บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในแต่ละด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตั้งแต่หลังสมัยสงครามโลกครั้งที่สองจนถึงปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังมีบทบาทสำคัญในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมดิจิตอล มีการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วฉับไวไร้พรมแดน หรือ ยุคโลกาภิวัฒน์ อินเทอร์เน็ต (Internet) นับว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยังได้เพิ่มขีดความสามารถให้โดดเด่นขึ้นไปอีก เมื่อสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้เรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างขวางและเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลก

ระบบอินทราเน็ต (Intranet) เริ่มเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในปี 2539 และได้รับความนิยมมากซึ่งเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายองค์กรให้ความสนใจ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการบริหารและการจัดการภายในองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน รูปแบบที่สำคัญในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว และเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังสามารถนำเครือข่ายอินทราเน็ตเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ทั้งระบบอินทราเน็ตและระบบอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรทำให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบและทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสม สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานได้โดยง่ายเพราะเอกสารและข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิตอล หรือฐานข้อมูล (Database) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด ในที่สุดก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและการจัดการในองค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 มีส่วนงานทั้งหมด 7 ส่วนงาน มีพนักงานจำนวน 554 คน แต่ละส่วนงานกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วยกัน จำเป็นต้องหาวิธีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงมีการนำ “ระบบอินทราเน็ต” (Intranet) มาใช้ภายในองค์กร อินทราเน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่ ย่อมมีผลกระทบกับผู้ใช้งาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการทำงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีมีมาก เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสาร ลดขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก แต่ผลเสีย ก็อาจเกิดขึ้นได้หากเทคโนโลยีดังกล่าว ไม่เป็นที่ยอมรับและเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการใช้งานบ่อยครั้ง หรือใช้งานไปในทางที่ไม่ถูกไม่ควร เช่น การส่งจดหมายลูกโซ่ การแสดงความคิดเห็นแบบเสียดสี ป้ายร้าย ซึ่งก็จะเป็นอุปสรรคในการทำงานมากกว่าจะเป็นกลไกที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้บุคคลในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจการใช้งาน ยอมรับวิธีการและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้อง และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 จำนวนพนักงาน 554 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)

การใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสาร แบ่งออกเป็น

- ด้านการนำเสนอ
- ด้านการบริการ
- ด้านประโยชน์
- ด้านการใช้งานและความสามารถ

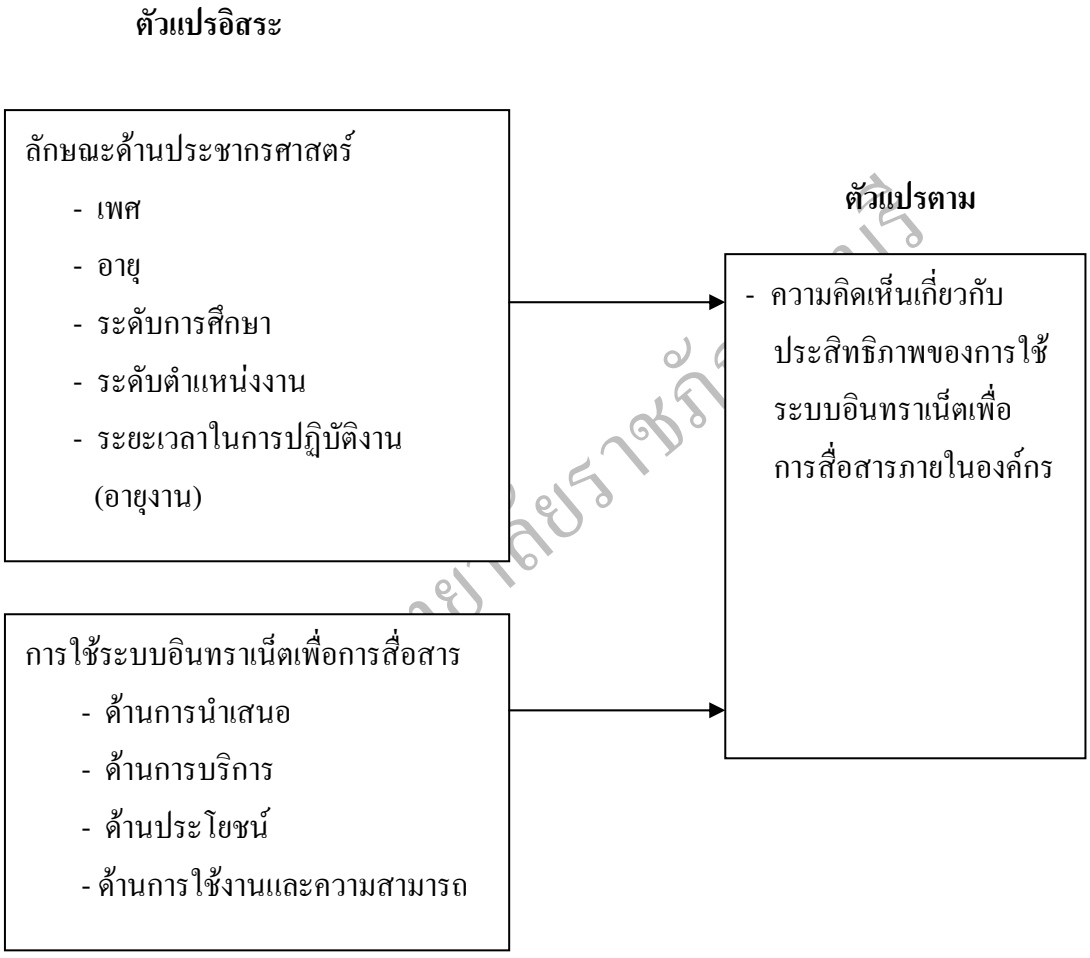
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม 2551 ถึงเดือน กรกฎาคม 2551

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: ฝ่ายขายและบริการลูกค้านคร หลวงที่ 3.1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จโดยใช้เวลาและความพยายาม ทำให้ผลงานที่ทำสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เป็นเครือข่ายระบบเปิดที่เชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายนับพันเครือข่ายที่กระจายอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกัน

ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในของบริษัท ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้

การสื่อสารหรือติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเท็จจริงความรู้สึกหรือการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็นคำพูด สัญญลักษณ์ ตัวอักษร ตลอดจนลักษณะท่าทางระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

ความสามารถของผู้รับข่าวสาร หมายถึง ลักษณะการสื่อสารที่คำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสารให้ได้รับความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การพูด การกระทำหรือการแสดงออกของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในการแลกเปลี่ยนข่าวสารและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน หรือผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การพูด ลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งพิมพ์

ผู้ใช้งาน (End User) หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ที่มีรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านและส่วนงานของบริษัทที่มีสิทธิใช้ข้อมูล

ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตบางแค หนองแขม บางพลัด ท่าพระ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน การใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานต่อไป ทำให้ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและสามารถหาข้อมูลได้ง่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพ

3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลใช้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี