

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาของงานวิจัย

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องสร้างศักยภาพเพื่อการแข่งขัน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สำคัญประเภทหนึ่งคือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานส่วนบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเวิร์คกรุปผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต การนำเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรจัดเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อการพัฒนาองค์กรประเภทหนึ่ง ตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินทราเน็ต ได้แก่ การนำเสนอระบบสารสนเทศภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และการใช้ทรัพยากรร่วมกันทำให้เกิดการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเป็นหน่วยงานด้านการบริการของภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศมาโดยตลอด ซึ่งเน้นการพัฒนาาระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ระบบสารสนเทศภายในองค์กร บนเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยสนับสนุนการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงานฯ โดยทำให้มีวิจาร์ณญาณในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้มีการเผยแพร่สารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ภายใน (กทช.) เพื่อการใช้สารสนเทศ ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีความเป็นบูรณาการมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติยังมีสารสนเทศบางรายการที่ไม่ได้นำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจาก สาเหตุต่างๆ เช่น ความไม่สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ สารสนเทศที่อยู่ในระบบฯ ขาดความ น่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความ

สมบูรณ์ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และไม่ทันสมัย เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน มีการนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริหารจัดการในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือหรือกิจกรรมทางการบริหารจัดการหลายประการมาเสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประเด็นสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จ คือ การมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศนั้นว่ามีความสำคัญและเป็นหัวใจของการบริหารองค์กร การที่จะบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น ผู้บริหารต้องใช้ระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสม และออกแบบไว้ให้เหมาะสมกับชนิดขององค์กร (มยุรี ทิพย์สิงห์และคณะ, 2546)

สังคมยุคสารสนเทศและการปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อแต่ละบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือติดต่อสื่อสารต่างๆ เช่น โทรสาร โมเด็ม ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต วิธีการติดต่อสื่อสาร (Knapp และ Glenn, 1996 : 29-30) รวมทั้งการเรียนรู้ของผู้คน วิถีชีวิตและการทำงานของทุกคน การพัฒนาประเทศในยุคของสารสนเทศนี้ได้นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge -Based Society) ซึ่งมีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการผลิต การกระจาย และการใช้เป็นสำคัญ เครื่องมือที่เข้ามามีบทบาทอย่างสูงคือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประชาชนในแต่ละประเทศจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรสมัยใหม่ที่ต้องมีกระบวนการที่ทันสมัย มีวงรอบของระยะเวลาการปฏิบัติงานสั้น และมีต้นทุนในกิจกรรมต่างๆ ลดลง และต้องการสื่อสารที่รวดเร็ว ทัวถึงและถูกต้องแม่นยำ ซึ่งในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ไว้ในหลายมาตรา เช่น มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ หรือใน มาตรา 41 ที่กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

จะเห็นได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารงานทุกระดับทุกองค์การ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน ซึ่งการพัฒนาสารสนเทศนั้น ควรให้ความสำคัญทั้งระบบตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำหรือการวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรักษา ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศเปรียบเหมือนเส้นเลือดของระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงาน ในองค์การ สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากสำหรับการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ สำหรับผู้บริหารและนักวางแผนในปัจจุบัน ซึ่งกำลังเผชิญกับความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นมากทุกทีตามความเจริญเติบโตทั้งในขนาดและปฏิสัมพันธ์ขององค์การกับปัจจัยต่างๆ สารสนเทศเป็นเครื่องมือที่จะช่วยชี้หรือแนะทิศทางที่ผู้บริหารจะเลือกดำเนินการเพื่อการดำเนินงาน ขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความสำคัญของการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติส่งเสริมให้ประยุกต์ใช้ไอซีทีในการบริหารจัดการองค์กร ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของระบบสารสนเทศที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรเป็นอย่างมากการจะบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินการของหน่วยงานเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ตามพันธกิจได้นั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะต้องมียระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพทันสมัย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้นำไปใช้ในการวางรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทั้งต่อผู้บริหาร บุคลากรในองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรวมไปถึงชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

1. สภาพที่แท้จริงในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเป็นอย่างไร มีปัญหาอย่างไร
2. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน กทช. ทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กทช. ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะระบบ สารสนเทศที่เป็นส่วนกลาง บนเครือข่ายอินทราเน็ต ในกรณีระบบงานประยุกต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ต หรือเว็บเพจของหน่วยงานภายใน งานวิจัยนี้ไม่ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบงานดังกล่าว รวมทั้งไม่ศึกษาระบบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน กทช. เป็นระบบที่ใช้งานเฉพาะในสำนักงาน

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้ไม่ครอบคลุมถึงฮาร์ดแวร์ของระบบฯ และระบบงานประยุกต์ของหน่วยงาน ต่างๆ ที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ต หรือเว็บเพจของหน่วยงานภายใน

เครือข่ายอินทราเน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยนำเทคโนโลยีของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้

องค์กร หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ต้นแบบ หมายถึง รูปแบบการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาศึกษา วิเคราะห์ก่อนการนำเสนอ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ว่าสามารถตอบสนองต่อการใช้งาน และมีประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ใช้เพียงใด และควร ปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในส่วนใด
2. ได้ต้นแบบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงพัฒนา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้แบบสอบถาม รวมทั้งได้ ทำการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความรายงานการวิจัย ทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลจากระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม

1. แบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานทุกคนเป็นตัวอย่างตอบคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ

1.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น เพศ ระดับ การศึกษา สูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน (กทช.) ความถี่ในการใช้ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านเนื้อหา หรือ สารสนเทศที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านรูปแบบการนำเสนอของเว็บเพจ

1.9 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์วัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อนำผลจากการวิเคราะห์หามาใช้เป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2. ศึกษาาระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน กทช. โดย มุ่งเน้นศึกษาด้านเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ
3. นำรายละเอียดที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ และเนื้อหา มาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถาม แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ
5. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (pretest) ใช้กับหน่วยตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยง และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม
6. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

1.10 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ตัวอย่างจำนวน 256 คน พร้อมขอรับคืนด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากต้องการข้อมูลรายละเอียดจากผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

1.11 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้คือ

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอ ผลการวิจัย โดยแยกเป็น 3 ส่วนย่อย คือ

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

1.3 ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่า ร้อยละของข้อมูลทุกข้อ ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ส่วนข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้นำมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยการสร้าง ต้นแบบ ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสื่อความหมายได้ชัดเจน อีกทั้งทีมงานพัฒนา ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (กทช.) ยังสามารถนำไปใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มากที่สุด

1.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย

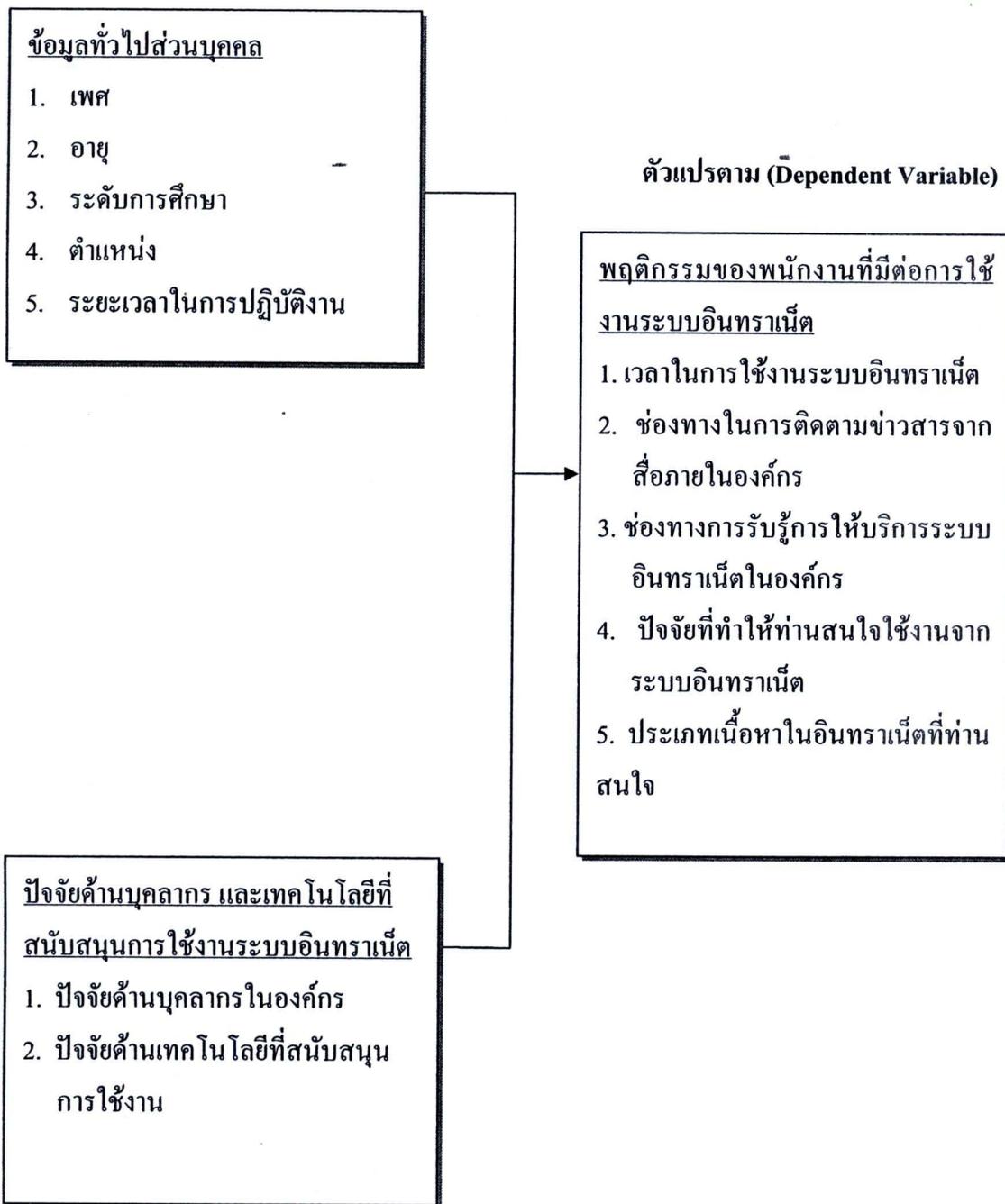
การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ตัวแปรในการวิจัย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านบุคลากร และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบริษัท ได้แก่ เวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ช่องทางในการติดตามข่าวสารจากสื่อภายในองค์กร ช่องทางการรับรู้การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ปัจจัยที่ทำให้ท่านสนใจใช้งานจากระบบอินเทอร์เน็ต ประเภทเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตที่ท่านสนใจ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาและกระบวนการในการจัดการปัญหาที่
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อหาวิธีการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
ที่ตั้งไว้ เพื่อให้ งานวิจัยครบตามกระบวนการ และเป็นองค์ความรู้เพิ่มเติมดังนั้นในบทต่อไปขอ
กล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง