

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ อันประกอบไปด้วย การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)นั้นโดยภาพรวมแล้วเป็นไปตามแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (Systems Development Cycle) อย่างไรก็ตามในบางขั้นตอนของการพัฒนาระบบได้มีการนำเอาแนวคิดอื่นมาสนับสนุน เช่น แนวคิดการพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แนวคิดการสร้างต้นแบบ เป็นต้น ในที่นี้จะสรุปผลการศึกษาโดยใช้กรอบของแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (Systems Development Cycle) เป็นหลัก การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)มีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ (Systems Investigation)

ในปีพ.ศ.2538ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)มีความต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหลายๆ ด้านเช่น การส่งเอกสาร การประสานงานของฝ่ายต่างๆ การใช้ทรัพยากรด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เป็นต้น ทำให้พบว่าจำเป็นต้องมีการสร้างระบบ Departmental LAN(Local Area Network) หรือการมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อทั่วถึงกันทุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มแรกในการใช้ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ต่อมาพบว่าโปรแกรมสำเร็จรูปโลตัสโน้ตส์น่าจะเป็นโปรแกรมที่มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากกว่า

ทางธนาคารจึงได้เสนอให้บริษัท 2 แห่งทำการศึกษานำร่อง(Pilot Study) เพื่อเปรียบเทียบโปรแกรมcc-mail และ โลตัสโน้ตส์ และได้ข้อสรุปว่าโปรแกรมโลตัสโน้ตส์ คือทางเลือกที่ดีที่สุด

2. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis)

ธนาคารมีระบบการบริหารแบ่งเป็น 8 สายงาน มีลักษณะเป็นแบบรวมศูนย์(Centralization) แต่ละสายงานแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีการติดต่องานระหว่างฝ่ายอยู่เสมอ นอกจากนั้นบางฝ่ายงานต้องติดต่องานหรือรับส่งข่าวสารและข้อมูลจากองค์กรภายนอกด้วย เช่น จากธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง เป็นต้น

โดยการติดต่อระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาต่างๆ ธนาคารใช้ระบบ WAN (Wide Area Network) ติดต่อผ่านสายโทรศัพท์ เพื่อให้เป็นสื่อในการส่งข้อมูลการทำงานประจำวัน เช่น ข้อมูลการเงินของลูกค้ายเป็นต้น สำหรับข้อมูลภายในองค์กร เช่น ประกาศวันหยุด ฯลฯ จะใช้วิธีส่งโดยแฟลช แผ่นบันทึก(Diskette) หรือเอกสารกระดาษ ในส่วนของสำนักงานใหญ่ซึ่งเดิมอยู่ที่ ถนนพหลโยธิน กรุงเทพฯ มีการนำคอมพิวเตอร์แบบ Stand Alone เข้ามาใช้ แต่ยังไม่มีการเชื่อมเครือข่ายภายในระหว่างฝ่าย

ธนาคารต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ มาก เนื่องจากธนาคารมีสาขาย่อยจำนวนมากซึ่งมีการรวมศูนย์ของการดำเนินงานที่สำนักงานใหญ่ ดังนั้นธนาคารจึงต้องการระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสูง รวดเร็ว มีต้นทุนไม่สูง ใช้ได้ง่าย มีระบบความปลอดภัยที่ดี และสามารถให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลร่วมกันได้

3. การออกแบบระบบ (Systems Design)

ธนาคารได้ตั้งทีมงานโครงการ “Departmental LAN and Lotus Notes” ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบและรายละเอียดของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งงบประมาณที่จะใช้ โดย Departmental LAN คือ ส่วนของฮาร์ดแวร์ และโปรแกรมโลตัสโน้ตส์คือส่วนของซอฟต์แวร์ โดยเริ่มติดตั้งฮาร์ดแวร์ที่สำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ถนนราชบุรีบูรณะก่อน แล้วจึงเชื่อมต่อไปยังสำนักงานใหญ่เดิม ที่ ถนนพหลโยธิน ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์สื่อสารของธนาคารทั่วประเทศโดยใช้สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ สำหรับการเก็บข้อมูลลงในเครื่องบริการนั้น ปกติจะเก็บไว้ในเครื่องบริการมากกว่าหนึ่งเครื่อง เพื่อบรรเทาภาระงานของเครื่องบริการ และเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและเครื่องบริการ ธนาคารได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ประจำห้องที่ตั้งของเครื่องบริการด้วย และบุคคลที่จะเข้าไปในห้องนั้น จะต้องใช้บัตรรูดเข้า-ออก เพื่อแสดงตน

ในการออกแบบทางด้านซอฟต์แวร์ ทีมงานเลือกใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์จากบริษัท LOXBIT โดยสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1. ปรับแต่งความต้องการของผู้ใช้ให้เข้ากับลักษณะ(Feature)ของโปรแกรม
2. อบรมความรู้ด้านการใช้โปรแกรมให้แก่บุคลากรด้านเทคนิค
3. เตรียมการออกแบบด้านกายภาพ(Physical Design) คือการเตรียมเครื่องบริการและเครื่อง Workstation
4. ปรับเปลี่ยนฐานข้อมูลในโลตัสโน้ตส์บางฐานข้อมูล (Customization)
5. ทบทวนกระบวนการทำงานขององค์กรให้เข้ากับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ เช่น การใช้แนวคิดWorkflowใน โลตัสโน้ตส์เพื่อช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคาร

4. การติดตั้งระบบและการนำไปใช้ (Systems Implementation and Uses)

ธนาคารมีขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้ ดังนี้

4.1 นำข้อกำหนดที่ได้จากขั้นตอนการออกแบบ เสนอของบประมาณ

4.2 เมื่อจบผ่านการอนุมัติ ทีมงานเสนอแผนการติดตั้งระบบ ตั้งแต่ การติดตั้งนำร่อง การวางโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการติดตั้งในสำนักงานเขตและสาขาทั่วประเทศ

4.3 ทำการทดสอบระบบ ทั้งที่จะใช้ในสำนักงานใหญ่ และที่จะใช้ในสำนักงานเขต

4.4 จัดการอบรม โดยอบรมผู้ใช้ ผู้ดูแลระบบ และฝ่ายสนับสนุน(Support) และทำคู่มือขั้นตอนในการติดตั้ง โดยให้แต่ละสำนักงานเขตส่งตัวแทนเข้ามาอบรมที่สำนักงานใหญ่

4.5 ทำการติดตั้งนำร่อง(Pilot Implementation) ใน 3 สำนักงานเขตในต่างจังหวัด

4.6 ทำการติดตั้งโลตัสเน็ตส์ทั้งในส่วน of เครื่องบริการ และเครื่องรับบริการในสำนักงานเขตทั่วประเทศ เมื่อติดตั้งเสร็จ ฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการจะรับผิดชอบดูแลต่อไป

4.7 หลังจากติดตั้งนำร่องดังในข้อ4.5แล้ว ทีมงานของโลตัสเน็ตส์แบ่งเป็น ส่วนงานดูแลระบบ ฝ่ายวิศวกรรมระบบงานสารสนเทศทำหน้าที่ดูแลเครื่องบริการ สร้างผู้ใช้ใหม่ และดูแลฐานข้อมูลกลาง และ ส่วนงานพัฒนากระบวนการทำงานโดยใช้โลตัสเน็ตส์ ฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงานทำหน้าที่แก้ไขฐานข้อมูลเดิมที่มีปัญหา พัฒนาฐานข้อมูลใหม่ๆ โดยส่วนมากใช้แนวคิด การสร้างต้นแบบ (Prototyping) และเพื่อให้การพัฒนาฐานข้อมูลใหม่เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทีมงานจะมีการอบรมการพัฒนาฐานข้อมูลเบื้องต้นให้ฝ่ายงานอื่นๆ เป็นครั้งคราว นอกจากนี้ฐานข้อมูลของบางโครงการ ทีมงานได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาจากภายนอกมาให้คำปรึกษาในการพัฒนา ฐานข้อมูล เช่นฐานข้อมูล LOAN APPROVAL

4.8 เมื่อมีการติดตั้งโลตัสเน็ตส์แล้ว ผู้ใช้สามารถเริ่มใช้งานระบบได้ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้โลตัสเน็ตส์ในธนาคาร 305 ชุด พบสิ่งที่น่าสนใจดังนี้

4.8.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (69.2%) อายุ 25-35 ปี(55.1%) การศึกษาปริญญาตรี(60.3%) ใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะผู้ใช้ทั่วไป(90.5%) เคยเข้ารับการอบรมโลตัสเน็ตส์ (55.9%) จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน โลตัสเน็ตส์ ต่อวัน เท่ากับ 3.0 ชั่วโมง

4.8.2 ฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการบ่อยที่สุด ได้แก่ MAIL (90.1%) โดย เพศหญิงเข้าไปใช้บริการมากกว่าเพศชาย (96.7% เทียบกับ 87.2%) รองลงมา คือ ข่าวเด่น ประกาศและคำสั่ง

4.8.3 ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสามารถโลตัสเน็ตส์ค่อนข้างสูงในเรื่องของความง่ายในการใช้งาน(4.11) และปานกลางในเรื่องของความเร็วในการกู้ระบบให้กลับมาใช้ได้เมื่อเครื่องแม่ที่เก็บข้อมูลเสีย(3.17) ความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของข้อมูล(3.24) ความเร็วในการใช้งาน

(3.26) และความพอใจเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะสามารถใช้ โลดส์โน้ตส์ ได้(3.27) (ระดับคะแนน : คีมาก-5 คี-4 ปานกลาง-3 ควรปรับปรุง-2 ควรปรับปรุงมาก-1)

4.8.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระบบโลดส์โน้ตส์ช่วยให้งานของตนมีประสิทธิภาพมาก เมื่อเทียบกับก่อนที่จะใช้โลดส์โน้ตส์(64.6%)

4.8.5 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงใช้โลดส์โน้ตส์มากกว่าเพศชาย (เฉลี่ย 3.3 ชั่วโมงต่อวันเทียบกับเฉลี่ย 2.9 ชั่วโมงต่อวัน)

4.8.6 ระดับอายุมีผลต่อจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งานโลดส์โน้ตส์โดยผู้มีอายุน้อยมีแนวโน้มจะใช้โลดส์โน้ตส์มากกว่าผู้สูงอายุ แต่ระดับการศึกษาไม่มีผลเท่าใด

4.8.7 ผู้ตอบแบบสอบถามในสายงานเลขานุการองค์กรใช้โลดส์โน้ตส์ มากที่สุด(เฉลี่ย 3.7 ชั่วโมงต่อวัน) และสายงานทรัพยากรบุคคลใช้โลดส์โน้ตส์ น้อยที่สุด(เฉลี่ย 2.4 ชั่วโมงต่อวัน)

4.8.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านการอบรมการใช้โลดส์โน้ตส์ระบุว่าระบบงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด 29.8 % มีประสิทธิภาพมาก 60.1% เทียบกับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยผ่านการอบรมการใช้ โลดส์โน้ตส์ ระบุว่าระบบงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด 19.5 % มีประสิทธิภาพมาก 71.4%

4.8.9 ตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นเรื่องความพอใจเพียงของคอมพิวเตอร์ที่ใช้โลดส์โน้ตส์ได้โดย พนักงานระดับสูงมีแนวโน้มที่จะเห็นว่าความพอใจเพียงของคอมพิวเตอร์ที่ใช้โลดส์โน้ตส์ ได้อยู่ในระดับต่ำ

5. การบำรุงรักษาระบบ (Systems Maintenance)

ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงาน Help Desk ขึ้นเพื่อรับปรึกษาปัญหาการใช้โลดส์โน้ตส์ นอกจากนี้มีการออกแบบสอบถามผู้ใช้เป็นครั้งคราวเพื่อหาข้อมูลในการพัฒนาระบบ และพิจารณาเปลี่ยนรุ่น (Version) ตามบริษัทผู้ผลิตเมื่อเห็นว่าเหมาะสม รวมทั้งการทำสรุปภาพรวมเกี่ยวกับโครงการ โลดส์โน้ตส์ เสนอแก่คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกสิ้นปี

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และวิธีแก้ไขของ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้(Systems Implementation and Uses) เช่น การยอมรับจากพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ วิกฤตเศรษฐกิจ ความเร็วในการทำงาน ความน่าเชื่อถือและทันสมัยของข้อมูล ความพอใจเพียงของคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ โลดส์โน้ตส์ ได้ ความเร็วในการกู้ระบบเมื่อเครื่องบริการที่เก็บข้อมูลเสีย การที่สาขายังไม่มีโลดส์โน้ตส์ใช้ เป็นต้น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ธนาคารได้สังเกตเห็นก่อนที่จะมีการติดตั้งระบบโลดส์โน้ตส์ และได้เตรียมวิธีแก้ไขปัญหาไว้แล้วซึ่งทำให้

บรรเทาปัญหาไปได้ อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหายังคงจำเป็นต้องใช้เวลาและงบประมาณที่สูง ซึ่งธนาคารอาจมีข้อจำกัดบ้างเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) นั้น สามารถอภิปรายผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ไม่ได้ทำตามแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเท่านั้น แต่จะใช้หลายๆ แนวคิดผสมผสานกัน ดังนี้

1.1 แนวคิดวงจรการพัฒนากระบวน (Systems Development Cycle) เป็นแนวคิดที่ธนาคารใช้เป็นหลักในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มตั้งแต่ การศึกษาความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การติดตั้งระบบและนำไปใช้ ตลอดจนถึงการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งขั้นตอนที่ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบนั้นเป็นไปตามแนวคิดดังกล่าว แต่มีการใช้แนวคิดอื่น ๆ เสริมบ้างในบางขั้นตอน

1.2 แนวคิดการพัฒนาระบบโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Developing Systems with Application Software Packages) เป็นแนวคิดที่ธนาคารใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบ(Systems Design) โดยธนาคารได้ออกแบบทางด้านซอฟต์แวร์ด้วยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โคลดส์โน้ตส์ ซึ่งขั้นตอนที่ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนานั้นมีลักษณะคล้ายกับขั้นตอนที่ 2 ของแนวคิดการพัฒนาระบบโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1.3 แนวคิดการสร้างต้นแบบ (Prototyping) เป็นแนวคิดที่ธนาคารใช้ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้ (Systems Implementation and Uses) ในส่วนของการพัฒนาฐานข้อมูลในโคลดส์โน้ตส์ ซึ่งขั้นตอนที่ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนานั้นเป็นไปตามแนวคิดดังกล่าว

1.4 แนวคิดผู้ใช้พัฒนาขึ้นเอง (End-User Development) เป็นแนวคิดที่ธนาคารใช้ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้ (Systems Implementation and Uses) ในส่วนของการพัฒนาฐานข้อมูลในโคลดส์โน้ตส์ โดยธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมการพัฒนาฐานข้อมูลเบื้องต้นสามารถพัฒนาฐานข้อมูลได้ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อพัฒนาเสร็จ จะต้องผ่านความเห็นชอบจากฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงานก่อนจึงจะนำไปใช้งานได้ ซึ่งขั้นตอนที่ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบนั้นเป็นไปตามแนวคิดผู้ใช้พัฒนาขึ้นเอง โดยฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน ทำหน้าที่คล้ายศูนย์สารสนเทศ (Information Center)

1.5 แนวคิดการพัฒนาสารสนเทศโดยการใช้บริการภายนอก(Outsourcing Information Systems) เป็นแนวคิดที่ธนาคารใช้ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้ (Systems Implementation and Uses) ในส่วนของการพัฒนาฐานข้อมูลที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการพัฒนาสูง เช่น ฐานข้อมูล LOAN APPROVAL ซึ่งขั้นตอนที่ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาระบบนั้นเป็นไปตามแนวคิดดังกล่าว

2. จากแนวคิดทางด้านความสำเร็จและล้มเหลวของระบบ(System Success and Failure: Implementation) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้ระบบประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการดังนี้

- 2.1 อิทธิพลและการเข้าไปเกี่ยวข้องของผู้ใช้(User Involvement and Influence)
- 2.2 ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับผู้ออกแบบ(User-Designer Communication Gap)
- 2.3 การสนับสนุนจากผู้บริหาร(Management Support)
- 2.4 ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของโครงการ(Level of Complexity and Risk)
- 2.5 การจัดการกระบวนการนำระบบไปใช้(Management of the Implementation Process)

ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) นั้น จัดได้ว่าประสบผลสำเร็จอย่างยิ่ง เนื่องจากธนาคารสามารถจัดการกับปัจจัยต่างๆ 5 ประการนี้ได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้ชัดเจนในด้านของการสนับสนุนจากผู้บริหารซึ่งสนับสนุนโครงการนี้อย่างเต็มที่ทั้งในส่วนของงบประมาณและบุคลากร การจัดการกระบวนการนำระบบไปใช้มีแผนงานที่ดีและผู้พัฒนาระบบมีประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ธนาคารยังเน้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบเพื่อลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับผู้ออกแบบ เช่น การนำแนวคิดการสร้างต้นแบบ และแนวคิดผู้ใช้พัฒนาขึ้นเอง มาใช้ในขั้นตอนการติดตั้งระบบและการนำไปใช้

ข้อค้นพบ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายอินทราเน็ต : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) นั้น มีข้อค้นพบต่างๆ ดังนี้

1. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในแต่ละองค์กร ส่วนมากไม่ได้ทำตามแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเท่านั้น แต่จะใช้หลายๆ แนวคิดผสมผสานกัน เนื่องจากแต่ละแนวคิดต่างมีจุดเด่นและมีความเหมาะสมกับงานในลักษณะต่างๆ กัน ดังนั้นความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศไม่ได้ขึ้นอยู่กับแนวคิดที่ใช้ แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดที่เหมาะสมกับงาน ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกฝ่ายภายในองค์กรได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้พัฒนาระบบ และผู้ใช้ โดยการพัฒนาเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ถือเป็นตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ประสบผลสำเร็จทั้งนี้เนื่องจาก

2.1 ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างมากที่จะพัฒนาเครือข่ายอินทราเน็ตให้สำเร็จ เนื่องจากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการให้พนักงานธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานประจำวันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ซึ่งการพัฒนาเครือข่ายอินทราเน็ตสามารถตอบสนององวัตถุประสงค์ของธนาคารได้

2.2 ผู้พัฒนาระบบ มีการวางแผนงานในการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ วิเคราะห์ระบบ ออกแบบระบบ ติดตั้งระบบและบำรุงรักษาระบบที่ดี สามารถทำให้การพัฒนาระบบได้รับความมืออย่างดีจากทั้งฝ่ายบริหารและผู้ใช้ นอกจากนี้ยังมีวิธีแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการพัฒนาระบบได้เป็นอย่างดี

2.3 ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ โดยพิจารณาจากความถี่ในการใช้ระบบอยู่ในเกณฑ์ดีโดยวัดจากจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน โลดส์โน้ตส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่อยู่ในเกณฑ์ดีโดยวัดจากความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบงานที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้โหลดส์โน้ตส์ ความกระตือรือร้นของผู้ใช้ในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาฐานข้อมูลในโหลดส์โน้ตส์

3. ในโลกยุคปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสาร(Information)ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ องค์กรที่จะได้เปรียบคู่แข่งในการแข่งขัน ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 สามารถค้นหาข่าวสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 สามารถทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางและมีความเป็นสาธารณะ คือ พนักงานใช้ข่าวสารร่วมกันได้อย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งทำให้กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

3.3 สามารถกระตุ้นให้พนักงานร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานให้เป็นความรู้ขององค์กร

4. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้เกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรหลายด้าน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการจัดองค์กร วิธีการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ หรือ ปรับปรุงเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ให้เข้ากับองค์กรที่มีอยู่เดิม ดังนั้นองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ จำเป็นต้องเลือกวิธีที่เหมาะสมสำหรับตนเอง เพราะแต่ละองค์กรมีสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) นั้น มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน)

1. เพื่อให้การใช้งานฐานข้อมูลต่างๆ ในโลตัสโน้ตส์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจะมีการทำ Indexing หรือ การทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ได้โดยเพียงแต่ระบุคำหลัก(Key word) ที่ต้องการค้นหา ระบบโลตัสโน้ตส์จะค้นหาฐานข้อมูลที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาให้ โดยสามารถค้นหาได้ถึงระดับเขตข้อมูล(Field) และ แฟ้มที่แนบมา(Attached File) อย่างไรก็ตาม การทำ Indexing อาจทำให้ระบบโลตัสโน้ตส์ใช้หน่วยความจำเพิ่มจากเดิม 30%²⁹ ซึ่งหมายถึงการที่ธนาคารต้องเพิ่มจำนวนเครื่องบริการมากขึ้น แต่จะทำให้ผู้ใช้ สามารถได้ประโยชน์จากฐานข้อมูลในโลตัสโน้ตส์อย่างเต็มที่

2. เพื่อให้ผู้ใช้โลตัสโน้ตส์ มีช่องทางที่จะถามปัญหาหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ ในการใช้โลตัสโน้ตส์ทางธนาคารควรที่จะพัฒนาฐานข้อมูล “Help Desk สำหรับโลตัสโน้ตส์” ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลที่บริการถาม-ตอบปัญหาการใช้โลตัสโน้ตส์ และรับข้อคิดเห็นในการพัฒนาโลตัสโน้ตส์จากผู้ใช้

3. ฐานข้อมูลโทรศัพท์พนักงานถือเป็นฐานข้อมูลหนึ่งที่มีผู้ใช้ไปใช้บริการบ่อยและมี

²⁹ ภาวศุทธิ ศรีวิโรจน์. ผู้จัดการด้านการตลาด บริษัท Lotus Development International Corporation.

ความสำคัญมาก เนื่องจากทำให้พนักงานสามารถติดต่อกันในส่วนที่ต้องการได้สะดวกมากขึ้น ดังนั้นหากสามารถพัฒนาฐานข้อมูลนี้ให้มีรายละเอียดต่างๆ ครบถ้วน รวมถึงให้มีวิธีเลือกในการดูข้อมูลได้หลายแบบ น่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับธนาคาร

ข้อเสนอแนะต่อองค์กรอื่น ๆ

1. องค์กรที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศให้ได้ผลสำเร็จ ต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกฝ่ายภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้พัฒนาระบบ และผู้ใช้ โดยเริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศที่กำลังจะพัฒนา และมีความพร้อมที่จะสนับสนุนการพัฒนาระบบทั้งในด้านของงบประมาณและบุคลากร จากนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้พัฒนาระบบและผู้ใช้ที่ต้องร่วมมือกันหาวิธีที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ดีที่สุด โดยใช้งบประมาณและเวลาที่เหมาะสม

2. องค์กรที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องเลือกวิธีที่เหมาะสมสำหรับตนเอง นั่นคือ ต้องตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ หรือ จะปรับปรุงเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ให้เข้ากับองค์กรที่มีอยู่เดิม โดยอาจพิจารณาจากวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการจัดองค์กร วิธีการทำงาน เป็นต้น อย่างเช่น ในองค์กรที่บุคลากรภายในองค์กรยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ง่าย ควรใช้วิธีเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่จะทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่อย่างเต็มที่