หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงิน ที่สำคัญยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารเป็นผู้รักษาเงินฝากของ บุคคล ธุรกิจต่างๆ รัฐบาลและนำเงินทุนนี้ไปให้กู้ยืม และ ลงทุนหาผลประโยชน์ แก่เอกชน ผู้ผลิต ผู้ประกอบการค้า และรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางติดต่อ การค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำการแลกเปลี่ยนเงินตรา และให้บริการด้านอื่นๆ แก่ธุรกิจต่างๆ ตลอดจนเป็นเครื่องมือ ในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล

การบริหารงานของธนาคารพาณิชย์ ในภาวะที่มีการแข่งขันกันมากนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลของหลายๆหน่วยงาน เพื่อช่วยในการตัดสินใจกำหนดนโยบายและวางแผน ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาต่างๆเหล่านี้ ให้ดีที่สุด [Datapro,1991] คือ

- การหาลูกค้าใหม่ๆ ให้มาใช้บริการของธนาคาร
- การชักจูงลูกค้ารายใหญ่ๆ ทั้งบุคคลทั่วๆไป และบริษัทจำกัด มาใช้บริการ
- การที่จะต้องดูแลและทำให้ลูกค้าเดิมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
- การที่จะให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น

ในการให้บริการทางด้านการเงิน จะทำให้เกิดข้อมูลในแต่ละวัน มีปริมาณมากข้อมูลเหล่านี้ ใช้บอกถึงผลการประกอบการของธนาคารที่ดำเนินการมา และใช้ประกอบการพิจารณาด้านนโยบาย การวางแผน และการควบคุมการดำเนินการของธนาคารที่จะดำเนินต่อไปในอนาคต เพื่อนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงด้านบริการต่างๆ ให้สามารถแข่งขันกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ที่เป็นคู่แข่งได้ ดังนั้น จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และ มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดต่ำ

ถึงแม้ว่าบางหน่วยงาน จะมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วย ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน แต่ธนาคารเองก็มักจะประสบปัญหา ในการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารระดับการตัดสินใจต่างๆ อยู่เสมอ คือ

1.1.1 ผู้บริหารต้องการสารสนเทศ ซึ่งแสดงสถานะปัจจุบันของลูกค้าเพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายทางด้านการตลาด ความได้เปรียบเชิงรุกในการแข่งขัน (Competitive Advantage) การแสวงหาเงินฝาก การบริหารและการควบคุมสินเชื่อ การวิเคราะห์ลูกค้า (Credit Rating) การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไร (Account Profitability) ซึ่งยังมีปัญหาในเรื่องความรวดเร็ว ความสมบูรณ์ครบถ้วน และตรงต่อความต้องการ

1.1.2 ธนาคารมีระบบงานย่อยๆ (Subsystem) ซึ่งส่วนใหญ่ จะแยกกันเก็บข้อมูลกระจัดกระจายกันไป แต่ละหน่วยงานต่างมีข้อมูลเป็นของตนเอง เมื่อมีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องระหว่างกัน หรือหลายๆหน่วยงาน จะต้องใช้เวลานาน ในการรวบรวมซึ่งในปัจจุบันข้อมูลที่ได้มาจะอยู่ในรูป รายงานหรือเอกสาร จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้ประสบปัญหาด้านข้อสนเทศ ที่จำเป็นไม่สามารถรวบรวม และเรียกใช้ได้ทันทีและข้อมูลที่ได้ไม่ทันสมัยเพียงพอสำหรับใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ

1.1.3 การแก้ไข หรือลบข้อมูลอาจจะต้องทำมากกว่า 1 แฟ้ม เนื่องจากการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันและอาจทำให้ข้อมูลมีความขัดแย้งกัน เพราะการแก้ไขกระทำไม่พร้อมกัน

1.1.4 ใช้รูปแบบการจัดเก็บต่างๆกันซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแบบสัญนิยม(Conventional File) ซึ่งการจัดเก็บลักษณะเช่นนี้ เป็นการทำงานโดยพิจารณาที่งาน หรือรายงานที่ต้องการแล้วนำมาจัดสร้างเป็นแฟ้มข้อมูล และเขียนโปรแกรม การที่ใช้เทคนิค นโยบายในการเก็บและการเรียกใช้ข้อมูลที่แตกต่างกัน เมื่อต้องการเชื่อมโยงกันของระบบงานต่างๆจะทำไม่ได้ เนื่องจากคีย์ (Key) เดิมที่ใช้ต่างกัน และรหัสในการเก็บไม่เหมือนกัน

1.1.5 การที่จะรวบรวมข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการวิเคราะห์ หรือสรุปยอดรายงานต้องใช้เวลานาน และต้องทำด้วยมือ (Manual System)

1.1.6 ในกรณีลูกค้าคนเดียวกัน มาติดต่อกับธนาคารที่สาขาต่างๆกัน ทางสาขาไม่สามารถตรวจเช็คข้อมูล ได้ว่าเป็นลูกค้าเดิมหรือไม่ เป็นลูกค้าที่มีความสัมพันธ์เช่นใดกับธนาคาร เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทใดหรือไม่ หรือเป็นลูกค้าที่มีประวัติเสียจากสาขาอื่นมาก่อนหรือไม่ เป็นต้น

1.1.7 สารสนเทศมากมายยังไม่เป็นกิจลักษณะ (Informal) ไม่มีมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่สม่ำเสมอ สารสนเทศที่สำคัญหลายอย่างอยู่ที่ตัวบุคคลมากกว่า ตำแหน่งหน้าที่การบริหารและแรงกดดันจากการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น ทำให้สารสนเทศเพื่อการบริหารที่เคยใช้การได้ไม่สามารถที่จะสนองความต้องการได้ดีเพียงพอ ทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพของข้อมูล

ความซับซ้อนของการบริหารงานธนาคารพาณิชย์ จำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน สามารถนำเสนอในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ตามความต้องการของผู้บริหารได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ความต้องการด้านสารสนเทศ จึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและซับซ้อนจึงต้องใช้ความพยายาม และทรัพยากรอย่างมหาศาล ในการวิเคราะห์ศึกษาความต้องการ แล้วออกแบบระบบงาน ที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ สารสนเทศเหล่านี้

การนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มาประยุกต์ใช้ในองค์กร จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร สามารถทราบผลการประกอบการ ได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ ซึ่งจะทำให้ การบริหารงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้มีเทคนิคและวิธีการต่างๆ ที่จะช่วยบันทึก และการจัดเก็บข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือ มีผลกระทบน้อยมากต่อการเปลี่ยนแปลงของทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กล่าวคือ ระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ยังจะสามารถให้ประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ

1. การบริหารการขาย

สามารถให้หรือแนะนำบริการใหม่ๆ หลังจากได้วิเคราะห์ฐานะการเงินของลูกค้า

2. ด้านการให้สินเชื่อ

ระบบงานด้านสินเชื่อซึ่งต้องการข้อมูลที่สำคัญ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการปล่อยสินเชื่อ เช่น ประวัติลูกค้า หลักประกัน ภาระหนี้สิน ประวัติการชำระหนี้ซึ่งเมื่อนำมารวมกันของแต่ละระบบงานย่อยอื่นๆแล้ว จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของการปล่อยสินเชื่อ และสามารถทำให้ ยอดหนี้สูญ ของธนาคารลดลง

3. การวางแผนทางด้านการตลาด

ทำให้รู้ถึงอัตราการเจริญเติบโตของธนาคาร โดยการเปรียบเทียบ เป็นช่วงๆ ตามระยะเวลาต่างๆ การพยากรณ์ความต้องการ การโฆษณา สามารถนำไปใช้เพื่อการขยายงานหรือ ผลิตบริการใหม่ๆ

4. การตรวจสอบ การประเมินผล ของการดำเนินงานและการให้บริการต่างๆ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอันจะนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.2 <u>แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</u>

ก. ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ [วารี หะวานนท์, 2534]

ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ซึ่งได้ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้บัญญัติ ความหมายของคำว่า การธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้

"การธนาคารพาณิชย์" หมายความว่า การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่ง หรือ หลายทาง เช่น

1. ให้สินเชื่อ
2. ซื้อ ขายตั๋วแลกเงินหรือ ตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
3. ซื้อหรือขายเงินปริวรรตต่างประเทศ

นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้ออกประกาศตามมาตรา 9 ทวิ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2530 ขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์กระทำธุรกิจบางอย่างเพิ่มเติมได้ ได้แก่

1. การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารพาณิชย์ มีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจแต่ยังมิได้ใช้ประโยชน์เต็มที่
2. การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ที่ได้มาจากการชำระหนี้เป็นการชั่วคราว
3. การจำหน่ายโปรแกรมระบบงานที่ธนาคารพาณิชย์ ได้นำมาพัฒนาแล้วรวมถึงการพัฒนาระบบงานด้านคอมพิวเตอร์
4. การติดต่อหรือแนะนำบริษัทประกันภัยเพื่อประกันภัยทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันหนี้ ซึ่งมีอยู่กับธนาคารพาณิชย์
5. การให้บริการจัดทำหรือวิเคราะห์โครงการเพื่อการลงทุน (Feasibility Studies)
6. การจัดหาเงินกู้จากแหล่งต่างๆ ให้แก่ผู้ต้องการกู้ (Loan Syndication)
7. การเป็นที่ปรึกษาในการซื้อ รวมหรือควบกิจการ (Acquisition Merger or Consolidation)
8. การดูแลและเก็บรักษาทรัพย์ (Custodian Service)

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข. การแบ่งส่วนงานและการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ใช้วิธีการบริหารแยกเป็น สำนักงานใหญ่ สำนักงาน ภาค เขต และสาขา ซึ่งสำนักงานภาคหรือเขตจะรับผิดชอบ ในการควบคุมสาขาในเขต หรือภาคของตน โดยหัวหน้าสำนักงานเขตหรือภาค จะได้รับมอบอำนาจ จากสำนักงานใหญ่ สำหรับการตัดสินใจ เกี่ยวกับ การดำเนินงานในบางด้าน เช่น การอนุมัติให้กู้ยืมและให้เครดิต เป็นต้น

สำนักงานใหญ่จะแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้มีอำนาจและรับผิดชอบ แต่ละฝ่ายจะแบ่งออกเป็นส่วน และแต่ละส่วนจะแบ่งออกเป็นหน่วย ตามลำดับ สำนักงานภาค จะควบคุมดูแล สำนักงานเขต ซึ่งในภาคหนึ่งๆมีได้หลายๆเขต ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับจำนวนสาขาในภาค นั้นๆ และแต่ละสำนักงานเขตจะคอยควบคุมดูแลสาขาต่างๆ

ธนาคารจะมีสาขากระจายอยู่ทั่วๆไป การปฏิบัติงานของสาขาอยู่ในความรับผิด ชอบของ ผู้จัดการสาขา ซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานใหญ่ตามความเหมาะสมในการจัด การแทน การดูแลการประกอบการ และการดำเนินงานให้สอดคล้องตามนโยบายที่ได้รับมา เช่น การอนุมัติเงินให้กู้ยืม การค้ำประกัน และการทำสัญญาต่างๆ เป็นต้น แต่การดำเนินงานนั้น ทาง สาขาเอง ก็บริหารลูกค้าได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้นเช่น ในระบบงานสินเชื่อ สาขามีอำนาจอนุมัติ วงเงินสินเชื่อ แต่ละราย เป็นวงเงินจำนวนหนึ่ง ถ้าเกินอำนาจ ก็ยังคงต้องทำการขออนุมัติ จาก สำนักงานเขตหรือภาค แต่ถ้าเกินอำนาจของ สำนักงานเขตหรือภาค ก็ต้องทำการขออนุมัติ (ขอสัตยาบัน) จากสำนักงานใหญ่ อยู่เช่นเดิม

การปฏิบัติงานที่สาขา จะปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะทำนองเดียวกับหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ที่สำนักงานใหญ่ เพียงแต่มีขนาดเล็กกว่า และหน้าที่บางอย่างไม่จำเป็นต้องมอบหมายให้ สาขา ปฏิบัติ เช่น หน้าที่ของฝ่ายการพนักงาน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายตรวจสอบภายใน เป็นต้น

ค. ข้อมูล (Data) และ สารสนเทศ (Information)

ข้อมูล(Data) หมายถึงข้อเท็จจริงต่างๆที่มีอยู่ในธรรมชาติเป็นกลุ่มของสัญญลักษณ์ แทนปริมาณของการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลขตัว อักษร หรือเครื่องหมายใดๆ ที่ได้มาจากแหล่งข้อมูล (Source of Data) ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้น อาจจะไม่ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้โดยตรง และท้ายที่สุดข้อมูล คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่ง สิ่งบางสิ่งตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นความรู้ที่ต้องการ สำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของ ระบบงานประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมาย ให้กับผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดๆกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้

ลักษณะสารสนเทศที่ดีนั้น จะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ [Long,1989]

1. มีความถูกต้องและตรวจสอบได้ (Accuracy and Verifiability)

ต้องเป็นข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความเห็น มีความหมายชัดเจน ไม่คลุมเคลือ กำกวม ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ และสามารถตรวจสอบได้ เพราะว่าได้ผ่านขั้นตอนการบันทึกรายการต่างๆเอาไว้ทั้งหมดแล้ว

2. ได้ใช้ทันเวลา (Timeliness)

เมื่อมีการวิเคราะห์ วินิจฉัย ตัดสินใจซึ่งต้องการข้อมูลบางอย่างก็สามารถที่จะได้ข้อมูลมาใช้ทันการทำให้วิเคราะห์ วินิจฉัยได้ทันเวลา ย่อมก่อให้เกิดผลดี แก่หน่วยงาน

3. ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevance)

ข้อสนเทศที่ดีต้องสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ วินิจฉัย หรือตัดสินใจเพื่อให้ได้ซึ่งคำตอบหรือทางเลือกที่ดี ข้อมูลที่ใช้ต้องตัดสินใจได้ตรงเรื่องเหมาะสมและมีประโยชน์

4. มีความสมบูรณ์ (Completeliness)

ข้อสนเทศที่นำเสนอต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสมบูรณ์ในตัวเอง ซึ่งไม่ขึ้นกับปริมาณข้อมูล

นอกจากนี้ยังมีคุณสมบัติอื่นๆแอบแฝง ซึ่งสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ และวิธีการดำเนินงานของระบบสารสนเทศ คุณสมบัติเหล่านี้จะแตกต่างกันไป ตามลักษณะงานเฉพาะอย่างซึ่งสามารถแสดงให้เห็นดังรูปที่ 1.1 [จีราภรณ์ รักษาแก้ว,2533]

ง. การแบ่งระดับเพื่อการบริหาร (Management Level)

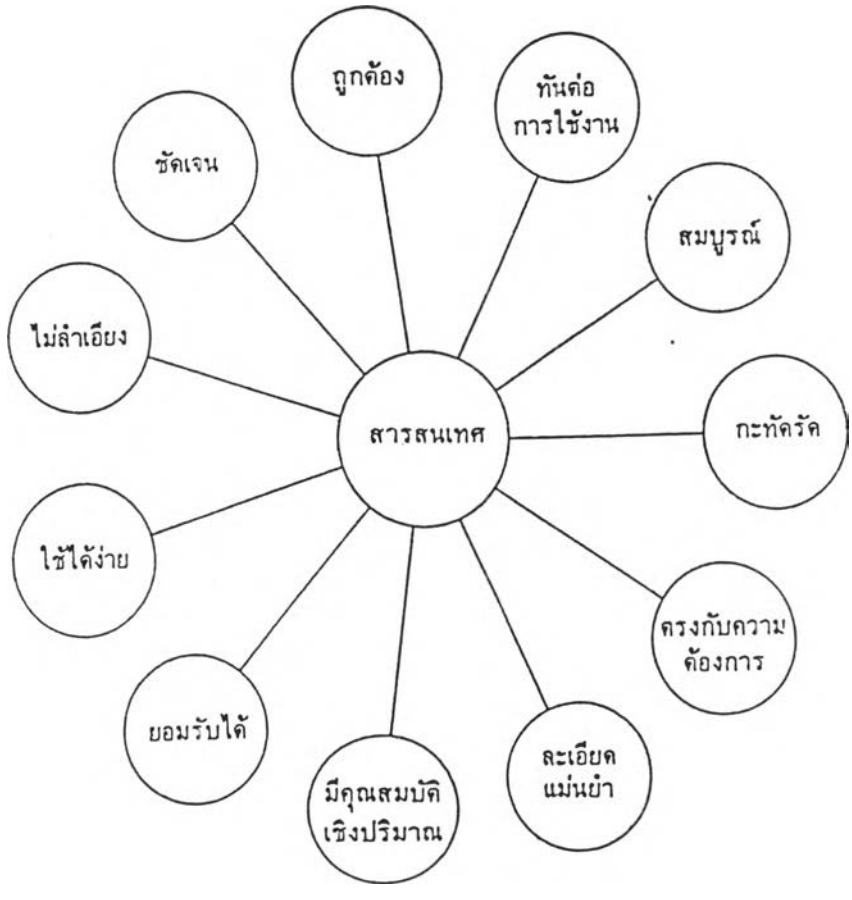
สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ [Long,1989] ดังแสดงในรูป ที่ 1.2 คือ

1. ระดับกลยุทธ์ (Strategic Management)

เป็นการบริหารระดับสูงสุดมีผู้บริหารระดับสูง ซึ่งดำเนินการที่เกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ระยะยาว นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและทิศทางของหน่วยงาน

2. ระดับยุทธวิธี (Tactical Management)

เป็นการบริหารงาน มีผู้บริหารระดับกลางดำเนินการที่เกี่ยวกับการนำเอาวัตถุประสงค์ และนโยบายที่กำหนด ในระดับกลยุทธ์ มาใช้ในการวางแผนและควบคุมโดยการระบุ งานประเภทต่างๆ เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังกล่าว เช่น ในการจัดหาและการใช้ทรัพยากร ของหน่วยงาน การจัดสรรกำลังคน

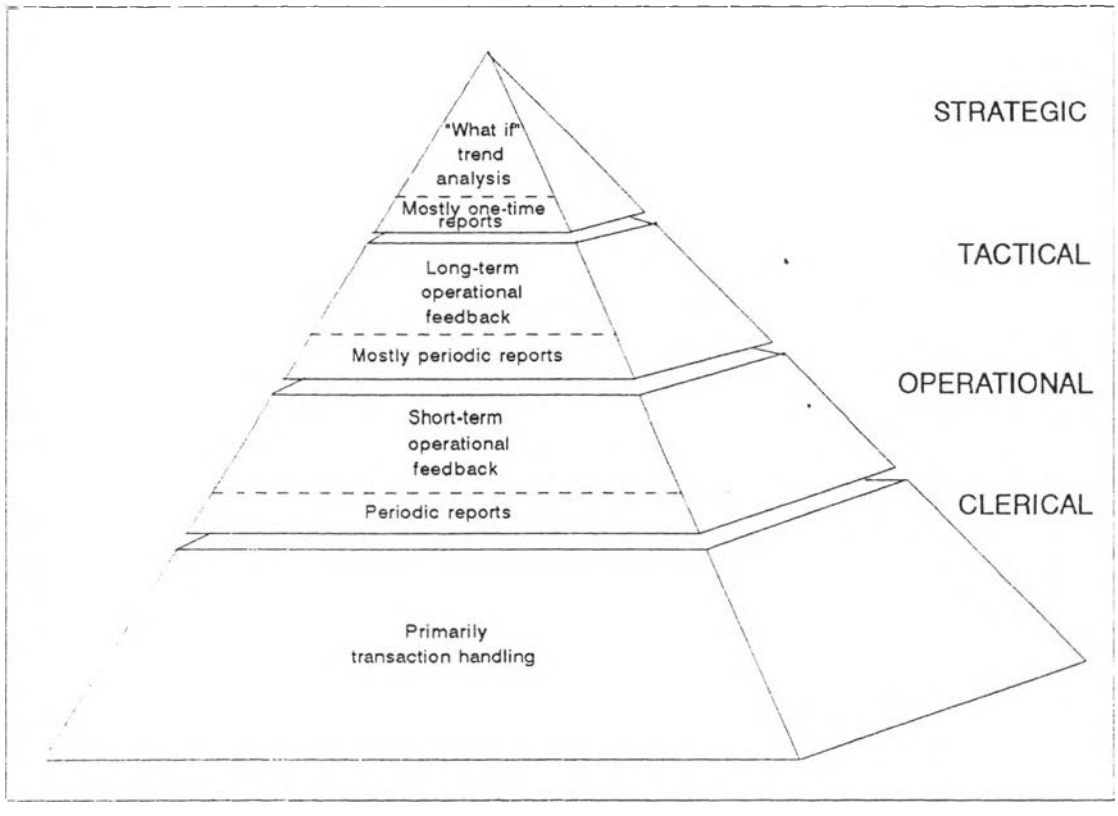


รูปที่ 1.1 แสดงคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

3. ระดับปฏิบัติการ (Operational Management)

เป็นการบริหารงานระดับล่างสุด มีผู้บริหารระดับปฏิบัติการดำเนินการเพื่อควบคุมดูแล ระบบงานต่างๆให้ดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามการสั่งการจากระดับยุทธวิธี

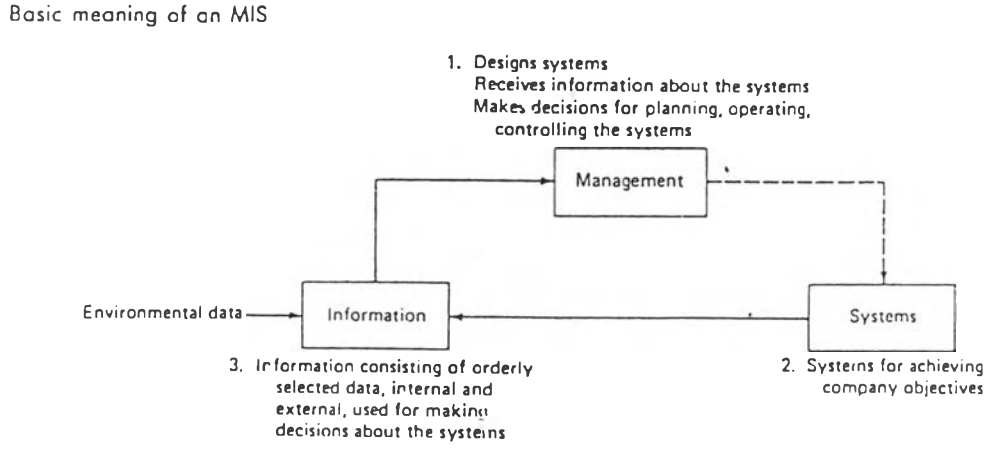
ผู้บริหารแต่ละระดับจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อที่จะใช้แหล่งวัตถุดิบ(Resource) ต่างๆ ที่มี ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และทำหน้าที่การบริหาร การจัดการ การวางแผน การบุคลากร การจัดองค์กร การสั่งการและการควบคุม



รูปที่ 1.2 แสดงระดับเพื่อการบริหาร

จ. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System)

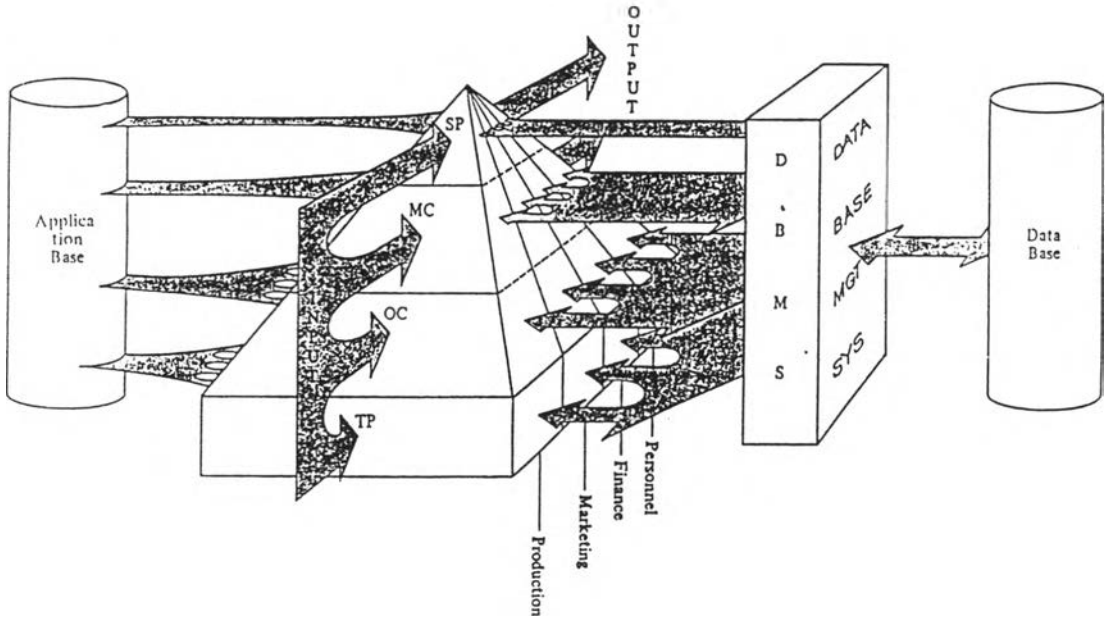
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เป็นแนวความคิดกว้างๆ ซึ่งมีความหมายดังแสดงในรูปที่ 1.3 [Murdick,1980] ซึ่งเป็นระบบที่จะนำเอาระบบงานย่อยๆมารวมเป็นระบบกลาง (Federal) มีแนวทาง 2 อย่าง ในการที่จะกำหนดระบบงานย่อยๆ ความสัมพันธ์ของการแบ่งทั้ง 2 วิธี ดังแสดงในรูปที่ 1.4 [Kroeber and Watson,1987]



รูปที่ 1.3 แสดงแนวความคิดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

1. แบ่งโดยหน้าที่ ตามการจัดองค์กร (Organization) หรือระบบงาน เป็นการแบ่งโดยคำนึงถึงข้อมูลที่จะให้แก่ ระบบงานนั้นๆ เช่น ระบบการตลาด (Marketing) ระบบการผลิต (Production) ระบบงานบุคลากร (Personnel) ระบบการเงิน (Finance) หรือ ระบบสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Top Management) เป็นต้น

2. แบ่งตามการดำเนินงาน หรือ กิจกรรมของผู้บริหาร (Managerial Activity) เป็นการแบ่งโดยวิธีการบริหารงาน เช่น ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Planning : SP) การควบคุมการจัดการ (Manager Control : MC) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Operation Control: OC) และระบบการปฏิบัติงาน (Transaction Processing : TP) เป็นต้น



รูปที่ 1.4 ความสัมพันธ์ของระบบงานย่อย

ฉ. สถิติ (Statistics) การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ (Quantitative Analysis for Business Decisions) การพยากรณ์ (Forecasting)

เมื่อองค์กร และสิ่งแวดล้อมขององค์กร มีความซับซ้อน และปริมาณข้อมูลมากขึ้นจึงมีความ จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องสามารถจัดการ และนำข้อมูลที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ ในการบริหารงาน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถต่อสู้กับคู่แข่งขันได้

การศึกษาและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในอนาคต อาจจะเป็นการพยากรณ์ในเรื่องต่างๆโดยเฉพาะ เช่น ทางด้านการตลาด เงินฝาก สินเชื่อ และการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค [เกศินี วิทูรชาติ และคนอื่นๆ, 2532]

นอกจากนี้ การทำการสำรวจข้อมูลเป็นระยะๆ แล้วคำนวณเก็บไว้เป็นตาราง จากข้อมูลเหล่านี้เราสามารถใช้ประมาณตัวเลข ในห้วงเวลาที่อยู่ในระหว่างจุดสำรวจ หรือจะพยากรณ์ออกไปข้างหน้าได้ วิธีนี้ใช้กับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ หรือเร็วไม่มากนัก [ปัญญา เปรมปรีดิ์, 2534]

ผลที่ได้จากการพยากรณ์ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ใน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) การวางแผนยุทธวิธี (Tactical Planning) และการวางแผนดำเนินงาน (Operational Planning)

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน

1.3.2 เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน ซึ่งอยู่ในรูปของระบบงานรวม

1.3.3 สร้างต้นแบบระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพันโดยใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ทำการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนา ระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน โดยใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เฉพาะระบบงาน ต่อไปนี้

ก. ระบบงานเงินฝาก (Deposits System) อันได้แก่
- ระบบงานเงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit System :S/A)
- ระบบงานเงินฝากกระแสรายวัน(Current Deposit System:C/A)
- ระบบงานเงินฝากประจำ (Fixed Deposit System :F/D)

ข. ระบบงานสินเชื่อ (Credit System) และภาระผูกพัน
- เงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdrafts :O/D)
- เงินกู้ (Loans :L/N)
- ซื้อลดตั๋วเงิน (Bills Discounted :B/D)
- แพ็คกิ้งเครดิต (Packing Credit :P/C)

- เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit :L/C)

- ทรัสต์รีซีท (Trust Receipt :T/R)

ค. ระบบงานการรับรองและการอาวัลตั๋วเงิน (Acceptance and Aval : ACV/AV)

ง. การการค้ำประกัน (Letter of Guarantee :L/G)

1.4.2 ออกแบบรายงานและสร้างต้นแบบระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน บางส่วนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

1.4.3 สร้างต้นแบบระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน โดยใช้ภาษา Fourth General Language (4GL) ของระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

ก. ไมโครคอมพิวเตอร์ PC/AT (80386) ซึ่งใช้ระบบปฏิบัติการยูนิกซ์

ข. หน่วยความจำหลัก 8 MB

ค. Hard Disk 300 MB

ง. Floppy Disk Drive อย่างน้อย 1 ตัว

จ. จอภาพ VGA Monochrome

ฉ. เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix

1.5 ขั้นตอนและการดำเนินการวิจัย

1.5.1 ศึกษาแนวทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ การพยากรณ์ การออกแบบโมเดลข้อมูล และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

1.5.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลของ ระบบงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้มองเห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

1.5.3 พิจารณาการรวมของระบบงานย่อยๆทั้งหมด ว่าแต่ละระบบมีความสัมพันธ์และสามารถเชื่อมกับระบบอื่นๆได้อย่างไร

1.5.4 ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน

1.5.5 สร้างต้นแบบระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน โดยใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ตลอดจนทำการทดสอบ และปรับปรุงต้นแบบ

1.5.6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1.6 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1.6.1 เป็นระบบรวมของระบบงานย่อยๆ ดังนั้นเมื่อนำไปใช้งาน(Implement) จะยังประโยชน์ กับฝ่ายบริหาร ด้านการวางแผน การควบคุมและการติดตามการประกอบการทั้งนี้รวมถึงการปฏิบัติการเกี่ยวกับ การปล่อยสินเชื่อ การควบคุมและติดตาม การกำหนดเป้าหมายในการแสวงหาเงินฝากและการส่งเสริมการขายหรือขยายงาน ให้บริการด้านต่างๆหรือให้บริการใหม่ๆ อันเป็นที่มาของรายได้ของการประกอบการธนาคาร

1.6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านอื่นๆ ของธนาคาร

1.6.3 เป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานอื่นๆที่ต้องการผนวก ระบบเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศของธนาคาร ต่อไปในอนาคต

1.6.4 เป็นการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดเก็บ(Add) การเรียกใช้(Inquiry) การปรับปรุงแก้ไข(Update)ข้อมูลเหล่านั้น

1.6.5 สามารถนำเสนอข้อมูลที่ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

1.6.6 เพื่อช่วยให้มอง ระบบสารสนเทศลูกค้าของธนาคารด้านเงินฝากสินเชื่อและภาระผูกพัน ได้เด่นชัดและเป็นอิสระจากตัวเครื่อง หรือ โปรแกรม