

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยมีดังนี้: (๑) เพื่อทำความเข้าใจโครงสร้างและกิจกรรมขององค์การของบริษัทไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย และบริษัทไทย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน โดยจะได้ทำการศึกษาในเรื่อง สิ่งแวดล้อม (นโยบาย, การวางแผน) ปัจจัยในการบริหาร (บุคลากรที่รู้วิธีใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (humanware) ซอฟต์แวร์ (software) และฮาร์ดแวร์ (hardware) และงบประมาณ) กระบวนการ (รูปแบบของบุคลากรที่รู้วิธีใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รูปแบบของซอฟต์แวร์ รูปแบบของฮาร์ดแวร์ และเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) และ ผลลัพธ์ (เพื่อดูว่าบริหารงานได้บรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่) (๒) เพื่อสำรวจทัศนคติของบุคลากรในระดับต่าง ๆ (ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง และระดับคนงาน) ในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน (๓) เพื่อค้นหาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการลดอุปสรรคที่เกิดขึ้น และกำหนดกรอบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้อย่างประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ (๔) เพื่อเปรียบเทียบบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ: (ก) ความสามารถในการสรรหาบุคลากรที่รู้วิธีใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ (ข) ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ (ค) กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหา และ (ง) การกำหนดทิศทางในอนาคต (๕) เพื่อแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหาร สำหรับบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการของไทย (๖) เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานวิจัยและฝึกอบรม ทั้งภาครัฐและเอกชน พิจารณาดัดแปลงเลือกวิธีการประยุกต์ใช้ข้อค้นพบทางการวิจัยที่เกี่ยวข้อง (๗) เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทางการบริหาร เพื่อให้นำเข้าและรับเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นสูงที่เหมาะสมเข้ามาในประเทศไทย

วิธีการวิจัย ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูล อาศัยวิธีสหวิทยาการ (interdisciplinary approach) สรุปบทวนข้อค้นพบจากรายงานการวิจัยที่ผ่านมา แทงด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของบริษัทไทยและบริษัทญี่ปุ่นในไทย นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์ทัศนคติบุคลากรของทั้งสองกลุ่มบริษัทที่มีต่อระบบการบริหารที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในบริษัท ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้อธิบายและเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรในระดับต่าง ๆ

สาระสำคัญหลักของผลการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบริษัทไทยและบริษัทญี่ปุ่นในไทย จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบประเด็นต่าง ๆ เฉพาะที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้:

- (1) บริษัทญี่ปุ่นในไทยใช้หลักการบริหารโดยมุ่งวัตถุประสงค์ (MBO) และหลักวิเคราะห์

กลยุทธ์ มากกว่าบริษัทไทย, (2) บริษัทไทยใช้หลักวิเคราะห์ต้นทุน/กำไรมากกว่าในบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (3) บริษัทญี่ปุ่นในไทยใช้วิธีวางแผนโดยบุคคลมากกว่าบริษัทไทย ส่วนบริษัทไทยใช้วิธีวางแผนโดยทีมงานหรือการจัดสัมมนาโดยมีตัวแทนบุคลากรทุกระดับเข้าร่วมมากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (4) บริษัทญี่ปุ่นในไทยมีการแลกเปลี่ยน IT กับบริษัท Suppliers มากกว่าบริษัทไทย, (5) บริษัทไทยมีการขออาศัยความช่วยเหลือจาก Suppliers มากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (6) บริษัทไทยมีการร่วมมือกับ Dealers มากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (7) บริษัทญี่ปุ่นในไทยให้ความช่วยเหลือ Dealers มากกว่าบริษัทไทย, (8) บริษัทญี่ปุ่นในไทยสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าปีละครั้งมากกว่าบริษัทไทย, (9) บริษัทไทยเรียนรู้วิธีการสร้างความพึงพอใจจากบริษัทอื่นมากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (10) บริษัทญี่ปุ่นในไทยคำนวณการเพิ่มผลผลิตของบริษัทโดยดูกำไรในรอบปีของบริษัทมากกว่าบริษัทไทย, (11) บริษัทไทยมีผลการเพิ่มผลผลิตก่อนการติดตั้ง IT มากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (12) บริษัทไทยมีวิทยุติดตามตัวและใช้งานมากกว่าบริษัทญี่ปุ่นในไทย, (13) บริษัทญี่ปุ่นในไทยกำหนดงบประมาณเพื่อจัดซื้อ IT น้อยกว่าบริษัทไทย, (14) บริษัทญี่ปุ่นในไทยใช้ IT อย่างมีนัยสำคัญ มากกว่าบริษัทไทย, (15) บริษัทญี่ปุ่นในไทยตอบว่าไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมากกว่าบริษัทไทย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างผู้บริหารทั้งระดับสูงระดับกลางระดับล่างและผู้ปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์ทางสถิติ พบประเด็นที่สำคัญ ๆ น่าสนใจดังต่อไปนี้: (1) ผู้บริหารในระดับสูงใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมากกว่าผู้บริหารระดับต่ำลงมา, (2) ผู้บริหารในระดับสูงมีอัตราการไม่ใช้โมเด็มสูงกว่าผู้บริหารระดับต่ำลงมา, (3) ผู้บริหารในระดับสูง และกลางใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่าระดับต้นและพนักงาน, (4) ผู้บริหารระดับสูงและกลางมีและใช้เครื่องโทรสารมากกว่าระดับต้น และผู้ปฏิบัติงาน, (5) ผู้บริหารระดับสูง มีและใช้ซอฟต์แวร์การสื่อสารมากกว่ากลาง ต้น และผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งผู้บริหารและพนักงานของบริษัทไทยและบริษัทญี่ปุ่นในไทยมีความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เมื่อถามความเห็นในระหว่างผู้บริหารและพนักงาน พบว่าผู้บริหารระดับสูงค่อนข้างจะลังเลใจที่จะเพิ่มงบประมาณด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อถามความเห็นจากบุคลากรของทั้งสองกลุ่มบริษัท พบว่า บุคลากรจากบริษัทญี่ปุ่นในไทยดูเหมือนจะมีความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่าบุคลากรจากบริษัทไทย เนื่องจากมีบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่นให้การสนับสนุน

กล่าวโดยสรุป การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในไทยยังคงเผชิญปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่รู้วิธีใช้งาน ขาดซอฟต์แวร์ ขาดฮาร์ดแวร์ แม้ว่าจะดูเหมือนว่าทั้งบริษัทไทยและบริษัทญี่ปุ่นในไทย ทั้งภาครัฐและเอกชนจะมีอุปกรณ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยใช้ แต่เป็นการรับมาจากต่างประเทศ ดังนั้น จึงขอเสนอแนะว่าทุกฝ่ายควรร่วมมือกันอย่างจริงจังในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น.