



การยอมรับนวัตกรรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาสินี จินตลิขิตดี

ความหมายของ การยอมรับนวัตกรรม

กระบวนการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่การศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรม นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความต้องการ ความสามารถ และบริบทของตนเอง จากนั้นก็ทำการทดลองใช้ ก่อนตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความจำเป็น ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล รวมถึงประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากนวัตกรรม



ประเภทของการยอมรับนวัตกรรม

Rogers ได้แบ่งประเภทของการยอมรับนวัตกรรม โดยแบ่งผู้ยอมรับออกเป็น 5 กลุ่ม

1. Innovators กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมทันที มีความกล้าและชอบความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของประชากร

2. Early Adopters กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมถัดมา มีลักษณะเป็นผู้นำทางความคิดและมีอิทธิพลต่อกลุ่มอื่น คิดเป็นร้อยละ 13.5 ของประชากร

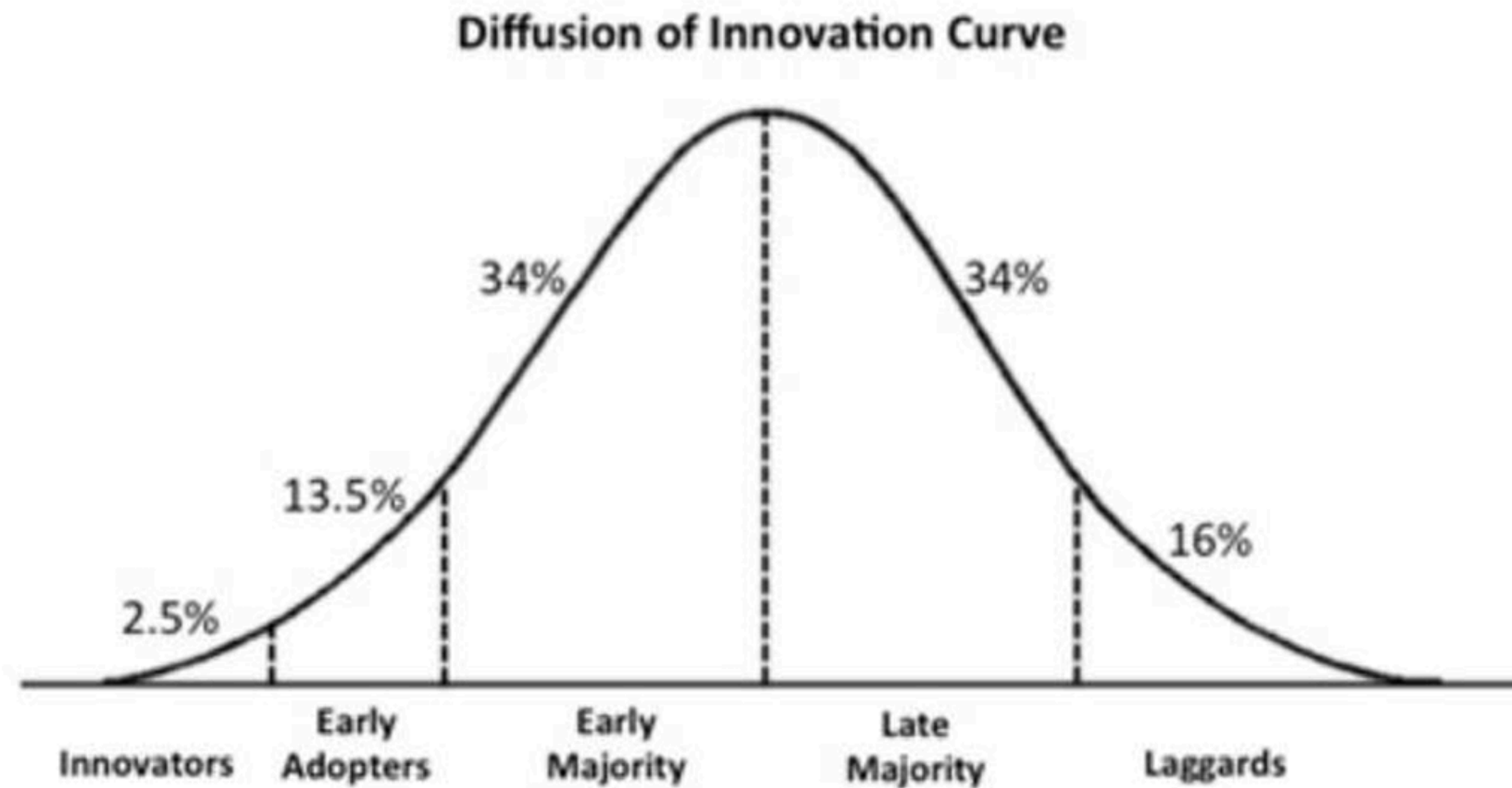


ประเภทของการยอมรับนวัตกรรม

3. Early Majority กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมหลังจากกลุ่ม Early Adopters เริ่มใช้นวัตกรรมแล้ว มีความระมัดระวังในการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 34 ของประชากร
4. Late Majority กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมเมื่อกลายเป็นที่แพร่หลายในสังคม มีลักษณะพิจารณาการตัดสินใจอย่างถี่ถ้วน คิดเป็นร้อยละ 34 ของประชากร
5. Laggards กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมช้าที่สุด หลังจากที่นวัตกรรมเป็นมาตรฐานแล้ว มักมีข้อจำกัดในการพิจารณา นวัตกรรม คิดเป็นร้อยละ 16 ของประชากร



ประเภทของการยอมรับนวัตกรรม





ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

Zarafshani, Solaymani, Itri, Helms & Sanjabi (2020)

1. การรับรู้ประโยชน์ของการทำงาน บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรม หากพวกเขารับรู้ว่าการใช้จะนำมาซึ่งประโยชน์ที่ชัดเจนและเป็นที่ต้องการ
2. การรับรู้ความง่ายในการทำงาน นวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับจะต้องมีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการเรียนรู้ บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะนำนวัตกรรมมาใช้มากขึ้น หากพวกเขาสามารถเข้าใจและใช้มันได้ง่าย



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

3. พฤติกรรมการใช้งาน จะมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจใช้นวัตกรรม เช่น ความถี่ในการใช้งาน วิธีที่นำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ปัจเจกบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะและคุณสมบัติของแต่ละคน เช่น ทัศนคติ ความเชื่อ ที่มีต่อนวัตกรรม

5. ความวิตกกังวล เป็นความกลัวหรือกังวลในการใช้นวัตกรรม โดยผู้ที่มีความวิตกกังวลต่ำ มีแนวโน้มในการทดลองและใช้นวัตกรรมสูง



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

6. อายุ สามารถมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วคนที่อายุน้อยกว่าย่อมสามารถปรับตัวเข้ากับนวัตกรรมได้มากกว่า
7. จำนวนทรัพยากร โดยจำนวนและความพร้อมของทรัพยากร เช่น อุปกรณ์ และการสนับสนุนทางเทคนิค เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยผู้ที่มีทรัพยากรที่เพียงพอจะมีแนวโน้มในการนำนวัตกรรมมาใช้มากกว่า



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

Amron, Ibrahim, Bakar & Chuprat (2019)

1. ความเข้ากันได้ การที่นวัตกรรมสามารถใช้ร่วมกับ
สิ่งที่มีอยู่เดิมได้ โดยไม่มีปัญหา เป็นปัจจัยสำคัญใน
การยอมรับนวัตกรรมในองค์การ
2. การสนับสนุนของผู้บริหาร การที่ผู้บริหารให้
การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ
ทรัพยากร และการฝึกอบรม สามารถช่วยเพิ่ม
ความมั่นใจในการใช้นวัตกรรม และทำให้บุคลากร
ยอมรับและนำมาใช้งานมากขึ้น



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

3. ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ การที่นวัตกรรมทำให้องค์กรได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการเดิม ๆ เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม

4. ความซับซ้อน ระดับความยากในการเรียนรู้และใช้งานนวัตกรรมมีผลต่อการยอมรับ หากนวัตกรรมมีความซับซ้อนน้อยและใช้งานง่าย บุคลากรจะมีแนวโน้มในการยอมรับและใช้งานมากขึ้น



ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การยอมรับนวัตกรรม

5. แรงกดดันจากภายนอก ความกดดันจากผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานภายนอกองค์การ ส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม หากมีการแนะนำหรือชี้แนะถึงความจำเป็นและประโยชน์ในการใช้งาน
6. ทดลองใช้ ความสะดวกในการทดลองใช้นวัตกรรมก่อนการนำไปใช้จริง เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสได้ทดลองและปรับตัวเข้ากับนวัตกรรมก่อนการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ

ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม

ROGERS & SHOEMAKER (1971) แบ่งขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรับรู้ (AWARENESS STAGE) เป็นขั้นตอนแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ ๆ โดยบุคคลยังไม่มีความรู้ลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหาหรือประโยชน์ของนวัตกรรม ทำให้เกิดความอยากรู้อต่อไป
2. สนใจ (INTEREST STAGE) เป็นขั้นตอนที่เริ่มมีความสนใจหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรม ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม และประสบการณ์ของบุคคลนั้น



ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม

3. ประเมินค่า (EVALUATION STAGE) ในขั้นตอนนี้บุคคลจะประเมินความเป็นไปได้และประโยชน์ของนวัตกรรม โดยมีการพิจารณาข้อดีและข้อเสีย พิจารณาว่าการใช้นวัตกรรมนี้จะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ การประเมินจะรวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง และการสร้างแรงผลักดันเพื่อยืนยันคุณค่าและประโยชน์ของนวัตกรรม

4. ทดลอง (TRIAL STAGE) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองใช้นวัตกรรมในขอบเขตจำกัดกับกลุ่มคนบางส่วน เพื่อทดสอบผลลัพธ์และดูว่านวัตกรรมนี้มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลการทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมในขั้นตอนต่อไป

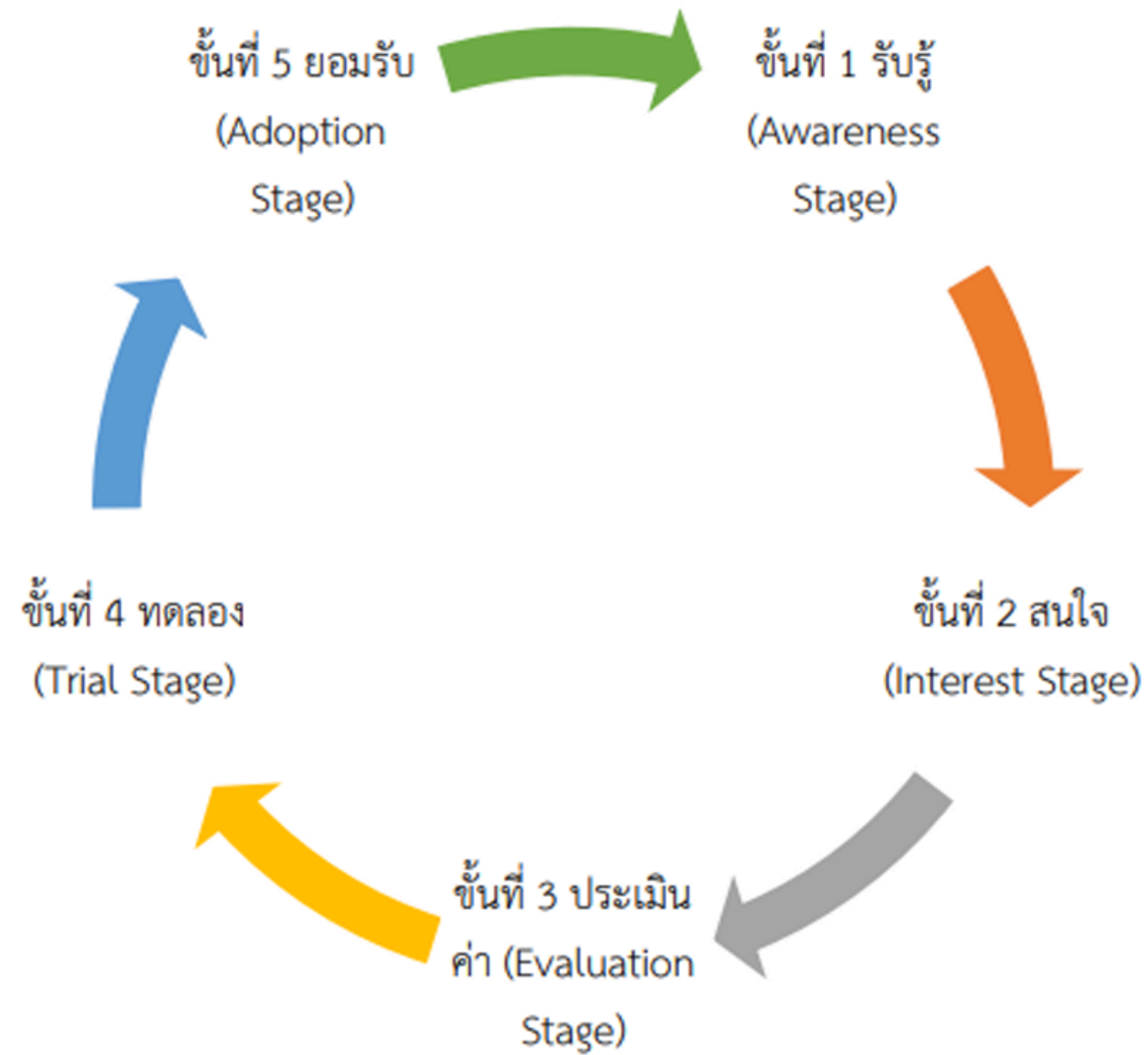


ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม

5. ยอมรับ (ADOPTION STAGE) ขั้นตอนสุดท้ายเป็นการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้จริง บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือการทำงาน เนื่องจากเห็นว่ามีความคุ้มค่าต่อการใช้งาน



ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม



แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ได้สรุปแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดยทฤษฎีนี้อธิบายพฤติกรรมของบุคคล โดยใช้ตัวแปรหลัก คือ ความเชื่อ (Beliefs) เจตคติ (Attitudes) และความตั้งใจ (Intention) ที่ส่งผลต่อการกระทำจริง

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

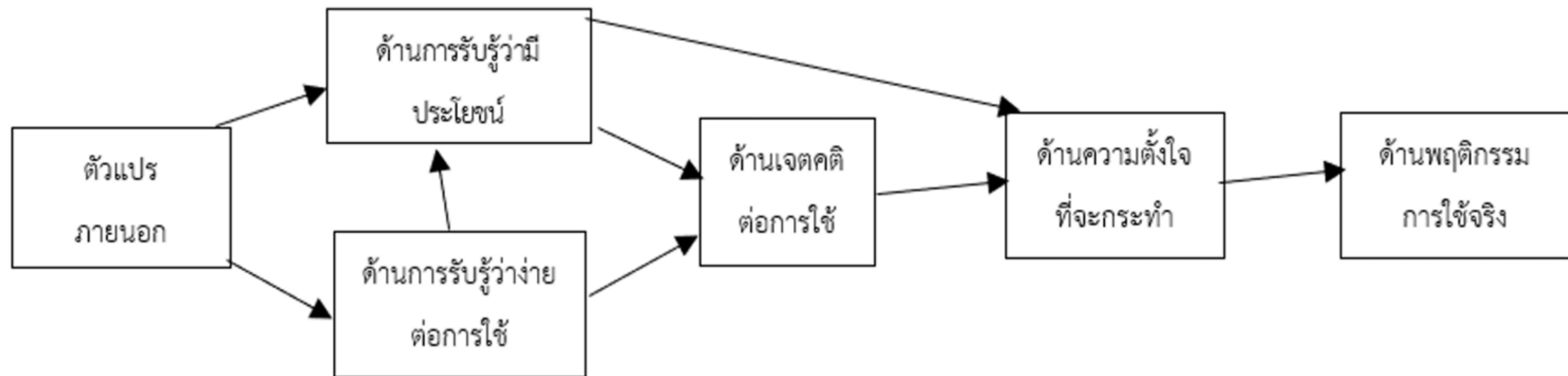
TAM ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นการที่บุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีหรือระบบใหม่นั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือกิจกรรมที่ต้องการ
2. การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) เป็นการที่บุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีหรือระบบใหม่นั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก
3. เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) เป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใหม่ โดยพิจารณาจากความเชื่อในควมมีประโยชน์และความง่ายต่อการใช้

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

4. ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavioral Intention) เป็นความตั้งใจของบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีหรือระบบใหม่นั้นในอนาคต โดยได้รับอิทธิพลจากเจตคติ การรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายต่อการใช้
5. พฤติกรรมการใช้จริง (Actual Use) เป็นการกระทำจริงในการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใหม่ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากความตั้งใจและเจตคติที่มีต่อการใช้

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี



แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ต่อมา Venkatesh & Davis (2000) ได้มีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี 2 (TAM2) ซึ่งพัฒนาต่อยอดมาจากแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) โดยเพิ่มปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยี จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่

1. ผลจากกลุ่มสังคม (Subjective Norm)
2. ภาพลักษณ์ (Image)
3. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance)
4. คุณภาพของผลลัพธ์ (Output Quality)
5. ผลลัพธ์ที่มองเห็นได้ (Result Demonstrability)
6. ประสบการณ์ (Experience)
7. ความตั้งใจ (Voluntariness)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

อย่างไรก็ตาม TAM2 ยังไม่ได้ระบุตัวแปรที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการทำงาน จึงมีการพัฒนาเพิ่มเติมเป็น TAM3 โดยเพิ่มปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายของการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มปัจจัยหลัก ได้แก่

- (1) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer self-efficacy)
- (2) การรับรู้การควบคุมจากภายนอก (Perception of External Control)
- (3) ความกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety)
- (4) ความสนุกสนานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Playfulness)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2. กลุ่มปัจจัยรองที่ปรับเปลี่ยนได้ ได้แก่
 - (1) การรับรู้ความสนุกสนาน (Perceived Enjoyment)
 - (2) การใช้งานที่มีเป้าหมาย (Objective Usability)



**THANK
YOU**