

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ในการรับรู้ของผู้ประกอบธุรกิจทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบันของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กร ภาพลักษณ์ผู้บริหาร ภาพลักษณ์บุคลากร และภาพลักษณ์การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวิจัยพัฒนา ออกแบบ และวิศวกรรม การถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภาคเอกชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการวิจัยโครงสร้างพื้นฐาน และนโยบาย ในการรับรู้ของผู้ประกอบธุรกิจทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย รวมถึงการศึกษาลักษณะทางกายภาพ อันได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ภูมิภาคที่ตั้ง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทค

ระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท/องค์กรที่ดำเนินงานทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 317 ราย โดยใช้แบบสอบถามผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เว็บไซต์ <http://www.researchmd.net> เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2551 แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางในการแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นสถิติเบื้องต้นในการบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยจะใช้สถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ด้วยค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจหลักประเภทซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (Software) โดยเป็นบริษัท/องค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และได้ดำเนินธุรกิจทางด้านนี้มาแล้วเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีหน้าที่

ความรับผิดชอบอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยเป็นกรรมการผู้จัดการ/CEO/เจ้าของกิจการ ในสัดส่วนมากที่สุด

ในด้านการเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทค พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารหรือติดตามข่าวสารจากเนคเทค ประเภทการจัดประชุมวิชาการ อบรม สัมมนาและนิทรรศการ มากที่สุด โดยการเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา (มีนาคม-พฤษภาคม 2551) ในภาพรวมมีความถี่ในการเปิดรับอยู่เพียงในระดับนาน ๆ ครั้ง (1-3 ครั้ง) ซึ่งมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่อเฉพาะกิจอื่น ๆ อยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง (1-3 ครั้ง) บ่อยกว่าการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทบุคคล ที่มีความถี่น้อยที่สุดในการเปิดรับข่าวสารในระดับนาน ๆ ครั้งเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาในรายละเอียดของสื่อแต่ละประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อมวลชนประเภท นิตยสาร/วารสารทั่วไป บ่อยครั้งกว่าสื่อมวลชนอื่น ๆ โดยเปิดรับนาน ๆ ครั้ง (1-3 ครั้ง) และเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อบุคคล ได้แก่ ผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงาน/บุคคลในองค์กร บ่อยครั้งกว่าสื่อบุคคลประเภทอื่น ๆ ในระดับนาน ๆ ครั้ง (1-3 ครั้ง) ในขณะที่มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อเว็บไซต์เนคเทค www.nectec.or.th บ่อยมากกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ โดยมีความถี่ในการเปิดรับเป็นบางครั้ง (4-6 ครั้ง) ซึ่งเว็บไซต์ของเนคเทคยังเป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างจะสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเนคเทคได้อย่างสะดวกมากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้เสนอช่องทางในการรับข่าวสารผ่านสื่ออื่น ๆ อาทิ Mailing List, e-Newsletter และ Push Mail

ในด้านการรับรู้เกี่ยวกับประเภทองค์กรของเนคเทค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นองค์กรของรัฐภายใต้สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในขณะที่มีผู้ไม่ทราบอยู่ร้อยละ 42.9 ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้เข้าใจว่าเนคเทค เป็นองค์กรของรัฐภายใต้สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในสัดส่วนที่มากที่สุด และในด้านภารกิจหน้าที่ที่เด่นชัดของเนคเทคซึ่งกลุ่มตัวอย่างรับรู้มากที่สุด คือ การวิจัยและพัฒนา ออกแบบและวิศวกรรม รองลงมาคือการเผยแพร่ข้อมูลความรู้วิชาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ในขณะที่มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.7 ยังไม่ทราบภารกิจหน้าที่ที่เด่นชัดของเนคเทค

สำหรับผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมของเนคเทคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีในด้านงานวิจัยนโยบายและโครงสร้างพื้นฐาน เด่นชัดกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ เนคเทคมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านองค์กร ในขณะที่มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ภาพลักษณ์

ด้านบุคลากร/นักวิจัยของเนคเทค ภาพลักษณ์ด้านงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาพลักษณ์ด้านงานวิจัยพัฒนา ออกแบบ และวิศวกรรม ภาพลักษณ์ของผู้บริหารเนคเทค โดยที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคในด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภาคเอกชน เด่นชัดน้อยกว่าภาพลักษณ์ด้านอื่น ๆ

จากการศึกษายังพบว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มาจากธุรกิจในประเภทที่แตกต่างกัน หรือตั้งอยู่ในภูมิภาคต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมของเนคเทคไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เมื่อศึกษาถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคในระดับปัจเจกบุคคลจากปัจจัยความแตกต่างทางด้านตำแหน่งหน้าที่ กลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคในด้านองค์กร ด้านงานวิจัยพัฒนา ออกแบบ และวิศวกรรม และด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภาคเอกชน แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานกลุ่มงานทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และพนักงานในกลุ่มงานบริหารสนับสนุน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคในระดับที่ดีกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

และในด้านการศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารจากเนคเทคการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคนั้น ปรากฏว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้งสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่อเฉพาะกิจอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของเนคเทค กล่าวคือ หากกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเนคเทคจากสื่อต่าง ๆ บ่อยมากยิ่งขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้มีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของเนคเทคมากขึ้นตามไปด้วย โดยสื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของเนคเทคสูงที่สุดในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอแนะว่า เนคเทคควรดำเนินงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร งานวิจัยพัฒนา ภารกิจการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยกระทำอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางและสื่อประเภทต่าง ๆ ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้นในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอกย้ำภาพลักษณ์ที่ดี รวมถึงสร้างการรับรู้และความเข้าใจอันดีในการดำเนินงานของเนคเทค สำหรับการศึกษาค้างต่อไปในอนาคตควรวิจัยในเรื่อง “ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายนอกของเนคเทค” เพื่อศึกษาในแง่ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ หรือความคาดหวังจะได้รับข่าวสารจากเนคเทคในเรื่องใด มีความพึงพอใจจากข่าวสารที่ได้รับนั้นอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มาช่วยสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์ของงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของเนคเทคไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น