

บทที่ 1

บทนำ

การให้บริการบางอย่างของธนาคารออมสินอาจแตกต่างจากธนาคารอื่นเพราะเป็นลูกค้าคนละกลุ่ม ดังนั้นระบบที่ให้บริการแก่ลูกค้าจึงมีหลายระบบที่แตกต่างกัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นจึงต้องทำให้เหมาะสมกับลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่กำหนดภารกิจหลักในแผนวิสาหกิจธนาคารออมสิน ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2545 – 2549) ให้ธนาคารมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ 5 ภารกิจ คือการเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารเพื่อภาครัฐ ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป และธนาคารเพื่อธุรกิจทั่วไป

ธนาคารเพื่อการออม ให้บริการด้านการออมทรัพย์ในหลายรูปแบบ ได้แก่ บริการทางการเงินทั่วไป ทั้งเงินฝากกระแสรายวัน เพื่อเรียก ประจำ สลากออมสิน และสงเคราะห์ชีวิต บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ธนาคาร โรงเรียน รวมทั้งร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการรณรงค์ส่งเสริมการออมทรัพย์ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน เป็นตัวแทนรัฐบาล ในการร่วมบริหารโครงการกองทุนหมู่บ้าน และดำเนินโครงการธนาคารประชาชน รวมทั้งสนับสนุนเงินทุน และติดตามดูแลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนให้บริการธนาคารชุมชน สินเชื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตทหาร สินเชื่อเพื่อการศึกษา และสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้กรอบของการธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน

ธนาคารเพื่อภาครัฐ ให้การสนับสนุนเงินทุนเพื่อการบริหารและการขยายงานของรัฐบาล และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในรูปการลงทุน ในหลักทรัพย์หรือพันธบัตร และการให้กู้เงินเพื่อการลงทุน

ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไปให้บริการทางการเงินแก่บุคคลทั่วไปทุกอาชีพ โดยเฉพาะบริการด้านสินเชื่อบุคคล ได้แก่ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อไทรทอง สินเชื่อวินาศภัย และสินเชื่อที่มีตราสารของธนาคารค้ำประกัน บริการด้านการเงินอื่นๆ เช่น การรับ-จ่ายและโอนเงิน เช็ค

ตัวแลกเงิน ศูนย์รักษ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รับชำระค่าสาธารณูปโภค สินค้าและบริการ เป็นต้น

ธนาคารเพื่อธุรกิจทั่วไป ให้บริการทางการเงินแก่องค์กรธุรกิจทั่วไป โดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ โดยเน้นการสนับสนุนเงินทุน ให้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อเพื่อสถานศึกษา นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการลงทุนในภาคเอกชน และธนาคารพาณิชย์ ทั้งในรูปของเงินลงทุนในหลักทรัพย์ระยะยาวและเงินให้กู้ยืมระยะสั้น

ธนาคารออมสินสาขาอมก๋อย เป็นธนาคารชุมชนแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารออมสิน เปิดทำการ วันที่ 7 พฤษภาคม 2542 มีรูปแบบของการบริหารจัดการที่แตกต่างจากธนาคารออมสินสาขาอื่นๆ ไป กล่าวคือ ชุมชนจะมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทั้งในฐานะลูกค้าของธนาคารและเป็นผู้บริหารในรูปแบบของการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งมีบทบาทในการตัดสินใจ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารชุมชน ทั้งด้านการปล่อยสินเชื่อ การลงทุนหาผลประโยชน์ต่างๆ ตลอดจนติดตามหนี้ที่มีปัญหา

ปัจจุบันธนาคารออมสินสาขาอมก๋อยเปิดให้บริการตามภารกิจหลักของธนาคารเช่นเดียวกับธนาคารออมสินสาขาและภารกิจของการเป็นธนาคารชุมชน โดยจัดเก็บข้อมูลและให้บริการบนระบบที่แตกต่างกัน ได้แก่ ระบบงานมือโดยเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร และระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีทั้งแบบสแตนด์อโลน (Standalone) และออนไลน์ (Online) โดยเก็บข้อมูลทั้งที่อยู่ในเครื่องเดียวกัน และต่างเครื่อง เนื่องจากแต่ละระบบงานไม่ได้เชื่อมต่อกัน การรวบรวมข้อมูลในการทำรายงานผลการดำเนินงานต้องใช้งานมือ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ได้แก่ ผู้จัดการสาขา และ ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการที่ควบคุมดูแล ซึ่งทำได้ล่าช้าและยากลำบาก ข้อมูลไม่สมบูรณ์และถูกต้องแม่นยำ และข้อมูลที่ได้ในรูปแบบของรายงาน ผู้บริหารนำไปใช้ในการบริหารงานได้ลำบาก

