สุด แต่ก็ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการภายในองค์กร (Kujala, et al., 2006; Sujith., 2008) ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรสุขภาพมักเป็นกระบวนการที่ มีความซับซ้อนกว่าการบริหารจัดการทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางคลินิก ความต้องการ ของพนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการควบคุมค่าใช้จ่ายของทรัพยากรบุคคล เหล่านี้ถือเป็นเอกลักษณ์ของทุกองค์กรสุขภาพ ด้วยสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อน ต้องมีการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โรงพยาบาล หรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้กลยุทธ์การ บริหารโรงพยาบาลต่าง ๆ พยายามเลียนแบบกลยุทธ์จากอุตสาหกรรมทั่วไป นั่นทำให้องค์กร สุขภาพเหล่านั้น ควรต้องเลือกวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละแห่งให้ มากที่สุด เหล่านี้ทำให้เทคนิคการบริหารจัดการในภาคส่วนการผลิตได้เริ่มแพร่กระจายเข้าสู่ ภาคส่วนการดูแลสุขภาพ (Hellstrom, Lifvergen and Quist, 2010) โดยองค์กรสุขภาพมี ลักษณะบางอย่างที่ทำให้ต่างกับองค์กรอุตสาหกรรมเดิม ๆ อย่างหนึ่ง คือ องค์กรสุขภาพเป็น องค์กรวิชาชีพที่ไม่หวังผลกำไร (Stefanou and Revanoglou, 2006; Levay and Waks, 2009) เหล่านี้ทำให้เห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยองค์กรสุขภาพได้ในหลายด้าน (Chetlet, 2006) เช่น การปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้

สามารถสร้างกระบวนการทำงานที่มีความร่วมมือกันภายในองค์กร การให้คำปรึกษาจากระยะทางไกล การสร้างวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การสนับสนุนการวิจัยทางด้านสุขภาพ การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารในการอำนวยความสะดวกด้านการดูแลสุขภาพ

ดังนั้น จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถส่งผลทั้งทางบวกและลบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นในการดูแลสุขภาพ แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่ามี การนำมาใช้กันอย่างอิสระ ไม่มีการตรวจสอบความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ถูกนำเข้ามา อีกทั้งผู้กำหนดนโยบายก็ยังขาดข้อมูลในการพิจารณาเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้น ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (กระทรวงสาธารณสุข, 2556: 3-4)

2.1.4 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)

ประวัติการพัฒนาของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เริ่มต้นเมื่อประมาณช่วงทศวรรษ 1960 โดยได้มีแนวคิดการบริหาร การรวม หรือการควบคุมสินค้าคงคลังในวงการอุตสาหกรรม ที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิต ทางด้านการคำนวณความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตหรือที่เรียกอย่างเป็นทางการว่า ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning: MRP) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยในการส่งถ่าย (Transport) จัดทำตารางการผลิตหลัก (Master Production Schedule) ตามความต้องการของแต่ละบุคคล และการบริหารจัดการในส่วนของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น แต่ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุ ก็มีข้อเสียเพราะระบบนี้ไม่มีส่วนของการบริหารจัดการทางการเงิน ทำให้ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1980 เริ่มมีการพัฒนาระบบคลังสินค้าให้มีการเก็บข้อมูลด้านบัญชี และการเงิน ทำให้เกิดการผสมผสานในระบบจัดการธุรกิจระหว่างการวางแผนการผลิตและการวางแผนทรัพยากรการผลิต เพื่อให้เข้ากับกระบวนการวางแผนการทำงานขององค์กร จากนั้นระบบในช่วง 1990 ระบบได้ถูกพัฒนาต่อไปเป็น MRPII โดยเพิ่มส่วนของ การเงิน (Finance) ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) วิศวกรรม (Engineering) การบริหารโครงการ (Project Management) เป็นต้น เพื่อให้การบริหารโครงการเป็นระบบเดียวกัน จึงมีการเปลี่ยน MRPII เป็น ERP (Rashid, Hossain and Patralia, 2002; Jacob and Weston, 2006) ทำให้อุตสาหกรรมสามารถบริหารทรัพยากรขององค์กรได้ดีขึ้น โดยมีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Cross-functional coordination) และการบูรณาการกระบวนการผลิตทั้งหมด (Leon, 2008; Chang, et al., 2008) ซึ่งระบบบริหารทรัพยากรองค์กรได้เน้นไปที่การวางแผนทรัพยากรจากมุมมองขององค์กร เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลกลางเชื่อมโยงระบบ รูปแบบ และข้อมูลภายในส่วนต่าง ๆ เช่น การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) การจัดซื้อ (Purchasing) การบริหารทรัพยากรบุคคล และ การเงิน เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านต่าง ๆ เช่น สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น สามารถบูรณาการข้อมูลได้ และจัดเตรียมการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบข้อมูล

ทั่วไป เมื่อมีการนำระบบมาใช้แล้ว ก่อให้เกิดประโยชน์จำนวนมากต่อองค์กร เช่น เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วทั้งองค์กร สามารถทำการปรับปรุง วางแผน และทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Chang, et al., 2008) ช่วงต้นทศวรรษ 2000 Bond, et al. (2000) ได้กล่าวว่า ระบบได้เริ่มมีมุมมองของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ซึ่งต่อมาได้เริ่มมีการใช้อินเตอร์เน็ตประกอบด้วย การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System: EIS) และระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI) ซึ่งบางหน่วยงานมีการนำระบบธุรกิจอัจฉริยะมาใช้วางแผนเชิงกลยุทธ์ใน ส่วนการทำงานด้านต่าง ๆ (Singleton, 2013) เรียกว่า การจัดการประสิทธิภาพองค์กร (Enterprise Performance Management: EPM) ส่วนในช่วง 2009 ได้เริ่มมีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computer) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการผลิตซอฟต์แวร์ทางการตลาด ให้มีการบูรณาการซอฟต์แวร์อย่างมีประสิทธิภาพ และในปี 2014 ระบบนี้ได้กลายเป็นระบบที่ต้องมีการลงทุนหลายพันล้านดอลลาร์ มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อุตสาหกรรมขนาดกลาง จนถึง อุตสาหกรรมขนาดเล็ก ได้มีการนำระบบนี้เข้ามาใช้ในองค์กร

ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ได้มีผู้ใช้จำนวนมาก ivo จำนวนมาก อย่างเช่น Kumar, et al. (2000) กล่าวถึง ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นโปรแกรมแพ็คเกจซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนข้อมูลจำเป็นของหน่วยงานทั้งบริษัท Moon (2007) กล่าวถึง ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศที่ถูกออกแบบเพื่อการบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจที่เหมาะสม และการจัดการภายในองค์กรโดยถือเป็นรูปแบบหรือระบบในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ ซึ่งได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นการบูรณาการระบบสารสนเทศองค์กรได้ Kwahk and Ahn (2010) กล่าวถึง ระบบ ERP เป็นการจัดเตรียมการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ และข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อนลง

ผู้วิจัยสรุปว่า ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) หมายถึง การวางแผนและการจัดการทรัพยากรทางธุรกิจโดยรวม ที่เชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต ระบบการกระจายสินค้า โดยที่มีฐานข้อมูลที่เก็บข้อมูลร่วมกันและเก็บไว้ที่เดียวกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรข้อมูลเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

2.1.4.1 ซอฟต์แวร์ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning Software)

ปัจจุบันทั่วโลกมีผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรจำนวนมาก ซึ่งเว็บไซต์ Business Software ได้รวบรวม 20 ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่อยู่ในอันดับต้น ๆ ของปี 2012 ประกอบด้วย Consona/Made2 Manage (www.consona.com) Aplicor (www.aplicor.com) Epicor (www.epicor.com) Plex (www.plex.com) Microsoft Dynamics (www.microsoft.com) Global Shop Solutions (www.globalshopsolutions.com) Intacct (www.intacct.com) SYSPRO (www.syspro.com) Sage (www.sageerpsolutions.com) NetSuite (www.netsuite.com) IFS (www.ifsworld.com) UNIT4 Business Software (www.unit4software.com) SAP (www.sap.com) CDC software (www.cdcsoftware.com) Acumatica (www.acumatica.com) VAI (www.vai.net) Solarsoft (www.solarsoft.com) Visibility (visibility.net) Oracle (www.oracle.com) Infor (www.infor.com) Happen (www.happen.biz) พบว่า ตัวซอฟต์แวร์ ERP มีผู้จำหน่ายอยู่เป็นจำนวนมาก แต่มีผู้จัดจำหน่ายซอฟต์แวร์ที่มียอดจำหน่ายสูงสุด 5 อันดับแรก คือ SAP Oracle Sage Infor และ Microsoft โดยรายงานของ AMR Research ที่ทำการสำรวจตลาดผู้จัดจำหน่าย ERP ในช่วงปี 2005–2006 พบว่า SAP มีอัตราส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ 47% ส่วน Oracle มีอัตราส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ 25% และ Microsoft มีอัตราส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ 3% และรายงานของ Panorama Consulting ที่ทำการสำรวจอัตราส่วนแบ่งทางการตลาดผู้จัดจำหน่าย ERP ในปี 2009 พบว่า SAP มีอัตราลดลงอยู่ที่ 31% ส่วน Oracle มีอัตราคงอยู่ที่ 25% และ Microsoft มีอัตราเพิ่มเป็น 15%

2.1.4.2 คุณลักษณะหลักของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

ERP ไม่ได้เป็นเพียงการรวบรวมกระบวนการทำงานในองค์กรเท่านั้น แต่ควรมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติ ดังนี้

2.1.4.2.1 ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบ ERP ควรต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

2.1.4.2.2 ระบบ ERP ต้องมีสถาปัตยกรรมแบบเปิด (Modular and Open) หมายถึง ทุกโมดูลสามารถเชื่อมต่อหรือตัดการเชื่อมต่อ โดยไม่กระทบกับโมดูลอื่น ๆ และระบบควรสนับสนุนการทำงานแบบหลายแพลตฟอร์ม สำหรับบริษัทที่มีการเก็บระบบต่าง ๆ ไว้

2.1.4.2.3 ครอบคลุม (Comprehensive) ระบบต้องสนับสนุนฟังก์ชันหลาย ๆ ฟังก์ชันขององค์กร และต้องมีความเหมาะสมสำหรับธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจ

2.1.4.2.4 ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับธุรกิจอื่น ๆ ขององค์กรได้ (Beyond the Company)

2.1.4.2.5 ระบบต้องมีการรวบรวมกระบวนการทางธุรกิจที่ดีที่สุดทั่วโลก (Best Business Practices) และระบบต้องมีความเป็นตัวของตัวเองตามกลยุทธ์ วัฒนธรรม และองค์กรของบริษัท

2.1.4.3 ข้อดีของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

2.1.4.3.1 ทำให้เกิดวิสัยทัศน์ที่สมบูรณ์ในกระบวนการที่มีความสำคัญระหว่างหน่วยงานในองค์กร ซึ่งผู้ที่สามารถเห็นภาพรวมทั้งองค์กรได้ดีที่สุด คือ ผู้บริหารระดับสูง

2.1.4.3.2 เป็นกระบวนการจัดการที่เป็นอัตโนมัติและกระบวนการที่เชื่อมโยงหน่วยงานหนึ่งไปสู่อีกหน่วยงานหนึ่ง

2.1.4.3.3 เป็นระบบที่ทำการรายงานรูปแบบเดียวกัน (Unified or Single) เพื่อวิเคราะห์ผลสถิติ ตัวเลข เป็นต้น

2.1.4.3.4 เป็นระบบซอฟต์แวร์เดียวกันทั้งองค์กร ทำให้ประหยัดงบประมาณในการดูแลระบบของแต่ละหน่วยงาน

2.1.4.3.5 ผู้ขายระบบ ERP บางรายสามารถขยายระบบเพื่อรองรับฟังก์ชันธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI)

2.1.4.3.6 เป็นการรวบรวม e-Commerce ขั้นสูง

2.1.4.3.7 เป็นระบบที่มีหลายโมดูลให้เลือกใช้ สามารถเลือกใช้โมดูลที่ตรงกับความต้องการขององค์กร ในการบูรณาการระหว่างหน่วยงานได้

2.1.4.3.8 เป็นระบบที่มีฐานข้อมูลเดียวใช้จัดการส่วนของ Back-End เพื่อเก็บข้อมูลทั้งหมด และเพื่อช่วยในการจัดเก็บข้อมูลส่วนกลาง หรือการสำรองข้อมูลทั้งหมดทั้งองค์กร

2.1.4.3.9 ระบบรักษาความปลอดภัยภายในระบบ ERP มีความปลอดภัยสูง ทำให้สามารถติดตามธุรกรรมทั้งหมดของระบบ ERP ได้

2.1.4.3.10 ระบบ ERP สามารถจัดเตรียมการทำงานร่วมกันที่มีความชัดเจน ทำให้การทำงานแต่ละหน่วยงานมีความรวดเร็วมากขึ้น

2.1.4.3.11 สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ผ่าน API (Application Programming Interface) ของระบบ ERP ได้

2.1.4.3.12 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสามารถติดตามการสั่งซื้อ ติดตามสินค้าคงคลัง ติดตามรายได้ พยากรณ์การขายและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้

2.1.4.3.13 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรทั่วโลก

2.1.4.4 ข้อเสียของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

2.1.4.4.1 ค่าใช้จ่ายของซอฟต์แวร์ ขั้นตอนการวางแผน การปรับแต่ง การติดตั้ง การทดสอบ ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีค่าใช้จ่ายสูง

2.1.4.4.2 การใช้งานบริหารทรัพยากรองค์กรต้องใช้เวลา 1-3 ปี ระบบถึงจะสมบูรณ์

2.1.4.4.3 การปรับเปลี่ยนระบบที่น้อยเกินไปอาจไม่สามารถบูรณาการระบบกับกระบวนการทางธุรกิจได้ ส่วนการปรับเปลี่ยนระบบที่มากเกินไปอาจทำให้โครงการชะงักงันและยากที่จะปรับปรุง

2.1.4.4.4 การวัดเรื่องการคืนทุนอาจไม่สามารถทำได้ทันทีหรือเป็นเรื่องที่ยากในการตรวจสอบ ภายหลังจากที่ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

2.1.4.4.5 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการขึ้นระบบให้ประสบความสำเร็จ แต่ระบบก็เป็นสิ่งที่ยากต่อการเรียนรู้

2.1.4.4.6 อาจมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกิดขึ้นเพิ่มเติม เช่น ต้องปรับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ปรับปรุงการเชื่อมโยงแบบ WAN เป็นต้น

2.1.4.4.7 การย้ายข้อมูลที่มีอยู่จริงไปสู่ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่เป็นระบบใหม่ เป็นเรื่องที่ยาก

2.1.4.4.8 การดำเนินการระบบบริหารทรัพยากรองค์กรเป็นเรื่องที่ยากที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในองค์กรแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Organizations) กับกระบวนการและระบบทางการธุรกิจที่แตกต่างกัน

2.1.4.5 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสามารถช่วยอุตสาหกรรมสุขภาพอย่างไร

อุตสาหกรรมสุขภาพทั้งรัฐบาลและเอกชน ต่างพยายามสร้างจุดเด่นให้เกิดขึ้นภายในองค์กรของตนเอง และพยายามลดจุดด้อยขององค์กรให้ลดน้อยลง เพื่อให้องค์กรสุขภาพสามารถดำเนินการธุรกิจให้อยู่รอดภายใต้ยุคเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูงทั่วโลก ดังนั้น องค์กรสุขภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาวิธีการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด โดยทั่วโลกมีแนวโน้มว่าจะมีการนำระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเรื่อย ๆ (Thomas and Jajodia, 2004; Alves and Matos, 2011) ซึ่งการดำเนินการระบบบริหารทรัพยากรองค์กรในส่วนองค์กรรัฐบาลและเอกชน ถือว่ามีความแตกต่างกัน (Thomas and Jajodia, 2004) เพราะองค์กรเอกชนมักนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นอาวุธในการแข่งขัน ส่วนประกอบของที่มีการแบ่งส่วนชัดเจน และการจัดสรรงบประมาณเป็นไปตามกลไกทางการตลาด แต่องค์กรรัฐบาลมักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาแบบร่วมกัน มีการบริหารจัดการด้วยทีมขนาดใหญ่ และมีการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางมากกว่าการจัดสรรตามกลไกทางการตลาด ซึ่งวัตถุประสงค์ของระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสามารถช่วยอุตสาหกรรมสุขภาพได้มากมาย เช่น ระบบสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ดูแลคนไข้ได้ดีขึ้นกว่าเดิม (Better Patient Care) มีกระบวนการตรวจสอบเพื่อเก็บบันทึกข้อมูลที่ดีขึ้น (Improved Record Keeping) หรือสามารถกู้ข้อมูลกลับมาได้ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

(Reduce Operational Costs) สามารถให้บริการได้ทุกที่ (Service-On-Demand) การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System)

ตัวอย่างเช่น การติดตั้งระบบบริหารทรัพยากรองค์กร สามารถทำให้เกิดการปรับปรุงการบริการ ประสิทธิภาพให้ดีขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพราะกระบวนการทำงานภายในระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ได้ถูกออกแบบมาให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของระบบย่อยอื่น ๆ ซึ่ง Stefanou and Revanoglou (2006) กล่าวว่า องค์กรสุขภาพเป็นองค์กรที่มีความซับซ้อน มีระบบที่หลากหลายและข้อมูลภายในองค์กร ที่ต้องมีการบูรณาการทางคลินิกและระบบการบริหารจัดการทางธุรกิจ โดยระบบบริหารทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ในโรงพยาบาล ได้รับการพัฒนา เช่น SAP ที่มีการออกแบบเพื่อการบูรณาการทางด้านคลินิก ด้านบัญชีการเงิน และด้านการบริหาร หรือ Merode, Groothuis and Hasman (2004) กล่าวว่า ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการบริหารงานองค์กรต่อความสัมพันธ์ในโรงพยาบาลกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา โดยเริ่มต้นกระบวนการบูรณาการจะถูกดำเนินการในโมดูลทางการเงินและโมดูลการบริหาร ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร มักใช้เพื่ออำนวยความสะดวกการบูรณาการทุกระบบในองค์กร ซึ่งภายในโรงพยาบาล มักจะใช้เพื่อให้บรรลุการบูรณาการการวางแผนทางการเงินเป็นอย่างดี ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ถูกพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการในการจัดการธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นงานที่ยากเพราะแต่ละหน่วยงานก็จะมีระบบและเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

แม้ว่าระบบบริหารทรัพยากรองค์กร จะเป็นระบบที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการที่มีผลกระทบต่อเทคโนโลยีและผู้คนในองค์กร แต่ตัวระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเองไม่สามารถมีอิทธิพลต่อกระบวนการผลิตของบริษัทได้ เพราะปัจจัยที่มีประสิทธิภาพหลักได้นำผู้คนให้ใช้เทคโนโลยี (Botta-Genoulaz and Millet, 2006)

2.1.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion and Adoption of Innovation)

ทฤษฎีการแพร่กระจายและการยอมรับนวัตกรรมถูกพัฒนาโดย Roger and Shoemaker (1978) ได้แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

2.1.4.1 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) (Rogers, 1995; Surry, 1997) การแพร่กระจายเป็นกระบวนการของนวัตกรรมที่จะถูกนำมาใช้และยอมรับจากสมาชิกในสังคม ทำให้การแพร่กระจายเป็นกระบวนการของนวัตกรรมที่ถูกถ่ายทอดผ่าน ช่องทางการสื่อสาร ในช่วงเวลาหนึ่ง กับสมาชิกในสังคมหนึ่ง ซึ่งมี 4 องค์ประกอบหลักที่ใช้ในการแพร่กระจาย คือ

2.1.4.1.1 นวัตกรรม (Innovation) เป็นแนวคิด การปฏิบัติหรือสิ่งที่ถูกมองว่าเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งคุณลักษณะของนวัตกรรมจะเป็นไปตามมุมมองของสมาชิกในสังคม โดยมีการกำหนดอัตราการยอมรับนวัตกรรม คือ

คุณประโยชน์ของนวัตกรรม (The Relative Advantage of an Innovation) เป็นระดับการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมนี้เป็นแนวคิดคุณสมบัติที่ดีกว่านวัตกรรมเดิม

ความสอดคล้องหรือความเข้ากันได้ (Compatibility) เป็นระดับการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมที่สอดคล้องหรือความเข้ากันได้กับคุณค่าจริง ประสบการณ์ในอดีต และความต้องการของการใช้ระบบที่มีศักยภาพ ซึ่งความไม่สอดคล้องหรือความเข้ากันไม่ได้กับคุณค่าและบรรทัดฐานของสังคมจะไม่ถูกนำมาใช้เป็นนวัตกรรม โดยการยอมรับนวัตกรรมของความไม่สอดคล้องหรือความเข้ากันไม่ได้ จะต้องทำการยอมรับก่อนติดตั้งระบบใหม่ ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่ช้า

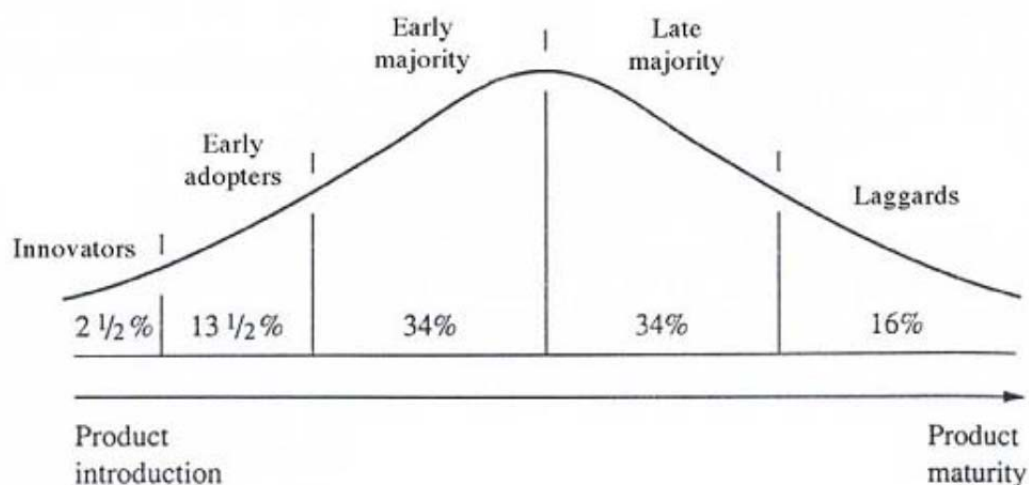
ความซับซ้อน (Complexity) เป็นระดับการรับรู้ว่าคุณนวัตกรรมนั้น เป็นสิ่งที่เข้าใจหรือนำมาใช้ได้อย่างยุ่งยาก ซึ่งนวัตกรรมบางอย่างสามารถทำความเข้าใจและนำมาใช้ได้ง่าย ในขณะที่บางอย่างมีความซับซ้อนและเข้าใจยากกว่า นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนน้อยกว่ามีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับมากกว่า

การทดลองได้ (Trialability) เป็นระดับของนวัตกรรมที่สามารถรับรู้จากการทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เห็นผลได้จริงภายใต้สภาพที่จำกัด

การสังเกตได้ (Observability) เป็นระดับผลลัพธ์ของนวัตกรรมที่สามารถมองเห็นได้ ความง่ายของมันอยู่ที่แต่ละบุคคลสามารถเห็นผลลัพธ์ที่พวกเขาสามารถนำมาใช้ได้

2.1.4.1.2 ช่องทางของการสื่อสาร (Communication Channel) เป็นวิธีการที่ส่งข้อความจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ส่วนการสื่อสารเป็นกระบวนการสร้างและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ส่วนสื่อสารมวลชน (Mass Media Channels) เป็นสิ่งที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ของนวัตกรรม ในขณะที่ช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่มีต่อความคิดใหม่และยังมีอิทธิพลในการตัดสินใจที่จะใช้หรือไม่ใช้ด้วย

2.1.4.1.3 ระยะเวลา สามารถแบ่งได้เป็น 3 ทาง คือ กระบวนการตัดสินใจนวัตกรรม (Innovation-Decision Process) นี้เป็นกระบวนการภายในจิตใจของแต่ละบุคคลว่าจะนำมาใช้หรือปฏิเสธ ซึ่งแต่ละบุคคลจะค้นหาข้อมูลในขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจนวัตกรรมขั้นต่างๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนเกี่ยวกับผลที่คาดว่าจะได้รับของนวัตกรรม การแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovativeness) เป็นระดับที่แต่ละบุคคลใช้สิ่งใหม่ก่อนบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งการแพร่กระจายนวัตกรรมสามารถแบ่งบุคคลออกเป็น 5 ประเภท คือ



ภาพที่ 2-4 ประเภทของกลุ่มผู้รับนวัตกรรม (Rogers, 1995)

กลุ่มนักบุกเบิก (Innovators) มีจำนวน 2.5% กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย (Early Adopters) มีจำนวน 13.5% กลุ่มคนส่วนใหญ่ (Early Majority) ซึ่งจะยอมรับนวัตกรรมหลังจากพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว มีจำนวน 34% กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ช้า (Late Majority) มีจำนวน 34% และกลุ่มผู้ล่าช้า (Laggards) มีจำนวน 16%

อัตราการยอมรับ (Rate of Adoption) เป็นเวลาที่สัมพันธ์กับนวัตกรรมที่ถูกยอมรับจากสมาชิกในสังคม ซึ่งอัตราการยอมรับส่วนใหญ่จะวัดจากจำนวนสมาชิกของระบบในการรับเอานวัตกรรมมาใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด

2.1.4.1.4 ระบบสังคม (Social System) เป็นหน่วยความสัมพันธ์ที่มีส่วนในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกหรือหน่วยของระบบสังคมอาจเป็นได้ทั้งบุคคล องค์กร หรือส่วนระบบย่อย ซึ่งการแพร่กระจายถือเป็นผลกระทบจากทั้งบรรทัดฐานที่สร้างรูปแบบพฤติกรรมสำหรับสมาชิกในสังคม และจากผู้นำทางความคิดซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจน

2.1.4.2 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Adoption of Innovation Theory) (Rogers, 1995) คือ พฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับ การนำไปปฏิบัติ โดย Rogers ได้แยกกระบวนการแพร่กระจายออกจากกระบวนการยอมรับ เพราะกระบวนการแพร่กระจายได้กระทำผ่านสังคมหรือกลุ่ม แต่กระบวนการยอมรับจะกระทำกับบุคคล ผ่านขั้นตอนความรู้ เพื่อสร้างทัศนคติต่อนวัตกรรม จนนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธ จนไปถึงขั้นการดำเนินการใช้นวัตกรรมนั้นและขั้นสุดท้ายเพื่อยืนยันการใช้ ซึ่งมีการแบ่งกระบวนการยอมรับ (The Innovation-Decision Process) ออกเป็น 5 ขั้นตอน

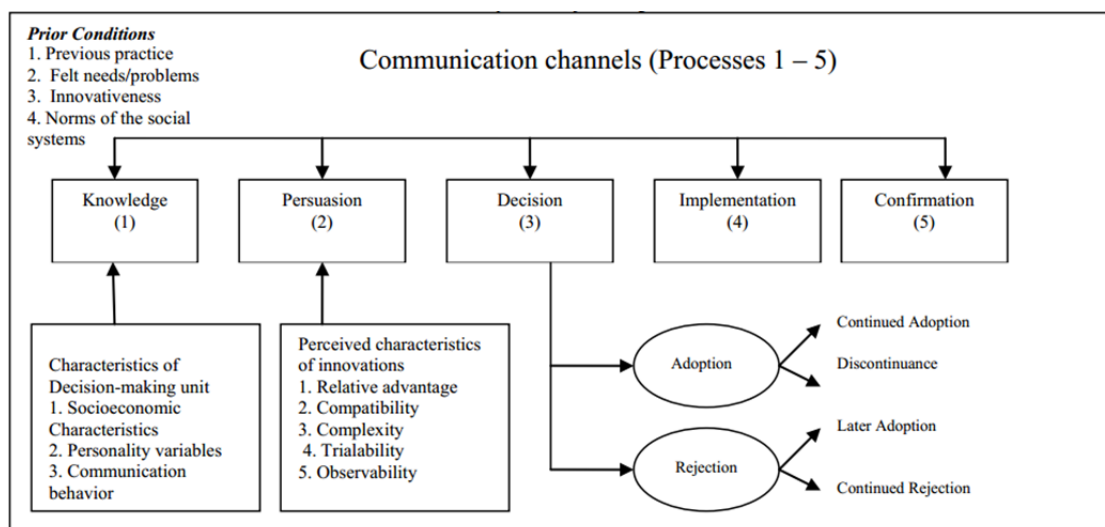
ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ (Knowledge/Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งยังไม่ได้มีความรู้สึกต่อเนื้อหาหรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้ต้องมีการหาความรู้และการได้รับความเข้าใจในวิธีการทำงานของนวัตกรรมนั้นก่อน

ขั้นตอนที่ 2 การโน้มน้าว (Persuasion/Interest) ขั้นนี้จะเริ่มให้ความสนใจและหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นแล้ว เกิดเป็นความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น โดยมันจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม และประสบการณ์เก่าของบุคคลนั้น

ขั้นตอนที่ 3 การตัดสินใจ (Decision/Evaluation) เป็นขั้นตอนการไตร่ตรองถึงประโยชน์เมื่อได้ลองใช้นวัตกรรมว่าดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการ (Implementation/Trial) เป็นขั้นตอนการใช้นวัตกรรมในสถานการณ์แต่ละคน เป็นการทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมินไหม ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

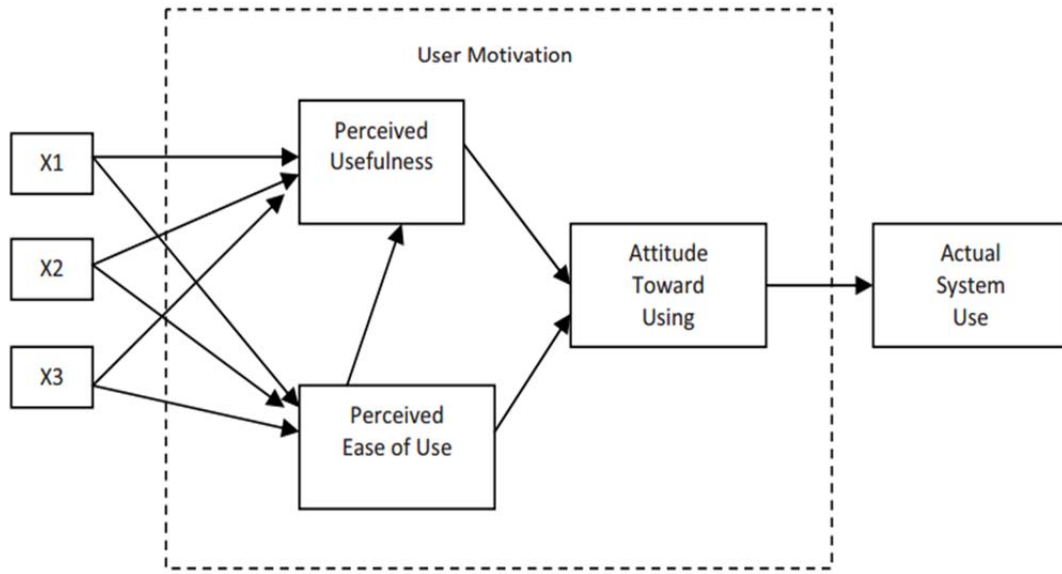
ขั้นตอนที่ 5 การยอมรับ (Confirmation/Adoption) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติ ในกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่



ภาพที่ 2-5 รูปแบบขั้นตอนกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Rogers, 1995)

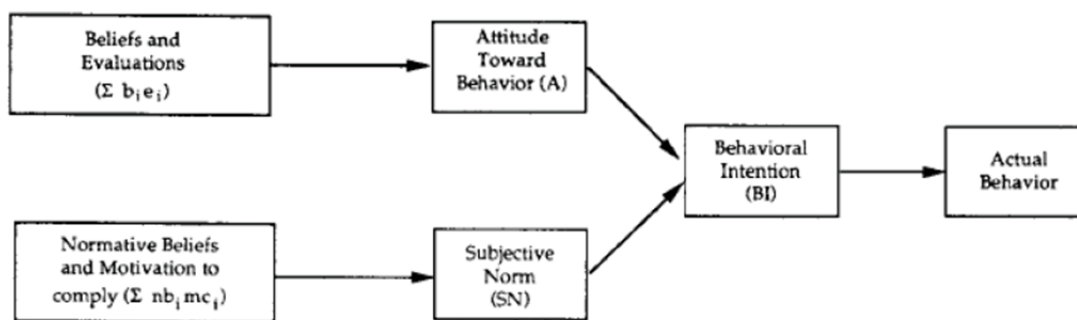
2.1.6 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Models: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี มี Davis, F.D. (1989) เป็นผู้นำเสนอแนวความคิดนี้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนา เพื่ออธิบายการยอมรับระบบสารสนเทศ (Information System) และเพื่อทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งานของผู้ใช้ โดย TAM ได้จัดเตรียมความรู้พื้นฐานที่ว่า ตัวแปรอิทธิพลใดมีผลต่อความเชื่อ (Belief) ทศนคติ (Attitude) พฤติกรรม



ภาพที่ 2-8 โมเดลการยอมรับ TAM เดิม (Davis, 1986: 24)

Davis กล่าวว่า แรงจูงใจของผู้ใช้สามารถอธิบายปัจจัย 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงความง่ายของระบบ การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบ และทัศนคติต่อการใช้ระบบ ซึ่งเขาได้ให้ทัศนคติต่อการใช้ระบบเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ใช้จะปฏิบัติหรือยอมรับระบบ ซึ่งปัจจัยหลักนี้ได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงความง่ายของระบบ การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของระบบ และการรับรู้ถึงความง่ายของระบบมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบ ดังภาพที่ 2-9



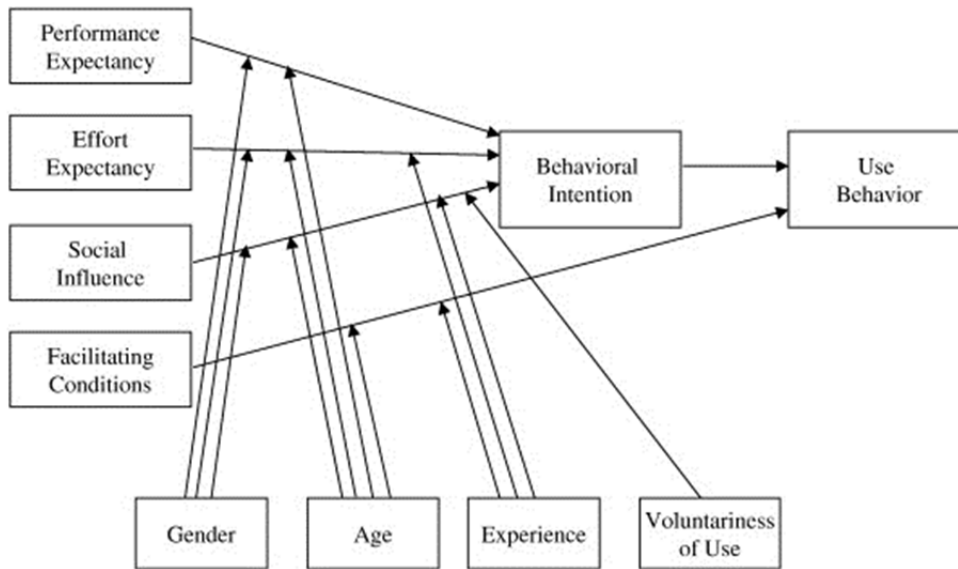
ภาพที่ 2-9 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Bagozzi and Warshaw, 1992)

ส่วนทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) กล่าวว่า พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) สามารถกำหนดด้วยทัศนคติ (Attitude) ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมจริง (Actual Behavior) และการคล้อยตามคน

รอบข้าง (Subjective Norm) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกาารรับรู้ของบุคคลในสังคมสามารถทำนาย การรับรู้ และแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตาม บุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่นได้เช่นกัน

2.1.7 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้รับการพัฒนาโดย Venkatesh, et al. (2003) โดยมีกรอบแนวความคิดมาจากทฤษฎี 8 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โมเดลการสร้างแรงบันดาลใจ (Motivational Model: MM) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) การรวมทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Combined Theory of Planned Behavior/Technology Acceptance Model: C-TPB-TAM) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายการยอมรับและการใช้ เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) ทฤษฎีการแพร่กระจาย นวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมหรือทฤษฎี สังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Theory) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่ออธิบายความตั้งใจของผู้ใช้ ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมกาารใช้งาน ที่มี 4 โครงสร้างหลัก ประกอบด้วย ความ คาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังต่อความ พยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ซึ่งความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นปัจจัยที่ส่งผลตรงต่อ พฤติกรรมความตั้งใจ และพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) กับสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) เป็นสองปัจจัยที่ส่งผลตรงต่อพฤติกรรมกาารใช้ (Usage Behavior) นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสริมที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยหลัก คือ เพศ (Gender) อายุ (Age) ประสบการณ์ (Experience) และความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness) โดยมี รายละเอียด ดังภาพที่ 2-10



ภาพที่ 2-10 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) (Venkatesh, et al., 2003)

2.1.7.1 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) เป็นระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่า การใช้ระบบจะช่วยบุคคลให้บรรลุผลประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบนี้ ประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาและรวมทฤษฎีต่าง ๆ ได้ออกมาเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

2.1.7.1.1 ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าการใช้ระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นได้ (Perceived Usefulness) มาจากทฤษฎี TAM/TAM2 และทฤษฎี C-TAM-TPB

2.1.7.1.2 แรงจูงใจต่อผู้ที่สามารถใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้ จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Extrinsic Motivation) มาจากทฤษฎี MM

2.1.7.1.3 ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (Job-fit) มาจากทฤษฎี MPCU

2.1.7.1.4 ระดับของการใช้ระบบที่ให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (Relative Advantage) มาจากทฤษฎี IDT

2.1.7.1.5 ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (Outcome Expectations) มาจากทฤษฎี SCT

2.1.7.2 ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) เป็นระดับความสะดวกสบายที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

2.1.7.2.1 ระดับการรับรู้ของบุคคลว่าการใช้งานนวัตกรรมนั้น สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูง (Perceived Ease of Use) มาจากทฤษฎี TAM/TAM2

2.1.7.2.2 ระดับการรับรู้ของบุคคลว่านวัตกรรมเป็นสิ่งที่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจและการใช้ระบบ (Complexity) มาจากทฤษฎี MPCU

2.1.7.2.3 ระดับการรับรู้ว่านวัตกรรมเป็นเรื่องยากต่อการใช้งาน (Ease of Use) มาจากทฤษฎี IDT

2.1.7.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ในการปฏิบัติงาน ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจโดยถือเป็นตัวแทนของบรรทัดฐานของสังคม (Subjective Norm) ภายในทฤษฎี TRA TAM2 TPB / DTPB และ C-TAM-TPB ปัจจัยสังคมใน MPCU และ ภาพใน IDT โดยกำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

2.1.7.3.1 ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (Subjective Norm) มาจากทฤษฎี TRA, TAM2, TPB/DTPB

2.1.7.3.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (Social Factors) มาจากทฤษฎี C-TAM-TPB, social factors in MPCU

2.1.7.3.3 ระดับของการใช้นวัตกรรมที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (Image) มาจากทฤษฎี IDT

2.1.7.4 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) เป็นระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าองค์กรได้มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ก็จะสามารถช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้ระบบได้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

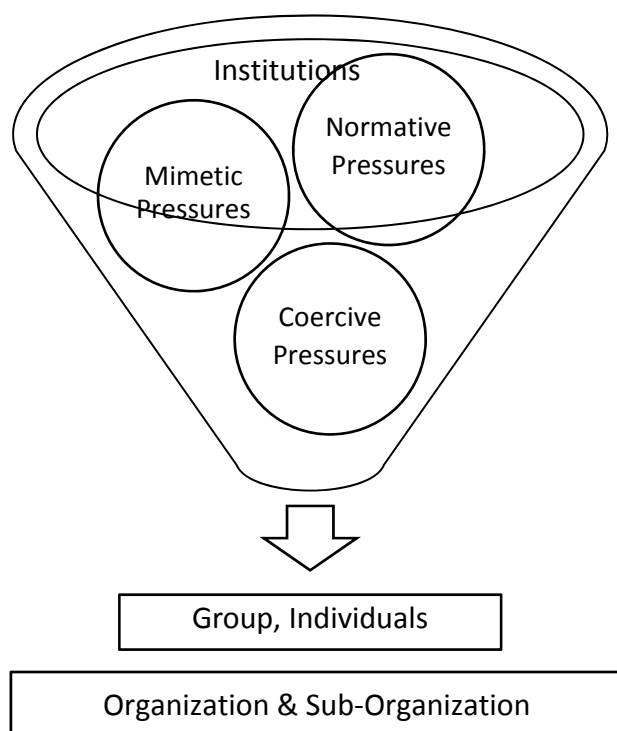
2.1.7.4.1 ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบทั้งภายในและภายนอก (ภายใน คือผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบ และภายนอก คือสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ) (Perceived Behavioral Control) มาจากทฤษฎี TPB / DTPB, C-TAM-TPB

2.1.7.4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความง่ายในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Facilitating Conditions) มาจากทฤษฎี MPCU

2.1.7.4.3 ระดับของการเข้าใจระบบงานว่ามีความถูกต้อง เป็นสิ่งจำเป็น และเป็นการปรับปรุงที่มีศักยภาพ (Compatibility) มาจากทฤษฎี IDT

2.1.8 ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory)

ทฤษฎีสถาบัน เป็นทฤษฎีที่มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ (Normative Element) วัฒนธรรมความรู้ความเข้าใจ (Cultural-Cognitive Element) และ ข้อบังคับ (Regulative Element) (Scott, 2008) โดยองค์ประกอบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ (Normative) ได้ดำเนินการผ่านความคาดหวังและภาระหน้าที่ทางสังคม ส่วนองค์ประกอบวัฒนธรรมความรู้ความเข้าใจ (Cultural-Cognitive) ได้ดำเนินการผ่านกิจกรรมและทรัพยากรที่จัดเตรียมความมั่นคงต่าง ๆ ไว้ในพนักงาน และส่วนองค์ประกอบเกี่ยวกับข้อบังคับ (Regulative) ได้ดำเนินการผ่านไปที่กลไกและกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ DiMaggio and Powell (1983) ที่กล่าวถึง แรงกดดันทางสถาบันประกอบด้วย 3 ประเภท คือ แรงกดดันที่เกิดจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures) แรงกดดันที่เกิดจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressures) และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressures) ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้ ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญในเรื่องของทฤษฎีสถาบันที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งระดับองค์กรหรือระดับบุคคล ดังภาพที่ 2-11



ภาพที่ 2-11 ผลกระทบทางสถาบันที่มีต่อองค์กร (DiMaggio and Powell, 1983; Scott, 2008)

แรงกดดันที่เกิดจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures, Normative Element) เป็นรูปแบบการสื่อสารของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือเป็นการสื่อสารที่ถูกคาดหวังว่าเป็นการกระทำที่มีความถูกต้อง ซึ่งการสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือการกระทำบางอย่างที่มีต่อเป้าหมายบางอย่างต่อองค์กร ซึ่งแรงกดดันแบบนี้ ไม่ได้จำเป็นต้องถูกบังคับจากผู้ที่มีอำนาจในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่อาจเกิดจากทัศนคติ พฤติกรรม และการปฏิบัติต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานจำนวนมากในองค์กรเดียวกันทำในสิ่งที่ถูกต้อง หรือทำในสิ่งที่ต้องทำเท่านั้น แรงกดดันที่เกิดจากกฎเกณฑ์แบบนี้ พบว่า สามารถช่วยให้พนักงานในองค์กรที่ยังไม่เกิดการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ หันมาให้ความสนใจเทคโนโลยีจนถึงขั้นเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ได้ (Jan et al, 2012; Kouki, Poulin and Pellerin, 2009; Muriel Mignerat., 2005) ซึ่ง Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า ในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์นี้ สามารถแสดงผ่านรูปแบบการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ การประชุมร่วมกัน การเรียนรู้คุณลักษณะของระบบ การทำงานของระบบ และการอบรมระบบ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะสร้างประสบการณ์การทำงานระหว่างองค์กร และสามารถลดช่องว่างของระบบลงได้ เพราะการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรองค์กรจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงอิทธิพลจากแรงกดดันที่เป็นกฎเกณฑ์ไปได้

แรงกดดันที่เกิดจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressures, Cultural-Cognitive Element) มักเกิดกับในองค์กรหรือหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน โดยองค์กรหนึ่งสามารถลอกเลียนแบบอีกองค์กรหนึ่งที่มีการนำกระบวนการใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ เข้ามาใช้แล้วประสบความสำเร็จก่อนองค์กรของตนเอง (Jan et al, 2012; Muriel Mignerat., 2005) หรือการบังคับให้พนักงานในองค์กรค้นหาพฤติกรรมหรือการปฏิบัติจากบุคคลอื่น ๆ ที่มีสถานะสูงกว่าหรือประสบความสำเร็จมากกว่า (DiMaggio & Powell, 1983) เพราะการกระทำของบุคคลที่ประสบความสำเร็จมีแนวโน้มที่จะส่งผลทางบวกต่อบุคคลที่ลอกเลียนแบบ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการศึกษา กระบวนการหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และยังเป็น การลดความเสี่ยงจากการเป็นผู้เริ่มต้นสิ่งใหม่เป็นคนหรือองค์กรแรก (Teo, Wei and Benbasa, 2003; Hoerndlein, Benlian and Hess, 2012)

แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressures, Regulative Element) ถือเป็นแรงกดดันที่เกิดจากภายนอกองค์กรหรือหน่วยงาน ที่เป็นองค์กรที่มีทรัพยากรที่โดดเด่นกว่า อย่างเช่น ผู้จัดจำหน่าย ลูกค้า หน่วยงานในกำกับ กฎหมาย หรือเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางกฎเกณฑ์และมาตรฐานขององค์กรเองก็ได้ (Jan et al, 2012; Kouki, Poulin and Pellerin, 2009) ซึ่ง Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า ในกรณีของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร แรงกดดันแบบบีบบังคับนี้ อาจแสดงออกมาจากผู้จัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีความต้องการด้านคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง

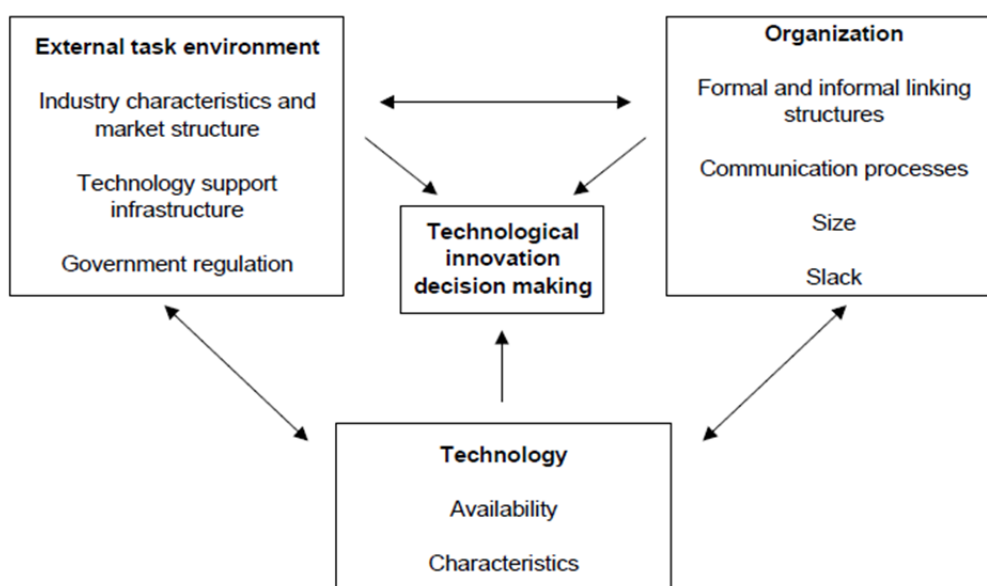
แม้งานวิจัยในหลายด้าน อย่างงานวิจัยแนวเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ ได้มีการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสถาบันเข้ามาอธิบาย แต่ก็พบว่างานวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศได้เริ่มมีการนำทฤษฎีสถาบันเข้ามาช่วยอธิบายองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ในระดับองค์กร (Weerakkody, Dwivedi and Irani, 2009; Pishdad and Haider, 2012) แต่ถ้ามองพฤติกรรมกรรมการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Behaviors) หลายทฤษฎีแสดงให้เห็นว่า ความเชื่อ (Beliefs) ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับอิทธิพลจาก 2 แหล่ง ที่มีอิทธิพลที่แตกต่างกันทางกระบวนการจิตวิทยาภายในนั้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางสังคม (Lewis, Agarwal, and Sambamurthy, 2003) ซึ่งหลายโมเดลของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางสังคมต่างๆ เช่น การคล้ายตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) ใน Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Technology Acceptance Model (TAM) หรือ ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ใน Model of PC Utilization (MPCU), Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) และ ภาพลักษณ์ (Images) ใน IDT นั้น พบว่าโมเดลทั้งหมดนี้ยังขาดประเด็นการอธิบายทางสังคม (Jan et al, 2012)

ในบริบทการยอมรับเทคโนโลยีได้กล่าวถึง การแพร่กระจายทางสังคม (Social Contagion) หมายถึง ทศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องในสังคม (Social Actors) สามารถส่งอิทธิพลต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้จำหน่าย คู่ค้าของบริษัท หรือ ผู้ที่มีการติดต่อโดยตรง เป็นต้น และกฎของสถาบันจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความคิดในระดับบุคคลด้วย หรือทฤษฎีสถาบันควรหาวิธีการดำเนินการที่สามารถส่งผลกระทบต่อคนทั่วไปในสถาบัน หรือบุคคลที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในองค์กร (Suddaby, 2010; Jan, et al, 2012; Hoerndlein, et al., 2012) นอกจากนี้ Scott (2001) เห็นว่าทฤษฎีสถาบัน เน้นไปที่ความเชื่อ ทศนคติ หรือพฤติกรรมของแต่ละบุคคลหรือองค์กร ที่มีอิทธิพลอย่างมากผ่านทางสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กันและยังรวมถึงบทบาทของสถาบันในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องในสังคม และการจัดเตรียมรูปแบบที่สามารถช่วยประเมินกฎที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการของสถาบัน

ผู้วิจัยพบว่าทฤษฎีสถาบันมีหลายงานวิจัยที่ใช้เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีในระดับองค์กร (DiMaggio and Powell, 1983) แต่ก็พบว่าทฤษฎีสถาบันสามารถใช้ได้ในระดับบุคคลด้วยเช่นกัน (Scott, 2001) ตามภาพที่ 2-12 ผลกระทบทางสถาบันที่มีต่อองค์กร ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีสถาบันนี้ มาอธิบายเชิงลึกต่อการยอมรับระบบ ERP ในโรงพยาบาลของประเทศไทยด้วย

2.1.9 กรอบเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology Organization Environment: TOE Framework)

กรอบของ TOE หมายถึง กระบวนการที่องค์กรหนึ่งยอมรับ และทำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ต้องได้รับผลจากบริบททางเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม ซึ่งจะกำหนดกระบวนการที่บริษัทจะยอมรับ ดำเนินการ และดูตี่มนวัตกรรมเทคโนโลยีนั้น โดยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนี้ถูกเรียกอย่างเป็นทางการว่า การจัดการข้อมูลในรูปแบบใหม่ คือ การพัฒนาสิ่งใหม่ผ่านบุคคลที่ควบคุมสภาพแวดล้อมของพวกเขา ซึ่ง TOE นี้ ได้รับการพัฒนาโดย Tornatzky และ Fleischer ดังภาพที่ 2-12



ภาพที่ 2-12 กรอบแนวคิด TOE (Technology Organization Environment: TOE Framework) (Tornatzky and Fleischer, 1990)

เมื่อปี 1990 และถือเป็นการพัฒนาวิธีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับองค์กร ตามบริบททั้ง 3 บริบท ดังนี้ (1) บริบทเทคโนโลยี (Technological Context) หมายถึง เทคโนโลยีภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งเห็นว่าเทคโนโลยีใด ๆ คือ เครื่องมือที่ฝังความรู้ไว้ (Knowledge-Embedded Tool) และ เป็นส่วนผสมขององค์ประกอบทางสังคม องค์ประกอบทางพฤติกรรม และองค์ประกอบทางกายภาพ ด้วยตัวเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือทางกายภาพ แต่ก็เกี่ยวกับความรู้ที่มนุษย์มีการโต้ตอบกับเทคโนโลยี เพื่อให้รู้วัตถุประสงค์ของการใช้เครื่องมือ วิธีการใช้เครื่องมือ และ ผลกระทบของการใช้เครื่องมือด้วย นอกจากนี้ ยังรวมถึงลักษณะเทคโนโลยีอีกด้วย (2) บริบทองค์กร (Organizational Context) หมายถึง คุณลักษณะ

มาตรการและทรัพยากรที่เป็นคำอธิบายเกี่ยวกับองค์กร เช่น ขนาด ขอบเขต โครงสร้างการบริหาร คุณลักษณะ ทรัพยากรขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์ และความเชื่อมโยงระหว่างพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้ได้รับการพิสูจน์จาก McMaster, et al. (2007) ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดการยอมรับของนวัตกรรมเทคโนโลยี (3) บริบทสภาพแวดล้อม (Environmental Context) เป็นสถานการณ์ที่องค์กรใช้ดำเนินธุรกิจ ทางอุตสาหกรรม คู่แข่งและการติดต่อกับรัฐบาล หรือสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรอบของบริษัท ซึ่งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึงหน่วยงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมของบริษัท ทั้งที่เป็นลูกค้า ผู้จำหน่าย คู่แข่งในอุตสาหกรรม แรงกดดันจากรัฐบาลและแรงกดดันจากภายนอกอื่น ๆ หน่วยงานนี้อาจเป็นได้ทั้งข้อจำกัด และ/หรือโอกาสในการยอมรับเทคโนโลยี เช่น ลูกค้าอาจจะยอมรับการใช้เทคโนโลยีเมื่อพวกเขาขอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถผลิตได้โดยการใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ลูกค้าอาจเป็นข้อจำกัด ถ้าลูกค้าเต็มใจที่จะจ่าย ความต้องการสินค้าหรือบริการ น้อยกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดกับการยอมรับเทคโนโลยี นอกเหนือจากนั้น บางกฎระเบียบของรัฐบาลอาจเพิ่มหรือสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การได้รับการยกเว้นภาษีสำหรับองค์กร ที่ยอมรับเทคโนโลยีสีเขียวและสิ่งจูงใจทางการเงินอื่นๆ (Tornatzky and Fleischer, 1990; Pan and Jang, 2008)

กรอบ TOE นี้ได้รับการรวบรวมจากการดูดซึมนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ซับซ้อน และทฤษฎีสถาบัน ซึ่งจะช่วยให้ค้นหาตัวแปรที่ใช้ทำนายการดูดซึม การยอมรับ และการปรับใช้ระบบ ERP ได้เป็นอย่างดี อย่างเช่น งานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009), Shahawai and Idrus (2011) และ Markku Lahtinen (2012) เป็นต้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Soja (2010) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับระบบองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จากโครงการของบริษัททางด้านการผลิต ซึ่งระบบองค์กรในงานวิจัยนี้ เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดของบริษัท โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยไว้ว่า “อะไรเป็นปัจจัยการยอมรับโครงการที่ดำเนินงานแบบเต็มรูปแบบ” และจากคำถามนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมดังนี้ (1) การสร้างความเข้าใจของปัจจัยต่างๆ ในวรรณกรรมในอดีต (2) ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการยอมรับระบบขององค์กร (3) การยอมรับรูปแบบปัจจัยความสำเร็จ นำไปสู่ปัจจัยย่อยที่ผู้เขียนเสนอไว้ 26 ปัจจัยย่อย และแบ่งประเภทปัจจัยเป็น 5 ประเภทใหญ่ คือ ประเภทปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมโครงการ (Project Participants) ประเภทปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง (Top Management Involvement) ประเภทปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนิยามโครงการและนิยามองค์กร (Project Definition and Organization) ประเภทปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะของโครงการ (Project Status) และประเภทปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (Information System: IS) โดยผู้วิจัยได้มีการศึกษาปัจจัยย่อยทั้ง 26 ปัจจัย เพื่อหาความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต พบว่ามีปัจจัยเพียง 2 ปัจจัยที่ยังไม่มีการกล่าวถึงในงานวิจัยก่อน

หน้านี้ คือ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Participation) และแผนการลงทุน (Investment Plan) และได้นำปัจจัยย่อยทั้ง 26 ปัจจัย ไปเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการยอมรับระบบขององค์กร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จและการลดจำนวนตัวแปร และการแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินระบบขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จและการลดจำนวนตัวแปร ได้ปัจจัยใหม่ ดังนี้ F1: การวางแผนโครงการ (Project Planning) F2: การตรวจสอบโครงการและความพอเพียงของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Project Monitoring and Adequate IT Infrastructure) F3: การปรับตัวขององค์กรและการปรับตัวของระบบต่อระบบขององค์กร (Organizational and System Adaptation to the ES) F4: การมีส่วนร่วมของทีมงานและการเพิ่มความสามารถ (Implementation Team Involvement and Empowerment) F5: ผลการดำเนินงานที่รวดเร็ว และการปรับแต่งที่น้อยที่สุด (Fast Effects and Minimal Customization) F6: ความร่วมมือกับผู้ผลิตและระบบที่มีความน่าเชื่อถือ (Cooperation with Supplier and System Reliability) F7: การมีผู้บริหารโครงการ (Project Manager Presence) และ F8: การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) (2) แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินระบบขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ดำเนินการสกัดปัจจัยใหม่ ไปเป็นตัวแปรอิสระและตัวชี้วัดของระบบขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ของการทำวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบปัจจัยที่เป็นกลไกภายในองค์กร คือ การกำหนดโครงการ (Project Definition: F1) การเข้าร่วมดำเนินโครงการ (Implementation Participants: F4, F7, F8) การบริหารจัดการโครงการ (Project Management: F2, F3, F5) และ ระบบการดำเนินการ (Implemented System: F6) ผู้วิจัยได้สังเกตปัจจัยเหล่านี้ และมีปัจจัยเพียง 2 ปัจจัย (F4 และ F6) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในโครงการ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการสำรวจกับบริษัทใหญ่ประเทศโปแลนด์ 5 กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ และ 35 โครงการ และใช้วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) และทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

Fillion, Braham and Ekionea (2011) ได้ทำการศึกษาการยอมรับและการใช้ระบบ ERP โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของ UTAUT กับการใช้ระบบ ERP กับผู้บริหารระดับกลางและผู้ใช้หลักขององค์กรขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ในประเทศแคนาดา เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบ ERP โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเติมช่องว่างของคำถามงานวิจัยที่ว่า “สิ่งใดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้ระบบ ERP ในองค์กรขนาดกลางถึงใหญ่ในประเทศแคนาดา” ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้ (1) เลือกสำรวจผู้จัดการระดับกลางและผู้ใช้ระบบ ERP ในองค์กรขนาดกลางไปถึงองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศแคนาดา (2) ทำการติดต่อไปยังผู้ได้รับการคัดเลือก โดยการส่ง e-mail หรือโทรศัพท์ พร้อมทั้ง ตรวจสอบว่าองค์กรนั้น ๆ มีการจัดการโดยใช้ระบบ ERP

โดยแบบสอบถามทั้งหมด ถูกส่งไปทาง mail ให้กับ 6 องค์กรที่ตอบรับ ซึ่งแบบสอบถามจะมี 2 version คือ ภาษาฝรั่งเศสและอังกฤษ และในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ซอฟต์แวร์ที่มีโครงสร้างสมการสร้างแบบจำลอง (Structural Equation Modeling Software) หรือ Partial Least Squares (PLS-Graph 3.0) โดยผู้วิจัยกล่าวว่า PLS เป็นข้อมูลที่ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามการแจกแจงตามปกติ (Normal Distribution) และสามารถจัดการกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กได้ นอกจากนี้ PLS ยังเหมาะสมกับการทำนายสาเหตุแทนการทดสอบตามทฤษฎี ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อตรวจสอบความมีเสถียรภาพ (Stability) ของรูปแบบการพัฒนาการทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยใช้กระบวนการ PLS bootstrap resampling ในการสกัดจากกลุ่มตัวอย่างแรก (ผู้บริหาร 71 ท่านและผู้ใช้หลักจาก 6 องค์กรขนาดกลางถึงใหญ่ที่ใช้ ERP ในประเทศแคนาดา) ซึ่งการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ PLS ต่อการทดสอบสมมุติฐาน แบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ ความน่าเชื่อถือของแต่ละรายการ (Individual Item Reliability) ความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) และการจำแนกความถูกต้อง (Discriminant Validity) ซึ่งการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแต่ละรายการทำการตรวจสอบด้วย การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นการดำเนินการกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของโมเดลทฤษฎีการวิจัย และผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ PLS พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรขนาดกลางถึงใหญ่ที่ใช้ระบบ ERP ในประเทศแคนาดา มี 3 ตัวแปรอิสระ (1) สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจต่อการใช้เทคโนโลยี (2) ความวิตกกังวล (3) พฤติกรรมความตั้งใจต่อเทคโนโลยีใหม่ และ 1 ตัวแปรรองหรือตัวแปรกำกับ (Moderator Variable) (4) อายุ

Phatthana, Mat และ Kamariah (2011) ได้ทำการศึกษาการประยุกต์ใช้ TAM สำหรับความตั้งใจซื้อบริการสุขภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา 3 ปัจจัย (การรับรู้ถึงความง่ายของระบบ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และภาพลักษณ์) ว่ามีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Purchase: e-Purchase) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบนพื้นฐานทฤษฎี TAM ตัวแปรทุกตัวจะถูกทดสอบด้วยแบบสอบถามแบบสเกลการวัดลิเคิร์ต สเกล 7 ระดับ โดยมี จำนวน 320 แบบสอบถาม และกระจายแบบสอบถามให้ผู้ป่วยต่างประเทศ ซึ่งมีการตอบกลับมา จำนวน 236 แบบสอบถาม ซึ่งเท่ากับ 74% กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยต่างชาติที่อายุ 15 ปีขึ้นไป และอยู่ระหว่างการรักษาสุขภาพใน 8 โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการตรวจสอบความถูกต้องจำแนก (Discriminant Validity) ทำการทดสอบกับภาพ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และการรับรู้ถึงความง่ายของระบบ ใช้ average variance extracted (AVE) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง Squared ต่อจากนั้นข้อมูลที่ถูกต้องจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผ่านทาง AMOS โดยผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า สมมุติฐานทั้งหมดได้รับ

การสนับสนุนแสดงให้เห็นความเข้มแข็งของรูปแบบ TAM สำหรับการอธิบายความตั้งใจใช้ e-purchase สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือ (1) ภาพลักษณ์มีนัยสำคัญและมีผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงการไ้ระบบได้อย่างง่าย เพราะผู้ให้บริการควรอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีผ่านเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้อย่างง่าย ในทางกลับกัน การจัดเตรียมคุณภาพของเว็บไซต์ให้สูง ทำให้การรับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์การดูแลสุขภาพก็สูงตามเช่นกัน ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยการสร้างเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือ (2) การรับรู้ถึงการไ้ระบบได้อย่างง่าย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ e-Purchase ซึ่งความสัมพันธ์นี้ ถูกสนับสนุนจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ กับกรณีศึกษาที่เป็นองค์กรสุขภาพและองค์กรที่ไม่เกี่ยวกับสุขภาพ อย่างนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยได้ไปสอบถามมีความเชื่อในการซื้อบริการทางอินเทอร์เน็ตแต่ต้องผิดหวัง เพราะเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับบริการทางสุขภาพมีไม่เพียงพอ ความสัมพันธ์นี้ควรให้เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับโรงพยาบาลเอกชนในการจัดการเว็บไซต์ (3) ภาพลักษณ์และความตั้งใจที่จะซื้อบริการสุขภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ มีนัยสำคัญและความสัมพันธ์เชิงบวก ผู้ให้บริการทางสุขภาพจะได้รับการปรับปรุงการส่งเสริมภาพลักษณ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพราะมันสามารถทำให้ยอดการสั่งซื้อบริการสุขภาพสูงขึ้นด้วย ดังนั้น ทั้ง 3 ปัจจัยถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้แนวโน้มการซื้อบริการสุขภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้น

Nuq (2012) ได้ทำการศึกษาวิธีการสร้างความเข้าใจการใช้บริการ eHealth จากผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะประเทศกำลังพัฒนา โดยผู้วิจัยกล่าวว่า การบริการสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกประเทศ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาที่ขาดแคลนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อแก้ไขปัญหานี้ควรต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการให้บริการที่เป็นนวัตกรรม eHealth และสามารถปรับปรุงการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุและวัดปัจจัยที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จของการนำบริการ eHealth ในประเทศกำลังพัฒนา โดยเป้าหมายทำการศึกษารวบรวมรูปแบบการดำเนินงานเพื่อพัฒนารูปแบบความคิดเดิมของการให้บริการ eHealth ในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการศึกษารูปแบบคุณภาพเชิงสำรวจเป็นการดำเนินการต่อการประเมินการรับรู้และความเข้าใจถึงปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจเฉพาะ แสดงเป็นกรอบความคิดพร้อมกับการสร้างสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย คือ สร้างแบบสอบถามขึ้นแล้วไปทดสอบ (Pre-Test) ที่การประชุมระหว่างประเทศเกี่ยวกับ eHealth ในประเทศลักเซมเบิร์ก (Luxembourg) กับผู้เชี่ยวชาญด้านแพทย์ จำนวน 19 ท่าน ในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งประกอบด้วยประเทศมาเลเซีย ประเทศเวเนซุเอลา ประเทศตุรกี ประเทศเปรู และประเทศอาร์เจนตินา โดยโครงสร้างการทดสอบจะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ในปี 2009 และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ ในสิบประเทศที่กำลังพัฒนา จำนวน 549 ผู้เชี่ยวชาญ ใช้สถิติเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Multiple Regression

Analysis) ผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน (1) สร้างโครงสร้างใหม่จาก UTAUT ต่อการวัดพฤติกรรมความตั้งใจจากผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในประเทศกำลังพัฒนา ประกอบด้วย ส่วนปัจจัยหลักมี 7 ตัวแปร คือ (1.1) การรับรู้ถึงประโยชน์ของ eHealth โดยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจ eHealth ซึ่งสร้างเป็นสมมติฐาน H1 ว่าการรับรู้ต่อประสิทธิภาพความคาดหวังที่สูงมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ eHealth (1.2) ความคาดหวังในความพยายามต่อบริการ eHealth เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจของ eHealth สร้างเป็นสมมติฐาน H2 ว่าความคาดหวังในความพยายามที่ต่ำ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะใช้บริการ eHealth ที่สูง (1.3) การรับรองจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ eHealth สร้างเป็นสมมติฐาน H3 ว่าอิทธิพลทางสังคมที่สูง เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ eHealth ที่สูง (1.4) สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ สร้างเป็นสมมติฐาน H4 ว่าศูนย์การแพทย์มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์คอยให้ความช่วยเหลือทางเทคโนโลยี eHealth ที่เพียงพอต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ eHealth ในประเทศกำลังพัฒนา (1.5) การสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ eHealth ที่สูง สร้างเป็นสมมติฐาน H5 ว่าการทำให้แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์รับรู้ถึงนโยบาย การสนับสนุนของรัฐบาลที่เข้มแข็ง ทำให้ความตั้งใจต่อการใช้บริการ eHealth เข้มแข็ง (1.6) ความรู้ทางการแพทย์ในการให้บริการ eHealth สามารถเพิ่มพฤติกรรมความตั้งใจในการดำเนินการ eHealth ได้ สร้างเป็นสมมติฐาน H6 ว่าการเพิ่มทักษะในการให้บริการด้าน eHealth ให้กับแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ความตั้งใจต่อการใช้บริการ eHealth เข้มแข็งขึ้น (1.7) การรับรู้ที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับความรู้ทางการแพทย์รักษาของแพทย์เป็นความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ eHealth สร้างเป็นสมมติฐาน H7 ว่าการสร้างตัวบ่งชี้ว่าแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญมีความรู้ทางการแพทย์น้อย ทำให้ความตั้งใจต่อการใช้บริการ eHealth ต่ำ ส่วนปัจจัยสนับสนุนมี 3 ตัวแปร คือ (1.1) ผลกระทบต่อความคาดหวังถึงประสิทธิภาพพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ eHealth เป็นตัวสนับสนุนจากสถานที่ เช่น พื้นที่เขตเมืองกับชนบท สร้างเป็นสมมติฐาน Ha ว่าผลกระทบของความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมความตั้งใจของแพทย์และผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์จากพื้นที่เขตเมืองมีสูงมากกว่าเขตชนบท (1.2) ผลกระทบจากความคาดหวังในความพยายามในพฤติกรรมความตั้งใจ ได้รับการสนับสนุนจากอายุและเพศ สร้างเป็นสมมติฐาน Hb1 และ Hb2 ได้ว่า ผลกระทบของความคาดหวังในความพยายามต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญผู้หญิงมีความแข็งแรงมากกว่าแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญผู้ชาย และ ผลกระทบของความคาดหวังในความพยายามต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่อายุมากมีความแข็งแรงมากกว่าแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญอายุน้อย ตามลำดับ (1.3) ผลกระทบของอิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ได้รับการสนับสนุนจากอายุและเพศ สร้างเป็นสมมติฐาน Hc1 และ Hc2

ได้ว่า อิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับผู้เชี่ยวชาญการแพทย์ที่เป็นผู้หญิงมีความแข็งแรงมากกว่าผู้เชี่ยวชาญการแพทย์ที่เป็นผู้ชาย และ อิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจสำหรับผู้เชี่ยวชาญการแพทย์ที่อายุมากมีความแข็งแรงมากกว่าผู้เชี่ยวชาญการแพทย์ที่อายุน้อย ตามลำดับ (1.4) สิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมความตั้งใจและตัวแปรสนับสนุนที่เป็นเพศและอายุ สร้างเป็นสมมติฐาน Hd1 และ Hd2 ได้ว่า อิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรมความตั้งใจมีอิทธิพลสำหรับผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เป็นผู้ชาย และ อิทธิพลทางสังคมต่อพฤติกรรมความตั้งใจมีอิทธิพลสำหรับผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่อายุมาก มากกว่าผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่อายุน้อยกว่า ตามลำดับ (1.5) แพทย์ที่รับรู้เกี่ยวกับการแพทย์ที่ไม่เพียงพอเป็นความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้บริการ eHealth และได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยเพศและอายุ สร้างเป็นสมมติฐาน He1 และ He2 ได้ว่า อิทธิพลของพฤติกรรมความตั้งใจต่อการรับรู้ถึงความรู้ทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอสำหรับผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เป็นผู้ชาย มีมากกว่า ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เป็นผู้หญิง และ อิทธิพลของพฤติกรรมความตั้งใจต่อการรับรู้ถึงความรู้ทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอสำหรับผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่มีอายุมาก มีมากกว่า ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่มีอายุน้อย ตามลำดับ นอกจากนี้หลังจากที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเพิ่มสมมติฐาน H8 ได้ว่า โรงพยาบาลหรือคลินิกจำนวนที่รับรู้ว่ามีการใช้ ICT และการรับรู้โครงสร้างพื้นฐาน ICT ที่เชื่อถือได้ จะมีพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้บริการ eHealth มากขึ้น (2) รูปแบบซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจและพฤติกรรมความตั้งใจในรูปแบบบริการ eHealth พบว่า 5 โครงสร้างมีผลอย่างมีนัยสำคัญเมื่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ eHealth ในประเทศกำลังพัฒนา คือ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) นโยบายของรัฐบาล (Government Policy) การศึกษาทางการแพทย์ (Medical Education) และความรู้ทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอกับพฤติกรรมความตั้งใจใช้ eHealth

Kouki, Poulin and Pellerin (2009) ได้ทำการศึกษายปัจจัยของการดูดซึม ERP ด้วยการค้นหาเชิงสำรวจในประเทศพัฒนาและประเทศกำลังพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อกำหนดขอบเขตการดูดซึมที่ระบบกระจายและกระบวนการทำงานในองค์กรและการบริหารจัดการที่เป็นทั้งการควบคุมการดำเนินงาน การควบคุมการบริหารจัดการ และการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งกรอบแนวความคิดของผู้วิจัยได้สร้างขึ้นบนพื้นฐานการดำเนินงาน ERP การดูดซึม IS และทฤษฎี TOE Framework โดยมุ่งเน้นไปที่บริบท 3 บริบท ตามกรอบ TOR คือ เทคโนโลยีองค์กร และสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับการดูดซึมระบบ ERP และปัจจัยที่มีผลกระทบในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาแล้ว เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้กับ 6 บริษัท ซึ่งแบ่งเป็นบริษัทในประเทศแคนาดา 3 บริษัท และบริษัทในตูนิเซีย 3 บริษัท ใช้ระยะเวลาการสัมภาษณ์

ประมาณ 40–60 นาที และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ไว้ โดยเป้าหมายของการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับกระบวนการดูดซึมระบบ ERP ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายกรอบแนวคิด ที่พัฒนามาจากโครงสร้างพื้นฐานงานวิจัยในอดีต และ ผลการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บริบทเทคโนโลยี บริบทองค์กร และบริบทสภาพแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) บริบทเทคโนโลยี (Technology Context) หมายถึง ทรัพยากรภายในและภายนอกที่ใช้ในบริษัท ซึ่งได้แบ่งเป็นส่วนย่อย 2 ส่วน คือ (1.1) ทัศนคติต่อระบบ ERP (ERP Attributes) เช่น นวัตกรรมที่ใช้งานได้อย่างง่าย (Ease of Use) การที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงข้อได้เปรียบของนวัตกรรมว่ามีระดับสูงกว่าเดิม หรือมีลักษณะใกล้เคียงกัน (Relative Advantage) การที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงว่านวัตกรรมต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมทางสังคม และวัฒนธรรมเดิมที่มีอยู่ (Compatibility) เหล่านี้มีผลต่อการแพร่กระจายและการนำไปใช้ (1.2) เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้เชี่ยวชาญด้าน ERP พบว่า การที่ผู้ใช้งานระบบ เร็วหรือช้าเกี่ยวกับข้อจำกัด ปัญหารายงาน และฟังก์ชันใหม่ ๆ ได้กลายเป็นปัญหาระหว่างขั้นตอนหลังดำเนินการโครงการ ซึ่งปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้เชี่ยวชาญด้าน ERP นี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่อง (2) บริบทองค์กร (Organizational Context) เป็นการอธิบายมาตรการอย่าง คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ขนาดกับขอบเขตขององค์กร การบริหารแบบร่วมศูนย์หรือการกำหนดรูปแบบบรรทัดฐานของงานให้เป็นทางการ และจำนวนทรัพยากรที่ขาดหายไป ซึ่งได้แบ่งเป็น 5 ส่วน (2.1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) แม้ว่าประเภท และระดับการสนับสนุนจะมีความแตกต่างกัน แต่หลายงานวิจัยกล่าวว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพต่อโครงการ ERP ซึ่งหลายงานวิจัยที่เน้นการสนับสนุนทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนหลังการดำเนินโครงการ (Post-Implementation) เช่น โครงสร้างทางไอที การปรับปรุง ERP การอบรม และทรัพยากร ERP ซึ่งยังมีการโต้แย้งกันว่า การรับรู้ของผู้บริหารระดับสูงและทัศนคติต่อระบบสามารถสร้างบรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกในการดูดซึมระบบ ERP (2.2) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Alignment) ปัจจัยนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในงานวิจัยว่าช่องว่างระหว่างระบบไอทีและกลยุทธ์ทางธุรกิจเป็นสาเหตุ เป็นสาเหตุสำคัญของความล้มเหลวของระบบ การประเมินระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่ไม่เพียงเกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนระบบ กลยุทธ์ของบริษัท แต่การสนับสนุนด้านไอที ก็เพื่อกระบวนการทางธุรกิจ สถานะฟังก์ชันไอทีในบริษัท และการมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ (2.3) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Involvement) ใน ERP มีการถกเถียงกันว่าจะจะเป็นประโยชน์อย่างมากระหว่างขั้นตอนหลังการดำเนินการ บริษัทควรต้องเข้าใจวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ เพื่อให้ระยะเวลาความสำเร็จของการดูดซึมจะอยู่ไปอีกนาน ผู้ใช้จะค่อย ๆ เรียนรู้ระบบจากประสบการณ์ตรง ทำความเข้าใจฟังก์ชันของระบบ และสำรวจความเป็นไปได้และข้อจำกัดของระบบ (2.4) ความสามารถในการดูดซึม (Absorptive Capacity) คือ ความสามารถที่ได้รับมา

ความเข้าใจหรือตีความ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก ซึ่งความสามารถนี้เป็นผลมาจากบริษัทเป็นความรู้ก่อนผู้ใช้จะรับ ดูดซึม และใช้ประโยชน์จากสิ่งใหม่ (นวัตกรรม) นอกจากนี้ การให้ความรู้ ให้การอบรม ให้การศึกษา และการสื่อสาร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ภายหลังจากดำเนินโครงการไปแล้ว เพราะมันช่วยให้ผู้ใช้ดูดซึมระบบได้อย่างลึกมากขึ้น อีกทั้งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ใช้ทั่วไป (Key User) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT/ERP personnel) และลูกค้าภายนอก ยังช่วยปรับปรุงการแลกเปลี่ยนความรู้และการใช้งานระบบอีกด้วย (2.5) ระบบการชมเชย ระบบการให้รางวัล (Compensation / Reward System) มีหลักฐานว่ากลยุทธ์รางวัล เช่น กลยุทธ์ส่งเสริมการเรียนรู้ พบว่าทักษะของทีม ERP และการชมเชยเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับขั้นตอนหลังการดำเนินงาน ได้แนะนำรางวัลและการยกย่องและการสรรเสริญเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ลดความเสี่ยง สร้างความร่วมมือ (3) บริบทสภาพแวดล้อม (Environmental Context) หมายถึง อุตสาหกรรม ผู้ร่วมทุน คู่แข่ง ทรัพยากรภายนอก แรงกดดันทางตรงและทางอ้อม และแรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ปัจจัยย่อย คือ (3.1) แรงกดดันจากสถาบัน (Institutional Pressures) พัฒนามาจากทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) ที่ตั้งสมมติฐานว่า สถาบันเกิดเมื่อองค์กรต้องเผชิญกับแรงกดดันหลาย ๆ ตัว เช่น ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ ลูกค้านโยบายรัฐบาล ความเหมาะสมทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งผลักดันให้องค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันเกิดแรงกดดันขึ้น โดยผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมว่า องค์กรมักได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสถาบันของพวกเขาเอง และการตัดสินใจของพวกเขาไม่ได้เพียงแต่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพงานเท่านั้น แต่ส่วนใหญ่ทำเพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์สภาพแวดล้อมภายนอกของพวกเขา ซึ่ง DiMaggio และ Powell (1983) ได้จำแนกแรงกดดันหรือปรากฏการณ์ที่เรียกว่า กระบวนการกดดัน (Institutional Isomorphism) เป็น 3 แบบ คือ แรงกดดันที่เกิดจากการล้อเลียน (Mimetic) แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) และ แรงกดดันแบบที่ได้รับกฎหมาย (Normative) ซึ่งแรงกดดันทั้ง 3 ด้านมีรายละเอียด ดังนี้ แรงกดดันที่เกิดจากการล้อเลียนแบบกันมานั้น มีอิทธิพลต่อบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้เงื่อนไขของความไม่แน่นอน ที่เลียนแบบบริษัทที่มีโครงสร้างเหมือนกัน แรงกดดันที่ล้อเลียนกันมานี้ สามารถช่วยให้บริษัทได้รับ legitimacy และศักดิ์ศรีสามารถจำกัดค่าใช้จ่ายด้านการทดลองและการกระทำของมนุษย์ เนื่องจากความเสี่ยงที่สูงและต้นทุนที่สัมพันธ์กันของการเริ่มต้นระบบ ERP ทำให้บริษัทต่าง ๆ จะมีแนวโน้มที่คัดลอกโครงสร้างความสำเร็จจากอุตสาหกรรมรูปแบบเดียวกับตน ส่วนแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ เป็นแรงกดดันภายนอกที่ได้รับจากองค์กรที่มีทรัพยากรเด่น (อย่าง ผู้จัดจำหน่าย และลูกค้า) และหน่วยงานในกำกับและร่างกฎหมาย ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบบีบบังคับนี้ อาจปรากฏออกมาโดย ผู้จัดจำหน่ายและลูกค้าที่มีความต้องการด้านคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง และแรงกดดันแบบกฎหมาย จะได้รับมาจากการสื่อสารและมาตรฐานที่เป็นมืออาชีพ (professional) ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบ

กฎเกณฑ์นี้ สามารถแสดงผ่านการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ หน่วยงานที่เป็นมืออาชีพ การประชุมร่วมกัน การอบรมและกิจกรรม professional อื่นๆ เหล่านี้ได้ให้ประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างบริษัท การเรียนรู้ระหว่าง functionalities คุณลักษณะ การดำเนินการ ช่องว่างระหว่างระบบ เพราะวิวัฒนาการของระบบ ERP นี้ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงอิทธิพลแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ไปได้ (3.2) ผู้ผลิตให้การสนับสนุน (Vendor Support) จากงานวิจัยในอดีตกล่าวว่า การ Maintain ความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และการทำสัญญาในระยะยาว (Lifelong Commitment) กับผู้ขาย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการยอมรับ ERP ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและความต้องการของบริษัท เพื่อขยายระบบ การลงทุน และความต้องการต่าง ๆ ของพวกเขา ดังนั้น การที่ผู้ผลิตให้การสนับสนุน คือ การให้ความช่วยเหลือทางเทคโนโลยี (Technology Assistance) การปรับปรุงซอฟต์แวร์ (Software Updates) การดูแลแบบฉุกเฉิน (Emergency Maintenance) การอบรมผู้ใช้ (User Training) และการสนับสนุนบริการอื่นๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของโครงการ ERP และการพัฒนาประสิทธิภาพ (3.3) ที่ปรึกษาที่มีประสิทธิผล (Consultant Effectiveness) หมายถึง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของที่ปรึกษา ในการเตรียมความช่วยเหลือให้กับบริษัท เช่น การให้ความรู้ การอบรม การบำรุงรักษา การสนับสนุนทางเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามความต้องการขององค์กร ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตกล่าวว่าปัจจัยนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำคัญขั้นตอนการเริ่มระบบ แต่งานวิจัยช่วงหลังยังพบว่าปัจจัยนี้เป็นสิ่งสำคัญในขั้นตอนหลักดำเนินโครงการแล้วเช่นกัน สรุปวัตถุประสงค์หลักของการศึกษารั้งนี้ เพื่อสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดูดซึมในบริบทของประเทศพัฒนาและประเทศกำลังพัฒนา วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อรวบรวมผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ระหว่างประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาแล้ว

ผู้วิจัยพบว่า การศึกษาในปัจจุบัน ได้เพิ่มวรรณกรรม IT Innovation Diffusion โดยการตรวจสอบขั้นตอนการดูดซึมที่ถูกกละเลยไปนานและการดูดซึม ERP ในแบบที่เฉพาะเจาะจง นอกจากนี้ ยังมีการเติมช่องว่างของงานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ ERP ในประเทศกำลังพัฒนา ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่างานวิจัยเหล่านี้ มีความคล้ายคลึงอย่างมากในปัจจัยความสำเร็จ ที่ถือว่ามีผลต่อการดูดซึม ERP ทั้งในประเทศแคนาดาและตูนิเซีย นอกจากนี้ ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ร้ายแรงที่ต้องทำการพิจารณาในทั้งสองประเทศ โดยปัญหาที่ทำทลายที่สุด คือ ปัจจัยมนุษย์ องค์กรควรลงทุนในด้านเวลาและความพยายามอย่างมาก ในการจัดสรรทรัพยากรนี้ให้ถูกต้อง การส่งเสริมระบบจากการสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานให้มีการตัดสินใจที่สูงขึ้น เป็นเรื่องที่ไม่มีความชัดเจน นี่เป็นเพราะความซับซ้อนทางเทคโนโลยีของระบบ ERP เมื่อต้องรับมือกับระดับตัดสินใจที่สูงขึ้น และในอีกแง่หนึ่งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจให้ผู้บริหาร งานวิจัยนี้มีข้อจำกัด คือ (1) นี่เป็นการศึกษาเชิงสำรวจและอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ของบางผู้ตอบแบบสอบถามในบางองค์กร ทำให้อคติส่วนตัวไม่สามารถตัดออกทั้งหมดได้ (2) แม้ว่าการศึกษานี้ได้รับการยืนยันอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ แต่ข้อค้นพบนี้อยู่บนพื้นฐานขององค์กรที่มีขั้นตอนที่

ต่างกันและการใช้ระบบ ERP จากผู้ขายที่ต่างกันด้วย การเปรียบเทียบบริษัทที่มีขั้นตอนคล้ายกันหรือใช้ ERP จากผู้ผลิตเดียวกันหรือมีขนาดใกล้เคียงกัน ทำให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมสามารถเปรียบเทียบได้มากขึ้น (3) งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาวัฒนธรรมของชาติ ทำให้งานวิจัยนี้ไม่สามารถเป็นรูปแบบทั่วไปในประเทศอื่นได้ ความน่าสนใจในงานวิจัยประเภทนี้ คือ การพิจารณาผลกระทบของวัฒนธรรมที่ต่างกันและเงื่อนไขของชาติของการดัดซึม ERP นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจสอบกลยุทธ์การดัดซึม ERP ในบริษัทย่อยของกลุ่มนานาชาติ การเรียนรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ขั้นตอนการดัดซึมที่ง่ายของบริษัทเหล่านี้ สามารถเป็นประโยชน์สำหรับบริษัทอื่นในประเทศที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อลดข้อผิดพลาดระหว่างการยอมรับระบบและองค์กร

Lahtinen (2012) ได้ทำการศึกษาการยอมรับ E-Invoice ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์วิธีการที่องค์กรใช้ในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนและสภาพแวดล้อมที่มีสมาชิกที่มีความแตกต่างกันหลายระดับ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะความสำเร็จขององค์กรนั้น ขึ้นกับวิธีการที่พวกเขาสามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมตามแบบธุรกิจของพวกเขา และเป้าหมายหลักเพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ E-Invoice ในองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมที่เป็นทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และการสำรวจ 2 ครั้ง โดยการสัมภาษณ์ได้ดำเนินการสัมภาษณ์กับ 6 บุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับการเงิน (ผู้จัดการการเงิน ผู้จัดการส่วนระดมทุน ผู้จัดการการชำระเงินกับที่ปรึกษาอาวุโส หัวหน้าหน่วยงาน ผู้จัดการใบส่งของ และนักบัญชี) ด้วยแบบสอบถามถึงโครงสร้างระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2555 หลังการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ถอดเทปสรุปออกมา 2-3 หน้า จากนั้นส่งข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบยืนยัน และการสำรวจ 2 ครั้ง กับธนาคารขนาดใหญ่ ในฟินแลนด์ ระหว่างเมษายน-พฤษภาคม ปี 2555 และมีผู้ตอบกลับมา 512 แบบสอบถาม โดยผลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยค้นหาความสัมพันธ์ของทรัพยากรองค์กรเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับทฤษฎี UTAUT IDT และ TOE จากนั้นก็ทำการสำรวจจากสิ่งที่ค้นพบ ซึ่งจากการสำรวจครั้งแรก ลูกค้ายของธนาคารไม่ได้ให้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับงานวิจัยนี้ จึงมีการสำรวจครั้งที่สองกับฐานข้อมูลลูกค้าของหอการค้า (Chamber of Commerce) ถือเป็น การสำรวจหลัก เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับ E-Invoice โดยทั้งสองการสำรวจมีเป้าหมายอยู่ที่บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบัญชีทางการเงินขององค์กรและกระบวนการบริหาร เช่น หัวหน้าฝ่ายบริหาร หัวหน้าฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชี เป็นต้น เพราะว่าผู้วิจัยต้องการเลือกผู้ที่มาตอบแบบสำรวจที่รู้ความหมายของ E-Invoice และการหักบัญชี และ มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ E-Invoice มีผลกระทบต่อกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร และ ความสัมพันธ์ภายนอกของวิธีการที่ E-Invoice มีผลกระทบต่อกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร และ ความสัมพันธ์ภายนอกกับหุ้นส่วนภายนอกและลูกค้า โดยผู้วิจัยได้เสนอปัจจัย ดังนี้ (1) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy: PE) (2) ความคาดหวังต่อความพยายามของ

ผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy: EE) (3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) (4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) (5) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร (Management's Commitment) (6) ขนาดขององค์กร (Organization's Size) (7) อุตสาหกรรมขององค์กร (Organization's Industry) ว่าสามารถทำให้เกิดการยอมรับ E-Invoicing ในองค์กรได้ ซึ่งได้สมมติฐาน ดังนี้ H1: ความคาดหวังการรับรู้ถึงประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับ E-Invoice H2: ความคาดหวังความพยายามของผู้ใช้ระบบ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับใบกำกับสินค้า H3: อิทธิพลทางสังคม เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับใบกำกับสินค้า H4: สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับใบกำกับสินค้า สมมติฐาน H1 ถึง H4 ได้มาจากโมเดล UTAUT เดิม H5: ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เป็นตัวทำนายที่สำคัญสำหรับการยอมรับใบกำกับสินค้า H6a: องค์กรขนาดใหญ่มีค่าความคาดหวังการรับรู้ถึงประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก H6b: องค์กรขนาดเล็กมีมูลค่าความคาดหวังความพยายามของผู้ใช้ระบบมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ สมมติฐาน H5 – H6 มาจากโมเดล IDT และ TOE H7: อุตสาหกรรมขององค์กรเป็นการจำแนกอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวข้องต่อการยอมรับใบกำกับสินค้า สมมติฐาน H7 มาจากมาจากโมเดล TOE สมมติฐาน H8: ความคาดหวังการรับรู้ถึงประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีการใช้ในการพยากรณ์มากที่สุดในการอธิบายการยอมรับ E-Invoice สมมติฐาน H8 มาจากโมเดล UTAUT สมมติฐาน H9: ตัวเลือกหลักขององค์กร เพื่อที่จะเปลี่ยน FDD (Finnish Direct Debit) เป็น E-Invoice สมมติฐาน H10: องค์กรขนาดเล็กดำเนินการปรับระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อ FDD ช้ากว่าองค์กรขนาดใหญ่ สมมติฐาน H9 – H10 มาจากโมเดล Motivated ผลลัพธ์ของงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับ E-Invoice คือ การสร้างความสะดวกสบาย (Easiness) เช่น ระบบที่ใช้ทำงานง่าย เป็นต้น ที่ได้มีการระบุในงานวิจัย TAM ก่อนหน้านี้ ตัวแปรตัวอื่นที่มีอำนาจในการพยากรณ์ คือ ประโยชน์ (Usefulness) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ที่ได้มาจากทฤษฎี IDT กับ TOE และ ยังมีตัวแปรกำกับขนาดขององค์กร แต่ตัวแปรอุตสาหกรรม (Industry Variable) ถือว่าไม่มีผลต่อการอธิบายการใช้ E-Invoice โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึง (1) มาตรการสร้างความสะดวกสบายเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการยอมรับและใช้ E-Invoice และวิธีการที่ E-Invoice เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศขององค์กรได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยในอดีต ที่นำความสะดวกสบายไปรวมกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition: FC) ดังนั้น มาตรการสร้างความสะดวกสบายที่ทำให้องค์กรมีทักษะ / ทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอ และให้องค์กรได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องสามารถส่งผลต่อการยอมรับ E-Invoice (2) มาตรการสร้างประโยชน์ (Usefulness) เป็นวิธีการที่องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงคุณภาพของบริการลูกค้า และการลดต้นทุนโดยการใช้ E-Invoice เหล่านี้เป็นการนำเสนอหลัก ทั้งทฤษฎี TAM (เช่น ประโยชน์ที่จะได้รับ) และ UTAUT (เช่น ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน) แต่การสร้างประโยชน์ในงานวิจัยนี้ ขัดแย้งกับ UTAUT เพราะอิทธิพลทางสังคม

(Social Influence: SI) ถูกรวมอยู่กับมาตรการสร้างประโยชน์ ซึ่งในกรณีของ E-Invoice นี้ อิทธิพลทางสังคมเป็นวิธีการของสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันได้ยอมรับนวัตกรรม (3) อิทธิพลของการบริหารเป็นการสร้างความเข้มแข็งผ่านการวิเคราะห์เชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่ง IDT ได้ให้คุณลักษณะผู้นำและคุณลักษณะภายใน เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ดังนั้น ความมุ่งมั่นของผู้บริหารถือเป็นโครงสร้างที่มีนัยสำคัญในการทำนายการยอมรับของ E-Invoice (4) ขนาดขององค์กร ถือเป็นตัวแปรอิสระ

Rotchanakitumnuai (2010) ได้ศึกษาปัจจัยการดำเนินโครงการระบบ ERP ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้เข้าใจประเด็นต่างๆ ตามบริบทการบริหารจัดการในประเทศไทย ผู้วิจัยเสนอว่าการดำเนินงาน ERP จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับผู้ใช้จำนวนมาก ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงผู้ใช้ระดับล่าง ซึ่งบุคคลแต่ละประเภทสามารถส่งผลกระทบต่อระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ ERP ได้ โดยวิธีการวิจัยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไป 55 องค์กรและได้รับกลับมา 275 ฉบับ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยวิธีการการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ซึ่งผลลัพธ์พบว่าปัจจัยย่อย 30 รายการสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ปัจจัยหลัก ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ERP ขนาดใหญ่ ประกอบด้วย (1) ความสามารถการบริหารจัดการโครงการ (Project Management Competence) ที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน ผู้นำโครงการ ผู้ขายและที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงาน ERP (2) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เกี่ยวกับ ความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก (3) คุณภาพของระบบ (ERP System Quality) โดยมุ่งเน้นไปที่ความถูกต้อง และการใช้ระบบได้อย่างง่าย (4) การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Understanding) ประกอบด้วย การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ให้เข้าใจถึงผลประโยชน์ของระบบ การฝึกอบรมผู้ใช้ให้มีความสามารถในการใช้งานระบบ และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ ERP (5) ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง (User Involvement) ที่สามารถกำหนดความต้องการด้านต่างๆ ของการดำเนินงานระบบ ERP ได้ (6) การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น (Business Process Re-Engineering) ประกอบด้วย การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน การปรับปรุงการบริการลูกค้า (7) ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน (Top Management Support) ประกอบด้วย นโยบายที่ชัดเจน การสนับสนุนการบริหารการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูง (8) ความพร้อมขององค์กรต่อการนำระบบ ERP มาใช้ (Organization Readiness) เกี่ยวกับการประเมินโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรทางด้านไอที และความสามารถของพนักงานต่างๆ

Kharuddin, S., et al. (2013) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ ERP ในกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศมาเลเซีย โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors) มาเป็นกรอบแนวความคิดและใช้ตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ H1: ความคาดหวังต่อผลกำไรทางเศรษฐกิจ (Economic-Based

Benefits) มีผลต่อการยอมรับระบบ H1a: ความคาดหวังต่อการดำเนินการที่มีผลประโยชน์ (Operational Benefits) มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ H1b: ความคาดหวังต่อผลประโยชน์การบริหาร (Managerial Benefits) มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ H1c: ความคาดหวังต่อกลยุทธ์ที่มีผลประโยชน์ (Strategic Benefits) มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ H2: ปัจจัยพื้นฐานของสถาบันมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ H2a: แรงกดดันแบบบีบบังคับที่มากขึ้นจากบริษัท มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการยอมรับระบบมากขึ้น H2b: แรงกดดันจากการเลียนแบบที่มากขึ้นจากบริษัท มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการยอมรับระบบมากขึ้น H2c: แรงกดดันจากการกฎเกณฑ์ที่มากขึ้นจากบริษัท มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการยอมรับระบบมากขึ้น ส่วนการดำเนินการวิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามส่งไปให้บริษัทที่ใช้ระบบ ERP ประมาณ 200 บริษัท โดยการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) จากฐานข้อมูลกลุ่มสหภาพอุตสาหกรรมของมาเลเซีย (The Federation of Malaysian Manufacturers Database) และให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับอาวุโสได้แบบสอบถามกลับคืนมา 861 ชุด นำข้อมูลมาวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) ผลลัพธ์ พบว่า ความคาดหวังต่อการดำเนินการที่มีผลประโยชน์ ความคาดหวังต่อกลยุทธ์ที่มีผลประโยชน์ ปัจจัยพื้นฐานของสถาบัน และแรงกดดันจากการเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ ERP โดยความคาดหวังต่อการดำเนินการที่มีผลประโยชน์ เช่น การปรับปรุงเวลาในการทำงาน การบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจ ความสามารถในการเข้าถึง ตรวจสอบ และดำเนินการกับข้อมูลสารสนเทศได้ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP ให้กับพนักงาน ก็จะสามารถเพิ่มกระบวนการยอมรับระบบได้มากขึ้น เมื่อการดำเนินงานภายในดี ก็จะสามารถส่งผลให้องค์กรมีกลยุทธ์ไปแข่งขันกับธุรกิจ ส่วนปัจจัยพื้นฐานทฤษฎี มีแรงกดดันจากการเลียนแบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เช่น การเลียนแบบคู่แข่งขององค์กรตนเอง เป็นต้น แต่แรงกดดันจากกฎเกณฑ์และแรงกดดันจากการบีบบังคับไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ

AlAwadhi and Morris (2008) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับระบบ e-Government ในประเทศกำลังพัฒนา โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและตั้งสมมติฐาน คือ H1: ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจที่มีความสัมพันธ์ที่จะใช้ระบบ กับตัวแปรรอง เพศ ประเภทหลักสูตร และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต H2: ความคาดหวังต่อความพยายามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ กับมีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง เพศ ประเภทหลักสูตร และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต H3: อิทธิพลจากคนรอบข้างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ กับมีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง เพศ H4: พฤติกรรมความตั้งใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้ระบบ H5: สิ่งอำนวยความสะดวก มี

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้ระบบ กับมีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง ประเภทหลักสูตร และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต กระบวนการดำเนินการวิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามสเกลคำตอบ 7 ระดับ ไปสอบถามนักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทในมหาวิทยาลัยคูเวต ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมา 880 ชุด หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อดำเนินการตามรูปแบบการวิจัย และทำการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) เพื่อดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผล (พฤติกรรมความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้) ผลลัพธ์ พบว่าความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจ แต่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง คือ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งถ้าประสบการณ์ยิ่งมากก็จะทำให้พฤติกรรมความตั้งใจเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเห็นข้อดี ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบนี้ให้มากขึ้น ส่วนความคาดหวังต่อความพยายาม (Effort Expectancy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรรอง คือ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนอิทธิพลจากคนรอบข้าง (Peer Influence) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจ พฤติกรรมความตั้งใจและสิ่งอำนวยความสะดวกมีนัยสำคัญสำหรับผู้ใช้งาน

Casas (2010) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติการใช้เทคโนโลยีเพื่อการวางแผนการเกษียณอายุ โดยผู้วิจัยได้แสดงผลของโครงการวิจัยที่ปรับปรุงมาจาก ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis เมื่อปี 1980 และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2) ของ Venkatesh and Davis เมื่อปี 2000 เพื่อวัดการยอมรับและความตั้งใจที่จะใช้ซอฟต์แวร์การวางแผนการเกษียณอายุของแต่ละคน โดยตั้งสมมติฐานไว้ คือ H10: การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นเชิงลบที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี H1A: การรับรู้ความมีประโยชน์ เป็นผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี H20: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (Perceived Ease of Use) เป็นเชิงลบที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี H2A: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (Perceived Ease of Use) เป็นผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี H30: การอ้างอิงกลุ่ม (Subjective Norm) เป็นเชิงลบที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี H3A: การอ้างอิงกลุ่ม (Subjective Norm) เป็นผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ซึ่งตัวแปรตามอย่าง “ความตั้งใจที่จะใช้” หมายถึง ความปรารถนาที่จะใช้เทคโนโลยีการวางแผนการเกษียณอายุ ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งไปให้กับกลุ่มประชากรที่เป็นคนทำงานอเมริกัน ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 70 ซึ่งใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) ผลลัพธ์ของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความมีประโยชน์ และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้อย่างมาก และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีการวางแผนการเกษียณอายุในระดับปานกลาง

Gumussoy, Calisir and Bayram (2009) ได้ศึกษาพฤติกรรมการความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ERP โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน H1: การรับรู้ความมีประโยชน์จะมีผลกระทบทางบวกต่อทัศนคติต่อการจะใช้ H2: การรับรู้ความมีประโยชน์จะมีผลกระทบทางบวกต่อทัศนคติการใช้ระบบ ERP H3: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบจะมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ H4: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบจะมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ทัศนคติการใช้ระบบ H5: ทัศนคติการใช้ระบบมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการความตั้งใจที่จะใช้ H6: ความเข้ากันได้จะมีผลกระทบทางบวกต่อทัศนคติการใช้ H7: ความเข้ากันได้จะมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ H8: ความเข้ากันได้จะมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ H9: การคล้อยตามกลุ่มจะมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ H10: การคล้อยตามกลุ่มจะมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ H11: ประสบการณ์จะมีผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้ความมีประโยชน์ H12: เพศหญิงจะเห็นคุณค่าต่อการรับรู้ความมีประโยชน์มากกว่าเพศชาย H13: เพศชายจะเห็นคุณค่าต่อการรับรู้ความมีประโยชน์มากกว่าเพศหญิง H14: เพศชายจะเห็นคุณค่าพฤติกรรมการความตั้งใจต่อการจะใช้เทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิง โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบ ERP ในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง ประกอบด้วยคำถามที่ตรวจสอบความตั้งใจ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ความเข้ากันได้ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert-type Scale) และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า ความเข้ากันได้ (Compatibility) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ มีผลกระทบทางตรงต่อ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ และการรับรู้ถึงความมีประโยชน์มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการความตั้งใจที่จะใช้ระบบอย่างมาก การรับรู้ความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยต่อพฤติกรรมการยอมรับที่จะใช้ระบบ นอกจากนี้ การรับรู้ความมีประโยชน์มีผลกระทบต่อทัศนคติการใช้ (Attitude Towards Use)

Chang, et al. (2008) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้ระบบ ERP จากมุมมองของผู้ใช้ โดยใช้โมเดล Triandis ที่มุ่งความสำคัญไปที่ปัจจัยทางสังคม ซึ่งมีการปรับเป็นกรอบแนวความคิดและสมมติฐาน คือ H1: การรับรู้ถึงผลกระทบในระยะใกล้มีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ H2: การรับรู้ถึงผลกระทบในระยะยาวมีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ H3: การรับรู้ถึงความซับซ้อนมีผลกระทบทางลบต่อการใช้งานระบบ H4: ความเข้ากันได้มีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ H5: ความรู้สึกมีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ H6: ปัจจัยทางสังคมมีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ H7: สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลกระทบทางบวกต่อการใช้งานระบบ ส่วนกระบวนการวิจัยได้ดำเนินการทดสอบในฮ่องกง

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล เพื่อมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์การถดถอย ผลลัพธ์ พบว่า มี 3 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยทางสังคม มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ เพราะพนักงานจะมีความอ่อนไหวต่อแรงกดดันทางสังคม เช่น ผู้บริหารระดับสูงกดดันพนักงานของพวกเขาให้ใช้ระบบ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานของระบบ ERP ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ (2) ความเข้ากันได้ เป็นความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพวกเขาต่อการใช้ระบบ ว่าระบบสามารถความเข้ากันได้กับรูปแบบการทำงานของพวกเขา และ (3) การรับรู้ถึงผลกระทบในระยะใกล้ เป็นความเชื่อของการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพและงาน ภายหลังจากที่ผู้ใช้ใช้งานระบบ ส่วนปัจจัยอื่นที่ไม่มีผล คือ (1) การรับรู้ถึงผลกระทบในระยะยาว ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ เพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เป็นกลุ่มที่ทำงานในสาย IT โดยตรง (2) ความซับซ้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ เพราะระบบเกิดจากการบูรณาการสารสนเทศ กระบวนการทางธุรกิจภายในและฟังก์ชัน มันจึงมีความซับซ้อนอย่างมากที่จะดำเนินการระบบ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ (4) ความรู้สึก ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ

Arunthari and Hasan (2005) ได้ใช้ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ของกระบวนการตัดสินใจการยอมรับระบบ ERP และการเลือกผู้ขาย (Vendor) ในประเทศไทย โดยกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้มี 16 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่กำลังดำเนินการพัฒนาระบบ ERP โดยมี 8 บริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนไทย (Thai-owned Companies) และอีก 8 บริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนต่างชาติ (Multinational Companies) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ กลุ่มผู้บริหารโครงการไอที และผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีอย่าง Technological Acceptance Model (TAM) มาเป็นพื้นฐานในการทำนายกระบวนการตัดสินใจยอมรับระบบและการเลือกผู้ขาย (Vendor) ของบริษัทที่อยู่ในประเทศไทยทั้ง 2 ประเภท พบว่า ระบบแบบการบูรณาการ (One Integrated System) ระบบเก่าที่ไม่เป็นที่ต้องการ (Unwanted Legacy Systems) และวิธีการดำเนินการทางธุรกิจ (Business Practices) ต่างมีผลต่อการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของบริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนไทย และชื่อเสียงของคู่ค้า ฟังก์ชันที่ดีที่สุด และเทคนิคการดำเนินงานที่เหมาะสม (Technical Fit) ต่างมีผลต่อการเลือกคู่ค้าของบริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนไทย ส่วนการควบคุมแบบศูนย์กลาง กลยุทธ์ทางการเงินแบบบนลงล่าง (Top-down Focused Financial Strategy) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบทันทีทันใด ต่างมีผลต่อการยอมรับระบบของบริษัทที่มีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ (Multinational Companies) และกลยุทธ์การควบคุมแบบศูนย์กลาง (Central Control Strategy) มีผลต่อการเลือกคู่ค้าของบริษัทที่มีเจ้าของเป็นชาวต่างชาติ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ใช้ที่เป็นผู้บริหารจะมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะพวกเขารับรู้ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในอนาคต แต่ผู้ใช้ทั่วไป พวกเขาจะต้องเรียนรู้ประสิทธิภาพของระบบก่อนจะตัดสินใจยอมรับระบบ แต่อย่างไรก็ตามพวกเขาก็

ต้องยอมรับระบบอยู่ดี ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโครงการ ให้สามารถวางแผนและบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้เหมาะสมมากขึ้น

ส่วนต่อไปเป็นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาก่อนหน้านี้ เพื่อเป็นการสรุปแนวความคิดเกี่ยวกับงานวิจัยพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทย ตามตารางที่ ก-1 การวิเคราะห์ และ สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ที่ภาคผนวก ก พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษากับโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีการใช้ระบบทรัพยากรองค์กร ในประเทศไทยเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

3.1 ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

3.1.1 ขั้นตอนการวิจัย

3.1.1.1 การเตรียมโครงการวิจัย เป็นขั้นตอน การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย ได้มาจากการตรวจสอบเอกสารและรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เอกสารและตำราทางวิชาการ หนังสือ วารสาร อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัย บทความวิชาการ และ รายงานการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

3.1.1.2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนวิเคราะห์กำหนดกรอบแนวคิด เพื่อสร้างและพัฒนาเครื่องมือ นำไปทดลองใช้ ปรับปรุงคุณภาพ แล้วสรุปเป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ นำเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาแบบสอบถาม การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ นำเครื่องมือไปทดลองใช้ ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

3.1.1.2.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ส่วนที่ 3 สรุปผลตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย จากส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 เพื่อนำตัวแปรที่ได้ไปสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยขั้นต่อไป

3.1.1.2.2 ขั้นสร้างและพัฒนารูปแบบ โดยจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 จัดทำเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนที่ 2 ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำเครื่องมือแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเครื่องมือไปทดลองใช้ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

3.1.1.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำเครื่องมือแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงกับโรงพยาบาลของรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

3.1.1.2.4 รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) ของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

3.1.1.3 รายงานผลการวิจัย โดยการวิเคราะห์สรุปผลพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย และจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัย

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1.2.1.1 ผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย ผู้ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรในด้านต่าง ๆ

3.1.2.1.2 ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ประชากรประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้พัฒนา และผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหาร

ทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จากโรงพยาบาล 4 แห่ง (ข้อมูล ณ มกราคม 2556) คือ โรงพยาบาลรามารัตน์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

3.1.2.2.1 การศึกษาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 8 ท่าน

3.1.2.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการ สุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ จำนวน 165 คน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ก) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการ วิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ต้องใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูง คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้ ต้องใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับหรือมากกว่า 100 (นงลักษณ์, 2542) และกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบของ Hair, et al. (2006) ควร ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรสังเกต ได้ 26 ตัวแปร จำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงควรมีไม่น้อยกว่า 130 คน

ข) กำหนดจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) กับโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากร องค์กร โดยทำการแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ หรือชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละ ชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน แล้วค่อยสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตาม สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ทำการแบ่งโรงพยาบาลออกเป็น 2 ประเภท คือ โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชน โดยงานวิจัยนี้เลือกเป็นกลุ่มโรงพยาบาล

ขั้นที่สอง ทำการแยกกลุ่มโรงพยาบาลรัฐบาล ตามประเภทหน่วยงานที่สังกัด โดย งานวิจัยนี้เลือกเป็นกลุ่มโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีอยู่ 18 โรงพยาบาล (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2552) คือ

โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล

ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
 โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 โรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
 โรงพยาบาลศิริราช
 ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ
 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร
 โรงพยาบาลจุฬารัตน์
 ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล
 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์
 โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยสกลนคร
 โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยนเรศวร

จากนั้นทำการแยกโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ออกเป็นโรงพยาบาลที่มีการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร พบว่า มีอยู่ 4 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน และโรงพยาบาลรามาริบัติ แต่เนื่องจากว่าในการเก็บข้อมูลจริงเจอปัญหา บางโรงพยาบาลไม่อนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูล ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้มีเพียง 1 โรงพยาบาลที่อนุญาตให้เข้าไปทำวิจัยได้

ขั้นที่สาม คือ ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารทรัพยากรองค์กรโดยจำแนกเป็น กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปกับกลุ่มผู้พัฒนาระบบ แต่เนื่องจากว่าการเก็บข้อมูลภายในโรงพยาบาลต้องมีการทำหนังสือขออนุญาตและทำหนังสือจริยธรรมในคน เพื่อมีสิทธิไปเก็บข้อมูลกับหน่วยประชากร ซึ่งในขั้นนี้ ผู้วิจัยไม่มีสิทธิในการเข้าไปแจกหรือพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามได้โดยตรง ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ ให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวแทนแต่ละหน่วยแจกให้กับผู้ใช้ระบบ ERP จริง และนัดวันที่ผู้วิจัยจะเข้าไปรับแบบสอบถาม โดยกำหนดวันไปรับแบบสอบถามตามความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน

3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.1.3.1 การศึกษาวิเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ด้วยการสังเคราะห์เนื้อหาให้ได้กรอบแนวคิด ตามเอกสารในภาคผนวก ก ตารางที่ ก-1 และจัดทำเป็นตารางการสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.1.3.2 นำตารางการสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ตรวจสอบ แก้ไข และจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ตามเอกสารในภาคผนวก ก “แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ” โดยก่อนการเข้าสัมภาษณ์ ได้มีการติดต่อนัดหมายล่วงหน้า ด้วยจดหมายในการประสานการติดต่อ ตามเอกสาร “หนังสือขอสัมภาษณ์” ในภาคผนวก ค หลังจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกท่าน ผู้วิจัยทำการถอดเทปการสัมภาษณ์และจัดทำตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตามเอกสารภาคผนวก ก ในตารางที่ ก-3

3.1.3.3 นำผลการสรุปมาสร้างกระถงคำถามของแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพห้าระดับ (Likert's Rating Scale) จำนวน 1 ฉบับ เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรูปแบบของเครื่องมือแบบสอบถาม ตามเอกสารในภาคผนวก ก “แบบสอบถามเพื่อการวิจัย” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร โมดูลที่ทำงานในระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ตำแหน่ง จำนวนการเข้าใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ต่อสัปดาห์ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ตามตัวแปรที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้	ข้อที่ 1-6	รวม 6 ข้อ
ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้	ข้อที่ 7-21	รวม 15 ข้อ
ด้านอิทธิพลทางสังคม	ข้อที่ 22-34	รวม 13 ข้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อที่ 35-45	รวม 11 ข้อ
ด้านแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ	ข้อที่ 46-56	รวม 11 ข้อ
ด้านแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ	ข้อที่ 57-62	รวม 6 ข้อ
ด้านแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์	ข้อที่ 63-69	รวม 7 ข้อ
ด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ	ข้อที่ 70-80	รวม 11 ข้อ
ด้านพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ	ข้อที่ 81-89	รวม 9 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert's Rating Scale) และมีน้ำหนักของคะแนนตามระดับของการแสดงพฤติกรรมว่ามีค่ามากเพียงใด ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	ให้มีน้ำหนัก 5 คะแนน
ระดับ 4	หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก	ให้มีน้ำหนัก 4 คะแนน
ระดับ 3	หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง	ให้มีน้ำหนัก 3 คะแนน
ระดับ 2	หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย	ให้มีน้ำหนัก 2 คะแนน
ระดับ 1	หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้มีน้ำหนัก 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.1.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงและการทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

3.1.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 5 ท่าน โดยจัดทำ “หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย” ตามเอกสารในภาคผนวก ค และ “รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ” ตามเอกสารภาคผนวก ค ในตารางที่ ค-2 ซึ่งการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาภาษาที่ใช้ ดังนี้

3.1.4.1.1 การนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และลักษณะของข้อคำถาม ด้วยการหาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม หรือเรียกว่า การหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence)

สูตรสำหรับหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม
$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม เป็นการพิจารณาแบบสอบถามรายชื่อจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ “แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ” ตามเอกสารภาคผนวก ข ในตารางที่ ข-1 ที่ต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้อง ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินการให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญกำหนดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า แบบสอบถามวัดตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
 -1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
- แบบสอบถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปวัดผลได้ ต้องมีค่า IOC เกินกว่า 0.5 เป็นต้นไป โดยแสดง “ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเครื่องมือวิจัยของแบบสอบถาม” ตามเอกสารภาคผนวก ข

3.1.4.1.2 การรวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำข้อเสนอแนะนั้นไปปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.1.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงมาดำเนินการ ดังนี้

3.1.4.2.1 การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เรียกว่า กลุ่มทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) จำนวน 32 ชุด

3.1.4.2.2 การนำข้อมูลที่ได้ มาทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยใช้เกณฑ์การยอมรับที่มากกว่า 0.70 ผลค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.958

สูตรครอนบาชแอลฟา

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{\sum s_i^2}{S_i^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
 n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

3.1.4.2.3 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง หลังจากนั้นก็นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1.5.1 ศึกษาข้อมูลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลตามค่าเฉลี่ย (\bar{x}) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970) ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับระบบระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับระบบระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับระบบระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับระบบระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมการยอมรับระบบระดับน้อยที่สุด

3.1.5.2 การศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์อย่างไร โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ บุญธรรม (2549) ดังนี้

- .71 - 1.00 หมายความว่า มีระดับความสัมพันธ์กันมาก
- .51 - .70 หมายความว่า มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง
- .01 – 30 หมายความว่า มีระดับความสัมพันธ์กันน้อย
- 0.00 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์

3.1.5.3 ศึกษาข้อมูลทางสถิติวัดความสอดคล้องโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ในการศึกษาองค์ประกอบ (Factor Analysis) และการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model)

ในการศึกษาองค์ประกอบ ต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างทฤษฎีและการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ต้องตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง โดยผู้วิจัยไปศึกษาเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 3-1 เกณฑ์ของค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์การพิจารณา	แปลผล
ค่าไคสแควร์ (χ^2)	ค่าความน่าจะเป็น (p-value) มากกว่า 0.05	แปลว่า ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ค่าดัชนี	เกณฑ์การพิจารณา	แปลผล
ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (x^2/df)	ค่าน้อยกว่า 2.00	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี (Kelloway, 1998)
	ค่าน้อยกว่า 3.00	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Kline, 1998)
ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI)	ค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี (Kelloway, 1998)
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) (Kelloway, 1998; Lattin, Carroll and Green, 2003)	ค่าตั้งแต่ 0.80 ถึง 0.89	แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอใช้
	ค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี
ค่าความคลาดเคลื่อนใน การประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) (MacCallum et al, 1996; Kelloway, 1998; Hu and Bentler, 1999)	ค่าต่ำกว่า 0.05	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก
	ค่าอยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.08	แสดงว่า โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี
	ค่าอยู่ระหว่าง 0.08 ถึง 0.10	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ค่าดัชนี	เกณฑ์การพิจารณา	แปลผล
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR)	ค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
	ค่าอยู่ต่ำกว่า 0.05	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี (Byrne, 1998; Diamantopoulos and Siguaw, 2000)
	ค่าต่ำกว่า 0.08	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง (Hu and Bentler, 1999)
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI)	ค่าที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี มีค่าตั้งแต่ 0.95 ขึ้นไป (Hu and Bentler, 1999)	แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย

การวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันความสอดคล้องของโมเดล ว่าตัวแปรสังเกตได้ (Exogenous Variable) แต่ละตัวแปรสามารถเป็นองค์ประกอบที่ดีในการอธิบายองค์ประกอบพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย โดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอน (ชัยวิชิต, 2557) ดังนี้

3.2.1 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล หรือการกำหนดรูปแบบ (Model Specification) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบกับข้อคำถาม โดยจะแสดงด้วยเส้นทางระหว่างตัวแปรซึ่งใช้แทนสิ่งที่ผู้วิจัยคาดการณ์ไว้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ว่าตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใดนั้น สามารถ

แบ่งตามการวัดตัวแปรได้ 2 ประเภท คือ ตัวแปรแฝง (Latent Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง และตัวแปรสังเกตได้ (Observed or Manifest Variables) และตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว ต้องถูกอธิบายด้วยตัวแปรแฝงเพียงตัวเดียว (Unidimensional Measures) หรือค่า Cross-Loading แต่การที่ตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรแฝงมากกว่า 1 ตัว แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างอาจขาดความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) ดังตารางที่ 3-2 การแจกแจงตัวแปรของโมเดล

ตารางที่ 3-2 การแจกแจงตัวแปรของโมเดล

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้
ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)	<ul style="list-style-type: none"> - การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (Perceived Ease of use) - การใช้งานง่าย (Ease of Use)
ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)	<ul style="list-style-type: none"> - การรับรู้ถึง ความ มี ประโยชน์ (Perceived Usefulness) - ความเหมาะสมกับงาน (Job-fit) - ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) - คาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectation)
อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	<ul style="list-style-type: none"> - การคล้อยตามกลุ่ม (Subjective Norm) - ปัจจัยทางสังคม (Social Factor) - ภาพลักษณ์ (Image)
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)	<ul style="list-style-type: none"> - การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) - สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (Facilitating Conditions) - ความเข้ากันได้ (Compatibility)

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้
แรงกดดันจากการเลียนแบบ (Mimetic Pressure)	<ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ - ประสิทธิภาพบริษัทที่ปรึกษา - การส่งถ่ายพนักงาน
แรงกดดันจากการบีบบังคับ (Coercive Pressure)	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น - การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น
แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative Pressure)	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดเงื่อนไข - วิธีการทำงาน
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)	<ul style="list-style-type: none"> - ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) - แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) - ความรู้สึกต่อการใช้งาน (Affect Toward Use)
พฤติกรรมความตั้งใจ(Behavioral Intention)	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านการใช้ - ด้านข้อมูล - ด้านความรู้

3.2.2 การระบุความเป็นไปได้เพียงค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) ก่อนทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลนั้น จะทำได้เมื่อโมเดลที่ระบุมีความเป็นไปได้พอดี ซึ่งการระบุความเป็นไปได้ของโมเดล แบ่งได้เป็น 3 ชนิด

3.2.2.1 โมเดลที่ระบุพอดี (Just-identified) คือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่ามีจำนวนเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งค่า Degree of freedom และ χ^2 Degree of freedom เท่ากับศูนย์ ทำให้ไม่สามารถใช้ทดสอบทฤษฎีได้

3.2.2.2 โมเดลระบุไม่พอดี (Under-identified) คือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่ามีจำนวนมากกว่าจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ โมเดลที่สร้างจะไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้

3.2.2.3 โมเดลระบุเกินพอดี (Over-identified) คือ พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่ามีจำนวนน้อยกว่าจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งแบบนี้จะถือว่าข้อมูลเพียงพอที่จะไปคำนวณหาค่าพารามิเตอร์ได้

3.2.3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ (Parameter Estimation) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์แล้วพิจารณาโมเดลของผู้วิจัยว่า สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ซึ่งมีวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ เช่น Maximum Likelihood (ML), Generalized Least Square (GLS) ซึ่งเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ข้อมูลมีการแจกแจงแบบ Multi Normal Distribution และ Weight Least Square (WLS) เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ข้อมูลไม่แจกแจงแบบ Multi Normal Distribution โดยการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไปจะส่งผลให้ค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้ไม่มีความคงเส้นคงวา ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การประมาณค่าโดยใช้วิธี Maximum Likelihood (ML)

3.2.4 การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Assessing Measurement Model Validity) เป็นการตรวจสอบค่าพารามิเตอร์ที่ได้มีความสมเหตุสมผล ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ 2 ส่วน คือ การประเมินความสอดคล้องของทั้งโมเดล (Over all Goodness of Fit) เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าโมเดลทฤษฎีการวัดที่สร้าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสอดคล้องในรายตัวแปร (Path Estimation) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝง หรือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 นี้ คือ ความสอดคล้องในรายตัวแปร (Path Estimation)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ จะพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ค่าไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2) เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล โดยค่าถ้าวัดสถิตินี้มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มาก และค่านี้ไม่มีนัยสำคัญ ($p > .05$) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ หรือ ไคสแควร์กำลังสองสัมพันธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งมีค่าเท่ากับสถิติไคสแควร์หารด้วยองศาของความเป็นอิสระ (χ^2 / df) เนื่องจากเมื่อมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากค่าไค-สแควร์ก็จะยิ่งสูงมากจนผลการสรุปอาจไม่ถูกต้อง ดังนั้น ให้แก้ไขโดยพิจารณาค่า (χ^2 / df) ว่ามีค่าเท่ากับ 2 หรือน้อยกว่านั้น แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีระดับความสอดคล้อง (Goodness – of – Fit Indices: GFI) เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อนปรับและหลังปรับโมเดลมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ดัชนี GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 หรือ มากกว่า .90-.95 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว โดยเอาค่า GFI มาปรับแก้ ซึ่งต้องคำนึงถึงค่าองศาอิสระ (df) ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยค่าดัชนี AGFI มีค่าตั้งแต่ .80-.89 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอใช้ได้ แต่ถ้ามีค่ามากกว่า .90 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Root Mean Squared Residual: RMR) เป็นค่าที่บอกขนาดความคลาดเคลื่อนในการวัดโมเดล ซึ่งค่านี้จะแสดงความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนที่ได้รับการพยากรณ์และความแปรปรวนที่แท้จริง โดยค่า RMR ยิ่งเข้าใกล้ 0 หรือ ถ้าต่ำกว่า .05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

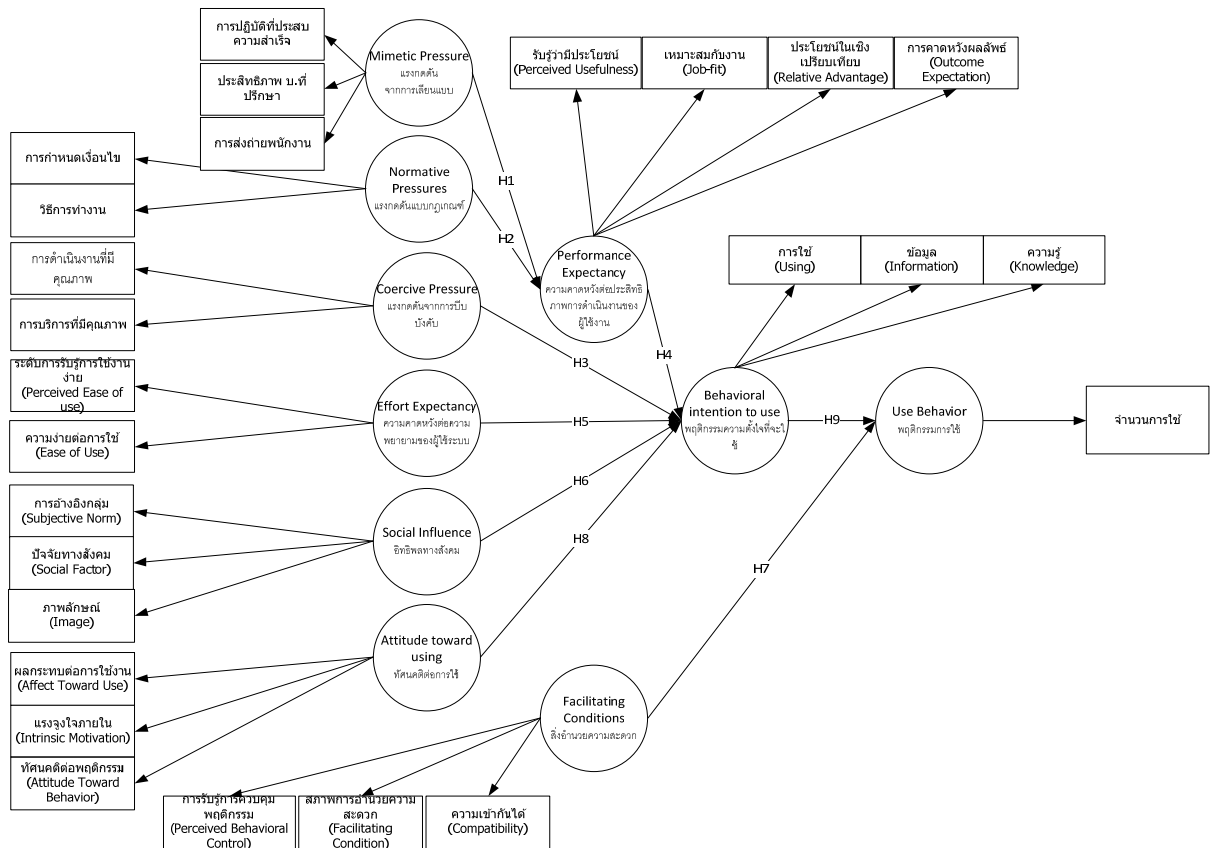
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าบอกขนาดของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ มีค่าระหว่าง 0 - .05 ยิ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

Comparative Fit เป็นค่าดัชนีเปรียบเทียบโมเดลพื้นฐานกับโมเดลตามทฤษฎีหรือสมมติฐาน โดยมีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่า โมเดลอื่นที่เปรียบเทียบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลโมเดลพื้นฐาน

3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปร (หรือตัวแปรแฝง) ของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร โดยมีขั้นตอน (ชัยวิชิต, 2557) ดังนี้

3.3.1 สร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างด้วย Structural Equation Model จากการจัดสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 3-1 การจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (DiMaggio and Powell, 1983; Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003)

3.3.2 แยกแยะพารามิเตอร์ที่ต้องการวิเคราะห์ (Specification) ก่อนวิเคราะห์ต้องเขียนเมตริกซ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เมตริกซ์ Lambda X (LX) เป็นเมตริกซ์ของตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งเป็นตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อ ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายนอก

เมตริกซ์ Lambda Y (LY) เป็นเมตริกซ์ของตัวแปรแฝงภายในที่ส่งผลต่อตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายใน

เมตริกซ์ Gamma (GA) เป็นเมตริกซ์ของตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงภายใน

เมตริกซ์ Beta (BE) เป็นเมตริกซ์ของตัวแปรแฝงภายในที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงภายในเอง

เมตริกซ์ Phi (PH) เป็นเมตริกซ์ของตัวแปรแฝงภายนอก

เมตริกซ์ Psi (PS) เป็นเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแฝงภายในที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงภายใน

เมตริกซ์ Theta-delta (TD) เป็นเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายนอก ที่ส่งผลต่อ ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายนอก

เมตริกซ์ Theta-epsilon (TE) เป็นเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายใน ที่ส่งผลต่อ ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภายในจากภาพที่ 3-1 การจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง สามารถแยกแยะพารามิเตอร์ได้ คือ $\Lambda Y = LY$, $\Lambda X = LX$, $\Theta\text{-epsilon} = TE$, $\Psi = PS$, $\Theta\text{-delta} = TD$, $\Phi = PH$

3.3.3 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) ทำเช่นเดียวกับข้อ 3.2.2

3.3.4 การประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดล (Model Identification) ให้ดำเนินการแบบเดียวกับข้อ 3.2.3

3.3.5 การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Assessing Measurement Model Validity) เป็นการตรวจสอบค่าพารามิเตอร์ที่ได้มีความสมเหตุสมผล ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ 2 ส่วน คือ การประเมินความสอดคล้องของทั้งโมเดล (Over all Goodness of Fit) เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าโมเดลทฤษฎีการวัดที่สร้าง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสอดคล้องในรายตัวแปร (Path Estimation) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝง หรือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 นี้ คือ การประเมินความสอดคล้องของทั้งโมเดล (Over all Goodness of Fit)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง จะพิจารณาความสอดคล้องของโมเดล ด้วยค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ค่าไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2) ควรไม่มีนัยสำคัญ ($p > .05$)

ค่าดัชนีระดับความสอดคล้อง (Goodness – of – Fit Indices: GFI) และ ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ควรค่าตั้งแต่ .80-.89 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอใช้ได้ แต่ถ้ามีค่ามากกว่า .90 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ หรือ ไคสแควร์กำลังสองสัมพันธ์ (Relative Chi-square: χ^2 / df) ควรค่าเท่ากับ 2 หรือน้อยกว่านั้น

ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA) และ ค่ารากของเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ควรค่าระหว่าง .00 – .05 หรือมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0)

3.3.6 การปรับปรุงโมเดล (ถ้าจำเป็น) โดยพิจารณาดัชนีดัดแปรรูปแบบ (Model Modification Index) ที่สูงที่สุดตามโปรแกรม ประกอบกับการพิจารณาความเป็นไปได้ใน

ปรากฏการณ์ที่เป็นจริง ซึ่งถ้าหาปรับแล้วไม่เหมาะสม ให้พิจารณาค่าดัชนีนี้ดัดแปรรูปแบบตัวอื่น
รอง

3.3.7 การตีความผลการวิเคราะห์ เมื่อได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก็ให้
พิจารณาค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของค่าอิทธิพลในโมเดล ทั้งค่าอิทธิพลรวม ค่าอิทธิพล
ทางอ้อม และค่าอิทธิพลทางตรง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

การนำเสนอการวิจัยนี้ ได้มีการรวบรวมผลการวิจัย ประมวลผลการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง และภาพประกอบคำบรรยาย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

4.1.1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

4.1.2 ผลการวิจัยสถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) ของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

4.1 การศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

ในผลการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

4.1.1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ที่อยู่ในกลุ่มผู้บริหารระดับกลางขององค์กรสุขภาพที่มีการใช้ระบบ ERP จำนวน 3 ท่าน และที่เป็นผู้ปฏิบัติการขององค์กรสุขภาพที่มีการใช้ระบบ ERP จำนวน 5 ท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากร

องค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทยตามโมเดลเชิงทฤษฎีเบื้องต้น สามารถแบ่งเป็น 9 ประเด็น ดังนี้

ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic) แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative) ทักษะคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) และ พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ ERP (Behavioral Intentional) ซึ่งสามารถสรุปผลลัพธ์การสัมภาษณ์ ดังนี้

4.1.1.1 ประเด็นความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) พบว่า ในช่วงแรกของการเริ่มต้นใช้ระบบ ERP ภายในองค์กรสุขภาพ ส่วนใหญ่ผู้ใช้ต้องเผชิญกับความรู้สึกที่ไม่อยากใช้ระบบ ไม่อยากให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบ เพราะ ระบบ ERP เป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ ต้องมีการเชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน อีกทั้งเป็นระบบที่ถูกพัฒนามาจากต่างประเทศ ทำให้หน้าจอ (Interface) ของระบบถูกออกแบบตามวัฒนธรรมของต่างประเทศ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทยผู้ใช้ ต้องใช้เวลาในการปรับตัวระยะหนึ่ง นอกจากนี้ ผู้ใช้งานระบบควรมีความรู้พื้นฐานในกระบวนการทำงาน (Business Process) เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานระบบ ERP ทำงานได้อย่างสะดวก ง่ายมากขึ้น ตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 กล่าวว่า “ต้องเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบด้วย” แต่เมื่อผู้ใช้ได้ใช้ระบบ ERP ไประยะหนึ่ง จะพบว่าระบบมีประโยชน์ต่องานของตนเอง

4.1.1.2 ประเด็นความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นว่า ระบบสามารถช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้ (Perceived Usefulness) เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 กล่าวว่า “ระบบช่วยทำให้การเรียกดูข้อมูลในระบบสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น จึงทำให้งานของเขาเสร็จเร็วกว่าวิธีการทำงานแบบเดิม” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5 กล่าวว่า “ระบบสามารถให้ผลการปฏิบัติงานของเขาดีขึ้นได้ เพราะ (ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานส่วน) ระบบบัญชีของโรงพยาบาล มีการแบ่งออกเป็น ส่วน Front และส่วน Back ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยง (Interface) ระหว่างทั้ง 2 ส่วน ทำให้สามารถมองเห็นข้อมูลการรับเงินทั้งหมดได้เลยว่าเป็นอย่างไร” เป็นต้น

ในส่วนของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น การปรับเงินเดือน หรือ ได้รับ OT ที่สูงขึ้น พบว่า ส่วนนี้ไม่มีให้หรืออาจมีบ้างแต่น้อย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 กล่าวว่า น่าจะมีผลกับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในสถานที่ทำงานใหม่มากกว่า ส่วนด้านการได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1-3 เห็นว่ามี เพราะ ผลงานที่มาจากระบบ ERP ถือเป็นผลงานที่มีความถูกต้อง ทำให้ผู้บริหารระดับสูงไม่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบมาก ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความพอใจระบบ ERP นั้นเอง

ในส่วนความสามารถของระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นตรงกันว่าระบบสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้

ในระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา พบว่า ทุกท่านคิดว่าเป็นระบบที่ดีกว่าระบบเดิม ทำให้เกิดความรู้สึกอยากใช้ระบบ ERP เพื่อทำงาน

ในส่วนความคาดหวังถึงผลลัพธ์ต่อการใช้ระบบ ERP ในองค์กรสุขภาพ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์คาดหวังเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลในระบบต้องมีความถูกต้อง และต้องเรียนรู้งานให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถการทำงานในระบบ ERP ได้เป็นอย่างดี

4.1.1.3 ประเด็นอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่าผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้ระบบภายในองค์กรสุขภาพ ซึ่งถ้าผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กรสุขภาพอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้เกิดการยอมรับระบบได้มากที่สุด นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจระบบ และควรใส่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาติดขัดอะไร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเจ้าหน้าที่ IT ขององค์กรสุขภาพเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

ในส่วนภาพลักษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ที่คิดว่าส่งเสริมภาพลักษณ์ 4 ท่าน เพราะ ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นดูว่าเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐาน เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8 กล่าวว่า “ส่งเสริมนะ มันทำให้ระบบงานเป็นมาตรฐานมากขึ้น เราสามารถพูดได้ว่า เรามีระบบบริหารการเงิน มีระบบที่ถูกต้องตามหลักบัญชี ในการบริหารงบประมาณ ตรวจสอบ ติดตามงบ นอกจากนี้ กระบวนการทำงานของระบบค่อนข้างตรงไปตรงมา โอกาสที่จะซิกแซกหรือคอร์ปชั่นน้อย” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 กล่าวว่า “ส่งเสริมให้ดูเป็นคนรอบรู้เกี่ยวกับระบบมาก” ส่วนผู้ที่คิดว่าไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์ 4 ท่าน เห็นว่าไม่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน เพราะ ผู้ที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบคอมพิวเตอร์ พวกเขาจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้พวกที่สามารถทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์ได้ ก็ต้องทำงานหนัก หรือไม่ได้ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ในสายตาของผู้บริหาร เพราะว่า ไม่มีการกล่าวถึงแง่ดีของผู้ใช้ที่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ ERP ได้ ต่อผู้บริหาร เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 กล่าวว่า “ไม่ส่งเสริมจะคิดว่าเมื่อระบบเข้ามาแล้ว คนที่เข้าใจเขาก็ไม่ว่าอะไร แต่พวกที่ไม่ชอบคอมพิวเตอร์ หรือปฏิบัติงานผ่านระบบไม่ได้ เขาจะไม่ทำ ซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่ไม่เท่าเทียมกัน บางคนทำงานได้ก็ต้องทำงานโหด คนที่ทำไม่ได้ก็ไม่ทำเลย” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7 กล่าวว่า “ไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์ต่อตัวเองนะ เพราะว่าตอนนี้มีใช้มาแค่ 2 ปี ยังไม่ค่อยเก่ง ก็ยังต้องเรียนรู้ไปที่ละขั้นตอน แต่อนาคตก็ไม่แน่” ดังนั้น ในส่วนของการนำระบบนี้มาใช้จะส่งเสริมภาพลักษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มองเป็น 2 มุม คือ มีระบบแล้วสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ในเรื่องของเนื้อหา งาน ว่างานที่ออกมาจะมีการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นจากระบบ แต่ไม่ได้เสริม

ภาพลักษณ์ว่าผู้ใช้งานจะเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้นแต่อย่างไร เพราะผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ได้ชำนาญ จะเรียนรู้ระบบได้ไวกว่าผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ไม่คล่อง ไม่ถนัด ผลลัพธ์ที่ได้ทำให้ผู้ใช้ที่เรียนรู้ระบบได้ก่อน รู้สึกว่าตนเองทำงานหนักมากกว่าอีกคน ทำให้พวกเขาารู้สึกไม่ดีต่อการทำงานได้

4.1.1.4 ประเด็นเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) พบว่า การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ภายในตัวผู้ใช้เองว่าสามารถใช้ระบบ ERP ทำงานในองค์กรสุขภาพได้ เช่น ผู้ใช้สามารถมีความเข้าใจในการทำงานผ่านระบบ ERP ได้ และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมภายนอกตัวผู้ใช้ เช่น มีคู่มือ มีการฝึกอบรมในการใช้ระบบ เพราะเงื่อนไขสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการเตรียมไว้ให้ (Facilitating Condition) เช่น มีการเตรียมอุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้มองว่าระบบ ERP เข้ากันได้ (Compatibility) กับลักษณะงานของพวกเขาภายในองค์กรสุขภาพ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอกอย่างมาก จนทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่าจะระบบสามารถเข้ากับลักษณะการทำงานของแต่ละคนได้ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 กล่าวว่า อยางการทำงานในส่วนการลงบัญชี รายการที่เหมือนกันก็สามารถ Set Layout คู่ที่เหมือนกันได้ ซึ่งต่างกับระบบเดิม เป็นต้น

4.1.1.5 ประเด็นแรงกดดันจากสถาบัน (Institutional Pressures) พบว่า แรงกดดันที่เกิดจากลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressure) มีผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วย 5 ท่าน และผู้ไม่เห็นด้วย 3 ท่าน ซึ่งกรณีผู้ที่เห็นว่าแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบนี้มีผลต่อการยอมรับ ทั้งหน่วยงานและบุคคล เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5 กล่าวว่า “มีผล อยางธุรกิจที่มีชื่อเสียงใช้ระบบแล้วมีผลดีกับงาน ยิ่งทำให้ธุรกิจที่ยังไม่ได้ใช้อยากจะทำเนียรอยตาม” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6 กล่าวว่า “ถือว่ามีผล เพราะเรามีการไปศึกษาดูงานที่ โรงพยาบาลศิริราชที่มีการใช้ระบบ ERP มาก่อน” ส่วนผู้ที่ให้สัมภาษณ์ที่ไม่เห็นว่าแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบนี้ ไม่มีผลต่อการยอมรับ เห็นว่าตนเองสามารถทำงานได้ก่อนผู้อื่นในองค์กร ทำให้คนอื่นต้องวิ่งมาสอบถามพวกเข้ามากกว่า เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 กล่าวว่า “ไม่มี เพราะว่าฉันทำงานได้ คนอื่นก็วิ่งมาหาเรามากกว่า”

4.1.1.6 แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressure) เป็นแรงกดดันที่ได้รับจากการสื่อสารและมาตรฐานที่เป็นมืออาชีพ ซึ่งกรณีของระบบ ERP แรงกดดันนี้แสดงผ่านการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ หน่วยงานที่เป็นมืออาชีพ การประชุมร่วมกัน การอบรมและกิจกรรมที่เป็นมืออาชีพต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเห็นว่าแรงกดดันนี้มีผลต่อการยอมรับระบบ ERP เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 กล่าวว่า “ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ ถือว่ามีผลเพราะเป็นหน่วยงานราชการด้วย ดังนั้น กฎเกณฑ์จะมีน้ำหนักมากที่คนจะยอมรับ” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5 กล่าวว่า “มีผลนะ อยางการติดต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ก็ต้องมีใบขอ Request เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันต้องเป็นขั้นตอนที่แน่นอน”

4.1.1.7 แรงกดดันจากการบีบบังคับ (Coercive Pressure) เป็นแรงกดดันจากภายนอก ที่ได้รับจากองค์กรที่มีทรัพยากรเด่น อย่างผู้จัดจำหน่ายและลูกค้า และหน่วยงานในกำกับ ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบนี้อาจแสดงออกมาโดย ผู้จัดจำหน่ายและลูกค้าที่มีความต้องการด้านคุณภาพ การบริการที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง ซึ่งมีผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วย 7 ท่าน และผู้ไม่เห็นด้วย 1 ท่าน ซึ่งกรณีผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วย อย่างผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 กล่าวว่า “ทางเราดูแลทางด้านลูกหนี้ ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ ก็ต้องมีการจัดส่งให้ทันเวลา ถือว่ามีผลนะ” และกรณีผู้ไม่เห็นด้วย อย่างผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8 กล่าวว่า “คิดว่าไม่นะ เพราะเคยคุยกับผู้ขาย (Vendor) บางคน สิ่งที่เปลี่ยนไป เช่น เวลาเขามารับเช็คหนี้ นั้น จะได้รับเร็ว แต่บางผู้ขาย (Vendor) ก็บ่นว่าช้า ซึ่งผมไม่แน่ใจว่าเกี่ยวอะไรกับ SAP หรือเปล่า หรือว่ามันขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานของแต่ละบุคคล”

4.1.1.8 ทศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวว่า การนำระบบมาใช้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีเหมาะสมกว่าระบบเก่าเพราะข้อดีในส่วนต่างๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ข้อมูลที่อยู่ในระบบก็สามารถตรวจสอบได้ง่าย เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5 กล่าวว่า “ถือว่าเป็นระบบที่ดี เพราะว่าเราเคยทำงานอยู่กับหลายช่วงโครงการไม่ว่าจะเป็นช่วงของการ Implement ระบบ ทำให้เราเข้าใจกระบวนการของโครงการดี จนรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับโครงการ เลยทำให้รู้สึกยอมรับระบบมากขึ้น และเราเองก็เคยอยู่ในหลายโครงการ ทั้งโรงพยาบาลศิริราช บริษัทเอกชน จนมาถึงคณะทันตแพทย์ ถือว่าตนเองมีประสบการณ์กับโครงการ ERP มากขึ้น โดยในการทำงานกับบริษัทคนไทยกับบริษัทต่างชาติ การบริหารโครงการจะแตกต่างกัน เราคิดว่ารูปแบบการบริหารของบริษัทต่างชาติ (ญี่ปุ่น) จะทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับมากกว่า เพราะวัฒนธรรมของบริษัทต่างชาติ ต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบเรื่องของมาตรฐานเสมอ จุดนี้เราคิดว่าสามารถทำให้เกิดการยอมรับได้มากขึ้นด้วย” ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7 กล่าวว่า “ก็มีความสุขอยู่นะ แต่ก็มี ความทุกข์ ในบางเรื่องที่ไม่ค่อยเข้าใจการทำงานของบางโมดูล จึงต้องค่อยๆ เรียนรู้ไป” ส่วนแรงจูงใจภายใน อย่างลักษณะงานที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกท้าทายความสามารถของตัวเอง และ การทำงานในระบบ ที่เหมือนเป็นความก้าวหน้าในการทำงาน หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่ามีผล 7 ท่าน และผู้ที่ไม่เห็นด้วยอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8 กล่าวถึงประเด็นความท้าทายความสามารถว่า “ตอบแทนผู้ที่ยากแต่ถ้ามองในฐานะนัก IT ก็ต้องตอบว่ามันเป็นสิ่งที่ท้าทายเหมือนกัน เพราะมันเป็นระบบที่เราพอรู้ว่ามันยาก แต่ไม่รู้ว่าผู้ใช้งานจริง จะรู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่ท้าทายหรือเปล่า เพราะเขาอาจจะทำเพราะว่าเป็นสิ่งที่ต้องทำ ทำด้วยหน้าที่ เมื่อองค์กรเอาระบบใหม่มาจะใช้หรือไม่ใช้ ก็ต้องใช้ ดังนั้น การที่เขาได้ใช้แล้วจะบอกว่าเขาเก่งนะ บางทีอาจจะไม่เป็นตัววัดเพราะบางคนที่เป็นแล้วเขาก็ทำไปเรื่อย ๆ” และ ประเด็นความก้าวหน้าในการทำงานหรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ว่า “จริง ๆ มันอาจจะ เป็นสถานการณ์เก่า แต่วาระระบบเดิมต่างคนต่างทำงาน อาจจะไม่เห็นกัน คือ ผมมอง

ว่า พอเราใช้ระบบใหม่ แล้วมีกระบวนการที่เปลี่ยนไป มีระเบียบข้อบังคับขึ้นมา ทำให้ผมมองว่า บางเรื่องมันไม่ใช่เหตุการณ์ใหม่ แต่มันเป็นเหตุการณ์ประจำ แต่พอใช้ระบบนี้ ทำให้ทุกคน ต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงของแต่ละระบบ เหมือนทุกคนก็ได้เจอปัญหาใหม่ๆ ซึ่งอาจไม่ใช่ ปัญหาของตัวเอง เป็นปัญหาของคนอื่น แต่เราไม่เคยรู้”

4.1.1.9 พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ ERP (Behavioral Intentional) จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ แบ่งเป็นด้านข้อมูล ความรู้ และการใช้ให้เต็มประสิทธิภาพของระบบ เช่น ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1-3 มีพฤติกรรม ความตั้งใจในการใช้ระบบด้านความรู้ เพราะ ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 กล่าวว่า “อยากจะใช้ระบบ ให้มากขึ้น สะดวกมากขึ้น เลยอยากให้มีการส่งเสริมเทคนิคในระบบ ไม่มีการบอกลูกเล่น” ผู้ให้ สัมภาษณ์ท่านที่ 4 มีพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบด้านข้อมูล เพราะผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า “ต้องการที่จะทำให้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ให้สามารถตรวจสอบได้ สำหรับ โรงพยาบาล ศิริราช” ส่วนด้านการใช้ให้เต็มประสิทธิภาพของระบบ มีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8 กล่าวว่า “หวัง ว่าจะต้องมีการใช้ไปอีกนาน เพราะเงินลงทุนเสียไปเยอะ และสามารถตอบสนองต่อภารกิจหรือ งานที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนใช้ได้”

4.1.2 ผลการวิจัยสถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยสถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 สถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	25.5
หญิง	123	74.5
2. อายุ		
20 – 30 ปี	51	30.9
31 – 40 ปี	65	39.4
41 – 50 ปี	34	20.6
มากกว่า 50 ปี	15	9.1

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	19.4
ปริญญาตรี	109	66.1
สูงกว่าปริญญาตรี	24	14.5
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	19.4
ปริญญาตรี	109	66.1
สูงกว่าปริญญาตรี	24	14.5
4. ประสบการณ์การใช้ระบบ ERP		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	28	17
2-3 ปี	63	38.2
4-5 ปี	49	29.7
มากกว่า 5 ปี	25	15.2
5. ทำงานเกี่ยวข้องกับโมดูลใด ในระบบ ERP		
MM	68	41.2
MM, FI	3	1.8
MM, FI, CO, BG	1	0.6
MM, FI, CO, BG, HR	2	1.2
MM, FI, BG	1	0.6
MM, FI, BG, HR	1	0.6
MM, FI, HR	1	0.6
MM, HR	11	6.7
FI	3	1.8
FI, CO, BG, HR	1	0.6
FI, BG, HR	1	0.6

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
FI, HR	1	0.6
BG	2	1.2
HR	60	36.4
อื่นๆ	9	5.5
6. ตำแหน่งในระบบ ERP		
ผู้บริหารระดับสูง	0	0
ผู้บังคับบัญชา	11	6.7
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Key user)	148	89.7
ผู้พัฒนาระบบ (ABAP / Basis / Function)	6	3.6
7. ระยะเวลาการใช้ระบบ ERP ในการทำงานต่อสัปดาห์		
1 วัน	10	6.1
2 วัน	12	7.3
3 วัน	30	18.2
4 วัน	8	4.8
5 วัน	95	57.6
6 วัน	4	2.4
7 วัน	6	3.6
รวม	165	100%
*หมายเหตุ โมดูลงานพัสดุ (Materials Management: MM) โมดูลการเงิน (Financial Account: FI) โมดูลนโยบายและแผน (Controlling Account: CO) โมดูลงบประมาณ (Budget: BG) โมดูลบุคคล (Human Resource: HR)		

จากตารางที่ 4-1 ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 เพศหญิงจำนวน 123 คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 อายุรองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 109

คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นอันดับรองลงมา มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และระดับการศึกษาอันดับสุดท้ายมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ส่วนประสบการณ์การใช้ระบบ ERP จำนวนมากที่สุด อยู่ระหว่าง 2-3 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ประสบการณ์การใช้ระบบ ERP รองลงมา อยู่ระหว่าง 4-5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ส่วนผู้ที่ทำงานในโมดูลงานพัสดุเพียงโมดูลเดียว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ผู้ที่ทำงานในโมดูลบุคคลเพียงโมดูลเดียว มีจำนวนรองลงมา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ผู้ที่ทำงานในโมดูลการเงินเพียงโมดูลเดียว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ผู้ที่ทำงานในโมดูลงบประมาณเพียงโมดูลเดียว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และส่วนที่เหลือมีการใช้งานมากกว่าหนึ่งโมดูลขึ้นไป ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Key User) มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ตำแหน่งผู้บังคับบัญชา มีจำนวนรองลงมา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตำแหน่งผู้พัฒนาระบบ (ABAP / Basis / Function) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และระยะเวลาการใช้ระบบ ERP ในการทำงานต่อสัปดาห์ อยู่ที่ 5 วัน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาอยู่ที่ 3 วัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ในองค์ประกอบต่าง ๆ ดังตารางรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)

ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ความ
ด้านการรับรู้ถึงความง่าย	3.72	.76	มาก
1. หน้าจอการทำงานของระบบ ERP ในโรงพยาบาล มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน	3.50	.80	มาก
2. การเข้าใจกระบวนการทำงาน (Business Process) จะทำให้ท่านใช้ระบบ ERP ทำงานภายใน โรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว	3.68	.80	มาก

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ความ
3. การทำงานด้วยระบบ ERP ในโรงพยาบาลไป ระยะหนึ่ง ท่านจะชำนาญขึ้น	4.00	.69	มาก ที่สุด
ด้านการใช้งานง่าย	3.48	.79	มาก
4. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบ ERP ใน โรงพยาบาลได้ในระยะเวลาอันสั้น	3.42	.81	มาก
5. ท่านสามารถทำงานผ่านระบบ ERP ใน โรงพยาบาลได้อย่างง่าย	3.50	.77	มาก
6. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบ ERP ใน โรงพยาบาลได้ง่าย	3.53	.81	มาก
รวม	3.61	.78	มาก

จากตารางที่ 4-2 พบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ด้านการรับรู้ถึงความง่าย อยู่ในระดับแรก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.76$) และ ด้านการใช้งานง่าย อยู่ในระดับถัดไป ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานด้วยระบบ ERP ในโรงพยาบาล ไประยะหนึ่ง ท่านจะชำนาญขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.69$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การเข้าใจกระบวนการทำงาน (Business Process) จะทำให้ท่านใช้ระบบ ERP ทำงานภายใน โรงพยาบาล ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.80$) ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบ ERP ในโรงพยาบาล ได้ง่าย ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.81$) ท่านสามารถทำงานผ่านระบบ ERP ในโรงพยาบาล ได้อย่างง่าย ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.78$) หน้าจอการทำงานของระบบ ERP ในโรงพยาบาลมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.80$) ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบ ERP ในโรงพยาบาลได้ในระยะเวลาอันสั้น ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)

ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลความ
ด้านการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์	3.84	.74	มาก
7. การนำระบบ ERP มาใช้ในโรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิผลให้กระบวนการทำงานได้	3.93	.70	มาก
8. การใช้ระบบ ERP ในโรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้	3.88	.71	มาก
9. ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น	3.74	.75	มาก
10. ระบบ ERP ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลภายในโรงพยาบาลมากขึ้น	3.82	.80	มาก
ด้านความเหมาะสมกับงาน	3.70	.75	มาก
11. ระบบ ERP ช่วยท่านตรวจสอบข้อมูลในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.74	.75	มาก
12. ระบบ ERP ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่องานของท่าน	3.75	.74	มาก
13. ระบบ ERP ช่วยให้ข้อมูลของท่านมีความถูกต้องมาก	3.81	.75	มาก
14. กระบวนการทำงานของระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านทำงานได้ตรงเวลา	3.62	.77	มาก
15. เทคนิคในระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านพัฒนางานของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.58	.78	มาก
ด้านประโยชน์การเปรียบเทียบ	3.79	.73	มาก

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ความ
16. ระบบ ERP เป็นระบบที่ดีกว่าระบบหรือ กระบวนการทำงานเดิมของโรงพยาบาล	3.81	.75	มาก
17. ระบบ ERP ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูล ได้สะดวก มากขึ้นกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ โรงพยาบาล	3.91	.65	มาก
18. ระบบ ERP ช่วยให้ท่านใช้เวลาในการบันทึก ข้อมูลน้อยลงกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิม ของโรงพยาบาล	3.65	.81	มาก
ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์	3.83	.70	มาก
19. ท่านเชื่อว่า ระบบ ERP ที่นำมาใช้ใน โรงพยาบาลทำให้ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	3.76	.69	มาก
20. ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้โมดูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้มากขึ้น จะทำให้การทำงาน ดีขึ้น	3.88	.70	มาก
21. ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้ระบบ ERP ของ โรงพยาบาลได้มาก จนสามารถแก้ไขปัญหาได้ จะทำ ให้ท่านได้รับโอกาสในการทำงานมากขึ้น	3.85	.73	มาก
รวม	3.78	.73	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.73$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์มีระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.74$) รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.70$) ด้านประโยชน์การเปรียบเทียบ ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.73$) และด้านความเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.75$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การนำระบบ ERP

มาใช้ในโรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.70$) ระบบ ERP ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูล ได้สะดวกมากขึ้นกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.65$) การใช้ระบบ ERP ในโรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.71$) การเรียนรู้โมดูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้มากขึ้น จะทำให้การทำงานดีขึ้น ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.71$) การเรียนรู้ระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้มาก จนสามารถแก้ไขปัญหาได้ จะทำให้ท่านได้รับโอกาสในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.73$) ระบบ ERP ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลภายในโรงพยาบาลมากขึ้น ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.80$) ระบบ ERP เป็นระบบที่ดีกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.75$) ระบบ ERP ช่วยให้ข้อมูลของท่านมีความถูกต้องมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.75$) ระบบ ERP ที่นำมาใช้ในโรงพยาบาลทำให้ผลงานของท่านมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.69$) ระบบ ERP ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่องานของท่าน ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.74$) ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลช่วยให้งานของท่าน เสร็จเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.75$) ระบบ ERP ช่วยท่านตรวจสอบข้อมูลในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.75$) ระบบ ERP ช่วยให้ท่านใช้เวลาในการบันทึกข้อมูล น้อยลงกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.81$) กระบวนการทำงานของระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านทำงานได้ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.77$) และเทคนิคในระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านพัฒนางานของท่านได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.78$)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการคล้อยตามกลุ่ม	3.55	.80	มาก
22. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาลเพราะผู้บริหารระดับสูงนำระบบ ERP เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล	3.60	.82	มาก
23. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาลเพราะผู้บังคับบัญชามองว่าท่านมีความสามารถในการใช้ระบบได้	3.61	.76	มาก

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
24. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชื่นชอบระบบในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน	3.44	.84	ปานกลาง
ด้านสังคม	3.64	.77	มาก
25. ท่านรู้สึกว่าคุณบริหารระดับสูง สนับสนุนการใช้ระบบ ERP ของ รพ.	3.77	.75	มาก
26. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชา สนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.	3.72	.74	มาก
27. ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือกับการทำงานในระบบ ERP ของ รพ.	3.70	.68	มาก
28. ท่านรู้สึกว่าคุณบริหารระดับสูง พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ.	3.61	.91	มาก
29. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชา พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ.	3.63	.83	มาก
30. ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ	3.41	.73	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์	3.27	.77	ปานกลาง
31. ท่านได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ โรงพยาบาลได้	3.29	.82	ปานกลาง
32. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้ก่อนผู้อื่น	3.33	.77	ปานกลาง
33. ท่านดูเป็นคนเก่งระบบ จนเพื่อนร่วมงานมาสอบถามท่าน เมื่อท่านสามารถใช้ระบบได้ก่อนผู้อื่น	3.27	.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
34. ท่านดูเป็นผู้เชี่ยวชาญ เมื่อท่านแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบ ERP ของ โรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้	3.21	.76	ปานกลาง
รวม	3.50	.78	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสังคมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.77$) รองลงมา คือ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.78$) และด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ ผู้บริหารระดับสูง สนับสนุนการใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.75$) ผู้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ท่านเรียนรู้อะบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.74$) เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือกับการทำงานในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.68$) ผู้บังคับบัญชา พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.68$) ผู้บริหารระดับสูง พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.91$) ควรใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาล เพราะผู้บังคับบัญชามองว่าท่านมีความสามารถในการใช้ระบบได้ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.76$) ควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะผู้บริหารระดับสูงนำระบบ ERP เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ และข้อที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ คือ ควรใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาล เพราะเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชื่นชอบระบบในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.84$) เพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.73$) ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เมื่อใช้ระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้ก่อนผู้อื่น ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.77$) ได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้ ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.82$) ท่านดูเป็นคนเก่งระบบ จนเพื่อนร่วมงานมาสอบถามท่าน เมื่อท่านสามารถใช้ระบบได้ก่อนผู้อื่น ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.75$) และท่านดูเป็นผู้เชี่ยวชาญ เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบ ERP ของโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปร
องค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)

สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	3.60	.79	มากที่สุด
35. การจัดเตรียมคู่มือระบบ ERP ของโรงพยาบาล ทำให้ท่านมั่นใจว่าจะทำงานได้ถูกต้อง	3.55	.86	มาก
36. การอบรมระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ ท่านเข้าใจการทำงานผ่านระบบ ERP ของ รพ.	3.62	.83	มาก
37. การเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ERP ของโรงพยาบาล	3.67	.74	มาก
38. การเตรียมช่องทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านสามารถแก้ไข ปัญหาได้	3.59	.76	มาก
ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.46	.81	ปานกลาง
39. เจ้าหน้าที่ IT ช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานของ ระบบ ERP ใน รพ.ได้	3.47	.87	ปานกลาง
40. ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ในการนำระบบ ERP มาใช้ภายในโรงพยาบาลเป็นอย่างดี	3.42	.80	ปานกลาง
41. ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ / ความสามารถใน การบริหารโครงการ ERP ของ รพ.	3.49	.77	ปานกลาง
ด้านความเข้ากันได้	3.54	.74	มาก
42. ระบบ ERP สอดคล้องกับวัฒนธรรมการ ทำงานเดิมของ รพ.	3.38	.81	ปานกลาง
43. ขั้นตอนการทำงานในระบบสอดคล้องกับ ประสบการณ์ของท่าน	3.47	.75	ปานกลาง
44. การใช้ระบบ ERP สามารถตอบสนองงานใน โรงพยาบาลได้	3.73	.70	มาก

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
45. การใช้ระบบ ERP เหมาะสมกับงานเดิม	3.60	.73	มาก
รวม	3.54	.78	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.79$) รองลงมา คือ ด้านความเข้ากันได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.74$) และ ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.81$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ คือ การใช้ระบบ ERP สามารถตอบสนองงานในโรงพยาบาลได้ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.70$) การเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.74$) การอบรมระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านเข้าใจการทำงานผ่านระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.83$) การใช้ระบบ ERP เหมาะสมกับงานเดิม ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.73$) การเตรียมช่องทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.76$) การจัดเตรียมคู่มือระบบ ERP ของโรงพยาบาลทำให้ท่านมั่นใจว่าจะทำงานได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.86$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ คือ ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ / ความสามารถในการบริหารโครงการ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.77$) เจ้าหน้าที่ IT ช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบ ERP ใน รพ. ได้ ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.87$) ขั้นตอนการทำงานในระบบ ERP สอดคล้องกับประสบการณ์ของท่าน ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.75$) ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ในการนำระบบ ERP มาใช้ภายในโรงพยาบาลเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.80$) ระบบ ERP สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานเดิมของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์แรงกตต้นจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic)

แรงกตต้นจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการปฏิบัติที่ถูกลองว่าประสบความสำเร็จ	3.32	.91	ปานกลาง
46.ท่านมีการไปศึกษางานกับองค์กรอื่นที่ใช้ระบบ ERP ก่อน	2.95	1.08	ปานกลาง
47.หน่วยงานท่าน มีการสอบถามข้อมูลการทำงาน กับหน่วยงานอื่นที่ใช้ระบบ ERP	3.19	.96	ปานกลาง
48.ท่านศึกษาข้อมูลการทำงานผ่านระบบ ERP กับ บุคคลที่เคยใช้ระบบ ERP ก่อน	3.38	.98	ปานกลาง
49.ท่านคิดว่า รพ. หรือบุคคลอื่น สามารถนำระบบ ERP มาใช้ในการทำงานได้ ท่านก็ต้องใช้ระบบได้ เช่นกัน	3.68	.81	มาก
50.มีบุคคลที่คอยสอบถามปัญหาการทำงานกับ บุคคลที่สามารถใช้ระบบ ERP ได้อย่างชำนาญ	3.43	.75	ปานกลาง
ด้านที่ปรึกษาที่ประสิทธิภาพ	3.45	.77	ปานกลาง
51.บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) ช่วยในการวาง ระบบ ERP ใน รพ. ได้อย่างมาก	3.53	.72	มาก
52.บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) มีกลวิธีสอน/ แนะนำท่าน ในการทำงานผ่าน ERP ใน รพ.	3.46	.77	ปานกลาง
53.บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถทำงาน ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของ รพ. ได้อย่างดี	3.36	.84	ปานกลาง
ด้านพนักงานที่มีประสบการณ์	3.53	.77	มาก
54.การจัดหาพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ในระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงานกับระบบ ERP ของ รพ. ดีขึ้น	3.53	.81	มาก

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
55.การปรับเปลี่ยนโครงสร้างพนักงานในระบบ ERP สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนไป	3.48	.74	ปานกลาง
56.การเพิ่มกำลังคนที่มีความรู้ในระบบ ERP ทำให้เกิดกำลังใจในการเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.	3.58	.77	มาก
รวม	3.41	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานที่มีประสบการณ์ เป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.77$) รองลงมา คือ ด้านที่ปรึกษามีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.77$) และด้านการปฏิบัติที่ถูกต้องว่าประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือโรงพยาบาลหรือบุคคลอื่น สามารถนำระบบ ERP มาใช้ในการทำงานได้ ท่านก็ต้องใช้ระบบได้เช่นกัน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.81$) การเพิ่มกำลังคนที่มีความรู้ในระบบ ERP ทำให้เกิดกำลังใจในการเรียนรู้ระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.77$) การจัดหาพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ในระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงานกับระบบ ERP ของโรงพยาบาลดีขึ้น ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.81$) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) ช่วยในการวางระบบ ERP ในโรงพยาบาลได้อย่างมาก ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.72$) ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ คือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างพนักงานในระบบ ERP สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนไป ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.74$) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) มีกลวิธีสอน/แนะนำท่าน ในการทำงานผ่าน ERP ในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.77$) มีบุคคลที่คอยสอบถามปัญหาการทำงานกับบุคคลที่สามารถใช้ระบบ ERP ได้อย่างชำนาญ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.75$) ท่านศึกษาข้อมูลการทำงานผ่านระบบ ERP กับบุคคลที่เคยใช้ระบบ ERP ก่อน ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.98$) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.84$) หน่วยงานท่าน มีการสอบถาม

ข้อมูลการทำงานกับหน่วยงานอื่นที่ใช้ระบบ ERP ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.96$) ท่านมีการไปศึกษา
งานกับองค์กรอื่นที่ใช้ระบบ ERP ก่อน ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 1.08$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปร
องค์ประกอบแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive)

แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการบีบบังคับให้ดำเนินการมีคุณภาพ	3.55	.74	มาก
57.ลูกค้าของท่านหรือหน่วยงานหรือโรงพยาบาล พอใจข้อมูลที่ได้จากระบบ ERP ของ รพ.	3.49	.72	มาก
58.เมื่อต้องเร่งตรวจสอบข้อมูลให้กับลูกค้าของ ท่าน/หน่วยงานหรือโรงพยาบาลท่านสามารถทำ ผ่านระบบ ERP ของ รพ.ได้	3.59	.75	มาก
59.ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าในงาน ของท่านหรือหน่วยงานหรือโรงพยาบาลเชื่อถือ ข้อมูลที่ได้รับ	3.59	.76	มาก
ด้านการบีบบังคับให้การบริการที่มีคุณภาพ	3.60	.70	มาก
60.ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าใน งานของท่านหรือหน่วยงานหรือโรงพยาบาลได้รับ การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น	3.58	.74	มาก
61.ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าใน งานของท่านหรือหน่วยงานหรือโรงพยาบาลพอใจ ผลงานของท่าน	3.56	.69	มาก
62.ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของ ท่านหรือหน่วยงานหรือโรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่ ถูกต้องมากขึ้น	3.68	.69	มาก
รวม	3.58	0.72	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบีบบังคับให้การบริการที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.70$) และ ด้านการบีบบังคับให้ดำเนินการมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.69$) ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.76$) เมื่อต้องเร่งตรวจสอบข้อมูลให้กับลูกค้าของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ท่านสามารถทำผ่านระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.75$) ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.74$) ระบบ ERP ที่ใช้ในโรงพยาบาลทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงานหรือโรงพยาบาล พอใจผลงานของท่าน ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.69$) และ ลูกค้าของท่าน/หน่วยงาน/รพ. พอใจข้อมูลที่ได้จากระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.72$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์กรประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative)

แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านการกำหนดเงื่อนไข	3.84	.77	มาก
63. ควรมีเอกสารยืนยัน การติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน / บุคคล	3.79	.74	มาก
64. ควรมีการสอบวัดความรู้ภายหลังการอบรมการใช้ระบบ ERP	3.72	.79	มาก
65. ควรมีการทดสอบระบบ/โปรแกรมในทุก สถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับงาน ก่อนนำระบบขึ้น ใช้งานจริง	4.01	.79	มาก
ด้านวิธีการทำงาน	3.94	.74	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
66. ควรมีการประชุมหาแนวทาง (Benchmark) การพัฒนาระบบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.92	.77	มาก
67. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในระบบ ERP เสมอ	3.93	.72	มาก
68. ควรมีการกำหนด รูปแบบ/ขั้นตอน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระบบ ERP	3.96	.74	มาก
69. ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร	3.97	.74	มาก
รวม	3.90	.75	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.74$) และ ด้านกำหนดเงื่อนไข ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรมีการทดสอบระบบ/โปรแกรมในทุกสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับงานก่อนนำระบบขึ้นใช้งานจริง ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.74$) ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.74$) ควรมีการกำหนดรูปแบบ/ขั้นตอน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระบบ ERP ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.74$) ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในระบบ ERP เสมอ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.72$) ควรมีการประชุมหาแนวทาง (Benchmark) การพัฒนาระบบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.77$) ควรมีเอกสารยืนยัน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน / บุคคล ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.74$) ควรมีการสอบวัดความรู้ภายหลังการอบรมการใช้ระบบ ERP ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม	3.63	.71	มาก
70. ท่านคิดว่า การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการ Back Office ในโรงพยาบาลมาใช้ระบบ ERP เป็นความคิดที่ดี	3.86	.71	มาก
71. ท่านมีความสุข เมื่อระบบ ERP ที่ท่านร่วมพัฒนาสามารถใช้ในโรงพยาบาลได้สำเร็จ	3.73	.75	มาก
72. ท่านพอใจกับระบบ ERP ที่ใช้อยู่ในโรงพยาบาล เพราะสนใจเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ	3.62	.77	มาก
73. ท่านรู้สึกดี ที่แก้ไขปัญหาในระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้	3.61	.69	มาก
74. ท่านรู้สึกไม่มีความสุข ที่ต้องปรับปรุงงานในระบบ ERP ของ รพ.	3.37	.76	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจภายใน	3.73	.72	มาก
75. ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายในโรงพยาบาลทำให้ท่านได้เผชิญกับการทำงานในสถานการณ์ใหม่	3.70	.72	มาก
76. ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายในโรงพยาบาลทำให้ท่านรู้สึกท้าทายความสามารถของท่าน	3.76	.719	มาก
77. การที่โรงพยาบาลนำระบบ ERP มาใช้ ถือเป็นความก้าวหน้าในกระบวนการทำงานของท่าน	3.74	.744	มาก
ด้านทัศนคติต่อการใช้	3.73	.71	มาก
78. ท่านรู้สึกดี ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจการทำงานของท่านหรือหน่วยงานได้	3.73	.69	มาก

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
79. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาควรต้องสื่อสาร กระบวนการทำงานของท่าน/หน่วยงาน ให้กับ ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจได้	3.74	.73	มาก
80. ท่านมีความกระตือรือร้น ที่ผู้บริหารระดับสูง สนใจระบบ ERP ในโรงพยาบาล	3.72	.72	มาก
รวม	3.68	.72	มาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude Toward Using) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมาก-น้อย คือ ด้านแรงจูงใจภายใน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.72$) ด้านทัศนคติต่อการใช้ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.71$) และด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ คือ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการ Back Office ในโรงพยาบาลมาใช้ระบบ ERP เป็นความคิดที่ดี ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.71$) ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายในโรงพยาบาลทำให้ท่านรู้สึกทำหายนความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.71$) การที่โรงพยาบาลนำระบบ ERP มาใช้ ถือเป็นความก้าวหน้าในกระบวนการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.74$) ผู้บังคับบัญชาควรต้องสื่อสารกระบวนการทำงานของท่าน/หน่วยงาน ให้กับผู้บริหารระดับสูงเข้าใจได้ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.73$) ท่านมีความสุข เมื่อระบบ ERP ที่ท่านร่วมพัฒนา สามารถใช้ในโรงพยาบาลได้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.75$) ท่านรู้สึกดี ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจการทำงานของท่านหรือหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.69$) ท่านมีความกระตือรือร้น ที่ผู้บริหารระดับสูงสนใจระบบ ERP ในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.72$) ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายในโรงพยาบาลทำให้ท่านได้เผชิญกับการทำงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.72$) ท่านพอใจกับระบบ ERP ที่ใช้อยู่ในโรงพยาบาลเพราะสนใจเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.77$) ท่านรู้สึกดี ที่แก้ไขปัญหาในระบบ ERP ของโรงพยาบาลได้ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.69$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ท่านรู้สึกไม่มีความสุข ที่ต้องปรับปรุงงานในระบบ ERP ของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติการของตัวแปรองค์ประกอบพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention)

พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านความตั้งใจที่จะใช้	3.86	.71	มาก
81. ท่านตั้งใจ ใช้ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับความ ต้องการของหน่วยงานในโรงพยาบาล	3.89	.68	มาก
82. ท่านตั้งใจ ที่จะใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบ ERP ให้เต็มประสิทธิภาพ	3.83	.73	มาก
83. ท่านตั้งใจทำงาน เพื่อให้สามารถใช้ระบบ ERP ให้คุ้มกับสิ่งที่โรงพยาบาลลงทุนไป	3.85	.73	มาก
ด้านความตั้งใจของข้อมูล	3.87	.70	มาก
84. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ของ โรงพยาบาลมีความถูกต้องสมบูรณ์	3.94	.72	มาก
85. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ใช้ ตรวจสอบกระบวนการทำงานของบุคคล/หน่วยงาน ได้	3.87	.67	มาก
86. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ช่วย ในการตัดสินใจของผู้บริหารภายใน รพ ได้	3.79	.71	มาก
ด้านความตั้งใจของความรู้	3.86	.68	มาก
87. ท่านมีความตั้งใจ ที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันของโมดูล อื่น ที่เกี่ยวข้องในงานของท่านให้ได้มากขึ้น	3.88	.66	มาก
88. ท่านตั้งใจ ที่จะศึกษากระบวนการทำงาน (Business Process) ในระบบ ERP ของ โรงพยาบาลให้มากขึ้น	3.85	.70	มาก
89. ท่านตั้งใจให้ที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคใน ระบบ ERP กับผู้ใช้อื่นๆ เสมอ	3.85	.69	มาก
รวม	3.61	.70	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยด้านพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมาก-น้อย คือ ด้านความตั้งใจของข้อมูล ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.70$) ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.71$) และด้านความตั้งใจของความรู้ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมาก-น้อย คือ ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ของโรงพยาบาลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.72$) ท่านตั้งใจ ใช้ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.68$) ท่านมีความตั้งใจ ที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันของโมดูลอื่น ที่เกี่ยวข้องในงานของท่านให้ได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.66$) ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ใช้ตรวจสอบกระบวนการทำงานของบุคคล/หน่วยงานได้ ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.67$) ท่านตั้งใจทำงาน เพื่อให้สามารถใช้ระบบ ERP ให้คุ้มกับสิ่งที่โรงพยาบาลลงทุนไป ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.73$) ท่านตั้งใจ ที่จะศึกษากระบวนการทำงาน (Business Process) ในระบบ ERP ของโรงพยาบาลให้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.70$) ท่านตั้งใจให้ที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคนิคในระบบ ERP กับผู้ใช้อื่น ๆ เสมอ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.69$) ท่านตั้งใจ ที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ ERP ให้เต็มประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.73$) และท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารภายใน รพ ได้ ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.71$)

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เกี่ยวกับองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย โดยผู้วิจัยทำการแบ่งองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านแรงจูงใจ ดังนี้

ตารางที่ 4-11 ด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยองค์ประกอบ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy: EE) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (Performance Expectancy: PE) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition: FC)

องค์ประกอบ	ตัวแปร/ตัวบ่งชี้	b	SE	t	R ²
ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE)	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (EE1)	0.83	0.07	12.07	0.68
	การใช้งานง่าย (EE2)	0.78	0.07	11.18	0.61
ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE)	การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (PE1)	0.91	0.06	14.85	0.82
	ความเหมาะสมกับงาน (PE2)	0.93	0.06	15.40	0.86
	ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (PE3)	0.85	0.06	13.26	0.71
	คาดหวังในผลลัพธ์ (PE4)	0.79	0.07	11.94	0.62
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC)	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (FC1)	0.81	0.07	11.27	0.67
	สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (FC2)	0.69	0.07	9.14	0.47
	ความเข้ากันได้ (FC3)	0.71	0.07	9.62	0.51

Chi-Square = 7.53 (df = 20, p = 0.99),
GFI = 0.99. AGFI = 0.98, RMR = 0.015, RMSEA = 0.00

หมายเหตุ ** p < .01

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC) พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading, b) อยู่ระหว่าง 0.69-0.93 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ องค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คือ 0.78 กับ 0.83 องค์ประกอบความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.79-0.93 และองค์ประกอบสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.69-0.81 ซึ่งพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับที่ยอมรับ

ได้ โดยนำหน้าห้ของค์ประกอบของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปร/ตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญหรือสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบเมื่อขจัดอิทธิพลของตัวแปรอื่น

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยง (R^2) ของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ที่วัดองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.85 เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบ องค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) มีค่าความเที่ยงอยู่ที่ 0.61 และ 0.68 องค์ประกอบความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE) มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.62 ถึง 0.76 และองค์ประกอบสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก (FC) มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.67 แสดงว่า สัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบที่อธิบายได้ โดยองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูงและสูงมาก

เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก (FC) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทดสอบสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 7.53 ($df = 20, p = 0.99$) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสถิติอื่น ๆ ร่วมด้วย อย่างดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ารากของค่าเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.015 และค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.00 จากค่าดัชนีความเหมาะสมสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูล แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบทั้ง 3 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อันเป็นหลักฐานแสดงถึงความตรงตามโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (PE) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก (FC)

จากค่าหน้าห้ของค์ประกอบข้างต้น เรียงความสำคัญจากมากไปน้อย พบว่า ความเหมาะสมกับงาน (PE2) เท่ากับ 0.93 การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (PE1) เท่ากับ 0.91 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (PE3) เท่ากับ 0.85 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (EE1) เท่ากับ 0.83 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (FC1) เท่ากับ 0.81 คาดหวังในผลลัพธ์ (PE4) เท่ากับ 0.79 การใช้งานง่าย (EE2) เท่ากับ 0.78 ความเข้ากันได้ (FC3) เท่ากับ 0.71 และสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการให้บริการ (FC2) เท่ากับ 0.69

ตารางที่ 4-12 ด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยองค์ประกอบ อิทธิพลทางสังคม (Social Influence : SO) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressure: MI) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative Pressures: NO) และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressure: CO)

องค์ประกอบ	ตัวแปร/ตัวบ่งชี้	b	SE	t	R ²
อิทธิพลทางสังคม (SO)	การคล้อยตามกลุ่ม (SO1)	0.75	0.07	10.64	0.58
	ปัจจัยทางสังคม (SO2)	0.82	0.07	11.74	0.67
	ภาพลักษณ์ (SO3)	0.67	0.07	9.12	0.45
แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ(MI)	การปฏิบัติที่ถูกรับรองว่าประสบความสำเร็จ (MI1)	0.59	0.08	7.57	0.36
	บริษัทที่ปรึกษา (MI2)	0.69	0.08	8.88	0.48
	การส่งถ่ายพนักงาน (MI3)	0.81	0.07	11.04	0.65
แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO)	การกำหนดเงื่อนไข (NO1)	1.00	0.08	12.83	1.00
	วิธีการทำงาน (NO2)	0.80	0.08	10.31	0.65
แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO)	การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO1)	0.97	0.06	15.70	0.94
	การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO2)	0.86	0.07	13.07	0.74

Chi-Square = 29.70 (df = 22, p = 0.13),
GFI = 0.97. AGFI = 0.91, RMR = 0.035, RMSEA = 0.046

หมายเหตุ ** p < .01

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ อิทธิพลทางสังคม (SO) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO) พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.59 - 1.00 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ องค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (SO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading, b) อยู่ระหว่าง 0.67 - 0.82 องค์ประกอบแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.59 - 0.81 องค์ประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คือ 0.80 กับ 1.00 และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คือ 0.86 กับ 0.97 ซึ่งพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ใน

ระดับที่ยอมรับได้ โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปร/ตัวบ่งชี้มีความสำคัญหรือสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบเมื่อขจัดอิทธิพลของตัวแปรอื่น

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยง (R^2) ของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ที่วัดองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.35 - 1.16 เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบ องค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (SO) มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.49 กับ 0.66 องค์ประกอบสภาพสิ่งแวดล้อมความสะอาด (FC) มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.42 - 0.80 องค์ประกอบแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ(MI) มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.35 กับ 0.70 แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO) มีค่าความเที่ยง 0.74 กับ 0.93 และองค์ประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) มีค่าความเที่ยง 0.64 กับ 1.00 แสดงว่า สัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบที่อธิบายได้ โดยองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงและสูงมาก

เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (SO) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ(MI) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทดสอบสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 29.70 ($df = 22, p = 0.13$) อย่างมีนัยไม่สำคัญทางสถิติ และค่าสถิติอื่น ๆ รวมด้วย อย่างดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.97 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.91 ค่ารากของค่าเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.035 และค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.046 จากค่าดัชนีความเหมาะสมสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูล แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบทั้ง 4 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อันเป็นหลักฐานแสดงถึงความตรงตามโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (SO) องค์ประกอบแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ(MI) แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (CO) และองค์ประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO)

จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบข้างต้น เรียงความสำคัญจากมากไปน้อย พบว่า การกำหนดเงื่อนไข (NO1) เท่ากับ 1.00 การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO1) เท่ากับ 0.97 การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO2) เท่ากับ 0.86 ปัจจัยทางสังคม (SO2) เท่ากับ 0.82 การส่งถ่ายพนักงาน (MI3) เท่ากับ 0.81 วิธีการทำงาน (NO2) เท่ากับ 0.80 การคล้อยตามกลุ่ม (SO1) เท่ากับ 0.75 บริษัทที่ปรึกษา (MI2) เท่ากับ 0.69 ภาพลักษณ์ (SO3) เท่ากับ 0.67 และการปฏิบัติที่ถูกต้องว่าประสบความสำเร็จ (MI1) เท่ากับ 0.59

ตารางที่ 4-13 ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ทศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using: ATT) และพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention: BI)

องค์ประกอบ	ตัวแปร/ตัวบ่งชี้	b	SE	t	R ²
ทัศนคติต่อการ ใช้ระบบ (ATT)	ทัศนคติต่อพฤติกรรม (ATT1)	0.79	0.07	11.86	0.63
	แรงจูงใจภายใน (ATT2)	0.90	0.06	14.30	0.80
	ความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้งาน (ATT3)	0.83	0.07	12.70	0.69
พฤติกรรม ความตั้งใจ (BI)	ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ (BI1)	0.96	0.06	15.98	0.92
	ความตั้งใจด้านข้อมูล (BI2)	0.89	0.06	14.39	0.80
	ความตั้งใจด้านความรู้ (BI3)	0.91	0.06	14.55	0.83

Chi-Square = 4.45 (df = 6, p = 0.62),
GFI = 0.99. AGFI = 0.97, RMR = 0.013, RMSEA = 0.0

หมายเหตุ ** p < .01

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) และพฤติกรรมความตั้งใจ (BI) พบว่า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading: b) อยู่ระหว่าง 0.79-0.96 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ องค์ประกอบ ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.79-0.90 องค์ประกอบ พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.89-0.96 ซึ่งพบว่า น้ำหนัก องค์ประกอบอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ตัวแปร/ตัวบ่งชี้มีความสำคัญหรือสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบเมื่อ ขจัดอิทธิพลของตัวแปรอื่น

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยง (R²) ของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ที่วัดองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.63-0.92 เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบ องค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) มีค่า ความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.63 กับ 0.80 องค์ประกอบพฤติกรรมความตั้งใจ (BI) มีค่าความเที่ยงอยู่ ระหว่าง 0.80-0.92 แสดงว่า สัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปร/ตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบที่ อธิบายได้ โดยองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูงมาก

เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) และพฤติกรรมความตั้งใจ (BI) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทดสอบสถิติไคสแควร์ มีค่า เท่ากับ 4.45 (df = 6, p = 0.62) มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสถิติอื่นๆ รวมด้วย อย่างดัชนีวัด ระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.97 ค่ารากของค่าเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.013 และค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความ

แตกต่างกันโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.000 จากค่าดัชนีความเหมาะสมสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูล แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบทั้ง 2 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อันเป็นหลักฐานแสดงถึงความตรงตามโครงสร้างทฤษฎีองค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) และองค์ประกอบพฤติกรรมความตั้งใจ (BI)

จากค่านำหน้าองค์ประกอบข้างต้น เรียงความสำคัญจากมากไปน้อย พบว่า ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ (BI1) เท่ากับ 0.96 ความตั้งใจด้านความรู้ (BI2) เท่ากับ 0.91 แรงจูงใจภายใน (ATT2) เท่ากับ 0.90 ความตั้งใจด้านข้อมูล (BI2) เท่ากับ 0.89 ความรู้สึกต่อการใช้งาน (ATT3) เท่ากับ 0.83 และทัศนคติต่อพฤติกรรม (ATT1) เท่ากับ 0.79

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร

ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ได้ทำการอธิบายออกเป็น 4 แบบ คือ (1) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรสังเกตของปัจจัยเชิงสาเหตุและตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ก่อนการปรับโมเดลการวิจัย (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย หลังการปรับโมเดล และ (4) ผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรสังเกตของปัจจัยเชิงสาเหตุและตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรสังเกตของปัจจัยสาเหตุและตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย จากตารางที่ ข-2 ถึง ตารางที่ ข-4 (ในภาคผนวก ข) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.105 ถึง .852 ซึ่งขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่มีความสัมพันธ์ ($r < 0.00$) ถึงระดับมาก ($.71 < r < 1.00$) แสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษามีทั้งที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงเชิงบวก ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงเชิงลบ และไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรสังเกตในทางบวก ที่มีนัยสำคัญในระดับ 0.01

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมาก ($0.71 < r < 1.00$) สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ (BI1) กับ ความตั้งใจด้านข้อมูล (BI2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

เท่ากับ .852 รองลงมา คือ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (PE1) กับ ความเหมาะสมกับงาน (PE2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ .844 และ การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO1) กับ การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ .832 ตามลำดับ

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อย ($0.01 < r < 0.30$) ต่ำสุด 3 อันดับท้าย คือ พฤติกรรมการใช้ (USE) กับ การส่งถ่ายพนักงาน (MI3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ .004 พฤติกรรมการใช้ (USE) กับ คาดหวังในผลลัพธ์ (PE4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ .008 และ พฤติกรรมการใช้ (USE) กับ ทศนคติต่อพฤติกรรม (ATT1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เท่ากับ .012 ตามลำดับ และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ ($r < 0.00$) คือ พฤติกรรมการใช้ (USE) กับ ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ (BI2) การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (PE1) ความเหมาะสมกับงาน (PE2) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (PE3) การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น (CO1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ (EE1) ภาพลักษณ์ (SO3) แรงจูงใจภายใน (ATT2) ความรู้สึกต่อการใช้งาน (ATT3) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (FC1) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (FC2) และ ความเข้ากันได้ (FC3) ตามลำดับ

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมกรการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ก่อนการปรับโมเดลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 คือ การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อนปรับโมเดลการวิจัย

จากการวิเคราะห์โมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลอย่าง ค่าไคสแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 = 608.30, df = 270, p = 0.00$) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/ df) ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าสถิติไม่ผ่านเกณฑ์ ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนการปรับโมเดล

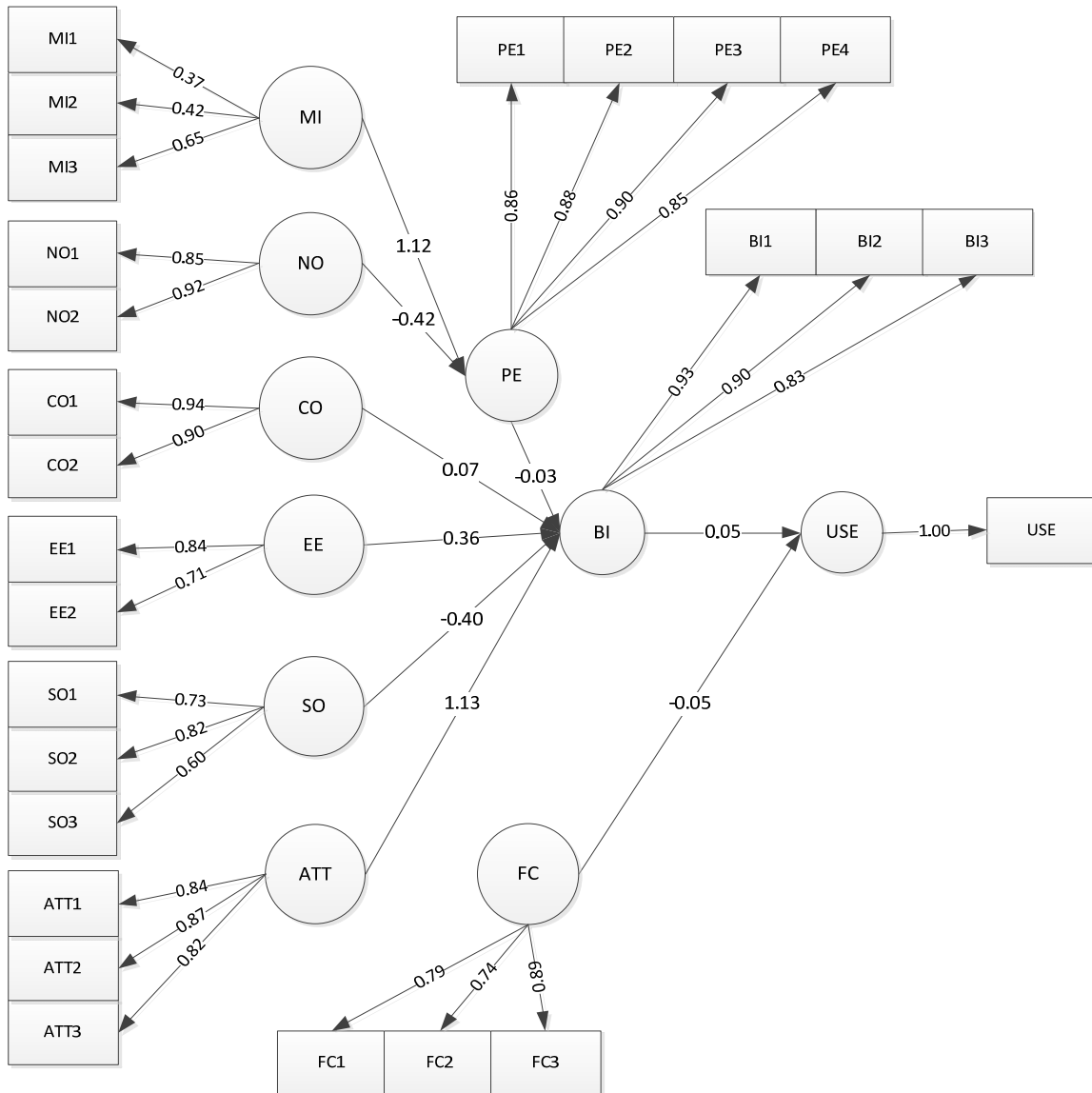
ค่าดัชนี	ค่าสถิติ	แปลผล
ค่าไคสแควร์ (χ^2)	0.00000	มีนัยสำคัญทางสถิติ
ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df)	2.25	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่าดัชนีความกลมกลืน	0.78	ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอใช้
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว	0.71	ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์	0.087	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ	0.06	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ	0.97	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

จากตารางที่ 4-14 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสอดคล้องพฤติกรรมกรการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนการปรับโมเดลการวิจัย พบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-value) เท่ากับ 0.00000 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.05) ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 608.30 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 270 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 2.25 (เกณฑ์ที่กำหนด < 3) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.78 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.90) ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.71 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.90) ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.087 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.08) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.06 (เกณฑ์ที่กำหนด < 0.08) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ปานกลาง และ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.97 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.90) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ภายหลังจากปรับโมเดลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากร
องค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากการ
วิเคราะห์ความสอดคล้องครั้งแรก พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบ
บริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิง
ประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดลการวิจัย โดยพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎี
และอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งจะทำการปรับค่าที่โปรแกรม
เสนอแนะหรือค่าที่มากที่สุดก่อน ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวที่มีค่าเท่ากับค่า
ไคสแควร์ ที่ลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์อิสระหรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับ
ของพารามิเตอร์นั้นด้วยการกำหนดความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรสังเกตได้และความ
คลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ (นงลักษณ์, 2542)

เมื่อพิจารณาดัชนีการปรับโมเดล พบว่า ค่าดัชนีที่มีค่ามากที่สุดที่โปรแกรมเสนอแนะ คือ
ควรเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ แรงกดดันจากการเลียนแบบกับแรงกดดันจาก
กฎเกณฑ์ TD(1,2) และได้ทำการดูค่าดัชนี (MI) ที่โปรแกรมแนะนำให้ปรับค่าที่มีค่ามากที่สุด
แล้วจึงทำการวิเคราะห์ใหม่ ซึ่งการปรับโมเดลได้ทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความ
คลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ เป็นจำนวนทั้งหมด 53 เส้น โดยทำการแสดงในรูปแบบ
เมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้
ภายใน (Theta Epsilon: TE) จำนวน 6 เส้น ในรูปแบบเมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวน
ร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก (Theta Delta: TD) จำนวน 37
เส้น และ ในรูปแบบเมตริกความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนของ
ตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรสังเกตได้ภายใน (Theta Delta-Epsilon: TH) จำนวน 10
เส้น และหยุดปรับโมเดลเมื่อได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลทำให้ได้โมเดล
สุดท้าย คือ โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับ
องค์กรสุขภาพของประเทศไทย ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยทำการพัฒนาขึ้นนั้น ดังภาพที่ 4-1



ภาพที่ 4-1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ภายหลังการปรับโมเดล

จากการปรับแก้ไขค่าดัชนี (MI) พบว่า ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลอย่าง ค่าไคสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2=222.76$, $df=218$, $p=1.02$) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าสถิติผ่านเกณฑ์ ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ภายหลังการปรับโมเดล

ค่าดัชนี	ค่าสถิติ	แปลผล
ค่าไคสแควร์ (χ^2)	0.40	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	1.02	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี
ค่าดัชนีความกลมกลืน	0.91	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว	0.85	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบพอใช้
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์	0.012	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบดีมาก
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ	0.97	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ	1.00	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตารางที่ 4-15 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความสอดคล้องพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ภายหลังการปรับโมเดลการวิจัย พบว่า ค่าดัชนีสำคัญทางสถิติ (P-Value) มีค่าเท่ากับ 0.40 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องมากกว่า 0.05) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 222.76 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 218 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.02 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องน้อยกว่า 2.0) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.91 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องมากกว่า 0.90) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.85 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องมากกว่า 0.90 หรือ 0.80-0.89) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบพอใช้ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.012 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องน้อยกว่า 0.05) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 (เกณฑ์ที่กำหนดต้องมากกว่า 0.90) ผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดังนั้น สรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับประเทศไทย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

ในการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพล ต้องใช้หลักทฤษฎีสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Path Coefficient) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ในโมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งมีค่าเท่ากับผลรวมของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ดังนั้น หลักการวิเคราะห์อิทธิพลต้องทำการแยกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้ได้ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ที่สามารถอธิบายรูปแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4-15 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อตัวแปรผล 3 ตัวแปร ได้แก่ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) และพฤติกรรมการใช้ (USE)

4.3.3.1 โดยตัวแปรผล พฤติกรรมการใช้ (USE) ได้รับอิทธิพลรวม (TE) พบว่า ไม่มีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3.2 ส่วนตัวแปรผล พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ได้รับอิทธิพลรวม (TE) เรียงลำดับความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (SO) ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) ปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) และปัจจัยแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) เท่ากับ 1.13, -0.40, 0.36, -0.34 และ 0.13 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงที่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าเท่ากับ 1.13 แสดงว่า เมื่อปัจจัยทัศนคติต่อการใช้ระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพสูงขึ้น 1.13 หน่วย

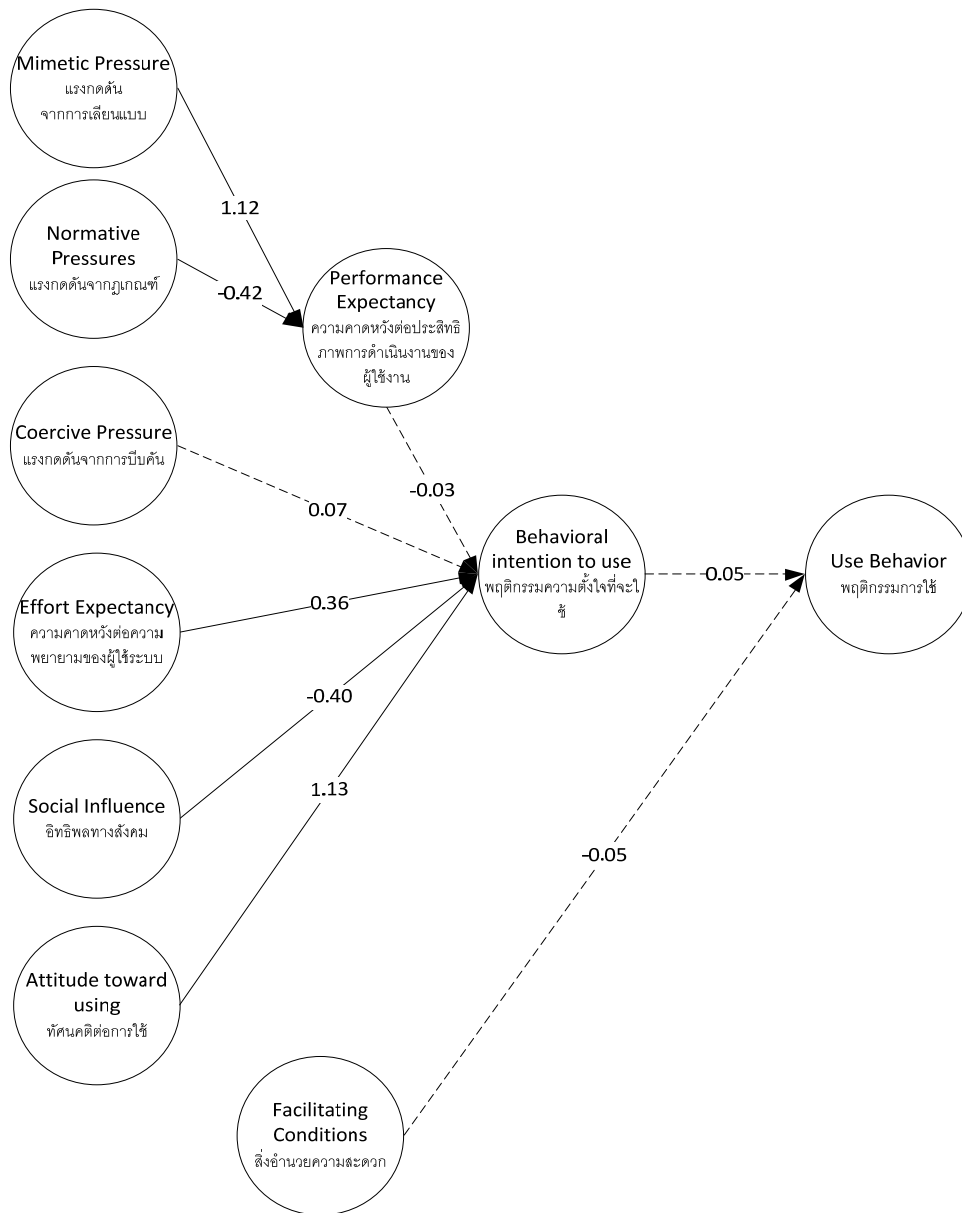
รองลงมา คือ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (SO) มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเท่ากับ -0.40 แสดงว่า เมื่อปัจจัยอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพลดลง -0.40 หน่วย

ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเท่ากับ 0.36 แสดงว่า เมื่อปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพสูงขึ้น 0.36 หน่วย

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม (IE) ที่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญแรกที่สุด คือ ปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ผ่านปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเท่ากับ -0.34 แสดงว่า เมื่อปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) ลดลง 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพลดลง -0.34 หน่วย โดยผ่านปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) และปัจจัยแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ผ่านปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าเท่ากับ 0.13 ตามลำดับ แสดงว่า เมื่อปัจจัยแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพเพิ่มขึ้น 0.13 หน่วย โดยผ่านปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE)

4.3.3.3 ตัวแปรผลสุดท้ายอย่าง ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) ได้รับอิทธิพลรวม (TE) และอิทธิพลทางตรง (DE) เรียงจากมากไปน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) และปัจจัยแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (NO) มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 1.12, -0.42 เรียงตามลำดับ แสดงว่า เมื่อมีการเลียนแบบการใช้ระบบเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพสูงขึ้น 1.12 หน่วย และถ้ามีการวางกฎเกณฑ์ลดลง 1 หน่วย จะทำให้เกิดการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพลดลง -0.42 หน่วย

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 4-2



ภาพที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมกรยอมรับระบบบริหาร
ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

หมายเหตุ ————— หมายถึง สอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญ
 - - - - - หมายถึง สอดคล้องอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ค่าสถิติ	ตัวแปรผล								
	USE			BI			PE		
ตัวแปรเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
BI	0.05	--	0.05	--	--	--	--	--	--
	(0.10)	--	(0.10)	--	--	--	--	--	--
	0.48	--	0.48	--	--	--	--	--	--
PE	-0.01	-0.01	--	-0.30	--	-0.30	--	--	--
	0.03	(0.03)	--	(0.16)	--	(0.16)	--	--	--
	-0.46	-0.46	--	-1.86	--	-1.86	--	--	--
R²	0.00			0.86			0.85		
Chi-Square = 222.76 (df = 218, p = 0.40), GFI = 0.91. AGFI = 0.85, RMR = 0.053, RMSEA = 0.012, CFI = 1.00									

หมายเหตุ

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม (Total Effect: TE)

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE)

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE)

ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)

ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R²)

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

USE คือ พฤติกรรมการใช้

BI คือ พฤติกรรมความตั้งใจ

PE คือ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงาน

MI คือ แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ

NO คือ แรงกดดันจากกฎเกณฑ์

CO คือ แรงกดดันจากการบีบบังคับ

EE คือ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้

SO คือ อิทธิพลทางสังคม

ATT คือ ทศนคติต่อพฤติกรรมการใช้

FC คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษากับโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีการใช้ระบบทรัพยากรองค์กร ในประเทศไทยเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุป

การสรุปผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

โรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย โดยแบ่งการพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

5.1.1.1 องค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ด้านการรับรู้ถึงความง่าย อยู่ในระดับแรก และ ด้านการใช้งานง่าย อยู่ในระดับรองลงมา

5.1.1.2 องค์ประกอบความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์มีระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์ ด้านประโยชน์การเปรียบเทียบ และด้านความเหมาะสมกับงาน

5.1.1.3 องค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสังคมอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา

คือ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสอง และด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสาม

5.1.1.4 องค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเข้ากันได้ อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.1.5 องค์ประกอบแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานที่มีประสบการณ์ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านที่ปรึกษามีประสิทธิภาพ และด้านการปฏิบัติที่ถูกรับรองว่าประสบความสำเร็จ

5.1.1.6 องค์ประกอบแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบีบบังคับให้การบริการที่มีคุณภาพ และด้านการบีบบังคับให้ดำเนินการมีคุณภาพ

5.1.1.7 องค์ประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านวิธีการทำงาน และ ด้านกำหนดเงื่อนไข

5.1.1.8 องค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านทัศนคติต่อการใช้ และด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม

5.1.1.9 องค์ประกอบพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความตั้งใจของข้อมูล ด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านความตั้งใจของความรู้อยู่

5.1.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร สำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เกี่ยวกับองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading, b) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error, SE) ค่าสถิติทดสอบ t-test (t) และค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่น (R^2) ซึ่งผลการวิเคราะห์จำนวน 10 องค์ประกอบ และจำนวนตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ 26 ตัว ผู้วิจัยทำการแบ่งประเภทองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านแรงจูงใจ ดังนี้

5.1.2.1 ด้านเทคโนโลยี รวม 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy: EE) องค์ประกอบความคาดหวังต่อ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (Performance Expectancy: PE) และองค์ประกอบสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย คือ ความเหมาะสมกับงาน การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม คาดหวังในผลลัพธ์ การใช้งานง่าย ความเข้ากันได้ และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5.1.2.2 ด้านสภาพแวดล้อม รวม 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบอิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SO) องค์ประกอบแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressure: MI) องค์ประกอบแรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative Pressures: NO) และองค์ประกอบแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressures: CO) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย คือ การกำหนดเงื่อนไข การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ปัจจัยทางสังคม การส่งถ่ายพนักงาน วิธีการทำงาน การคล้อยตามกลุ่ม บริษัทที่ปรึกษา ภาพลักษณ์ และการปฏิบัติที่ถูกละเลยว่าประสบความสำเร็จ

5.1.2.3 ด้านแรงจูงใจ รวม 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using: ATT) และองค์ประกอบพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention: BI) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย คือ ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ ความตั้งใจด้านความรู้ แรงจูงใจภายใน ความตั้งใจด้านข้อมูล ความรู้สึกต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อพฤติกรรม

5.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างพฤติกรรมกรายอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเชิงสมมติฐานนี้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไคสแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 = 222.76$, $df = 218$, $p\text{-value} = 1.02$) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ซึ่งทั้ง 2 ค่า จะใช้เกณฑ์พิจารณาค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แปลว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.85 ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าตั้งแต่ 0.80 ถึง 0.89 แปลว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอใช้ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.012 ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าต่ำกว่า 0.05 แปลว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก และค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (RFI) เท่ากับ 0.97 ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสูงกว่า 0.95 แปลว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยทุกค่าจะผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

จากค่าสถิติข้างต้น พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรสำหรับประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้งหมด พบว่า มีอิทธิพลทั้งทางบวกและทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพื่อพิจารณาทางตรง (Direct effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total effect: TE) ระหว่างแต่ละตัวแปรแฝงต่าง ๆ ก็มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกันด้วย

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับประเทศไทย พบว่า ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ (ATT) และความคาดหวังต่อความพยายาม (EE) ส่งผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 1.13 และ 0.36 ตามลำดับ แสดงว่า องค์กรสุขภาพที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร มีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบ และพยายามหาวิธีการให้ผู้ใช้ระบบรู้สึกว่าการระบบนี้ใช้งาน ไม่ยุ่งยาก จะมีผลทำให้ค่าพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้มีค่าสูงขึ้น และแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) ส่งผลทางบวกต่อ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 1.12 แสดงว่า องค์กรสุขภาพที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร สร้างวิธีการทำงานจากการลอกเลียนแบบ จะมีผลทำให้ค่าความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าสูงขึ้น

นอกจากนี้ อิทธิพลทางสังคม (SO) ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงลบเท่ากับ -0.40 แสดงว่า องค์กรสุขภาพที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร มีค่าอิทธิพลทางสังคม (SO) ที่สูง จะมีผลทำให้ค่าพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้มีค่าต่ำ และแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (NO) ส่งผลทางลบต่อ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงลบเท่ากับ -0.42 แสดงว่า องค์กรสุขภาพที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร สร้างวิธีการทำงานที่มีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน จะมีผลทำให้ค่าความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าต่ำ

สัดส่วนของความเชื่อถือได้ ในตัวแปรพฤติกรรมความตั้งใจ ที่จะสามารถอธิบายได้ด้วย ปัจจัยทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (SO) ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) ได้ร้อยละ 85 ($R^2 = 0.85$)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับประเทศไทย พบว่า ทักษะคิดต่อการใช้ระบบ (ATT) และความคาดหวังต่อความพยายาม (EE) ส่งผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ 1.13 และ 0.36 ตามลำดับ และอิทธิพลทางสังคม (SO) ส่งผลทางลบต่อ พฤติกรรมความตั้งใจ (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงลบเท่ากับ -0.40

นอกจากนี้ แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) ส่งผลทางบวกต่อ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ

1.12 และแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (NO) ส่งผลทางลบต่อ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงลบเท่ากับ -0.42

สัดส่วนของความเชื่อถือได้ ในตัวแปรความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน สามารถอธิบายได้ด้วย ปัจจัยแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) และปัจจัยแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (NO) ได้ร้อยละ 85 ($R^2 = 0.85$)

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการยอมรับต่อระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทยมีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพสอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทย ที่ต้องการพัฒนาความพร้อมในทุกด้านทางเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งการขับเคลื่อนประเทศด้วยนโยบายนี้ เมธา (2558) กล่าวว่า จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการบริหารจัดการในทุกระดับ และอาจส่งผลต่อกระบวนการทัศน์หรือแนวความคิดใหม่ของการบริหารและจัดการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับงาน โดยการเตรียมประเทศไทยให้พร้อมรับกับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลนั้น ควรได้รับการพิจารณาด้านต่าง ๆ อย่าง (1) พิจารณาความเข้าใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในหน่วยงานรัฐและเอกชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ซึ่งมีความเข้าใจและความต้องการที่แตกต่างกัน (2) พิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ตามความคาดหวังที่พึงได้รับจากนโยบาย (3) พิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างผู้บริหารในองค์กรรัฐ เอกชน และหน่วยงานอิสระ หรือกึ่งอิสระ สอดคล้องผลรายงานของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ที่ได้มีการรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ในมิติต่าง ๆ อันเป็นปัจจัยหลักของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวบรวมจากหน่วยงานหรือสถาบันระหว่างประเทศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล แสดงให้เห็นว่าการเตรียมความพร้อมหรือการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทต่อการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล หรือช่วยให้กระบวนการทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันบนเวทีโลกได้

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย จำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1.1 ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความง่าย เป็นลำดับแรก และด้านการใช้งานง่าย เป็นลำดับถัดมา ส่วนการพิจารณาเป็นรายข้อ

3 ลำดับแรก พบว่า เมื่อผู้ใช้งานผ่านระบบไประยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้น การสร้างความเข้าใจในกระบวนการทำงานหรือกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) จะทำให้ผู้ใช้งานผ่านระบบได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และการนำระบบนี้มาใช้ สามารถทำให้กระบวนการตรวจสอบข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phatthana, Mat and Kamariah (2011) กล่าวว่า การรับรู้ว่าจะง่ายจะมีผลทางบวกและสัมพันธ์กับความตั้งใจต่อการใช้ระบบ เพราะระบบภายในสถาบันสุขภาพจำเป็นต้องเตรียมระบบที่น่าสนใจและใช้ง่ายให้กับผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้ระบบรับรู้ว่าการใช้ระบบนั้นใช้งานง่าย จะส่งผลต่อการแพร่กระจายเทคโนโลยี เพราะเมื่อผู้ใช้เกิดความพึงพอใจระบบ เขาก็จะนำระบบนั้นไปใช้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rotchanakitumnuai (2010) กล่าวว่า การทำให้ระบบมีคุณภาพในด้านข้อมูลที่ต้องการ การสร้างรายงานที่ใช้ง่ายได้อย่างง่าย สามารถส่งผลให้ระบบ ERP ประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bradford and Florin (2003) กล่าวว่า การที่ผู้ใช้รับรู้ว่าจะมีความซับซ้อนหรือยากต่อการทำความเข้าใจ จะส่งผลเชิงลบต่อความสำเร็จในการนำระบบมาใช้ภายในองค์กร

5.2.1.2 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์ ด้านประโยชน์การเปรียบเทียบ และด้านความเหมาะสมกับงาน ซึ่งส่วนการพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ใช้ระบบรับรู้ว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการการทำงานได้ ระบบช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น และระบบสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้และระดับการใช้งานระบบได้ เท่ากับเป็นการแพร่กระจายเทคโนโลยีใหม่ภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจในระดับบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alrawashdeh, Muhairat and Alqatawnah (2012) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งานมีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lahtinen (2012) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ เป็นวิธีการที่องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และการลดต้นทุนให้กับองค์กรได้

5.2.1.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคม ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านภาพลักษณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีผลต่อการ

ยอมรับระบบที่สูงที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการ โครงสร้าง และคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการยอมรับและการดูดซึมในแต่ละนวัตกรรมที่แตกต่างกัน เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารถือว่ามีส่วนต่อการส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลดีต่อโครงการ ERP ซึ่งงานวิจัยในอดีตพบว่า ควรให้การสนับสนุนทางการเงิน คอยตรวจสอบกำกับทีมงานไม่ว่าจะตอนเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ที่เกิดปัญหาความขัดแย้งกัน ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนหลังการดำเนินโครงการ ERP สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bradford and Florin (2003) กล่าวว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงคอยให้การสนับสนุนจะสามารถส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์กร ให้เกิดความพยายามที่จะสร้างผลประโยชน์องค์กร และแรงสนับสนุนนี้ยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้สร้างหรือผู้พัฒนาระบบได้ ซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ERP ได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rotchanakitumnuai (2010) กล่าวว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน ควรประกอบด้วย การวางนโยบายในการใช้ระบบ ERP ที่ชัดเจน มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดกับองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรทำตลอดของการใช้ระบบ ERP และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang, Moon and Rowley (2009) กล่าวว่า ผู้ใช้มักจะยอมให้บุคคลที่มีบทบาทต่อคนส่วนใหญ่ในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงผ่านกระบวนการภายใน เช่น การรับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์และการรับรู้ว่าจะระบบใช้งานได้ง่าย เป็นต้น ไปสู่พฤติกรรมการใช้ และอิทธิพลทางสังคมนี้ มีผลทำให้ผู้ใช้รับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์มากกว่ารับรู้ว่าจะระบบใช้งานง่าย

5.2.1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ด้านความเข้ากันได้ และด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า การใช้ระบบนี้สามารถตอบสนองการทำงานได้ การมีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ และการจัดให้มีการอบรมระบบจะทำให้ผู้ใช้เข้าใจระบบได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า เป็นระดับที่แต่ละคนเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรและเทคโนโลยีที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานของระบบได้ และสิ่งอำนวยความสะดวกนี้สามารถส่งผลต่อทั้งผู้ใช้ที่เต็มใจหรือผู้ใช้ที่โดนบังคับ ให้อยากใช้ระบบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Riemenschneider, Hardgrave and Davis (2002) พบว่า โครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเป้าหมายเดียวกับโครงสร้างการทำงานร่วมกันจากการรับรู้วัฒนธรรมหนึ่ง ๆ ซึ่งจะมุ่งไปที่สไตล์การทำงานของแต่ละบุคคลกับการใช้งานระบบภายในองค์กร

5.2.1.5 แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ควรจัดหาพนักงานที่มี

ประสบการณ์การทำงานกับระบบ ควรหาที่ปรึกษามีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติที่ถูกต้องว่า ประสบความสำเร็จ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า มีคนหรือหน่วยงานอื่นใช้ระบบนี้ได้ ตนเองก็ต้องทำได้ การเพิ่มบุคคลที่มีความรู้ในระบบจะสร้างกำลังใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบได้ และควรจัดหาบริษัทที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการวางระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบริษัทที่ปรึกษา (Consultant Effectiveness) หมายถึง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของที่ปรึกษา ในการเตรียมความช่วยเหลือให้กับบริษัท เช่น การให้ความรู้ การอบรม การบำรุงรักษา การสนับสนุนทางเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามความต้องการขององค์กร ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตกล่าวว่าปัจจัยนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำคัญในขั้นตอนการเริ่มระบบ แต่งานวิจัยช่วงหลังยังพบว่าปัจจัยนี้เป็นสิ่งสำคัญในขั้นตอนหลังดำเนินโครงการแล้วเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ DiMaggio and Powell (1983) ที่กล่าวว่า กฎเกณฑ์ การบีบบังคับและการลอกเลียนแบบ จะทำให้ให้พวกเขา มีความคล้ายกันได้มากยิ่งขึ้น หรือปรากฏการณ์ที่เรียกว่า กระบวนการกอดตัน (Institutional Isomorphism) การลอกเลียนแบบจะผลักดันให้เกิดการตัดสินใจเพื่อเลียนแบบทางเลือกขององค์กร ที่มักจะเป็นผู้นำ ในการเผชิญกับความไม่แน่นอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo, Wei and Benbasat (2003) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบกันมา สามารถช่วยให้องค์กรได้รับความถูกต้อง ตามกฎเกณฑ์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการทดลองและกระบวนการทำงานที่ซ้ำเดิมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากความสัมพันธ์กันระหว่างความเสี่ยงที่สูงและต้นทุนของการเริ่มต้นระบบ ERP บริษัทต่าง ๆ จะมีแนวโน้มที่คัดลอกโครงสร้างความสำเร็จจากประเภทอุตสาหกรรมเดียวกันกับองค์กรตนเอง

5.2.1.6 แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านการให้ดำเนินการมีคุณภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า เมื่อนำระบบมาใช้ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น ทำให้ลูกค้าเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับมากขึ้น และเมื่อต้องเร่งตรวจสอบข้อมูลให้ลูกค้า พวกเขาก็สามารถทำงานผ่านระบบได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009); DiMaggio and Powell (1983); Teo, Wei and Benbasat (2003) กล่าวว่า การบีบบังคับเป็นการกระทำจากองค์กรที่มีทรัพยากรสูงกว่า เช่น บริษัทแม่ ผู้จัดจำหน่าย ลูกค้า และยังรวมถึงหน่วยงานที่ควบคุมกฎระเบียบ ร่างกฎหมายของรัฐบาล การวางนโยบาย และมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะบริษัทจะบังคับโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้เกิดกระบวนการดูดซึมเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบบีบบังคับนี้ อาจปรากฏออกมาจาก ผู้จัดจำหน่ายและลูกค้าที่มีความต้องการด้านคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง

5.2.1.7 แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดเงื่อนไข

และด้านวิธีการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ควรต้องมีการทดสอบระบบ ในทุกสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนนำระบบมาใช้จริง ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และต้องกำหนดรูปแบบและขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ เป็นการกระทำที่จะเห็นจากการสนทนาของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Professional Communities) และมาตรฐานของผู้เชี่ยวชาญ (Professional Standards) ไม่ว่าจะองค์กรนั้น จะบังคับทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้เกิดกระบวนการดูดซึมระบบใหม่ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ DiMaggio and Powell (1983); Teo, Wei and Benbasat (2003) กล่าวว่า แรงกดดันจากกฎเกณฑ์เป็นแรงที่ได้รับมาจากการสื่อสารและความเป็นมาตรฐานอย่างมีอาชีพ ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันที่เป็นกฎเกณฑ์สามารถแสดงผ่านการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ หรือหน่วยงานที่เป็นมีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีนั้น การประชุม การอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความเป็นมาตรฐานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ เหล่านี้ถือได้ว่าได้สร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง การเรียนรู้ระหว่างฟังก์ชันระบบ การดำเนินการ ช่องว่างระหว่างระบบ เพราะธรรมชาติของระบบ ERP จะต้องใช้ระยะเวลาในการเติบโตภายในองค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าอิทธิพลของแรงกดดันที่เป็นกฎเกณฑ์เหล่านี้แทบจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะทุกองค์กรควรต้องมีกฎเกณฑ์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานราบรื่น

5.2.1.8 ทักษะคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านทัศนคติต่อการใช้ และด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ใช้คิดว่าการนำระบบมาใช้เป็นความคิดที่ดี ลักษณะการทำงานของระบบภายในหน่วยงานมีความทำหายความสามารถของผู้ใช้ และผู้บังคับบัญชาต้องสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdinnour-Helm, Lengnick-Hall and Lengnick-Hall (2003) กล่าวว่า ทักษะคติมีผลต่อการยอมรับระบบ ERP เพราะ ทักษะคติของพนักงานเป็นปัจจัยหลักของการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการวางระบบหรือช่วงเวลาก่อนการวางระบบ ทักษะคติด้านต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนระบบหนึ่ง ให้กลายเป็นระบบที่มีการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพได้และนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ดีด้วย อย่างการเริ่มต้นทัศนคติที่ดีอาจนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดี แต่ถ้าทัศนคติไม่ดีอาจจะได้พฤติกรรมเชิงลบในการดำเนินการได้ จึงควรประเมินทัศนคติพนักงานก่อนการดำเนินงานระบบ ERP ซึ่งสามารถช่วยเตรียมความพร้อมขององค์กรสำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบก็ได้ ดังนั้น องค์กรก็จะสามารถปรับแต่งความพยายามในการดำเนินงานของพวกเขาเพื่อให้แน่ใจว่าความพยายามจะเป็นไปในแง่บวกและสามารถเพิ่มความเป็นไปได้ของความสำเร็จ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Thomas, Singh and Gaffar (2013) ได้ทำการศึกษาทฤษฎีการยอมรับการเรียนรู้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในมหาวิทยาลัยในประเทศกายอานา (Guyana) ด้วย UTAUT พบว่า ทักษะคติ

