



# จุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กร



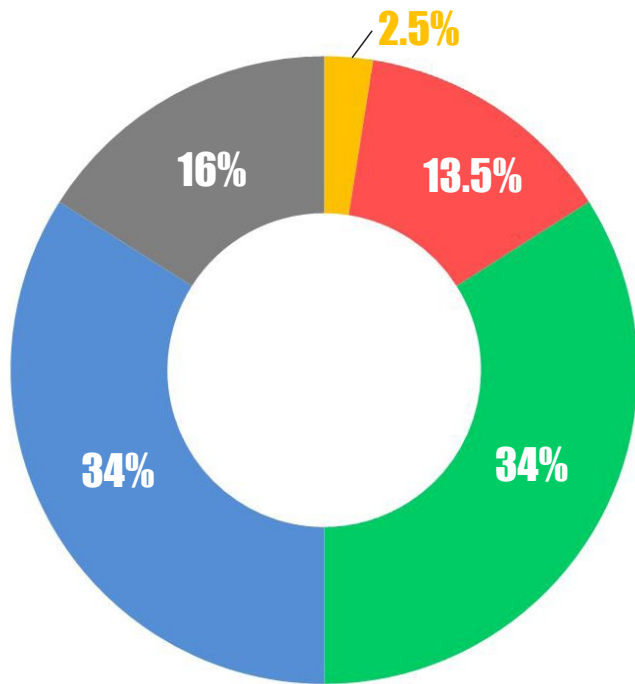
นัต : ณชดล อารีวงศ์

วันนี้ผมรู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีโอกาสลองจ่ายเงินชำระค่าสินค้าด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) เป็นครั้งแรก ณ ร้านค้าแห่งหนึ่ง เพราะนั่นเป็นการทำธุรกรรมรูปแบบใหม่ที่ผมยังไม่เคยมีประสบการณ์ จึงมีความกังวลเล็กน้อยว่าจะทำถูกไหมตามขั้นตอนนี้ แล้วผลมันจะโอเคหรือเปล่า?

คุณอาจคิดว่า “แหม! แค่นี้ก็ตื่นเต้นแล้วหรือ” มันก็แค่การจ่ายเงินอีกรูปแบบหนึ่งที่คุณก็เคยทำมาแล้ว แต่สำหรับบางคนอาจจะมีคำถามที่อยากจะถามผมเพิ่มเติมว่ามันเป็นยังไง แล้วต้องทำยังไงบ้าง? และอีกหลายคำถามตามมาเพื่อจะได้เก็บไว้เป็นข้อมูล และอาจจะอยากลองทำดูบ้างหากมีโอกาส และสำหรับบางคนก็อาจจะกำลังคิดว่าก็จ่ายด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตสิ เหมือนที่เคย ๆ ทำมาไม่เห็นจะต้องลองใช้วิธีสแกนคิวอาร์โค้ดเลย

ไม่ว่าคุณหรือผมจะกำลังคิดอย่างไร นั้นทำให้ผมนึกถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่กล่าวถึงการแบ่งกลุ่มคนตามช่วงเวลาในการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์สและชูเมคเกอร์ที่แบ่งคนออกเป็น 5 กลุ่มตามลักษณะการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ได้แก่





- Innovators
- Early Adopters
- Early Majority
- Late Majority
- Laggards

## 2.5% Innovators

กลุ่มคนหัวก้าวหน้า ไวต่อการรับนวัตกรรม

คนกลุ่มนี้มีลักษณะกล้าลองเสี่ยง สนใจที่จะคิดค้น ติดตามข้อมูล หรือสรรหามาเอาสิ่งใหม่ ๆ มาลองประยุกต์ใช้

## 13.5% Early Adopters

กลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ามาใหม่ในช่วงแรก ๆ

คนกลุ่มนี้ชอบเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทำอะไรใหม่ ๆ อยู่เสมอ เมื่อมีสิ่งใหม่ ๆ เขาจะเปิดใจและลองใช้เป็นกลุ่มแรก ๆ โดยอาจเป็นกลุ่มที่มีบทบาทผู้นำในองค์กร

## 34% Early Majority

กลุ่มใหญ่กลุ่มแรกที่ยอมรับนวัตกรรม

คนกลุ่มนี้จะยอมรับความคิดใหม่ๆ ก่อนสมาชิกทั่วไปในองค์กร อาจยอมรับการเปลี่ยนแปลงช้ากว่าคน 2 กลุ่มแรก เพราะเขาจะเกิดการยอมรับก็ต่อเมื่อมีคนจำนวนหนึ่งได้ทดลอง และยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นแล้ว

## 34% Late Majority

กลุ่มใหญ่กลุ่มหลังที่ยอมรับนวัตกรรม

คนกลุ่มนี้จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นบางอย่างมาส่งผลกระทบต่อตนเองหรือเป็นความกดดันทางสังคม หากยังเป็นความกดดันจากเพื่อน คนรอบข้าง หรือถูกกำหนดเป็นมาตรฐานขององค์กรขึ้นมา คนกลุ่มนี้จึงจะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

## 16% Laggards

กลุ่มสุดท้ายที่ยอมรับนวัตกรรม

คนกลุ่มนี้มักจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ยาก มีความยึดติดกับวิธีการเดิมและแสดงออกถึงความไม่เชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมาว่าเป็นสิ่งที่ดี รวมถึงแสดงออกถึงความไม่มั่นใจต่อผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกว่าคนกลุ่มนี้จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นถูกนำมาใช้อย่างสมบูรณ์แล้ว



“เปลี่ยนแปลงด้วยตนเองอย่าง  
**เปิดใจ เข้าใจ** และมีความสุข  
หรือจะรอให้มีบางสิ่งบางอย่างมา  
**กดดันและบังคับ**”

เพื่อให้คุณได้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เราลองมาทบทวน  
แล้วมองภาพเหตุการณ์เหล่านี้ไปด้วยกัน

- เรา รู้จักคอมพิวเตอร์เครื่องแรกของโลกในปี ค.ศ. 1946 หรือปี พ.ศ. 2489 โดยคอมพิวเตอร์ ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการทำงานของทุกองค์กรแทนที่เครื่องพิมพ์ดีด : คุณคิดว่า คุณอยู่กลุ่มไหน?
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ถูกนำมาใช้แทนที่จดหมายกระดาษติดสแตมป์ : คุณคิดว่า คุณอยู่กลุ่มไหน?
- มาตรฐานขององค์กรสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization for Standardization หรือ ISO) ที่ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1947 หรือปี พ.ศ. 2490 เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการขององค์กรคุณมีมาตรฐาน ถูกนำมาใช้ในการทำงานของหลายองค์กร : คุณคิดว่า คุณอยู่กลุ่มไหน?

- การใช้บริการธนาคารที่ห่างสรรพสินค้าแทนที่สาขาที่อยู่ภายนอก การใช้ Digital Banking ธุรกรรมทางการเงินทางอินเทอร์เน็ตแทนที่การเดินทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ธนาคาร การชำระค่าสินค้า/บริการ ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) แทนการใช้เงินสด : คุณคิดว่า คุณอยู่กลุ่มไหน?

ผมคิดว่ามันไม่สำคัญหรอกครับว่าคุณหรือผมจะเป็นคนกลุ่มไหนในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลง เพียงแค่จะย้ำว่า “การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเสมอ” เราเลือกได้ครับว่าจะเปลี่ยนแปลงด้วยตนเองอย่างเปิดใจ เข้าใจ และมีความสุข หรือจะรอให้มีบางสิ่งบางอย่างมากกดดันและบังคับให้คุณต้องเปลี่ยนแปลงอย่างเสียดายไม่ได้ เพราะสุดท้ายแล้ว “การเปลี่ยนแปลง” ย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ไม่ช้าก็เร็ว

