

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคปัจจุบัน ทุกประเทศในโลกแปรเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศหรือยุคสมัยของโลกไร้พรมแดน องค์การต่าง ๆ ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology) มาประยุกต์ใช้ในงานด้านระบบการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การเปิดโอกาสให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ในระหว่างหน่วยงานทำได้ง่ายขึ้นและสามารถเชื่อมถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ นับวันจะยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น และนับเป็นกลยุทธิ์ในการดำเนินธุรกิจขององค์การ เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการจัดการ และการกำหนดงานที่เหมาะสมเพื่อรองรับกับระบบสารสนเทศที่นำเข้ามาใช้ให้เหมาะสมกับองค์การในปัจจุบันและอนาคต<sup>1</sup>

ความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารด้านต่าง ๆ ที่ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการนำเสนอรูปแบบข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย พัฒนาการของเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การยุคปัจจุบัน องค์การจะสามารถเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องเข้าด้วยกันได้ด้วยคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมทั้งองค์การ พนักงานขององค์การสามารถสื่อสารกันได้หรือเข้าถึงข้อมูลได้ไม่ว่าจะนั่งทำงานอยู่ที่สำนักงาน อยู่ต่างจังหวัด หรืออยู่ต่างประเทศก็ตาม ภายใต้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์การผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Computer System) ส่งผลให้การไหลเวียนข้อมูลข่าวสารภายในองค์การเป็นไปอย่างรวดเร็วอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้องค์การต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนที่จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับและปรับตัวให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร จึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์การ เพื่อที่องค์การจะสามารถดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ และดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การจึงรวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในและ

---

<sup>1</sup>เคเน็ท และ เจน เลาดอน, ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร, แปลโดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2542), น. 13.

ภายนอกองค์กรด้วย โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ของบุคลากรภายในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สมาชิกในองค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลจำนวนมากที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ผู้บริหารเองก็สามารถติดตามและควบคุมผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างใกล้ชิดโดยไม่จำกัดด้วยเวลาและสถานที่ และเป็นวิธีการที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้

เทคโนโลยีการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กรยังสามารถช่วยส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพของการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านี้สามารถทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นในเวลาพร้อม ๆ กันได้ เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ แม้อยู่ในสถานที่ห่างไกลกัน โดยการส่งข้อความทางคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายขององค์กร (Electronic mail) การประชุมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) การประชุมทางโทรศัพท์ (Tele Conferencing) การประชุมทางไกล (Audio and Video Conferencing) เมื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน (Collaboration) จะถูกใช้เป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาการทำงานขององค์กรได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การตอบกลับของข้อมูลระหว่างหน่วยงานจะเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถโต้ตอบกันได้ทันที (Interactive) ไม่ต้องเสียเวลารอคอย ช่วยให้องค์กรไม่พลาดโอกาสในการทำธุรกิจในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบัน

ด้วยปัจจัยทางเทคโนโลยีและความสำคัญดังกล่าว หลาย ๆ หน่วยงานโดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสาร เนื่องจากทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาด้านอุปสรรคในการสื่อสารจากขนาดขององค์กรและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้น รวมทั้งการจัดการด้านการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสนับสนุนการดำเนินงานได้หลากหลาย กระจ่ายไปได้กว้างขวางขึ้น ทั้งนี้การสื่อสารจะมีส่วนสำคัญต่อการเชื่อมต่อ กิจกรรมและการประสานการทำงานของระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์กร ในด้านการส่งข้อมูลข่าวสารขององค์กร นโยบายการปฏิบัติ ทิศทางการปฏิบัติงาน รวมไปถึงระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานอันส่งผลให้องค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น การลดต้นทุนการดำเนินงาน การเพิ่มผลผลิตในองค์กร (Productivity) ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องในการตอบสนองลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กร

ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีโครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรขาดความคล่องตัว สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับระบบการติดต่อสื่อสารแบบล้าหลัง แต่ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบัน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้ปัญหาด้านเวลาและสถานที่หมดไป พนักงานในแต่ละหน่วยงานสามารถติดต่อกันได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการสื่อสารที่ไม่จำเป็น เช่น ค่าโทรศัพท์ทางไกล เพื่อติดต่อกับหน่วยงานที่อยู่ต่างจังหวัด และเป็นภาพลักษณ์ที่แสดงความทันสมัยอย่างหนึ่งขององค์กร ในสายตาสังคมภายนอก

นอกจากนี้องค์กรยังเปรียบเสมือนระบบระบบหนึ่งและภายในองค์กรนี้เองจะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง การทำงานงานของระบบย่อยอันหนึ่งอันใดหรือหน่วยหนึ่งหน่วยใดขององค์กรจะเห็นได้ว่ามีลักษณะเป็น Dynamic state สามารถเคลื่อนไหวได้และจะมีผลกระทบต่อส่วนต่าง ๆ อยู่เสมอ ผลกระทบนี้อาจจะมีอยู่ภายในระบบย่อยเดียวกันหรืออาจจะมีผลกระทบไปถึงระบบย่อยอื่น ๆ ในระบบของทั้งองค์กรอีกด้วย และถ้าพิจารณาถึงระบบของทั้งองค์กรในระบบย่อย เช่น แผนกต่าง ๆ จะประกอบขึ้นด้วยงานของส่วนย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันและอยู่ด้วยกัน จากนั้นแต่ละระบบย่อยก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์กรเช่นกัน และส่วนของระบบย่อยเหล่านี้ก็ขึ้นอยู่ต่อกันและสัมพันธ์กันอยู่ในระบบองค์กรนั่นเอง เทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กรที่ดีจะเป็นพื้นฐานเพื่อตัวสำคัญที่ทำให้ระบบทั้งระบบสามารถขับเคลื่อนไปได้ในทิศทางเดียวกันได้อย่างไม่ติดขัด เช่นเดียวกับธนาคารกรุงเทพ เป็นสถาบันทางการเงินที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่เปรียบได้กับระบบใหญ่ระบบหนึ่งที่ประกอบไปด้วยระบบย่อยหรือหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารเพื่อการสื่อสารในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อรองรับความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารในองค์กร และเป็นสื่อกลางให้ระบบย่อย ๆ สามารถทำงานได้อย่างสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งในด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทิศทางการทำงาน รวมถึงเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรในระบบย่อยต่าง ๆ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

### **ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

ธนาคารกรุงเทพในฐานะผู้บุกเบิกวงการธนาคารไทย เป็นดั่งสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงการพัฒนาความก้าวหน้าของประเทศที่มีมายาวนาน ธนาคารได้เติบโตและพัฒนาเคียงคู่มากับคนไทยและธุรกิจต่าง ๆ จนถึงวันนี้ ธนาคารกรุงเทพมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านความมีเสถียรภาพที่มั่นคงและเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้าเสมอมา ธนาคารกรุงเทพกำลังเดินหน้าต่อไปด้วยฐานลูกค้าอัน

แข็งแกร่ง สร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในฐานะธนาคารที่พร้อมด้วยความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมทางการเงินและเพื่อยืนหยัดความเป็นผู้นำในวงกรธนาคารไทยต่อไปในอนาคต

ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมธนาคารยุคใหม่ที่ระบบการเงินของไทยเริ่มเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดนจากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลังในด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบการธนาคารในประเทศไทยมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการเงินโลกมากขึ้น การแข่งขันขยายวงกว้างมากขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศและบริษัทการเงินข้ามชาติจะเข้ามาเป็นคู่แข่งมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการเงินที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ธนาคารกรุงเทพต้องปรับตัวสามารถแข่งขันได้ทัดเทียมต่างชาติ โดยต้องเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาองค์การ บุคลากร การบริการต่าง ๆ ตลอดจนระบบเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ทันกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จากวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ คือ ความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มของประเทศ พร้อมทั้งก้าวเป็นธนาคารระหว่างประเทศผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย เพื่อบรรลุความมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารได้พัฒนาคุณภาพบุคลากร พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารและระบบงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลมาใช้ เนื่องด้วยธนาคารกรุงเทพ นับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสาขามากมายทั่วประเทศ การทำงานของแต่ละสาขาหรือระหว่างหน่วยงานต้องมีการติดต่อสื่อสารประสานงานและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันจำนวนมาก ด้วยเหตุผลนี้เองทำให้ต้องมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดี การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อการสื่อสารที่เข้าถึงพนักงานในองค์กรได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากรและการบริหารงานในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้เป็นอย่างดี ดังที่ กริช สืบสนธิ<sup>2</sup> ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มผลผลิตและช่วยให้ผลงานโดยทั่ว ๆ ไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ผู้บริหารในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นว่า การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากรจะช่วยให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน<sup>2</sup>

<sup>2</sup>กริช สืบสนธิ, วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), น. 11-12.

ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเทคโนโลยีที่ธนาคารกรุงเทพเลือกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายใน โดยใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรโดยเริ่มจากการนำระบบ Lotus Notes เข้ามาใช้ในระยะแรก จนถึงปัจจุบันได้พัฒนามาเป็นระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน บุคลากรในองค์กร สาขา นครหลวง และต่างจังหวัด ในด้าน การส่งไฟล์เอกสาร (การตอบกลับคำสั่งต่าง ๆ (Feedback), รายละเอียดเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อธนาคาร) คำสั่งปฏิบัติการ การรายงานผลประกอบการและผลการดำเนินงานของแต่ละสาขา การแจ้งปัญหาในการดำเนินงานในเบื้องต้น การนัดหมายหรือตารางนัดหมายต่าง ๆ ราคาซื้อขายกองทุนประจำวันของธนาคารกรุงเทพ, อัตราแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ ลดปัญหาด้านเอกสารสูญหายขณะการขนส่งเอกสารผ่านระบบจัดส่งเอกสารเดิมของธนาคาร (ระบบเคลียร์เงินแบงก์) ฯลฯ

การปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบการรับ-ส่งข้อความ (Messaging System) ผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยปัจจุบันเป็น เวอร์ชัน 2003 ซึ่งทำให้มีขีดความสามารถของรูปการใช้อิเล็กทรอนิกส์มี ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น เข้าใจง่าย มีความเข้ากันได้ของระบบได้ดีขึ้น รวมถึงการใช้งานบนเครื่องมือการทำงาน ในการเปิดใช้เครือข่าย Outlook Web Access ผ่านทาง Microsoft Internet Explorer อีกทั้งยังเป็นส่วนช่วยทำให้การรับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบใหม่ที่ได้รับการปรับปรุงที่ดีกว่ารุ่นก่อน เนื่องจากเป็นระบบการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงพนักงานธนาคารกรุงเทพได้อย่างเหมาะสม เพราะสามารถกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผู้รับสารสามารถเปิดรับได้ง่ายและ สะดวก ไม่ต้องใช้ความพยายามในการเปิดมาก เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรที่มี สาขา หน่วยงาน และพนักงานเป็นจำนวนมาก

ในการเปิดใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access จะต้องเปิดโปรแกรม Internet Explorer เป็นช่องทางในการเปิดใช้งาน โดยเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนประกอบที่สำคัญของ ระบบเครือข่าย Outlook Web Access <sup>3</sup>

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail) ข้อความหรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะถูกส่งมาไว้ที่กล่องข้อความใน Microsoft Exchange Server โดยจะแสดงผลที่เครื่องของผู้ใช้ใน Folder Inbox โดยผู้ใช้งานสามารถรับและส่งข้อความทั่วไป การนัดหมาย การเสนอขอทวงถามที่ให้ความรู้

<sup>3</sup>ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), “ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบเครือข่าย Outlook Web Access” ที่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตะนาว, 10 สิงหาคม 2549, (อัดสำเนา)

เกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อ, หนังสือเวียนต่าง ๆ ตลอดจนคำสั่งการปฏิบัติงาน ไปยังสาขาและหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคารกรุงเทพ ผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องเปลืองค่าใช้จ่ายทำเป็นสำเนาแจกไปทุก ๆ หน่วยงาน เป็นการประหยัดกระดาษได้ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) ของธนาคารกรุงเทพมีประโยชน์มากกับพนักงานในเรื่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2. ปฏิทิน (Calendar) การใช้งานในส่วนนี้เพื่อการนัดหมาย (Appointment) การติดตามการนัดหมายต่าง ๆ เช่น การนัดหมายลูกค้า หรือการนัดหมายระหว่างหน่วยงาน การจัดการตารางการประชุมกับผู้ร่วมงานคนอื่น การแก้ไข ปรับปรุงรายการ เช่น วัน เวลา สถานที่ หรือผู้เข้าร่วมประชุมได้สะดวกตามที่ต้องการ เมื่อมีการสร้างการนัดหมายหรือการนัดประชุม (Invite Attendees) ผู้ร่วมงานท่านอื่นสามารถจะตรวจสอบวัน เวลา ที่ว่างของผู้นัดหมายได้ด้วย นอกจากนี้ในส่วนของ Calendar นี้ยังสามารถสร้าง Appointment ให้อยู่ในรูปของจดหมายเชิญประชุม (Meeting) ได้อีกด้วย เป็นการอำนวยความสะดวกและช่วยลดต้นทุนในเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ในการโทรติดต่อนัดหมาย

3. ผู้ติดต่อ (Contacts) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่คล้ายกับสมุดโทรศัพท์ เป็นที่เก็บข้อมูลทั้งหมดอย่างเป็นระเบียบเพื่อสะดวกในการใช้งาน การจัดกลุ่มของรายชื่อ เช่น “กลุ่มภาคคนครหลวง1-6” สำหรับเก็บรายชื่อของพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนไว้ เพื่อสะดวกในการส่งข้อความไปให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมกันในครั้งเดียวแทนการไล่ส่งข้อความทีละคน เมื่อใดที่มีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานสามารถดึงข้อมูลรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลแอดเดรส ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดต่อต่าง ๆ ภายในสาขาและหน่วยงานของธนาคารกรุงเทพ การเก็บรายละเอียดยังรวมไปถึง Web Page วันเกิด วันครบรอบต่าง ๆ เบอร์โทรศัพท์และโทรสาร ข้อมูลทั่วไป ที่มีอยู่ใน Contacts มาใช้ได้เลยโดยไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ ทำให้ประหยัดเวลาและสะดวกในการติดต่อ

4. งาน (Tasks) การใช้งานในส่วนนี้ สามารถบันทึกงานที่ต้องทำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจดจำงาน หรือสิ่งที่ต้องทำในแต่ละวันได้ โดยสามารถแสดงถึงงานที่กำลังทำอยู่, งานที่เลยกำหนดระยะเวลาไปแล้ว รวมถึงงานที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว การใช้งานในส่วนนี้ยังสามารถระบุรายละเอียดของงานเพิ่มเติม ตั้งแต่วันเริ่มตั้งงาน วันครบกำหนด สถานะของงาน ความสำคัญของงาน เปอร์เซ็นต์ความคืบหน้า และการตั้งกำหนดเตือนเมื่อถึงกำหนดงาน เช่น การเตรียมงานประชุมของบริษัท หรือการจัดเตรียมเอกสารเพื่อส่งไปยังสาขา หรือหน่วยงานอื่น

5. บันทึกย่อ (Note) สามารถพิมพ์ข้อมูลบันทึกย่อแทนการใช้กระดาษโน้ตจริงได้ เพราะมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกันมาก โดยที่สามารถพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการจดจำ ไว้เป็น

หมวดหมู่ เช่นโทรศัพท์ติดต่อเรื่องงาน โทรศัพท์นัดลูกค้าสำคัญ และบันทึกย่อด้านข้อมูลที่กำลังทำอยู่ โดยแสดงไว้บนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานเพื่อความสะดวกในการเรียกดู รวมทั้งยังช่วยประหยัดต้นทุน

วัตถุประสงค์ของการนำระบบเครือข่าย Outlook Web Access มาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารกรุงเทพ เพื่อเป็นเครือข่ายศูนย์กลางในการรับส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว พร้อมเพรียง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นการย่นระยะการเดินทางของข่าวสารที่ต้องส่งผ่านไปยังหลายหน่วยงาน

จากการที่เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และความสำคัญของเทคโนโลยีจะยังคงมีเพิ่มมากขึ้น เหตุผลดังกล่าวทำให้ธนาคารกรุงเทพต้องมีการวางแผนเพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาทักษะของบุคลากรในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนการสื่อสารขององค์กรให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งการลงทุนและผลที่ได้รับตอบสนองต่อองค์กรมากขึ้น

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการสอบถามและการสังเกตเบื้องต้น เกี่ยวกับข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการในการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารกรุงเทพ พบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานทั่วทุกสาขาและทุกหน่วยงานของธนาคารกรุงเทพ มีการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access อยู่เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ในช่วงระยะเวลาทำการปกติ หรือช่วง Office Hours จากการสอบถามเบื้องต้นพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการได้เรียนรู้การทำงานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access จากผู้จัดการสาขา ตลอดจนวิธีการใช้เบื้องต้นจากคู่มือที่มีแจกให้ตามสาขาพนักงาน รวมไปถึงการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร อีกทั้งมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นที่มาของผู้วิจัยในการตั้งสมมติฐานในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญที่จะศึกษาขององค์กรธนาคารกรุงเทพ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันมาก การทำงานของแต่ละหน่วยงานต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน และสาขาอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก อีกทั้งการให้บริการลูกค้าด้านข้อมูล หรือเอกสารต่าง ๆ ที่มาใช้บริการตามสาขา ที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและแม่นยำในการส่งเอกสารที่ลูกค้าต้องการไปยังสาขาที่ลูกค้าสะดวกในการติดต่อรับเอกสาร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้สนใจ

