

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรง โดยแต่ละองค์กรมีจุดมุ่งหมายในการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ หรือเพื่อความอยู่รอดขององค์กรให้สามารถอยู่ในตลาดการค้าหรือตลาดอุตสาหกรรมได้ โดยแต่ละองค์กรมุ่งที่จะหาหนทางในการพัฒนาองค์กรในหลายๆด้านให้มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และช่วยลดต้นทุนในการผลิต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นวิธีที่จะเอาชนะคู่แข่งได้ทั้งในเรื่องราคาและคุณภาพ

จากความต้องการที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กร ทำให้มีการคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อมาช่วยในกระบวนการทำงาน หรือตอบสนองความต้องการลดขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง หรือเพื่อให้สามารถผลิตได้เร็วขึ้น จากความต้องการดังกล่าว ทำให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับ จึงเป็นแรงผลักดันให้มีการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับธุรกิจ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจนั้นเป็นการเพิ่มคุณค่า (Value Add) ให้กับธุรกิจ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน และช่วยลดขั้นตอนในกระบวนการการทำงานให้สั้นลง และสามารถรักษามาตรฐานของสินค้าหรือบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะดีกว่าแบบการทำงานด้วยมือ (Manual) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรยังเป็นการสร้างโอกาส (Opportunity) ให้กับธุรกิจด้วย

บริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับสายงานการผลิต และในสายงานอื่นขององค์กร ให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

ระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRMS) ที่บริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด เลือกใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์จากเดิมที่รูปแบบการทำงานจะเป็นลักษณะการทำงานแบบ manual และใช้กระดาษเป็นเอกสารในการยื่น

คำร้องต่างๆ เช่นการขอลาหยุดงาน, การขอแก้ไขข้อมูลของพนักงาน และการเบิกสวัสดิการณ์ต่างๆ เป็นต้น

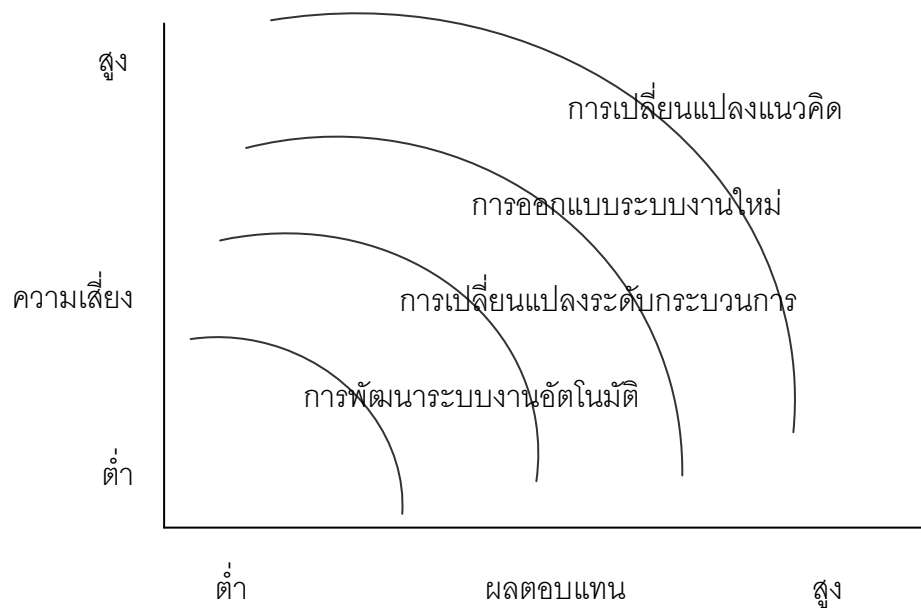
จากการทำงานแบบเดิมพบว่า เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และพบปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายหรือแม้กระทั่งเรื่องความล่าช้าในการอนุมัติคำร้อง จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRMS) ขององค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับการทำงานให้มีมาตรฐานมากขึ้นด้วย

Lucas (1994) กล่าวถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์กรในแง่ของประโยชน์ต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น การลดต้นทุน และเพิ่มรายได้ เป็นต้น สำหรับผลกระทบในแง่ของการบริหารงาน Lucas ได้สรุปว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีความคล่องตัว (Flexibility) ซึ่งมีความหมายว่า เป็นการทำงานที่สามารถเผชิญกับสิ่งใหม่ๆ ปัญหาใหม่ๆ และสามารถดำเนินการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูง เหมาะสำหรับการบริหารเปลี่ยนแปลงองค์กร ช่วยในการกำหนดขอบเขต ความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ และกำหนดการไหลเวียนของข้อมูล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทำได้ 4 ระดับ คือ (Kenneth C Laudon, and Jane P Laudon, 2007, p.24)

ภาพที่ 1.1

ระดับของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร



ที่มา : (Kenneth C Laudon, and Jane P Laudon, 2007, p.24)

1. การพัฒนาระบบงานอัตโนมัติ (Automation) ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาดของข้อมูล หรือความผิดพลาดจากการคำนวณ ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การเปลี่ยนแปลงในระดับกระบวนการทำงาน (Rationalization of procedures) ช่วยให้เห็นภาพของกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่คล่องตัวทำให้องค์กรต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมขึ้น
3. การออกแบบระบบงานใหม่ (Business process reengineering) ช่วยปรับปรุงคุณภาพและการบริการให้ดีขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน ช่วยลดค่าใช้จ่าย และสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว และช่วยปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น
4. การเปลี่ยนแปลงแนวคิด (Paradigm shifts) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทั้งองค์กร ไม่จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะบางส่วนขององค์กร และเป็นการเปลี่ยนแนวคิดในการดำเนิน

ธุรกิจ ซึ่งอาจเกี่ยวกับลูกค้า สินค้า การบริการ หรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยไม่ยึดกับกรอบแนวคิดเดิม

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ที่ไม่สิ้นสุด และเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันเกือบทุกองค์กรต่างให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อมุ่งหวังให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย แต่ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีองค์กรหลายองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เนื่องจากไม่มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี หรือความไม่เข้าใจในระบบสารสนเทศ จึงทำให้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ทำให้การทำงานล่าช้า และเกิดความผิดพลาดในการทำงาน และจะส่งผลต่อองค์กรไม่มากนักน้อย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มาใช้ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลง ให้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานอันเนื่องมาจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพร้อมในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มาใช้ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ใช้ระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบหลักการการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด
2. ได้ทราบถึงความพร้อมในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มาใช้ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด

1.5 นิยามศัพท์

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด
2. การออกแบบระบบงานใหม่ (Business process reengineering) คือการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจใหม่ แล้วนำกระบวนการใหม่ไปปฏิบัติให้เกิดผล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การลดต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจนั้น
3. ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดีสามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง
4. ค่านิยมร่วม (Share) หมายถึง เป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทางเดียวกัน
5. การทำงานเป็นระบบ คือ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบ แบบแผน ขั้นตอน โดยมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนการลงมือปฏิบัติงาน
6. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change management) คือ การจัดการกับกลไกส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ให้สามารถเรียนรู้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อลดผลกระทบในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่อง ราบรื่น สามารถอยู่รอด และเจริญก้าวหน้าไปได้