

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมฐานความรู้ (Knowledge - based Society) ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประกอบธุรกิจในยุคดิจิทัล ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั่วโลกนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความสามารถในการคาดการณ์อนาคตได้อย่างถูกต้องและตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เพื่อชิงการได้เปรียบจากคู่แข่งทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการธุรกิจ และเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับประเภท และลักษณะของธุรกิจที่ประกอบการ จะทำให้การจัดการบริหารงานด้านต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศซึ่งเป็นทรัพยากรหลักได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินงานทางธุรกิจในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่ทุกคนจำเป็นต้องได้รับทราบและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจซึ่งจากการเจริญเติบโตของโลกเศรษฐกิจอุตสาหกรรมทำให้ระบบสารสนเทศมีความจำเป็นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

สุชาติ กิระนันท์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่าระบบสารสนเทศคือระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายฐานข้อมูลผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาทุกองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศที่ได้ ให้ผู้ใช้ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุมการวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การดำเนินงานธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในตลาดโลก องค์กรจำเป็นจะต้องมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับยุคของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy)

บริษัท ไลท์ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจ เป็นผู้ผลิต ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ในการประกอบ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งออก ซึ่งบริษัทได้มีนโยบายที่แน่วแน่ในการพัฒนาธุรกิจให้เป็นผู้ผลิต ชั้นแนวหน้าในอุตสาหกรรมจึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่พอใจของลูกค้า โดยมีการบริการ ที่เป็นเลิศ มีต้นทุนในการผลิตต่ำ และสามารถแข่งขันได้เป็นอย่างดีในตลาดโลก ในด้านการผลิต บริษัทมีนโยบายที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัทจึงได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีการผลิตอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถประกันคุณภาพได้ในทุกขั้นตอน ของการผลิต มีการนำระบบการบริหารการผลิตสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตและลดความสูญเปล่า โดยพยายามทำให้ปริมาณของเสียต่ำสุดในขณะที่มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด

ดังนั้น ทางบริษัทจึงมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และรองรับ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านเช่นการใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ในการบริหารการผลิตและควบคุมสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้มีการใช้ Lotus note ในการบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดเก็บเอกสารทั้งหมดลงในระบบ การใช้ระบบ Application System 400 (AS400) ในการควบคุมระบบการผลิตตั้งแต่กระบวนการแรกจนกระบวนการสุดท้าย ใช้ระบบ Opto note conversion (OPNC) ในการเก็บข้อมูลของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนวิธีการผลิต และการใช้ Outlook เป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารสนเทศดังที่กล่าวมาส่วนใหญ่จะเน้น ด้านสนับสนุนการทำงานด้านการผลิต แต่ยังขาดส่วนที่สนับสนุนด้านการบริหาร เช่นระบบ สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สามารถเพิ่มเติมด้านการสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการและการจัดลำดับงานจากผลดังที่กล่าวมาทำให้การ นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาองค์กรยังไม่ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงซึ่งพอจะสรุป ปัญหาได้ดังนี้คือ

- 1) การใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร อย่างจริงจัง ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร
- 2) การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ชัดเจน
- 3) ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของทีมพัฒนาระบบหรือบุคลากรด้านนี้ยังน้อยมาก
- 4) การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เหมาะสม กับสภาวะปัจจุบัน

5) การขาดความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากปัญหาดังกล่าวประกอบกับสภาพของเศรษฐกิจของโลกตกต่ำลงเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ทำให้บริษัทจำเป็นต้องปรับลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายลงอย่างมาก ซึ่งกระทบต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงระบบสารสนเทศในองค์กรก็เช่นเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ทราบถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการผลิต ด้านการวิจัยและพัฒนา และด้านการตลาด ตลอดจนสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศในองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน การพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและการปรับเปลี่ยนองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไลท์ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรในด้านการบริหารงาน ด้านการผลิต ด้านการวิจัยพัฒนาและด้านการตลาด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร ที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรในลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไลท์ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน การบริหารงาน ด้านการผลิต ด้านการวิจัยและพัฒนา และด้านการตลาด โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารภายใน บริษัท ไลท้ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย 1) กรรมการผู้จัดการ 2) ผู้อำนวยการ 3) ผู้จัดการอาวุโส 4) ผู้จัดการ 5) ผู้ช่วยผู้จัดการ 6) วิศวกรอาวุโส 7) วิศวกร 8) ผู้ควบคุมงานอาวุโส 9) ผู้ควบคุมงาน 10) เจ้าหน้าที่ฝ่าย จำนวนทั้งสิ้นจำนวน 94 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 16 กุมภาพันธ์ 2552)

2. ตัวแปรที่จะใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กรในด้านการบริหารงาน ด้านการผลิต ด้านการวิจัย และพัฒนาและด้านการตลาด

3. ระยะเวลาในการศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทในช่วงเวลา เดือน กันยายน 2552 ถึง พฤศจิกายน 2552

4. สถานที่เก็บข้อมูล บริษัท ไลท้ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานสำหรับการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไลท้ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" คือ

1. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ไว้ดังนี้

1. บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาใช้งานในองค์กรอย่างมาก จนเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการระบบงานในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านการผลิต ด้านการวิจัยและพัฒนา และด้านการตลาด
2. ด้านการบริหารงาน หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้ผู้บริหาร สามารถวางแผน กำหนดนโยบาย และติดตามกำกับกับการดำเนินการตามนโยบาย โดยอาศัยข้อมูลที่ต้องการจับใจ และจำเป็น โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวเก็บข้อมูลต่าง ๆ ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
3. ด้านการผลิต หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารเครือข่ายการผลิตให้กระจายไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยในการวางแผนการผลิต การออกแบบ เขียนแบบ การควบคุมการผลิต การวางระบบบัญชี การวางระบบจัดหาวัตถุดิบและส่งมอบสินค้า
4. ด้านการวิจัยและพัฒนา หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยด้านการค้นคว้า และวิจัย เช่น การค้นคว้าข้อมูล และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ
5. ด้านการตลาด หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจการค้าให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิด เป็นประโยชน์ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาด
6. ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรของบริษัทที่มีระดับการบริหารงาน 3 ระดับคือผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ และผู้อำนวยการ ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้บริหารระดับล่าง ได้แก่ วิศวกรอาวุโส วิศวกร ผู้ควบคุมงานอาวุโส ผู้ควบคุมงาน และเจ้าหน้าที่ฝ่าย
7. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร หมายถึง ข้อแตกต่างกันเฉพาะบุคคลของผู้บริหารซึ่งในที่นี้ได้แก่ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน
8. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการศึกษาสากลซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

9. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ที่ดำเนินงานในองค์กรมีหน้าที่ในการวางแผนควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือนโยบายที่กำหนดไว้

10. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มเข้าทำงานในบริษัทจนถึงระยะเวลาในปัจจุบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ไลท์ออน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" จะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูล ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูล ในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรในระดับผู้บริหาร