บทที่ 5

ระบบข้อมูลลูกค้าธนาคาร

(CUSTOMER INFORMATION SYSTEM)

1. กำนำ

ในขณะที่ธนาคารกำลังตกอยู่ในสภาพที่ต้องทำการแข่งขันด้านการตลาดกับธนาคารด้วยกันเอง และยังบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ธนาคารจำเป็นต้องปรับปรุงตัวเองทางด้านการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แต่การที่จะให้การบริการเป็นไปตามปัจจัยดังกล่าวได้ดีที่สุดนั้น ธนาคารจะต้องทราบหรือมีข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าอย่างละเอียดดีพอ เพื่อการให้การบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และยังประโยชน์ให้กับธนาคารพร้อมกันไป ถ้าจะประมวลจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านการบริการของธนาคารจะพบว่า

- จำนวนบริการที่ธนาคารให้และจำนวนลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการนับวันจะยิ่งเพิ่มปริมาณขึ้นทุกที

- ภาระในการเก็บรวบรวมและค้นหาข้อมูลของลูกค้าให้ละเอียดเพียงพอเป็นงานใหญ่ที่กระทบกระเทือนต่อด้านกำลังคนและงานด้านเอกสาร

- การได้ข้อมูลของลูกค้าที่ไม่ละเอียดดีพอ จะก่อให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร อาจทำให้สูญเสียลูกค้ากับธนาคารคู่แข่งขัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการกับลูกค้าไม่เป็นไปตามแนวทางที่ควรจะเป็น

- โดยทั่วไปแล้วส่วนใหญ่จะพบว่า 60-75% ของการขยายตลาดทางด้านบริการธนาคาร มาจากลูกค้าที่ธนาคารมีอยู่เดิมแล้ว

- ในขณะที่ธนาคารยังไม่รู้จักสภาวะลูกค้าของตนเองดีเพียงพอ ธนาคารก็ไม่สามารถกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่จะดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอยู่ตลอดไปได้ หรือให้ลูกค้าเดิมหันไปใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ในแง่ของลูกค้าก็ก่อให้เกิดทัศนะคติที่ว่าธนาคารไม่ให้ความสนใจหรือเอาใจใส่ต่อลูกค้า

- ไม่สามารถจะแข่งขันด้านตลาดกับธนาคารที่มีขนาดเล็กหรือธนาคารที่มีความคล่องตัวสูงกว่าได้ ทั้งนี้เพราะสามารถเข้าถึงปัญหาและถึงตัวลูกค้าได้มากกว่า

- ไม่สามารถที่จะผลิตบริการใหม่ ๆ ออกมาสู่ตลาด เพื่อสนองความต้องการด้วยเวลาอันเหมาะสม ทันการ

- ธนาคารใหญ่จำเป็นต้องมีวิธีการบริหารงานสมัยใหม่เข้ามาใช้ การกำหนดแผนกำไรก็ดี การตั้งเป้าหมายในการตลาดก็ดี สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องมีข้อมูลลูกค้าที่สามารถจำแนกตามสภาพธุรกิจการตลาดได้

- การปล่อยสินเชื่อทางด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ความสูญเสียที่เกิดขึ้นมีสาเหตุอย่างหนึ่งมาจากการขาดข้อมูลและการควบคุมการปล่อยสินเชื่อที่ดีพอ

- ฯลฯ

นอกจากปัญหาทางด้านการบริการลูกค้าของธนาคารแล้ว ยังมีปัญหาสำคัญอีกด้านหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ ปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานของธนาคารเอง อาทิเช่น

- การวิเคราะห์และประมวลสินเชื่อให้ลูกค้าเป็นไปด้วยความลำบาก เพราะขาดข้อมูลของลูกค้าที่จะนำมาใช้ในการพิจารณาอนุมัติ

- ภาระในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาระหนี้สินของลูกค้าเป็นงานหนักที่ต้องใช้กำลังคน และแนวทางการปฏิบัติในระบบ Manual มีความยุ่งยากพอสมควร

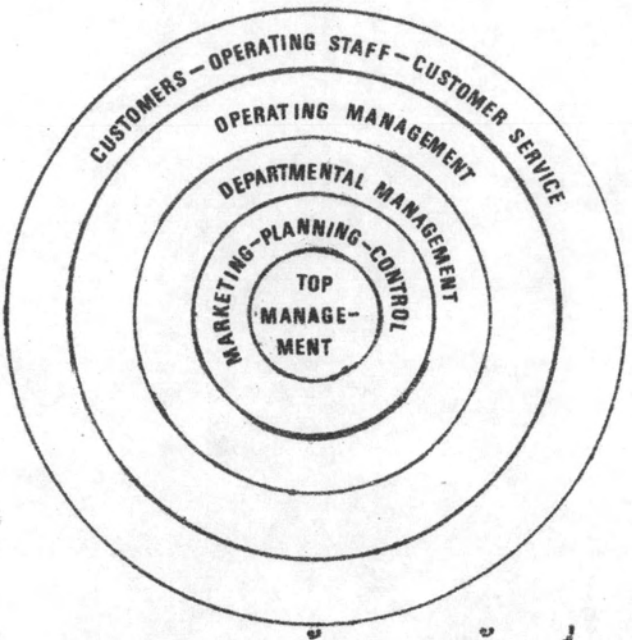
- มีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกันในแต่ละหน่วยงาน โดยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ประโยชน์ต่างกันหรือเหมือนกัน ซึ่งสามารถจะตัดทอนงานลงได้

- เนื่องจากเป็นงานรายตัว ของแต่ละลูกค้า ซึ่งต้องเก็บเป็นรายกิจกรรม ทำให้อาจเกิดบกพร่องผิดพลาดได้ และการค้นหาข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายออกมาในลักษณะ Total liabilities เป็นไปได้ช้า ไม่ทันความต้องการของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ

- ในการวางแผนฝ่ายจัดการต้องการข้อมูลทางด้านลูกค้าสรุปในหลาย ๆ ลักษณะเพื่อกำหนดเป้าหมายทางด้านการตลาด ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลาและกำลังคนในการเก็บรวบรวมและสรุปเป็นอย่างมาก อาจจะไม่ทันความต้องการของฝ่ายจัดการและคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

จากภาระและปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นว่าความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าในการนำมาจำแนกและวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและเป็นประโยชน์กับฝ่ายจัดการในการบริหารงาน เป็นเป้าหมายส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของระบบบริหารงานธนาคาร ความสัมพันธ์ของระบบข้อมูลลูกค้าที่มีต่อระบบบริหารงานธนาคาร ก็คือ เป็นระบบข้อมูลซึ่งเป็นพื้นฐานและเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจของธนาคารที่มีต่อลูกค้า ซึ่งข้อมูลจากระดับพื้นฐานนี้จะนำไปสรุปและ/หรือนำไปใช้ทางด้านบริหารงานประจำวัน (Operating management) อันสัมพันธ์ไปถึงระบบข้อมูลซึ่งใช้ในการบริหารงานระดับฝ่าย (Departmental management) และสุดท้ายจะสัมพันธ์ไปถึงระบบข้อมูลซึ่งใช้ในการบริหารระดับสูงทางด้านการวางแผนและควบคุม (ดูรูปที่ 5.1 ประกอบ) จากรูปวงแหวนแต่ละส่วนจะแทนระบบข้อมูลซึ่งจะFlow จากวงแหวนภายนอกสุดไปหาภายในสุดอันเป็นจุดศูนย์กลาง

จากงานบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารซึ่งได้จัดแบ่งไว้เป็น 5 ประเภท (ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 3) และในแต่ละประเภทก็ยังแบ่งย่อยออกเป็นบริการต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลในแต่ละงานเหล่านี้มีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงในการพิจารณานำเอางานบริการเข้าคอมพิวเตอร์ เป็นการแน่นอนว่าจะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้งานแต่ละอย่างด้วย ในกรณีเช่นนี้จะทำให้เกิดลักษณะการทำงานขึ้นใน 3 ลักษณะ กล่าวคือ



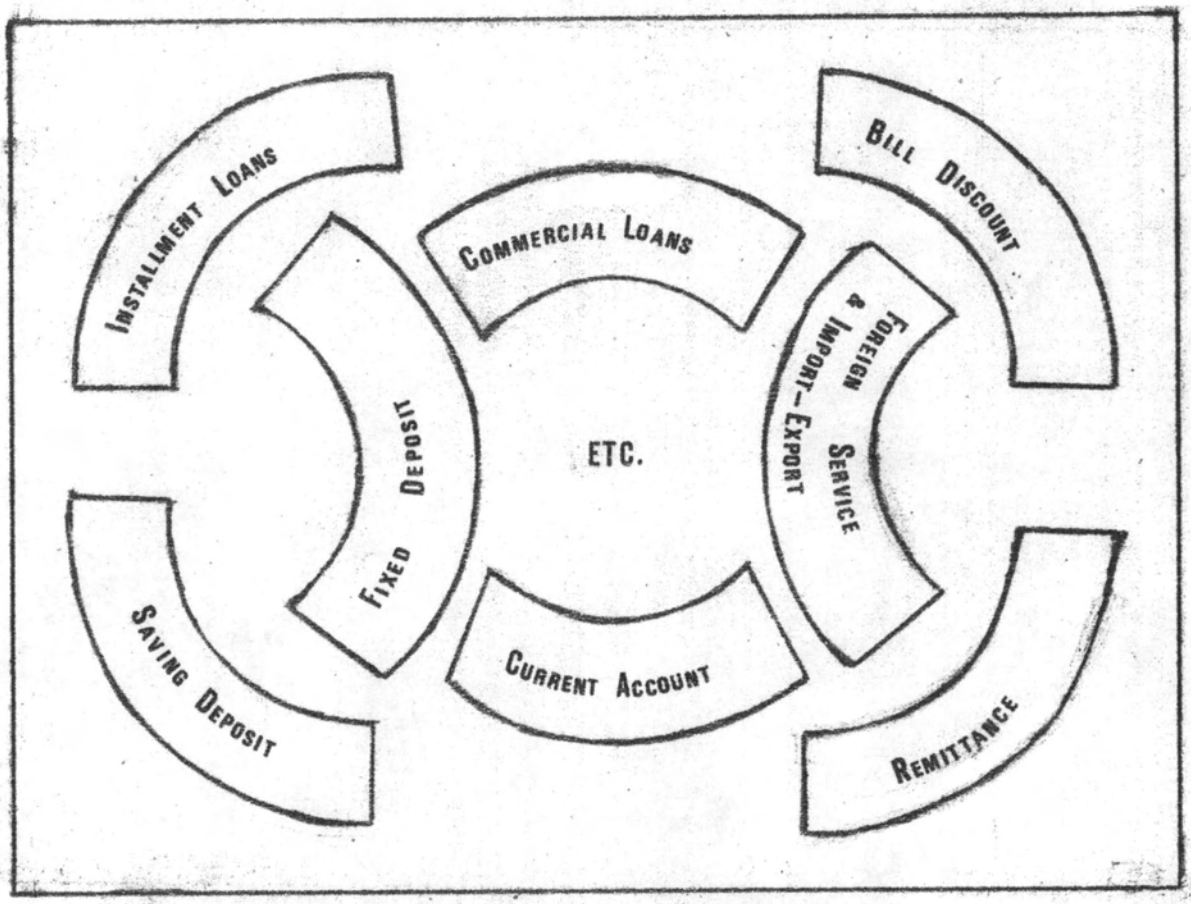
รูปที่ 5.1 แสดงระดับของข้อมูลในระบบข้อมูลเพื่อลูกค้า

- งานที่ยังใช้ระบบเดิม (Manual system)
- งานที่นำเข้าคอมพิวเตอร์ แต่อยู่ในลักษณะอิสระ (Independent application)
- งานที่นำเข้าคอมพิวเตอร์ แต่อยู่ในลักษณะระบบข้อมูลเพื่อลูกค้า (Customer information system - CIS)

ในการพิจารณางานบริการด้านต่าง ๆ ว่าจะมีงานใดบ้างอยู่ในลักษณะการทำงานประเภทใด ขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายบริหารของแต่ละธนาคารที่จะมองเห็นความสำคัญในการได้ข้อมูลรวมของลูกค้าแต่ละราย (Individual customer information) มาใช้ให้เป็นประโยชน์ และความคุ้มค่าของแต่ละงาน อย่างไรก็ดี ข้อมูลในลักษณะสรุปรวมของงานของบริการต่าง ๆ ทั้งธนาคารจำเป็นจะต้องรวมทั้ง 3 ลักษณะ เข้าด้วยกันอย่างแน่นอน วิธีการรวมก็ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของระบบ CIS ที่จะกล่าวต่อไป

สำหรับงาน (Application) ที่เข้าคอมพิวเตอร์ในลักษณะอิสระ การออกแบบ (Design) ระบบงานจะเป็นไปในแบบที่มี Master file ของแต่ละงานแยกออกจากกันทั้ง ๆ ที่บางงานมีส่วนสัมพันธ์กัน ปัญหาของการจัดทำข้อมูลซ้ำซ้อน และการ Process งานซึ่งต้องทำ

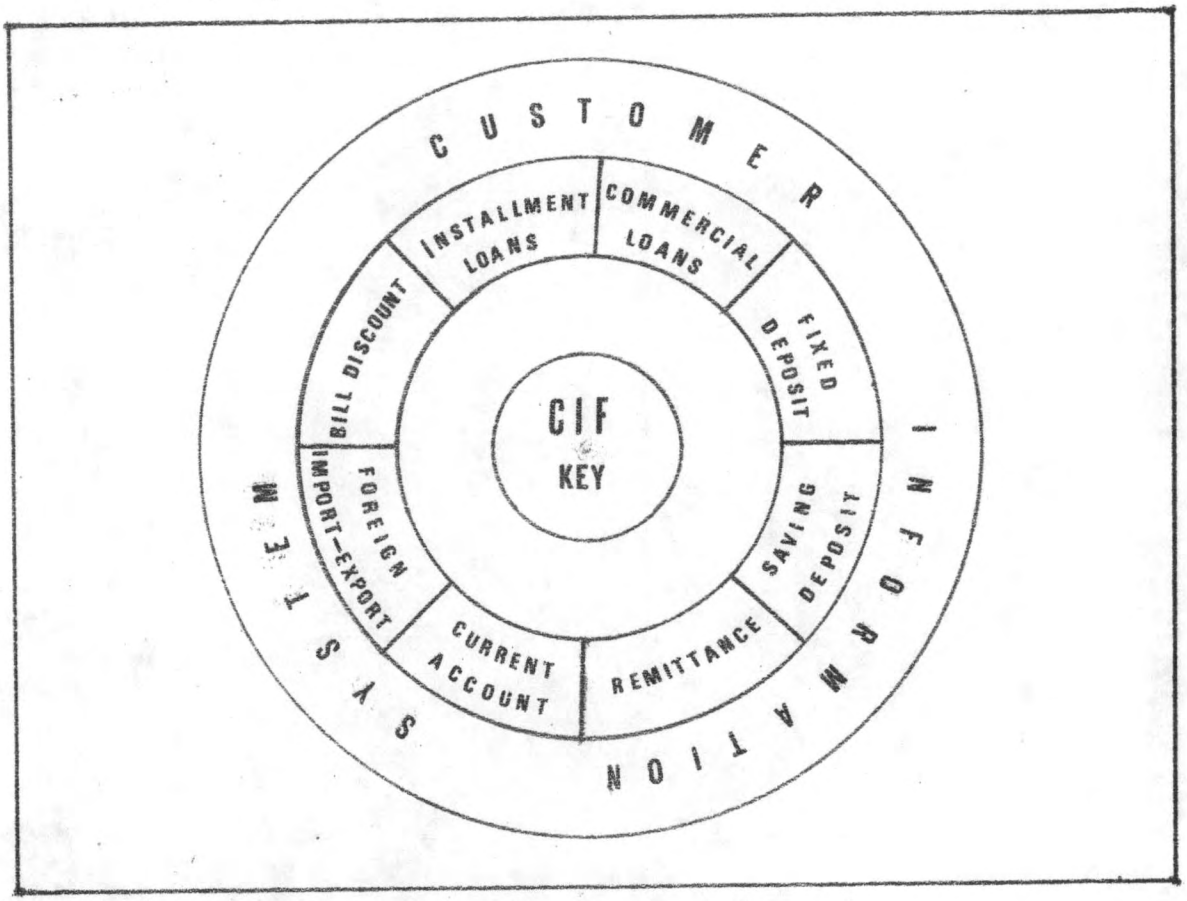
มากกว่าหนึ่งครั้ง (Duplication and incónsistency) จะเกิดขึ้นสำหรับงานอิสระเหล่านี้ ฉะนั้นในการวางระบบ CIS จึงจำเป็นจะต้องทบทวนงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตของระบบ CIS ว่าจะนำเอางานอิสระใดบ้างมาจัดและเชื่อมโยงเข้าหากัน (Organized and inter-related applications) เพื่อจะได้ระบบข้อมูลของลูกค้ารวม และเพื่อตัดปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของข้อมูลและการ Process ลง



รูปที่ 5.2 แสดงงานบริการเข้าคอมพิวเตอร์ในลักษณะอิสระ

เมื่อลำดับความสำคัญของงานบริการต่าง ๆ ทั้งในระบบ Manual และทั้งที่นำคอมพิวเตอร์เข้าแล้วโดยอิสระ ที่จะนำเข้าในระบบ CIS ซึ่งได้รับอนุมัติจากฝ่ายจัดการแล้ว ขอบเขตของ CIS ที่จะถูกกำหนดขึ้นโดยการนำเอางานต่าง ๆ เหล่านั้นมาสร้างความสัมพันธ์เข้าหากัน (Linking application) โดยหลักการแล้วมีวิธีการหลายวิธีที่จะนำเข้ามาใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างงาน

ดังกล่าว แต่ในที่นี้จะเน้นถึงการนำเอาความคิดของ Data base เข้ามาใช้โดยการสร้าง Key ของแต่ละลูกค้าขึ้นสำหรับใช้เรียกข้อมูลของลูกค้ารวม (Total customer information) แต่ละราย สำหรับความสัมพันธ์ที่จะเชื่อมงานต่าง ๆ ของลูกค้าเข้าหากัน ที่จะถูกทำโดยระบบ Data base management



รูปที่ 5.3 แสดงการรวมงานอิสระเข้าเป็นระบบข้อมูลลูกค้า

เป็นที่ยอมรับกันว่าการบริการลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธนาคาร ความนิยมของลูกค้าในการใช้บริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระบบการทำงานของธนาคารในการติดต่อกับลูกค้าและในการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ และในการนี้จะพบว่าระบบ CIS จะมีส่วนช่วยอยู่เป็นอันมาก อาทิเช่น การส่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ไปยังลูกค้าที่ใช้บริการอยู่เดิมแล้ว

การออก Statement ทางด้านการเงินของลูกค้าแต่ละรายว่ามีการติดต่อกับธนาคารทางด้านใดบ้างและมีกิจกรรมอย่างไร การได้ข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับสภาพ ภาระหนี้สิน หรือฐานะทางการเงินของลูกค้าในการปล่อยสินเชื่อ ฯลฯ เป็นต้น

จึงอาจสรุปได้ว่า ระบบข้อมูลลูกค้าก็คือระบบบันทึกข้อมูลที่สามารถจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าของธนาคารทางด้านกิจกรรมการติดต่อ ความสัมพันธ์และสถานะทางด้านการเงินว่าเป็นมาอย่างไร และข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อนำไปสรุป แยกประเภท ก็จะได้ข้อมูลใหม่ที่ใช้ในการวางแผนทางด้านการตลาด การวางแผนกำไร และการควบคุมบริหารงานด้านสินเชื่อ ระบบข้อมูลลูกค้านี้เป็นระบบที่ให้ประโยชน์กับการบริหารงานธนาคารในหลาย ๆ ด้าน สามารถที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว และยังประโยชน์ให้กับธนาคารในแง่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ช่วยในการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้หลาย ๆ คนไว้ในที่เดียวกัน พร้อมที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที

- ช่วยในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปด้วยความถูกต้องแน่นอน และรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะระบบจะให้รายละเอียดข้อมูลลูกค้าแต่ละรายแก่เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ อาทิ เช่น เป็นลูกค้าธนาคารมานานหรือไม่ มีบัญชีประเภทใดบ้างอยู่กับธนาคาร เป็นบัญชีร่วมกับผู้อื่นหรือไม่ มีการเคลื่อนไหวทางด้านบัญชีดีหรือไม่ อย่างไร ยอดคงเหลือและสถานะการเงินเป็นอย่างไร และมีหลักประกันกับธนาคารมากน้อยเพียงไร ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้สามารถที่จะจัดทำออกมาในระบบ Online (ด้วย Display terminal) หรือออกมาในรูปรายงาน

- ช่วยในการประมวลข้อมูลสินเชื่อแต่ละประเภทของธนาคาร เพื่อนำมาเปรียบเทียบแยกตามประเภทธุรกิจ ประเภทสินค้า และบริการธนาคาร ซึ่งใช้ในการวางแผน

- ช่วยในการบริหารและควบคุมการปล่อยสินเชื่อและติดตามหนี้ ซึ่งระบบจะให้ข้อมูลแยกลูกค้าออกมาตามผู้อนุมัติสินเชื่อ นอกจากนี้แล้วยังจะเป็นประโยชน์กับฝ่ายจัดการในการพิจารณาผลงานของเจ้าหน้าที่อนุมัติสินเชื่อ

- ช่วยทางด้านการวิจัยตลาด ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมบริการใหม่ ๆ ของธนาคาร

- ช่วยในการตัดทอนลดงานที่ซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน สามารถนำเอาข้อมูลชุดเดียวกันนี้ไปใช้ประโยชน์ได้ โดยไม่ต้องสร้างและเก็บรวบรวมขึ้นใหม่

- ช่วยทางด้านการหาผลของความคุ้มค่าของการใช้บริการของลูกค้าแต่ละราย

2. <u>โครงสร้างของระบบข้อมูล</u>

โครงสร้างของระบบข้อมูลลูกค้า เป็นโครงสร้างที่ใหญ่และนับเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่องานบริการลูกค้า เพราะเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมากที่สุดและเป็นส่วนที่เก็บรวบรวมข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับบัญชีลูกค้าในบริการด้านต่าง ๆ ไว้ การลงทุนในการพัฒนางานจะมีมากถ้าหากการจัดโครงสร้างไม่รัดกุมพอ และมีความยุ่งยากเกิดขึ้นภายหลัง การจัดและจำแนกข้อมูลของลูกค้าให้เป็นมาตรฐานก็มีบทบาทสำคัญมากต่อการกำหนดโครงสร้าง เป้าหมายของฝ่ายจัดการระดับสูงต่อการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการลูกค้า (Customer service objective) ก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะระบบข้อมูลลูกค้าจะถูกวางแนวออกมาตามเป้าหมายนี้

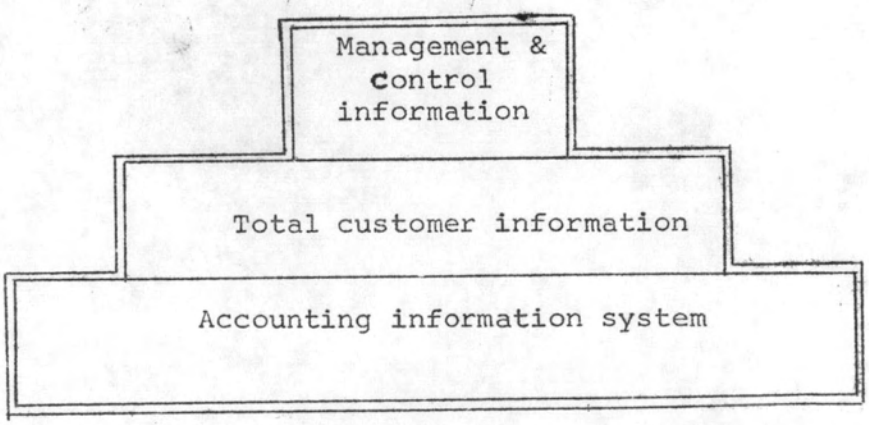
อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าระบบข้อมูลลูกค้าเป็นระบบที่จะเป็นฐานให้กับการวางโครงสร้างทางด้านอื่น ๆ ในระบบการบริหารงานธนาคาร (Banking management information system) จึงน่าที่จะเป็นจุดที่ตั้งต้นของการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานกับกิจการธนาคารว่าจะกำหนดขอบเขตให้มีมากน้อย

เพียงไร และเนื่องจากระบบนี้มีส่วนสัมพันธ์กับทางด้านตลาด (Marketing) ของธนาคาร ข้อมูลที่จะนำไปใช้สำหรับฝ่ายจัดการในการวางแผนการขยายงาน หรือการผลิตบริการใหม่ ๆ ย่อมมีประโยชน์อย่างมาก

สำหรับโครงสร้างของระบบข้อมูลลูกค้า ได้แบ่งแยกออกตามลำดับของการใช้งานและวัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยถือว่าข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีลูกค้าโดยตรง (Accounting information system) ในบริการหรืองาน (Applications) ต่าง ๆ เป็นระบบที่เก็บข้อมูลรายละเอียด และนำไปใช้กับการปฏิบัติงานประจำในแต่ละวัน (Daily operation) รายการที่ผ่านเข้าออกของลูกค้าจะถูกบันทึก เก็บรวบรวม และออกรายงาน **ระบบนี้ถือว่าเป็นระบบขั้นพื้นฐานทางด้านข้อมูลลูกค้า**

ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อถูกบันทึกบัญชีลูกค้าในแต่ละงานแล้วก็จะถูกนำมาเชื่อมโยงเข้าหากัน เพื่อหาข้อมูลรวมของแต่ละลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร (Total customer information) การนำงานต่าง ๆ มาเชื่อมโยงนี้ควรพิจารณาเลือกเฉพาะงานที่มีความจำเป็นและสำคัญเท่านั้น ระบบข้อมูลขั้นที่สองนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับกลางทางด้านการควบคุมติดตามหรืออนุมัติ

สำหรับระบบข้อมูลขั้นสุดท้ายก็คือระบบข้อมูลที่นำเอารายละเอียดจากระบบข้อมูลในขั้นแรกหรือขั้นพื้นฐานขึ้นมาสรุปรวมออกเป็นประเภทบริการ ประเภทธุรกิจ ฯลฯ เพื่อที่จะให้ฝ่ายบริหารนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายและควบคุมงานด้านต่าง ๆ



รูปที่ 5.4 การจัดระดับของโครงสร้างระบบข้อมูลลูกค้า

ดังนั้น โครงสร้างของระบบข้อมูลลูกค้าจึงได้พิจารณาจัดแบ่งไว้โดยถือหลักเกณฑ์ระดับของการใช้ข้อมูล ทั้งนี้เพราะง่ายต่อการพัฒนาหรือสร้างฐานในแบบค่อยเป็นค่อยไป การต่อเติมมีความคล่องตัวพอสมควร และการออกแบบต้องการให้เป็นลักษณะ Modularity ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบเพื่อลดภาระในการพัฒนาระบบโปรแกรมให้น้อยลง อันรวมถึงค่าใช้จ่ายทางด้านการพัฒนาและผลิตประจำลดลงอีกด้วย โครงสร้างของระบบข้อมูลลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 <u>ระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า (Accounting information system ; AIS)</u> ระบบ AIS เป็นระบบงาน (Applications) ต่าง ๆ ที่จัดทำบันทึกบัญชีลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคารตามประเภทบริการต่าง ๆ ทั้งทางด้านเงินฝาก สินเชื่อ ค้ำประกัน การต่างประเทศ และบริการด้านอื่น ๆ เป็นระบบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น รายการเคลื่อนไหวที่มาผ่านบัญชีลูกค้า ยอดคงเหลือ ดอกเบี้ย วันติดต่อครั้งสุดท้าย ฯลฯ เป็นต้น การทำงานจะ Process เป็นรายบัญชีลูกค้าในแต่ละงาน การพิจารณาว่าจะนำงาน (Application) ใดเข้าคอมพิวเตอร์ขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายจัดการและความคุ้มค่าในการนำเข้าในกรณีของงานที่ยังทำโดยระบบเดิม(Manual) นั้น การลงบัญชีลูกค้ายังคงใช้เจ้าหน้าที่ในการลงบัญชี และนำเอายอดรวม (Control sheet) ส่งไปยังระบบบัญชีแยกประเภท แต่ในกรณีของงานที่นำเข้าคอมพิวเตอร์แล้ว รายการจะถูก Convert เข้ามาทำการ Process และลงบัญชีลูกค้าให้โดยอัตโนมัติ และยอดรวมของบัญชีธนาคารจะถูกส่งไปยังบัญชีแยกประเภทได้โดยตรง ไม่ต้องกรอกลง Control sheet เช่นกับงานที่ทำโดยระบบ Manual

ในระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า ลักษณะหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ ทุก Applications จะมี Unique file ของตัวเองในลักษณะของ logical data base และการ Process งานซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปจะมี 3 ขั้นตอนที่เป็นส่วน

ที่สำคัญก็คือ งาน Editing ซึ่งได้แก่การทำ Validity check ข้อมูลเข้าที่ผ่านเข้ามา งาน Update ซึ่งนำเอา Transactions ที่มีการเคลื่อนไหวเข้า Update ลง Master file ของลูกค้า และงานสุดท้ายก็คือการออกรายงานต่าง ๆ ที่ใช้ปฏิบัติงานประจำวัน ส่วนทั้ง 3 นี้มักเป็นส่วนที่เรียกว่า Common กันกับทุกงาน จะมีแตกต่างออกไปจากนี้บ้างเกี่ยวกับ Periodical file ซึ่งก็สามารถจัดทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

การกำหนดโครงสร้างเพื่อที่จะให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การออกแบบจึงได้กำหนดรูปแบบของโปรแกรมเหล่านี้ในลักษณะของ Generalized program ซึ่งสามารถจะทำการ Edit,Update และออกรายงานได้กับทุก ๆ ระบบงาน ซึ่งในการทำเช่นนี้จำเป็นต้องใช้เทคนิคบางอย่างทางด้าน Data processing มาช่วยเพื่อให้โครงสร้างมีแนวความคิดที่ง่ายต่อการพัฒนาและการบำรุงรักษาระบบงานเมื่อโอนเข้าเป็นงานผลิตประจำแล้ว ความสำคัญของระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า ถ้ามองในรูปแบบของ MIS จะพบว่ามีความสำคัญมากเพราะเป็นระดับของ Transaction processing ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ต้องการความถูกต้องอย่างมาก เพราะมิฉะนั้นจะส่งผลกระทบกระเทือนกับงานในชั้นสูงขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานธนาคาร ความถูกต้องของบัญชีลูกค้าก็ดี การปิดบัญชีประจำวันก็ดี เป็นส่วนสำคัญที่ละทิ้งมิได้

2.2 <u>ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานลูกค้า (Total customer information ; TCI)</u> ระบบ TCI เป็นระบบงานที่เชื่อมโยงระบบ AIS แต่ละ Application เข้าหากัน การเชื่อมโยง (Linking) นี้สามารถสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างกันได้หลายวิธี วิธีดั้งเดิม 2 วิธีแรกได้แก่ Single account (key) design และ Customer information file - CIF design วิธีใหม่อีกวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ก็โดยใช้แนวความคิดของ Linked list ในลักษณะของ Tree หรือ Hierachical structure ของ Data base เข้ามาใช้ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยพัฒนาระบบ Data base management

ขึ้นมาเองหรือใช้ Software package ที่พัฒนาแล้วมาใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและความต้องการของแต่ละแห่งว่าอย่างใดจะเหมาะสม

การเชื่อมโยง AIS เข้าหากันของระบบ TCI จะทำให้ธนาคารได้ข้อมูลรวมของลูกค้าแต่ละรายว่าได้เข้ามาใช้บริการกับธนาคารด้านใดบ้าง ความเป็นมาอย่างไร มีภาระหนี้สิน หรือฐานะการเงินเป็นอย่างไร ฯลฯ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ใช้ในการอนุมัติการปล่อยสินเชื่อของลูกค้าที่มาขอกู้ หรือเปิดเครดิตกับธนาคาร ใช้ในการผ่านบัญชีเพื่อช่วยธุรกิจของลูกค้าให้เป็นไปโดยความสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น นอกจากนั้นส่วนดีของลูกค้าก็คือ Statement ต่าง ๆ ที่ธนาคารจะส่งให้ลูกค้าจะเป็นไปในลักษณะ Combined applications ซึ่งสะดวกกับลูกค้าในการดำเนินการหรือลงบัญชีบริษัท ห้างร้าน

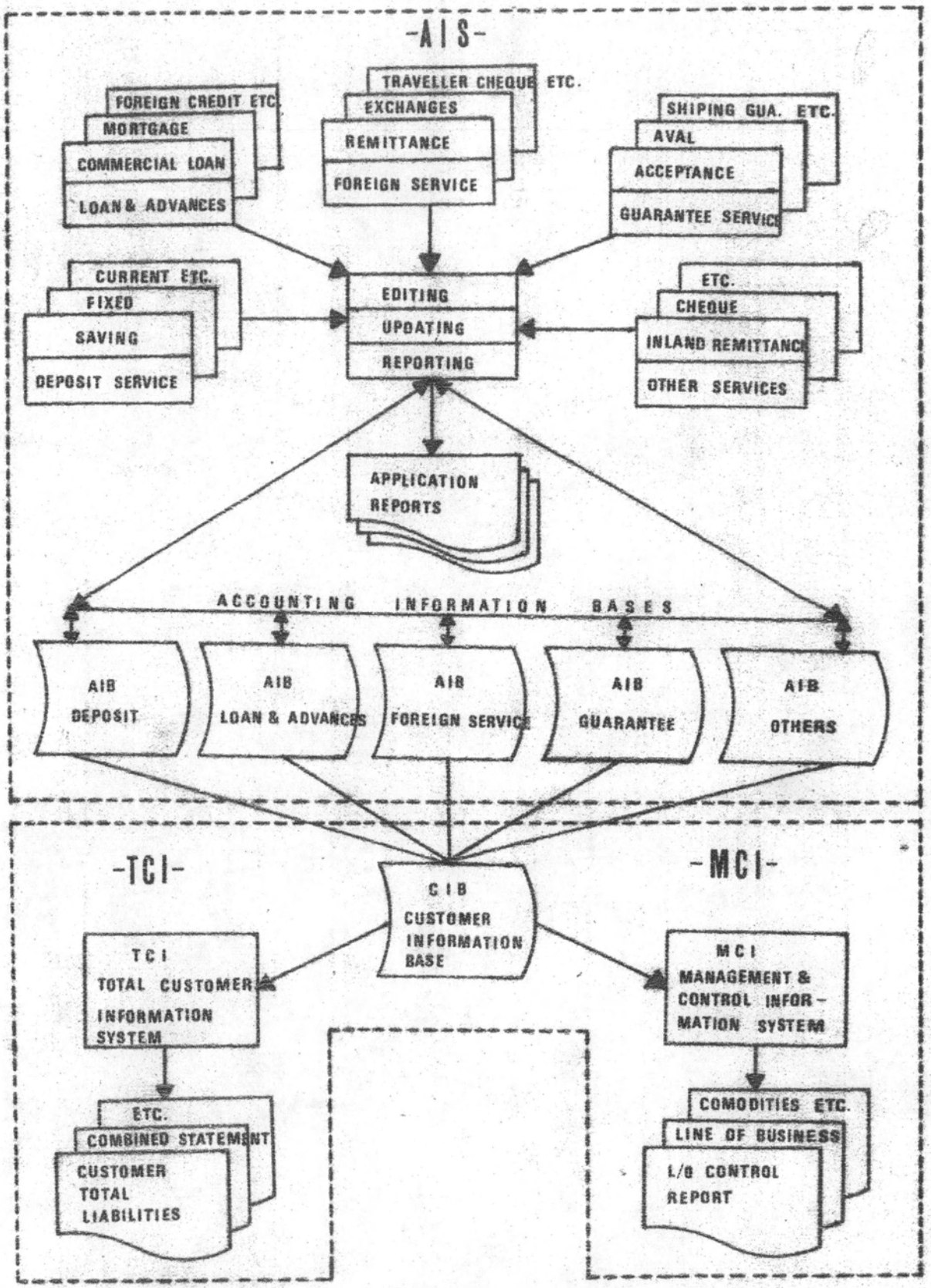
ทางด้านการใช้งานของธนาคาร ระบบ TCI จะช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารชั้นกลาง (Middle management) ในการตัดสินใจในการให้บริการลูกค้า หรือในการควบคุมธุรกิจการเงินของลูกค้าให้เป็นไปดังเป้าหมายตามโครงการที่ให้ไว้กับธนาคาร และรักษาผลประโยชน์ของธนาคารไว้ จำนวนเปอร์เซ็นต์ของหนี้สูญจะน้อยลงเพราะเจ้าหน้าที่อนุมัติสินเชื่อ (Loaning officer - LO) มีข้อมูลของลูกค้ามากและถูกต้องเพียงพอที่จะใช้ตัดสินใจในการปล่อยสินเชื่อ สามารถติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับฐานะการเงินของลูกค้าได้ตลอดเวลา

สิ่งสำคัญประเด็นหนึ่งที่เป็นปัญหาก็คือ ระบบงาน AIS ใดบ้างที่มีความคุ้มค่าและเหมาะสมที่จะนำมาสร้างความสัมพันธ์ขึ้นเป็นระบบงาน TCI เพราะมิใช่งานบริการทุกบริการของธนาคารจะต้องนำเข้าระบบ TCI หมด อาจทิ้งงาน AIS บางอย่างให้ Process โดยอิสระถ้าพิจารณาเห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์มากเพียงพอต่อระบบข้อมูลรวมของลูกค้า หรือไม่มีความคุ้มค่าพอ ทำนองเดียวกับที่มีงานบริการหลาย ๆ งานที่ยังเป็นระบบ Manual อยู่ ยังมิได้สร้างหรือพัฒนาขึ้นเป็นระบบ AIS การพิจารณาเลือกงาน (Applications) ที่จะมา Linked เข้าเป็นระบบ TCI

ซึ่งเป็นหัวใจของระบบ CIS นี้มีความสำคัญมาก เพราะผูกพันกับการลงทุนและนโยบายของฝ่ายจัดการระดับสูงด้วย

2.3 <u>ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและควบคุม (Management and control information - MCI)</u> ระบบ MCI เป็นระบบสูงขึ้นมาจาก TCI เป็นระบบที่ให้ข้อมูลทางด้านการบริหารแก่ฝ่ายจัดการของธนาคารทางด้านการควบคุม การวางแผน การตลาด ฯลฯ เป็นระบบข้อมูลที่ไม่ใช่เป็นรายละเอียดแต่ละบัญชีลูกค้า แต่เป็นข้อมูลสรุปตามบริการ (Service type) ของธนาคาร ตามประเภทธุรกิจ (Business line) ตามประเภทสินค้า (Commodity type) และตามเจ้าหน้าที่ผู้ปล่อยสินเชื่อแต่ละคน (By L/O) ซึ่งรายงานจะจำแนกประเภทต่าง ๆ เหล่านี้ภายใต้ศูนย์ความรับผิดชอบ (Responsibility center) ตามส่วน สาขา เขต และฝ่าย นอกจากนั้นแล้วยังสามารถจำแนกออกเป็นรายประเภทอาชีพลูกค้า เพื่อนำมาหา Market segmentation ได้อีกด้วย ฯลฯ รายงานสรุปต่าง ๆ เหล่านี้ฝ่ายจัดการจะนำไปควบคุมเจ้าหน้าที่ผู้ปล่อยสินเชื่อ หัวหน้าศูนย์ความรับผิดชอบ ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต และผู้จัดการฝ่าย และเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อการตั้งเป้า (Target) การทำแผนกำไร (Profit plan) ในแต่ละปีของธนาคาร

ระบบ MCI สามารถที่จะเก็บข้อมูลสถิติไว้ในลักษณะต่าง ๆ เพื่อนำมาออกรายงานแนวโน้ม (Trend report) เพื่อการพยากรณ์ธุรกิจทางด้านลูกค้าและตลาดให้กับฝ่ายจัดการได้ และข้อมูลที่ได้นี้อาจนำไปเข้า Banking model ทางด้านต่าง ๆ เพื่อการศึกษาปัญหาแล้วแต่กรณี (Special study) ได้ เนื่องจากระบบ MCI เป็นระบบข้อมูลสรุป การพิจารณาว่าจะสรุปออกมาในลักษณะใดบ้างเป็นปัญหาใหญ่ ขึ้นอยู่กับการสำรวจความต้องการของฝ่ายบริหารแต่ละธนาคาร ที่ว่าเป็นปัญหาใหญ่เพราะข้อมูลสรุปเหล่านี้ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะสรุปเสียใหม่จะส่งผลกระทบกระเทือนให้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับสถิติเก่า ๆ ใช้ไม่ได้



รูปที่ 5.5 แสดงโครงสร้างรวมของระบบข้อมูลลูกค้า

นอกจากระบบงานทั้ง 3 คือ AIS, TCI, และ MCI ใน CIS แล้ว ยังมีส่วนสนับสนุนระบบ CIS ในลักษณะต่าง ๆ ที่มีความสำคัญในการกำหนดโครงสร้าง ได้แก่ Data base management, ระบบ Reporting system, Key consideration เป็นต้น ซึ่งจะได้นำไปกล่าวรวมไว้ในตอนรายละเอียดของแต่ละระบบงานในช่วงถัดไป อนึ่ง การวางระบบข้อมูลลูกค้านี้มีแนวทางในการวางได้ทั้งระบบ Online หรือ Real time processing และ Offline processing การกำหนดระบบใดขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละธนาคาร

3. ลักษณะระบบงาน

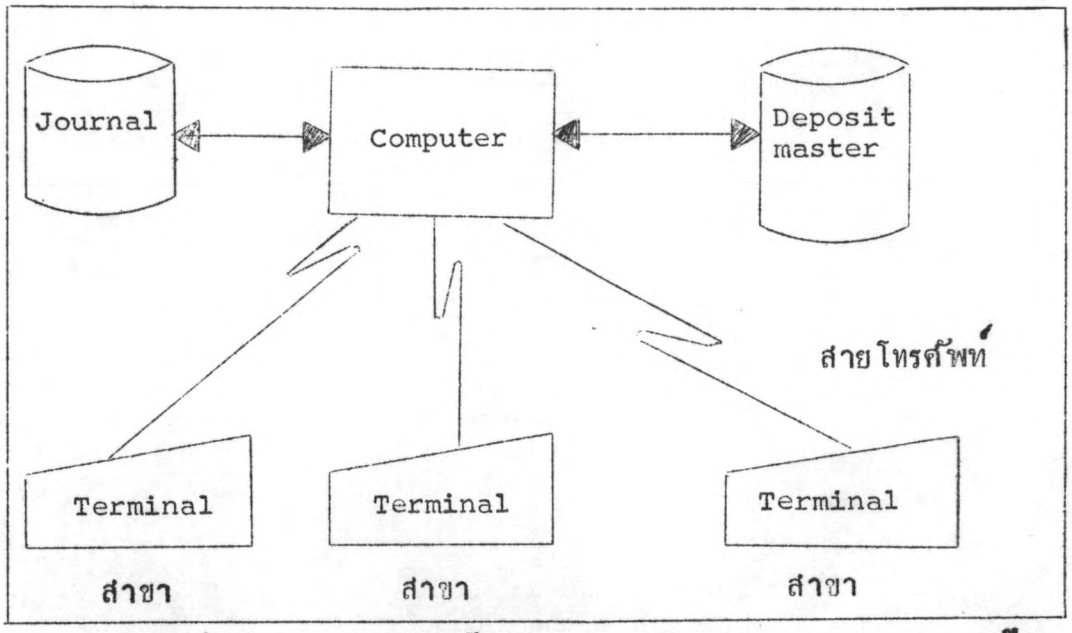
ในอดีตที่ผ่านมาธนาคารได้ขีดวงจำกัดในการให้บริการลูกค้าในลักษณะที่อยู่ในวงแคบ แต่ทว่าในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ต่างก็พยายามขยายวงของการให้บริการออกไปสู่สังคมในลักษณะต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นตามลำดับ จำนวนบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินกันอยู่เวลานี้ประมาณแล้วมีมากกว่า 50 บริการ นอกจากนั้นธนาคารพยายามที่จะปรับปรุงงานบริการให้เป็นที่ดึงดูดใจกับลูกค้าโดยต่างก็แข่งขันกันทางด้านนี้อย่างมาก โดยเหตุนี้เองธนาคารที่มีขนาดของการประกอบการใหญ่ ๆ จึงหันไปใช้เครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลลูกค้า ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ช่วยในการ Process งานบริการลูกค้า และช่วยในการดึงหรือค้นหาข้อมูลเพื่อให้บริการต่าง ๆ เช่น ทางด้านบริการสินเชื่อ บริการสั่งสินค้าจากต่างประเทศ การซื้อลดตั๋ว ฯลฯ แต่เนื่องจากมีบริการอยู่เป็นจำนวนมากและลูกค้าแต่ละคนก็อาจมาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารตั้งแต่ 1 บริการขึ้นไป การสร้างระบบข้อมูลรวมลูกค้าจึงเป็นระบบที่ธนาคารต่าง ๆ พยายามที่จะสร้างขึ้นมาเพื่อลดภาระการจัดทำและนำเอาข้อมูลของลูกค้าต่าง ๆ มารวมไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งงานนี้เป็นภาระที่ยากลำบากในการติดตามและกวบคุมอย่างมาก เพราะสาขาต่าง ๆ ก็มีข้อมูลของตนเอง และลูกค้าอาจจะไปขอติดต่อ ณ ที่สาขาใด ๆ ก็ได้

ในการพิจารณาโครงสร้างของระบบงานแต่ละอย่างในระบบข้อมูลลูกค้า ดังได้กล่าวมาแล้วว่าเนื่องจากเป็นระบบข้อมูลที่ใหญ่ และความสำคัญต่าง ๆ ก็แตกต่างกันไปตามสภาพของเป้าหมายและนโยบายการใช้งานและการให้บริการกับลูกค้า ฉะนั้น ก่อนการกำหนดรายละเอียดของแต่ละส่วนในระบบ CIS นี้ จึงควรมาพิจารณาถึงแนวทางในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้ากับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถที่จะจำแนกออกได้เป็น 2 แนวทางคือ

ก. <u>โดยระบบ Manual</u> บริการต่าง ๆ ที่ได้วิเคราะห์แล้วยังไม่คุ้มค่าและไม่มีความจำเป็นมากนักในการนำมาเข้าบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์ก็จะถูกทิ้งไว้ในระบบแบบเดิม แต่ยอดของบัญชีรวมหรือข้อมูลสรุปก็จะถูกส่งเข้ามาบันทึกเข้าระบบข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

ข. <u>โดยระบบคอมพิวเตอร์</u> บริการต่าง ๆ ที่วิเคราะห์แล้วเห็นว่าจะมีประโยชน์กับธนาคารทางด้านการบริการก็ดี การบริหารควบคุมก็ดี และความคุ้มค่าทางด้านผลกำไรจะสูงขึ้น ความเสียหายจะลดลง ก็จะนำเข้าทำโดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งภายใต้ระบบเหล่านี้ก็สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- โดยทางตรง ได้แก่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์บริการลูกค้าโดยตรง เช่น ระบบ Online/Real time ประเภทบริการเงินฝากของธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ในระบบนี้ธนาคารจะติดตั้ง Terminal เพื่อใช้รับลูกค้าทางด้านเงินฝากไว้ตามสาขาที่ทำการต่าง ๆ และระบบ Terminal นี้จะมี Network เชื่อมต่อกับสำนักงานใหญ่ซึ่งเป็นที่ตั้งของชุดคอมพิวเตอร์ใหญ่ การเชื่อมโยงโดยทั่วไปในขณะนี้ใช้สายโทรศัพท์เป็นสื่อกลาง เมื่อลูกค้ามาติดต่อข้อมูลจะถูกส่งป้อนมายังที่ชุดคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อค้นหาบัญชีของลูกค้าผู้นั้น จากนั้นก็จะทำการบันทึกบัญชีลูกค้า พร้อมกันนั้นคอมพิวเตอร์ก็จะส่งข้อมูลที่ลงบัญชีแล้วกลับไปพิมพ์ลงบนสมุดคู่ฝากที่ Terminal ที่สาขาโดยผ่านสายโทรศัพท์ เช่นเดียวกับเที่ยวที่ส่งเข้ามา

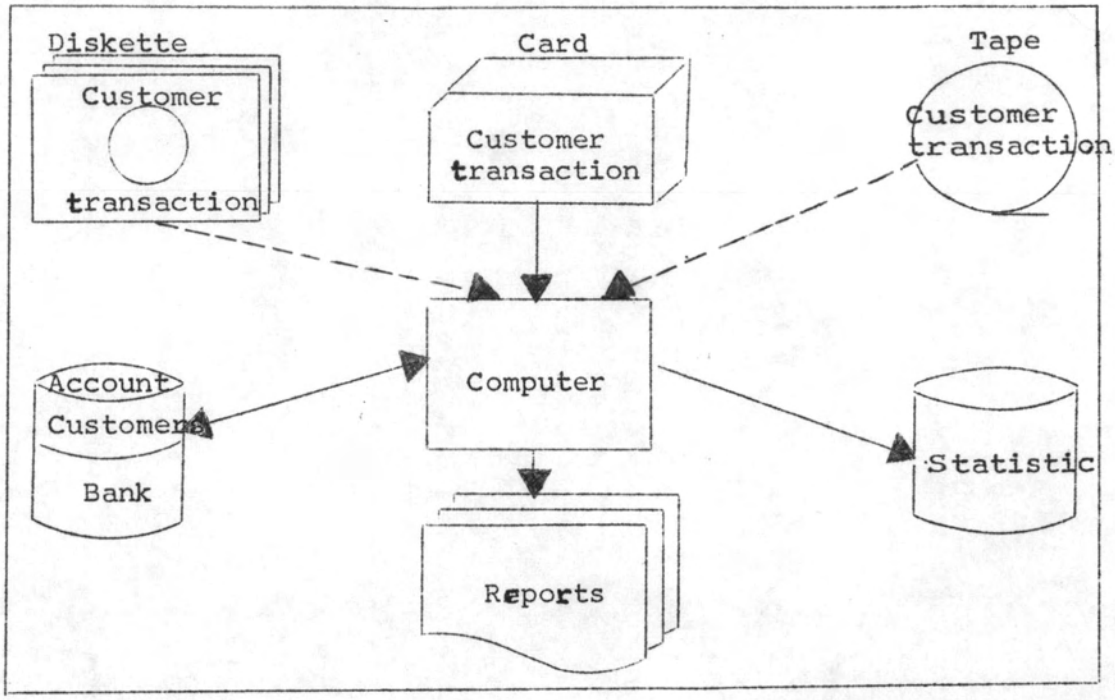


รูปที่ 5.6 แสดงการใช้ระบบ Real time processing ทางด้านบริการลูกค้าทางตรง

ในลักษณะนี้จะเห็นว่าระบบบัญชีของลูกค้าและข้อมูลทั้งหมดได้ถูกเก็บรวบรวมไว้ที่แห่งเดียวกัน คือ ที่สำนักงานใหญ่

- โดยทางอ้อม ได้แก่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการ Process ระบบบัญชีและข้อมูลต่าง ๆ ที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อ โดยกระทำการบันทึกบัญชีและออกรายงานในภายหลัง การเก็บข้อมูลใช้เอกสาร (สลิป) ในการเก็บแล้วมาจัดเตรียมเป็นข้อมูลเข้าคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง การ Process ไม่ได้ Process ทันทีที่ลูกค้ามาติดต่อเรียกกันโดยทั่วไปว่า ทำแบบ Offline processing ในการ Process รายการของลูกค้าก็กระทำเป็นชุด ๆ หลายลูกค้ารวมกัน (Batch processing) รายงานที่ออกมาจากคอมพิวเตอร์ก็เป็นเอกสารที่จะนำไปประกอบการทำงานต่อไป ,

จากโครงสร้างระบบงาน CIS ซึ่งได้จัดแบ่งออกมาเป็น 3 ส่วน ซึ่งได้แก่ ระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า (AIS), ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานลูกค้า (TCI) และระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและควบคุม (MCI) รายละเอียดของลักษณะและวัตถุประสงค์ของแต่ละระบบงานมีดังต่อไปนี้



รูปที่ 5.7 แสดงการใช้ Offline processing ทางด้านบริการลูกค้าทางอ้อม

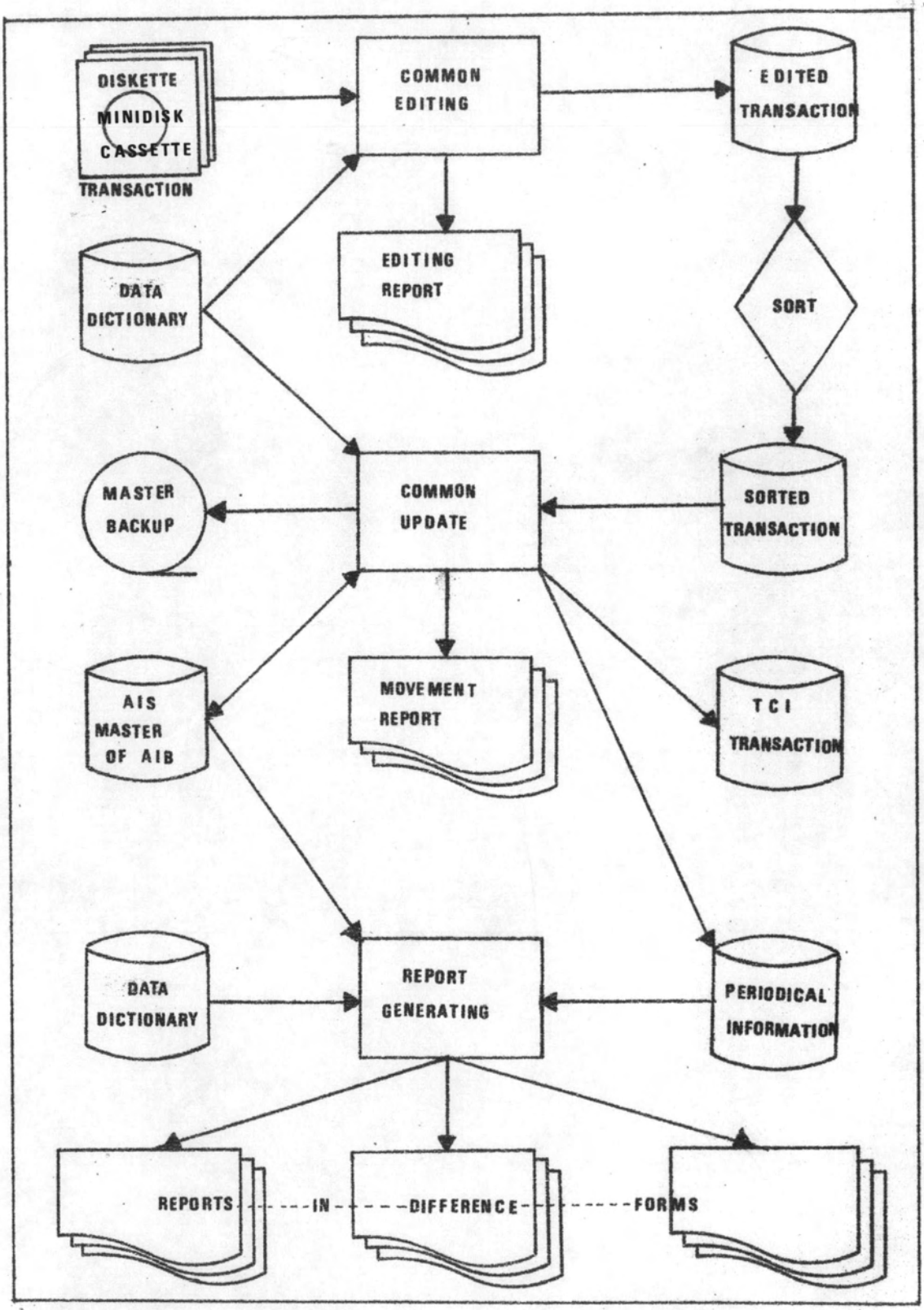
3.1 <u>ระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า (Accounting information system - AIS)</u> ระบบงานนี้กำหนดโครงสร้างขึ้นก็เพื่อวัตถุประสงค์แบ่งแยกการทำงานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ขั้นพื้นฐานระดับ (Application) ออกมาเพื่อสะดวกต่อการ Process ประจำวันของแต่ละงาน อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์สำคัญทางด้าน AIS โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว จะเน้นถึง :

- การเก็บรายการประจำวัน (Transaction capturing)
- การลงบัญชีลูกค้าแต่ละราย
- การทำบัญชีของงานนั้น ๆ
- การสะสมรายการเพื่อการออก Subbook รายเดือน หรือจัดทำ Statement ให้กับลูกค้า
- การเก็บข้อมูลสถิติ
- การออกรายงาน

ซึ่งโดยวัตถุประสงค์หลักเหล่านี้ทุก ๆ งาน (Application) จะถูกวางหรือออกแบบระบบไว้ให้ทำหน้าที่หลักเหล่านี้ จะแตกต่างกันไปบ้างก็เพียงเงื่อนไขในการ Process ของงานบริการแต่ละประเภท ซึ่งมีหลาย ๆ แห่งขณะนี้โดยเฉพาะในต่างประเทศได้พยายามที่จะกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานหรือในลักษณะที่ Generalize แต่ทว่าข้อเสียสำหรับในประเทศเราก็คือสภาพและลักษณะการทำงานไม่สามารถที่จะใช้ร่วมกับต่างประเทศได้ ในการพิจารณารายละเอียดของระบบนี้จึงจะเน้นเฉพาะลักษณะที่เป็นทั่ว ๆ ไป ไม่เจาะจงไปที่จุดใดจุดหนึ่ง ถ้าหากพิจารณาตามลักษณะของการบริการทั้ง 5 ประเภทแล้ว การสร้างระบบก็ควรจะแยกออกไปตามประเภท เพราะลักษณะการทำงานในแต่ละประเภทแตกต่างกันมาก แต่ในประเภทเดียวกันถึงแม้ว่าลักษณะของแต่ละบริการจะไม่เหมือนกันทีเดียว แต่ก็มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ มีหลายแห่งที่มีแนวความคิดในการแยกทำออกบริการละระบบงาน (Individual application) เพราะเป็นการใช้ความพยายามที่น้อยและค่อนข้างจะไม่มีปัญหาทางเทคนิค ส่วนในลักษณะเป็นแบบรวม (Common application)จะต้องใช้ความพยายามและเทคนิคประสพการณ์สูงมาก

ในการออกแบบลักษณะระบบงานในที่นี้ได้เน้นหนักไปในแบบรวม (Common application) ฉะนั้น ในการสำรวจความต้องการ การกำหนดลักษณะของข้อมูลจะต้องมีการวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนและกำหนดมาตรฐานของข้อมูลแต่ละ Item ขึ้นมาในลักษณะที่จะนำไปในการ Process ได้ เช่น Field name, Size, Type of field, Started position, Edit pattern, Update pattern ฯลฯ มาตรฐานที่กำหนดนี้เรียกว่า Data Dictionary จากนั้นก็นำเอา Dictionary ชุดนี้ไปใช้ในการทำงาน (พิจารณารูป 5.8 ประกอบ)

ในการแบ่งลักษณะการProcess ระบบงานได้แบ่งออกเป็น 3 ตอนที่สำคัญ ๆ ซึ่งได้แก่ การเช็คสอบความถูกต้องของข้อมูล (Editing) การบันทึกบัญชีหรือข้อมูลลงใน Master file ของแต่ละ Application หรือของแต่ละประเภทของบริการ (Updating) และการออกรายงาน (Reporting) เพื่อการปฏิบัติงาน



รูปที่ 5.8 ลักษณะระบบงานในลักษณะ Generalized AIS

มีปัญหาเป็นข้อยกเลียงอยู่บางประการในการออกแบบ AIS Master file ซึ่งมีแนวความคิดในการจัดสร้างในปัจจุบันอยู่ 2 แบบ คือ

- ในลักษณะแบบ Conventional file
- ในลักษณะแบบ Data base

ในการพิจารณาว่าแบบไหนจะดีกว่ากันนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของการนำไปใช้งาน เพราะในแต่ละประเภทย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสียผสมกันอยู่ มาตรการอันหนึ่งที่จะใช้ในการพิจารณาการเลือกใช้ระบบ Master file ใน AIS นี้ก็คือ ถ้าหากฝ่ายจัดการกำหนดเป้าหมายในการที่จะเชื่อมโยงเอาบริการต่าง ๆ (Application system) เข้ามาหากันเพื่อต้องการข้อมูลรวมในลักษณะรายตัวลูกค้า (Total customer information ; TCI) เช่น หายอดภาระหนี้สินรวมของลูกค้าแต่ละรายว่ามีหนี้สินอยู่กับธนาคารประเภทใดบ้าง ฯลฯ ในกรณีเช่นนี้จะเห็นว่าจะต้องการความสัมพันธ์ (Relationship) เชื่อมโยงระบบงานกันเป็นกรณีแตกต่างไปจากระบบทั่วไปโดยปกติ ในแบบนี้แล้วก็ควรจะออกแบบ Master file ให้อยู่ในรูปของ Data base นอกนั้นก็ควรจะทิ้งไว้ในระบบเดิม (Conventional file)

ในระบบ CIS การจัดโครงสร้างของช่วง TCI มีขึ้นหลังจากการหมดงาน (Application) ที่อยู่ในขอบเขตของ TCI แล้ว ระบบ TCI จะทำการสร้าง Relationship จาก AIB (Accounting Information Base) ไปสู่ CIB (Customer Information Base) และจาก CIB ไปสู่ AIB ในลักษณะที่เรียกกันว่า Bi-directional relationship โดยการใช้ Name key หรือ Standard key sequence เป็นตัว indicator ในการเรียกและเชื่อมโยง Data segment จาก Application base ต่าง ๆ เข้าหากัน ในการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้สามารถที่จะจัดทำจากการเขียนโปรแกรมเอง ในแบบ Direct access method โดยการกำหนด Pointer algorithm ขึ้นมา หรืออาจจะเช่า/ซื้อระบบ Data base management package ซึ่งมีขายอยู่ในท้องตลาดเข้ามาใช้ก็ได้ สิ่งหนึ่งที่พึงระลึกก็คือข้อดีข้อเสียของแนวทางเลือกดังกล่าวข้างต้น

แต่มีแนวความคิดหนึ่งที่นำมาใช้ ก็คือ แทนการสร้าง Relationship (Pointer) ถึงกันใน Record ที่เก็บข้อมูลของลูกค้าเดียวกัน ก็กลับใช้ Conventional file ในลักษณะธรรมดาแทน แต่โดยการปรับงาน (Application) ให้เข้ากับระบบโดยการกำหนดเป็น Single customer no. แต่ละรายและมีรหัสบริการที่ใช้ตามหลังก็จะได้ข้อมูลรวมไปโดยปริยาย ข้อเสียของวิธีการนี้อยู่ที่ข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้นในการสำรองเบอร์และการให้เบอร์ลูกค้าใหม่

3.2 <u>ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานลูกค้า (Total customer information - TCI)</u> ระบบงานนี้ออกแบบขึ้นมาเพื่อที่จะเชื่อมโยง (Link) เอาข้อมูลของลูกค้าแต่ละคนที่อยู่ตาม Application ต่าง ๆ เข้ามารวมกันและออกรายงานให้กับผู้ใช้หรืออาจ Display ออกมาในระบบ Online processing ในลักษณะ Inquiry system ก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่อำนวยสินเชื่อของธนาคาร (Loaning officer)อย่างมาก ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ลูกค้าเข้ามาขอรับบริการ เพราะจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการติดต่อของลูกค้ากับธนาคารมาทั้งหมด บอกภาระหนี้สิน ยอดเงินฝาก และหลักทรัพย์ทั้งหมดของลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะไปติดต่อ ณ ที่สาขาใด ๆ ก็ตาม ข้อมูลจะถูกนำมารวมกันที่ระบบนี้ นอกจากนั้น ธนาคารยังทราบพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับฐานะการเงินอย่างดี เช่น เช็คคืนกี่ครั้ง เป็นเงินเท่าใด ขาดการผ่อนชำระบ่อยครั้งหรือไม่ ฯลฯ ธนาคารสามารถที่จะทำ Credit ratingได้ ประโยชน์ของผลพลอยได้จากระบบนี้ก็คือธนาคารสามารถที่จะออก Statement ให้กับลูกค้าในลักษณะรวมได้ทุกประเภทบริการ (Combined Statement) และการสอบยัน (Confirmation) ยอดกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายและทุ่นเวลาในการทำงานได้อย่างมาก

โดยที่ระบบนี้เป็นระบบที่จะเชื่อม (Link) โยงเอา AIS Application ต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ ต่อการควบคุมติดตาม และใช้ในการบริหารงานระดับกลาง (Middle management) เข้ามา การเชื่อมโยงจำเป็นจะต้องใช้สะพานหรือความสัมพันธ์อันใดอันหนึ่งมากำหนดเป็นมาตรฐาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างที่สุดในระบบนี้

การกำหนดความสัมพันธ์ร่วมลักษณะหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด คือโดยการใช้ Name key เข้ามาเป็นมาตรฐานหรือเป็น Customer key แกนกลางที่จะใช้เรียกและเชื่อมเอา Application ต่าง ๆ เข้าหากัน หลักเกณฑ์ในการกำหนด Standard name key นี้ มีหลายระบบหลายวิธี แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบวิธีการใดก็ตาม จะดีได้ต่อเมื่อได้นำไป generate ทดสอบกับ population ทั้งหมดแล้วเกิดความซ้ำน้อยที่สุดในระดับที่สามารถจะยอมรับได้ ในประเทศเรายังมิได้มีการวิจัยจริงจังเกี่ยวกับเรื่องนี้ แต่ก็มีธนาคารบางแห่งได้ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องนี้ในลักษณะของชื่อสกุลแบบคนไทย และในลักษณะของชื่อสถาบัน บริษัท ห้างร้าน รัฐวิสาหกิจ ในประเทศ **โดยการจำแนกเป็นประเภท** และสร้าง Pattern ในการ Generate ขึ้นมาในหลาย ๆ แนวทาง แล้วนำเอาข้อมูลสุ่ม (Sampling) ขึ้นมาทดสอบเพื่อหาความซ้ำที่น้อยที่สุด ในการเลือกเป็น Standard name key ไปใช้งานทางด้านนี้ แต่ก็มีบางแนวความคิดที่กำหนด Customer no. ใหม่ขึ้นมาเพื่อการควบคุม การกำหนดอาจเป็นรหัสตัวเลข หรือในประเภทตัวอักษรผสมตัวเลข แนวความคิดนี้จำเป็นต้องมีทะเบียนควบคุมที่รัดกุมดีพอ

ปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาออกแบบ Sequence key มีดังต่อไปนี้คือ

1. จำนวนของ Record ใน Data base ในขณะที่จำนวนข้อมูลเพิ่มขึ้น จำนวนของ Synonym จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ความซ้ำซากของ Synonym นั้นเพิ่มขึ้นด้วย ระบบข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ก็ย่อมต้องการเทคนิคในการเลือก Sequence key เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น

2. Geographical Area สำนักงานของธนาคารอาจจัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นซึ่งชื่อของลูกค้ามีความนิยมต่างกัน การเลือกใช้เทคนิคในการเลือก Key ก็ต้องต่างกันไปด้วย เพื่อที่จะลดจำนวน Synonym ลง

3. แบบของลูกค้า ลูกค้าที่มาติดต่อกับธนาคารอาจเป็นรายบุคคลหรือเป็นองค์การธุรกิจในรูปของบริษัท ห้างหุ้นส่วน หรือ วิสาหกิจต่าง ๆ องค์การธุรกิจ

เหล่านี้มักใช้ชื่อในลักษณะของกิจการที่กำลังดำเนินอยู่ซึ่งก็คล้าย ๆ กัน เทคนิคในการให้ Key จึงจำเป็นสำหรับธนาคารพาณิชย์

4. ความเคลื่อนไหวของลูกค้า เช่น ในเขตท้องที่ที่ลูกค้ามีที่อยู่ซ้ำกัน อาจจะใช้ที่อยู่ของลูกค้าเป็น Sequence key เพื่อลดจำนวน Synonym ลงได้ แต่จะมีปัญหาตามมาในเรื่องการเปลี่ยนที่อยู่ของลูกค้า อันจะทำให้ความยุ่งยากด้าน Key เพิ่มขึ้น

5. มาตรการในการพิจารณาในการเลือกวิธีในการ Generate sequence key ที่เหมาะสม มีอยู่หลายประการ คือ

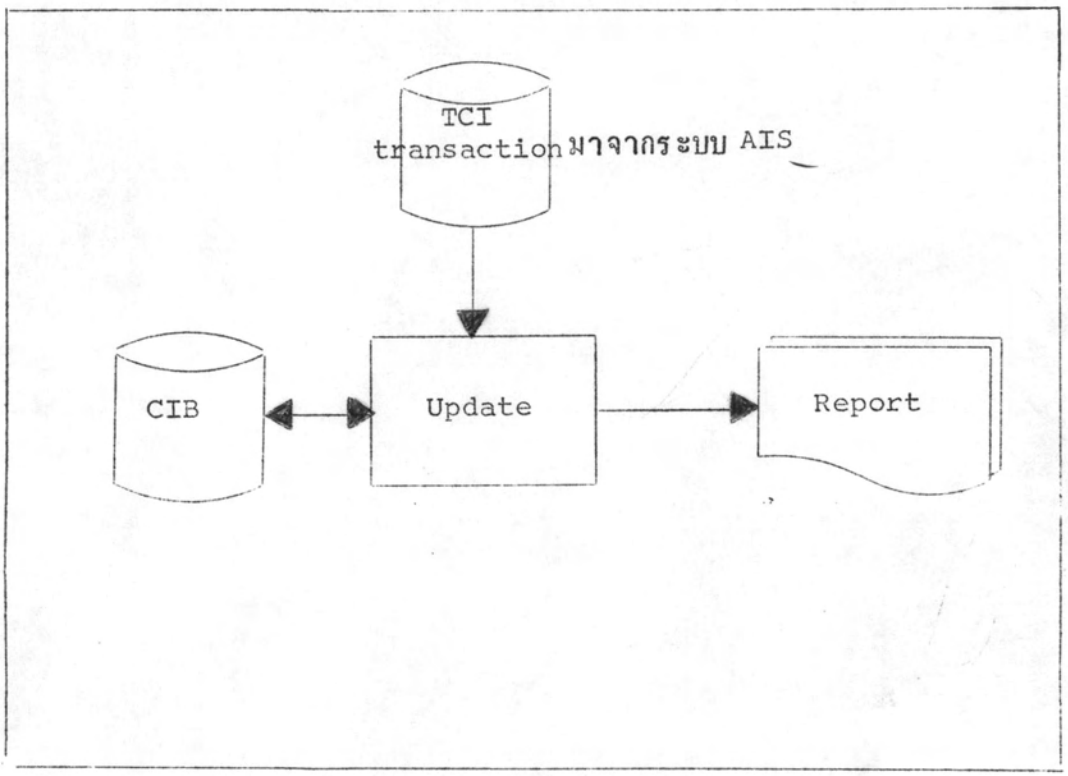
- ลักษณะ Key ควรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- ควรใช้ Key ที่มีความยาวน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ควรเป็น Key ที่มีลักษณะง่ายต่อการสร้างและทำการแยกได้โดยใช้เทคนิคทางโปรแกรม
- ควรเป็น Key ที่มีลักษณะคงที่ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- ควรเป็น Key ที่มีลักษณะง่ายต่อการเข้าใจกับบุคคลทุกระดับ โดยเฉพาะกับลูกค้า ซึ่งมีระดับความรู้ต่างกัน

อันดับแรกในการ Process การเลือก Format ของ Sequence key คือ การสำรวจและวิเคราะห์ชื่อและที่อยู่ของลูกค้าใน File และลักษณะของท้องถิ่นที่ธนาคารนั้นตั้งอยู่ ทำการทบทวนแปลชื่อที่อยู่ของลูกค้าให้เข้ามาตรฐานที่ตั้งไว้ จากนั้นจึงเริ่มการวิเคราะห์เพื่อการหา Key ต่อไป

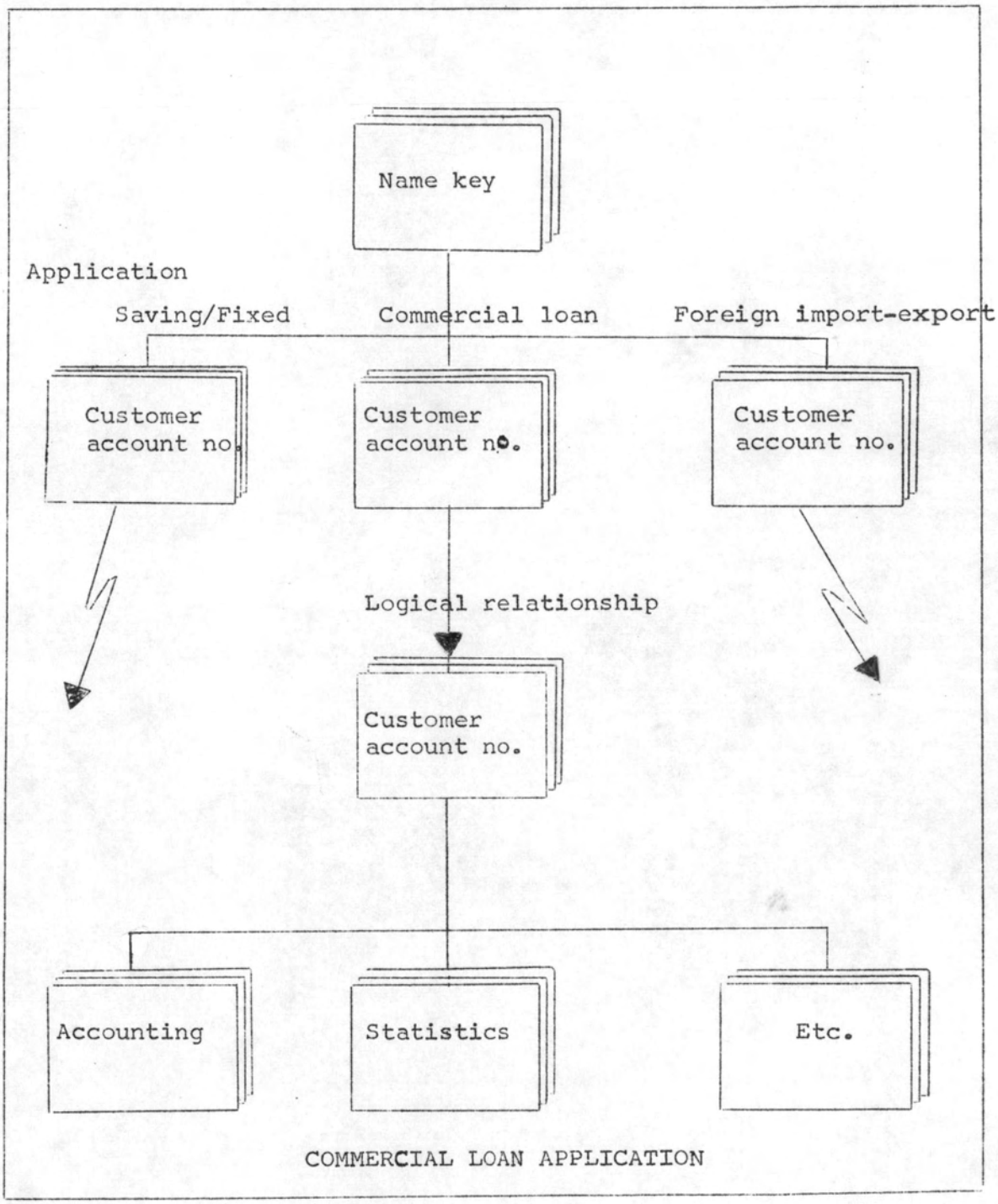
ในระบบ TCI นี้จะใช้ Name key เป็น Key sequence ของ Record ใน Customer information base - CIB ซึ่งภายใน Data base นี้จะเก็บข้อมูลลักษณะจำเพาะของลูกค้าแต่ละรายไว้พร้อมกับข้อมูลสรุป อาทิเช่น ชื่อ ที่อยู่ ยอดเงินฝาก ยอดหลักประกัน วงเงินหนี้ ยอดหนี้ ยอดหนี้จ่ายคืน ยอดหนี้ค้างชำระ ฯลฯ ในระบบ Online เมื่อ Name key ถูก key ผ่าน Terminal เข้าไปใน CIB ก็จะได้ Pointer ไปสู่ AIB แต่ละ Application ถ้าต้องการเพียง

สอบถามเกี่ยวกับยอดสรุป CIB ก็จะตอบคำถามได้หมด ถ้าต้องการรายละเอียด CIB ก็จะเชื่อมโยงและเก็บเอารายละเอียดออกมาจาก AIB พิจารณาภาพ 5.10 ประกอบ

สำหรับการ Process CIB นั้น จะรับรายการต่าง ๆ ที่ถูก Generate มาจาก AIB แต่ละ Application รายการเหล่านี้ก็จะผ่านการ Update เข้า CIB ทุก ๆ ครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ดูภาพ 5.9 ประกอบ



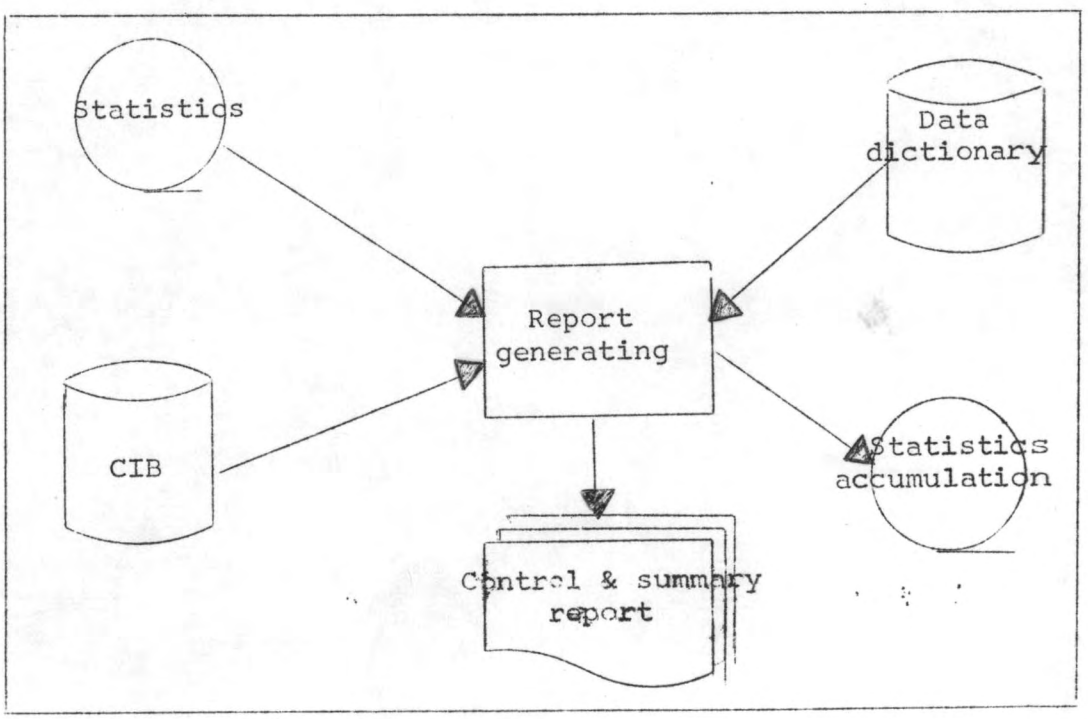
รูปที่ 5.9 แสดงการ Update รายการเข้า Customer information base (CIB)



รูปที่ 5.10 การเชื่อมโยงระหว่าง CIB กับ AIB ทาง Logical relationship

3.3 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานและควบคุม (Management and control information - MCI) เป็นระบบที่จัดขึ้นมาโดยวัตถุประสงค์ของการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในระดับสูง เช่น ผลการทำงานของเจ้าหน้าที่อำนวยสินเชื่อว่า ตั้งเป้าหมายในการหาลูกค้าไว้เท่าใด ปล่อยสินเชื่อไปเท่าใด ประเภทใดบ้าง หนี้เสียและสูญเท่าใด ฯลฯ นอกจากนั้นระบบนี้ยังจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารระดับสูงในการดูผลของการประกอบการออกมาเป็นประเภทของบริการและธุรกิจ ว่ามีแนวโน้มความเป็นมาอย่างไร ข้อมูลเหล่านี้นำมาสรุปรวมส่งไปเข้าในระบบข้อมูลบริหาร (MIS) ในอันดับต่อไป

การทำงานของตัวระบบ MCI เป็นเพียงลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติหรือดึงสภาพปัจจุบันต่าง ๆ จาก CIB มาสรุปและออกรายงานโดยผ่านการ Generate report จาก Data dictionary เช่นเดียวกับ AIS ดูภาพ 5.11 ประกอบ



รูปที่ 5.11 การออกรายงานในระบบ Management control information

4. ตัวอย่างรายงาน

รายงานในระบบ CIS สามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 3 ประเภท ตามลักษณะระบบงานดังนี้

4.1 รายงานการบัญชีและข้อมูลลูกค้า (Accounting information report) เป็นรายงานที่ได้จากระบบงานบัญชีและข้อมูลลูกค้า ลักษณะเป็นรายงานประจำวันแสดงรายการบันทึกบัญชีลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับธนาคาร ตามประเภทบริการต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านเงินฝาก สินเชื่อ การต่างประเทศ การค้ำประกัน และบริการอื่น ๆ ซึ่งธนาคารมีอยู่ ตัวอย่างแบบฟอร์มของรายงานเหล่านี้ได้แก่

- Entry journal report
- Activity journal report
- Customer information report
- Daily transaction report
- Daily due and over credit line report

4.2 รายงานเพื่อการบริหารงานลูกค้า (Total customer information report) เป็นรายงานที่ได้จากระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานลูกค้า ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่บริหารชั้นกลาง (Middle management) ในการพิจารณาตัดสินใจในการควบคุมธุรกิจการเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายโครงการที่ให้ไว้กับธนาคาร และรักษาผลประโยชน์ด้านการเงินของธนาคาร ข้อมูลในรายงานเป็นข้อมูลรวมของลูกค้าแต่ละรายที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารทั้งในด้านความเป็นมา ภาระหนี้สินฐานะทางการเงิน หลักประกัน หรือเครดิตในการค้ำประกันเป็นอย่างไร เพื่อใช้ในการอนุมัติการปล่อยสินเชื่อหรือเปิดเครดิตให้กับลูกค้า รวมทั้งการบริการรายงานฐานะทางการเงินเพื่อธุรกิจของลูกค้าอีกด้วย ตัวอย่างรายงานเหล่านี้ได้แก่

- New account report
- Closed account report
- Fixed depositors using loan services

- Fixed deposit overdraft report
- Installment loan collection department notice
- Commercial loans officer report
- Credit information control
- Due date report
- Credit line contact due report
- Monthly outstanding and position report

4.3 <u>รายงานเพื่อการบริหารและควบคุม (Management and control report)</u> เป็นรายงานที่ได้จากระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและควบคุม ลักษณะเป็นรายงานสรุปข้อมูลตามบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ตามประเภทธุรกิจ ประเภทสินค้า และตามเจ้าหน้าที่ผู้ปล่อยสินเชื่อแต่ละคน รายงานนี้ใช้สำหรับงานด้านบริหารของฝ่ายจัดการเพื่อใช้ในการวางแผนงานของธนาคารและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้านสินเชื่อและบริการลูกค้า ตัวอย่างรายงานเหล่านี้ได้แก่

- Geographic analysis report
- Summary of unused service
- Socio-economic customer analysis savings depositors
- Summary credit type

รายงาน Entry journal report

วัตถุประสงค์ - เพื่อเป็น Copy แสดงรายการปฏิบัติงานที่ปรากฏในวันหนึ่ง ๆ ตามลำดับ

รายละเอียด
- ลำดับที่ของรายการ
- แหล่งที่มาของรายการ
- ชนิดของ Transaction
- Image of transaction
- Sequence key ใน CIF ของ Record ที่ได้รับความกระทบกระเทือนจากรายการ

CUSTOMER INFORMATION FILE - ENTRY JOURNAL

DATE_____PAGE_____

TRANS. NO.	TRANS. SOURCE	TRANS. TYPE	TRANSACTION	SEQ. KEY AFFECTED
XXX	AAAAAA	AAAAAAA	AAAAAAAAAAAAAAAAAAA	AAAAA△AA△XX,AAAAA△AA△XX
XXX	AAAAAA	AAAAAAA	AAAAAAAAAAAAAAA----A	AAAAA△AA△XX,AAAAA△AA△XX

รูปที่ 5.12 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Entry journal report

รายงาน Activity journal report

วัตถุประสงค์ - แสดง Record ที่ถูกกระทบกระเทือนโดยรายการที่เกิดขึ้นในวันหนึ่ง ๆ

รายละเอียด - Sequence key ของ Record ที่ถูกกระทบกระเทือนโดยรายการที่เกิดขึ้น
- แหล่งที่มาของรายการ
- ประเภทรายการ
- ข้อมูลเดิมและข้อมูลใหม่
- อธิบายรายการและการกระทบกระเทือนที่เกิดกับ Record อาจประกอบด้วยเครื่องหมายที่แสดงว่าเกิด Record ซ้ำกันขึ้น ซึ่งมีประโยชน์ในการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ

CUSTOMER INFORMATION FILE - ACTIVITY JOURNAL

DATE_____PAGE_____

SEQ. KEY	TRANS. NO.	TRANS. SOURCE	TRANS. TYPE	ORIGINAL DATA	NEW DATA	EXPLANATION
AAAAA△AA△XX	XXX	AAAAAA	AAAAAAA	AAAAAAAAAAAAAAA	AAAAAAAAAAAAAAA	AAAAAAAAAAAA

รูปที่ 5.13 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Activity journal report

รายงาน Customer information report (Daily)

วัตถุประสงค์
- เพื่อให้ทราบภาระหนี้ของลูกค้าที่มีต่อธนาคารเมื่อสิ้นงานในแต่ละวัน
- เพื่อใช้พิจารณาในการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า

รายละเอียด
- รหัสชื่อลูกค้าและชื่อบัญชี
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- ประเภทสินเชื่อ
- หลักประกันของสินเชื่อ (Security)
- วันที่ติดต่อครั้งสุดท้าย
- จำนวน Credit line
- ภาระหนี้ที่ค้างอยู่ (Credit used) ซึ่งมีรายละเอียดของจำนวนเงินและจำนวนตั๋วที่ค้าง
- ยอดภาระหนี้ถัวเฉลี่ยตั้งแต่ต้นงวด (Average balance)
- รายการที่เป็นลูกหนี้และจำนวนเงิน
- รายการที่เป็นเจ้าหนี้และจำนวนเงิน
- รายการตั๋วและจำนวนเงินของตั๋วที่ครบกำหนด
- รายได้ของลูกค้าตั้งแต่ต้นงวด
- จำนวนเช็คส่งคืนตั้งแต่ต้นงวด
- ยอดรวมภาระหนี้ของลูกค้าแต่ละราย

CUSTOMER INFORMATION REPORT

(USE IN THOUSAND BAHTS)

KEY.NO._____ACC.NAME_____ DATE_____PAGE_____

CUST.NO.	CRE-TYPE	SEC	LST-DATE	CR-LINE	--CR-USED--- AMT.	NO.	AV-BAL.	--DR-TRANS--- NO.	AMT.	--CR-TRANS-- NO.	AMT.	--OV-DUE--- NO.	AMT.	INCOME	RTD
XXXX-XXXX	AAAAAAAA	XXX	XX/XX/XX	XX,XXX,XXX	XXX,XXX	XXXX	X,XXX,XXX	XXXX	XXX,XXX,	XXXX	XXX,XXX	XXX	XXX,XXX	XX,XXX	XXX

TOTAL ; CR-LINE XX,XXX,XXX

CR-USED XX,XXX,XXX

INCOME XX,XXX

รูปที่ 5.14 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Customer information report

รายงาน Daily transaction report

วัตถุประสงค์
- เพื่อใช้เป็นรายงานแสดงการเคลื่อนไหวของลูกค้าประจำวันของสำนักงานใหญ่หรือสาขา
- เพื่อสอบยันความถูกต้องของยอดรวมรายการประจำวันกับยอดคุมหรือยอดใน Control sheet
- เพื่อตรวจสอบความถูกต้องระหว่างยอดรวมของลูกค้าทุกรายกับยอดในงบทดลอง

รายละเอียด
- สาขาผู้ทำรายงาน
- ประเภทสินเชื่อ
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- ชื่อลูกค้า
- วันที่ของรายการ (Date of transaction)
- วันที่ติดต่อครั้งสุดท้าย (Last date transaction)
- จำนวนเงินที่ลูกค้าใช้สินเชื่อ (Debit)
- จำนวนเงินที่ลูกค้าชำระสินเชื่อ (Credit)
- จำนวนเงินดอกเบี้ยรับจากลูกค้า (Interest received)
- ยอดหนี้คงเหลือ
- ยอดดอกเบี้ยค้างรับคงเหลือ (Interest suspense)
- ยอดรวมรายการประจำวันด้าน Debit, Credit และดอกเบี้ยที่ได้รับ
- ยอดคุมจาก Control sheet ด้าน Debit, Credit และดอกเบี้ยที่ได้รับ
- ยอดรวมภาระหนี้ทั้งสิ้นของสาขา

DAILY TRANSACTION REPORT

BRANCH_____ DATE_____PAGE____

CREDIT TYPE AA_____A

CUST.NO.	NAME	DOT	LTD	DEBIT	CREDIT	INT-REC	BALANCE	INT-SUS
XXXX-XXXX	AA———AA	XX/XX/XX	XX/XX/XX	XX,XXX,XXX.XX	XX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	XX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX.XX

TOTAL TRANSACTION ;	DEBIT	X,XXX,XXX,XXX.XX	CREDIT	X,XXX,XXX,XXX.XX	INT-REC	XX,XXX,XXX.XX
TOTAL CONTROL		X,XXX,XXX,XXX.XX		X,XXX,XXX,XXX.XX		XX,XXX,XXX.XX
DIFFERENCE		X,XXX,XXX,XXX.XX		X,XXX,XXX,XXX.XX		XX,XXX,XXX.XX
CREDIT TYPE TOTAL BALANCE		X,XXX,XXX,XXX.XX	INT-SUS	XX,XXX,XXX.XX		

รูปที่ 5.15 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน **Daily transaction report**

รายงาน Daily due and over Credit line report

วัตถุประสงค์
- เพื่อแสดงรายการตั๋วที่ครบกำหนดแล้ว ใช้ในการติดตามลูกค้าเพื่อชำระหนี้
- เพื่อให้ทราบบัญชีของลูกค้าที่มีภาระหนี้เกินวงเงินจำกัด

รายละเอียด
- สาขาผู้ทำรายงาน
- ประเภทสินเชื่อ
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- วันที่ครบกำหนดของตั๋ว (Due date)
- เลขที่ในตั๋วหรือเช็ค (Bill no.)
- วันที่นำตั๋วมาขายให้กับธนาคาร (Date of transaction)
- อัตราส่วนลดของตั๋ว
- จำนวนเงินตามตั๋ว (Due amount)
- จำนวนวันเกินวันครบกำหนด
- ยอดรวมตั๋วที่ครบกำหนดของลูกค้าแต่ละราย (Total due)
- วงเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้า
- ยอดหนี้คงเหลือ
- จำนวนยอดหนี้เกินวงเงินอนุมัติ
- ยอดรวมทั้งสิ้นของตั๋วครบกำหนด
- ยอดรวมหนี้เกินวงเงินอนุมัติ

DAILY DUE AND OVER CREDIT LINE REPORT

BRANCH_____ DATE_____PAGE____

CREDIT TYPE AA_____AA

CUST.NO.	DUE DATE	BILL-NO	DOT	RATE	DUE-AMT	D/O	TOT-DUE	CR-LINE	BALANCE	OV-CR-L
XXXX-XXXX	XX/XX/XX	XXXXXXX	XX/XX/XX	XX.XX	XX,XXX,XXX.XX	XXX	XXX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX	X,XXX,XXX.XX	XX,XXX,XXX

CREDIT TOTAL DUE XX,XXX,XXX,XXX.XX

OVER CREDIT LINE X,XXX,XXX,XXX.XX

CREDIT LINE XX,XXX,XXX,XXX

BALANCE XX,XXX,XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.16 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Daily due and over credit line report

รายงาน New Account report

วัตถุประสงค์ - แสดงรายการลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ในช่วงวันที่ผ่านมา โดยเรียงรายชื่อตาม CIF sequence key

รายละเอียด
- Sequence key
- ชื่อลูกค้าและที่อยู่
- ประเภทบัญชี
- รหัสของบัญชี
- หมายเหตุบอกว่าลูกค้าที่เปิดบัญชีนี้เป็นลูกค้าเก่าหรือใหม่ของธนาคาร

CUSTOMER INFORMATION FILE - NEW ACCOUNT REPORT

DATE_____PAGE_____

SEQ.KEY	CUSTOMER NAME AND ADDRESS	ACCT.TYPE	ACCT.NO.	RMKS.
AAAAA AA XX	AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	AAAAAAA	XXXXXXXXXX	AAAAAAAAAAAA

รูปที่ 5.17 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน New Account report

รายงาน **Closed Account report**

วัตถุประสงค์ - แสดงบัญชีที่ปิดในช่วงวันที่ผ่านมา

รายละเอียด
- Sequence key ของรายชื่อลูกค้า
- ชื่อและที่อยู่ของลูกค้าที่ปิดบัญชี
- ประเภทบัญชีที่ปิด
- รหัสของบัญชี
- หมายเหตุบอกว่าหลังจากลูกค้าปิดบัญชีนี้แล้ว ยังมีบัญชีอื่น ๆ อยู่กับธนาคารอีกหรือไม่

CUSTOMER INFORMATION FILE - CLOSED ACCOUNT REPORT

DATE_____PAGE_____

SEQ.KEY	CUSTOMER NAME AND ADDRESS	ACCT.TYPE	ACCT.NO.	RMKS
AAAAA△AA△XX	AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	AAAAAAA	XXXXXXXXXX	AAAAAAAAAAAAAAAA

รูปที่ 5.18 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน **Closed Account report**

รายงาน Fixed Depositors using Loan Services

วัตถุประสงค์ - เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารที่ต้องการทราบลักษณะเฉพาะบางประการของลูกค้า เช่น ต้องการทราบจำนวนลูกค้าที่มียอดคงเหลือมากกว่า 20,000.00 บาท ในบัญชีฝากประจำและใช้ Loan service ด้วย เป็นต้น

รายละเอียด - จำนวนลูกค้าแบ่งแยกตามยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝากประจำ
- จำนวนลูกค้าที่ใช้ Loan service
- ยอดคงเหลือในบัญชีเงินฝากประจำ

FIXED DEPOSITORS USING LOAN SERVICE

DEPOSIT BALANCE (IN THOUSANDS)	TOT.NO.OF DEPOSITORS	NO. USING LOAN SERVICE
XXX,XXX-XXX,XXX	XX,XXX,XXX	XX,XXX,XXX

รูปที่ 5.19 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Fixed Depositors using Loan Services

<u>รายงาน Fixed Deposit Overdraft report</u>

วัตถุประสงค์ - เพื่อแสดงรายการของลูกค้าที่เบิกเงินเกินบัญชี
โดยแยกเป็นรายบัญชีเงินฝากประจำ

รายละเอียด - รหัสบัญชีของลูกค้า
- CIF key
- ยอดเงินคงเหลือ
- ยอดเงินเกินเกินบัญชีในวันที่ออกรายงาน
- จำนวนวัน
- ยอดคงเหลือเฉลี่ยทั้งปี
- รายละเอียดของบัญชีอื่น ๆ ที่ลูกค้าคนนี้มีอยู่

FIXED DEPOSIT OVERDRAFT REPORT

PAGE_____ DATE_____

ACCT. NO.	CIF KEY	CURRENT BALANCE	TOT.AMT. DEBIT	NMBR	COD CUR	TOT YTD	YRLY AVR. BAL.	OTHER ACCOUNT TY	ACCT.NO.	CUR BAL	TY	ACT.NO.	CUR BAL
XXXXXXXXX	AAAAA AA XX	XXX,XXX,XXX.XX-	XX,XXX,XXX.XX	XX	XX	XX	XXX,XXX	AA	XXXXXXXXXX	XX.XXX	AA	XXXXXXXXXX	XXX.XXX

รูปที่ 5.20 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Fixed Deposit Overdraft report

รายงาน Installment Loan Collection notice

วัตถุประสงค์ - เพื่อใช้เป็นรายงานสำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่เรียกเก็บเงินเป็นการเตือนเจ้าหน้าที่ให้ทวงถาม เมื่อลูกค้าได้ทำผิดสัญญาการชำระเงินเป็นจำนวนวันที่ระบุไว้ในรายงาน

รายละเอียด
- รหัสบัญชีของลูกค้า
- ชื่อที่อยู่ของลูกค้า
- วันที่ที่เตือน
- วันครบกำหนดการชำระเงิน
- วันชำระเงินงวดสุดท้าย
- ยอดคงเหลือ
- จำนวนเงินที่ต้องชำระในงวดนี้
- ค่าปรับ,ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ฯลฯ

INSTALLMENT LOAN-COLLECTION NOTICE-15 DAY DEL INQUIRY

ACCT.NO.	NOTICE DATE	DUE DATE	LAST TRAN DATE	REM PMTS	DQ-15
XXXXXXXX	XX/XX/XX	XX/XX/XX	XX/XX/XX	XX	X

CO-MARKER, AAA_____A

NAME & ADDRESS, AA_____A

TEL.NO. , XXXXXXX

LOAN BALANCE	PART PAY BAL.	REG.PAY AMT	FINES DUE	FEES DUE	DEL AMT DUE
XX,XXX.XX	XX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX

OTHER ACCOUNTS	CUR BAL	NEXT PAY DUE	AMT NXT PAY	FINES DUE	DQ-15
XXXXXXXX	XXX,XXX.XX	XX/XX/XX	XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.21 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Installment Loan Collection notice

รายงาน Commercial Loans Officer report

วัตถุประสงค์ - เพื่อใช้เป็นรายงานในการวิเคราะห์สถานการณ์กู้ยืมของลูกค้าในปัจจุบัน

รายละเอียด - แสดงรายละเอียดของลูกค้าแต่ละรายดังนี้

- รหัสบัญชีลูกค้า
- จำนวนเงินกู้ยืมครั้งแรก
- ยอดคงเหลือปัจจุบัน
- ประเภทของการกู้ยืม
- มูลค่าทรัพย์สินที่ค้ำประกันในปัจจุบัน
- เปอร์เซ็นต์ยอดคงเหลือต่อมูลค่าทรัพย์สินที่ค้ำประกัน
- จำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่เกินกำหนดชำระ
- etc.

COMMERCIAL LOANS OFFICER REPORT
(USED IN THOUSAND BAHTS)

BRANCH_____ DATE_____

ACCT-NO	CIF KEY	LOAN-AMT	BALANCE	T	SEC-VAL	%L/SV	PAST DUE AMT PRIN	PAST DUE AMT INTEREST	RATE	S
XXXXXX	AAA_____A	XX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX.XX	X	X,XXX,XXX.XX	XX.XX	X,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX.XX	XX.XX	X

รูปที่ 5.22 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Commercial Loans Officer report

รายงาน Credit Information Control (monthly)

วัตถุประสงค์ - เพื่อใช้ในการควบคุมการปล่อยสินเชื่อแต่ละกลุ่มของแต่ละสาขา หรือของสำนักงานใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในงวด

- เพื่อให้ทราบรายได้ของสินเชื่อแต่ละกลุ่มและอัตราเปอร์เซ็นต์ของรายได้ต่อสินเชื่อที่ลูกค้าใช้แต่ละครั้งตั้งแต่ต้นงวด
- ข้อมูลในรายงานใช้ในการทำ Trend ด้านสินเชื่อและรายได้สำหรับการวางแผนงวดต่อไป

รายละเอียด - สาขาที่จัดทำรายงาน

- ประเภทของกลุ่มสินเชื่อ (Credit group)
- เป้าหมายจำนวนลูกค้าและจำนวนเงินที่ตั้งไว้ในงวด
- จำนวน Credit line ที่ได้รับอนุมัติแล้วในงวดแสดงจำนวนรายการ, วงเงินที่อนุมัติทั้งหมดและวงเงินที่สาขาอนุมัติเอง
- ยอดหนี้ที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารทั้งหมดและเฉพาะสาขาอนุมัติ
- อัตราเปอร์เซ็นต์ยอดหนี้ต่อ Credit line
- อัตราเปอร์เซ็นต์ยอดหนี้ต่อเป้าหมาย
- จำนวนที่ขายลดให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (Rediscount)
- รายได้ตั้งแต่ต้นงวด
- ยอดรวมทั้งสิ้นของแต่ละสาขา

CREDIT INFORMATION CONTROL REPORT

(USED IN THOUSAND BAHTS)

BRANCH_____ DATE_____PAGE____

CRED.GR.	----TARGET----		----------CR-LINE---------			------CR-USED-------		---%LINE---		%	REDISCNT	INCOME
	NO.	AMT.	NO.	TOTAL	BRANCH	TOTAL	BRANCH	TOT	BR.	TAR.		
AAA____A	XXXX	XX,XXX,XXX	XXXX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX
TOTAL	XXXX	XX,XXX,XXX	XXXX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX	XX.XX	XX.XX	XX.XX	XX,XXX,XXX	X,XXX,XXX

รูปที่ 5.23 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Credit Information Control

รายงาน Due date report

วัตถุประสงค์ - เพื่อแสดงให้ทราบว่าแต่ละวันตามระยะเวลาที่ต้องการทราบล่วงหน้านั้น มีลูกค้ารายใดที่มีตั๋วครบกำหนดบ้าง

- เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการปล่อยสินเชื่อ และอาจใช้ประโยชน์ในการทำ Cash flow บางส่วนด้วย

รายละเอียด - สาขาผู้ทำรายงาน

- ประเภทสินเชื่อ
- วันครบกำหนดของตั๋ว
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- ชื่อลูกค้า
- วันที่ที่ลูกค้านำตั๋วมาขึ้นกับธนาคาร (Date of Transaction)
- เลขที่ตั๋ว (Bill no.)
- จำนวนเงินตามตั๋ว
- ยอดรวมของลูกค้าซึ่งครบกำหนดในวันที่ต้องการทราบ
- ยอดรวมแต่ละวันที่มีตั๋วครบกำหนด
- ยอดรวมของตั๋วที่ครบกำหนดทั้งสิ้น

DUE DATE REPORT

BRANCH_____ DATE_____PAGE_____

CREDIT TYPE AA_____A

DUE DATE	CUST.NO.	NAME	D.O.T.	BILL-NO	AMT.	CUST-TOT	DUE-DATE-TOT
XX/XX/XX	XXXX-XXXX	AA_____A	XX/XX/XX	XXXXXXX	XX,XXX,XXX.XX		
	XXXX-XXXX	AA_____A	XX/XX/XX	XXXXXXX	XX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX

CREDIT TYPE TOTAL NO. XXXXX

AMOUNT XX,XXX,XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.24 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Due date report

รายงาน Credit line Contract Due report (monthly)

วัตถุประสงค์ - เพื่อแสดงให้ทราบถึงบัญชีที่ Credit line ครบกำหนดตามระยะเวลาที่ต้องการทราบ
- เพื่อใช้ในการติดต่อลูกค้าให้มาทำสัญญาต่ออายุ Credit line
- เพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตามหนี้

รายละเอียด - สาขาผู้ทำรายงาน
- ประเภทสินเชื่อ
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- ชื่อบัญชี
- ชนิดหลักประกัน (Security)
- รหัสสายที่คุมสินเชื่อ (Line)
- รหัสเจ้าหน้าที่คุมสินเชื่อ (Loan officer)
- อัตราดอกเบี้ย
- วันครบกำหนดของสินเชื่อ (Due date)
- วงเงินที่กู้ (Credit line)
- ยอดหนี้ที่ค้างอยู่
- จำนวนรายการที่เป็นลูกหนี้และเจ้าหนี้ ทั้งหมด
- ยอดรวมทั้งสิ้น (Contract total)

CREDIT LINE CONTRACT DUE REPORT

BRANCH_____ DATE_____PAGE____

CREDIT TYPE AA_____AA

CUST.NO.	NAME	SEC	LI	LO	RATE	DD	CR-LINE	BALANCE	TOT-DR	TOT-CR
XXXX-XXXX	AA____A	XXXXX	XX	XX	XX.XX	XX/XX/XX	XXX,XXX,XXX	XXX,XXX,XXX.XX	XX,XXX,XXX	XX,XXX,XXX

CONTRACT TOT ; NO. XXXXX

CR-LINE XX,XXX,XXX,XXX

BALANCE XX,XXX,XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.25 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Credit line Contract Due report

รายงาน Monthly Outstanding and Position report

วัตถุประสงค์ - เพื่อแสดงยอดภาระหนี้และสภาพบัญชีของลูกค้าแต่ละรายที่ยังค้างอยู่
- เพื่อใช้ในการรับชำระหนี้และดอกเบี้ยจากลูกค้าในระหว่างเดือน
- เพื่อใช้ในการติดตามหนี้
- เพื่อใช้ในการผ่านบัญชีดอกเบี้ยค้างรับคงเหลือประจำเดือน
- เพื่อใช้ในการวางแผนด้านสินเชื่อ

รายละเอียด - สาขาผู้ทำรายงาน
- ประเภทสินเชื่อ
- เลขที่บัญชีลูกค้า
- วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ (Contract amount)
- อัตราดอกเบี้ย
- วันที่ติดต่อครั้งสุดท้าย (Last date transaction)
- วันครบกำหนดชำระเงิน (Pay date)
- จำนวนเงินชำระหนี้แต่ละเดือนตามสัญญา (Installment)
- ยอดหนี้คงเหลือ
- ยอดดอกเบี้ยค้างรับคงเหลือ (Interest suspense) ประจำเดือน
- ยอดรวมดอกเบี้ยค้างรับ (Total suspense)
- ยอดรวมภาระหนี้ทั้งสิ้น
- จำนวนเงินที่เปิดสินเชื่อใหม่และจำนวนเงินที่ชำระหมดแล้วระหว่างเดือน

MONTHLY OUTSTANDING AND POSITION REPORT

(USED IN THOUSAND BAHTS)

BRANCH_____ DATE_____PAGE____

CREDIT TYPE AA_____A

CUST.NO.	CONT-AMT	RATE	LDT	PAY-DT	INSTAL	BALANCE	INT-SUS	TOT-SUS
XXXX-XXXX	XX,XXX,XXX	XX.XXX	XX/XX/XX	XX/XX/XX	X,XXX,XXX.XX	XX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX.XX

CREDIT TOTAL ; CONTRACT-AMT X,XXX,XXX,XXX BALANCE X,XXX,XXX,XXX.XX

INTEREST-SUS XXX,XXX,XXX.XX

CONTRACT-DUE X,XXX,XXX,XXX.XX

NEW CREDIT X,XXX,XXX,XXX.XX CLOSE CREDIT XXX,XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.26 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Monthly Outstanding and Position report

รายงาน Geographic analysis report

วัตถุประสงค์ - เพื่อสรุปแบ่งแยกลูกค้าตามเขตท้องที่ต่าง ๆ ที่ใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร

รายละเอียด - หมายเลขของเขตหรือท้องที่
- ชื่อของเขตและท้องที่
- จำนวนลูกค้าทั้งหมด
- จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแต่ละประเภทของธนาคาร

GEOGRAPHIC DISPERSION OF CUSTOMERS

DATE_____

AREA CODE	LOCALITY	--ALL CUSTM--- #CUSTM	%	---FIXED----- #CUSTM	%	---SAVING--- #CUSTM	%	INSTAL LOAN- #CUSTM	%	-OTHER SERV- #USERS	%
XXXX	AAAAAAAAAAAAAAA	X,XXX,XXX	XX.X	XXX,XXX	XX.X	XXX,XXX	XX.X	XXX,XXX	XX.X	XXX,XXX	XX.X

รูปที่ 5.27 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Geographic Analysis report

รายงาน Summary of Unused Service

วัตถุประสงค์ - เพื่อที่จะแสดงว่าในบริการแต่ละประเภทของธนาคารมีลูกค้าจำนวนเท่าใดที่ไม่ใช้บริการนั้น ซึ่งตัวเลขนี้จะนำมาเปรียบเทียบกับประมาณการที่ได้จากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ ถ้าตัวเลขทั้งสองนี้ใกล้เคียงกันแสดงว่าทำได้ตามเป้าหมาย แต่ถ้าจำนวนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการมีมากกว่าเป้าหมาย ควรจะได้เร่งขยายบริการนั้น

รายละเอียด - ประเภทบริการธนาคาร
- จำนวนลูกค้าที่ไม่ใช้บริการนั้น ๆ
- จำนวนลูกค้าที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการนั้น ๆ (ได้จากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์)

SUMMARY OF UNUSED SERVICE

TOTAL NUMBER OF BANK CUSTOMERS.	XX,XXX,XXX	
NUMBER OF CUSTOMERS NOT USING		POTENTIAL CUSTOMERS
AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	X,XXX,XXX	X,XXX,XXX
AAAAAAAAAAAA_____AAA	X,XXX,XXX	X,XXX,XXX

รูปที่ 5.28 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Summary of Unused Service

รายงาน Socio-economic Customer Analysis Savings Depositors

วัตถุประสงค์ - เพื่อใช้เป็นรายงานสำหรับฝ่ายบริหารในการวิเคราะห์ลูกค้าของธนาคารตามลักษณะของสังคม-เศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ทางด้านการตลาด

รายละเอียด - แสดงจำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากสะสมทรัพย์โดยแบ่งแยกตามอายุ, ประเภทอาชีพและรายได้

SOCIO-ECONOMIC CUSTOMER ANALYSIS SAVINGS DEPOSITORS

AGE	NO.OF DEPOSITORS	OCCUPATION	NO.OF DEPOSITORS	INCOME (THOUSAND)	NO.OF DEPOSITORS
XX-XX	XX,XXX,XXX	AAAAAAAAAAAAAA	XX,XXX,XXX	XXX,XXX-XXX,XXX	XX,XXX,XXX

รูปที่ 5.29 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Socio-economic Customer Analysis Savings Depositors

รายงาน Summary Credit Type (monthly)

วัตถุประสงค์ – เพื่อแสดงยอดสรุปของภาระหนี้และดอกเบี้ยของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร แยกตามประเภทธุรกิจ

– เพื่อใช้ในการวางแผนด้านสินเชื่อและทำรายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทย

รายละเอียด – สาขาผู้ทำรายงาน

– ประเภทสินเชื่อ

– ประเภทธุรกิจ

– จำนวนบัญชี

– วงเงินตามสัญญา (Contract amount)

– ยอดภาระหนี้คงเหลือ

– ยอดภาระหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน (Unsecurity)

– ยอดดอกเบี้ยคงเหลือประจำเดือน

– ยอดดอกเบี้ยคงค้างอยู่ (Accrue suspense)

– ยอดดอกเบี้ยรับตั้งแต่ต้นงวด

– ยอดรวมทั้งสิ้น

SUMMARY CREDIT TYPE BREAK BY BUSINESS TYPE

BRANCH_____ DATE_____ PAGE____

CREDIT TYPE AA_____A

INESS TYPE	NO.	CONT-AMT	BALANCE	UNSECURITY	MONTH-SUS	ACCR-SUS	INCOME
_____AA	XXXXX	X,XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX.XX
TOTAL	XXXXX	X,XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX.XX	X,XXX,XXX,XXX.XX	XXX,XXX,XXX.XX

รูปที่ 5.30 แสดงแบบฟอร์มของรายงาน Summary Credit Type