

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นทรัพยากรขององค์การที่มีความสำคัญมาก เพราะมนุษย์เป็นตัวแปรอิสระที่สามารถเพิ่มศักยภาพและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เปลี่ยนแปลงตามสภาวะการณ์ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สร้างความสำเร็จให้กับองค์กรชั้นนำต่าง ๆ อีกทั้งยังช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากระดับองค์กรระดับประเทศสู่องค์กรระดับโลก ดำรง วัฒนา (2541, หน้า 327) กล่าวว่า “การบริหารงานบุคคลในยุคปัจจุบันจะเป็นงานที่ยากและมีความสลับซับซ้อนมากกว่าในอดีต เหตุที่เป็นเช่นนี้ นอกจากจะเกิดจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน กำลังแรงงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นกว่าที่เคยเป็นมา การติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง รวมไปถึงความพยายามที่จะให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคมตลอดจนค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้งานด้านบริหารงานบุคคลเป็นงานที่เกือบทุกองค์กร ได้หันมาให้ความสนใจเป็นพิเศษ จากการที่งานบริหารงานบุคคลไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายบุคคลนั้น แต่ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรล้วนต้องเข้ามามีบทบาทในกระบวนการต่าง ๆ แทบทั้งสิ้น ซึ่งบทบาทที่สำคัญก็คือ การตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับบุคคลนั่นเอง เมื่อเป็นเช่นนี้สิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้การตัดสินใจ ดังกล่าวเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์หรือสภาวะที่เป็นอยู่ก็คือ ข้อมูล ข่าวสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับเรื่องที่ต้องตัดสินใจ อย่างไรก็ตามข้อมูลดังกล่าวอาจไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที เปรียบเสมือนวัตถุดิบที่ยังมิได้ผ่านกระบวนการผลิต ดังนั้นการนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลและจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมายจนกลายเป็นสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ (Receipt) ย่อมจะส่งผลให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด”

สุดปรารถนา ไชยเดช (2538, หน้า 1) ได้ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกัน โดยกล่าวว่า “ข้อมูลทางด้านการบริหารงานบุคคลยังมีความสำคัญต่อการบริหารงานด้านอื่น ๆ ขององค์กรด้วย เพราะไม่ว่าจะเป็นระบบงานใดในองค์กรย่อมต้องมีเรื่องราวของบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเสมอ เป็นเสมือนเครื่องช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จดังต่อไปนี้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงได้มีผู้พยายามจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวให้

เป็นระบบระเบียบเพื่อให้สามารถแยกแยะพิจารณาและวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลตามกระบวนการที่เป็นอยู่ในแต่ละองค์การได้ ซึ่งเรียกว่าเป็นการจัดระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล”

จากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการใช้ สภาพความต้องการใช้ และประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นอย่างไร รวมถึงการนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยศึกษาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนางานทางด้านทรัพยากรมนุษย์มากน้อยเพียงใด โดยการวิจัยนี้จะศึกษาองค์การผลิตที่สำคัญกลุ่มบริษัทหนึ่งของประเทศไทยคือ บริษัทต่าง ๆ ในเครือเนชั่น กรุ๊ป ซึ่งเป็นผู้ผลิตสื่อที่ครบวงจรแห่งเดียวในประเทศไทย ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การรักษาความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) เพื่อพัฒนาคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การนำ Balanced Scorecard มาใช้ในองค์การอย่างเต็มรูปแบบ การปรับองค์การไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการจัดการองค์การต้องดำเนินการไปพร้อมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งในการช่วยการปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ในกิจการของกลุ่มบริษัทนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพการใช้ สภาพความต้องการใช้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพการใช้และสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ สภาพการใช้และสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ

คำถามของการวิจัย

1. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อในปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจ ด้านใดที่มีผลต่อความคิดเห็นด้านสภาพการใช้และสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ มากน้อยเพียงใด
4. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันเป็นพื้นฐานที่เพียงพอ หรือไม่ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างสภาพการใช้และสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

สมมติฐานของการวิจัย

1. คำถามการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ หรือไม่ อย่างไร ประกอบด้วยสมมติฐานดังนี้
 - 1.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย
 - 1.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน
 - 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งงานในองค์กรต่างกัน
 - 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในประเภทธุรกิจต่างกัน
2. คำถามการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจ ด้านใดที่มีผลต่อความคิดเห็นด้านสภาพการใช้และสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย
สมมติฐานดังนี้

