

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ และเพื่อทราบวิธีการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากองค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ 3 ประเภท ตามลักษณะการดำเนินการผลิต คือ สถานีโทรทัศน์ บริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์ และบริษัทผู้ให้บริการด้านติดต่อ โดยศึกษาจากบุคลากรขององค์กรใน 2 ระดับ คือ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ และระดับปฏิบัติ โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ที่ได้ตัดสินใจรับเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ เข้ามาเพื่อปรับเปลี่ยนระบบติดต่อภายในองค์กรนั้น ในการตัดสินใจนี้มีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยี ได้แก่

1. ลักษณะขององค์กร (Organization Structural)
2. ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีบนอน-ลิเนียร์ (Type of Technology Innovation)
3. การเปรียบเทียบทางสังคม และการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ (Social Comparison and Acceptance of New Technology)
4. การรับรู้และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี (Perceptions & Attitudes Towards Technology)
5. ทักษะและการฝึกหัดที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี (Technology required Skills and Training)
6. ตลาดแรงงานภายในองค์กร ทางเลือกในการจัดการทรัพยากรบุคคลกร และระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี (Internal Labour Market Determinism : ILMD , Choice in Strategic Human Resource Management : Choice in SHRM , Objective Culture)
7. ความคุ้นเคยที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติ (Cultural Tool & Strategies)

1. ลักษณะขององค์กร (Organization Structural)

จากการวิเคราะห์ สามารถสรุปลักษณะขององค์กร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นตารางได้ดังนี้

ลักษณะขององค์กร			
ลักษณะการดำเนินงาน	ราชการ		
	รัฐวิสาหกิจ		
	เอกชน		
ลักษณะการดำเนินการผลิต	สถานีโทรทัศน์	ผลิตครบ 3 ขั้นตอน	ข่าว , สารคดี
		ผลิตขั้นตอนเดียว (แพร่กระจาย)	รายการต่างๆ ทั้งหมด
	บริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์	ผลิต 2 ขั้นตอน (หาวัตถุดิบ , ผลิต)	ละคร, วาไรตี้, สารคดี, เกมโชว์
			ภาพยนตร์โฆษณา
บริษัทผู้ให้บริการด้านตัดต่อ	ผลิตขั้นตอนเดียว (หลังผลิต หรือตัดต่อ)	ทุกรายการ แต่เน้นภาพยนตร์โฆษณา	

โดยหลักการ ความแตกต่างทางลักษณะขององค์กรทั้งทางด้านลักษณะการดำเนินงาน และทางด้านลักษณะการดำเนินกิจการผลิตขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ อาจมีผลให้นโยบาย และทิศทางขององค์กรในอนาคตมีความแตกต่างกัน และส่งผลให้การตัดสินใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีความแตกต่างกันไป แต่จากการวิเคราะห์พบว่า ความแตกต่างของลักษณะองค์กร ไม่มีผลต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร โดยถือว่าการใช้ระบบตัดต่อแบบอน-ลีเนียร์เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ทิศทางของเทคโนโลยี ยังเป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตอีกด้วย อย่างไรก็ตามลักษณะการดำเนินการผลิตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีอน-ลีเนียร์ และมีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการเทคโนโลยีในด้านระบบปฏิบัติด้วย

2. ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีออน-ลิเนียร์ (Type of Technology Innovation)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีออน-ลิเนียร์ กับลักษณะการดำเนินการผลิต สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

องค์กรผู้ผลิต	ลักษณะการดำเนินการผลิต	ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีออน-ลิเนียร์
สถานีโทรทัศน์	ผลิตครบ 3 ขั้นตอน ผลิตขั้นตอนเดียว (แพร่กระจาย)	นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นแบบ derivative และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบ radical เมื่อการเปลี่ยนแปลงเป็นไปแบบเต็มระบบ โดยเฉพาะการผลิตข่าว (งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษา) แต่ในบางประเภทของงาน เช่น การผลิตสารคดี การเปลี่ยนแปลงเป็นแบบ incremental
บริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์	ผลิต 2 ขั้นตอน (หาวัตถุดิบ, ผลิต)	นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นแบบ derivative และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบ incremental
บริษัทผู้ให้บริการด้านตัดต่อ	ผลิตขั้นตอนเดียว (หลังผลิตหรือตัดต่อ)	นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นแบบ derivative และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบ incremental

