

แผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ศูนย์กลางปฏิบัติการโครงข่าย
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดย

นายธิตี อังสุธร



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

บทสรุปผู้บริหาร

ด้วยสภาพการแข่งขันทางธุรกิจโทรคมนาคมที่มีความรุนแรงมากขึ้น ผู้ใช้บริการที่มีอยู่จำกัดนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ได้เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามเพียงแค่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่เหนือกว่าคู่แข่งเพียงอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในปัจจุบัน แต่สิ่งจำเป็นที่จะส่งเสริมทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจที่เน้นทางด้านบริการกับลูกค้า นั่นคือคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทโทรคมนาคมขนาดใหญ่ที่มีโครงข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์กลางปฏิบัติการโครงข่าย เพื่อคอยเฝ้าระวังเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง และได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกส่วนขององค์กร จนถือได้ว่าเทคโนโลยีเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแผนดังกล่าวต้องมีความสอดคล้องไปกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรด้วย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร ผู้จัดทำจึงได้เสนอกกลยุทธ์ทางสารสนเทศที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร เป็นจำนวน 3 ระบบ คือ 1) ระบบการจัดการและบริหารองค์ความรู้ เพื่อรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจาย ให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้ง่าย 2) ระบบบริหารปริมาณการใช้งานในโครงข่าย เพื่อจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านปริมาณการใช้งานในโครงข่าย และ 3) ระบบแจ้งเตือนปัญหาเครือข่ายและบริการขัดข้องแบบทันทีทันใด เพื่อแจ้งเตือนให้ศูนย์รับแจ้งปัญหาทราบเมื่อมีเหตุการณ์เครือข่ายหรือบริการขัดข้อง จะได้ตอบสนองต่อลูกค้าที่ร้องเรียนได้ทันที

ในการนำเสนอแผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ครั้งนี้ มีการจัดลำดับและตั้งงบประมาณในแต่ละโครงการดังนี้ 1) ระบบแจ้งเตือนปัญหาเครือข่ายแบบทันทีทันใด ใช้ต้นทุน 2 ล้านบาท ในระยะเวลา 3 เดือน 2) ระบบจัดการและบริหารความรู้ ใช้ต้นทุน 3 ล้านบาท ในเวลา 12 เดือน และ 3) ระบบบริหารปริมาณการใช้งาน ใช้ต้นทุน 3 ล้านบาท ในระยะเวลา 6 เดือน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ของศูนย์กลางปฏิบัติการโครงข่าย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ และความเมตตาจากหลายฝ่าย ขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.วันชัย ชันดี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ทั้งสองท่าน เป็นผู้ให้ความรู้ เปิดโอกาส และให้คำแนะนำอันเป็นแรงผลักดันที่ดี ขอขอบคุณคณะกรรมการ ตรวจสอบ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนอย่างดีในทุกด้าน ตลอดระยะเวลา 2 ปี ที่ศึกษาในระดับปริญญาโท

ขอขอบพระคุณ คุณวชิษฐ์ วัฒนศัพท์ ผู้จัดการศูนย์กลางปฏิบัติการโครงข่าย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในแผนกทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนด้าน ข้อมูลเป็นอย่างดีสำหรับการศึกษาค้างนี้

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว และขอขอบคุณ เพื่อนนักศึกษาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีในทุกเรื่องและให้กำลังใจ ตลอดมา

นายธิตติ อังสุธร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

ชำนาญกานหอสมุด