

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน),
สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ

ผู้เขียน นายศรัณย์ ภูเจริญ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวุฒิ บุรณพिर

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพร้อมของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ ต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

เครื่องมือการวัดระดับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนาจากคำถาม 77 ข้อใน Organizational Readiness Inventory ของ Moseley and Swiatkowski (2003) ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 7 หมวดๆ ละตามแนวคิด 7S ของ Peters and Waterman (1988) โดยคัดเลือกข้อที่มีความหมายใกล้เคียงหรือซ้ำซ้อนกันออกไปจนได้คำถามหมวดละ 5 ข้อรวม 35 ข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค พบว่าจากแบบสอบถามดังกล่าวได้ค่าความเชื่อถือโดยรวมเท่ากับ 0.954

การศึกษานี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 306 คนจากกลุ่มพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดอยู่ภายในสำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทมีระดับความพร้อมต่อปัจจัยด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านสไตล์การทำงาน และด้านคุณค่าร่วมกันของสมาชิกในองค์กร อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้ดี ส่วนด้านการจัดคนเข้าทำงาน มีระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการรับรู้ถึงแผนงานขององค์กร แต่ยังไม่มีการแสดงให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร จึงต้องมีการผลักดันให้แผนงานดำเนินต่อไปเพื่อคงไว้ซึ่งแรงสนับสนุนจากพนักงาน

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของพนักงานด้วยปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ พบว่า มีเพียง 3 ปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัด และอายุงาน

พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน ในด้านกลยุทธ์เกี่ยวกับความเชื่อมโยงกิจกรรมเสริมความรู้ต่าง ๆ กับเป้าหมาย และการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ในด้านโครงสร้างมีความเห็นแตกต่างกันในปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการปฏิบัติงานกับนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านสไตล์การทำงานมีความเห็นแตกต่างกันในปัจจัยเรื่อง ผู้จัดการเข้าร่วมในการฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะกับพนักงาน และผู้บังคับบัญชารับฟังความเห็นที่ตรงไปตรงมาจากพนักงานเป็นประจำ

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความเห็นแตกต่างกันในด้านระบบเกี่ยวกับปัจจัยเรื่องความเข้าใจถึงผลกระทบของการตัดสินใจของตนเองต่อผู้อื่น ในด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความเห็นแตกต่างกันในปัจจัยเรื่อง การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ และตำแหน่งงานไม่ถูกปล่อยให้อยู่ว่างเป็นเวลานาน

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน ในด้านทักษะเกี่ยวกับปัจจัยเรื่องผลของการให้รางวัลและยกย่องชมเชยในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะ และการให้ความช่วยเหลือในการทำแผนพัฒนาการส่วนบุคคล ในด้านการจัดคนเข้าทำงานมีความเห็นแตกต่างกันในปัจจัยเรื่องการมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในด้านสไตล์การทำงานมีความเห็นแตกต่างกันในปัจจัยเรื่องผู้จัดการเข้าร่วมในการฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะกับพนักงาน และผู้บังคับบัญชารับฟังความเห็นที่ตรงไปตรงมาจากพนักงานเป็นประจำ

Independent Study Title	Organizational Readiness Towards Environmental Changes of Advance Info Service Public Company Limited, Regional Operation – North Region
Author	Mr. Saran Poocharoen
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Siriwut Buranapin

ABSTRACT

This independent study aimed to measure organizational readiness towards environmental changes of Advance Info Service Public Company Limited, Regional Operation – North Region.

The tool to measure the organizational readiness to changes was developed from 77 standardized questions of Organization Readiness Inventory by Moseley and Swiatkowski (2003), patterned after 7S model by Peters and Waterman (1988). The original questions were screened out for the similarity and redundancy and only 35 items were applied to this study, consisted of 5 items from 7 readiness components. Subsequently, the questionnaire was translated and tested for its reliability based on Cronbach's alpha coefficient. The overall reliability coefficient was 0.954.

In this case, samples were collected from all the 306 employees. The results from measuring organizational readiness towards environmental changes of Advance Info Service Public Company Limited, Regional Operation – North Region, were as follows: Strategy, Structure, System, Skills, Style and Shared Value were at the high level. Which means, the management was taking actions as they promise. The results also reflect that the company had an effective internal communication system. Staffing was at the medium level. Which means, Employees were aware of what the organization's plans were. Actual activities needed to be undertaken and evident to maintain momentum and employee support.

When compared against their demographical backgrounds, opinions of employees were different with respect to their ages, departments and working periods.

In light of Strategy, employees, with different ages, had different opinions on the linkage between knowledge improvement activities and corporate goals, and on the allocation of resources employee development. In term of Structure, employees, with different ages, had different opinions on the relationship between work procedures and human resource development policies. In term of Style employees, with different ages, had different opinions on the involvement of managers coaching and providing feedback to employees, and on the level of active listening to subordinate opinions.

In light of System, employees, within different departments, had different opinions on the degree of understanding impact of an individual's decision on other colleagues. In term of Staffing, employees, within different departments, had different opinions on the employee retention, and on the length of position vacancy period.

In light of Skills, employees, with diverse working periods, had different opinions on the impact of reward and recognition on personal desire to skill development and on the organization assistance in establishing personal development plans. In term of Staffing, employees, with diverse working periods, had different opinions on availability of opportunity for growth. In term of Style, employees, with diverse working periods, had different opinions on the involvement of managers coaching and providing feedback to employees, and on the level of active listening to subordinate opinions.