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า จากลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการตัดต่อแบบออน-ลิเนียร์ ที่ไม่ได้กระทบกับกระบวนการผลิตทั้งกระบวนการ จึงเป็นการง่ายที่ผู้บริหารจะรับเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร แม้จะส่งผลต่อวิธีการจัดการเทคโนโลยีในด้านระบบปฏิบัติ ในแง่ของความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่มีต่อประเภทของงานและวิธีการทำงาน ส่วนการที่เทคโนโลยียังมีการพัฒนาอยู่ตลอด (derivative) นั้น ส่งผลต่อวิธีการจัดการเทคโนโลยีในด้านปัญหาเครื่องมือในเรื่องความเข้ากันได้ของเครื่องมือในแต่ละรุ่น ซึ่งอาจทำให้ผู้บริหารต้องคอยเพิ่มขีดความสามารถของเครื่องมือให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ก็ยังส่งผลต่อวิธีการจัดการเทคโนโลยีในด้านระบบปฏิบัติ ในเรื่องของวิธีการทำงานด้วย กล่าวคือ อาจกลายเป็นข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีในเรื่องขีดความสามารถในด้านต่างๆ

3. การเปรียบเทียบทางสังคม และการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ (Social Comparison and Acceptance of New Technology)

การเปรียบเทียบทางสังคมและการยอมรับเทคโนโลยี พิจารณาจากสภาพการณ์ทั่วไปขององค์กรอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ คู่แข่งขัน และลูกค้าหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน จากการศึกษาพบว่าทุกองค์กรต่างมีความโน้มเอียงไปในทิศทางเดียวกัน คือ พิจารณาที่กระแสความเป็นไปของเทคโนโลยีเป็นหลักในการตัดสินใจรับเทคโนโลยีการติดต่อแบบออนไลน์เข้ามาใช้ในองค์กร โดยพิจารณาจากนโยบายของผู้บริหารและทิศทางขององค์กรในอนาคต ประกอบกับการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี พบว่า สอดคล้องกับข้อค้นพบนี้ทั้งสิ้น กล่าวคือผู้บริหารให้ความสำคัญกับกระแสความเป็นไปของเทคโนโลยีมาก และมีทัศนคติเป็นบวก โดยเห็นว่าเป็นความทันสมัย เป็นความมั่นคง สร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และยังเป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตอีกด้วย

4. การรับรู้และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี (Perceptions & Attitudes Towards Technology)

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีเป็นบวก โดยเฉพาะในเรื่องของประสิทธิภาพของเครื่องมือในแง่ ความสะดวก รวดเร็ว แม้ประสิทธิภาพบางประการยังไม่เป็นที่พอใจ แต่ก็รับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นการเน้นย้ำถึงการตัดสินใจรับที่เป็นไปตามกระแสเทคโนโลยี

5. ทักษะและการฝึกหัดที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี (Technology required Skills and Training)

ผลจากการวิเคราะห์ ทำให้ทราบว่า จากการที่เทคโนโลยีการติดต่อแบบออนไลน์ จัดเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีประเภทที่มีการพัฒนามาจากเทคโนโลยีอื่น และยังมีพัฒนาต่อไปอีก (derivative) ที่การพัฒนาส่วนหนึ่งมาจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบกับการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีของผู้บริหารเป็นบวก จึงมีความเห็นว่า ทักษะและการฝึกหัดที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่ยุ่งยาก สามารถทำได้โดยง่าย เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ใช้หลักการ และทักษะในการติดต่อเช่นเดิม เพียงต้องการการปรับทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ และเรียนรู้การใช้เครื่องมือเพิ่มเติมอีกเล็กน้อยเท่านั้น จึงเป็นส่วนส่งเสริมการตัดสินใจรับเทคโนโลยี

6. ตลาดแรงงานภายในองค์กร ทางเลือกในการจัดการทรัพยากรบุคคล และระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี (Internal Labour Market Determinism : ILMD , Choice in Strategic Human Resource Management : Choice in SHRM , Objective Culture)

จากการศึกษาพบว่า ผู้นำนักของปัจจัยนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยีมีไม่มากนัก เนื่องมาจากผู้บริหารเห็นว่าบุคลากรภายในองค์กรมีอยู่แล้ว และทักษะการฝึกหัดที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีก็ไม่ยุ่งยาก การอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ทำได้โดยง่าย แต่ปัจจัยนี้กลับมีผลต่อการจัดการทางด้านบุคลากร เพราะเมื่อรับเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรแล้ว ความต้องการทางด้านบุคลากรเปลี่ยนไป คือต้องการผู้ที่สามารถใช้เทคโนโลยีนี้ได้เลยจากตลาดแรงงานนอก แต่พบว่าขาดแคลน ส่วนการใช้บุคลากรจากภายในองค์กรต้องให้การฝึกฝนอบรมก่อน และพบปัญหาบุคลากรบางส่วนไม่ยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีนั้น เนื่องจากเทคโนโลยียังพัฒนาไปไม่ถึงขีดสูงสุดของระบบ ยังเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีในระบบเดิมอยู่ จึงต้องมีการแปลงระบบ พร้อมกับทำการคัดเลือกข้อมูลไปในขั้นเตรียมการก่อนการตัดต่อ ซึ่งเป็นวิธีการที่จะทำให้การตัดต่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีก็เช่นเดียวกันที่ ไม่ค่อยมีผู้นำหนักต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยีนัก แต่มีผลต่อการจัดการเทคโนโลยีในด้านระบบปฏิบัติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพจากเทคโนโลยีด้วย

7. ความคุ้นเคยที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติ (Cultural Tool & Strategies)

ความคุ้นเคยที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติ เป็นการพิจารณาความเหมาะสมสอดคล้องระหว่างระบบปฏิบัติของเทคโนโลยี กับวัฒนธรรมการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องอัตวิสัยของผู้บริหาร และบุคลากรผู้ใช้ โดยขึ้นอยู่กับประเภทของงานและวิธีการทำงานด้วย

ส่วนการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบนอน-ลิเนียร์ให้ได้ประโยชน์สูงสุดนั้น จากการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแรงผลักดันในเรื่องความต้องการลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิต ของผู้บริหาร ซึ่งเป็นความคาดหวังการใช้เทคโนโลยีเพื่อประสิทธิผลขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติจะมีความคาดหวังการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างออกไป คือ มองว่าเทคโนโลยีสามารถทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

หรือไม่ สามารถสร้างความสำเร็จในงานให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ และมีผลให้บทบาทการทำงานเปลี่ยนแปลงไปเช่นไร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายการใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการเทคโนโลยีเป็นสำคัญ ซึ่งได้แก่การจัดการเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ การจัดการด้านเครื่องมือ ด้านระบบปฏิบัติ และด้านบุคลากร

1. การจัดการด้านเครื่องมือ

เนื่องจากเทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลิเนียร์ พัฒนามาจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การใช้งานจึงอาจพบปัญหาที่เป็นปัญหาทั่วไปจากการใช้คอมพิวเตอร์ เช่นเครื่องรวนไม่ทำงาน ซึ่งการแก้ไขทำได้โดยการแก้ปัญหาตามอาการด้วยตนเอง หรือตามเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญมาดูแล และเนื่องจากการที่เทคโนโลยียังมีการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ ทำให้เกิดปัญหาความเข้ากันได้ของเครื่องแต่ละรุ่น จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารแก้ปัญหาโดยการเพิ่มขีดความสามารถของเครื่องมือให้ทันสมัยอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ต่างมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีเป็นบวก ดังนั้นจึงเห็นว่าปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือที่เกิดขึ้นนี้ต้องแก้ไขที่ตัวบุคคล ด้วยการปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานเสียใหม่ให้เข้ากับระบบปฏิบัติ หรือธรรมชาติของเทคโนโลยี

2. การจัดการด้านระบบปฏิบัติ

การจัดการด้านระบบปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจรับเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้าน ระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี ความคุ้นเคยที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติ ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี และลักษณะการดำเนินการผลิตหรือประเภทของงาน กล่าวคือ ลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี และความคุ้นเคยที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติ โดยเป็นการจัดการด้านวิธีการทำงานว่า สามารถใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องเหมาะสม กับประเภทของงานที่องค์กรดำเนินการผลิตอยู่ได้หรือไม่ ในงานวิจัยนี้พบว่า การใช้เทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลิเนียร์ในขณะนี้ ยังไม่เหมาะสมกับงานข่าว เนื่องจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัฒนธรรมการทำงาน กับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยี แต่เหมาะกับการผลิตภาพยนตร์โฆษณา เพราะระบบปฏิบัติของเทคโนโลยีมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมการผลิตงานประเภทนี้ ส่วนงานรายการโทรทัศน์ประเภทต่างๆ เช่นละคร วาไรตี้ สารคดี เกมโชว์ นั้น ความเหมาะสมจะขึ้นอยู่กับวิธีการทำงาน และวัตถุประสงค์ใน

การนำเทคโนโลยีมาใช้ จากการศึกษาข้างพบอีกว่า การจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ ในด้านวิธีการทำงานขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ไทย แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความเห็นว่ามีวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยี ซึ่งมีหลักใหญ่ๆ ในวิธีการทำงาน คือ ต้องมีการเตรียมการก่อนการติดต่อ และ มีการกำหนดขั้นตอนการติดต่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการนำมาใช้ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่า ยังไม่มีวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยี ซึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากการตัดสินใจรับเทคโนโลยีเข้ามาในองค์กรเป็นไปเพื่อภาพลักษณ์ขององค์กร และเป็นการตัดสินใจรับตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มิได้เป็นไปเพราะความต้องการใช้เทคโนโลยีที่แท้จริง

3. การจัดการด้านบุคลากร

เป็นการจัดการเกี่ยวกับตลาดแรงงานภายในองค์กร และทางเลือกในการจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งพบว่าเมื่อรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรแล้ว ความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้มีมาก แต่ขาดแคลนแรงงานทางด้านนี้ และเลือกจัดการโดยการให้การฝึกฝนอบรมบุคลากรภายในองค์กร โดยเลือกที่จะให้การอบรมบุคลากรที่มีทักษะ พื้นฐานความรู้ทางการติดต่อมากกว่าที่จะเลือกจากผู้มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์ โดยเห็นว่าการเรียนรู้นั้นไม่ใช่เรื่องยาก และการฝึกอบรมนั้นใช้ระยะเวลาไม่นาน ส่วนใหญ่จะเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง สำหรับบางองค์กรอาจจะใช้นโยบายบังคับร่วมด้วยเพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีซึ่งโดยมากจะมีการใช้นโยบายนี้ในสถานีโทรทัศน์ ในสายงานการผลิตข่าว เนื่องจากในการนำเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์เข้ามาใช้ในการผลิตข่าวนั้น ระบบปฏิบัติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยียังไม่เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงาน

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ อาจกล่าวได้ว่า การตัดสินใจรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนระบบติดต่อภายในองค์กร ของผู้บริหารองค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ไทย มิได้เป็นไปตามความต้องการปรับเปลี่ยนที่แท้จริง แต่เป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเรื่องทัศนะ มุมมองของตัวบุคคล และส่งผลให้การจัดการเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เป็นไปแบบไม่มีการเตรียมการวางแผนจัดการล่วงหน้า การใช้เทคโนโลยีก็เป็นแต่เพียงการเรียนรู้การใช้เครื่องมือ

เท่านั้น ขิได้เป็นการเรียนรู้ถึงระบบปฏิบัติ หรือลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี จึงใช้เวลาไม่มากในการฝึกฝนอบรม หากมองจากสังคมโดยรวมจะเห็นได้ว่า ในสังคมโดยรวมก็มิได้มีการเตรียมความพร้อม กับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการขาดแคลนบุคลากรทางด้านนี้ และการที่ไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาที่แก่นแท้ได้ ในขณะที่เดียวกันยังอาจก่อให้เกิดปัญหาใหม่ๆ จากการใช้เทคโนโลยีขึ้นด้วย กล่าวคือในกระบวนการผลิตงานสื่อสารมวลชน ยังมีปัญหาในเรื่องของการจัดการและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆอยู่มาก เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาขึ้นมา ด้วยเหตุผลสำคัญประการหนึ่งก็เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากมหาศาลได้ และสามารถบริหารการใช้ข้อมูลนั้นได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้ เทคโนโลยีอินออน-ลีเนียร์ก็เช่นกันที่วัตถุประสงค์หนึ่งของการใช้ก็เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและบริหารการใช้ข้อมูลนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการวิเคราะห์พบว่าองค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ต่างๆ ของไทย ก็ยังพบกับปัญหาในเรื่องการจัดเก็บงาน และต้องเก็บงานไว้ในรูปของเทป เนื่องจากความจำกัดของพื้นที่หน่วยความจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีโทรทัศน์ที่พบกับปัญหาในเรื่องการจัดเก็บงานที่เป็นเทป เพราะต้องใช้พื้นที่มากและยังรวมไปถึงปัญหาในการนำข้อมูลที่อยู่ในเทปมาใช้งานใหม่ด้วย แต่เมื่อนำเทคโนโลยีอินออน-ลีเนียร์เข้ามาใช้แล้วก็ยังต้องพบกับปัญหาเดิมอยู่ และพบกับปัญหาใหม่ด้วย คือ หากต้องการให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีอินออน-ลีเนียร์อย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องการจัดเก็บและการบริหารการใช้ข้อมูล ก็ต้องสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สอดคล้องกับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยีขึ้นมาใหม่ สำหรับบริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์ก็เช่นกัน ที่ประสบกับปัญหาในเรื่องการจัดเก็บข้อมูล ยังต้องมีการเก็บงานไว้ในรูปของเทป และการใช้เทคโนโลยีที่รับเข้ามานั้นเป็นไปเพื่อการติดต่ออย่างแท้จริง ยังมีได้เป็นไปเพื่อการปรับปรุงเนื้อหาสาระของงานมากนัก ดังจะเห็นได้ว่าการใช้เทคโนโลยีก็เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อ แก้ไขง่าย ต้องการเอฟเฟกพิเศษต่างๆ แต่กระนั้นก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้สอดคล้องกับระบบของเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน จึงจะสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ได้ การนำเทคโนโลยีการติดต่อแบบอน-ลีเนียร์เข้ามาใช้โดยที่ยังมิสามารถใช้แก้ปัญหาเดิมได้ แต่กลับต้องพบกับปัญหาใหม่ที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีนี้สอดคล้องกับงานเขียนตอนหนึ่งเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในวงการโทรทัศน์ไทยจากหนังสือ สื่อส่องวัฒนธรรมของ ดร. กาญจนา แก้วเทพ ที่ว่า “แต่ในเวลาเดียวกันเทคโนโลยีก็สร้างปัญหาใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นเช่นกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัญหาใหม่ๆ บางอย่างก็ยังไม่ได้แก้ไขให้ลุกลางไป ตัวอย่างเช่น แม้ว่าผู้เขียนจะหันไปใช้เคเบิลทีวีแทนโทรทัศน์ แต่รูปแบบรายการก็ยังคงเน้นความบันเทิงมากกว่าสาระอยู่อย่างเดิม” (กาญจนา แก้วเทพ, 2539) ส่วนบริษัทผู้ให้บริการด้านการติดต่อ อาจจะประสบปัญหาเรื่องการจัด

เกินน้อยกว่า แต่อย่างไรก็ดีก็ยังได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา คือการที่จะต้องตามเทคโนโลยีให้ทัน รวมทั้งปัญหาความเข้ากันได้ของเครื่องมือแต่ละรุ่นด้วย

นอกจากนี้การตัดสินใจรับเทคโนโลยีเช่นนี้ ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระบบวิถีคิดของคนในสังคมไทยเกี่ยวกับ การตัดสินใจรับเทคโนโลยีที่เป็นไปตามกระแสเทคโนโลยีด้วย โดยสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยการเปรียบเทียบทางสังคมและการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ที่พิจารณาจากองค์กรอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ก็พบว่า มีความแพร่หลายในการยอมรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบดิจิทัลนี้อย่างกว้างขวางในสังคมไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะมีได้เป็นไปเนื่องมาจากความต้องการที่แท้จริง หากแต่เพื่อภาพลักษณ์ และความทันสมัย

ส่วนการจัดการการใช้เทคโนโลยีการติดต่อแบบนอน-ลิเนียร์ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงนั้น ควรที่จะมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยเน้นที่การเรียนรู้ถึงลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ให้สอดคล้องกับลักษณะของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนั้น และสัมพันธ์กับความต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งอาจจะต้องปรับวิถีคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเสียใหม่ด้วย จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีเป็นบวกอย่างมาก เห็นว่าปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีนั้นมิได้เป็นเพราะเทคโนโลยี แต่เกิดมาจากบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีเอง ประกอบกับเป้าหมายการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นไปเพื่อประสิทธิผลขององค์กร เป็นการมองในระดับขององค์กร ดังนั้นการจัดการหรือการปรับเปลี่ยนใดๆ จึงต้องแก้ไขที่ตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติมีมุมมองที่ต่างออกไป โดยเป็นการมองในระดับตัวบุคคล ในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และบทบาทของผู้ใช้เทคโนโลยี หากเทคโนโลยีสามารถทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น ความสำเร็จในการทำงานเกิดขึ้นได้โดยง่าย เทคโนโลยีไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยากในการทำงาน บทบาทของตนเองไม่ถูกเปลี่ยนแปลง หรือลดไปจากเดิม ผู้ปฏิบัติก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีได้โดยง่าย อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ปฏิบัติก็มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีเป็นบวกเช่นเดียวกับผู้บริหาร แต่มีระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีโดยตรง สัมผัสกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีโดยตรง และจะยอมรับเทคโนโลยีจากเหตุผล มุมมองดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์องค์กรต่างๆ พบว่า ผู้ปฏิบัติของสถานีโทรทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายงานการผลิตข่าว ก่อนช่วงที่จะมีความคับข้องใจจากการใช้เทคโนโลยีการติดต่อแบบนอน-ลิเนียร์มากกว่าผู้ปฏิบัติของบริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์ และบริษัทผู้ให้บริการด้านติดต่อ ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมที่ต้องรีบผลิต รีบเผยแพร่

แพรงาน ทำให้ไม่มีเวลาที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนวัฒนธรรมดั้งเดิมขององค์กรที่เป็นการบริหารงานแบบระบบราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่ค่อนข้างจะจำกัดหรือไม่เอื้อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติของบริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์มีโอกาสในการใช้เทคโนโลยีมากกว่า เพราะมีเวลาในการทำงานมากกว่า มีโอกาสลองผิดลองถูก หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีมากกว่า ซึ่งสืบเนื่องมาจากลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมที่ไม่ต้องรีบผลิตและแพร่กระจาย ทำให้เกิดการปรับวัฒนธรรมการทำงานให้เข้ากับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยีมากกว่า และเกิดการเรียนรู้วิธีการจัดการการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพได้ ส่วนบริษัทผู้ให้บริการด้านตัดต่อนั้นเนื่องจากการเป็นการทำงานด้านการตัดต่ออยู่แล้ว โอกาสที่จะใช้ หรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีจึงมีสูงกว่ามาก เป็นผลให้มีความคุ้นเคยและรู้วิธีการจัดการเทคโนโลยีได้ดี

นอกจากนี้ ลักษณะขององค์กรก็มีส่วน ในการเสริมอติวิสัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติด้วย กล่าวคือ ผู้บริหารของบริษัทผู้รับผลิตรายการโทรทัศน์ และบริษัทผู้ให้บริการด้านตัดต่อ มักจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเองด้วย หรือมีส่วนร่วมในการใช้ การแก้ปัญหาเทคโนโลยี มากกว่าผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์ เป็นผลให้ ผู้ปฏิบัติในองค์กรทั้งสองประเภทนี้มีค่อนข้างพอใจในการใช้เทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลีนีเยร์ มากกว่าผู้ปฏิบัติของสถานีโทรทัศน์ โดยมีวิธีการจัดการเทคโนโลยีที่สามารถจัดเป็นระบบ ขั้นตอน สำหรับวิธีการทำงานได้ มีการปรับวัฒนธรรมการทำงานให้เข้ากับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ดี ในขั้นตอนการทำงานที่จัดเป็นระบบอย่างสอดคล้องกับระบบปฏิบัติของเทคโนโลยีนั้น ก็ยังมีผู้ปฏิบัติที่ใช้วิธีการตัดต่อแบบลีนีเยร์ซึ่งเป็นวิธีการตัดต่อแบบเดิม แต่นำมาใช้ภายใต้ขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน แต่ไม่เปลี่ยนวิธีการตัดต่อ โดยเห็นว่าสามารถทำให้การตัดต่อด้วยเทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลีนีเยร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ถ่วงการจัดการด้านบุคลากรนั้น เนื่องจากความขาดแคลนบุคลากรจากภายนอก ผู้บริหารได้เลือกวิธีให้การฝึกฝนอบรมบุคลากรภายในองค์กร โดยพิจารณาให้การฝึกอบรมบุคลากรที่มีทักษะการตัดต่อ ลำดับภาพ เป็นพื้นฐานแล้วไปเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่เป็นคอมพิวเตอร์ มากกว่าที่จะฝึกจากคนที่มีความทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ แล้วให้มาเรียนรู้ทางการตัดต่อ ลำดับภาพ ทั้งนี้เพราะทักษะด้านการตัดต่อ ลำดับภาพ เป็นทักษะที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ และประสบการณ์ เป็นระยะเวลานานพอสมควร บวกกับต้องมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในตัวเองด้วย ซึ่งเป็นที่ทราบดีของผู้บริหารว่าบุคลากรทางด้านนี้มีความขาดแคลนอยู่ แต่การฝึกฝน เรียนรู้เพื่อใช้เครื่องมือที่เป็น