ต่อการใช้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยยังกล่าวว่าการวิจัยนี้จะไม่พบในประเทศตะวันตกอีกด้วย

5.2.1.9 พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเรียงจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจของข้อมูล ด้านความตั้งใจที่จะใช้ และด้านความตั้งใจของความรู้ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ใช้ระบบตั้งใจที่จะทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ตั้งใจให้ระบบเหมาะสมกับกระบวนการทำงานมากขึ้น และตั้งใจที่จะเรียนรู้โมดูลอื่นมากขึ้นเรื่อย ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) กล่าวว่า การสร้างให้ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบสามารถส่งผลกระทบทางตรงให้อยากที่จะใช้ระบบได้ทันที

5.2.2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ จำนวน 10 องค์ประกอบ และจำนวนตัวแปรหรือตัวบ่งชี้ 26 ตัว ผู้วิจัยทำการแบ่งประเภทองค์ประกอบทั้งหมดออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านแรงจูงใจ ดังนี้

ด้านเทคโนโลยี ได้รวมองค์ประกอบของ ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy: EE) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ระบบ (Performance Expectancy: PE) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition: FC) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย คือ การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น ความเหมาะสมกับงาน การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ คาดหวังในผลลัพธ์ และการใช้งานง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) พบว่า ผู้ใช้ระบบเข้าใจว่านวัตกรรมนี้ใช้งานง่าย จะส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายเทคโนโลยี เพราะการที่ผู้ใช้พึงพอใจระบบ เขาก็อยากจะใช้ระบบให้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suebsin and Gerdsri (2009) พบว่า การยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรภายในองค์กร มักได้รับอิทธิพลจากประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณลักษณะเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบที่ใช้ได้ง่าย ความน่าเชื่อถือของระบบโดยเฉพาะตอนระบบทำงานผิดปกติ ระบบก็ต้องมีกระบวนการป้องกันข้อมูลขององค์กรได้เบื้องต้น และความเข้ากันได้ระหว่างเทคโนโลยีใหม่กับอุปกรณ์เดิมในองค์กรหรือความเหมาะสมของเทคโนโลยีใหม่กับความต้องการทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า ปัจจัยความคาดหวังต่อความพยายามมีผลกระทบต่อผู้ใช้ระบบ ในระยะแรกของการทำงานกับระบบใหม่ และปัจจัยความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ โดยเฉพาะกับผู้ที่ต้องการความสำเร็จที่สูง

ด้านสภาพแวดล้อม ได้รวมองค์ประกอบของอิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SO) แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic Pressure: MI) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์

(Normative Pressure: NO) และแรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive Pressure: CO) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย คือ การกำหนดเงื่อนไข ความเข้ากันได้ การส่งถ่ายพนักงาน วิธีการทำงาน ปัจจัยทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การคล้อยตามกลุ่ม บริษัทที่ปรึกษา ภาพลักษณ์ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และการปฏิบัติที่ถูกรับชมว่าประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) พบว่า ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วยกับระบบหรือต่อต้านระบบ โดยเฉพาะในช่วงแรกของการเริ่มต้นใช้งาน ซึ่งควรหาบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อของอีกบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลที่ก่อให้เกิดการตอบสนองต่อกระบวนการทำงาน หรือบุคคลที่สามารถให้รางวัล หรือบทลงโทษได้ นอกจากนี้ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hoerndlein, Benlian and Hess (2012) พบว่า แรงกดดันจากการเลียนแบบ (Mimetic Pressure) และแรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral intention to use) ผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) เพราะในแต่ละบุคคลจะพิจารณาความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ เน้นไปในทางเดียวกับมุมมองของสถาบันองค์กรที่ตนเองอยู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo, Wei and Benbasat (2003) พบว่า แรงกดดันจากสถาบันมีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้ และแรงกดดันจากสถาบันอาจส่งผลกระทบผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งานได้อีกด้วย นอกจากนี้ แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ ยังเกิดจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องการให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านแรงจูงใจ ได้รวมองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using: ATT) และพฤติกรรมการตั้งใจ (Behavioral Intention: BI) พบว่า ความตั้งใจเกี่ยวกับการใช้ ความตั้งใจด้านความรู้ แรงจูงใจภายใน ความตั้งใจด้านข้อมูล ความรู้สึกต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อพฤติกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdinnour-Helm, Leagnick-Hall and Lengnick-Hell (2003) พบว่า ทัศนคติของพนักงานสามารถกำหนดว่าเทคโนโลยีจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะเมื่อพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีให้เต็มที่

5.2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย พบตัวแปรสาเหตุที่มีผลต่อตัวแปรตามเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H1: แรงกดดันจากการเลียนแบบ (Mimetic Pressure) มีผลทางบวกต่อ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hoerndlein, Benlian and Hess (2012) พบว่า แรงกดดันจากการเลียนแบบ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral intention to use) ผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo, Wei and Benbasat (2003) พบว่า แรงกดดันจากสถาบันมีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ และแรงกดดันจากสถาบันอาจส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kharuddin et al. (2013) พบว่า แรงกดดันจากการเลียนแบบมีผลกระทบต่อการตัดสินใจยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เพราะองค์กรส่วนใหญ่มักจะยอมรับว่า มันเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีได้ โดยการที่พวกเขาจะมองไปที่คู่แข่ง เพื่อนำทางว่าพวกเขาควรจะดำเนินการตัดสินใจอย่างไร เพื่อลดความเสี่ยงจากความไม่รู้และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับการตัดสินใจของพวกเขามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ DiMaggio and Powell (1983) ที่กล่าวว่า แรงกดดันจากการเลียนแบบ เกิดจากความไม่รู้ของคนทำงานในองค์กร และการที่คนเหล่านั้นขาดข้อมูลที่ดีที่สุดหรือการแก้ไขปัญหา เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนเหล่านี้ กระตุ้นให้เกิดการเลียนแบบแนวทางปฏิบัติหรือโครงสร้างของบริษัทอื่นที่ประสบความสำเร็จกว่า จากผลการศึกษานี้อาจเป็นเพราะ องค์กรสุขภาพของรัฐบาลถือเป็นองค์กรที่จะไม่แสวงหาผลกำไร ส่งผลให้การดำเนินการต่าง ๆ ก็ต่างจากองค์กรแบบเอกชน ผู้บริหารที่สามารถลดความไม่รู้อการขาดความรู้ และวิธีการดำเนินการของงาน ให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตน จึงเป็นสิ่งที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น การเตรียมสิ่งที่ดูเหมือนเป็นคู่แข่งสำหรับผู้ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรหน้าใหม่ เช่น การปฏิบัติตามหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีนี้แล้วประสบความสำเร็จหรือการจัดหาที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไปจนถึงการหาพนักงานที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการใช้ระบบแบบเดียวกัน ก็สามารถส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับระบบได้

แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H2: แรงกดดันจากกฎเกณฑ์ (Normative Pressures) มีผลต่อ ความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy) ซึ่งงานวิจัยของ Hoerndlein, Benlian and Hess (2012) กล่าวว่า แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (NO) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน เพราะในแต่ละบุคคลจะพิจารณาประสิทธิภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ ไปในแนวทางเดียวกับกฎเกณฑ์ของสถาบัน องค์กร หรือหน่วยงานของตนเอง ส่วนผลกระทบของความเป็นสถาบันที่คาดว่าจะมีบทบาทสำคัญต่อ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การตลาดของสถาบัน องค์กรหรือหน่วยงานควรเน้นไปที่วิธีการที่ทำให้เทคโนโลยีนั้น ๆ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบัน องค์กรหรือหน่วยงานให้ได้มากที่สุด ซึ่งงานวิจัยของ Sharma and Daniel (2013) กล่าวว่า การรวบรวมองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Knowledge) และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการ (Management Knowledge) สามารถกำหนดรูปแบบหรือกระบวนการทำงานผ่านระบบบริหารทรัพยากรองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้ การจัดการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งาน ก็สามารถช่วยให้ผู้ใช้ยอมรับระบบได้ง่ายขึ้น ซึ่งงานวิจัยของ Kouki, Poulin and Pellerin (2009) กล่าวว่า ในกรณีของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์นี้สามารถแสดงผ่านการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ หน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน การประชุมร่วมกันของหน่วยงาน การจัดการอบรมหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เหล่านี้สามารถสร้างประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานได้ การเรียนรู้ระหว่างคุณลักษณะการทำงานของระบบ และช่องว่างของระบบ เพราะการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรองค์กรนี้ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงข้อกำหนด กฎเกณฑ์ไปได้ ซึ่งงานวิจัยของ DiMaggio and Powell (1983) และ Teo, Wei and Benbasat (2003) กล่าวว่า แรงกดดันจากกฎเกณฑ์เกิดจากความพยายามโดยรวมของคนในองค์กร ที่จะกำหนดเงื่อนไขและวิธีการที่เป็นกฎเกณฑ์ในงานให้มีความเป็นมาตรฐาน และงานวิจัยของ Teo, Wei and Benbasat (2003) กล่าวว่า แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์เกิดจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต้องการให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อกระบวนการดำเนินการภายในองค์กรสุขภาพที่นำระบบบริหารทรัพยากรองค์กรไปใช้ จะสามารถส่งผลกระทบที่ดีที่สุดต่อบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานผ่านระบบได้อย่างดี แต่จากผลการศึกษานี้อาจเป็นเพราะระบบที่มีขนาดใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายบุคคลและหลายหน่วยงาน การกำหนดกฎเกณฑ์ที่ใช้ อาจไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเดิมขององค์กร ซึ่งทำให้ผู้ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรในองค์กรสุขภาพเกิดความรู้สึกว่าระบบไม่ตอบสนองกับลักษณะการทำงานเดิมเพียงพอ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกต่อต้านได้

แรงกดดันจากการบีบบังคับ (CO) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ (USE) ผ่านทางพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H3: แรงกดดันจากการบีบบังคับ (Coercive Pressure) มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral intention to use) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hoerndlein, Benlian and Hess (2012) พบว่า แรงกดดันจากการบีบบังคับ (CO) และแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (MI) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jan, Lu and Chou (2012) ทำการศึกษาการยอมรับระบบการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยมุมมองทฤษฎีสถาบัน พบว่า แรงกดดันจากการบีบบังคับในระดับองค์กร มักเกิดจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้จำหน่าย ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปเป็นแรงกดดันจากกฎระเบียบและจาก

การแข่งขัน อย่างแรงกดดันจากกฎระเบียบอาจเกิดจากรัฐบาลและหน่วยงานที่กำกับดูแลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ส่วนแรงกดดันจากการแข่งขันมักเกิดจากการสูญเสียความได้เปรียบในการแข่งขัน และในระดับบุคคล ไม่สามารถรับแรงกดดันจากหน่วยงานที่ออกกฎเกณฑ์ หน่วยงานที่กำกับดูแลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญได้ หรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่ระบุในระดับองค์กรได้นั้นเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kharuddin, et al. (2013) ทำการค้นหาลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับบริษัทผู้ผลิต พบว่า แรงกดดันจากการบีบบังคับที่เกิดจากลูกค้า บริษัทคู่ค้า และหน่วยงานที่กำกับดูแลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานที่พวกเขาจะยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแรงกดดันนี้ เกิดจากแรงกดดันหรือความต้องการที่มาจากภายนอกองค์กรที่มีทรัพยากรเด่นกว่า หรือองค์กรที่มีผลกระทบทางตรง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการจำหน่ายและลูกค้า (DiMaggio and Powell, 1983; Teo, Teo and Benbasat, 2003) เหล่านี้ไม่สามารถส่งอิทธิพลมาถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบภายในโรงพยาบาลรัฐบาลได้

ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (PE) ไม่มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H4: ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ (Performance Expectancy) มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral intention) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Moreno and Molina (2012) พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ ไม่ปรากฏว่าส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ e-Learning ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Abdullateef and Allumi (2012) พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับระบบการเรียนรู้ออนไลน์ ซอฟต์แวร์มูเดิล (Moodle) ซึ่งในงานวิจัยนี้แนะนำว่ามหาวิทยาลัยที่จะนำระบบการเรียนรู้ออนไลน์มาใช้ ควรมีการประมุนิเทศและจัดการฝึกอบรม ที่จะทำให้อาจารย์และนักศึกษาเข้าใจต่อกระบวนการทำงานของโปรแกรม ซึ่งจะทำให้ปัจจัยนี้ส่งผลต่อการยอมรับระบบได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Cheng, et al (2011) พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ของสามกลุ่มผู้ใช้ระบบการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อาจเป็นเพราะผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ไม่สามารถรับรู้ หรือผู้พัฒนาไม่สามารถชี้ให้ผู้ใช้เข้าถึงประสิทธิภาพของระบบว่าสามารถเอื้อให้งานของตนดีขึ้นได้มากแค่ไหนต่อพวกเขา หรือ อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่ไม่มีการแข่งขันกันเหมือนองค์กรเอกชน ทำให้ปัจจัยนี้จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจนั่นเอง

ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (EE) มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H5: ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy) มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Venkatesh, et al. (2003) พบว่า ความคาดหวัง

ต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบมีผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้และพฤติกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ระดับความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะถูกจำกัดตามประสบการณ์การใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Moreno and Molina (2012) ที่ได้ศึกษาว่าความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบสามารถทำให้นักศึกษาเกิดพฤติกรรมความตั้งใจต่อระบบ e-Learning ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Oye, Lahad and Rahim (2012) ได้ทำการศึกษาว่าปัจจัยใดมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในมหาวิทยาลัย 2 แห่ง พบว่า ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยในการทำงานของพวกเขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alrawashdeh, Muhairat and Alqatawnah (2012) พบว่า ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบมีผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบออนไลน์ ทั้งนี้เพราะถ้าผู้ใช้รับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ อยู่ เป็นระบบที่ใช้ได้อย่างสะดวก ง่าย ก็จะทำให้ผู้ใช้สนใจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมากขึ้น จากผลการศึกษาอาจเป็นเพราะ การมีระบบใหม่เกิดขึ้นในองค์กร แล้วระบบสามารถใช้งานได้ ง่าย จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรได้ง่ายยิ่งขึ้น

อิทธิพลทางสังคม (SO) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H6: อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ ซึ่งตามงานวิจัยของ Venkatesh, et al. (2003) กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคมมีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะในระยะแรกของแต่ละบุคคล ที่องค์กรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพราะพวกเขายินดีที่จะให้ความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศตามบุคคลที่มีความสำคัญต่อพวกเขาตัวเอง และสิ่งที่เป็นความคาดหวังของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลหรือการลงโทษ เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยของ Moreno and Molina (2012) ที่ได้ศึกษาว่าอิทธิพลทางสังคมสามารถทำให้นักศึกษาเกิดพฤติกรรมความตั้งใจต่อระบบ e-Learning ได้ ซึ่งงานวิจัยของ Alrawashdeh, Muhairat and Alqatawnah (2012) กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคมมีผลกระทบทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบออนไลน์ โดยให้ความเห็นว่า พนักงานจะให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของบุคคลที่มีความสำคัญกับพวกเขาอย่างมาก ซึ่งบุคคลที่มีความสำคัญต่อพนักงาน คือ หัวหน้างานของพวกเขาเอง และงานวิจัยของ Oye, Lahad and Rahim (2012) ได้ทำการศึกษาว่าปัจจัยใดมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในมหาวิทยาลัย 2 แห่ง กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เพื่อมาช่วยในการทำงานของพวกเขา แม้ว่าในหลายงานวิจัยจะกล่าวว่าตัวแปรนี้เป็นตัวทำนายที่ดีต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ แต่ผลการวิจัยกลับพบว่า อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ อาจเป็นเพราะในการนำระบบใหม่มาใช้ภายในองค์กรสุขภาพ ผู้บริหารโครงการหรือผู้บริหารองค์กร ไม่

สามารถให้การสนับสนุนที่ตรงกับความต้องการของผู้ที่จะใช้ระบบ จึงทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่า ถูกบังคับให้ใช้ระบบได้

สิ่งอำนวยความสะดวก (FC) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ (USE) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H7: เงื่อนไขสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Troy Devon Thomas, Singh and Gaffar (2013) ได้ทำการศึกษาทฤษฎีการยอมรับการเรียนรู้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในมหาวิทยาลัยในประเทศกายอานา (Guyana) ด้วย UTAUT พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ โดยผู้เขียนบทความยังแนะนำผลทางสถิติแบบนี้มักไม่พบในประเทศแถบตะวันตก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdullateef and Allumi (2012) พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีผลให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัย เกิดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบการเรียนรู้ออนไลน์ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ameen (2012) ทำการตรวจสอบการยอมรับระบบส่วนบุคคล พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ Web Personalization System โดยผู้ใช้นิตีที่จะใช้ระบบเมื่อเว็บมีการสนับสนุนคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยระบบไม่มีการก้าวท้าวข้อมูลส่วนบุคคล และมีหลายแพลตฟอร์ม จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะ ผู้ใช้งานระบบ ERP ต้องใช้ระบบตามปริมาณงานที่เข้ามาอยู่แล้ว หรือ ปัจจัยนี้ไม่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าสามารถช่วยให้พวกเขาอยากจะใช้ระบบ

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (ATT) มีอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H8: ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards Using) มีผลทางบวกต่อ พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Use Behavior) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Akbar (2013) พบว่า ทัศนคติต่อการใช้ระบบของนักศึกษามีผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ โดยทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบจะส่งผลให้นักเรียนมีการยอมรับที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Huang and Lee (2013) ได้ทำการศึกษาความตั้งใจที่ผู้ป่วยจะใช้เทเลแคร์ (Telecare) พบว่า ทัศนคติต่อการใช้ระบบมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Oye, Lahad and Rahim (2012) ได้ทำการศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในมหาวิทยาลัย 2 แห่ง พบว่า ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีมีผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdinnour-Hel, Lengnick and Lengnick-Hall (2003) กล่าวว่าทัศนคติมีผลต่อการยอมรับระบบ ERP เพราะ ทัศนคติของพนักงานเป็นปัจจัยหลักของการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการวางระบบ หรือช่วงเวลาก่อนการวางระบบ ทัศนคติด้านต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนระบบหนึ่ง ให้กลายเป็นระบบที่มีการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพได้และนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ดีด้วย อย่างการเริ่มต้นทัศนคติที่ดีอาจนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดี แต่ถ้าทัศนคติไม่ดีอาจจะได้พฤติกรรมเชิงลบในการดำเนินการได้ จึงควรประเมินทัศนคติพนักงานก่อนการดำเนินงานระบบ ERP ซึ่ง

สามารถช่วยเตรียมความพร้อมขององค์กรสำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบก็ได้ ดังนั้น องค์กรก็จะสามารถปรับแต่งความพยายามในการดำเนินงานของพวกเขาเพื่อให้แน่ใจว่าความพยายามจะเป็นไปในแง่บวกและสามารถเพิ่มความเป็นไปได้ของความสำเร็จ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Thomas, Singh and Gaffar (2013) ได้ทำการศึกษาทฤษฎีการยอมรับการเรียนรู้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในมหาวิทยาลัยในประเทศกายอานา (Guyana) ด้วย UTAUT พบว่า ทักษะติดต่อการใช้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยนี้จะถูกค้นพบในประเทศตะวันตก รวมถึงผลการวิจัยนี้ยังขัดแย้งกับทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh ที่ว่า ทักษะติดต่อการใช้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรสุขภาพของรัฐบาล แตกต่างจากสภาพแวดล้อมองค์กรทั่วไปที่เป็นเอกชน ทำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสภาพแวดล้อมแบบนี้ มีการประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้เสมอคล้ายกับผู้ใช้เทคโนโลยีในด้านการตลาดหรือเทคโนโลยีในด้านการศึกษา

พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (BI) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้ (USE) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า H9: พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Fillion, Braham and Ekionea (2011) ได้ทำการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรใน SME ของประเทศแคนาดา พบว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ โดยบทความนี้กล่าวว่าเพราะขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยกว่างานของ Venkatesh ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ไม่จำเป็นต้องตัดสินใจว่าอยากใช้ระบบใหม่ แต่มีงานเป็นตัวกำหนดว่าถึงเวลาต้องใช้ระบบนี้ทำงานนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 ด้านทัศนคติต่อการใช้ ผลการวิจัยพบว่าส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญอธิบายประเด็นนี้ไว้ว่าพวกเขาว่าการนำระบบนี้มาใช้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีและเหมาะสมกว่าระบบเก่าที่บันทึกลงไฟล์ Excel เมื่อระบบเข้ามาผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ข้อมูลที่อยู่ในระบบก็ทำการตรวจสอบได้ง่ายกว่าระบบเดิม ซึ่งจะเห็นว่าผู้ใช้มีการประเมินสภาพแวดล้อมของระบบตลอด ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอว่าควรรหาวิธีการประเมินทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ เพื่อให้มีการส่งเสริม ปรับปรุงการจัดการได้อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้งานมากขึ้น

5.3.1.2 ด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่าส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ เมื่อดูค่าเฉลี่ยรายข้อคำถาม “การใช้ระบบไประยะเวลาหนึ่งทำให้ผู้ใช้ชำนาญ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ “การหาวิธีทำให้ผู้ใช้เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ของตน จะทำให้ผู้ใช้เรียนรู้ระบบได้รวดเร็วขึ้น” มีค่าเฉลี่ยนรองลงมา ซึ่ง

ผู้เชี่ยวชาญอธิบายประเด็นนี้ไว้ว่า ตอนเริ่มระบบช่วงแรกผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่อย่างใช้หรือให้ความร่วมมือพัฒนาระบบ เพราะระบบเป็นระบบขนาดใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และระบบถูกออกแบบตามวัฒนธรรมของต่างประเทศ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทยผู้ใช้ต้องใช้เวลาในการปรับตัวระยะหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอว่าควรหาวิธีการให้ผู้ใช้เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและกำหนดระยะเวลาในการเรียนรู้ระบบให้เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถเรียนรู้ระบบได้เร็วขึ้น

5.3.1.3 แรกกดดันจากการลอกเลียนแบบ ส่งผลทางบวกต่อ ความคาดหวังต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้เชี่ยวชาญอธิบายประเด็นนี้ไว้ว่า ในการเริ่มระบบใหม่ การหาบุคคลหรือหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในระบบนี้ เพื่อเป็นตัวช่วยให้กับผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบใหม่ ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับ ดังนั้น ควรหาวิธีการให้ผู้ใช้ ได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลหรือหน่วยงานที่มีประสบการณ์กับระบบใหม่

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย แบบพหุระดับ ระหว่างกลุ่มผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับระบบ และผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ขององค์กรสุขภาพ เพื่อตรวจสอบความสำคัญของตัวแปรโมเดลการวิจัยว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันระหว่างกลุ่มหรือไม่ เพื่อให้การวิเคราะห์ผลการวิจัยของโมเดลสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย ด้วยองค์ประกอบด้านอื่น ทั้งองค์ประกอบ ระดับองค์กรอย่าง องค์ประกอบของการบริหารโครงการ เช่น ผู้บริหารโครงการ ความสัมพันธ์ภายในทีม กลยุทธ์เป้าหมายของโครงการ เป็นต้น องค์ประกอบของการจัดการองค์กรสุขภาพ เช่น ขนาดโรงพยาบาล งบประมาณการบริหารโครงการ คุณสมบัติของผู้บริหารระดับสูง คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เป็นต้น และองค์ประกอบระดับบุคคลอย่าง เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5.3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพระหว่างองค์กรภายในทางทวีปตะวันออกและทวีปตะวันตก เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมว่ามีอิทธิพลต่อระบบสารสนเทศภายในองค์กรสุขภาพ

5.3.2.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรระหว่างองค์กรสุขภาพรัฐบาลและเอกชน เพื่อศึกษาถึงระดับความต่างกันเชิงธุรกิจของสองกลุ่มว่าส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการบริหารทรัพยากรองค์กรภายในสภาพแวดล้อม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (มิถุนายน 2557). [ออนไลน์]. (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561. [สืบค้นวันที่ 18 มกราคม 2558]. จาก <http://www.mict.go.th/view/1/ข่าวทั้งหมด/ดาวโหลด/723/>.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). [ออนไลน์]. กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย. [สืบค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2555]. จาก http://www.mict.go.th/download/ict2020_book_.pdf.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงฯ.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2556). ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดและแนวทางการจัดเก็บข้อมูลกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. (ม.ป.ท.) : สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ชัยวิชิต เชียรชนะ. (2557). การใช้สถิติหลายตัวแปรเพื่อการวิจัย การออกแบบ การวิเคราะห์ และการตีความหมาย (Using multivariate statistics for research designing, analyzing, and interpreting). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐกร สงคราม. (ม.ป.ป.). [ออนไลน์]. เทคโนโลยีสารสนเทศ. [สืบค้นวันที่ 1 เมษายน 2556]. จาก http://www.kmitl.ac.th/agritech/nutthakorn/04093009_2204/isweb/Lesson%2022.htm.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการวิจัยคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.

เมธา สุวรรณสาร. (2558). [ออนไลน์]. **Digital Economy in Thailand – เศรษฐกิจดิจิทัล (ตอนที่ 1) มองไปข้างหน้าเศรษฐกิจดิจิทัล (Look Forward for Digital Economy)**. [สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2558]. จาก <https://itgthailand.wordpress.com/2014/12/29/digital-economy-in-thailand-เศรษฐกิจดิจิทัล/>.

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (ม.ป.ป). [ออนไลน์]. **สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)**. [สืบค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2555]. จาก <http://www.hsri.or.th/network/93>.

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2552). [ออนไลน์]. **รหัสหน่วยงานบริการสุขภาพ (สถานพยาบาล)**. [สืบค้นวันที่ 20 มกราคม 2555]. จาก http://203.157.10.8/hcode_2014.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2555). [ออนไลน์]. **ดัชนีต่างประเทศ**. [สืบค้นวันที่ 19 มกราคม 2556]. จาก http://www.etda.or.th/etda_website/mains/display/478.

ภาษาอังกฤษ

Abdinnour-Hell, S., Lengnick-Hall, M. L. and Lengnick-Hall, C. A. (2003). "Pre-implementation attitudes and organizational readiness for implementing an Enterprise Resource Planning system." **European Journal of Operational Research**. Vol.146 No.2003 : 258-273.

Abdullateef, A. O. and Allumi, N. A. (2014). "Determinants of Moodle 1.9 Online Learning-Zone Services Adoption." **Journal of Management Information System and E-commerce**. Vol.1 No.1 : 29-40.

Akbar, F. (2013). **What affects students' acceptance and use of technology?**. Dietrich College Honors Theses - Carnegie Mellon University.

AlAwadhi, S. and Morris, A. (2008). "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait." In **Hawaii International Conference on System Sciences**, Proceedings of the 41st Annual, 219-220.

Al-Qeisi, K. I. (2009). Analyzing the Use of UTAUT Model in Explaining an Online Behaviour: Internet Banking Adoption. Ph.D. Dissertation. Department of Marketing and Branding, Brunel University.

Alrawashdeh, A. A., Muhairat, M. I. and Alqatawnah, S.M. (2012). "Factors affecting acceptance of web-based training system: Using extended UTAUT and

- structural equation modeling.” **International Journal of Computer Science, Engineering and Information Technology (IJCSEIT)**, Vol.2 No.2 April 2012.
- Alves, M. C. G. and Matos, S. L. A. (2011). “An Investigation into the Use of ERP Systems in the Public Sector.” **Journal of Enterprise Resource Planning Studies**. Vol.2011 : 1-5.
- Ameen, F. (2012). **A User Acceptance Model of Web Personalization Systems**. Ph.D. Dissertation, (Information Technology), Faculty of Science and Technology, Queensland University of Technology (QUT) Australia.
- Anyakoha, M. W. (1991). **Basic librarianship: Modern technologies in information work**. Owerri : Totan publisher.
- Arunthari, S., and Hasan, H. M. (2005). “Beliefs and Attitudes Associated with ERP Adoption Behaviours-A Grounded Theory Study from IT Manager and End-user Perspectives.” **Proceeding of ISD2005**, 1492-1498.
- Association for Computing Machinery and IEEE Computer Society. (2008). **Information Technology: Curriculum Guidelines for Undergraduate Degree Programs in Information Technology**. Retrieved April 1, 2013. Web site : <http://www.acm.org/education/curricula/IT2008%20Curriculum.pdf>.
- Bagozzi, D. F. and Warshaw, P. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers at workplace. **Journak of Applied psychology**. Vol.22 No.14 : 1111-1132.
- Basoglu, N., Daim, T. and Kerimoglu, O. (2007). Organizational adoption of enterprise resource planning systems: A conceptual framework. **The Journal of High Technology Management Research**. Vol.18 No.1 : 73-97.
- Best, J. W. (1970). **Research in education**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Bilbao-Osorio, B., Dutta, S and Lanvin, B. (2013). **The Global Information Technology Report 2013: Growth and Jobs in a Hyperconnected World**. Switzerland : SRO-Kunding.
- _____. (2014). **The Global Information Technology Report 2014: Rewards and Risks of Big Data**. Switzerland : SRO-Kunding.
- Binstock, A. (2010). **ERP gone bad: Lessons from real-world failures**. Retrieved Demcember 18, 2012, From InfoWorld. Web site: <http://www.infoworld.com/d/applications/erp-gone-bad-lessons-real-world-failures-150>.

- Bond, B. et al. (2000). **ERP is Dead – Long Live ERP II**. New York : Gartner Group.
- Boonstra, A. and Govers, M. J. G. (2009). “Understanding ERP system implementation in a hospital by analysing stakeholders.” **New Technology, Work and Employment**. Vol.24 No.2 : 177 – 191.
- Botta-Genoulaz, V. and Millet, P.-A. (2006). “An Investigation into the Use of ERP Systems in the Service Sector.” **International Journal of Production Economics**. 99 : 202-221.
- Bradford, M. and Florin, J. (2003). “Examining the role of innovation diffusion factors on the implementation success of enterprise resource planning systems.” **International Journal of Accounting Information Systems**. Vol.4 No.3 : 205–225.
- Business-Software. (2012). **TOP 20 ERP Software Vendors Revealed : Profiles of the Leading ERP Software Vendors**. (n.p.).
- Byrne, B.M. (2006). **Structural equation modeling with EQS basics, applications, and programming**. 2nd ed. Mahwah: Lawrence.
- Calisir, F., Gumussory, C. A. and Bayram, A. (2009). “Predicting the behavioral intention to use enterprise resource planning systems-An exploratory extension of the technology acceptance model.” **Management Research News**. Vol.32 No.7 : 597-613.
- Casas, C. A. (2010). **Factor That Determine Attitudes Toward the Use Technology to Plan for Retirement : An Empirical Analysis**. St Thomas Aquinas College, Sparkill, NY.
- Chang, M.K., et al. (2008). “Understanding ERP system adoption from the user’s perspective.” **International Journal of Production Economics**. Vol.113 No. 2 : 928-942.
- Cheng, Y. S., et al. (2011). “The Comparison of Three Major Occupations for User Acceptance of Information Technology: Applying the UTAUT Model”. **iBusiness**. Vol. 3 No. 2 : 147 – 158.
- Chetlet, A. (2006). [online]. “Improving health, Connecting People : the role of ICT in the Health Sector in Developing Countries.” **InfoDev Framework Paper**. [cited 23 October 2012]. Available from : URL : <http://www.infodev.org/en/Document.84.pdf>.

- Davis, F. D. (1986). **A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results**. Ph.D. Dissertation. Sloan School of Management. Massachusetts Institute of Technology.
- _____. (1989). "Perceive Usefulness, Perceive Ease of Use and User Acceptance of Information Technology." **MIS Quarterly**. Vol.13 No.3 : 319-333.
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, J.A. (2000). **Introduction LISREL: A Guide for the uninitiated**. London : SAGE Publication.
- DiMaggio, P. J. and Powell, W. W. (1983). "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields." **American Sociological Review**. Vol.48 No.2 : 147-160.
- Dutta, S and Mia, I. (2010). **The Global Information Technology Report 2009-2010 ICT for Sustainability**. Switzerland : SRO-Kunding.
- Dutta, S. and Bilbao-Osorio, B. (2012). **The Global Information Technology Report 2012: Living in a Hyperconnected World**. Switzerland : SRO-Kunding.
- Dutta, S. and Mia, I. (2011). **The Global Information Technology Report 2010-2011: Transformations 2.0**. Switzerland : SRO-Kunding.
- Economist Intelligence Unit. (2010). **Digital economy rankings 2010: Beyond e-readiness**. London: EIU. Retrieved November 12, 2012, Web site: http://graphics.eiu.com/upload/EIU_Digital_economy_rankings_2010_FINAL_WEB.pdf.
- Escobar, B. and Escobar, T. (2010). "ERP Systems In Hospitals: A Case Study." **Global Journal of Management and Business Research**. Vol. 10 Issue 2, 104–112.
- Faishbein, M. and Ajzen, I. (1975). **Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research**. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company.
- Fillion, G., Braham, H. and Ekionea, J-P. B. (2011). "TESTING UTAUT ON THE USE OF ERP SYSTEMS BY MIDDLE MANAGERS AND END-USERS OF MEDIUM-TO LARGE-SIZED CANADIAN ENTERPRISES." **Academy of Information and Management Sciences Journal**. Vol.15 No.2 : 1-28.
- Gelinas, U. J., Sutton, S. G. and Federowicz, J. (2004). **Business Processes and Information Technology**. Kentucky : Quebecor World Versailles.

- Hair, J. F. et al. (2006). **Multivariate Data Analysis**. Sixth edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Heeks, R. (2006). "Health Information Systems: Failure, Success and Improvisation." **International Journal of Medical Informatics**. Vol.75 No.2 : 125-137.
- Hellstrom, A. Lifvergren, S and Quist, J. (2010). "Process management in healthcare: investigating why it's easier said than done." **Journal of Manufacturing Technology Management**. Vol.21 No.4 : 499-511.
- Hoerndlein, C., Benlian, A. and Hess, T. (2012). "Institutional Influences in individual-level Innovation Adoption outside Organizational Context: A Scale Development Study." In **International Conference on Information Systems (ICIS)**. Florida : Orlando.
- Hu, L. and Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. **Structural Equation Modeling**. Vol.6 No.1 : 1-55.
- Huang, J. C. and Lee, Y. C. (2013). "Model Construction for the Intention to Use Telecare in Patients with Chronic Diseases." **Hindawi Publishing Corporation International Journal of Telemedicine and Applications**. Vol.2013 No.2013 : 1-6.
- IBM Global Service. (2000). **Managing information technology in a new age**, New York : IBM Global Services.
- Ifinedo, P. (2006). An investigation of the impacts of some external contextual factors on ERP system success assessment: a case of firms in Baltic–Nordic region. **International Journal of Internet and Enterprise Management**. Vol.4 No.4 : 355-378.
- Jacobs, F. R. and Weston, F. C. T. (2006). "Enterprise resource planning (ERP)-A brief history." **Journal of Operations Management**. Vol.25 No.2007 : 357-363.
- Jacobson, S., et al. (2007). **The ERP market sizing report, 2006–2011**. AMR Research.
- Jan, P-T., Lu, H-P. and Chou, T-C. (2012). "The Adoption of E-Learning: An Institutional Theory Perspective." **Turkish Online Journal of Educational Technology**. Vol.3 No.3 : 326-343.

- Kellowey, E. (1998). **Using LISREL for structural equation modeling: A researcher's guide**. Thousand Oaks : SAGE Publications.
- Kharuddin, S. et al. (2013). "Factors Influencing ERP System Adoption in Manufacturing Companies." **Business and Information**. : 416-433.
- Kine, R. B. (2005). **Principles and practice of structural equation modeling**. 2nd ed. New York : Guilford.
- Kouki, R, Poulin, P and Pellerin, R. (2009). "Determining Factors of ERP Assimilation - Exploratory Findings from a Developed and a Developing Country." **Software Engineering Advances**. 2008. ICSEA '08. The Third International Conference on, 523 - 529.
- Krasner, H. (2000). "Ensuring e-business success by learning from ERP failures." **IT Pro**. Vol.2 No.1 : 22-27.
- Kujala, J., et al. (2006). "Time-based management of patient process." **Journal of Health Organization and Management**. Vol.20 No.6 : 512-24.
- Kumar et al. (2000). ERP : Introduction. **Communications of the ACM**. Vol.43 No.4 (2000) : 22-26.
- Kwahk, K. Y. and Ahn, H. (2010). "Moderating effects of localization differences on ERP use : A socio-technical systems perspective." **Computers in Human Behavior**. Vol.26 No.2 : 186-198.
- Lahtinen, M. (2012). **E-invoice Adoption in Organizations**. Master Thesis. Department of Marketing, Hanken School of Economics.
- Lattin, J.M., Carroll, J.D., and Green, P.E. (2003). **Analyzing multivariate data**. Australia : Thomson.
- Leon, A. (2008). **ERP Demystified (Second Edition) - Study Guide**. New Delhi : Tata McGraw-Hill Company.
- Levay, C. and Waks, C. (2009). "Professions and the pursuit of transparency in healthcare : two cases of soft autonomy." **Organization Studies**. Vol.30 No.5 : 509-27.
- Lewis, W., Agarwal, R. and Sambamurthy, V. (2003). "Sources of influence on beliefs about information technology use: An empirical study of knowledge workers." **MIS Quarterly**. Vol.27 No.4 : 657-678.

- Liang, H. et al. (2007). "Assimilation of enterprise systems: The effect of institutional pressures and the mediating role of top management." **MIS Quarterly**. Vol.31 No.1 : 59–87.
- MacCallum, R.C., Browne, M.W. and Sugawara, H., M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. **Psychological Methods**. Vol.1 No.2 : 130-49.
- McMaster, T., et al. (2007). **Organisational Dynamics of Technology-based Innovation : Diversifying the Research Agenda**. The International Federation for Information Processing. New York : Springer.
- Meleisea, E. (2007). **The UNESCO ICT in Education Programme**. Bangkok : Themma Froup Co., Ltd.
- Merode, G. G. V., Groothuis, S. and Hasman, A. (2004). "Enterprise resource planning for hospitals." **International Journal of Medical Informatics**. Vol.73 No.6 : 493-501.
- Moon, Y, B. (2007). "Enterprise Resource Planning (ERP): a review of the literature". **Int. J. Management and Enterprise Development**. Vol.4 No.3 : 235-264.
- Moreno, R. R. and Molina, C. M. (2012). "Social Network Sites and e-Learning Adoption." In **Engaging Learners Through Emerging Technologies**. Kam Cheong Li, eds. New York : Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 67–79.
- Nuq, P. A. (2012). **Towards a better understanding of the intention to use eHealth services by medical professionals : the case of developing countries**. Ph.D. Dissertation, (Business Administration), School of Management, Newcastle University.
- Oye, N. D., Lahad, N. A. and Rahim, N. Z. Ab. (2012). "A Comparative Study of Acceptance and Use of ICT among University Academic Staff of ADSU and LASU: Nigeria." **IJST Publication UK**. Vol.1 No.1 : 40-52.
- Pan, M. and Jang, W. (2008). "Determinants of the Adoption of Enterprise Resource Planning within the Technology-Organization-Environment Framework : Taiwan's Communications Industry." **Journal of Computer Information Systems**. Vol.48 No.3 : 94-102.
- Panorama Consulting Solutions. (n.d.). **Panorama Consulting Group Issues 2008 ERP Report**. Retrieved November 21, 2012, From Panorama Consulting

Solutions Web site: <http://panorama-consulting.com/company/press-releases/panorama-consulting-group-issues-2008-erp-report/>.

- Phatthana, W., Mat, N. and Kamariah, N. (2011). "The Application of Technology Acceptance Model (TAM) on health tourism e-purchase intention predictors in Thailand." **International Proceedings of Economics Development & Research**. Vol.1 : 196-198.
- Pishdad, A. and Haider, A. (2012). "ERP institutionalization : exploring the influential factor." **Journal of Enterprise Information Management**. Vol.26 No.6 : 642-600.
- Professor Klaus Schwab and World Economic Forum. (2013). **The Global Competitiveness Report 2013-2014 : Full Data Edition**. Switzerland : SRO-Kundig.
- Rashid, M. A., Hossain, L. and Patralia, J. D. (2002). "The Evolution of ERP Systems: Ahistorical Perspective." **Enterprise Resource Planning-Global Opportunities & Challenges**. 15-27. Edited by Nah, F. F-N. Missouri : University of Science and Technology.
- Riemenschneider, C. K., Hardgrave, B. C. and Davis, F. D. (2002). "Explaining software developer acceptance of methodologies: A comparison of five theoretical Models." **IEEE Transactions on Software Engineering**. Vol.28 No.12 : 1135-1145.
- Rogers, E. M. (1995). **Diffusion of Innovations**. 4th ed. New York : Free Press.
- Rosli, K., Yeow, P. H.P. and Siew, E-G. (2012). "Factors Influencing Audit Technology Acceptance by Audit Firms: A New I-TOE Adoption Framework." **Journal of Accounting and Auditing: Research & Practice**. Vol.2012 : 1-11.
- Rotchanakitumnuai, S. (2010). **Success Factors of Large Scale ERP Implementation in Thailand**. World Academy of Science, Engineering and Technology, Thailand.
- Scott, W. R. (2001). **Institutions and Organizations**. 2nd edn. Thousand Oaks : Sage.
- _____. (2008). **Institution and Organizations : Ideas and Interests**. Los Angeles. CA : Sage Publications.

- Shahawai, S. S and Idrus, R. (2011). "Malaysian SMEs Perspective on Factors Affecting ERP System Adoption." In **Asia International Conference on Modelling & Simulation, Asia International Conference on Modelling & Simulation 2011**. Philippines: Manila, 109-113.
- Sharma, S and Daniel, E. M. (2013). **Isomorphic Processes in ERP Adoption by Indian Medium-sized Firms**. UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2013. 34.
- Singla, A, R. (2008). Enterprise Resource Planning. **Cengage Learning**. New Delhi, 95.
- Singleton, D. (2013). [online]. **History of Manufacturing Software**. [cited 30 January 2013]. Available From : URL : <http://blog.Softwareadvice.com/article/manufacturing-software-history-0113/>.
- Soja, P. (2010). Understanding determinants of enterprise system adoption success: lessons learned from full-scope projects in manufacturing companies, **Production Planning & Control**. Vol.21 No.8 : 736-750.
- Stefanou, C. J. Revanoglou, A. (2006). "ERP integration in a healthcare environment: a case study." **Journal of Enterprise Information Management**. Vol.19 No.1 : 115–130.
- Suddaby, R. (2010). "Challenges for Institutional Theory." **Journal of Management Inquiry**. Vol.19 No.1 : 14-20.
- Suebsin, C and Gerdri, N. (2009). "Key factors driving the success of technology adoption: Case examples of ERP adoption." **Management of Engineering & Technology, 2009**. PICMET 2009. Portland International Conference on. 2638-2643.
- Sujith, E. (2008). [online]. **Enterprise Solutions in Healthcare**. [cited 21 November 2012]. Available From : URL : <http://www.frost.com/sublib/display-market-insight-top.do?id=149716575>.
- Surry, D.W. (1997). [serial online]. "Diffusion Theory and Instructional Technology." [cited 21 November 2012]. Available from : URL : <http://www2.gsu.edu/~wwwitr/docs/diffusion/>.

- Teo, H. H., Wei, K. K. and Benbasat, I. (2003). "Predicting Intention to Adopt Interorganizational Linkages: An Institutional Perspective." **MIS Quarterly**. Vol.27 No.1 : 19-49.
- Thomas, G. A. and Jajodia, S. (2004). "Commercial off-the-Shelf Enterprise Resources Planning Software Implementations in the Public Sector: Practical Approaches for Improving Project Success." **The Journal of Government Financial Management**. Vol.53 No.2 : 12-18.
- Thomas, T. D., Singh, L. and Gaffar, K. (2013). "The utility of the UTAUT model in explaining mobile learning adoption in higher education in Guyana." **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)**. Vol.9 No.3 : 71-85.
- Tornatzky, L. and Fleischer, M. (1990). **The process of technology innovation**. Lexington, MA : Lexington Book.
- Venkatesh, V and Bala, H. (2008). "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions." **Decision Sciences**. Vol. 39 No. 2 : 273-315.
- Venkatesh, V. et al. (2003). "User acceptance of information technology: Towards a unified view." **MIS Quarterly**. Vol.27 No.3 : 425-478.
- Weerakkody, V., Dwivedi, Y. K. and Irani, Z. (2009). "The diffusion and use of institutional theory : a cross-disciplinary longitudinal literature survey." **Journal of Information Technology**. Vol.24 No.4 : 354-368.
- Xue, Y. et al. (2005). "ERP implementation failures in China: Case studies with implications for ERP vendors." **International Journal of Production Economics**. Vol.97 No.3 : 279-295.
- Yang, H. D., Moon, Y. J. and Rowley, C. (2009). "Social Influence on Knowledge Worker's Adoption of Innovative Information Technology." **Journal of Computer Information Systems**. Vol.50 No.1 : 25-36.
- Yeh, T. M., Yang, C. C. and Lin, W. T. (2007). "Service quality and ERP implementation : A conceptual and empirical study of semiconductor-related industries in Taiwan." **Computers in Industry**. Vol.58 No.8-9 : 844-854.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือสำหรับการวิจัย

- การวิเคราะห์ สังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- การสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์ สังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ ก-1 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัวเรื่อง	เนื้อหา
NO.	1
ชื่องานวิจัย	Understanding determinants of enterprise system adoption success-lessons learned from full-scope projects in manufacturing companies
ผู้วิจัย / ปี	Soja / 2010
ทฤษฎีพื้นฐาน	-
ปัจจัยที่มีผล	(1) การกำหนดโครงการ (Project Definition) มีองค์ประกอบย่อยเป็นการวางแผนโครงการ (Project Planning) (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ (Implementation Participants) มีองค์ประกอบย่อยเป็นการมีส่วนร่วมของทีมงานและการเพิ่มความสามารถที่มีผู้บริหารโครงการ (Project Manager Presence) และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) (3) การบริหารจัดการโครงการ (Project Management) มีองค์ประกอบย่อยเป็นการตรวจสอบโครงการและความพอใจของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที การปรับตัวขององค์กรและการปรับตัวของระบบต่อระบบองค์กรและผลการดำเนินงานที่รวดเร็วและการปรับแต่งที่น้อยที่สุด (4) ระบบการดำเนินการ (Implemented System) มีองค์ประกอบย่อยเป็นความร่วมมือกับผู้ผลิตและระบบที่มีความน่าเชื่อถือ
วิธีดำเนินงาน	การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) และทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)
ศึกษา	ระบบหรือกระบวนการที่ใช้ทั่วทั้งองค์กร (Enterprise System)
NO.	2
ชื่องานวิจัย	Testing UTAUT on the use of ERP Systems by Middle Managers and End-Users of Medium to Large-Sized Canadian Enterprises
ผู้วิจัย / ปี	Fillion, Braham and Ekionea / 2012
ทฤษฎีพื้นฐาน	UTAUT
ปัจจัยที่มีผล	(1) สิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (2) ความวิตกกังวล พบว่า ผู้ใช้ที่มีความวิตกกังวลต่อเทคโนโลยีจะส่งผลเชิงลบกับพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
	<p>(3) พฤติกรรมความตั้งใจต่อเทคโนโลยีใหม่ มีผลผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งในงานวิจัยอธิบายว่าที่มีผลเชิงลบเพราะกลุ่มตัวอย่างที่เล็กเกินไป และผลงานของ Venkatesh (2008) ซึ่งว่าผลกระทบของพฤติกรรมการตั้งใจต่อการใช้จะต้องมีประสบการณ์การใช้มาเป็นตัวแปรควบคุม ซึ่งก็หมายความว่าพอผู้ใช้มีประสบการณ์ต่อเทคโนโลยีมากพอก็จะเป็นการเกิดพฤติกรรมการใช้มากขึ้น</p> <p>(4) อายุ เป็นตัวแปรควบคุมทำให้เกิดความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงาน หรือการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี</p>
วิธีดำเนินงาน	การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน และโครงสร้างสมการสร้างแบบจำลอง (Structural Equation Modeling) หรือ Partial Least Squares
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)
NO.	3
ชื่องานวิจัย	The Application of Technology Acceptance Model (TAM) on health tourism e-purchase intention predictors in Thailand
ผู้วิจัย / ปี	Phatthana, Mat and Kamariah / 2011
ทฤษฎีพื้นฐาน	TAM
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ภาพลักษณ์ สามารถทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ว่าจะระบบใช้งานได้อย่างง่าย เพราะผู้ให้บริการทำการอธิบายการทำงานของระบบผ่านเว็บไซต์ ในทางกลับกัน การจัดเตรียมให้เว็บไซต์มีคุณภาพสูง จะทำให้รับรู้ถึงประโยชน์ของเว็บไซต์สูงตามไปด้วย ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น ผ่านเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือ</p> <p>(2) การรับรู้ว่าจะระบบใช้งานง่าย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจ ซึ่งความสัมพันธ์นี้ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ กับกรณีศึกษาที่เป็นองค์กรสุขภาพและองค์กรที่ไม่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวมักใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตแต่พวกเขาต้องผิดหวังเพราะเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับบริการทางสุขภาพ มีไม่เพียงพอ</p> <p>(3) ภาพลักษณ์และความตั้งใจที่จะซื้อบริการสุขภาพทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความสำคัญและมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งมันสามารถทำให้ยอดการสั่งซื้อบริการสุขภาพสูงขึ้นด้วย</p>

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
วิธีดำเนินงาน	การวิเคราะห์เชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการตรวจสอบความถูกต้องจำแนก (Discriminant Validity) ทำการทดสอบกับภาพ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และการรับรู้ถึงความง่ายของระบบ ใช้ Average Variance Extracted (AVE) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้าง Squared ต่อจากนั้นข้อมูลที่ถูกต้องจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผ่านทาง AMOS
ศึกษา	ระบบจัดซื้ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Purchase)
NO.	4
ชื่องานวิจัย	Towards a better understanding of the intention to use eHealth services by medical professionals: the case of developing countries
ผู้วิจัย / ปี	Nuq / 2012
ทฤษฎีพื้นฐาน	UTAUT
ปัจจัยที่มีผล	(1) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (2) อิทธิพลทางสังคม (3) นโยบายของรัฐบาล (4) การศึกษาทางการแพทย์ และ (5) ความรู้เกี่ยวกับแพทย์
วิธีดำเนินงาน	การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Multiple Regression Analysis)
ศึกษา	วิธีการสร้างความเข้าใจการใช้บริการ eHealth ในประเทศกำลังพัฒนา
NO.	5
ชื่องานวิจัย	Determining Factors of ERP Assimilation - Exploratory Findings from a Developed and a Developing Country
ผู้วิจัย / ปี	Kouki, Poulin and Pellerin / 2009
ทฤษฎีพื้นฐาน	Diffusion of Innovation and TOE Framework
ปัจจัยที่มีผล	(1) บริบทเทคโนโลยี หมายถึง ทรัพยากรภายในและภายนอกที่ใช้ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติต่อระบบ ERP และความเชี่ยวชาญด้านไอที (2) บริบทองค์กร หมายถึง คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ขนาด ขอบเขตขององค์กร การบริหารแบบร่วมศูนย์หรือการกำหนดรูปแบบบรรทัดฐานของงานให้เป็นทางการ และทรัพยากรที่ขาด ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	เนื้อหา
	<p>ให้การสนับสนุน ความสามารถในการดูดซึม การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และการให้ผลตอบแทนหรือการให้รางวัล</p> <p>(3) บริบทสภาพแวดล้อม หมายถึง อุตสาหกรรม ผู้ร่วมทุน คู่แข่ง ทรัพยากรภายนอก แรงกดดันทางตรงและทางอ้อม และแรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนของผู้จัดจำหน่าย ประสิทธิภาพของบริษัทที่ปรึกษา และแรงกดดันจากสถาบัน</p>
วิธีดำเนินงาน	เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับ 6 บริษัทที่ใช้ ระบบ ERP
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)
NO.	6
ชื่องานวิจัย	E-Invoice Adoption in Organizations
ผู้วิจัย / ปี	Lahtinen / 2012
ทฤษฎีพื้นฐาน	Diffusion of Innovation, UTAUT and TOE Framework
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy)</p> <p>(2) ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy)</p> <p>(3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)</p> <p>(4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)</p> <p>(5) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร (Management's Commitment)</p> <p>(6) ขนาดขององค์กร (Organization's Size)</p>
วิธีดำเนินงาน	การสัมภาษณ์กับ 6 บุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับการเงิน (ผู้จัดการการเงิน ผู้จัดการส่วนระดมทุน ผู้จัดการการชำระเงินกับที่ปรึกษาอาวุโส หัวหน้าหน่วยงาน ผู้จัดการใบส่งของ และนักบัญชี) ด้วยแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง และการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง ด้วยแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก
ศึกษา	ระบบเรียกเก็บเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice)
NO.	7
ชื่องานวิจัย	Success Factors of Large Scale ERP Implementation in Thailand
ผู้วิจัย / ปี	Rotchanakitumnuai / 2553
ทฤษฎีพื้นฐาน	-

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ความสามารถการบริหารจัดการโครงการ (Project management competence) ที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน ผู้นำโครงการ ผู้ขายและที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงาน ERP</p> <p>(2) ความแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) เกี่ยวกับ ความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก</p> <p>(3) คุณภาพของระบบ (ERP system quality) โดยมุ่งเน้นไปที่ความถูกต้อง และการใช้ระบบได้อย่างง่าย</p> <p>(4) ความสามารถการบริหารจัดการโครงการ (Project management competence) ที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน ผู้นำโครงการ ผู้ขายและที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงาน ERP</p> <p>(5) ความแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) เกี่ยวกับ ความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก</p> <p>(6) คุณภาพของระบบ (ERP system quality) โดยมุ่งเน้นไปที่ความถูกต้อง และการใช้ระบบได้อย่างง่าย</p> <p>(7) การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Understanding) ประกอบด้วย การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้เข้าใจถึงผลประโยชน์ของระบบ การฝึกอบรมผู้ใช้ให้มีความสามารถในการใช้งานระบบ และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ ERP</p> <p>(8) ความสามารถการบริหารจัดการโครงการ (Project management competence) ที่เกี่ยวข้องกับทีมงาน ผู้นำโครงการ ผู้ขายและที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงาน ERP</p> <p>(9) ความแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) เกี่ยวกับ ความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก</p> <p>(10) คุณภาพของระบบ (ERP system quality) โดยมุ่งเน้นไปที่ความถูกต้อง และการใช้ระบบได้อย่างง่าย</p> <p>(11) การสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง (Understanding) ประกอบด้วย การสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ให้เข้าใจถึงผลประโยชน์ของระบบ การฝึกอบรมผู้ใช้ให้มีความสามารถในการใช้งานระบบ และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ ERP</p>

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
	<p>(12) ความสามารถของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น (Business process re-engineering) ประกอบด้วย การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน การปรับปรุงการบริการลูกค้า</p> <p>(13) ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน (Top management support) ประกอบด้วย นโยบายที่ชัดเจน การสนับสนุนการบริหารการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหารและผู้บริหารระดับสูง</p> <p>(14) ความพร้อมขององค์กรต่อการนำระบบ ERP มาใช้ (Organization readiness) เกี่ยวกับการประเมินโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรทางด้านไอที และความสามารถของพนักงานต่างๆ</p> <p>(15) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User involvement) ที่สามารถกำหนดความต้องการด้านต่างๆ ของการดำเนินงานระบบ ERP ได้</p>
วิธีดำเนินการ	ดำเนินการวิจัยโดยการส่งแบบสอบถามให้แก่นักองค์กร 55 องค์กร ได้แบบสอบถามกลับมา 275 ซึ่งใช้เครื่องมือวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) มาวิเคราะห์ปัจจัย 30 ปัจจัยย่อย
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)
NO.	8
ชื่องานวิจัย	Investigation of ERP Implementation Problems in Organization Environment
ผู้วิจัย / ปี	W.-H. Tsai, W.-R. Lin, S.-J. Lin, J.-L. Hsu / 2009
ทฤษฎีพื้นฐาน	-
ปัจจัยที่มีผล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารระดับสูงขาดความร่วมมือ 2. การขาดการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกระบวนการของบริษัท 3. การขาดการถ่ายทอดระบบ ERP ที่เหมาะสม
วิธีดำเนินการ	ส่งแบบสอบถามทางเมลี่ในประเทศไต้หวัน และใช้สถิติ ANOVA
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)
NO.	9
ชื่องานวิจัย	Factors Influencing Audit Technology Acceptance by audit Firms: A New I-TOE Adoption Framework
ผู้วิจัย / ปี	Rosli, Yeow and Siew / 2012

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
ทฤษฎีพื้นฐาน	TOE, DOI and Institutional Theory
ปัจจัยที่มีผล	(1) บริบทเทคโนโลยี มีตัวแปร คือ ผลประโยชน์ทางเทคโนโลยีและงานที่เหมาะสมทางเทคโนโลยี (2) บริบทองค์กร มีตัวแปร คือ ขนาด ความพร้อมขององค์กร ความสามารถทางไอทีของบุคคล และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (3) บริบทสภาพแวดล้อม มีตัวแปร คือ ความยุ่งยากของระบบสารสนเทศทางบัญชีของลูกค้า แรงกดดันจากการแข่งขัน บริการของผู้ขาย
วิธีดำเนินงาน	ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 500 บริษัทด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) และทำการส่งแบบสอบถามทางเมลล์ไปสู่ผู้จัดการ และผู้ช่วยของบริษัทตรวจสอบ โดยใช้สถิติสมการเชิงโครงสร้าง (Structured Equation Modeling: SEM) ทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้
ศึกษา	เครื่องมือช่วยการตรวจสอบ (Computer-Assisted Auditing Tools: CAATs)
NO.	10
ชื่องานวิจัย	Key Factor Driving the Success of Technology Adoption: Case Examples of ERP Adoption
ผู้วิจัย / ปี	Suebsin and Gerdsri / 2009
ทฤษฎีพื้นฐาน	-
ปัจจัยที่มีผล	แรงกดดันของการแข่งขัน กลยุทธ์ทางธุรกิจ นโยบายรัฐบาล ราคาของเทคโนโลยี ความสามารถของระบบ เทคโนโลยีเหมาะสมกับองค์กร ประสบการณ์ผู้ขาย กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลง งานประจำ การสนับสนุน ทศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง ตัวแทนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ความสามารถของบุคลากรด้านไอที การใช้เวลาในการทำงาน ข้อตกลงของแต่ละคน การสนับสนุนเทคโนโลยี การรับรู้ผลประโยชน์ ความปลอดภัยของคนใช้ ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยี และอายุเฉลี่ยของพนักงาน
วิธีดำเนินงาน	การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ 7 ผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 3 แห่ง ที่มีการใช้นวัตกรรมใน 2-3 ปี และทำการสรุปผลการสัมภาษณ์มาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระบบ
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	เนื้อหา
NO.	11
ชื่องานวิจัย	Factors Affecting Acceptance of Web-Based Training System: Using Extended UTAUT and Structural Equation Modeling
ผู้วิจัย / ปี	Alrawashdeh, Muhaurate and Alqatawnah / 2012
ทฤษฎีพื้นฐาน	UTAUT
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบ มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p> <p>(2) ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p> <p>(3) อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p> <p>(4) สิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p> <p>(5) ความยืดหยุ่นของระบบ มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p> <p>(6) การติดต่อสื่อสารภายในระบบ มีผลต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบ</p> <p>(7) การติดต่อสื่อสารภายในระบบ มีผลต่อความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ</p> <p>(8) กิจกรรมความบันเทิงของระบบ มีผลต่อความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบ</p> <p>(9) กิจกรรมความบันเทิงของระบบ มีผลต่อความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ</p> <p>(10) กิจกรรมความบันเทิงของระบบ มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้</p>
วิธีดำเนินการ	สร้างแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของรัฐบาลที่ใช้ระบบการเรียนการสอนผ่านเว็บ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS
ศึกษา	ระบบการเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-Based Training System)
NO.	12
ชื่องานวิจัย	Analyzing the Use of UTAUT Model in Explaining an Online Behaviour: Internet Banking Adoption
ผู้วิจัย / ปี	Kholoud Ibrahim Al-Qeisi / 2009
ทฤษฎีพื้นฐาน	UTAUT

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	เนื้อหา
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ความคาดหวังต่อความพยายามของกลุ่มผู้ใช้งาน มีผลที่ดีต่อความคาดหวังของประสิทธิภาพการทำธุรกรรมธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างคุณลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น ความชำนาญ ความสามารถในการใช้ การเรียนรู้ที่จะใช้และปฏิสัมพันธ์ของระบบ</p> <p>(2) ความคาดหวังของประสิทธิภาพการทำธุรกรรมธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ เพราะกลุ่มผู้ใช้มีการใช้ระบบนี้จริงก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ระบบ ทำให้พวกเขาเข้าใจว่าระบบไม่ซับซ้อนอะไร</p> <p>(3) ประสบการณ์การใช้ระบบ มีผลโดยตรงต่อความคาดหวังต่อความพยายาม</p> <p>(4) ประสบการณ์การใช้ระบบ มีผลต่ออิทธิพลทางสังคม</p> <p>(5) ประสบการณ์การใช้ระบบ จะมีผลดีต่อการรับรู้คุณภาพของเว็บไซต์ ซึ่งเทียบเท่ากับประสบการณ์ที่มีผลต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>(6) ประสบการณ์การใช้ระบบ จะมีผลดีต่อความคาดหวังในความพยายาม</p> <p>(7) ประสบการณ์การใช้ระบบ จะมีผลดีต่ออิทธิพลทางสังคม</p> <p>(8) ประสบการณ์การใช้ระบบ จะมีผลดีต่อการรับรู้คุณภาพของเว็บไซต์</p>
วิธีดำเนินงาน	เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง เพื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) กับการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structure Equation Modeling) ของตัวแปรที่จะศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่ออธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้มา
ศึกษา	การทำธุรกรรมของธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)
NO.	13
ชื่องานวิจัย	Factors Influencing ERP System Adoption in Manufacturing Companies
ผู้วิจัย / ปี	Kharuddin, et al. / 2013
ทฤษฎีพื้นฐาน	ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory)

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

หัวข้อ	เนื้อหา
ปัจจัยที่มีผล	<p>(1) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ ผลลัพธ์นี้ทำให้ควรปรับปรุงการดำเนินการและกิจกรรมภายใน เช่น การปรับปรุงเวลาการทำงาน การรวบรวมกระบวนการทางธุรกิจ การตรวจสอบ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้องค์กรเกิดการยอมรับระบบให้ได้ ส่วนการเพิ่มการยอมรับให้กับระบบ ERP</p> <p>(2) ความคาดหวังต่อกลยุทธ์ที่ให้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบ ผลลัพธ์นี้ทำให้ทราบว่า องค์กรควรทำการวางแผนกลยุทธ์ของตนเอง เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรของตนเอง ก็จะทำให้เกิดการยอมรับระบบได้</p> <p>(3) ปัจจัยพื้นฐานของทฤษฎีสถาบัน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับระบบ</p> <p>(4) บริษัทที่สร้างแรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ ก็จะมีโอกาสในการยอมรับระบบ ERP ให้มีมากขึ้น โดยควรมาในลักษณะของคู่แข่งเพื่อเป็นการชี้ทางบริษัทนั้น ว่าควรดำเนินการอย่างไร</p>
วิธีดำเนินงาน	สร้างแบบสอบถามส่งไปทางเมลให้กับกลุ่มตัวอย่างในระดับองค์กร ที่เป็นผู้บริหารขององค์กรที่ใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression) เพื่อสกัดปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ
ศึกษา	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

การสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ตารางการสร้างคำถามสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตามพื้นฐานวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและคุณลักษณะระบบ ERP ภายในองค์กร สุขภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP

ตารางที่ ก-2 ตารางการสร้างคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ปัจจัย	ความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et. al. (2003) กล่าวถึง ความคาดหวังต่อความพยายาม เป็นระดับความสะดวกสบายที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้ (1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ: ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบไม่ต้องใช้ความพยายาม เช่น ฉันเรียนรู้ระบบใช้งานได้อย่างง่าย การทำงานผ่านระบบเป็นที่เข้าใจง่าย (2) ความซับซ้อน: ระดับการรับรู้ว่ระบบเป็นสิ่งที่ยากต่อการทำความเข้าใจและการใช้ระบบ (3) ใช้งานง่าย: ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน
คำถาม	(1) ท่านคิดว่าการที่จะยอมรับระบบ ERP ใน รพ นี้ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของระบบ ถือว่าส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบหรือไม่ เพราะอะไร (2) ท่านใช้เวลาทำความคุ้นเคยกับระบบเก่านานไหม และระบบเก่ากับระบบ ERP ท่านพอใจระบบไหนมากกว่ากัน
ปัจจัย	ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน(Performance Expectancy)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et. al. (2003) กล่าวถึง ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่า การใช้ระบบจะช่วยบุคคลในการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาและรวมทฤษฎีต่าง ๆ ปัจจัย ดังนี้ (1) ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบจะช่วยเพิ่มให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (Perceived Usefulness) (2) แรงจูงใจต่อผู้ที่สามารถใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้ จะนำไปสู่ผลงานที่มีประโยชน์และทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Extrinsic Motivation)

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ปัจจัย	ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance Expectancy) (ต่อ)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>(3) ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (Job-fit)</p> <p>(4) ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (Relative Advantage)</p> <p>(5) ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (Outcome Expectations)</p>
คำถาม	<p>(1) เมื่อนำระบบ ERP มาใช้แล้ว สามารถช่วยท่านทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่ เช่น ทำงานเสร็จเร็วกว่าระบบเดิมไหม</p> <p>(2) ท่านคิดว่าเมื่อท่านสามารถใช้ระบบนี้ได้แล้ว จะทำให้ท่านได้รับโอกาสที่ดีกว่าคนที่ไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้หรือไม่ หรือ แรงจูงใจของท่าน เมื่อได้ใช้ระบบนี้ใน รพ คือ อะไร</p> <p>(3) ความสามารถของระบบ ERP มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านได้หรือไม่ เช่น มีข้อผิดพลาดมาก / น้อยกว่า ระบบเดิมหรือระบบเดิมอย่างไร</p> <p>(4) ท่านคิดว่า ระดับความพอใจของการใช้ระบบ ERP ที่ว่าดีกว่าของการใช้ระบบเดิม คือ มาก ปานกลาง น้อย เพราะอะไร</p> <p>(5) ท่านคาดหวังถึงผลลัพธ์ ต่อตนเอง / หน่วยงาน / รพ หลังใช้ระบบ ERP อย่างไร</p>
ปัจจัย	สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh et. al. (2003) ซึ่งอธิบายถึงปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นความเชื่อแต่ละบุคคลว่าองค์กรและโครงสร้างทางเทคนิคสามารถสนับสนุนการใช้ระบบจริงได้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้</p> <p>(1) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม: สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้เงื่อนไขภายในและภายนอก ต่อพฤติกรรม และการรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ส่งเสริมให้ทำงานได้สะดวก (ภายใน คือ ผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบและภายนอก</p>

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>คือสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศ)</p> <p>(2) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ผู้สังเกตเห็นว่ากระทำได้อย่างง่าย เช่น การสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</p> <p>(3) ความเข้ากันได้: ระดับของการเข้าใจระบบว่าสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่จริง ความต้องการ และประสบการณ์ของผู้ยอมรับที่มีศักยภาพ</p>
คำถาม	<p>(1) ท่านคิดว่าองค์กรได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร เพื่อช่วยสนับสนุนหรือลดอุปสรรค ในการใช้ระบบ ERP ใน รพ. หรือไม่ อย่างไรบ้าง</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ตอนเริ่มใช้ระบบ ERP มีการเตรียมคู่มือหรือไม่ <input type="checkbox"/> ตอนเริ่มระบบ รพ. มีกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือไม่ <input type="checkbox"/> มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพใหม่ <input type="checkbox"/> มีช่องทางให้ท่านสอบถามเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานไหม <input type="checkbox"/> มีการอบรมระบบให้กับผู้ใช้ใน รพ. หรือไม่ <input type="checkbox"/> คิดว่าที่มีมานั้นเพียงพอไหม อยากได้อะไรเพิ่มไหม <p>(2) ท่านคิดว่าระบบ ERP เข้ากันได้กับงานของท่านหรือไม่ อย่างไร เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ระบบงานเหมาะกับรูปแบบการทำงานเดิมหรือไม่ <input type="checkbox"/> ระบบนี้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของงานของท่านไหม <p>(3) เมื่อท่านต้องใช้ระบบ ERP ใน รพ. นี้ ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบในองค์กรนี้หรือไม่ เพราะอะไร</p>
ปัจจัย	อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ของ Venkatesh et. al. (2003) กล่าวถึง อิทธิพลทางสังคม เป็นระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่นี้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจโดยถือเป็นตัวแทนของบรรทัดฐานของสังคม (Subjective Norm)</p> <p>ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้</p> <p>(1) ความเข้าใจของแต่ละบุคคล กับ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (Subjective Norm) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่า คนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความคิดเขา ว่าเขาควรจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมในคำถาม</p>

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>(2) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (Social Factors) ปัจจัยทางสังคม เป็น internalization ของแต่ละคนว่าวัฒนธรรมอ้างอิงกลุ่มและข้อตกลงระหว่างบุคคลเฉพาะนั้น</p> <p>(3) ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (Image) ภาพลักษณ์ เป็นระดับการใช้นวัตกรรมว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะในสังคมได้</p>
คำถาม	<p>(1) ท่านคิดว่าบุคคลที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบ ERP ภายใน รพ ในระยะต่างๆ ของโครงการเป็นใคร เพราะอะไรจึงคิดว่าบุคคลนี้สำคัญ (ระยะเริ่มต้น ระหว่าง หลังดำเนินโครงการ) เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงาน ที่ปรึกษา</p> <p>(2) บุคคลในข้อหนึ่งที่ท่านเห็นว่าส่งเสริมให้เกินการใช้ระบบนี้อย่างไร</p> <p>(3) การใช้ระบบนี้ ทำให้ท่านมีภาพลักษณ์ในสังคมดีขึ้นหรือไม่ อะไรบ้าง เช่น ดูท่านเป็นคนทำงานเก่ง เชี่ยวชาญ ได้รับการนับถือ / น่าเชื่อถือจากบุคคลรอบข้าง</p>
ปัจจัย	แรงกดดันจากสถาบัน (Institutional pressures)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีสถาบัน ที่กล่าวว่า องค์กรมักได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในสถาบันของพวกเขาเอง และการตัดสินใจของพวกเขาไม่ได้เพียงแต่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพงานของพวกเขาเท่านั้น แต่ส่วนใหญ่ทำเพื่อให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์สภาพแวดล้อมภายนอกของพวกเขา ซึ่งแรงกดดันที่มีต่อสถาบันได้ถูกอธิบายจาก DiMaggio and Powell (1983) ว่าประกอบไปด้วย แรงกดดันแบบล้อเลียน (Mimetic), แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive) และ แรงกดดันแบบที่ได้รับกฎเกณฑ์ (Normative) ซึ่งแรงกดดันทั้ง 3 ด้านมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p>(1) แรงกดดันที่ล้อเลียนกันมามีอิทธิพลต่อบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้เงื่อนไขของความไม่แน่นอน ที่เลียนแบบบริษัทที่มีโครงสร้างเหมือนกัน แรงกดดันที่ล้อเลียนกันมานี้ สามารถช่วยให้บริษัทเกิดความถูกต้องมากขึ้นและสามารถจำกัดค่าใช้จ่ายในการทดลองหรือการดำเนินการบางอย่างได้ เนื่องจากความเสี่ยงที่สูงและต้นทุนที่สัมพันธ์กันของการเริ่มระบบ ERP ทำให้บริษัทต่าง ๆ มีแนวโน้มที่คัดลอกโครงสร้างความสำเร็จจากอุตสาหกรรมที่คล้ายกันหรือเหมือนกันกับบริษัทตนเอง</p>

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>(2) แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ เป็นแรงกดดันจากภายนอกที่ได้รับจากองค์กรที่มีทรัพยากรเด่น (อย่าง ผู้จัดการจำหน่าย และ ลูกค้า) และหน่วยงานในกำกับและร่างกฎหมาย ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบบีบบังคับนี้อาจปรากฏออกมาโดย ผู้จัดการจำหน่ายและลูกค้าที่มีความต้องการด้านคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง</p> <p>(3) แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ จะได้รับมาจากการสื่อสารและมาตรฐานที่เป็นมืออาชีพ (Professional) ซึ่งในกรณีของระบบ ERP แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์นี้ สามารถแสดงผ่านการสื่อสารของกลุ่มผู้ใช้ หน่วยงานที่เป็นมืออาชีพ การประชุมร่วมกัน การอบรมและกิจกรรม Professional อื่นๆ เหล่านี้ได้ให้ประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างบริษัท การเรียนรู้ระหว่าง functionalities คุณลักษณะ การดำเนินการ ช่องว่างระหว่างระบบ เพราะวิวัฒนาการของระบบ ERP นี้ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงอิทธิพลแรงกดดันที่เป็นกฎเกณฑ์ไปได้</p>
คำถาม	<p>(1) ท่านคิดว่า รพ. อื่นมีการใช้ ERP มีผลต่อการนำ ERP มาใช้ใน รพ. ของท่านหรือไม่ (Individual level) ท่านคิดว่าคนอื่นทำงานในระบบ ERP ใน รพ. แล้วประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จะส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับใช้ระบบ ERP ใน รพ. ใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่ได้ใช้ระบบนี้ มีผลงานของการทำงานได้ดี ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP หรือไม่</p> <p>(2) ท่านคิดว่า Supplier/Customer ของท่านต้องการคุณภาพของงานและประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP ของท่านไหม</p> <p>(3) รพ. ได้กำหนดกฎเกณฑ์ / กระบวนการทำงาน / รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน เช่น การประชุมระหว่างหน่วยงาน กำหนดนโยบายในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เป็นมาตรฐานมีผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP ใน รพ. หรือไม่</p>
ปัจจัย	ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	<p>ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ซึ่งอธิบายทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีที่ถูกกำหนดว่าเป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ โดยรวมของแต่ละบุคคลต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้</p> <p>(1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) เป็นความรู้สึกบวก</p>

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ปัจจัย	ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) (ต่อ)
ทฤษฎีหรือ นิยามที่ สนับสนุน	<p>และลบของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการดำเนินการพฤติกรรมเป้าหมาย เช่น การใช้ระบบเป็นความคิดที่ดีหรือความคิดที่ไม่ดี การใช้ระบบเป็นความคิดที่ฉลาดหรือไม่ฉลาด ผู้ใช้ชอบหรือไม่ชอบระบบที่ใช้อยู่ การใช้ระบบเป็นที่พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น</p> <p>(2) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ การรับรู้ถึงแรงจูงใจของแต่ละบุคคลเกิดจาก ความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมาจากทฤษฎีพื้นฐาน (MM) หรือ การรับรู้ถึงผู้ใช้ที่กระทำกิจกรรมผ่านแรงเสริมที่ไม่ชัดเจน นอกเหนือจากการกระทำที่มาจากตัวของผู้ใช้เอง เช่น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในการทำงานผ่านระบบเป็นสิ่งที่น่าสนุก มีความสุขเมื่อใช้ระบบ</p> <p>(3) ผลกระทบต่อการใช้งาน (Affect Toward Use) เป็นการรู้สึกถึงความสุข ความอึดใจ ความรู้สึกซึมเศร้า ความขยะแขยง ความไม่พอใจ ความเกลียด ที่เกี่ยวข้องกับกระทำของแต่ละบุคคล ผลของการใช้งานที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกสนุกสนาน อึดใจ ประทับใจ หรืออึดอัดใจ ความกลัว ความไม่พอใจ (Affect Toward Use) มาจากทฤษฎีพื้นฐาน (MPCU)</p> <p>(4) ผลกระทบ (Affect) พฤติกรรมความชื่นชอบของแต่ละบุคคล (An individual's liking of the behavior) เช่น เป็นคนที่ชอบทำงานผ่านระบบ เป็นคนไม่ชอบทำงานผ่านระบบ</p>
คำถาม	<p>(1) ท่านคิดว่า ปัจจัยอะไรที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อการใช้ระบบ ERP ใน รพ เช่น ทัศนคติต่อพฤติกรรม แรงจูงใจภายใน ความรู้สึกสนุก พฤติกรรม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล เป็นต้น</p> <p>(2) ท่านคิดว่าการใช้ระบบ ERP ใน รพ เป็นสิ่งดีหรือไม่ดี มีความสุขไหมที่ได้ใช้ระบบนี้ ใช้ระบบนี้แล้วชอบไหม</p>
ปัจจัย	พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ ERP (Behavioral Intentional)
	ปัจจัยนี้มาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) และทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของ Venkatesh et.al. (2003) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมความตั้งใจ หมายถึง ระดับแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดแผนที่จะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการพฤติกรรมในอนาคตบางอย่าง
คำถาม	พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ERP ของท่าน คือ อะไร

ตารางที่ ก-2 (ต่อ)

ปัจจัย	ประสิทธิผลของที่ปรึกษา(Consultant Effectiveness)
ทฤษฎีหรือนิยามที่สนับสนุน	ปัจจัยนี้มาจากงานวิจัยของ Rafa Kouki, Diane Poulin and Robert Pellerin (2009) ได้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพของที่ปรึกษา หมายถึง ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพวกเขา ในการจัดเตรียมความช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ ให้แก่บริษัท เช่น การให้ความรู้ การอบรม การบำรุงรักษา การสนับสนุนทางเทคนิคและความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ที่องค์กรต้องการ
คำถาม	<p>(1) ตอนเริ่มทำ ERP มีบริษัทที่ปรึกษา หรือไม่</p> <p>(2) ท่านคิดว่า บริษัทที่ปรึกษา ได้มีการให้ความช่วยเหลือต่อองค์กร เพื่อให้ระบบ ERP ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในโรงพยาบาลหรือไม่ ถ้ามี เพียงพอหรือไม่ มีกระบวนการอย่างไร</p> <p>(3) ที่ปรึกษา มีความรู้เพียงพอต่อการสร้างระบบ ERP ใน รพ หรือไม่</p> <p>กรุณาอธิบายในแต่ละด้าน เช่น ความรู้ด้านการบริหารโครงการ ความรู้การพัฒนากระบวนการ ความรู้ด้านการติดตั้งระบบ เป็นต้น</p>

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

งานวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร สำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย

(Enterprise Resource Planning System Adoption Behavior for Hospital in Thailand)

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมข้อมูลหรือตัวแปรต่าง ๆ สำหรับคุณูปนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย Enterprise Resource Planning System Adoption Behavior for Hospital in Thailand” ข้อมูลหรือตัวแปรที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ท่านมีค่ายิ่งต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำไปสังเคราะห์และกำหนดเป็นกรอบในการวิจัยขั้นต่อไป ซึ่งแบบสัมภาษณ์ ฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์สำหรับการพิจารณากำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการวิจัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยมีปัจจัยซึ่งพบว่ามีผลกระทบต่อการตัดสินใจยอมรับ ERP ใน รพ ซึ่งขอถามผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ และ ปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลต่อท่าน หรือ บุคลากรในองค์กรของท่านมากที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง

จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1. สภาพทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตำแหน่งอายุการทำงาน

สถานที่ทำงาน

ค่ายระบบ ERP ที่ใช้อยู่ ท่านทำงานใน module

หมายเลขโทรศัพท์ / อีเมลที่สามารถติดต่อได้

ลายเซ็นผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2. ข้อถามในการสัมภาษณ์สำหรับการพิจารณากำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการวิจัย

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(1) ท่านคิดว่าการที่จะยอมรับระบบ ERP ใน รพ นี้ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของระบบ ถือว่าส่งผลกระทบต่อกรยอมรับของผู้ใช้ใน รพ หรือไม่ เพราะอะไร</p> <p>(2) ระบบเก่า ท่านใช้เวลาทำความคุ้นเคยกับระบบ นานไหม ระบบเก่ากับระบบ ERP ท่านพอใจระบบไหนมากกว่ากัน</p> |
| <p>(3) เมื่อนำระบบ ERP มาใช้ใน รพ แล้ว ช่วยเพิ่มให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่ เช่น</p> <p><input type="checkbox"/> ทำงานเสร็จเร็วกว่าระบบเดิมไหม</p> <p><input type="checkbox"/> มีข้อผิดพลาดมาก / น้อยกว่า กระบวนการหรือระบบเดิมอย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)</p> <p>(4) ท่านคิดว่าเมื่อท่านสามารถใช้ระบบ ERP นี้ได้แล้ว จะทำให้ท่านได้รับโอกาสที่ดีกว่าคนที่ไม่สามารถใช้ระบบ ERP นี้ได้หรือไม่ หรือ แรงจูงใจของท่าน เมื่อได้ใช้ระบบ ERP ใน รพ คืออะไร</p> <p><input type="checkbox"/> ได้รับ OT สูงขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ได้ความไว้วางใจจากหัวหน้ามากขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> ได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)</p> <p>(5) ความสามารถของระบบ ERP มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านได้หรือไม่ อย่างไร (ขอตัวอย่างให้เห็นภาพ)</p> <p>(6) ท่านคิดว่า ระดับความพอใจของการใช้ระบบ ERP ที่ว่าดีกว่าของการใช้ระบบเดิม คือ มาก ปานกลาง น้อย เพราะอะไร</p> <p>(7) ท่านคาดหวังถึงผลลัพธ์ ต่อตนเอง / หน่วยงาน / รพ หลังใช้ระบบ ERP อย่างไร</p> |

(8) ท่านคิดว่าองค์กรได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร เพื่อช่วยสนับสนุนหรือลดอุปสรรคในการใช้ระบบ ERP ใน รพ หรือไม่ อย่างไรบ้าง

ตอนเริ่มใช้ระบบ ERP มีการเตรียมคู่มือให้ใหม่

ตอนเริ่มระบบ รพ มีกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือไม่

มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพใหม่

มีช่องทางให้ท่าน สอบถามเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานใหม่

มีการอบรมระบบให้กับผู้ใช้ใน รพ หรือไม่

อื่นๆ (ระบุ)

(9) ท่านคิดว่า ระบบ ERP เข้ากันได้กับงานของท่านหรือไม่ อย่างไร เช่น

ระบบงานเหมาะกับรูปแบบการทำงานเดิม

ระบบนี้สอดคล้องกับความซับซ้อนลักษณะการทำงานของท่าน เป็นต้น

(10) เมื่อท่านต้องใช้ระบบ ERP ใน รพ นี้ ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบในองค์กรนี้หรือไม่ เพราะอะไร

(11) ท่านคิดว่าบุคคลที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบ ERP ภายใน รพ ในระยะต่างๆ ของโครงการเป็นใคร เพราะอะไรจึงคิดว่าบุคคลนี้สำคัญ (ระยะเริ่มต้น ระหว่าง หลังดำเนินโครงการ)

เพื่อนร่วมงาน

ผู้บริหารระดับสูง

หัวหน้าหน่วยงาน

ที่ปรึกษา

อื่นๆ (ระบุ)

(12) บุคคลในข้อหนึ่งที่ท่านเห็นว่าส่งเสริมให้เกินการใช้ระบบนี้อย่างไร

(13) การใช้ระบบนี้ ทำให้ท่านมีภาพลักษณ์ในสังคมดีขึ้นหรือไม่ อะไรบ้าง

ดูท่านเป็นคนทำงานเก่ง เชี่ยวชาญ

ได้รับการนับถือ / น่าเชื่อถือจากบุคคลรอบข้าง

อื่นๆ (ระบุ)

(14) ท่านคิดว่าคนอื่นที่ทำงานในระบบ ERP ใน รพ แล้วประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จะส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP ใน รพ ใหม่ หรือหน่วยงานอื่นที่ได้ใช้ระบบนี้ มีผลงานของการทำงานได้ดี ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP หรือไม่

(15) ท่านคิดว่า Supplier/Customer ของท่านต้องการคุณภาพของงานและประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP ของท่านใหม่

<p>(16) รพ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ ได้กำหนดกฎเกณฑ์ / กระบวนการทำงาน / รูปแบบการปฏิบัติสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน เช่น</p> <p><input type="checkbox"/> การประชุมระหว่างหน่วยงาน</p> <p><input type="checkbox"/> กำหนดนโยบายในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)</p> <p>มีผลต่อความสนใจ / การยอมรับ ใช้ระบบ ERP ใน รพ หรือไม่</p>
<p>(17) ท่านคิดว่าการใช้ระบบ ERP ใน รพ เป็นสิ่งดีหรือไม่ดี</p> <p><input type="checkbox"/> มีความสุขไหมที่ได้ใช้ระบบนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ระบบนี้แล้วชอบไหม</p> <p><input type="checkbox"/> พอใจที่จะใช้ระบบ ERP ใน รพ นี้</p> <p>(18) ลักษณะงานในระบบ ERP ทำให้ฉันรู้สึกทำทหายความสามารถตัวฉันเอง</p> <p>(19) การทำงานในระบบ ERP เป็นความก้าวหน้าในการทำงาน หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ</p>
<p>(20) พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ERP ใน รพ นี้ ของท่าน / หน่วยงาน / รพ คือ อะไร</p>

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

-ขอขอบพระคุณสำหรับการให้สัมภาษณ์-

ตารางที่ ก-3 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	1	2	3	4	5	6	7	8	😊 : 👎
ปัจจัย									
6. ท่านคิดว่าท่านสนใจที่จะใช้ระบบ ERP บ่อยกว่าระบบเดิมหรือไม่	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
7. ท่านคาดหวังถึงผลลัพธ์ ต่อตนเอง / หน่วยงาน / รพ หลังใช้ระบบ ERP อย่างไร	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)									
8. ท่านคิดว่าองค์กรได้เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร เพื่อช่วยสนับสนุนหรือลดอุปสรรคในการใช้ระบบ ERP ใน รพ หรือไม่ อย่างไรบ้าง									
<input type="checkbox"/> ตอนเริ่มใช้ระบบ ERP มีการเตรียมคู่มือให้ใหม่	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
<input type="checkbox"/> ตอนเริ่มระบบ รพ มีกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือไม่	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
<input type="checkbox"/> มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพใหม่	😊	😊	😊	😊	👎	👎	👎	😊	5:3
<input type="checkbox"/> มีช่องทางให้ท่าน สอบถามเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานใหม่	😊	😊	😊	😊	👎	👎	👎	👎	4:3
<input type="checkbox"/> มีการอบรมระบบให้กับผู้ใช้ใน รพ หรือไม่	😊	😊	😊	😊	😊	👎	😊	😊	7:1
9. ท่านคิดว่า ระบบ ERP เข้ากันได้กับงานของท่านหรือไม่ อย่างไร	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)									
10. ท่านคิดว่าบุคคลที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบ ERP ภายใน รพ ในระยะต่างๆ ของโครงการเป็นใคร เพราะอะไรจึงคิดว่าบุคคลนี้สำคัญ (ระยะเริ่มต้น ระหว่าง หลังดำเนินโครงการ)									
<input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน	😊	😊	😊	😊	👎	👎	😊	😊	6:2
<input type="checkbox"/> ผู้บริหารระดับสูง	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
<input type="checkbox"/> หัวหน้าหน่วยงาน	😊	😊	😊	👎	👎	👎	👎	😊	4:4
<input type="checkbox"/> ที่ปรึกษา	😊	😊	😊	😊	👎	👎	👎	😊	5:4

