

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตกาลมาจนถึงโลกในยุคปัจจุบัน พบว่าพัฒนาการทางความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เรานั้นไม่เคยหยุดนิ่ง มนุษย์ได้สร้าง "นวัตกรรม" ที่เป็นประโยชน์ให้เกิดขึ้นบนโลกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ การบริการแบบใหม่ ระบบใหม่ ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเตอร์เน็ต ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบที่เกิดจากแนวคิดด้านการจัดการคุณภาพ เช่น ระบบ ISO ระบบ TQM ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต่างก็เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์ทั้งสิ้น พบว่าพื้นที่ที่นวัตกรรมใหม่ ๆ ถูกสร้างสรรค์ขึ้นจากสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง หรือประเทศใดประเทศหนึ่ง ไม่นานก็จะเกิดการแพร่กระจายของนวัตกรรมเหล่านั้นไปยังสถานที่อื่น ๆ หรือประเทศอื่น ๆ เนื่องจากประโยชน์ที่จะได้รับจากนวัตกรรมเหล่านั้น แต่การรับนวัตกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นเข้าไปใช้ในแต่ละประเทศทั่วโลกกลับไม่เท่ากัน กล่าวคือบางประเทศมีการรับนวัตกรรมใหม่เข้าไปใช้มาก ในขณะที่บางประเทศมีการรับนวัตกรรมใหม่เข้าไปใช้น้อย เช่น เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมาการศึกษาถึงการรับระบบอินเตอร์เน็ตเข้าไปใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศต่าง ๆ แถบยุโรป พบว่า ประเทศออสเตรเลีย และอังกฤษ มีสัดส่วนการรับระบบอินเตอร์เน็ตเข้าไปใช้ในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) 35 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่ สวีเดนมีเพียง 12 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น (EOS Gallup Europe, Telecommunications Survey 1999) จึงทำให้นักวิจัยหลายท่าน (Newell et al., 1998 ;Png et.al, 2001) หันมาให้ความสนใจศึกษาถึงพฤติกรรมการรับนวัตกรรมใหม่เข้าไปใช้ จนพบว่าปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่มีผลต่อการรับนวัตกรรมต่าง ๆ เข้าไปใช้ในแต่ละประเทศก็คือปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม

นอกจากนวัตกรรมที่ยกตัวอย่างไปข้างต้นแล้ว พบว่ายังมีนวัตกรรมอีกจำนวนไม่น้อยที่มีการแพร่หลายไปทั่วโลก เช่น ระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ (Enterprise Resource Planning : ERP) เมื่อประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมานี้ ระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เป็นระบบที่เริ่มได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถจัดการการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงงานอุตสาหกรรมได้ ภายใต้ฐานข้อมูลอันเดียวกัน จนทำให้หลาย ๆ บริษัทซึ่งเป็นผู้ดำเนินการคิดค้น และพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจนี้ ต่างก็เร่งพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจของตน ให้เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศเยอรมนี ซึ่งถือได้ว่าเป็นประเทศหนึ่งที่เป็นผู้นำตลาด

ทางด้านระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เนื่องจากเป็นประเทศที่พัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ ตัวหนึ่งซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วโลกในปัจจุบันซึ่งก็คือ ซอฟต์แวร์ SAP

อย่างไรก็ตามก็เช่นเดียวกันกับนวัตกรรมอื่น ๆ ถึงแม้ว่าระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจจะเป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีประโยชน์ในทางเทคนิคมากเพียงใดก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติแล้วพบว่าแต่ละประเทศก็มีสัดส่วนการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กรต่างกัน โดยบางประเทศมีสัดส่วนการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้าไปใช้ในองค์กรค่อนข้างสูง ดังเช่นประเทศในแถบยุโรปเหนือ (เดนมาร์ค สวีเดน นอร์เวย์) ในขณะที่บางประเทศมีสัดส่วนการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กรค่อนข้างต่ำ เช่น อังกฤษ และ สเปน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Van Everdingen and Waarts, 2003) ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับประเทศไทยนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งพร้อมที่จะรับนวัตกรรม ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ หรือระบบต่าง ๆ จากต่างประเทศเข้ามาใช้ โดยที่นวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่าง ๆ หรือ ระบบต่าง ๆ ที่รับเข้ามานั้นต้องได้รับการกลั่นกรองแล้วว่ามีความประโยชน์ และสามารถช่วยให้ประเทศของเราพัฒนาขึ้นได้ ยกตัวอย่างที่ผ่านมาก็เช่น ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ระบบมาตรฐาน ISO 14000 ระบบบริหารคุณภาพ TQM เป็นต้น ซึ่งแน่นอนว่าระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ ก็เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ประเทศไทยของเราใช้เข้ามาใช้ในองค์กรต่าง ๆ เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่เป็นอุตสาหกรรมการผลิตในภาคเอกชน เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขัน จึงทำให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่อาจอยู่นิ่งเฉยได้ ต่างก็ต้องหาวิธีการที่จะทำให้องค์กรของตนเหนือกว่าคู่แข่งให้ได้ ระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจจึงเป็นระบบหนึ่งที่อุตสาหกรรมต่าง ๆ นำเข้ามาติดตั้ง และใช้งาน โดยหวังว่าระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจนี้จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร

ที่ผ่านมามีพบว่าประเทศไทยยังขาดการวิจัย ในเรื่องของปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่มีผลต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร ว่าจริง ๆ แล้วสัดส่วนการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้ามาใช้ในประเศไทยนั้นอยู่ในระดับใด รวมไปถึงว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมนั้น มีผลต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้าไปใช้ในองค์กรในประเทศไทยจริงหรือไม่ ดังนั้นถ้าเราศึกษาถึงลักษณะทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้าไปใช้ในองค์กร ก็จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่เข้าไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ในอนาคต หรือสามารถสร้างวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุนการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมที่มีผลต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมน่าจะมีความสัมพันธ์กับการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

แนวทางการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร จะใช้ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมทั้ง 5 ปัจจัย ของ Hofstede อันได้แก่ระยะห่างอำนาจ (Power Distance) ความเป็นปัจเจกบุคคล-ความเป็นกลุ่ม (Individualism-Collectivism) ลักษณะความเป็นชาย-ความเป็นหญิง (Masculinity-Femininity) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) และพลวัตขงจื้อ (Confucian Dynamics) โดยระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ ตัวที่เลือกใช้ในการวิจัยนี้คือ SAP และ Oracle เนื่องจากเป็นระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ ที่มีขนาดใหญ่ และมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด 2 อันดับแรก และเกณฑ์ในการเลือกองค์กรที่จะเข้าไปสำรวจ คือ เป็นองค์กรในภาคเอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจ ที่มีการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจตัวใดตัวหนึ่งดังกล่าวข้างต้นเข้าไปใช้ โดยองค์กรเหล่านั้นต้องอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล หรืออยู่ต่างจังหวัดซึ่งมีระยะทางไม่ไกลเกินกว่า 200 กิโลเมตร เพื่อความสะดวกในการเดินทาง

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้แนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้าไปใช้ในองค์กร เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลสูงสุดรับในการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร

2. ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ หรือระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้าไปใช้ในองค์กร หรือ อุตสาหกรรม ต่าง ๆ ในอนาคต

3. ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทย กับประเทศอื่น ๆ

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

วัฒนธรรมชาติ หมายถึง การสะสมความรู้ของจิตใจ ซึ่งทำให้สมาชิกของประเทศหนึ่งแตกต่างจากอีกประเทศหนึ่ง

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วัฒนธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่งทำให้สมาชิกในองค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่น

มิติของวัฒนธรรม หรือ ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Culture Dimension) หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการบ่งชี้ หรือ อธิบายลักษณะของวัฒนธรรม

ระยะห่างอำนาจ หรือ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance) หมายถึง การที่สมาชิกในสังคมหรือในองค์กรยอมรับในอำนาจของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกัน และเชื่อในเรื่องของชนชั้น

ความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมที่นิยมความเป็นส่วนตัว ชอบทำงานคนเดียว ยึดถือความสำคัญของตนเองเหนือความสนใจของกลุ่ม

ความเป็นกลุ่ม (Collectivism) หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมที่นิยมความเป็นกลุ่ม ชอบทำงานคนเดียว ยึดถือความสนใจของกลุ่มเป็นหลัก แม้ว่าจะไม่ถูกใจตนเองก็ตาม

ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) หมายถึง การแสดงออกถึงการกระตือรือร้นสนใจความก้าวหน้าในงานที่ทำ และมีความก้าวร้าว

ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) หมายถึง การแสดงออกถึงความอ่อนน้อมถ่อมตน การคำนึงถึงจิตใจ หรือ ความรู้สึกของผู้อื่น เน้นความสัมพันธ์มากกว่าเรื่องงาน

การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง ความไม่ต้องการพบกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ ไม่ชอบเสี่ยง

พลวัตขงจื้อ (Confucian dynamics) หมายถึง การปฏิบัติตามคำสอนขงจื้อ ซึ่งแบ่งเป็นเรื่องของการอดทน อดออม ประหยัด เพื่อหวังผลในระยะยาว

การปกครองแบบเผด็จการ (Autocratic) หมายถึง การปกครองที่อำนาจเด็ดขาดอยู่ที่หัวหน้า และมักจะตัดสินใจทุกอย่างเองโดยไม่สนใจความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

การปกครองแบบพ่อปกครองลูก (Paternalistic) หมายถึง การปกครองที่อำนาจเด็ดขาดอยู่ที่หัวหน้า แต่การตัดสินใจทำอะไรจะมีการอธิบายเหตุผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฟังก่อนเสมอ

การปกครองแบบที่ปรึกษา (Consultative) หมายถึง การปกครองที่หัวหน้าจะนำปัญหา มาปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาและถามความเห็นทุกครั้งก่อนการตัดสินใจ แต่การตัดสินใจนั้น อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

การปกครองแบบประชาธิปไตย (Democratic) หมายถึง การปกครองที่อาศัยเสียงของคนส่วนใหญ่ในที่ประชุม หัวหน้าจะไม่ตัดสินใจเอง ซึ่งการปกครองแบบนี้ไม่ค่อยพบในองค์กรเท่าใดนัก

นวัตกรรม หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

ระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ (Enterprise Resource Planning : ERP) หมายถึง ระบบที่ช่วยในการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ ทั้งหมดในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นระบบงานขาย ระบบตลาด ระบบจัดซื้อ ระบบคลังสินค้า ระบบผลิต ระบบบัญชีและอื่นๆ ภายใต้ฐานข้อมูลอันเดียวกัน เพื่อให้การทำงานภายในบริษัทเป็นไปอย่างสอดคล้อง เกิดความรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และลดต้นทุนทั้งระบบได้ รวมทั้งยังจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับ ผู้บริหารให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และรวดเร็วทันการณ์

1.7 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. สืบรวจงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มประเภทอุตสาหกรรมที่จะศึกษา
3. สืบรวจข้อมูลจำนวนองค์กรที่มีการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจเข้าไปใช้
4. จัดทำแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่องการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ
ไปใช้ในองค์กร และเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรม
5. เก็บข้อมูลจากองค์กรที่เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามในข้อ 4.

6. นำข้อมูลดิบที่ได้มาแปลงเป็นคะแนน (Index Score) ของแต่ละปัจจัย ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์วัฒนธรรมไทย ต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กรในประเทศไทย
7. เปรียบเทียบลักษณะความสัมพันธ์ที่ได้กับผลการศึกษาของประเทศในแถบยุโรป (จากการศึกษาของ Van Everdingen and Waarts, 2003)
8. สรุปผล และเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงวัฒนธรรมขององค์กรให้สอดคล้องและสนับสนุนต่อการรับระบบวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ เข้าไปใช้ในองค์กร
9. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.8 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย

ในส่วนต้นของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นบทคัดย่อซึ่งกล่าวถึงเนื้อหาทั้งหมดของวิทยานิพนธ์นี้โดยสรุป ส่วนต่อไปจะเป็นส่วนของเนื้อหาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บทที่ 1 บทนำ จะกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ของการวิจัย คำจำกัดที่ใช้ในการวิจัย และขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

บทที่ 2 ปรัชญาวิธีวิทยา จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ และสำรวจบทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าว

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย จะกล่าวถึงการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย การวิเคราะห์ผลการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิจัย จะกล่าวถึงผลการศึกษาข้อมูลจากการวิจัย

บทที่ 5 การวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย จะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ และการอภิปรายผลการวิจัย

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ จะกล่าวสรุปผลการวิจัยทั้งหมด และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต