

บทที่ 2

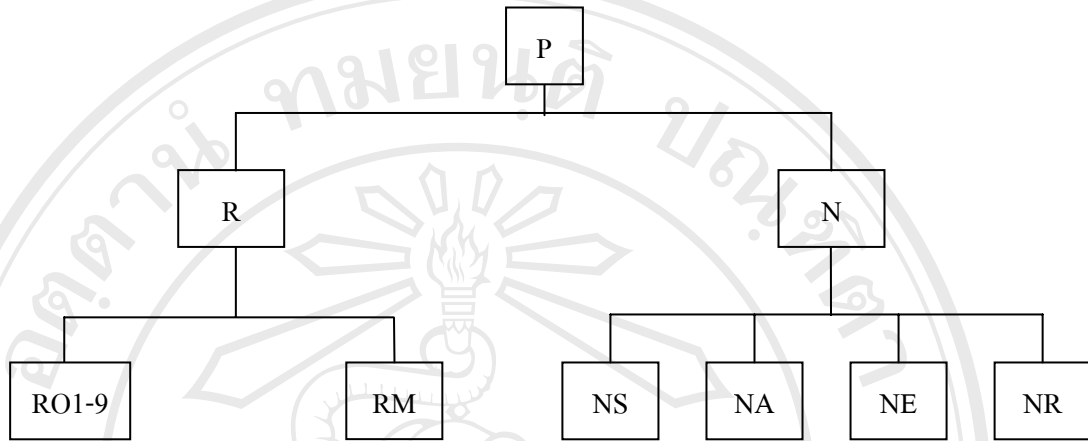
องค์กรและหน้าที่ขององค์กร

บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทของคนไทยได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2535 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 100 ล้านบาท บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในสัญญา ร่วมการทำงานและร่วมลงทุนในโครงการขยายโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 1 ล้านเลขหมาย โดยบริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบ บริษัท ทีทีแอนด์ทีมีอายุสัมปทาน 25 ปี นับจากวันเริ่มดำเนินการส่งมอบอุปกรณ์ครั้งแรก เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2536 จนถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2561 และในวันที่ 21 กันยายน 2538 บริษัทฯ ได้รับอนุมัติจากทศท.ให้ติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 5 แสนเลขหมายในเขตภูมิภาค รวมเป็น 1.5 ล้านเลขหมาย

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคทั่วประเทศจำนวน 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ที (ยกเว้นกรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ และปทุมธานี) ใช้ระบบสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optics Cable) เกือบทั้งโครงข่าย มีเพียงส่วนชุมสายย่อยที่ต่อไปยังตัวโทรศัพท์เท่านั้นที่ใช้ระบบสายเคเบิลทองแดง (Copper Cable) และระบบโครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายยังเป็นระบบดิจิทัลครบวงจร ซึ่งทุกหน่วยอุปกรณ์ของระบบ คือ อุปกรณ์ชุมสาย (Switching) ทั้งในชุมสายหลัก (MSU: Main Switching Unit) และชุมสายย่อย (RSU: Remote Switching Unit) และเครือข่ายสื่อสารสัญญาณ (Transmission Network) ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระบบดิจิทัล โครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ทีจึงมีความทันสมัยที่สุด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับบริการเสริมเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับองค์กรฯ เพียงแต่ต้องแบ่งส่วนแบ่งรายได้ให้แก่องค์กรฯ บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งเป็นสายงานใหญ่ 2 สายงาน ได้แก่ สายงานปฏิบัติการ (Regional Operation) และสายงานโครงข่าย (Network Group) แต่ละสายงานก็จะแบ่งเป็นระดับฝ่าย/ภาค ดังแสดงในรูปที่ 2.1 ปัจจุบันตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯ คือ กรรมการผู้จัดการใหญ่ (President) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง โดย นายประจวบ ตันดินนท์ ซึ่งในเนื้อหาจะกล่าวถึงลักษณะองค์กรภาพรวมของบริษัทฯ และลักษณะองค์กรของภาคเหนือตอนบน

2.1 โครงสร้างองค์กรของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

มีลักษณะตามผังองค์กร (Organization Chart) ดังนี้



รูปที่ 2.1 แสดงผังองค์กรของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

สามารถอธิบายแต่ละตำแหน่งตามอักษรย่อ ดังนี้

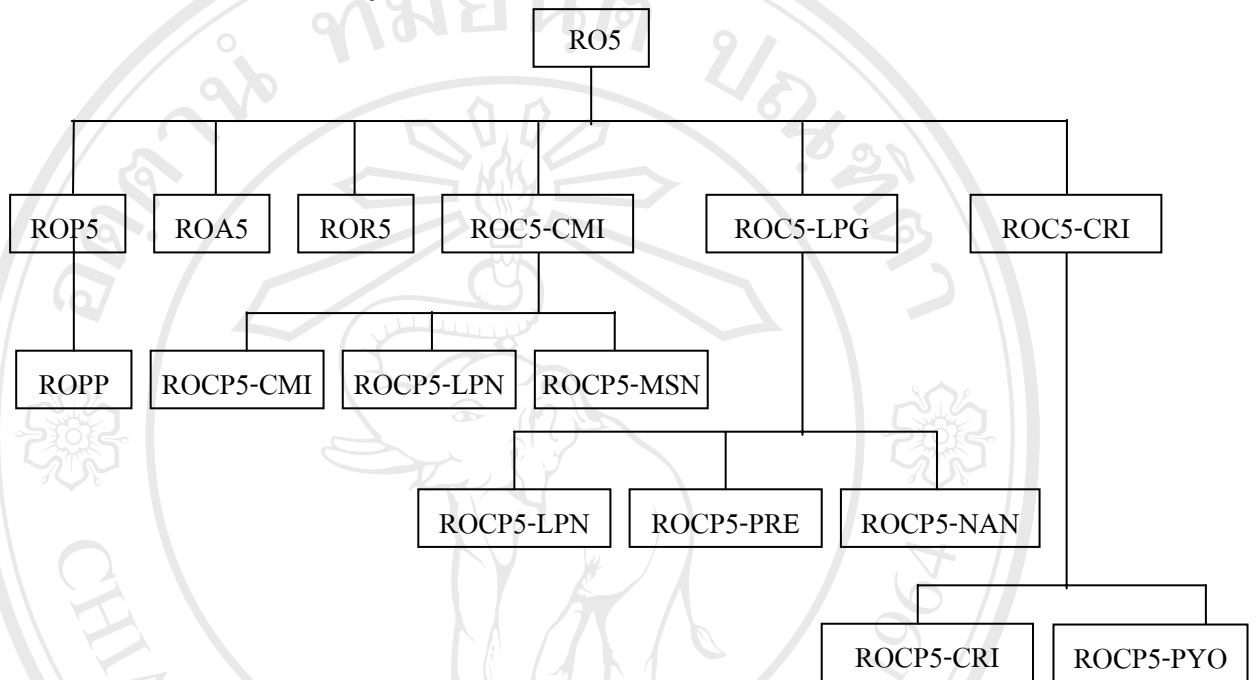
- P : กรรมการผู้จัดการใหญ่
- R : รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานปฏิบัติการ (Regional Operation)
- RO1-9 : ผู้อำนวยการภาค 1-9 (Regional 1-9)
- RM : ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานภาค (Regional Management)
- N : รองผู้จัดการใหญ่ สายงานโครงข่าย (Network)
- NS : ผู้อำนวยการฝ่ายระบบโครงข่าย (Network System)
- NA : ผู้อำนวยการฝ่ายขายสายภายนอก (Network Access)
- NE : ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย (Network Engineering)
- NR : ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุง (Network Repair)

แต่จะขอกว่าโดยละเอียดเฉพาะ โครงสร้างที่อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน จ.เชียงใหม่ คำย่อ

คือ RO5 (Regional-5)

2.2 โครงสร้างองค์กรของเขตภาคเหนือตอนบน เขตภาคเหนือธุรกิจตอนบน

เป็นสายงานหนึ่งที่ได้รับผิดชอบการบริหารงานโทรศัพท์ คู่แลรับผิดชอบ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน เชียงราย ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา และแม่ฮ่องสอน ดังแสดงผังองค์กร (Organization Chart) รูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 แสดงผังองค์กรของภาคเหนือตอนบน

จากโครงการองค์กรภายในพื้นที่เขต 5 มีผู้บริหาร 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้อำนวยการภาค
- 2) ผู้บริหารระดับกลาง คือ ผู้จัดการส่วน
- 3) ผู้บริหารระดับล่าง คือ ผู้จัดการแผนก

สามารถอธิบายแต่ละตำแหน่งตามอักษรย่อต่อไปนี้

RO5	:	ผู้อำนวยการภาคเหนือตอนบน
ROP5	:	ผู้จัดการส่วนวางแผน
ROA5	:	ผู้จัดการส่วนบริหารงาน
ROR5	:	ผู้จัดการส่วนบริหารลูกค้าธุรกิจองค์กร
ROC5-CMI	:	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่
ROC5-LPG	:	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง
ROC5-CRI	:	ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย
ROPP5	:	ผู้จัดการแผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ

ROCP5-CMI	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่
ROCP5-LPN	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดลำพูน
ROCP5-MSN	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ROCP5-LPG	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง
ROCP5-PRE	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดแพร่
ROCP5-NAN	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดน่าน
ROCP5-CRI	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย
ROCP5-PYO	:	ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าจังหวัดพะเยา

2.3 ขอบเขตการบริหารและงานของแต่ละตำแหน่ง มีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะหน้าที่ของภาคเหนือตอนบน คือการบริหารงานการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการโทรศัพท์สาธารณะ และบริการสื่อสารข้อมูล ในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่งานวางแผนงานธุรกิจ งานบริการลูกค้า งานบริหารงานทั่วไปเป็นต้น โดยขออธิบายงานแต่ละตำแหน่งดังนี้

1. ผู้อำนวยการภาคเหนือตอนบน จะบริหารงานดูแลพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน เชียงราย ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา และแม่ฮ่องสอน มีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการส่วน 6 ส่วน ดังจะกล่าวต่อไป
2. ผู้จัดการส่วนวางแผน จะรับผิดชอบงานวิเคราะห์ วางแผนงานของเขตภาคเหนือตอนบน สนับสนุนการทำงานภาค มีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการแผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ
3. ผู้จัดการส่วนบริหารงาน จะรับผิดชอบงานทางด้านธุรการทั่วไป
4. ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้า จะดูแลรับผิดชอบงานบริการลูกค้า ภายในเขตมี 3 ส่วน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามจังหวัด ดังนี้
 - ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จะดูแลความรับผิดชอบ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง คือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัดทั้ง 3 จังหวัด
 - ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดลำปาง จะดูแลความรับผิดชอบ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลำปาง แพร่ และน่าน โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง คือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัด ทั้ง 3 จังหวัด

- ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงราย จะดูแลความรับผิดชอบ 2 จังหวัดได้แก่ จังหวัดเชียงราย และพะเยา โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงคือ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า ที่ดูแลแต่ละจังหวัด ทั้ง 2 จังหวัด

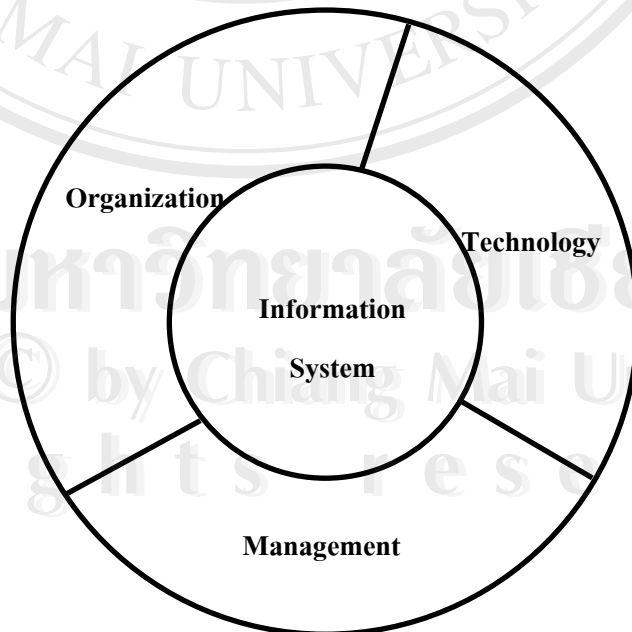
5. ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า จะดูแลรับผิดชอบงานบริการลูกค้า ภายในจังหวัดที่ตนเองรับผิดชอบ มีทั้งหมด 8 แผนก

6. ผู้จัดการแผนกบริการงานโทรศัพท์สาธารณะ จะดูแลรับผิดชอบงานโทรศัพท์สาธารณะทั้ง 8 จังหวัด ดังกล่าวข้างต้น

จากลักษณะงานขององค์กรที่ได้กล่าวข้างต้น หน่วยที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่องานโทรศัพท์สาธารณะคือ แผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ

2.4 ลักษณะขอบเขตของระบบสารสนเทศโทรศัพท์สาธารณะ

ระบบสารสนเทศในมุมมองของธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร ในการทำความเข้าใจความหมายของระบบสารสนเทศอย่างลึกซึ้ง ผู้บริหารจึงต้องมีความเข้าใจโครงสร้างขององค์กร กระบวนการบริหารงาน เทคโนโลยีข่าวสาร และความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา ดังรูป 2.3 การทำความเข้าใจในระบบสารสนเทศรวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ เรียกว่า “Information System Literacy” ส่วน “Computer Literacy” เน้นความเข้าใจเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียว



รูปที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเป็นมากกว่าระบบคอมพิวเตอร์

นิตยา เจริญประเสริฐ(2543:3) ได้อธิบายความหมายของระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบไว้ดังนี้

ระบบสารสนเทศ (Information Systems) คือการรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่จะสามารถเรียกมาใช้หรือ กระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศ (Computer-based Information Systems) คือระบบสารสนเทศที่มีการนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศและกระจายไปให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นประโยชน์

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ระบบฐานข้อมูล (Database) การสื่อสาร โทรคมนาคม (Telecommunication) และระบบรับให้บริการ (Client Server System)

ระบบ (System) คือ การรวมกันของส่วนประกอบที่ทำงานสัมพันธ์กันในการรับสิ่งนำเข้า (Input) จัดการกับสิ่งนำเข้านั้น (Processing) ให้เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ (Output)

ระบบประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) สิ่งนำเข้า (Input)
- 2) กระบวนการจัดการกับสิ่งนำเข้าหรือกระบวนการประมวลผล (Processing)
- 3) ผลลัพธ์ (Output)
- 4) ข้อมูลย้อนกลับและการควบคุม (Feedback and Control)

ส่วนอื่น ๆ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่จะมากระทบการทำงานของระบบหรือเป็นส่วนนำสิ่งนำเข้าในระบบ และรับสิ่งนำออกจากระบบ โดยมีเส้นขอบเขตของระบบ (System Boundary) เป็นตัวแบ่ง ซึ่งระบบแบบนี้เรียกว่าระบบเปิด (Open System)

โดยที่ผ่านมาการบริหารงานงานโทรศัพท์สาธารณะในเขตภาคเหนือตอนบนยังไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันมาประมวลผลเพื่อจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นปัญหาได้ดังนี้

- 1) ข้อมูลถูกจัดเก็บไว้ แต่ยังไม่ได้นำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 2) การนำเสนอรายงานผู้บังคับบัญชาเป็นในรูปแบบเอกสารเข้าใจยาก
- 3) การจัดทำรายงานในรูปแบบตารางใช้ระยะเวลาในการจัดทำนานและผิดพลาดบ่อยครั้ง
- 4) ไม่มีรูปแบบการประเมินผลงานตามเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากระบบงานเดิม ซึ่งเป็นสารสนเทศที่อยู่ในรูปของเอกสารและรายงานสำหรับคณะผู้บริหารภาคเหนือตอนบนของบริษัทฯ โดยข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่สามารถให้บริการบนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ต้องมีการดำเนินการศึกษาปัญหาที่จะทำการแก้ไข และศึกษาความเป็นไปได้ของระบบสารสนเทศและแนวการทำงาน เพื่อที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาสำหรับตอบสนองกับความต้องการเพื่อง่ายในการตัดสินใจ

ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบ เพื่อให้สามารถบริการระบบสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้บริหารทั้ง 3 ระดับคือผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง เพื่อใช้สำหรับการบริหาร โดยการนำเสนอรายงานผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในรูปแบบข้อมูลรายงานรายได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายเป็นแบบไดนามิก (Dynamic) โดยการจัดทำระบบดังนี้

- 1) การจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแทนการการเก็บในรูปแบบของเอกสาร
- 2) การจัดทำระบบการรายงานผ่านเว็บไซต์ขององค์กร
- 3) การนำเสนอในรูปแบบตารางเพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่าย
- 4) การนำเสนอรายงานในลักษณะเปรียบเทียบกับเป้าหมาย