ตารางที่ ก-3 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญ	1	2	3	4	5	6	7	8	😊 : 👎
ปัจจัย									
ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using)									
17. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ ERP ใน รพ เป็นสิ่งดีหรือไม่ดี	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	8:0
18. ลักษณะงานในระบบ ERP ทำให้ฉันรู้สึกทำทนายความสามารถตัวฉันเอง	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	7:1
19. การทำงานในระบบ ERP เป็นความก้าวหน้าในการทำงาน หรือ การได้เผชิญกับงานในสถานการณืใหม่ ๆ	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	7:1
พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบ ERP (Behavioral Intentional)									
20. พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ERP ใน รพ นี้ ของท่าน / หน่วยงาน / รพ คือ อะไร	ข้อ 20.1	ข้อ 20.2	ข้อ 20.3	ข้อ 20.4	ข้อ 20.5	ข้อ 20.6	ข้อ 20.7	ข้อ 20.8	-

หมายเหตุ

- 😊 หมายถึง ยอมรับหรือเห็นด้วย
- ☒ หมายถึง ทำงานแบบเดิม ไม่มีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูล
- ☹ หมายถึง ไม่ยอมรับหรือไม่เห็นด้วย
- 👉 หมายถึง โอกาสในการเปลี่ยนงานไปสถานที่ใหม่
- ☆ หมายถึง การเล็งชอบคุณ
- (-) หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

คำอธิบายของผู้ให้สัมภาษณ์ข้อ 11 และข้อ 20 ตามตารางที่ ก-3

ส่วนข้อ 11 ได้แบ่งเป็นข้อย่อย ตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ข้อ 11.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1 กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลให้เกิดการยอมรับตอนที่ผู้ใช้งานเกิดปัญหาขณะใช้ระบบ ซึ่งถ้ามีเพื่อนคอยช่วยเหลือหาทางแก้ไข ก็จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกดีกับระบบ ส่วนผู้บริหารระดับสูง ถือว่ามีผลมากเพราะเมื่อพวกเขาให้การสนับสนุน กลุ่มผู้ใช้มักจะให้ความสนใจกับระบบเพิ่มขึ้น ส่วนหัวหน้าหน่วยงานควรส่งเสริมให้ลูกน้องเรียนรู้ระบบ

และบริษัทที่ปรึกษา ก็มีผลมากเพราะพวกเขาสามารถให้เทคนิคของระบบแก่พวกเราที่ยังใหม่กับระบบได้

ข้อ 11.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 กล่าวว่า กลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญมาก เพราะผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มไม่ยอมใช้ระบบ ถ้าไม่มีนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง หรือคำสั่งจากหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนเพื่อนร่วมงานถือว่าไม่มีผล เมื่อผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบ และส่วนกลุ่มของบริษัทที่ปรึกษา ถือว่าสามารถช่วยให้การเรียนรู้การใช้งานระบบทำได้เร็วขึ้น เพราะพวกเขาจะหาเทคนิควิธีมาช่วยแก้ไขปัญหา

ข้อ 11.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3 กล่าวว่า ทุกกลุ่มก็สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการยอมรับได้ เช่น บริษัทที่ปรึกษาควรหาวิธีการดำเนินงานให้ตรงความต้องการของหน่วยงานเราให้มากที่สุด ซึ่งจะทำงานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ส่วนเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลให้กับกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่สนใจระบบเลยในช่วงแรก ๆ ได้ และกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างาน ต้องให้การสนับสนุนตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้ได้จริง ๆ เช่น ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสนใจระบบตอนที่ระบบเกิดปัญหาและพยายามให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถหาทางแก้ไขปัญหาให้ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม ส่วนหัวหน้างานควรจะต้องสื่อสารให้กับผู้บริหารระดับสูงเข้าใจการทำงานของผู้ปฏิบัติให้ได้ เป็นต้น

ข้อ 11.4 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4 กล่าวว่า หัวหน้าหน่วยงาน ไม่ค่อยให้ความสนใจหรือไม่ค่อยรู้เรื่องระบบเท่าไร ทำให้พี่ไม่รู้สึกว่าเขาจะช่วยให้ผู้ใช้งานระบบได้ แต่ผู้บริหารระดับสูง คิดว่ามีผลอย่างมากนะ เพราะพวกเขาต้องคอยตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหาที่กระทบกับหลายหน่วยงานว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร ซึ่งผู้บริหารระดับสูงก็ควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจระบบนี้ด้วย ส่วนบริษัทที่ปรึกษา จากที่ตนทำงานร่วมกับที่ปรึกษา พวกเขาก็สามารถตอบประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ ซึ่งก็จะทำให้ภาพการทำงานผ่านระบบจะมีความชัดเจน และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน คิดว่ามีผลเพราะตอนเริ่มระบบใหม่ ๆ พี่ต้องเรียนรู้ระบบในช่วงนอกเวลางานด้วย ถ้ามีคนให้พี่คอยสอบถามเวลาพี่สงสัยได้ พี่ก็มีกำลังใจในการเรียนรู้ระบบนี้ไปเรื่อย ๆ

ข้อ 11.5 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5 กล่าวว่า พี่ว่าผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสนใจสนับสนุนระบบให้มาก ๆ เพราะถ้าผู้บริหารให้ความสนใจที่จะใช้ระบบ ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ๆ ก็ต้องให้ความสนใจระบบตาม ส่วนในกลุ่มอื่น คิดว่าไม่น่าจะมีผลมากเท่าไรนะ

ข้อ 11.6 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6 กล่าวว่า คิดว่าแค่กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ออกคำสั่งให้ต้องใช้ระบบ ยังไงผู้ปฏิบัติระดับล่างก็ต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว

ข้อ 11.7 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7 กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงคอยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานให้ได้ราบรื่น และคอยแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา ก็น่าจะทำให้เกิดการยอมรับระบบได้อย่างมาก ส่วนเพื่อนร่วมงานคิดว่ามีผล เพราะตัวเองเคยมีประสบการณ์ใช้ระบบนี้จากที่ทำงานอื่น พอมาอยู่ที่นี้ ที่พี่จะขึ้นระบบ ERP ใหม่ มักจะมีคนมาคอยสอบถาม

ข้อ 11.8 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่าน 8 กล่าวว่า ผมว่าผู้บริหารระดับสูงถือว่ามีผลมาก เพราะพวกเขาต้องคอยตัดสินใจเวลาระบบมีปัญหาเพราะด้วยระบบขนาดใหญ่การดำเนินการจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจระบบ ส่วนบริษัทที่ปรึกษา ผมว่าก็เป็นปัจจัยที่มีผล เพราะถ้าเราหาบริษัทที่มีประสบการณ์ในการขึ้นระบบนี้จริงๆ พวกเขาจะสามารถแนะนำเราเมื่อเจอปัญหาในการบริหารโครงการได้เป็นอย่างมาก ซึ่งถ้าคำแนะนำของพวกเขาสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้ว จะส่งผลให้ผู้ใช้งานในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นในระบบนี้มากขึ้น ส่วนกลุ่มหัวหน้างาน พวกเขาสามารถคอยให้การดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจริงๆ ดังนั้น พวกเขาควรที่จะเข้าใจทั้งระบบ และเข้าใจกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของตน และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผมก็ว่ามีผล เพราะในการบริหารโครงการที่เป็นระบบใหม่และมีขนาดใหญ่แบบนี้ ถ้าหัวหน้าโครงการสามารถจัดการกลุ่มที่มีความรู้ ประสบการณ์ในระบบมา จะทำให้ผู้ใช้งานที่ไม่เคยใช้ระบบนี้มาก่อน เกิดความสบายใจที่จะเรียนรู้

ส่วนข้อ 20 ได้แบ่งเป็นข้อย่อย ตามจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ข้อ 20.1 จะใช้ให้เข้าใจทุกระบบ และจะลองเล่นทุกปุ่มเลย ทำให้เราเข้าใจและสามารถส่งเสริมการทำงานได้มากขึ้น

ข้อ 20.2 อยากเข้าใจในทุกหน่วยงาน ทุก Module เพราะทำยี่สิบสุดมันก็คือกระบวนการอันเดียวกัน

ข้อ 20.3. อยากจะใช้ระบบให้มากขึ้น สะดวกมากขึ้น เลยอยากให้มีการส่งเสริมเทคนิคในระบบ ไม่มีการบอกลูกเล่น

ข้อ 20.4 การที่จะทำให้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ให้สามารถตรวจสอบได้ สำหรับโรงพยาบาลศิริราช

ข้อ 20.5 มันก็ต้องใช้ แต่มันจะทำรูปแบบไหนให้เหมาะสมตามการเปลี่ยนแปลงต่อไป

ข้อ 20.6. ศึกษาการทำงานในส่วนอื่นๆ มากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาแล้วเราก็สามารถช่วยเขาแก้ไขปัญหาได้ เพราะเรารู้ว่าเขาทำงานอย่างไร

ข้อ 20.7 ใช้ระบบนี้ไปอีกนาน ให้คุ้มสิ่งที่ลงไป

ข้อ 20.8 หวังว่าจะต้องมีการใช้ไปอีกนาน เพราะเงินลงทุนเสียไปเยอะ และสามารถตอบสนองต่อภารกิจหรืองานที่ผู้ใช้งานแต่ละคนใช้ได้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร
สำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย
(Adoption Behavior of Enterprise Resource Planning System for
Healthcare Organization in Thailand)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหาร
ทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้าน
สุขภาพของประเทศไทย
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่
ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

นางสาว สกลนันท์ หุ่นเจริญ
นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 : สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง และ

กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 ประสบการณ์การใช้ระบบ ERP
 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี 2 - 3 ปี
 4 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี
- 1.5 ท่านทำงานเกี่ยวข้องกับหรือต้องใช้งานโมดูล อะไรภายในระบบ ERP (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ฝ่ายงานพัสดุ (Materials Management: MM)
 ฝ่ายการเงิน (Financial Account: FI)
 ฝ่ายนโยบายและแผน (Controlling Account: CO)
 ฝ่ายงบประมาณ (Budget: BG)
 ฝ่ายบุคคล (Human Resource: HR)
 อื่น ๆ
- 1.6 ท่านมีตำแหน่งในระบบ ERP
 ผู้บริหารระดับสูง
 ผู้บังคับบัญชา (งาน/ฝ่าย/หน่วย/แผนก)
 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Key user)
 ผู้พัฒนาระบบ (ABAP / Basis)
 อื่น ๆ
- 1.7 จำนวนการเข้าใช้ระบบ ERP ต่อสัปดาห์
- 1-2 วัน 3-5 วัน มากกว่า 5 วัน

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริบทของเทคโนโลยีระบบ ERP สำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความด้านล่างนี้ แล้วกรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดย

- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วยอย่างมาก
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเฉย ๆ
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)						
1	หน้าจอกการทำงานของระบบ ERP ใน รพ. มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน					
2	การเข้าใจกระบวนการทำงาน (Business Process) จะทำให้ท่านใช้ระบบ ERP ทำงานภายใน รพ. ได้อย่างรวดเร็ว					
3	การทำงานด้วยระบบ ERP ใน รพ. ไประยะหนึ่ง ท่านจะชำนาญขึ้น					
4	ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบ ERP ใน รพ. ได้ในระยะเวลาอันสั้น					
5	ท่านสามารถทำงานผ่านระบบ ERP ใน รพ. ได้อย่างง่าย					
6	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบ ERP ใน รพ. ได้ง่าย					
ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)						
7	การนำระบบ ERP มาใช้ใน รพ. สามารถเพิ่มประสิทธิผลให้กระบวนการทำงานได้					
8	การใช้ระบบ ERP ใน รพ. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้					
9	ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น					
10	ระบบ ERP ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน รพ. มากขึ้น					
11	ระบบ ERP ช่วยท่านตรวจสอบข้อมูลในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12	ระบบ ERP ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่องานของท่าน					
13	ระบบ ERP ช่วยให้ข้อมูลของท่านมีความถูกต้องมาก					
14	กระบวนการทำงานของระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านทำงาน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ได้ตรงเวลา					
15	เทคนิคในระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านพัฒนางานของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
16	ระบบ ERP เป็นระบบที่ดีกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.					
17	ระบบ ERP ช่วยให้คุณค้นหาข้อมูล ได้สะดวกมากขึ้นกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.					
18	ระบบ ERP ช่วยให้คุณใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลน้อยลงกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.					
19	ท่านเชื่อว่า ระบบ ERP ที่นำมาใช้ใน รพ. ทำให้ผลงานของท่านมีความถูกต้อง					
20	ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้โมดูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ของ รพ. ได้มากขึ้น จะทำให้การทำงานดีขึ้น					
21	ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ. ได้มาก จนสามารถแก้ไขปัญหาได้ จะทำให้ท่านได้รับโอกาสในการทำงานมากขึ้น					
ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)						
22	ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะผู้บริหารระดับสูงนำระบบ ERP เข้ามาใช้ใน รพ.					
23	ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะผู้บังคับบัญชา มองว่าท่านมีความสามารถในการใช้ระบบได้					
24	ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชื่นชอบระบบในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน					
25	ท่านรู้สึกที่ ผู้บริหารระดับสูง สนับสนุนการใช้ระบบ ERP ของ รพ.					
26	ท่านรู้สึกที่ ผู้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ท่านเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.					
27	ท่านรู้สึกที่ เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือกับการทำงานในระบบ ERP ของ รพ.					
28	ท่านรู้สึกที่ ผู้บริหารระดับสูง พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดในระบบ ERP ของ รพ.					
29	ท่านรู้สึกที่ ผู้บังคับบัญชา พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดในระบบ ERP ของ รพ.					
30	ท่านรู้สึกที่ เพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดในระบบ ERP ของ รพ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
31	ท่านได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ. ได้					
32	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านใช้ระบบ ERP ของ รพ. ได้ก่อนผู้อื่น					
33	ท่านดูเป็นคนเก่งระบบ จนเพื่อนร่วมงานมาสอบถามท่าน เมื่อท่านสามารถใช้ระบบได้ก่อนผู้อื่น					
34	ท่านดูเป็นผู้เชี่ยวชาญ เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบ ERP ของ รพ. ให้กับผู้อื่นได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)						
35	การจัดเตรียมคู่มือระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านมั่นใจว่าจะทำงานได้ถูกต้อง					
36	การอบรมระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านเข้าใจการทำงานผ่านระบบ ERP ของ รพ.					
37	การเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ERP ของ รพ.					
38	การเตรียมช่องทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้					
39	เจ้าหน้าที่ IT ช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบ ERP ใน รพ. ได้					
40	ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ในการนำระบบ ERP มาใช้ภายใน รพ. เป็นอย่างดี					
41	ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ / ความสามารถในการบริหารโครงการ ERP ของ รพ.					
42	ระบบ ERP สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานเดิมของ รพ.					
43	ขั้นตอนการทำงานในระบบ ERP สอดคล้องกับประสบการณ์ของท่าน					
44	การใช้ระบบ ERP สามารถตอบสนองงานใน รพ. ได้					
45	การใช้ระบบ ERP เหมาะสมกับงานเดิมของท่าน					
แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic)						
46	ท่านมีการไปศึกษางานกับองค์กรอื่นที่ใช้ระบบ ERP ก่อน					
47	หน่วยงานท่าน มีการสอบถามข้อมูลการทำงานกับหน่วยงานอื่นที่ใช้ระบบ ERP					
48	ท่านศึกษาข้อมูลการทำงานผ่านระบบ ERP กับบุคคลที่เคยใช้ระบบ ERP ก่อน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
49	ท่านคิดว่า รพ. หรือบุคคลอื่น สามารถนำระบบ ERP มาใช้ในการทำงานได้ ท่านก็ต้องใช้ระบบได้เช่นกัน					
50	มีบุคคลที่คอยสอบถามปัญหาการทำงานกับบุคคลที่สามารถใช้ระบบ ERP ได้อย่างชำนาญ					
51	ท่านคิดว่าบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถช่วยวางระบบ ERP ใน รพ. ได้					
52	คำแนะนำของบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถช่วยท่านทำงานผ่านระบบ ERP ของ รพ. ได้					
53	ท่านสามารถทำงานร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) ได้ อย่างดี					
54	การจัดการพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ในระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงานกับระบบ ERP ของ รพ. ดีขึ้น					
55	การปรับเปลี่ยนโครงสร้างพนักงานในระบบ ERP สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนไป					
56	การเพิ่มกำลังคนที่มีความรู้ในระบบ ERP ทำให้เกิดกำลังใจในการเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.					
แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive)						
57	ลูกค้าของท่าน/หน่วยงาน/รพ. พอใจข้อมูลที่ได้จากระบบ ERP ของ รพ.					
58	เมื่อต้องเร่งตรวจสอบข้อมูลให้กับลูกค้าของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ท่านสามารถทำผ่านระบบ ERP ของ รพ. ได้					
59	ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ					
60	ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น					
61	ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. พอใจผลงานของท่าน					
62	ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น					
แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative)						
63	ควรมีเอกสารยืนยัน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน / บุคคล					
64	ควรมีการสอบวัดความรู้ภายหลังการอบรมการใช้ระบบ ERP					
65	ควรมีการทดสอบระบบ/โปรแกรมในทุกสถานการณ์ที่อาจจะเกิด					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ขึ้นกับงาน ก่อนนำระบบขึ้นใช้งานจริง					
66	ควรมีการประชุมหาแนวทาง (Benchmark) การพัฒนาระบบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
67	ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในระบบ ERP เสมอ					
68	ควรมีการกำหนด รูปแบบ/ขั้นตอน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระบบ ERP					
69	ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร					
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)						
70	ท่านคิดว่า การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการ Back Office ใน รพ. มาใช้ระบบ ERP เป็นความคิดที่ดี					
71	ท่านมีความสุข เมื่อระบบ ERP ที่ท่านร่วมพัฒนา สามารถใช้ใน รพ. ได้สำเร็จ					
72	ท่านพอใจกับระบบ ERP ที่ใช้อยู่ใน รพ. เพราะสนใจเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ					
73	ท่านรู้สึกดี ที่แก้ไขปัญหาในระบบ ERP ของ รพ. ได้					
74	ท่านรู้สึกไม่มีความสุข ที่ต้องปรับปรุงงานในระบบ ERP ของ รพ.					
75	ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายใน รพ. ทำให้ท่านได้เผชิญกับการทำงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ					
76	ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายใน รพ. ทำให้ท่านรู้สึกท้าทายความสามารถของท่าน					
77	การที่ รพ. นำระบบ ERP มาใช้ ถือเป็นความก้าวหน้าในกระบวนการทำงานของท่าน					
78	ท่านรู้สึกดี ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูง เข้าใจการทำงานของท่านหรือหน่วยงานได้					
79	ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาควรต้องสื่อสารกระบวนการทำงานของท่าน/หน่วยงาน ให้กับผู้บริหารระดับสูงเข้าใจได้					
80	ท่านมีความกระตือรือร้น ที่ผู้บริหารระดับสูงสนใจระบบ ERP ใน รพ.					
พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention)						
81	ท่านตั้งใจ ใช้ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานใน รพ.					
82	ท่านตั้งใจ ที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ ERP ให้เต็ม					

ภาคผนวก ข

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

การประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม

ตาราง ข-1 แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากร องค์กรสำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย							
ท่านใช้ระบบ ERP ในการทำงานต่อสัปดาห์เท่าไร	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านความคาดหวังต่อความพยายามของผู้ใช้ระบบ (Effort Expectancy)							
1. หน้าที่การทำงานของระบบ ERP ใน รพ. มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. การเข้าใจกระบวนการทำงาน (Business Process) จะทำให้ท่านใช้ระบบ ERP ทำงานภายใน รพ. ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. การทำงานด้วยระบบ ERP ใน รพ. ไประยะหนึ่ง ท่านจะชำนาญขึ้น	-1	+1	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้
4. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบ ERP ใน รพ. ได้ในระยะเวลาอันสั้น	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
5. ท่านสามารถทำงานผ่านระบบ ERP ใน รพ. ได้อย่างง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบ ERP ใน รพ. ได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้งาน (Performance Expectancy)							ใช้ได้
7. การนำระบบ ERP มาใช้ใน รพ. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. การใช้ระบบ ERP ใน รพ. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กระบวนการทำงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ช่วยให้งานของท่าน เสร็จเร็วขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ระบบ ERP ทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน รพ. มากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. ระบบ ERP ช่วยท่านตรวจสอบข้อมูลในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ระบบ ERP ช่วยให้อะไรของท่านมีความถูกต้องมาก	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. กระบวนการทำงานของระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านทำงานได้ตรงเวลา	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
15. เทคนิคในระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านพัฒนางานของท่านได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้

ตาราง ข-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
16. ระบบ ERP เป็นระบบที่ดีกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ใช้ได้
17. ระบบ ERP ช่วยให้คุณค้นหาข้อมูล ได้สะดวกมากขึ้นกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. ระบบ ERP ช่วยให้คุณใช้เวลาในการบันทึกข้อมูล น้อยลงกว่าระบบหรือกระบวนการทำงานเดิมของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19. ท่านเชื่อว่า ระบบ ERP ที่นำมาใช้ใน รพ. ทำให้ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20. ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้โมดูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ของ รพ. ได้มากขึ้น จะทำให้การทำงานดีขึ้น	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ใช้ได้
21. ท่านเชื่อว่า การเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ. ได้มากจนสามารถแก้ไขปัญหาได้ จะทำให้ท่านได้รับโอกาสในการทำงานมากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence)							
22. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะผู้บริหารระดับสูงนำระบบ ERP เข้ามาใช้ใน รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
23. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะผู้บังคับบัญชามองว่าท่านมีความสามารถในการใช้ระบบได้	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
24. ท่านคิดว่าท่านควรใช้ระบบ ERP ของ รพ เพราะเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชื่นชอบระบบในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
25. ท่านรู้สึกว่าคุณบริหารระดับสูง สนับสนุนการใช้ระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
26. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชา สนับสนุนให้คุณเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
27. ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือกับการทำงานในระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
28. ท่านรู้สึกว่าคุณผู้บริหารระดับสูง พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
29. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชา พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
30. ท่านรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้

ตาราง ข-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
31. ท่านได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ. ได้	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
32. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านใช้ระบบ ERP ของ รพ. ได้ก่อนผู้อื่น	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
33. ท่านดูเป็นคนเก่งระบบ จนเพื่อนร่วมงานมาสอบถามท่าน เมื่อท่านสามารถใช้ระบบได้ก่อนผู้อื่น	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
34. ท่านดูเป็นผู้เชี่ยวชาญ เมื่อท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบ ERP ของ รพ. ให้กับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)							
35. การจัดเตรียมคู่มือระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านมั่นใจว่าจะทำงานได้ถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
36. การอบรมระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านเข้าใจการทำงานผ่านระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
37. การเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ทำให้ท่านเชื่อมั่นในระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
38. การเตรียมช่องทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ERP ของ รพ. ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
39. เจ้าหน้าที่ IT ช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบ ERP ใน รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
40. ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ในการนำระบบ ERP มาใช้ภายใน รพ. เป็นอย่างดี	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
41. ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ / ความสามารถในการบริหารโครงการ ERP ของ รพ.	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
42. ระบบ ERP สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานเดิมของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	1	ใช้ได้
43. ขั้นตอนการทำงานในระบบ ERP สอดคล้องกับประสบการณ์ของท่าน	+1	+1	+1	-1	+1	1	ใช้ได้
44. การใช้ระบบ ERP สามารถตอบสนองงานใน รพ. ได้	+1	+1	+1	-1	+1	1	ใช้ได้
45. การใช้ระบบ ERP เหมาะสมกับงานเดิมของท่าน	+1	+1	+1	-1	+1	1	ใช้ได้
แรงกดดันจากการลอกเลียนแบบ (Mimetic)							
46. ท่านมีการไปศึกษางานกับองค์กรอื่นที่ใช้ระบบ ERP ก่อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตาราง ข-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
47. หน่วยงานท่าน มีการสอบถามข้อมูลการทำงานกับหน่วยงานอื่นที่ใช้ระบบ ERP	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
48. ท่านศึกษาข้อมูลการทำงานผ่านระบบ ERP กับบุคคลที่เคยใช้ระบบ ERP ก่อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
49. ท่านคิดว่า รพ. หรือบุคคลอื่น สามารถนำระบบ ERP มาใช้ในการทำงานได้ ท่านก็ต้องใช้ระบบได้เช่นกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
50. มีบุคคลที่คอยสอบถามปัญหาการทำงานกับบุคคลที่สามารถใช้ระบบ ERP ได้อย่างชำนาญ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
51. ท่านคิดว่าบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถช่วยวางระบบ ERP ใน รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
52. คำแนะนำของบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) สามารถช่วยท่านทำงานผ่านระบบ ERP ของ รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
53. ท่านสามารถทำงานร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา (Consultant) ได้อย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
54. การจัดหาพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ในระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงานกับระบบ ERP ของ รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
55. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างพนักงานในระบบ ERP สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่เปลี่ยนไป	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
56. การเพิ่มกำลังคนที่มีความรู้ในระบบ ERP ทำให้เกิดกำลังใจในการเรียนรู้ระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
แรงกดดันที่เกิดจากการบีบบังคับ (Coercive)							
57. ลูกค้ำของท่าน/หน่วยงาน/รพ. พอใจข้อมูลที่ได้จากระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
58. เมื่อต้องเร่งตรวจสอบข้อมูลให้กับลูกค้ำของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ท่านสามารถทำผ่านระบบ ERP ของ รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
59. ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้ำในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
60. ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้ำในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
61. ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้ำในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. พอใจผลงานของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตาราง ข-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
62. ระบบ ERP ที่ใช้ใน รพ. ทำให้ลูกค้าในงานของท่าน/หน่วยงาน/รพ. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
แรงกดดันแบบกฎเกณฑ์ (Normative)							
63. ควรมีเอกสารยืนยัน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน / บุคคล	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
64. ควรมีการสอบวัดความรู้ภายหลังการอบรมการใช้ระบบ ERP	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
65. ควรมีการทดสอบระบบ/โปรแกรมในทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับงาน ก่อนนำระบบขึ้นใช้งานจริง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
66. ควรมีการประจุมหาแนวทาง (Benchmark) การพัฒนาระบบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
67. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในระบบ ERP เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
68. ควรมีการกำหนด รูปแบบ/ขั้นตอน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระบบ ERP	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
69. ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ทัศนคติต่อการใช้ระบบ (Attitude toward Using)							
70. ท่านคิดว่า การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการ Back Office ใน รพ. มาใช้ระบบ ERP เป็นความคิดที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
71. ท่านมีความสุข เมื่อระบบ ERP ที่ท่านร่วมพัฒนาสามารถใช้ใน รพ. ได้สำเร็จ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
72. ท่านพอใจกับระบบ ERP ที่ใช้อยู่ใน รพ. เพราะสนใจเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
73. ท่านรู้สึกดี ที่แก้ไขปัญหาในระบบ ERP ของ รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
74. ท่านรู้สึกไม่มีความสุข ที่ต้องปรับปรุงงานในระบบ ERP ของ รพ.	+1	+1	+1	-1	+1	0.6	ใช้ได้
75. ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายใน รพ. ทำให้ท่านได้เผชิญกับการทำงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
76. ลักษณะการทำงานของระบบ ERP ภายใน รพ. ทำให้ท่านรู้สึกทำหายนความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตาราง ข-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	คนที่					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
77. การที่ รพ. นำระบบ ERP มาใช้ ถือเป็นความก้าวหน้าในกระบวนการทำงานของท่าน	-1	+1	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้
78. ท่านรู้สึกดี ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจการทำงานของท่านหรือหน่วยงานได้	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
79. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาควรต้องสื่อสารกระบวนการทำงานของท่าน/หน่วยงาน ให้กับผู้บริหารระดับสูงเข้าใจได้	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
80. ท่านมีความกระตือรือร้น ที่ผู้บริหารระดับสูงสนใจระบบ ERP ใน รพ.	0	+1	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to use)							
81. ท่านตั้งใจ ใช้ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานใน รพ.	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
82. ท่านตั้งใจ ที่จะใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ ERP ให้เต็มประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
83. ท่านตั้งใจทำงาน เพื่อให้สามารถใช้ระบบ ERP ให้คุ้มกับสิ่งที่ รพ. ลงทุนไป	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
84. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ของ รพ. มีความถูกต้องสมบูรณ์	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
85. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ใช้ตรวจสอบกระบวนการทำงานของบุคคล/หน่วยงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
86. ท่านมีความตั้งใจ ให้ข้อมูลในระบบ ERP ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารภายใน รพ. ได้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
87. ท่านมีความตั้งใจ ที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันของโมดูลอื่นที่เกี่ยวข้องในงานของท่านให้ได้มากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
88. ท่านตั้งใจ ที่จะศึกษากระบวนการทำงาน (Business Process) ในระบบ ERP ของ รพ. ให้มากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
89. ท่านตั้งใจให้ที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคในระบบ ERP กับผู้ใช้อื่นๆ เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเครื่องมือวิจัยของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Use	307.19	920.996	.296	.958
EE1	305.16	923.943	.187	.959
EE2	305.31	918.996	.297	.958
EE3	304.94	920.319	.343	.958
EE4	305.53	912.709	.442	.958
EE5	305.50	921.419	.310	.958
EE6	305.69	915.706	.338	.958
PE1	304.88	905.403	.637	.958
PE2	304.91	903.894	.702	.957
PE3	305.44	913.480	.448	.958
PE4	305.00	918.452	.444	.958
PE5	305.06	920.706	.414	.958
PE6	305.25	909.613	.632	.958
PE7	305.38	900.823	.636	.957

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PE8	305.44	905.286	.662	.957
PE9	305.34	912.233	.510	.958
PE10	305.22	912.305	.462	.958
PE11	305.13	928.371	.135	.959
PE12	305.19	918.802	.344	.958
PE13	305.16	915.362	.395	.958
PE14	304.91	929.507	.170	.959
PE15	305.19	921.641	.323	.958
SO1	305.41	898.894	.628	.957
SO2	305.59	898.701	.727	.957
SO3	305.72	908.983	.580	.958
SO4	304.72	899.757	.748	.957
SO5	304.78	910.112	.530	.958
SO6	305.47	915.676	.408	.958
SO7	305.47	898.580	.708	.957
SO8	305.44	904.899	.716	.957
SO9	305.41	913.926	.569	.958
SO10	305.66	912.749	.490	.958
SO11	305.56	910.835	.519	.958
SO12	305.47	918.902	.360	.958
SO13	305.31	916.673	.464	.958
FA1	305.34	908.297	.536	.958
FA2	305.13	912.952	.537	.958
FA3	305.00	922.645	.364	.958
FA4	305.19	925.770	.240	.958
FA5	305.47	912.902	.422	.958
FA6	305.31	919.577	.337	.958
FA7	305.31	915.641	.491	.958
FA8	305.38	918.371	.436	.958

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FA9	305.38	926.500	.273	.958
FA10	305.31	925.835	.228	.959
FA11	305.16	927.104	.225	.958
MI1	306.22	913.080	.358	.958
MI2	305.41	923.733	.225	.959
MI3	305.34	930.555	.081	.959
MI4	305.09	920.539	.468	.958
MI5	305.31	924.286	.268	.958
MI6	305.38	902.500	.799	.957
MI7	305.25	905.419	.688	.957
MI8	305.28	903.951	.685	.957
MI9	305.00	935.677	-.022	.959
MI10	304.94	934.383	.013	.959
MI11	305.03	935.257	-.013	.959
CO1	305.41	892.636	.714	.957
CO2	305.16	906.781	.607	.958
CO3	305.19	910.093	.611	.958
CO4	305.53	912.644	.468	.958
CO5	305.31	911.125	.608	.958
CO6	305.19	905.964	.715	.957
NO1	304.81	914.286	.488	.958
NO2	304.94	912.641	.466	.958
NO3	304.63	914.887	.428	.958
NO4	304.56	925.222	.192	.959
NO5	304.59	917.410	.363	.958
NO6	304.91	912.346	.430	.958
NO7	305.00	919.613	.295	.958
ATT1	305.19	905.835	.541	.958
ATT2	304.69	896.028	.765	.957

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ATT3	304.72	904.983	.634	.958
ATT4	304.97	909.773	.553	.958
ATT5	305.38	919.403	.377	.958
ATT6	304.97	925.064	.227	.959
ATT7	305.09	921.507	.325	.958
ATT8	305.16	922.394	.363	.958
ATT9	305.09	921.055	.452	.958
ATT10	305.00	922.258	.290	.958
ATT11	305.00	917.806	.370	.958
BI1	304.78	908.886	.592	.958
BI2	304.75	924.387	.259	.958
BI3	304.88	922.113	.310	.958
BI4	304.88	911.403	.505	.958
BI5	304.88	911.339	.506	.958
BI6	304.91	905.184	.672	.957
BI7	305.03	909.709	.547	.958
BI8	305.03	914.289	.421	.958
BI9	305.03	914.547	.503	.958

ค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย

ตารางที่ ข-2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรสังเกตของปัจจัยสาเหตุและตัวแปรสังเกตของพฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย

	Use	BI1	BI2	BI3	PE1	PE2	PE3	PE4
Use	1	.040	-.036	.019	-.042	-.071	-.003	.008
BI1	.040	1	.852**	.756**	.445**	.435**	.522**	.494**
BI2	-.036	.852**	1	.820**	.413**	.390**	.427**	.479**
BI3	.019	.756**	.820**	1	.451**	.455**	.418**	.478**
PE1	-.042	.445**	.413**	.451**	1	.844**	.762**	.714**
PE2	-.071	.435**	.390**	.455**	.844**	1	.785**	.727**
PE3	-.003	.522**	.427**	.418**	.762**	.785**	1	.781**
PE4	.008	.494**	.479**	.478**	.714**	.727**	.781**	1
MI1	.049	.300**	.253**	.226**	.207**	.228**	.251**	.269**
MI2	.047	.347**	.373**	.324**	.275**	.196**	.245**	.251**
MI3	.004	.491**	.443**	.479**	.456**	.451**	.482**	.471**
CO1	.000	.533**	.423**	.452**	.512**	.513**	.579**	.520**
CO2	.028	.438**	.309**	.364**	.497**	.478**	.491**	.425**
NO1	.111	.539**	.590**	.523**	.332**	.274**	.257**	.320**
NO2	.049	.512**	.602**	.578**	.237**	.218**	.179*	.204**
EE1	-.002	.440**	.384**	.399**	.670**	.673**	.650**	.597**
EE2	-.105	.358**	.292**	.338**	.601**	.627**	.563**	.537**
SO1	.047	.352**	.296**	.399**	.540**	.581**	.509**	.548**
SO2	.020	.401**	.308**	.404**	.589**	.614**	.613**	.584**
SO3	-.033	.280**	.252**	.281**	.333**	.364**	.324**	.404**
ATT1	.012	.661**	.585**	.584**	.574**	.569**	.587**	.563**
ATT2	-.015	.742**	.700**	.703**	.487**	.496**	.518**	.535**
ATT3	-.062	.680**	.680**	.617**	.462**	.449**	.488**	.515**
FC1	-.002	.416**	.339**	.421**	.534**	.532**	.564**	.539**
FC2	-.043	.374**	.277**	.339**	.508**	.519**	.511**	.451**
FC3	-.054	.548**	.486**	.487**	.538**	.541**	.516**	.487**

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ ข-3 (ต่อ)

	MI1	MI2	MI3	CO1	CO2	NO1	NO2	EE1	EE2
Use	.049	.047	.004	.000	.028	.111	.049	-.002	-.105
BI1	.300**	.347**	.491**	.533**	.438**	.539**	.512**	.440**	.358**
BI2	.253**	.373**	.443**	.423**	.309**	.590**	.602**	.384**	.292**
BI3	.226**	.324**	.479**	.452**	.364**	.523**	.578**	.399**	.338**
PE1	.207**	.275**	.456**	.512**	.497**	.332**	.237**	.670**	.601**
PE2	.228**	.196**	.451**	.513**	.478**	.274**	.218**	.673**	.627**
PE3	.251**	.245**	.482**	.579**	.491**	.257**	.179**	.650**	.563**
PE4	.269**	.251**	.471**	.520**	.425**	.320**	.204**	.597**	.537**
MI1	1	.606**	.493**	.422**	.377**	.244**	.231**	.224**	.135*
MI2	.606**	1	.569**	.303**	.271**	.366**	.328**	.198**	.171*
MI3	.493**	.569**	1	.588**	.489**	.401**	.357**	.380**	.373**
CO1	.422**	.303**	.588**	1	.832**	.364**	.260**	.419**	.456**
CO2	.377**	.271**	.489**	.832**	1	.241**	.179**	.371**	.333**
NO1	.244**	.366**	.401**	.364**	.241**	1	.803**	.326**	.244**
NO2	.231**	.328**	.357**	.260**	.179**	.803**	1	.288**	.105**
EE1	.224**	.198**	.380**	.419**	.371**	.326**	.288**	1	.643**
EE2	.135*	.171*	.373**	.456**	.333**	.244**	.105**	.643**	1
SO1	.280**	.269**	.377**	.523**	.509**	.276**	.080**	.442**	.404**
SO2	.400**	.435**	.491**	.573**	.529**	.299**	.179**	.423**	.501**
SO3	.475**	.400**	.507**	.441**	.449**	.241**	.079**	.281**	.400**
ATT1	.372**	.415**	.554**	.591**	.593**	.466**	.405**	.533**	.460**
ATT2	.359**	.397**	.490**	.530**	.459**	.507**	.512**	.378**	.380**
ATT3	.378**	.357**	.495**	.479**	.421**	.524**	.497**	.383**	.357**
FC1	.284**	.259**	.479**	.564**	.534**	.339**	.207**	.527**	.552**
FC2	.359**	.376**	.505**	.493**	.426**	.256**	.139**	.428**	.443**
FC3	.408**	.459**	.592**	.587**	.551**	.453**	.292**	.432**	.479**

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ ข-4 (ต่อ)

	SO1	SO2	SO3	ATT1	ATT2	ATT3	FC1	FC2	FC3
Use	.047	.020	-.033	.012	-.015	-.062	-.002	-.043	-.054
BI1	.352**	.401**	.280**	.661**	.742**	.680**	.416**	.374**	.548**
BI2	.296**	.308**	.252**	.585**	.700**	.680**	.339**	.277**	.486**
BI3	.399**	.404**	.281**	.584**	.703**	.617**	.421**	.339**	.487**
PE1	.540**	.589**	.333**	.574**	.487**	.462**	.534**	.508**	.538**
PE2	.581**	.614**	.364**	.569**	.496**	.449**	.532**	.519**	.541**
PE3	.509**	.613**	.324**	.587**	.518**	.488**	.564**	.511**	.516**
PE4	.548**	.584**	.404**	.563**	.535**	.515**	.539**	.451**	.487**
MI1	.280**	.400**	.475**	.372**	.359**	.378**	.284**	.359**	.408**
MI2	.269**	.435**	.400**	.415**	.397**	.357**	.259**	.376**	.459**
MI3	.377**	.491**	.507**	.554**	.490**	.495**	.479**	.505**	.592**
CO1	.523**	.573**	.441**	.591**	.530**	.479**	.564**	.493**	.587**
CO2	.509**	.529**	.449**	.593**	.459**	.421**	.534**	.426**	.551**
NO1	.276**	.299**	.241**	.466**	.507**	.524**	.339**	.256**	.453**
NO2	.080	.179*	.079	.405**	.512**	.497**	.207**	.139*	.292**
EE1	.442**	.423**	.281**	.533**	.378**	.383**	.527**	.428**	.432**
EE2	.404**	.501**	.400**	.460**	.380**	.357**	.552**	.443**	.479**
SO1	1	.640**	.554**	.538**	.441**	.434**	.438**	.627**	.669**
SO2	.640**	1	.533**	.556**	.538**	.534**	.499**	.647**	.577**
SO3	.554**	.533**	1	.502**	.399**	.493**	.414**	.565**	.655**
ATT1	.538**	.556**	.502**	1	.700**	.677**	.606**	.555**	.694**
ATT2	.441**	.538**	.399**	.700**	1	.743**	.496**	.413**	.616**
ATT3	.434**	.534**	.493**	.677**	.743**	1	.465**	.453**	.634**
FC1	.438**	.499**	.414**	.606**	.496**	.465**	1	.564**	.582**
FC2	.627**	.647**	.565**	.555**	.413**	.453**	.564**	1	.708**
FC3	.669**	.577**	.655**	.694**	.616**	.634**	.582**	.708**	1

** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .05

ภาคผนวก ค

รายชื่อและหนังสือคำสั่งต่างๆ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์

ตารางที่ ค-1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์

ชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
คุณรัตนพงศ์ ยี่หวุ่นจ่าย	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย สารสนเทศ	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณจุฬารัตน์ จันทร์ทอง	หัวหน้าหน่วยบัญชี	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณสุภาภรณ์ แสงศิริ	หัวหน้างานคลัง	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณอิสรา ศิริพันธ์ุ์	นักวิชาการเงินและ บัญชี	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
คุณณัฐฐา ยนตรจิตภักดี	นักวิชาการเงินและ บัญชี	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลศิริ ราช
คุณศรารวรรณ ช่างชัยชนะ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล รามาริบดี
คุณกัณณิกา อัจจาสา	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล รามาริบดี
คุณศักดา บุษดา	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล รามาริบดี

ตัวอย่างหนังสือขอสัมภาษณ์

ที่ ศธ ๐๕๒๕.๗/๖๐๕



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ๑๐๘๐๐

๗ มิถุนายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์

เรียน :

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

ด้วย นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับโรงพยาบาลของประเทศไทย” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๕ ๒๐๐๐ ต่อ ๓๒๙๘

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

ตารางที่ ค-2 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

ชื่อ	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
รศ.ดร.ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ	ค.อ.ม. (บริหาร อาชีวและ เทคนิคศึกษา)	ประธานโครงการ จัดตั้งคณะ บริหารธุรกิจและ ศึกษาทั่วไป	มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
อ.ดร.ชัยวิชิต เขียวชนะ	ค.ด. (การวัด และประเมินผล การศึกษา)	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหาร เทคนิคการศึกษา	คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
รศ.ดร.ทิพย์ยา จินตโกวิท	Ph.D. (Information Science and Technology)	รองคณบดีฝ่าย กิจการนักศึกษา และประกันคุณภาพ การศึกษา	คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.นลินภัทร์ ปรวัฒน์ ปรียภร	Ph.D. (Computer Science)	อาจารย์ประจำ ภาควิชาเทคโนโลยี สารสนเทศ	คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
คุณรัตนพงศ์ ยี่ห้วนจ่าย	วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต (การบริหาร เทคโนโลยี)	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่าย สารสนเทศ	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. ๓๒๗๒

ที่ ศศ ๗๓๖/๒๕๕๖

วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

เรียน

ด้วย นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรม การยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เหมาะสม สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ จะขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.จีระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติกรแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓/๔๕๕



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ๑๐๘๐๐

๖๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย การประเมินแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

ด้วย นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรทางด้านสุขภาพของประเทศไทย” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เหมาะสม สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.จिरศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๕ ๒๐๐๐ ต่อ ๓๒๙๘

ตัวอย่างหนังสือขอเก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓/๔๙๖



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรินทร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐

๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล

ด้วย นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.จิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

โทรศัพท์ ๐-๒๕๕๕-๒๐๐๐ ต่อ ๓๒๙๘

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวสกลนันท์ หุ่นเจริญ
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : พฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพ
 ของประเทศไทย
 สาขาวิชา : เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

ประวัติ

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. 2557 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ

ปี พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
 เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ

ปี พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
 บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏ
 สอนสุรินทร์

ประวัติการทำงาน

ปี พ.ศ. 2546 ตำแหน่งอาจารย์
 NIIT Technologies Ltd.

ปี พ.ศ. 2549 ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย
 โรงพยาบาลรามารักษาดี มหาวิทยาลัยมหิดล

สถานที่ติดต่อ : 67/19 ถ.เพชรเกษม บางหว้า ภาษีเจริญ กทม. 10160

บทความที่ตีพิมพ์

1. Sakonnan Huncharoen and Namon Jeerungsuwan. (2013). **Adoption Theories in Enterprise Resource Planning (ERP) of Health Service for the 21st Century**. The Asian Conference on Education 2013. October 24 – 27, 2013, Osaka, Japan.
2. สกลนันท์ หุ่นเจริญ และ ณมน จีรังสุวรรณ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของโรงพยาบาล. วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1.
3. สกลนันท์ หุ่นเจริญ และ ณมน จีรังสุวรรณ. (2560). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการยอมรับระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรสุขภาพของประเทศไทย. วารสารวิชาการศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1.