นอกจากนี้ การให้บริการทางการเงินต่างๆ ของธนาคาร ใบสำคัญรับ-จ่ายเงินต่างๆ ที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์รองรับจะต้องเขียนด้วยมือหรือพิมพ์ดีด ทำให้การบริการลูกค้าล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารออมสินสาขาอมก๋อย มีลูกค้าที่ไม่รู้หนังสือเป็นจำนวนมากและมีพนักงานน้อย ทำให้ปริมาณเอกสารที่ต้องเขียนด้วยมือมากกว่าสาขาอื่นๆ หลายเท่า

การพัฒนาสารสนเทศผลการดำเนินงาน ของธนาคารออมสินสาขาอมก๋อยจะช่วยลดปริมาณการเขียนเอกสารด้วยมือ และทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของสาขาไว้ในที่เดียวกัน สามารถออกรายงานที่ต้องจัดส่งศูนย์ธุรกิจและบริการล่าพูน รวมทั้งออกรายงานตามความต้องการของผู้จัดการสาขา โดยสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเฉพาะข้อมูลสินเชื่อในภาพรวมของสาขาได้ทั้งในอดีตและปัจจุบัน และผู้ที่มาตรวจเยี่ยมสาขา ก็สามารถทราบ

ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ได้รวดเร็วและเป็นปัจจุบันที่สุดจากระบบ ผู้จัดการสาขาสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงาน ให้ได้ตามเป้าหมายที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้ได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น รวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปสามารถทำได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบรายงานผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขามก้อยสำหรับนำเสนอผู้บริหาร

1.3 ขอบเขต

1. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขามก้อยที่เปิดให้บริการในประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 ธุรกิจเงินฝากที่ไม่ใช่ระบบออนไลน์ ได้แก่ สลากออมสินพิเศษ สลากออมสิน ธนโชค รับจ่ายและโอนเงิน (อรจ.) บัญชีทอดทิ้งประเภทเพื่อเรียก (ผร.) และบัญชีทอดทิ้งประเภทเงินฝากประจำ (ปจ.)

1.2 ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต

1.3 ธุรกิจสินเชื่อ ได้แก่ สินเชื่อ GSB สินเชื่อธนาคารประชาชน และสินเชื่องานมือ

1.4 บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ตัวแลกเงิน บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

1.5 การรับ-จ่ายเงินกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.)

2. ศึกษาขั้นตอนการทำงานของการดำเนินงานที่ใช้งานมือในการให้บริการลูกค้า ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่องานมือ การรับ-จ่ายเงิน และกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถนำข้อมูลมาประมวลผลและจัดทำรายงานด้วยคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติ

3. ศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลของผู้จัดการสาขาหรือผู้บริหาร

4. พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ 2 ประเภท คือ

4.1 พนักงาน เพื่อใช้แทนบริการเดิม ที่เป็นงานมือในการออกใบสำคัญรับ-จ่ายเงินให้ลูกค้า และจัดทำรายงานสรุปประจำวัน

4.2 ผู้จัดการสาขา เพื่อดูผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

1.4 วิธีการศึกษา

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลธุรกิจของธนาคารที่ต้องรายงานผลจากคำสั่งของธนาคารออมสิน

2. ศึกษาขั้นตอนการทำงานและการจัดทำรายงานของบริการที่เป็นงานมือจากผู้ปฏิบัติงาน และคำสั่งของธนาคารออมสิน

3. ศึกษาความต้องการรายงานของผู้บริหาร จากการสัมภาษณ์และคำสั่งของธนาคารออมสิน
4. วิเคราะห์และออกแบบความสัมพันธ์ของระบบ รวมทั้งออกแบบฐานข้อมูล จำแนกข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกรวบรวมและผลลัพธ์ที่เป็นสารสนเทศ

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

1.5.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)

1.5.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

- หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) Duron 1.3 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) 256 MB
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 40 GB
- การแสดงผลทางจอภาพสี 13.3 นิ้ว

1.5.1.2 เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer)

1.5.1.3 เครื่องพิมพ์ดอตเมทริกซ์ (Dot Matrix Printer)

1.5.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software)

1.5.2.1 ระบบปฏิบัติการ Microsoft Window XP

1.5.2.2 ระบบการจัดการฐานข้อมูล My SQL

1.5.2.3 โปรแกรม Visual Basic Version 6

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1.6.1 ระบบสามารถออกรายงานซึ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำเสนอต่อผู้บริหาร
- 1.6.2 ได้โปรแกรมต้นแบบสำหรับรายงานผลการดำเนินงานของสาขาซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสาขาอื่นของธนาคารออมสิน
- 1.6.3 ได้ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- 1.6.4 ได้รายงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการสาขา ในการนำไปประกอบการตัดสินใจบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย