

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
สารบัญภาคผนวก	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิด	
แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ	4
แนวคิดการสร้างต้นแบบ	8
แนวคิดผู้ใช้พัฒนาขึ้นเอง	9
แนวคิดการพัฒนาระบบโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	10
แนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการใช้บริการภายนอก	13
แนวคิดทางด้านความสำเร็จและล้มเหลวของระบบ	14
นิยามศัพท์	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	18
วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
ระยะเวลาในการศึกษา	22

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)	24
ปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีแก้ไขของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	60
ข้อค้นพบ	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
2-1 ปัญหาส่วนใหญ่ในระบบสารสนเทศ	15
3-1 รายละเอียดการแบ่งฝ่ายงานในสายงานระบบ	19
3-2 ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา	22
3-3 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
4-1 ลักษณะการจัดองค์กรของสาขาของธนาคารทั่วประเทศ	28
4-2 DEPARTMENTAL LAN ของธนาคารกสิกรไทย	32
4-3 ข่ายงานระบบดาว(Star Network)	33
4-4 ความสามารถและข้อมูลในระบบ โลตัส โน้ตส์	36
4-5 ขั้นตอนการ Implement ระบบ โลตัส โน้ตส์	38
4-6 การเปลี่ยนวิธีการขยายเครือข่ายไปสู่สำนักงานเขต	40
4-7 ตัวอย่างหน้าจอรูานข้อมูลต่างๆ ของ โลตัส โน้ตส์	43
4-8 ระบบ โลตัส โน้ตส์ในธนาคาร ณ เดือนมิถุนายน 2542 และแผนงานในอนาคต	51

สารบัญภาคผนวก

เรื่อง	หน้า
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษากับ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)	67
แบบสอบถามผู้ใช้โลดส์โน้ตส์ ในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)	69
ตารางข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	73
ตารางข้อมูลด้านการใช้โปรแกรมโลดส์โน้ตส์	76
ตารางข้อมูลด้านการใช้โปรแกรมโลดส์โน้ตส์ เฉพาะที่สำนักงานเขต จังหวัดเชียงใหม่	87
ตารางเชิงสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ	90
ประมวลคำตอบ ฐานข้อมูลที่ต้องการให้ทีมงานพัฒนาเพิ่มเติม (สรุปจากคำถามข้อ16.)	104
ประมวลคำตอบ ปัญหาที่เกิดขึ้น (สรุปจากคำถามข้อ15. และ 16.)	107
ประมวลคำตอบ ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (สรุปจากคำถามข้อ16.)	108
ประมวลคำตอบ ฐานข้อมูลที่ได้รับการกล่าวถึง (สรุปจากคำถามข้อ 9. ถึงข้อที่ 11.)	110