

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน มีสาขา 592 สาขาทั่วประเทศ

วิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน คือ มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในปี 2550

ธนาคารออมสินได้จัดทำโครงการธนาคารประชาชนขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2544 โดยมีหลักการสำคัญเพื่อตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ และส่งเสริมผู้ประกอบการอาชีพ โดยเฉพาะรายย่อย ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจขั้นพื้นฐานให้กระจายไปอย่างทั่วถึง ให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการอย่างยุติธรรม จากรายงานผลการดำเนินงานครบรอบ 1 ปีของโครงการธนาคารประชาชน ณ สิ้นเดือนมิ.ย. 2545 ธนาคารออมสินได้อนุมัติเงินกู้สินเชื่อแก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนทั่วประเทศไปแล้วทั้งสิ้น 5,276,078,754 บาท จากจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 525,874 ราย โดยมีสินเชื่อรับชำระคืนเป็นจำนวนเงิน 2,620,609,942 บาท และสินเชื่อคงเหลือเป็นจำนวนเงิน 2,655,468,812 บาท ซึ่งยังแบ่งเป็นหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไปเป็นจำนวนเงินถึง 104,530,630.47 บาท จากจำนวนสมาชิกที่ค้างชำระทั้งสิ้น 9,870 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.13 โดยเทียบเป็นสัดส่วนหนี้ค้างชำระเทียบกับเงินสินเชื่อคงค้างทั้งหมด

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีระบบงานสินเชื่อธนาคารประชาชนที่เป็นแบบสแตนด์อัลโตน (Standalone) และบนเว็บผ่านเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งแยกฐานข้อมูลออกจากกันเป็นคนละส่วน โดยระบบงานที่เป็นแบบ Standalone ผู้ใช้คือ พนักงานปฏิบัติการสาขา ส่วนระบบงานบนเว็บ มีไว้สำหรับป้อนข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยการเรียกดูยอดสรุปโดยรวมสำหรับการบริหารสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนต่อไป ดังนั้น งานของพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อสาขาจะต้องป้อนข้อมูลทั้ง 2 ด้าน โดยพนักงานต้องรวบรวมข้อมูลของผู้กู้ซึ่งอยู่ในรูปเอกสารคำขอสมัครสมาชิก คำขอกู้และเอกสารอื่นๆที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจ ก่อนทำ

การป้อนข้อมูลเข้าเครื่อง Standalone เข้าระบบงานประจำวัน และสิ้นวันต้องป้อนข้อมูลบนเว็บโดยใช้ข้อมูลเดียวกันอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปล่อยสินเชื่อจากเอกสารคำขอกู้ โดยทำการอนุมัติและปล่อยสินเชื่อจากระบบ Standalone ส่วนระบบงานบนเว็บเป็นเพียงการเก็บฐานข้อมูลเบื้องต้นของผู้กู้และประมวลผลออกมาในรูปสถิติเท่านั้น การประมวลผลประจำวันและการผลิตเอกสาร ตลอดจนการจัดทำรายงานสิ้นเดือนของสาขา จะต้องใช้ระบบ Standalone ทั้งสิ้น และรายงานบางส่วนจะต้องใช้งานมือช่วย หรือใช้โปรแกรม Microsoft Word หรือ Microsoft Excel ช่วยในการประมวลผลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อจัดทำเอกสารส่งไปหน่วยงานที่ควบคุมและที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากระบบเครื่อง Standalone ไม่สามารถออกรูปแบบรายงานได้ตรงกับตามความต้องการของผู้บริหารและบางครั้งเอกสารมีลักษณะซ้ำซ้อนกันหลายชุด นอกจากนี้ ระบบ Standalone ยังขาดความยืดหยุ่นในการแก้ไขปรับปรุง เช่น การคำนวณหนี้ค้างชำระ กรณีผู้กู้ต้องการมาปิดบัญชีก่อนระยะเวลาที่กำหนดครบ 1 ปี โปรแกรมจะไม่สามารถคำนวณดอกเบี้ยที่ถูกต้องออกมาได้หรือในกรณีที่ผู้กู้ผิดนัดหลังพ้นกำหนดระยะเวลาผ่อนผันแต่ยังคงมาชำระหนี้ต่อ การคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดจะต้องคำนวณเป็นงานมือเช่นกัน ซึ่งทำให้การดำเนินงานล่าช้าและอาจเกิดปัญหาตามมาคือ การเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระจนเลยอายุสัญญาเงินกู้ และการติดตามหนี้เป็นไปอย่างล่าช้าเนื่องจากต้องใช้เวลาในการจัดพิมพ์เอกสารทีละชุด โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel หรือ Microsoft Word

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา ในการบริหารงานสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้ค้างชำระและการใช้งานเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงานของสาขา

## 1.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

นิตยา เจริญประเสริฐ (2543) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง การรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่จะสามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศมีหน้าที่ในการรับข้อมูลนำเข้า (Input Data) เพื่อประมวลผล (Processing) ให้เป็นสารสนเทศ (Information Output) ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร โดยมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยในการควบคุมให้การนำเข้า การประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การพัฒนาสารสนเทศสามารถทำได้หลายวิธี ในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาระบบหลายรูปแบบ ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับสามารถแบ่งได้ดังนี้คือ

- 1) การพัฒนาระบบโดยหน่วยงานด้านระบบสารสนเทศ (Information System Unit) ได้แก่วิธีของ System Development Life Cycle , Prototyping และ Object-Oriented Programming
- 2) การพัฒนาระบบวิธีอื่น ๆ ได้แก่ End-User Development , Off-The Shelf Software Packages หรือ Outsourcing

ศิริพร ใจแพทย์ (2543) ได้กล่าวถึงการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้หลักเกณฑ์ C's policy ซึ่งมีอยู่ 5 C's คือ

- 1) คุณสมบัติของผู้กู้ (Character)
- 2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)
- 3) เงินทุน (Capital)
- 4) หลักประกัน (Collateral)
- 5) สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือกิจการ (Condition)

ขั้นตอนในการจัดการสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีขั้นตอนปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การติดต่อลูกค้า
- ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์สินเชื่อและการอนุมัติให้กู้เงิน
- ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำนิติกรรมสัญญาและการจ่ายเงินกู้
- ขั้นตอนที่ 4 การรับชำระหนี้และการติดตามผลการดำเนินงาน
- ขั้นตอนที่ 5 การติดตามหนี้และการแก้ไขหนี้
- ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินคดีและการบังคับคดี

ขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เป็นขั้นตอนการบริหารที่ใช้ปฏิบัติกับสินเชื่อทุกประเภทยกเว้นขั้นตอนการอนุมัติให้กู้เงินเท่านั้นที่แตกต่างออกไปตามลำดับขั้นการอนุมัติ

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.4 ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนการบริหารงาน สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของสาขาแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ได้ฐานข้อมูลผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งรวมถึงข้อมูลผู้ที่ได้รับการอนุมัติเงินกู้และถูกปฏิเสธเงินกู้ของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม เพื่อเป็นฐานข้อมูล MIS สำหรับผู้บริหารระดับสูงต่อไป
- 3) สามารถออกรายงานในลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารสินเชื่อ และตรวจสอบหนี้สิน ตลอดจนออกจดหมายเพื่อใช้ในการติดต่อและประชาสัมพันธ์สำหรับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนได้
- 4) ได้แนวทางสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน สำหรับสาขาอื่น ๆ ทั่วประเทศ

#### 1.5 แผนการดำเนินการ ขอบเขตและวิธีศึกษา

##### 1.5.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาโครงสร้างลำดับขั้นตอนการบริหารงาน การดำเนินงานจัดการสินเชื่อ ระบบฐานข้อมูลของผู้กู้ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือจัดการระบบสารสนเทศเดิมเพื่อจะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม
- 2) ออกแบบฐานข้อมูล ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และออกแบบสร้างเว็บเพจสำหรับใช้งานสำหรับระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร
- 3) เขียนโปรแกรมระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการงานสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน
- 4) ทำการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ
- 5) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

##### 1.5.2 ขอบเขต

- 1) ศึกษาข้อมูลสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และรวบรวมข้อมูลของสมาชิกในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ออกแบบ และพัฒนาฐานข้อมูลของระบบ โดยใช้ข้อมูลสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่

2.1) ข้อมูลสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับเพิ่ม แก้ไข ลบข้อมูล สำหรับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลการสมัครสมาชิกผ่านโปรแกรม

- ขั้นตอนบันทึกการจ่ายเงินกู้สินเชื่อ ประกอบด้วยข้อมูลผู้กู้ ข้อมูลกฎเกณฑ์ การกู้ตามเอกสารในคำตั้งธนาคาร จำนวนเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย
- ขั้นตอนการรับชำระคืนเงินกู้ มีการประมวลผลการชำระเงินกู้โดยแบ่งเป็น
  - การคำนวณเงินต้นที่รับชำระคืน
  - การคำนวณอัตราดอกเบี้ยปกติตามประกาศธนาคารและดอกเบี้ยผิดนัด
- ขั้นตอนการติดตามหนี้ค้างชำระ ประกอบด้วย จัดชั้นลูกหนี้ การประมวลผลการติดตามหนี้ค้างชำระ ของสาขา การผลิตจดหมายทวงหนี้
- ขั้นตอนการผลิตรายงาน ประกอบด้วย รายงานประจำวัน รายงานประจำรายเดือน รายงานประจำปี

2.2) ข้อมูลการดำเนินงานสำหรับผู้บริหารที่อยู่ในรูปแบบสรุป เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนการดำเนินงาน ติดตามงานและแก้ไขปัญหาได้

3) ออกแบบและพัฒนาสารสนเทศ โดยแสดงรูปแบบรายงานข้อมูลสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ได้แก่

- รายงานรายละเอียดการรับจ่ายสินเชื่อประจำวัน
- รายงานยอดสรุปการรับจ่ายสินเชื่อประจำวัน ประจำรายเดือน ประจำปี
- รายงานข้อมูลเบื้องต้นสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ ข้อมูลการรับสมัครสมาชิก การอนุมัติสินเชื่อ ยอดสินเชื่อคงเหลือ
- รายงานหนี้ค้างชำระ

### 1.5.3 วิธีการศึกษา

1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน เช่น รหัสสมาชิก ชื่อสมาชิก เลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชีเงินฝาก วันเดือนปีเกิด อายุ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ร้านค้า หมายเลขโทรศัพท์ร้านค้า ลายมือชื่อหรือแองได รหัสเพศ รหัสอาชีพ รหัสสถานภาพการสมรส ชื่อคู่สมรส

2) ศึกษาปัญหา และวิเคราะห์ระบบงานเดิม จากผู้ใช้ระบบเพื่อปฏิบัติงาน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลจากคำสั่ง ระเบียบวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ เอกสารการประชุม เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ และเอกสารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารประชาชน

### 3) ออกแบบระบบงานใหม่และเขียนโปรแกรม

#### 3.1) การออกแบบเชิงตรรกะ (Logical Design)

ออกแบบความสัมพันธ์ของระบบรวมทั้งออกแบบฐานข้อมูล จำแนกข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ ข้อมูลที่ถูกนำเข้าและผลลัพธ์ที่เป็นสารสนเทศ

#### 3.2) การออกแบบเชิงกายภาพ (Physical Design)

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบงาน ได้แก่

##### 3.2.1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer)
  - หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Pentium 4 1.8 GHz
  - หน่วยความจำหลัก (RAM) 128 MB
  - หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 40 GB
  - การแสดงผลทางจอภาพสี Flattron 17 นิ้ว
- 2) เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer)

##### 3.2.2) ซอฟต์แวร์ (Software)

- 1) ระบบปฏิบัติการ Microsoft Window XP
- 2) ระบบการจัดการฐานข้อมูล Access
- 3) โปรแกรม ASP (Active Server Pages) เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียนเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสร้างการติดต่อกับผู้ใช้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

### 1.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สำนักงานธนาคารออมสินสาขาแม่ริม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่