ที่จะศึกษาเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ในผลของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานในองค์กร รวมถึงความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อสารขององค์กร ซึ่งถ้าหากมีผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทักษะที่ดีและพฤติกรรมการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ในแนวทางที่ดีก็ย่อมส่งผลประโยชน์ในภาพรวมและเพิ่มศักยภาพต่อทั้งบุคลากรและองค์กรมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาระบบสารสนเทศเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่อไป

### ปัญหานำการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access หรือไม่อย่างไร
2. พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นอย่างไร
3. ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การในระดับปานกลาง
2. พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ ในเชิงบวก
3. พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความถี่ ต่อการใช้การใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การบ่อยครั้ง
4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ
5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ
6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ
7. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ
8. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ
9. ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

## ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” โดยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่และสาขาทั้งในเขตกรุงเทพ และต่างจังหวัดเท่านั้น จำนวน 400 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 22 มกราคม-28 กุมภาพันธ์ 2550

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

องค์กร (Organization) แหล่งกลางที่เป็นที่รวมเข้าด้วยกันของกลุ่มคนและปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยที่องค์กรจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบเหตุผลหรือระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่ซึ่งสมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม และทำงานได้อย่างมีระบบและประสานกันอย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ได้ด้วยประสิทธิภาพ

การสื่อสารองค์กร หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรอันมีผลกระทบต่อกันอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรในลักษณะที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบตลอดเวลา เช่น การสื่อสารระหว่างแผนกหรือหน้าที่ (Collaboration / Cross-functional Management)<sup>4</sup>

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology)<sup>5</sup> หมายถึง การรวมเอาเรื่องของการเก็บข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผล การวิเคราะห์ผลที่ได้จากข้อมูลนั้น รวมไปถึงการเน้นในเรื่องของการแสดงและประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ๆ ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลนั้น ๆ ไปยังผู้ที่ต้องการหรือสนใจเข้ามาไว้เป็นเรื่องเดียวกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง อายุ เพศ ลักษณะงาน(สาขา/สำนักงานใหญ่) ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน (ที่ตั้งของสาขาหรือหน่วยงาน)

---

<sup>4</sup> ธงชัย และ ชนาทิป สันติวงษ์, องค์กรกับการสื่อสาร (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), น. 25.

<sup>5</sup> ทักษิณา สนวนานนท์, พจนานุกรมคอมพิวเตอร์ (กรุงเทพมหานคร: ไฮเทคพริ้นติ้ง จำกัด, 2533), น. 232.

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพระดับชั้นต้นตั้งแต่ว่าระดับ 7-11 ของระดับชั้น ตริ โท เอก ทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพ และต่างจังหวัดตามการแบ่งความรับผิดชอบของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) รวมทั้งสายปฏิบัติงานต่าง ๆ สำนักธุรกิจ

ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานและวิธีการทำงาน รวมถึงการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ทัศนคติ หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกตอบสนองต่อวัตถุหรือสิ่งเร้าใด ๆ เป็นไปในทางที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับ แบ่งออกเป็นทัศนคติในทางบวก คือ เห็นด้วย / พอใจ และทัศนคติในทางลบ คือ ไม่เห็นด้วย / ไม่พอใจ ซึ่งทัศนคติในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพที่มีต่อการใช้งานและการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

พฤติกรรมการใช้ หมายถึง ความถี่ในการใช้ ลักษณะการใช้งาน การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ระบบเครือข่าย Outlook Web Access หมายถึง เทคโนโลยีที่ธนาคารกรุงเทพใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายใน โดยใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน บุคลากรในองค์กร

การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ของระบบเครือข่าย Outlook Web Access ได้แก่ การโอนข้อมูลต่าง ๆ การรับส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การสร้างตารางนัดหมาย อีเล็กทรอนิกส์เมล ปฏิทิน งานที่ต้องทำ ใ้ตบ้นที่กยอ โดยส่งผ่านเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบเครือข่าย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ
2. เพื่อทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขปัญหาการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้

3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่าง ๆ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและรูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรต่อไป



สำนักหอสมุด