

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สภาวะการณ์ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจได้มีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ระบบข่าวสารข้อมูล ดังนั้นธนาคาร สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการ จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านศักยภาพการบริการ แก่ลูกค้าและนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารในการใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ระบบสารสนเทศภายในองค์กรจึงมีความสำคัญเพิ่มขึ้น เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจทราบถึงองค์ประกอบที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้สำเร็จ ซึ่งจะต้องนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์เพื่อการวางแผน ดังนั้นคุณภาพของข้อมูลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้

ธนาคารออมสินได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทูลกระหม่อมธนาคารให้บริการมีดังต่อไปนี้

ด้านเงินฝากประกอบด้วย เงินฝากจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา ได้แก่ เงินฝากประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือน ประจำ 12 เดือน และเงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษีระยะเวลา 24 เดือน รวมทั้งเงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถามที่ผู้ฝากสามารถถอนเงินได้ทุกเวลาทำการของธนาคารได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก และเงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากสลากออมสินพิเศษมี 2 ประเภทคือ เงินฝากสลากออมสินพิเศษ และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ (รุ่นธนโชค) เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว มี 4 ประเภทคือ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ ร่มไพร บำนาญสงเคราะห์ และทุนการศึกษา

ด้านเงินให้สินเชื่อธนาคารให้การสนับสนุนด้านการเงินภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน ในด้านการลงทุนบริการพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค คมนาคมขนส่ง การพลังงานและสังคม นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการสินเชื่อแก่ข้าราชการและประชาชนทั่วไป เช่น สินเชื่อเคหะ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อโทรทอง สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู สินเชื่ออุทกภัยและวินาศภัย สินเชื่อเพื่อธุรกิจ สินเชื่อภูมิภาค สินเชื่อรายย่อย และสินเชื่อเพื่อสังคม

ด้านการบริการอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงินเพื่อเดินทาง ตัวแลกเงินของขวัญ การรับจ่ายและโอนเงิน การบริการชำระค่าสาธารณูปโภค ให้เช่าตู้നിറภัย บริการธนาคารทางโทรศัพท์ และบริการ

ธนาคารภาคค้า ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขาทั้งสิ้นจำนวน 572 สาขา และมีสินทรัพย์รวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2542 จำนวน 428,438 ล้านบาท¹

ธนาคารออมสินได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในปี พ.ศ 2530 แต่เนื่องจากระบบสารสนเทศของธนาคารไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันในแต่ละระบบงาน โดยในระยะแรกระหว่างปี 2530-2540 การทำงานในระบบบัญชีของธนาคารสาขามีหน้าที่เพียงบันทึกข้อมูลเบื้องต้นและรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นส่งฝ่ายการบัญชีธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ให้ทำการประมวลผลเพื่อออกงบการเงินรวมซึ่งต้องใช้เวลาประมาณ 2-3 เดือนในการจัดทำงบการเงิน ทำให้ผู้บริหารนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการตัดสินใจไม่ทันต่อเหตุการณ์

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในระหว่างปี 2540-2541 ธนาคารได้จัดตั้งโครงการพัฒนาระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน (Financial Information System : FIS) และได้นำโปรแกรมสำเร็จรูป SAP (System Application and Product in Data Processing) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีของประเทศเยอรมันนี้เข้ามาใช้โดยทำการติดตั้งและทดลองการใช้งานกับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศและให้มีการรายงานและประเมินผลการทดลองใช้ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2541 ซึ่งมีเป้าหมายเริ่มปฏิบัติงานจริงตั้งแต่ 1 มกราคม 2542 แต่เนื่องจากผลของการทดลองใช้ยังไม่ประสบความสำเร็จทางสำนักงานใหญ่จึงได้ขยายระยะเวลาการทดลองใช้ออกไปอย่างไม่มีกำหนด

ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรครวมทั้งปัจจัยที่จะทำให้การทดลองการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาประสบความสำเร็จเพื่อนำเสนอผลการศึกษาแก่ธนาคารออมสินนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาประสบความสำเร็จ
4. เพื่อนำเสนอผลการศึกษาคู่ธนาคารออมสินเป็นข้อมูลนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

¹ ธนาคารออมสิน, รายงานประจำปี 2542, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนาคารออมสิน, 2543), หน้า 62.

ขอบเขตของการศึกษา

1. จะทำการศึกษาเฉพาะการนำโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้กับธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 กลุ่ม 9 จังหวัดในด้านความเป็นมา ระบบการทำงานโดยทั่วไป การเตรียมบุคลากร และเทคโนโลยีที่ใช้

2. ขอบเขตประชากรจะทำการศึกษาเฉพาะธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ครอบคลุม 9 จังหวัด จำนวน 66 สาขา โดยใช้ตัวอย่างการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิโดยทำการออกแบบสอบถาม ผู้จัดการสาขา พนักงานบัญชี และผู้ช่วยพนักงานบัญชี โดยแบ่งตัวอย่างได้ดังนี้

-ผู้จัดการสาขา	จำนวน	66 คน
-พนักงานบัญชีสาขา	จำนวน	66 คน
-ผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา	จำนวน	66 คน
	รวม	198 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าจากโปรแกรม คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ รายงานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการอธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เช่น

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่มี ความสำคัญ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีความสำคัญ	1

การทดสอบใช้วิธีการคำนวณค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) ซึ่งมีการคิดคะแนนดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1+4f_2+3f_3+2f_4+1f_5}{N}$$

N

ความหมายของตัวแปรแต่ละตัว

WMS = ค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย

f₁ = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความสำคัญมากที่สุด

f₂ = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความสำคัญมาก

f₃ = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความสำคัญปานกลาง

f₄ = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความสำคัญน้อย

f₅ = จำนวนความถี่ที่ระบุว่าไม่มีความสำคัญ

N = จำนวนตัวอย่างหรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

ค่าคะแนนเฉลี่ย

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00

มีเกณฑ์ความสำคัญในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20

มีเกณฑ์ความสำคัญในระดับมาก

2.61 - 3.40

มีเกณฑ์ความสำคัญในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60

มีเกณฑ์ความสำคัญในระดับน้อย

1.00 - 1.80

มีเกณฑ์ความสำคัญในระดับไม่มีความสำคัญ

คำนิยามศัพท์

โปรแกรมสำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (System Application and Products in Processing) ที่ธนาคารออมสินนำมาใช้ในระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน

ระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน (Financial Information System :FIS) หมายถึง ระบบงานสำเร็จรูป SAP เป็นระบบเบ็ดเสร็จ (Integrated) ที่ระบบย่อยต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติและระบบรูปแบบบัญชีแยกประเภทของหน่วยงานธนาคารออมสิน (Bank Unit GL Format : BUGF) เป็นระบบที่ใช้บันทึกรายการ

ระบบบัญชีแยกประเภทของหน่วยงานธนาคารออมสิน(Bank Unit GL Format : BUGF) หมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นตามความต้องการของธนาคาร โดยมีรูปแบบหน้าจอใกล้เคียงระบบงานธนาคาร โดยใช้รหัสรายการในการบันทึกข้อมูล

ธนาคารออมสินสาขา On-line หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่มีระบบโต้ตอบทันที (On-line)และข้อมูลต่างๆที่บันทึกลงในระบบFIS จะปรับปรุงข้อมูลที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ทันที

ธนาคารออมสินสาขา Stand Alone หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่มีระบบงานเอกเทศ ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกเข้าระบบ FIS จะถูกถ่ายโอน ณ สิ้นวันจากสาขาไปยังธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เพื่อประมวลผลโดยผ่านเครือข่ายสื่อสารของธนาคารออมสินภาค

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSAPของธนาคารออมสินสาขา ในเขต ภาค 5
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา ประสบผลสำเร็จ
3. ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานและเสนอแนะแนวทางสำหรับธนาคารออมสินในการนำโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร