

## ภาคผนวก ก

### แนวทางในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางในการพัฒนาระบบอินทราเน็ตในองค์กรให้มีการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ สำหรับองค์กรที่มีการวางระบบอินทราเน็ตอยู่แล้ว จะประกอบด้วย 8 ขั้นตอน (Hills, 1997, pp.183-230) ดังนี้

1. พิจารณาความต้องการอินทราเน็ตขององค์กร โดยพิจารณาว่าทำไมองค์กรจึงต้องการอินทราเน็ต แล้วอินทราเน็ตสามารถที่จะช่วยงานใดบ้างบรรลุเป้าหมายได้
2. พิจารณาความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งองค์กรจะต้องพิจารณาว่าในส่วนของงานใดบ้างที่ต้องการอินทราเน็ตมากที่สุด รวมไปถึงพิจารณาว่าองค์กรมีผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากรที่พอเพียงในการจัดการระบบอินทราเน็ตหรือไม่
3. พิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร ซึ่งในจุดนี้ถ้าหากองค์กรมีความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและความรู้ก็สามารถที่จะพิจารณาได้เอง แต่ถ้าหากขาดแคลนทรัพยากรในจุดนี้ก็จะต้องปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก โดยในขั้นตอนนี้องค์กรสามารถพิจารณาวิธีการดำเนินการได้จาก
  - 3.1. เป้าหมายของการใช้อินทราเน็ตขององค์กร
  - 3.2. งานใดบ้างที่อินทราเน็ตสามารถที่จะเข้ามาช่วยเหลือ รวมถึงชนิดของข้อมูลที่จะใช้กระจายในระบบ
  - 3.3. บุคลากรจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างไร รวมถึงวิธีการในการแพร่กระจายข้อมูล
  - 3.4. แหล่งข้อมูลที่จะใช้กระจายในระบบ
  - 3.5. โครงสร้างอินทราเน็ตที่มีอยู่นั้นมีศักยภาพเพียงพอต่อการพัฒนาหรือจำเป็นต้องเพิ่มเติมหรือไม่ กรณีที่ไม่เพียงพอก็ต้องพิจารณาว่าจำเป็นที่จะต้องเพิ่มเติมส่วนใด
  - 3.6. รูปแบบที่เหมาะสมในการนำเสนอเครื่องมือทางอินทราเน็ต
  - 3.7. แนวทางการใช้งานระบบอินทราเน็ต รวมไปถึงวิธีการใช้งานระบบ
  - 3.8. รูปแบบในการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอินทราเน็ต
  - 3.9. อินทราเน็ตสามารถช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร

ในการสร้างระบบอินเทอร์เน็ตนั้นองค์การไม่จำเป็นต้องจับทุกอย่างมารวมเอาไว้ในระบบ เพียงแต่เลือกเอาเฉพาะบางอย่างที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ

4. สร้างระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนนี้ขององค์การจะต้องพิจารณาความพร้อมในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านบุคลากร ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยในการจัดการในส่วนนี้จะต้องมีการวางแผนและพิจารณาจัดเตรียมให้ศักยภาพเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งในจุดนี้ขององค์การอาจจะต้องมีการลงทุนเพิ่มเติมถ้าหากระบบที่มีอยู่ยังไม่มีความเพียงพอ นอกจากนี้เมื่อการจัดเตรียมระบบไปแล้ว องค์การจะต้องพิจารณาจัดสรรบุคลากรสำหรับติดตาม ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีสภาพที่พร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ

5. สร้างกลุ่มผู้ใช้ ในส่วนนี้สามารถเริ่มต้นได้ง่ายๆ ด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ภายในองค์การ ซึ่งถ้าหากบุคลากรสามารถที่จะเข้าถึงได้อยู่แล้ว ก็สามารถทำได้โดยการทำให้เว็บไซต์มีรูปแบบง่ายๆ แต่มีประโยชน์ เช่น การใส่เบอร์โทรศัพท์ หรือสถานที่ทำงานของบุคลากร เป็นต้น ในจุดนี้จะต้องกระตุ้นให้ผู้ใช้รู้สึกถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งถ้าทำได้ก็จะเกิดการใช้งาน นอกจากนี้ในการกระตุ้นให้เกิดการใช้งานยังจำเป็นที่จะต้องพิจารณาว่าบุคลากรมีความสามารถในการใช้งานมากน้อยเพียงใด ในกรณีนี้ขององค์การอาจจำเป็นที่จะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อช่วยสนับสนุนโอกาสในการใช้งานของบุคลากร

6. ประชาสัมพันธ์ระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนนี้ขององค์การจะต้องทำการนำเสนอตัวอย่างบางส่วนของระบบ เพื่อแสดงให้บุคลากรได้รับทราบถึงความสามารถของอินเทอร์เน็ต เพราะการประชาสัมพันธ์โดยการประกาศหรือแจ้งให้ทราบเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะสร้างให้บุคลากรรู้สึกถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งในการนำเสนอตัวอย่างของระบบนั้นจะต้องเริ่มนำเสนอตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไล่มาจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งองค์การจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำเสนอตัวอย่าง เช่น เพื่อพัฒนารูปแบบในการนำเสนอที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ หรือเพื่อทำให้ผู้ใช้เกิดความต้องการที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ในการนำเสนอตัวอย่างนั้นจะต้องทำควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ซึ่งอาจจะทำในรูปแบบของโครงการรณรงค์หรือรูปแบบอื่นๆ ตามความเหมาะสมของวัฒนธรรมของแต่ละองค์การ

7. สร้างทีมบริหารอินเทอร์เน็ตเพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจในวงกว้างและเพิ่มขีดความสามารถของอินเทอร์เน็ตให้มีความหลากหลาย โดยหน้าที่หลักของทีมนี้ก็คือการกำหนดนโยบาย การออกแบบ พัฒนา ปรับปรุง ดูแลรักษา โฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ทำให้ทีมจะต้องประกอบด้วยบุคลากรที่หลากหลายซึ่งทำหน้าที่ร่วมกันในการบริหารระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นผู้ดูแลเว็บ

(Webmaster) นักออกแบบและพัฒนาโปรแกรม (Programmer and Application Developers) นักออกแบบรูปภาพ (Graphic Artists and Designers) นักประชาสัมพันธ์ (Communicators) นักฝึกอบรม (Trainer) ผู้ให้คำปรึกษาและแนะนำ (Help Desk and Support) เป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็จะเป็นบุคลากรที่มาจากหลากหลายส่วนขององค์กร ที่จะช่วยให้ทีมสามารถที่จะกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้ถูกใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

8. สร้างอินเทอร์เน็ตให้มีความแพร่หลาย ซึ่งในองค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในการใช้อินเทอร์เน็ต ควรจะต้องทำในสิ่งต่อไปนี้

- 8.1. นำเสนอคุณค่าของอินเทอร์เน็ตให้กับองค์กร
- 8.2. ประชาสัมพันธ์ระบบอินเทอร์เน็ตให้รับทราบโดยทั่วกัน
- 8.3. นำเสนอเนื้อหาที่มีคุณค่าหรือเกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 8.4. นำเสนอคุณค่าของอินเทอร์เน็ตให้กับบุคลากร
- 8.5. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในการใช้อินเทอร์เน็ต
- 8.6. นำเสนอเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
- 8.7. มีการเข้าร่วมของบุคลากรในฝ่ายต่างๆ เพื่อที่จะร่วมกันพัฒนาระบบ
- 8.8. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในการใช้งานอินเทอร์เน็ต