

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบัน อยู่ในสังคมสารสนเทศโลก (Global Information Society) โดยเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจทั่วโลกที่ต้องใช้ข้อมูล ข่าวสาร เพราะการสื่อสารเป็นการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายโลก เช่น อินเทอร์เน็ต ดังนั้น สารสนเทศจึงเป็นพื้นฐานของข้อมูลที่สำคัญ ปัจจุบันการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างองค์กร (Internetworking Enterprise) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต แอ็กซ์ทราเน็ต และเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่สร้างสังคมเครือข่ายเชื่อมโยงทั้งโลก (Global Internetworked Society) สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่จากการต่อเชื่อมและเป็นเครือข่ายที่สำคัญยิ่ง สำหรับองค์กร สามารถใช้สำหรับการปฏิบัติงานได้ในทุกที่ ทุกเวลา ผู้สังคมสารสนเทศโลกอย่างแท้จริงได้ การเติบโตของอินเทอร์เน็ตที่สัมพันธ์กับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงาน ขององค์กรในปัจจุบันคือระบบ อินทราเน็ต และยังมีการส่งผ่านระหว่างองค์กร หรือไปยังหุ้นส่วน (แอ็กซ์ทราเน็ต) รวมถึงเครือข่ายอื่นๆ ด้วย

อินทราเน็ต เป็นเครือข่ายที่ออกแบบเพื่อบริการด้านความต้องการข้อมูลภายในองค์กรของบริษัท โดยใช้แนวความคิดและเครื่องมือเดียวกับ WEB มีความสามารถในการใช้งานคล้ายกับ Internet โดยใช้งานง่ายและราคาประหยัด พนักงานและผู้บริหารสามารถดูประวัติย่อของพนักงานในองค์กร, แผนธุรกิจ, ระเบียบข้อบังคับ กระบวนการทำงาน และทบทวนเอกสารที่ต้องการโดยใช้ Hyperlink ในการค้นหาวัดจากฐานข้อมูล สามารถใช้ อินทราเน็ต ตรวจสอบการใช้งานของ Software ในงานที่เฉพาะเจาะจง อีกทั้ง อินทราเน็ต ยังมีความสามารถในการสื่อสารและ สามารถเชื่อมต่อกับระบบ Internet ภายนอกองค์กรได้ ทำให้องค์กรกระทำการกิจกรรมทาง e-commerce เช่น ประสานงานกับ Suppliers และลูกค้า เชื้อระดับบัญชีรายการสินค้าก่อนที่จะจัดส่ง และอื่นๆอีกมากมาย กิจกรรมเหล่านี้เป็นการติดต่อกับภายนอกองค์กร ซึ่งอำนวยความสะดวกโดยผ่านการทำงานของระบบ Extranet ได้

ข้อมูลที่ถูกส่งผ่านทางระบบ อินทราเน็ต ข้อมูลจะถูกเก็บไว้อย่างปลอดภัย ภายใต้ระบบ “Firewall” ระบบนี้เป็นอุปกรณ์ที่ทำงานเหมือนคนเฝ้าประตูระหว่าง อินทราเน็ต ขององค์กรและเครือข่ายภายนอก (อย่างเช่น Internet) ข้อมูลที่ถูกส่งเข้ามาทั้งหมดจะถูกตรวจสอบโดยคอมพิวเตอร์

ผ่านระบบ Firewall และพนักงานขององค์กรสามารถท่องไปใน Internet แต่ผู้ใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาต จะไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ การจัดการแบบนี้ทำให้เกิดความรวดเร็วในข้อมูลและ Software อย่างปลอดภัยแก่พนักงานขององค์กรเองและกับตัวองค์กรด้วย ระบบอินเทอร์เน็ต ยังมีพลังในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร, กระบวนการต่าง ๆ และช่วย Reengineering การทำงานได้ในหลาย ๆ ส่วนขององค์กร

THAI Sphere เป็นอินเทอร์เน็ต องค์กร ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กร รัฐวิสาหกิจชั้นนำระดับชาติแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในฐานะ ผู้ให้บริการด้านธุรกิจการบิน ที่มีเครือข่ายครอบคลุมในหลายภูมิภาคทั่วโลก และมีสาขาในหลายประเทศ จากจำนวนพนักงานกว่า 25,000 คน ดังนั้นการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูล อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ไม่ว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอยู่ ณ. สาขาใดก็ตาม จึงทำให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องก้าวให้ทันตามกระแสโลกที่มีการพัฒนาการด้านการสื่อสาร ซึ่งก้าวล้ำหน้าไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ถือกำเนิดขึ้น เมื่อ วันที่ 1 สิงหาคม 2540 ในนามว่า THAI Sphere เพื่อสนองตอบการก้าวไปกับกระแสโลกในด้านการสื่อสาร ซึ่งในต้นทศวรรษที่ 21 นี้ ที่องค์กรชั้นนำหลายองค์กรในประเทศไทย ได้เริ่มมีการนำเอา อินเทอร์เน็ต มาพัฒนาใช้กับองค์กรมากขึ้น เช่นเดียวกัน อาทิ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย องค์กรโทรศัพท์ การประปา ชนาคร ต่างๆ และรวมทั้งองค์กรอื่นๆอีกมากมาย

THAI Sphere ได้เริ่มต้นขึ้นที่หน่วยงานด้าน คอมพิวเตอร์ ของบริษัท ซึ่งเริ่มมาจากการให้บริการเกี่ยวกับ e-mail หรือ Electronic Mail แก่พนักงาน เป็นอันดับแรก หลังจากนั้นจึงได้มีการพัฒนาจนเกิดเป็น Home Page ของ WEB THAI Sphere ขึ้น ซึ่งบรรจุเรื่องราว หัวข้อต่างๆไว้มากมาย อันเป็นประโยชน์แก่พนักงานที่สามารถเข้าไปดู หรือใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ในทุกเวลาที่ต้องการ อาทิ เช่น กฎระเบียบบริษัท ข้อบังคับต่างๆ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของแต่ละหน่วยงาน สารความรู้ เรื่องราวเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้อมูลของชมรมต่างๆ แนะนำ WEB เต้นประจำสัปดาห์ และเรื่องจำเป็นอื่นๆในด้านการทำงานของพนักงานรวมทั้งยังจัดให้มี THAI Sphere WEBBOARD เพื่อไว้ให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอีกด้วย

1.1.1 THAI Sphere อินเทอร์เน็ต ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1.1.1 เพื่อให้มีพัฒนาการได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการติดต่อสื่อสาร

1.1.1.2 เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่ดีในบริษัท ให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ

1.1.1.3 เพื่อจะเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ที่

เป็นประโยชน์ ต่อส่วนรวม และต่อบริษัท

1.1.1.4 เป็นศูนย์รวมที่ให้บริการ ข่าวสารต่างๆ ข้อมูลที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ให้กับพนักงาน

จากจุดเริ่มต้น เมื่อปี พ.ศ. 2540 THAI Sphere ได้ผ่านการพัฒนารูปแบบให้ทันสมัยมาแล้วถึง 3 ครั้ง ด้วยกัน และยังคงพัฒนาต่อไป ให้ทันตามกระแสการสื่อสารของโลก อย่างต่อเนื่องโดยตลอด โดยจะเห็นได้จากสถิติ ในการเข้าใช้ THAI Sphere ของพนักงานที่มากขึ้นกว่า 10 ล้านครั้งต่อเดือน และในอนาคตอันใกล้ นี้ จะมีการปรับปรุงครั้งใหญ่สำหรับ THAI Sphere ในรูปแบบใหม่ที่เป็น Enterprise portals หรือ Corporate portals โดยมีการปรับปรุงจัดเก็บฐานข้อมูลใหม่ ที่เรียกว่า Enterprise Resource Planning หรือ ERP. เป็นระบบการรวบรวมฐานข้อมูลที่เคยถูกเก็บไว้อย่างกระจัดกระจายและซ้ำซ้อนนำมาจัดเก็บไว้ใหม่ให้เป็นเพียงฐานข้อมูลเดียว และเพื่อใช้งานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นและสามารถครอบคลุมการปฏิบัติงานได้ครบทุกอย่าง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับพนักงานและองค์กร

เมื่อการใช้งานจาก Intranet และ Internet เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หลายๆ องค์กรต้องเผชิญกับความยากลำบากในการจัดการกับข้อมูลที่มีมากเกินไป ข้อมูลเหล่านั้นกระจัดกระจาย และยังมีฐานข้อมูลเป็นจำนวนมากในระบบที่ต่างกัน การหาความสัมพันธ์และข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำจึงต้องใช้เวลามากและต้องอาศัยกระบวนการเข้าถึงระบบที่มีอยู่มากมาย (multiple system) ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงเสียเวลาเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลที่กระจัดกระจาย คือ Corporate portals

Kounadis (อ้างถึงใน ชลิตและคณะ, 2548 : 6) ให้คำจำกัดความของ “Corporate Portal” ว่าเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่มีความเป็นส่วนตัวผ่าน web browser ไปสู่ข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญที่ถูกจัดไว้ในภายในและภายนอกขององค์กรหนึ่ง ๆ ช่องทางเหล่านี้ทำให้เกิดการจัดการข้อมูล, ข่าวสาร, และความรู้ การทำงานผ่านสื่อที่มีฐานบน Intranet (เช่น web browser) ทำให้มีการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การสืบค้นข้อมูลแบบก้าวหน้าและเทคนิคการจัดทำดัชนีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

Corporate portals ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลแบบ Single-point ไปสู่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้และ Application สามารถใช้บน Intranet, Internet และ Extranets ได้ ดังนั้นองค์กรใหญ่ ๆ หลายองค์กรกำลังจัดทำ portals ขึ้นมาใช้แล้ว เช่น ธนาคารนครหลวงไทย การไฟฟ้า เป็นต้น

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ เป็นจุดแข็ง ในการแข่งขันทางธุรกิจในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารงานภายในองค์กร การให้บริการสารสนเทศกับธุรกิจร่วมทุน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สร้างมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาโครงสร้างภายในและสนองตอบกลยุทธ์การ

บริหารงานสารสนเทศขององค์กร ปัจจุบัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการสารสนเทศขึ้นมาคือ กองบริหารสารสนเทศ แผนกพัฒนาระบบข้อมูล / การพัฒนากลยุทธ์และผลิตภัณฑ์ (Strategy & Product Development / Information Systems Division) ทำหน้าที่ผลิตและให้บริการสารสนเทศแก่พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้เว็บไซต์ชื่อว่า “ THAISphere ” เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2540 และให้บริการสารสนเทศภายในองค์กรในรูปแบบของ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในขององค์กร สนับสนุนการบริหารงานและสารสนเทศแก่พันธมิตรทางการค้า โดยข้อมูลจะถูกปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์ ขณะเดียวกันยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของสารสนเทศภายในองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ

1.1.2 แนวคิดของ THAI Sphere ในการพัฒนาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยออกแบบให้อยู่ในรูปแบบของ Enterprise portals ซึ่งเป็น อินทราเน็ต ขององค์กรในยุคใหม่ ที่ได้รับการสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลแบบ ERP.

ชลิต และคณะ (2548 : 6) ได้อธิบายพื้นฐานอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับ ERP โดยมีแนวความคิดและหลักการในการบริหารและจัดการระบบข้อมูล ERP ซึ่งย่อมาจาก Enterprise Resource Planning คือการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม หรือการบริหารและจัดการให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร เพื่อให้รองรับการแข่งขันในทางธุรกิจที่รุนแรง ในอนาคต หลักการพื้นฐานของธุรกิจต่างๆไป คือ 4 M ซึ่งได้แก่ Man (ทรัพยากรบุคคล) Machine (เครื่องมือ, อุปกรณ์เครื่องจักร) Material (วัตถุดิบสำหรับการผลิตสินค้าหรือบริการ) สุดท้ายที่เป็นเรื่องใหญ่ของทุกองค์กร Money (เงิน) ดังนั้นการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้ประโยชน์สูงสุดคือการจัดการ 4 M เหล่านี้นั่นเอง โดยมีหลักบริหารและการจัดการว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะใช้ทรัพยากรเหมาะสมมากที่สุด ในการผลิตสินค้าและบริการที่ดี อันจะนำไปสู่การแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต การจัดเตรียมทรัพยากรในการผลิตที่เหมาะสม เพื่อให้การใช้ต้นทุนที่เหมาะสมสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ ได้ ซึ่งการจัดการดังกล่าวคือ

1.1.2.1 การบริหารและการจัดการวัตถุดิบต่างๆ ให้มีปริมาณที่เพียงพอและให้ทันกับเวลาที่ต้องการในสายการผลิตสินค้านั้นๆ

1.1.2.2 การบริหารและการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพดีขึ้นและใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

1.1.2.3 การบริหารและการจัดการอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือ ในสายการผลิตรวมไปถึงการวางแผนการซ่อมอุปกรณ์เหล่านั้นจะไม่กระทบต่อสายการผลิต

1.1.2.4 การบริหารและการจัดการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในกิจการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ปัจจุบันการวางแผนในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากต้องรวบรวมข้อมูลจากหลายๆ ระบบ ทำให้เสียทั้งเวลาและแรงงานในการรวบรวมข้อมูล

นอกจากสาเหตุหรือปัจจัยหลักๆ ที่กล่าวมาแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัญหาในการรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Internet การใช้ Web Application หรือการทำธุรกิจทาง Electronics จากภาพรวมของโครงสร้างและปัญหาของระบบสารสนเทศ ระบบ ERP ใหม่ซึ่งจะเป็นคำตอบให้กับปัญหาหลักของโครงสร้างและการทำงานของระบบ

กฤษดา วิสุทธิรานนท์ (2546 : 12) ระบบ ERP คือระบบสารสนเทศสำหรับองค์กรที่นำแนวคิดและวิธีการบริหารของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร การบริหารเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร อย่างไรก็ตามจากหลักการอย่างง่ายของการบริหารองค์กรนั้นถ้าเราพิจารณาในโลกของการบริหารธุรกิจจริงๆ นั้นการบริหารแบบ ERP ไม่ได้ง่ายอย่างที่คิด ในองค์กรหนึ่งๆ นั้นไม่ได้มีกิจกรรมทางธุรกิจเพียงกิจกรรมเดียวแต่จะประกอบด้วยกิจกรรมทางธุรกิจมากมาย และกิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นก็มีการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อจะได้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมาย ตัวอย่างเช่น ในองค์กรหรือวิสาหกิจหนึ่งๆ โครงสร้างของกิจกรรมพื้นฐานโดยทั่วไปจะประกอบด้วยกลุ่มของกิจกรรม 3 กลุ่มใหญ่ คือ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต และการขาย ซึ่งถ้าเราเชื่อมโยงกิจกรรมพื้นฐานทั้ง 3 กิจกรรมเข้าด้วยกัน เราก็จะได้ห่วงโซ่ของกิจกรรมตามรูปแบบที่ต้องการ

ระบบ ERP เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งจะช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและการบริหารทรัพยากรขององค์กรโดยรวม เกิดประสิทธิภาพโดยแนวคิด (Concept) ของระบบ ERP คือ เป็นระบบข้อมูลที่จะทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงข้อมูลของกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อทำให้การประสานงานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรราบรื่นและลดปัญหาการแบ่งข้อมูลที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถบริหารองค์กรแบบบูรณาการหรือแบบองค์รวม ดังนั้นการพัฒนาระบบข้อมูลจึงมีความจำเป็น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระบบ ERP จะมีโครงสร้างทางทฤษฎีที่เป็น Single Database คือข้อมูลซึ่งถูกป้อนจากระบบต่างๆ ซึ่งประกอบเป็นระบบ ERP จะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางเพียงฐานข้อมูลเดียว เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประมวลผลของระบบงานต่างๆ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลนั้นๆ การที่ข้อมูลถูกเก็บไว้เป็น Single Database และเป็นข้อมูลที่ใช้ร่วมกันในระบบย่อยของ ERP จึงเรียกระบบลักษณะนี้ว่าเป็น Integrated Information System การที่ระบบ ERP มีโครงสร้างเป็น Single Database นั้น ทำให้ระบบ ERP ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบข้อมูลความผิดพลาดของข้อมูลหรือข้อมูลไม่ถูกต้องตรงกันระหว่างระบบต่างๆ ทำให้เราสามารถแสดงผลข้อมูลต่างๆ ได้อย่าง

รวดเร็วและถูกต้อง คือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลจากระบบใดระบบหนึ่งเกิดขึ้น การแสดงผลข้อมูลจากระบบต่างๆ จะได้ข้อมูลซึ่งมีความถูกต้องเสมอ

ระบบ Corporate E-Mail นับตั้งแต่เริ่มมีการพัฒนาใช้งานระบบ E-Mail (Electronic Mail) ขึ้นในบริษัทฯ ราวกลางปี 2540 ได้ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงาน มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าเดิม เป็นอย่างมาก อีกทั้งระบบเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสาร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไปยังบุคคลหรือองค์กรอื่นได้ทั่วโลก ซึ่งในระยะเริ่มแรกจนถึงปัจจุบันระบบ E-Mail ที่เปิดให้บริการ มีลักษณะที่เรียกว่า POP3 Mail หรือหลายท่านคงจะคุ้นเคยในชื่อของ “Royal Mail” โดยอาศัยเครื่อง Mail Server ที่บริษัทฯ ติดตั้งขึ้นทำหน้าที่รับส่งข้อมูลร่วมกับ Mail Server ขององค์กรอื่น การให้บริการในลักษณะ POP3 ผู้ใช้ต้องติดตั้งโปรแกรม Mail Client ไว้ที่เครื่อง PC ที่เชื่อมต่ออยู่ในระบบเครือข่าย เพื่อทำหน้าที่ในการรับส่งข้อความจากผู้ใช้งานระบบผ่านเครื่อง Mail Server รวมถึงทำหน้าที่จัดเก็บข้อความ (Messages) และสมุดรายชื่อส่วนตัว (Personal Contacts) ไว้ที่ Local Disk ของเครื่อง PC ซึ่งตั้งแต่เริ่มต้นจนปัจจุบันบริษัทฯ ได้กำหนดให้โปรแกรม Netscape ทำหน้าที่เป็นโปรแกรม Web Browser และ Mail Client แต่อาจมีผู้ใช้งานบางท่านใช้งานระบบผ่านโปรแกรม Outlook Express ซึ่งเป็น Mail Client ที่ติดตั้งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ Windows ก็สามารถใช้งานได้เช่นเดียวกัน

1.1.3 ถึงแม้ว่าการใช้งานระบบ POP3 Mail จะได้รับความนิยมและถูกนำมาพัฒนาใช้งานกับองค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวนมากก็ตาม แต่ก็มีข้อจำกัด/ปัญหาในการใช้งานบางประการ ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1.1.3.1 ปัญหาการติดตั้งโปรแกรม Mail Client เนื่องจากการใช้งานระบบ POP3 Mail ก่อนที่ผู้ใช้จะสามารถใช้งานระบบ E-Mail ได้ จำเป็นต้องมีการติดตั้งโปรแกรม Mail Client ซึ่งในกรณีนี้เป็นการให้กับผู้ใช้และ IT Support Staff ในการให้คำแนะนำ และดำเนินการติดตั้งโปรแกรมให้ถูกต้องตามมาตรฐาน รวมทั้งต้องมีการในการติดตาม Update/ Upgrade ให้กับโปรแกรม Mail Client เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยสูงสุด

1.1.3.2 ปัญหาของความไม่สะดวกในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการติดตั้งโปรแกรม Mail Client ผู้ติดตั้งจำเป็นต้องกำหนดข้อมูลของ Mail Server และข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ (User profile) ซึ่งได้แก่ สมุดรายชื่อส่วนตัว เป็นต้น ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น ซึ่งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยน Mail Server จำเป็นต้องไปแก้ไข ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่มีการติดตั้ง Mail Client หรือ ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการ เปลี่ยนไปใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ จะมีการในการถ่ายโอนข้อมูล ส่วนตัวไปยังเครื่องใหม่ด้วย

1.1.3.3 ปัญหาในด้านระบบเครือข่าย เนื่องจากการใช้งานในระบบ POP3 Mail เมื่อผู้ใช้เริ่มใช้งานระบบ E-Mail เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะ get mail ทั้งหมดของผู้ใช้จากเครื่อง

Mail Server มาเก็บไว้ใน Local Disk ของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้ไม่มีสิทธิเลือกที่จะ get mail ฉบับนั้นๆหรือไม่ ซึ่งในกรณีดังกล่าว หากมีการใช้งานพร้อมๆกันหลายๆเครื่อง หรือมี Mail ที่ต้องอ่านมายัง Local Disk จำนวนมาก อาจส่งผลกระทบกับการใช้งานของผู้ใช้งานอื่นได้ โดยเฉพาะกับการใช้งานของสำนักงานสาขาต่างจังหวัด และต่างประเทศ เนื่องจากโดยทั่วไป สาขาเหล่านี้จะมีช่องความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลไม่สูงนัก

1.1.3.4 ปัญหาการบริหารจัดการ Mail เนื่องจากการใช้งานในระบบ POP3 Mail ข้อมูลของผู้ใช้จะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้ใช้งาน ดังนั้น หากผู้ใช้ที่มีการเปลี่ยนแปลง การใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่ง ไปยังอีกเครื่องหนึ่งในแต่ละวัน (หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่สามารถจัดให้พนักงานทุกท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นส่วนตัวได้) ในกรณีนี้ mail ของผู้ใช้ก็จะกระจายไปยังเครื่องต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยาก ในการบริหารจัดการ mail

1.1.3.5 ปัญหาด้านความปลอดภัย โปรแกรม Mail Client เป็นช่องทางหนึ่งซึ่งอาจถูกโจมตีโดยหนอนไวรัสหรือผู้ไม่หวังดีได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย และมีความปลอดภัยสูงสุดในการใช้งาน ซึ่งการดำเนินการนี้ ทั้งผู้ใช้งานและ IT Support Staff จำต้องมีการร่วมกัน Update patches / Upgrade โปรแกรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ความปลอดภัยของ mail เนื่องจาก mail ของผู้ใช้ในระบบ POP3 Mail จะถูกจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในกรณีดังกล่าวผู้ใช้งานอื่นๆ ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกัน อาจสามารถเรียกดูได้ ประกอบกับ การใช้งานในลักษณะนี้ ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบกับ mail ที่เก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเอง โดยอาจทำการสำรองไว้ใน media อื่น เป็นต้น

จากข้อจำกัดและปัญหาที่สรุปให้ทราบข้างต้น ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการริเริ่มโครงการ Corporate E-Mail ที่มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขข้อปัญหาและข้อจำกัดข้างต้น มาพัฒนาใช้งานในองค์กร พร้อมทั้งกำหนดนโยบายให้ระบบ Corporate E-Mail เป็นระบบ Mailing System ระบบเดียวที่ใช้งานในบริษัท และสามารถรองรับการใช้งานของพนักงานได้ จากทุกหนทุกแห่ง ระบบดังกล่าวเป็นระบบ E-Mail ซึ่งเป็นที่ยอมรับของหลายองค์กร และนำมาพัฒนาใช้งานอยู่ทั่วโลก มีทิศทางในการพัฒนาระบบอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง สามารถรองรับความต้องการการใช้ระบบ E-Mail ของบริษัทฯ ได้ โดยเน้นการใช้งานระบบ ผ่านโปรแกรม Web Browser ที่จัดเก็บข้อความและสมุดรายชื่อไว้ที่ส่วนกลางบนเครื่อง Mail Server ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้นไป จากการใช้งานผ่านโปรแกรม Web Browser นี้อีกหนึ่งอย่างอาจเรียกระบบ Corporate E-Mail นี้ว่า “Web Mail”

การใช้งานระบบ E-Mail ระบบใหม่นี้ มีจุดประสงค์หลักประการหนึ่ง ที่ต้องการอำนวยความสะดวก ให้ฝ่ายบริหารและพนักงานในการติดต่อสื่อสารให้อยู่ภายในระบบเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะปฏิบัติงาน อยู่ในพื้นที่และเวลาที่แตกต่างกันทั่วโลก สามารถเชื่อมต่อเครื่อง PC ผ่านระบบ

เครือข่ายของบริษัทไปยัง Mail Server ที่มีการบริหารจัดการที่สามารถเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และจากการที่สมาชิกระบบทุกรายถูกลงทะเบียนอยู่ภายในระบบเดียวกันนี้เอง จึงสามารถกำหนดให้ ผู้ใช้งานอยู่ภายในกลุ่มเดียวกันได้ คือการเข้าสู่ระบบสามารถเรียกใช้งานด้วยชื่อของ Mail Server เพียงชื่อเดียวทั่วโลก โดยเชื่อมต่อโปรแกรม Web Browser จึงทำให้เกิดความสะดวกในการจดจำของผู้ใช้ระบบและผู้ติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น

การเปิดให้บริการระบบ Corporate E-Mail ในลักษณะของ Web Mail พนักงานภายในองค์กร จะได้รับประโยชน์อย่างมาก จากความสะดวกในการใช้งานระบบจากที่ใด ๆ ก็ได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่เป็นสมาชิก ของระบบได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในอนาคตจะมีการพิจารณาความเหมาะสมในการให้บริการระบบ E-Mail เป็นบริการพื้นฐานที่พนักงานทุกคนจะมี E-Mail Address ของตนเอง ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้บริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการระบบลงได้อย่างมาก

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความเป็นมาและการพัฒนาใน THAI Sphere ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งปัญหาต่างๆที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงให้ดีขึ้นในอนาคต โดยจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อฝ่ายพนักงาน และกับองค์กรต่อไป

1.1.4 ปัญหาในการวิจัย

1.1.4.1 ลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.1.4.2 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีและเนื้อหาของอินทราเน็ตTHAI Sphere มีผลกระทบต่อการพฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่

1.1.4.3 พฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์อย่างไร กับวัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบถึง พฤติกรรมของพนักงานการบินไทย ในการใช้อินทราเน็ต THAI Sphere ของบริษัท การบินไทย มหาชน จำกัด รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้ และให้ทราบถึงผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น โดยแยกได้ 3 หัวข้อ ดังนี้

1.2.1 เพื่อต้องการทราบถึง พฤติกรรมในการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหาที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphereของพนักงานแตกต่างกันไปตามสถานภาพของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหา ที่แตกต่างกันของ อินทราเน็ตTHAI Sphereมีผลต่อพฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAISphereของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปในทางสร้างสรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และพนักงานที่สนามบินดอนเมืองเป็นหลัก โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 ตัวอย่าง

2. การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สถานีต่างจังหวัด และพนักงานที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศ

3. เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานของบริษัทการบินไทย โดยเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน (เมษายน 2549)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 นำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เสนอกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ทางด้านเทคโนโลยีและ เนื้อหาของอินทราเน็ต THAI Sphereให้เหมาะสม ยิ่งขึ้น และเป็นที่พอใจแก่พนักงานผู้ใช้ต่อไป

1.4.2 เพื่อเป็นแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ อินทราเน็ต ขององค์กรอื่นๆอีกต่อไป

1.4.3 ผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อไปใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 **THAI Sphere** หมายถึง ระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กร เป็นระบบที่ใช้ใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์กร

1.5.2 **พฤติกรรม การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต** หมายถึง ความถี่ในการใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ระยะเวลาในการใช้ การเข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หัวข้อที่นิยมเข้าไปใช้ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในอินเทอร์เน็ต Thai Sphere

1.5.3 **ปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี** หมายถึง ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผล รูปแบบที่ทันสมัย ความสวยงาม สีสันสดใส ขั้นตอนการใช้งานเข้าใจง่าย ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

1.5.4 **ปัจจัย ทางด้านเนื้อหา** หมายถึง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ความหลากหลายของเนื้อหา เพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ทันท่วงทีเหตุการณ์

1.5.5 **วัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง ความภูมิใจที่ได้ทำงาน การรู้สึกได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การมีความสัมพันธ์ที่ดี การมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา การมีความสุข และสนุกกับการทำงาน ความอิสระแสดงความคิดเห็น การทำงานเป็นทีม รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อกับความเป็นวัฒนธรรมโลก ได้เป็นอย่างดี

1.5.6 **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยนี้เน้นเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (ถนนวิภาวดี) และที่สนามบินดอนเมือง เท่านั้น

1.5.7 **สถานภาพของพนักงาน** หมายถึง อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สถานที่ปฏิบัติงาน