

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในโลกของการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบันนี้ แต่ละองค์กรต้องพยายามสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการดำเนินกิจการ การประเมินผลการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยทำให้องค์กรรู้จักสถานภาพของตนเอง รู้ว่ามีปัญหาและควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนใด เครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากตัวหนึ่งนั่นก็คือ Balanced Scorecard (BSC) เป็นระบบที่ช่วยองค์กรในการวางแผนทางการบริหารและมุ่งเน้นต่อการวางแผนกลยุทธ์ในระยะยาว นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถบริหารงานได้ทุก ๆ ส่วน โดยมีการสั่งงานจากส่วนกลาง เพราะรู้สาเหตุและผลกระทบที่เชื่อมโยงกัน (Cause and Effect Relation) ทำให้ทราบว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบตัวใดก็จะมีผลกระทบไปยังตัวอื่น ๆ ด้วย ในการจัดทำ Balanced Scorecard จำเป็นต้องอาศัยตัวชี้วัด (Key Performance Indicators : KPI) ประกอบในการจัดทำด้วยตัวชี้วัดดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทราบว่ามุมมองแต่ละด้านนั้นมีปัจจัยใด ที่องค์กรให้ความสำคัญในการประเมินผล

ธนาคารออมสินได้นำเครื่องมือ Balanced Scorecard (BSC) เข้ามาใช้ในองค์กรตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน(Key Performance Indicators : KPI) ให้กับหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้ในการติดตามประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด แต่ละระบบการติดตาม (Monitoring) ของธนาคารออมสินภาค 6 ยังคงเป็นการเก็บข้อมูลรายงานจากระบบงานสารสนเทศต่างๆ ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลรายงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารแต่ละประเภทตัวชี้วัด โดยยังไม่มีกรรวบรวมนำเสนอในภาพรวมของตัวชี้วัดอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารในระดับต่างๆของธนาคารออมสินภาค 6

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ผ่านระบบอินทราเน็ต
- 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา

1.3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6
- 2) ได้ฐานข้อมูลผลการดำเนินงาน และฐานข้อมูลตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารธนาคารออมสินภาค 6
- 3) อำนวยความสะดวกต่อพนักงานที่ทำหน้าที่ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของธนาคารออมสินภาค 6

1.4. ขอบเขตของการศึกษา

จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดของธนาคารออมสินภาค 6 โดยระบบงานจะมีขอบเขตการทำงาน ดังนี้

- 1) ระบบสามารถตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลระดับต่างๆ และผู้จัดการระบบ (Admin) สามารถเพิ่ม/ลด ผู้ใช้(User) และกำหนดสิทธิของผู้ใช้แต่ละคนได้
- 2) ระบบสามารถเก็บบันทึก/แก้ไข/เปลี่ยนแปลง ข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดประเภทต่างๆ เข้าไว้ในฐานข้อมูลเพื่อการประมวลผล
- 3) ระบบสามารถเก็บบันทึก/แก้ไข/เปลี่ยนแปลง ข้อมูลเป้าหมายผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ค่าเกณฑ์วัดระดับ 1 -5 ประจำปีของธนาคารออมสินสาขา/เขต/ภาค เข้าไว้ในฐานข้อมูลเพื่อประมวลผล
- 4) ระบบสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประเภทต่างๆ ที่บันทึกไว้ในฐานข้อมูล เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้รับ ค่าเกณฑ์วัดระดับ 1 - 5 ประมวลผลออกมาเป็นคะแนนตัวชี้วัดของ ธนาคารออมสินสาขา/เขต/ภาค โดยสามารถเลือกให้แสดงผลข้อมูลเป็นรายเดือน
- 5) ระบบสามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและให้คำแนะนำด้านกลยุทธ์แก่ผู้บริหารในเบื้องต้น เพื่อผลักดันให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

- 6) สามารถแสดงรายงานทางจอภาพ และพิมพ์รายงาน ดังนี้
 - 6.1) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดธนาคารออมสินสาขา
 - 6.2) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดธนาคารออมสินเขต
 - 6.3) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดธนาคารออมสินภาค
 - 6.4) รายงานการจัดลำดับค่าคะแนนตัวชี้วัดของสาขาในสังกัดเขต
 - 6.5) รายงานการจัดลำดับค่าคะแนนตัวชี้วัดของเขตในสังกัดภาค
 - 6.6) รายงานการจัดลำดับค่าคะแนนตัวชี้วัดของสาขาในภาพรวมทั้งภาค

1.5. วิธีการศึกษา

- 1) ศึกษาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของธนาคารออมสินภาค 6
- 2) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลการสร้างระบบฐานข้อมูล
- 3) ออกแบบและสร้างฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ต้องการ
- 4) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดของธนาคารออมสินภาค 6
- 5) คิดตั้งและทดสอบการใช้งาน
- 6) ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
- 7) จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าและคู่มือการใช้งาน

1.6. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา

1) ซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการ Windows XP SP2
- ระบบปฏิบัติการบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ Appserv
- โปรแกรมระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (My SQL)
- โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล (phpMyAdmin)
- โปรแกรมแก้ไข Code ภาษา php (Edit Plus)
- โปรแกรมสร้างเว็บเพจ (Dreamweaver 8)

2) ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่ายหลัก
- CPU (XEON) ความเร็ว 1.86 GHz

- หน่วยความจำหลัก 1 GB
- ฮาร์ดดิสก์ขนาด 80 GB
- CD-ROM 24X
- Network Card

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

- CPU (Intel Centrino) ความเร็ว 1.6 GHz
- หน่วยความจำหลัก 512 MB
- ฮาร์ดดิสก์ขนาด 40 GB
- CD-ROM 24X
- Network Card
- Laser Printer

1.7. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 4) ธนาคารออมสินภาค 6 อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี