

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee self service) มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความพร้อมในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเองมาใช้ในองค์กร ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงการทำงานจากการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และลักษณะขององค์กรที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กร และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติร้อยละ, สถิติไคสแควร์ และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทางด้านกลยุทธ์ขององค์กร, ทักษะในการทำงานของพนักงาน และลักษณะการทำงานที่เป็นระบบ มีผลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ข้อเสนอแนะของพนักงานและผู้ศึกษา ผู้บริหารควรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้ทราบปัญหาจากการทำงานที่แท้จริง และมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเองอย่างทั่วถึง และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อพนักงานสามารถใช้งานระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Abstract

The purpose of this research is to study how to apply change management theory to build readiness for organization change. The single case study is focused on Employee Self Service system rolled out at Toshiba Consumer Product (Thailand) Co., Ltd.. The results are applied to support the change of work due to the use of technology system. In this research, change management theory is used as a framework. The information was collected throughout the interview of company's executives and sets of questionnaires developed and distributed to employees. The analysis of data was explored by using percentages, Chi-square and Multiple Regressions. The result shows that elements of success in the organization change are employees' skills and top management support.

With respect to the employees and further suggestion, management should study employees' view in order to identify real work problems and encourage the change in the Employee self-service system. In addition, there should be the employee training for the use of computer in order to efficiently develop Employee Self Service System's skills.