คอมพิวเตอร์สามารถทำได้ง่ายกว่า และใช้เวลาไม่นาน อีกทั้งสามารถเรียนรู้ได้จากการทำงานจริง อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติก็มีทัศนต่อความยากง่ายในการเรียนรู้ระบบใหม่ หรือการฝึกฝนเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เห็นว่าการเรียนรู้คอมพิวเตอร์นั้นไม่ใช่เรื่องยาก และมีทำที่เป็นบวกต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี กลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะใช้และมีวิธีการจัดการการใช้เทคโนโลยี ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งจะเห็นว่าการเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้น เป็นเรื่องยาก ไม่ชอบและมีทำที่เป็นลบต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี กลุ่มนี้จะมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้เทคโนโลยี หรือไม่มีวิธีการจัดการการใช้และไม่ได้รับความพอใจจากการใช้เทคโนโลยี และผู้บริหารก็จะสร้างวิธีบังคับให้มีการใช้เทคโนโลยีขึ้นมา แต่อย่างไรก็ดีวิธีการบังคับไม่สามารถทำให้เกิดการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เนื่องมาจากตัวเทคโนโลยีเองที่ยังมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด ยังไม่ถึงความบริบูรณ์เต็มระบบของเทคโนโลยี ดังนั้นส่วนหนึ่งที่จะใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์เต็มที่จึงต้องรอความสมบูรณ์ของระบบเสียก่อน

ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากองค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ที่รับเทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลีนีเยอร์เข้ามาใช้ในองค์กรแล้ว เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่ได้เกิดขึ้นไปแล้ว และการจัดการเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นหลังจากการรับเทคโนโลยี ผลที่ได้จึงเป็นการทำความเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพปัจจุบัน มิได้เป็นการศึกษาแนวโน้มการรับเทคโนโลยีในอนาคต แต่ผลที่ได้จากการวิจัยอาจสามารถนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจรับและจัดการเทคโนโลยีได้

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการตัดต่อแบบนอน-ลีนีเยอร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ควรศึกษาจากผู้ที่ใช้ที่ใช้เทคโนโลยีการตัดต่อด้วยม้วนเทปในระบบดิจิทัลด้วย เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย

2. การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ควรศึกษาทัศนคติ การยอมรับ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อ ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ในการติดต่องานด้วย

3. การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับ การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรที่มีใช้ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ เช่น สถานศึกษาที่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับการติดต่อภาพยนตร์และวิดีโอ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านวิดีโอ

4. การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ควรมีการศึกษาจากแง่มุมของผู้ขายและนโยบายทางการตลาดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ กลยุทธ์ในการนำเสนอเทคโนโลยี เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแรงผลักดัน หรือปัจจัยภายนอกที่มีต่อผลการตัดสินใจรับเทคโนโลยี

5. การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจด้านการจัดการเทคโนโลยีการติดต่อแบบบนอน-ลิเนียร์ขององค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ควรมีการศึกษาถึงนโยบายการบริหารขององค์กรในด้านอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจและการจัดการเทคโนโลยี ประกอบด้วย

ประโยชน์ในทางประยุกต์ผลวิจัย

ประโยชน์จากการวิจัยอาจจะประยุกต์กับบุคคลากร องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะแตกต่างกันไปดังนี้

1. องค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ที่ยังไม่ได้รับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร อาจนำไปใช้เป็นแนวทางก่อนการตัดสินใจรับเทคโนโลยี ว่าเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่องค์กรดำเนินการผลิตหรือไม่ และจะมีการเตรียมการจัดการเทคโนโลยีอย่างไรในทุกด้าน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่

2. ในส่วนของผู้จำหน่าย อาจนำไปพิจารณากลุ่มเป้าหมายได้ และจัดเนื้อหาการฝึกอบรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับประเภทงานที่องค์กรผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ดำเนินการผลิต เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สถาบันการศึกษา อาจใช้เป็นแนวทางในการผลิตบุคลากร ทั้งในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี และระบบวิธีคิดที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อให้สอดคล้องกับประเภทของงาน