

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



236010



ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการเทคโนโลยี  
สารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จากต่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท อิเล็กทรอนิกส์  
(ประเทศไทย) จำกัด

โดย  
นายรัฐพรชัย ตระกูลไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี  
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พ.ศ. 2553

๒๐๐๒47169

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



236010



ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการเทคโนโลยี  
สารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จากต่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท อีเล็กทรอนิกส์  
(ประเทศไทย) จำกัด



โดย

นาย นัฐพรชัย ตระกูลไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี  
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการเทคโนโลยี  
สารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จากต่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท อิเล็กทรอนิกส์  
(ประเทศไทย) จำกัด

โดย

นาย นัฐพรชัย ตระกูลไพศาล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

236010

The Factors That Affect with Cooperative Work between IT Insourcing  
and IT Offshore Outsourcing: Case Study Electronics Company

By

Mister Nutthapornchai Trakulpaisal

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science

Technology Management

College of Innovation

Thammasat University

2010

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิทยาลัยนวัตกรรม

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นาย นัฐพรชัย ตระกูลไพศาล

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรกับการ  
จ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศจากต่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท อีเล็กทรอนิกส์  
(ประเทศไทย) จำกัด

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2553

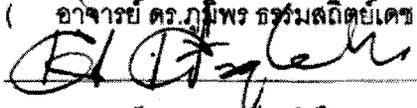
ประธานกรรมการการค้นคว้าอิสระ

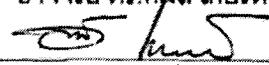
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

คณบดี

(  )  
( อาจารย์ ดร. ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช )

(  )  
( อาจารย์ ดร. กมล เกียรติเรืองกมลลา )

(  )  
( อาจารย์ ดร. อรุณวิทย์ เตชะวิบูลย์วงศ์ )

(รองศาสตราจารย์ ม.ร.ว. พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิวัตน์)

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศจากต่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัท อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญด้านต่าง ๆ ซึ่งวัดจากปัจจัยสำคัญ 7 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ 2) ปัจจัยด้านการควบคุม 3) ปัจจัยด้านการจัดการข้อมูล 4) ปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสาร 5) ปัจจัยการปรับตัวให้เหมาะสม 6) ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย 7) ปัจจัยด้านการผสมผสานทางวัฒนธรรม และ ปัจจัยสัมฤทธิ์ผลซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการและการจัดการด้านต้นทุน 1) ปัจจัยสำเร็จจากความพึงพอใจโดยรวม 2) ปัจจัยสำเร็จจากการจัดการด้านต้นทุน

ศึกษาดมระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งเป็นพนักงานภายในแผนกการวางแผนการผลิตจำนวน 80 คน ภายในบริษัท ผ่านแบบสอบถาม และนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยหลักสถิติเชิงอนุมานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทำการวิเคราะห์เนื้อหา รวมทั้งวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างจากหัวหน้าระดับสูง

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการควบคุมและปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากแสดงว่าการจัดการด้านการควบคุมและคุณภาพการสื่อสารของการทำงานร่วมกันระหว่างบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีสารสนเทศจากต่างประเทศมีประสิทธิภาพดี ส่วนปัจจัยด้านการผสมผสานทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการผสมผสานกันทางด้านวัฒนธรรมน้อยมาก และจากการรันเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตั้งเป้าหมายให้สอดคล้องกันกับบริษัท และการผสมผสานทางวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยในการที่จะเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม และการตั้งเป้าหมายการทำงานของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับบริษัทไปในทางเดียวกันกับบริษัท จะเพิ่มปัจจัยด้านการจัดการด้านต้นทุน

นอกจากนี้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวยังพบว่าความพึงพอใจในการบริการโดยรวมไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน แต่การจัดการด้านต้นทุนขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe พบว่า พนักงานรายวัน พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับหัวหน้างานให้ความสำคัญกับปัจจัยสำเร็จด้านการจัดการด้านต้นทุนมากกว่าผู้จัดการ

### Abstract

This independent study addressed the factors that affect with cooperative Work between IT In-sourcing and IT Offshore Outsourcing. The case study on an Electronics Company focused on 7 critical factors (Trust, Control, Information sharing, Communication quality, Inter-firm adaptation, Goal setting and Cultural blending) and 2 success factors (Overall service satisfaction and Cost control).

The study was based on qualitative research methodology. The sample group was employee in product planning department. Data was collected from questionnaires with a total of 80 responses. Data analysis was conducted using the descriptive and inferential statistics involved the application of multiple regression and one-way ANOVA techniques. In addition, the result was considered information based on non structure Interview with top management.

The findings revealed that the control and the communication quality were importance. The result showed the cooperative Work between IT In-sourcing and IT Offshore Outsourcing are well performed in the control and the communication quality. While it is not well performed in the culture blending. Further more the result from multiple regression found trust, the goal setting and the cultural blending showed the significant difference in the overall service satisfaction. Beside the goal setting showed the significant difference in the cost control.

In addition, one-way ANOVA found the cost control showed the significant differences in the employee position. The scheffe analysis stated that the average of attitude of cost control on the manager is lower than the daily worker, the operation and the supervisor. While the overall satisfaction is not differences amount the employee position.

### กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. กมล เกียรติเรืองกมลลา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่และชี้แนะแนวทางทั้งด้านวิชาการ รวมทั้ง ประสบการณ์ทำงานต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหารด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมทั้งเพื่อนๆ ภายในองค์กร ของผู้วิจัย ที่ได้ให้การสนับสนุนข้อมูลสำหรับงานวิจัย พร้อมทั้งคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถจบบทสุดท้ายของงานวิจัยฉบับนี้ได้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน ผู้ที่ประสิทธิภาพประสทธิวิชาความรู้จนทำให้ผู้วิจัยได้เสนอผลงานวิจัย

ขอขอบคุณพี่ ๆ ในรุ่น MTT 15 ที่ให้ความช่วยเหลือ กำลังใจและให้การสนับสนุน ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถจบบทสุดท้ายของงานวิจัยฉบับนี้ได้

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา และพี่น้องครอบครัว ที่มอบความรัก และความปรารถนาดี ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอเรื่อยมา

นาย นัฐพรชัย ตระกูลไพศาล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ .....	(9)
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย .....	3
1.4 ขั้นตอนการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.6 นิยามศัพท์ .....	4
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 การจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT outsourcing) .....	6
2.1.1 ความหมายของการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ..	6
2.1.2 วิวัฒนาการของการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ...	7
2.1.3 ปัจจัยที่ผลักดันให้บริษัทสนใจการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ .....	9
2.1.4 รูปแบบการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	10

2.1.5 ประเภทของการเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต .....	14
2.1.6 การจ้างงานภายนอกด้านในขั้นที่ 2 (Outsourcing 2) .....	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	17
2.2.1 แนวคิดการจ้างงานภายนอก (Outsourcing).....	17
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	19
2.3 บริษัท อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด .....	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
2.5 ที่มาของกรอบแนวคิดงานวิจัย .....	29
3. ระเบียบวิธีวิจัย .....	34
3.1 รูปแบบการวิจัย .....	34
3.2 กรณีศึกษาบริษัท อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด .....	35
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
3.4 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ .....	35
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	36
3.6 ตัวแปรที่ศึกษา .....	37
3.6.1 ตัวแปรต้น .....	37
3.6.2 ตัวแปรตาม .....	38
3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
3.8 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	38
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
3.10 สมมติฐานในการวิจัย .....	39
3.11 การสรุปผล และกำหนดข้อเสนอแนะ .....	40
4. ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
4.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) .....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา .....	43

4.3 ข้อมูลการวัดปัจจัยสำคัญที่จากผู้ที่ได้รับบริการจากการทำงาน ร่วมกันระหว่างกรบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรกับการ จ้างงานเทคโนโลยีจากต่างประเทศ.....	49
4.4 ข้อมูลปัจจัยสำเร็จจากความพึงพอใจในภาพรวมและการจัดการด้าน ต้นทุนของผู้ที่ได้รับบริการจากการทำงานร่วมกันระหว่างกรบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรกับการจ้างงานเทคโนโลยีจากต่าง ประเทศ .....	57
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	59
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์.....	71
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	74
5.2 ประโยชน์ที่ได้จากผลการวิจัยและการประยุกต์การนำไปใช้ .....	78
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	78
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม .....	80
ภาคผนวก	
ก. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม .....	85
ข. แบบสอบถาม .....	104
ประวัติการศึกษา.....	109

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	วิวัฒนาการรูปแบบการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	8
2.2	รูปแบบการจ้างงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	11
2.3	รูปแบบการจ้างงานภายนอกด้านตามจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ .....	13
2.4	อิทธิพลของการจ้างงานภายนอกด้านในชั้นที่ 2.....	16
2.5	ตัวแปรจากทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านเอาต์ซอร์ส และตัวแปรจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	30
4.1	ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) .....	42
4.2	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ.....	43
4.3	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามช่วงอายุ .....	44
4.4	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษา .....	45
4.5	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประสบการณ์การทำงาน .....	46
4.6	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามตำแหน่งการทำงาน.....	48
4.7	การให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ.....	49
4.8	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการควบคุม.....	50
4.9	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจัดการข้อมูล .....	51
4.10	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสาร .....	53
4.11	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยการปรับตัวให้เหมาะสม.....	54
4.12	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย.....	55
4.13	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการผสมผสานทางวัฒนธรรม .....	56
4.14	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จจากความพึงพอใจในภาพรวม	57
4.15	การให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยสำเร็จจากการจัดการด้านต้นทุน.....	58
4.16	Model Summary <sup>b</sup> (ความพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม) .....	59
4.17	ANOVA <sup>b</sup> (ความพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม).....	60
4.18	Coefficients <sup>a</sup> (ความพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม).....	60
4.19	Model Summary <sup>b</sup> (การจัดการด้านต้นทุน).....	64

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	ANOVA <sup>b</sup> (การจัดการด้านต้นทุน) .....	65
4.21	Coefficients <sup>a</sup> (การจัดการด้านต้นทุน).....	65
4.22	ANOVA (ความพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม) .....	68
4.23	ANOVA (การจัดการด้านต้นทุน) .....	69
4.24	Multiple comparisons-Scheffe (การจัดการด้านต้นทุน) .....	70
4.25	ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถาม .....	71

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	20
2.2	กรอบความคิดในงานวิจัย.....	33
4.1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ.....	44
4.2	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามช่วงอายุ.....	45
4.3	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษา.....	46
4.4	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประสบการณ์การทำงาน.....	47
4.5	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามตำแหน่งการทำงาน.....	48
4.6	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ.....	49
4.7	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการควบคุม.....	51
4.8	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจัดการข้อมูล.....	52
4.9	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสาร.....	53
4.10	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยการปรับตัวให้เหมาะสม.....	54
4.11	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย.....	55
4.12	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการผสมผสานทางวัฒนธรรม.....	56
4.13	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จจากความพึงพอใจในภาพรวม.....	58
4.14	ระดับการให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยสำเร็จจากการจัดการด้านต้นทุน.....	59