2.1 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย

2.2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
ระหว่างบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

2.3 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
ระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งงานในองค์กรต่างกัน

2.4 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในประเภทธุรกิจต่างกัน

2.5 สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกัน ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย

2.6 สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

2.7 สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งงานในองค์กรต่างกัน

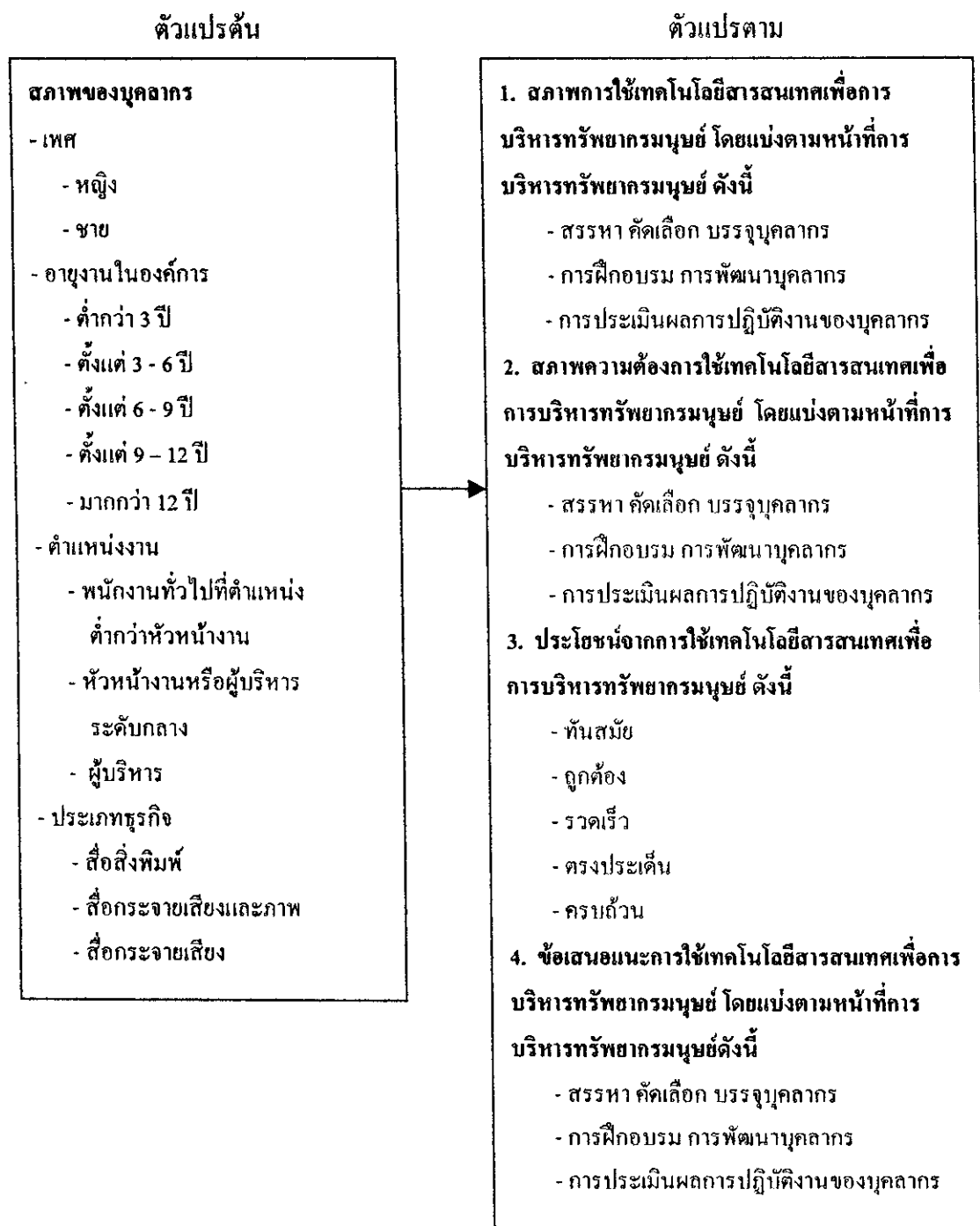
2.8 สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
แตกต่างกัน ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในประเภทธุรกิจต่างกัน

3. คำถามการวิจัย สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน
ปัจจุบันเป็นพื้นฐานที่เพียงพอ หรือไม่ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างสภาพการใช้และ
สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่ามีความสัมพันธ์กัน
มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วยสมมติฐานดังนี้

3.1 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับ
สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความ
สัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งประเด็นของการศึกษาวิจัยโดยใช้ กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลของการการศึกษานี้ จะทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ สภาพความต้องการใช้และประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อ รวมทั้งทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรผลิตสื่อได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2. ผลของการวิจัยจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยจะได้นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการหน่วยงาน องค์กรให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

3. แนวทางการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงกับผู้ที่ต้องการวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือผลงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยศึกษา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (Cross Sectional Study) โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546

2. ผู้วิจัยทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามหน้าที่ที่กำหนดขึ้นโดยใช้แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Noe (2000, p. 44) ในแต่ละด้านซึ่งประกอบด้วยการสรรหาคัดเลือก บรรจุ การฝึกอบรม การพัฒนาพนักงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. การวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยเน้นเฉพาะบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป ซึ่งถือว่าเป็นบริษัทชั้นนำในการผลิตสื่อ

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สภาพของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการใช้ สภาพความต้องการ ประโยชน์และข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

5. การวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ ธุรกิจกระจายภาพและเสียง ธุรกิจกระจายเสียง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มบริษัทในเครือเนชั่น กรุ๊ป ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ การเก็บข้อมูลจึงเก็บได้เพียงสามธุรกิจเท่านั้น ซึ่งในข้อเท็จจริงบริษัทได้มีการทำธุรกิจด้านธุรกิจสื่อสาระและบันเทิง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจสถาบันฝึกอบรมและการศึกษาด้วย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT (Information Technology) หมายถึง ความสามารถของกลุ่มบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป ในการพัฒนาและการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการบริหารบุคลากรให้เป็นไปตามกระบวนการบริหารบุคลากรซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ การฝึกอบรม การพัฒนาพนักงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในวิจัยนี้ศึกษาจากความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทฯ โดยจำแนกลักษณะการใช้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1.1 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ลักษณะการใช้งานในสภาพของความเป็นจริงในขณะดำเนินการวิจัย (ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546)

1.2 สภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความต้องการ หรือความคาดหวังของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรในสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับ ความทันสมัย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ตรงประเด็น ความครบถ้วน

2. สถานภาพของบุคลากร หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลการวิจัย โดยผู้วิจัยจำแนกสถานภาพของบุคลากรเพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพศ หมายถึง สถานภาพทางกายภาพของบุคลากรซึ่งในวิจัยนี้จำแนกเป็นบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย

2.2 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป ซึ่งในวิจัยนี้ จำแนกอายุงานของบุคลากรเป็น 5 ช่วง ดังนี้ ต่ำกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 3 - 6 ปี ตั้งแต่ 6 - 9 ปี ตั้งแต่ 9 - 12 ปี และมากกว่า 12 ปี

2.3 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของบุคลากรกลุ่มบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป ซึ่งในวิจัยนี้ จำแนกตำแหน่งงานเป็น 3 ระดับ ดังนี้ พนักงานทั่วไปที่ตำแหน่ง ต่ำกว่าหัวหน้างาน หัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหาร

2.4 ประเภทธุรกิจ หมายถึง ลักษณะของกลุ่มงานที่บุคลากรปฏิบัติงาน ซึ่งในวิจัยนี้ จำแนกเป็น 3 ธุรกิจ ดังนี้ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกระจายเสียงและภาพ สื่อกระจายเสียง

2.5 ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ลักษณะความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต

2.6 กลุ่มบริษัทในเครือ เนชั่น กรุ๊ป หมายถึง บริษัทที่ดำเนินงานธุรกิจการให้บริการข่าวสารแก่ประชาชน ซึ่งได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 โดยมีสถานที่ตั้งที่ เขตบางนา กรุงเทพฯ ซึ่งในวิจัยนี้ใช้เป็นหน่วยวิเคราะห์การวิจัย