

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษารณาคารกสิกรไทยจำกัด
(มหาชน)

ชื่อผู้เขียน นายสิทธิชัย จึงสกุลรุจิเรข

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

อาจารย์ ดร. นิตยา	เจริญประเสริฐ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. พัชรา	ตันติประภา	กรรมการ
อาจารย์ นฤมล	กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน
ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) 2) ปัญหาและวิธีแก้ไขของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการศึกษา
จากการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน สายงานระบบและพนักงานฝ่าย
วิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน รวมทั้งศึกษาจากการวิเคราะห์แบบสอบถามผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้ง
ในสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ และในสำนักงานเขต จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)นั้นโดย
ภาพรวมแล้วเป็นไปตามแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ อย่างไรก็ตาม ในบางขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้
มีการนำเอาแนวคิดอื่นมาสนับสนุน เช่น แนวคิดการพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แนวคิดการสร้าง
ต้นแบบ เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบของแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบเป็นหลักในการวิเคราะห์ ซึ่ง
การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสรุปเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ เริ่มแรกธนาคารต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงาน ทำให้พบว่าจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อทั่วถึงกันทุกฝ่าย และได้ทำการ
ศึกษานำร่องเพื่อเปรียบเทียบโปรแกรม cc-mail และ โลดส์โน้ตส์ และได้สรุปว่าโปรแกรม โลดส์โน้ตส์ คือ
ทางเลือกที่ดีที่สุด

2. การวิเคราะห์ระบบ ธนาคารต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีการ
ประสานงานระหว่างฝ่ายมาก เนื่องจากธนาคารมีสาขาย่อยจำนวนมากซึ่งมีการรวมศูนย์ของการดำเนินงานที่

สำนักงานใหญ่ ดังนั้นธนาคารจึงต้องการระบบสารสนเทศที่มีลักษณะดังนี้ 1)ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสูง 2)รวดเร็ว 3)มีต้นทุนไม่สูง 4)ใช้ได้ง่าย 5)มีระบบความปลอดภัยที่ดี และ 6)สามารถให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลร่วมกันได้

3. การออกแบบระบบ ผู้พัฒนาระบบได้ออกแบบเครือข่ายโดยมีแกนหลักภายในอาคารสำนักงานใหญ่ และเชื่อมต่อไปยังสำนักงานใหญ่แห่งเดิมที่ ถนน พหลโยธิน ศูนย์คอมพิวเตอร์และศูนย์สื่อสารทั่วประเทศโดยใช้สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ นอกจากนี้ธนาคารเลือกใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์โดยได้อบรมความรู้การใช้โปรแกรม ปรับแต่งความต้องการของผู้ใช้ให้เข้ากับลักษณะของโปรแกรม เปลี่ยนฐานข้อมูลบางส่วนใหม่ให้เป็นรูปลักษณะของตนเอง และทบทวนกระบวนการทำงานขององค์กรให้เข้ากับโปรแกรมโลตัสโน้ตส์ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. การติดตั้งระบบและการนำไปใช้ ผู้พัฒนาระบบทำการเสนอของบประมาณตามสเปคที่ได้จากการออกแบบ เมื่องบประมาณได้รับการอนุมัติจึงเสนอแผนการติดตั้งระบบ ทำการทดสอบระบบทั้งระบบที่จะใช้ในสำนักงานใหญ่และในสำนักงานเขต จัดการอบรมผู้ใช้ ผู้ดูแลระบบ และฝ่ายสนับสนุน ติดตั้งนำร่องใน 3 สำนักงานเขตในต่างจังหวัด ติดตั้งโลตัสโน้ตส์ในสำนักงานเขตทั่วประเทศ นอกจากนี้ผู้พัฒนาระบบทำการแก้ไขฐานข้อมูลเดิมที่มีปัญหาและพัฒนาฐานข้อมูลใหม่โดยใช้หลักการของแนวคิดการสร้างต้นแบบสำหรับข้อมูลที่สรุปได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามที่สำคัญคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน โลตัสโน้ตส์ 3 ชั่วโมงต่อวันโดยเพศหญิงใช้มากกว่าเพศชาย ฐานข้อมูลที่ให้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่ E-mail ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระบบ โลตัสโน้ตส์ ช่วยให้งานของตนมีประสิทธิภาพมากเมื่อเทียบกับก่อนที่จะใช้ โลตัสโน้ตส์ ผู้ที่อายุน้อยมีแนวโน้มจะใช้ โลตัสโน้ตส์ มากกว่าผู้สูงอายุ แต่ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อจำนวนชั่วโมงการใช้งาน โลตัสโน้ตส์

