

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจในยุคการแข่งขัน ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทำให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ คู่แข่ง และผลการดำเนินงานของตนเอง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาทิ พนักงานฝ่ายบุคคลต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์ และรายรับ – รายจ่ายขององค์กร

ปัจจุบัน หน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กก็ตาม ต่างตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หรือไอซีที มาประยุกต์ใช้ในองค์กรของตน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและการเป็นหน่วยงานที่ทันสมัย พร้อมให้บริการต่างๆ อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

หลังจากการจัดตั้งองค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทยในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 เป็นต้นมา องค์กร โทรศัพทฯ ก็ได้ดำเนินกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งแบบการสื่อสาร โทรศัพท และการสื่อสารข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยีแบบมีสายและไร้สาย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ และขยายโครงข่ายโทรศัพทให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม ด้วยการบริหารงานในลักษณะรัฐวิสาหกิจที่ถูกควบคุมการบริหารงานโดยรัฐบาล ทำให้การขยายโครงข่ายไม่ทันต่อความต้องการ จึงมีความจำเป็นที่ให้บริษัทเอกชนเข้ามาช่วยลงทุนขยายโครงข่ายแล้วแบ่งผลกำไรการดำเนินงาน

นอกจากนี้ในช่วงเวลานั้นกระแสการแปรรูปองค์กรรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นกิจการที่ผูกขาดของรัฐไปสู่เอกชนเกิดขึ้นทั่วโลก รัฐบาลได้เริ่มงานตามขั้นตอนที่กำหนดใน พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ โดยคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจได้ประชุมให้ความเห็นชอบในหลักการให้

องค์การโทรศัพท์ฯ เข้าตลาดหลักทรัพย์ และจำหน่ายหุ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของรัฐและประชาชน ในที่สุดองค์การโทรศัพท์ฯ ก็ได้ดำเนินการแปรสภาพตาม พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจเสร็จสิ้นตามขั้นตอน และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” ซึ่งมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “TOT Corporation Public Company Limited” และเขียนแบบย่อเป็น “บมจ. ทศท” (พงศ์ฐิติ พงศ์ศีลามาณี และสุเทพ รัญญูสิทธิ 2546: 12-16)

แม้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในอดีตได้เปลี่ยนแปลงมาจากการเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีพระราชบัญญัติการจัดตั้งองค์การ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 เป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) ภารกิจขององค์การยังคงเดิมคือ การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม ด้านให้บริการโครงข่ายสื่อสารข้อมูลที่อยู่ในรูปเสียงและข้อความแก่ประชาชน ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ บทบาทขององค์การที่เคยเป็นผู้ควบคุมกิจการ โครงข่ายการสื่อสารภายในประเทศกำลังเปลี่ยนแปลงไปเป็นบริษัทเอกชนที่ต้องดำเนินธุรกิจแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นๆ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ โดยประกอบด้วยกลุ่มงานต่างๆ 16 กลุ่มงาน สำนักตรวจสอบ และด้านปฏิบัติการภาค 5 ภาค

จากการแบ่งส่วนงานออกเป็นกลุ่ม สำนัก กลุ่มธุรกิจ กลุ่มงาน และภาค ทำให้การดำเนินงานในแต่ละวันมีปริมาณข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นจำนวนมาก ในขณะเดียวกันก็มีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนหลายแห่ง บางครั้งการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน รวมทั้งการทำสำเนาเอกสารเดิมหลายๆ ครั้ง ตามขั้นตอนของงานสารบรรณ ทำให้สำเนาเอกสารที่ได้ไม่คมชัด การจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ทำให้การค้นคืนเพื่อนำมาใช้งานเป็นไปอย่างยากลำบาก

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้โดยพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์การเพื่อเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เพื่อจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบ ลดภาระงานจัดส่ง คั่นคืน และเก็บเอกสารที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สารสนเทศภายในระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 14 รายการ ได้แก่ 1) ระบบงานภายใน 2) ข่าวสาร-เรื่องน่ารู้ 3) TOT Services 4) บริการด้านคอมพิวเตอร์ 5) การใช้งานอินทราเน็ต 6) Executive Links 7) ระเบียบ/คำสั่ง ทศท 8) คำสั่งบุคคล 9) E-mail 10) ลงทะเบียนอินทราเน็ต 11) ลงทะเบียน CA 12) Project 13) ข่าวประชาสัมพันธ์ 14) ติดต่อภายใน ทศท

อย่างไรก็ตาม การเริ่มนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ทรัพยากร ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลาค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งระบบงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบงานได้อย่างแท้จริง และเมื่อนำมาใช้แล้วก็ควรมีการประเมินผลการใช้เพื่อให้ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดต่างๆ ที่องค์กรสามารถนำไปประกอบในการปรับปรุงต่อไปได้ ดังนั้น การศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินการใช้ระบบสารสนเทศ จึงเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนภาพความจริงด้านความต้องการของผู้ใช้ ข้อดีและข้อจำกัดต่างๆ และยังนำไปสู่การพัฒนาในรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ และนำสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กร ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาและประเมินการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน ทศท รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น กอปรกับตั้งแต่เริ่มเผยแพร่สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตในปี พ.ศ.2544 ยังไม่มีการประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานมาก่อน

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อประเมินการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบดังกล่าว โดยการสร้างต้นแบบระบบสารสนเทศ

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

ประเมินความคิดเห็นของพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกระดับทั่วประเทศ ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต เนื่องจากเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตโดยตรง และไม่ประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตดังกล่าว

#### 4. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต หมายถึง ระบบที่นำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบของเว็บเพจบนเว็บไซต์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยไม่รวมถึงระบบสารสนเทศที่อยู่ในระบบงานประยุกต์อื่นๆที่นำมาไว้บนเครือข่ายอินทราเน็ต

4.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกระดับทั่วประเทศ

4.3 เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารภายใน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบสภาพทั่วไปในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทุกระดับทั่วประเทศ

5.2 ทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต

5.3 ได้ต้นแบบ (Prototype) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น