

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร การค้นหาข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ และ เทคโนโลยีที่สามารถสนองตอบความเร็วเหล่านี้ได้ทางหนึ่ง ก็คือ ระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นเรื่องใหม่แต่คนก็ให้ความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ในปัจจุบันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ทั่วโลกกว่า 100 ล้านคน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา เพื่อความบันเทิง และเพื่อการทำธุรกิจการค้า<sup>1</sup> สำหรับประเทศไทยนั้นการใช้อินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลายมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากการทำงานของหน่วยงานรัฐบาล สถาบันการศึกษาทั้งในระดับมัธยมศึกษาและระดับอุดมศึกษา นำอินเทอร์เน็ตมาให้บริการแก่ผู้ที่ทำงานอยู่ หรือผู้ที่ศึกษาอยู่ในสถาบันนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีบริษัทเอกชนหลายรายที่ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต(Internet Service Provider : ISP) แก่สมาชิกและมีสาขากระจายอยู่แทบทุกจังหวัด และประเทศไทยติดอันดับ 1 ใน 50 ของประเทศที่ใช้พื้นที่บนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก<sup>2</sup>

ปัจจุบัน ธุรกิจและหน่วยงานราชการชั้นนำหลายองค์กร ได้จำลองลักษณะ ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาเป็นเครือข่ายภายในองค์กรในรูปของเครือข่ายอินทราเน็ต โดยสิ่งที่ต้องเพิ่มเติมเข้ามาเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการทำธุรกิจเพิ่มขึ้น ได้แก่ การควบคุมระบบเพื่อให้ได้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย กลุ่มผู้ใช้ที่ชัดเจน และ ความเร็วในการเข้าถึงที่รวดเร็วกว่า<sup>3</sup> จากการสำรวจข้อมูลของนิตยสารฟอร์จูน พบว่ามากกว่า 60%ของบริษัทชั้นนำทั่วโลกได้หันมาใช้อินทราเน็ต และกว่า 25%ที่เหลือกำลังศึกษาถึงแนวโน้มความเป็นไปได้ที่จะนำอินทราเน็ตมาใช้งาน<sup>4</sup> โดยอินทราเน็ตเป็นระบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการเผยแพร่เอกสารที่แต่เดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ให้มาอยู่ในรูปของข้อมูลในคอมพิวเตอร์แทนเพื่อให้ผู้ใช้เรียกหรือค้นหาข้อมูลได้ตามต้องการ ทำให้องค์กรสามารถลดเวลาการบริหารงานได้มาก เนื่องจากรับรองการทำงานที่สั้นลงและลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องถ่ายเอกสารและอุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ นอกจากนี้

<sup>1</sup> \_\_\_\_\_, ข่าวพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. <http://www.thaicommerce.net> กันยายน 2541.

<sup>2</sup> สมยศ แซ่มซ้อย. เศรษฐทรรศน์. ฉบับที่ 6 เดือนมกราคม 2541. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. หน้า 1.

<sup>3</sup> กองบรรณาธิการ. "UNDOCUMENTED INTRANET". BCM. ฉบับเดือนตุลาคม 2540. หน้า 72.

<sup>4</sup> พันจันทร์ ชนวิวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิธิดารา. อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้นโดยใช้ Explorer.

นี่อินเทอร์เน็ตยังสามารถใช้เพื่อรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(Electronic Mail) สร้างกลุ่มข่าวภายใน (Newsgroup) ถ่ายโอนแฟ้ม(File Transfer) ประชุมทางวิดีโอทัศน์(Videoconference) และสื่อหลายแบบ (Multimedia) องค์กรที่มีความเป็นไปได้ในการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ ได้แก่ องค์กรที่มีสาขาย่อยจำนวนมาก องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรที่สั่งการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้พนักงานทันต่อเหตุการณ์เสมอ และองค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร<sup>6</sup>

สำหรับในประเทศไทย หน่วยงานเอกชนหลายแห่งได้เริ่มนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน เช่น บริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด(มหาชน), บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ฯลฯ ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันและประสบปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมโดยรวมขององค์กรนั้นๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเอกชนเหล่านี้ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนและปัญหาของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเลือกธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีสาขาย่อยจำนวนมาก ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์กลุ่มแรกที่น่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้งานอย่างจริงจัง โดยธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)ได้เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโลตัสโน้ตส์(Lotus Notes)ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังเป็นธนาคารที่มีจุดเด่นในด้านการเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยี ให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) อย่างเช่น โครงการรีเอนจิเนียริง(Reengineering) ซึ่งธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)ริเริ่มในปี พ.ศ. 2536 โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบริการลูกค้าที่สาขาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ โดยสองปีหลังจากที่ริเริ่มโครงการ ธนาคารมีสินทรัพย์เพิ่มขึ้น 32.6% และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 45.7%<sup>6</sup> นอกจากนี้ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ยังเป็นธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มแรกๆ ที่ริเริ่มการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์(Electronic Banking)

<sup>6</sup> พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิธรา. อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้นโดยใช้ Explorer.

กรุงเทพฯ: บ. ซัคเซส มีเดีย จำกัด, 2540. หน้า 149.

<sup>6</sup> \_\_\_\_\_, บมจ. ธนาคารกสิกรไทย. <http://www.tfb.co.th>. ธันวาคม 2542.

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและวิธีแก้ไขของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึง ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใน ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึง ปัญหา และ วิธีแก้ไข ของ การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในธนาคาร กสิกรไทยจำกัด(มหาชน)
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรอื่นๆ (โดยเฉพาะในองค์กรที่เป็นองค์กรเอกชน) เพื่อใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มี ประสิทธิภาพ