5. การบำรุงรักษาระบบ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงาน Help Desk ขึ้นมาเพื่อรับปรึกษาปัญหาการใช้ โลตัสโน้ตส์ นอกจากนี้ผู้พัฒนาระบบมีการออกแบบสอบถามผู้ใช้เป็นครั้งคราวเพื่อหาข้อมูลในการพัฒนาระบบ และพิจารณาเปลี่ยนรุ่นตามบริษัทผู้ผลิตเมื่อเห็นว่าเหมาะสม รวมทั้งการทำสรุปภาพรวมเกี่ยวกับโครงการ โลตัสโน้ตส์ทุกสิ้นปี

ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้ เช่น การยอมรับจากพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ วิกฤตเศรษฐกิจ ความเร็วในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือและทันสมัยของข้อมูล ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ โลตัสโน้ตส์ ได้ ความเร็วในการกู้ระบบเมื่อเครื่องบริการที่เก็บข้อมูลเสีย การที่สาขายังไม่มี โลตัสโน้ตส์ใช้ เป็นต้น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ ธนาคารได้สังเกตเห็นก่อนที่จะมีการติดตั้งระบบโลตัสโน้ตส์ และได้เตรียมวิธีแก้ไขปัญหาไว้แล้วซึ่งทำให้บรรเทาปัญหาไปได้ อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาบางอย่าง จำเป็นต้องใช้เวลาและงบประมาณที่สูง

Independent Study Title Development of Intranet : A Case Study of Thai Farmers Bank Public
Company Limited

Author Mr. Sitthichai Jungsakulujirek

M.B.A. Business Administration

Examining Committee:

Lecturer Dr. Nittaya	Jariangprasert	Chairman
Lecturer Dr. Patchara	Tantiprabha	Member
Lecturer Narumon	Kimpakorn	Member

Abstract

The purposes of this study, "Development of Intranet: A Case Study of Thai Farmers Bank Public Company Limited", are to study the process of development of Intranet and its problems and solutions. The study was conducted by interviewing the vice president of research and process development department and his staffs and by analyzing questionnaires collected from samples of Intranet users in headquarters in Bangkok and the zone branches in Chiang Mai.

The findings from this study showed that the process of development of Intranet in Thai Farmers Bank Public Company Limited mostly followed to the concept of "Systems Development Cycle". However, other concepts, such as "Developing Systems with Application Software Packages" and "Prototyping", were used as supporting ideas in some parts of the development process. In this study, the concept of "Systems Development Cycle" was mainly used to explain the process of development of Intranet, which was as follows:

1. Systems Investigation: Beginning with the need to improve staffs' efficiency, the bank found that it needed to construct departmental LAN(Local Area Network) and needed to conduct the pilot study comparing cc-mail and Lotus Notes applications. The study concluded that Lotus Notes is the best solution.

2. Systems Analysis: The bank had to work with rapidly changing data and information and coordination between departments was common because it had many branches whose operations were

centralized to their headquarters. Therefore, the bank required the information systems that can provide accurate, fast, low-cost, user-friendly, high security, and easy-to-access information.

3. Systems Design: The bank designed the network with its backbone running throughout the headquarters' building. This network was linked by the leased lines to the former headquarter at Phaholyothin Rd., computer center, and communication centers around the country. Moreover, the bank decided to develop systems with Lotus Notes application software packages, which included the process of training technical staff on package, tailoring user requirements to package features, customizing package design, and redesigning organizational procedures. This process followed to the concept of "Developing Systems with Application Software Packages".

4. Systems Implementation and Uses: Systems developer submitted the specification report, derived from systems design, for budgeting. When the budget was approved, the developer proposed the systems implementation plan, tested the systems both in the headquarters and in zone branches, trained users, administrators and supporting staffs, piloted implementation in three zone branches, and gradually implemented Lotus Notes in all zone branches. Another implementation process was developing database, which included improving the existing database and developing the new ones using the concept of "Prototyping". The findings from statistical analysis of the questionnaires showed that the respondents spent 3 hours per day in average using Lotus Notes. Female spent times using Lotus Notes more than male. E-mail was the most frequently used database. Most respondents agreed that Lotus Notes helped them to improve job's efficiency in high degree. Younger respondents spent times using Lotus Notes more than the older ones. However, education level did not effect the average hour of using Lotus Notes.

5. Systems Maintenance: Help Desk unit was set up for consulting Notes users. Questionnaires were collected from time to time from users for the improvement of the system. In addition, the developer team would consider to upgrade new versions of Lotus Notes when it was appropriated. The summary of implementation process of Lotus Notes was presented in the end of each year.

Problems and solutions: Most problems occurred in the process of systems implementation and usage such as organizational resistance to technology change, economic crisis, speed of the system, reliability of data and information, availability of computers with Lotus Notes, system recovery when servers were down etc. These problems were mostly foreseen and some solutions were prepared and implemented. However, the solutions for some problems required time and high investment.