

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ศจอ.

การวิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ในระบบสินเชื่อออนไลน์
กรณีศึกษาธนาคารออมสิน

An Analysis Computer Resource on Loan Online Application

Case Study The Government Savings Bank



H002492



โดย นายสถิตย์พงศ์ บุศยพงศ์ชัย

รหัส 38626222

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ไพโรบลุย์ พันธรักษ์พงษ์

วัน เดือน ปี..... 2-1-11-2550

เลขทะเบียน..... 02452

เลขเรียกหนังสือ..... อพ ๘๑๓๓ 254๐

"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ศจอ."

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา โครงการศึกษาระณีพิเศษ
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ	การวิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ในระบบสินเชื่อออนไลน์
นักศึกษา	กรณีศึกษารณาคารออมสิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายสถิตย์พงศ์ บุศยพงศ์ชัย
ระดับการศึกษา	อาจารย์ไพโรบลย์ พันธรักษ์พงษ์
แขนงวิชา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
พ.ศ.	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
	2540

บทคัดย่อ

สถาบันการเงินต่าง ๆ ในปัจจุบัน มุ่งเน้นทางด้านการแข่งขันในด้านของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในแบบ Online และ Stand Alone เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการขอใช้บริการ รวมถึงระบบ Back Office ซึ่งสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านของการปฏิบัติงาน และการบริหาร

ระบบงานสินเชื่อ ถือเป็นระบบงานหลักซึ่งมีบทบาทต่อการสร้างรายได้ให้แก่สถาบันการเงิน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถสนับสนุนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจ

Title	An Analysis Computer Resource on Loan Online Application Case Study The Government Savings Bank
Student	Mr.Sathidpong Busayapongchai
Advisor	Mr.Praiboon Pantarakphong
Level of Study	Master of Science In Information Technology
Major	Information Technology Management
Year	1997

ABSTRACT

Presently, The financial institution emphasizes in the varieties of services, for instance to develop the application of computer system in order to provide services to the clients in both the Online and stand alone services for the convenience and rapid. Moreover, back office system supports in the operation and management

Credit application, the main unit created a high revenue to the financial institution, must be improved and developed to be a excellent program in order to support its services fabulously and maintain in the business.

กิตติกรรมประกาศ

การวิเคราะห์ความต้องการทางด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ในระบบสืบเชื้อ Online ของธนาคารออมสินฉบับนี้ แล้วเสร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนทางด้าน รายละเอียดและข้อมูลประกอบการศึกษาจากธนาคารออมสิน สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย และอาจารย์ไพฑูริย์ พันธรักษ์พงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาชี้แนะถึงแนวทางในการจัดทำ กรณีศึกษานี้ให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ดังที่ปรากฏ ซึ่งหากกรณีศึกษาดังกล่าวมีประโยชน์ หรือเป็นแนวทางในการศึกษาประยุกต์ใช้ในกรณีใด ๆ ผู้เขียนขอกราบขอบขอบคุณท่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวมา ณ โอกาสนี้ด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	1
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	2
กิตติกรรมประกาศ	3
สารบัญ	4
สารบัญตาราง	6
สารบัญภาพ	7
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ที่มา	8
1.2 วัตถุประสงค์	8
1.3 ขอบเขตของงาน	9
1.4 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบงานสินเชื่อ Online	9
2. ระบบงานปัจจุบัน	
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายสินเชื่อ	11
2.2 โครงสร้างของฝ่ายสินเชื่อ	11
2.3 ลักษณะงาน	12
2.4 ประเภทของการให้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน	12
2.5 ขั้นตอนการทำงานในระบบงานเดิม	13
2.6 ปริมาณงาน	14
2.7 ระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน	15
2.8 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	16
3. ระบบงานใหม่	
3.1 นโยบายและทิศทางการดำเนินงานทางด้านสินเชื่อ	18
3.2 แนวทางการดำเนินงานของระบบงานใหม่	21
3.3 ขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่	24

บทที่	หน้า
3.4 การประเมินจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ในระบบงานใหม่	28
3.5 รายละเอียดระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	48
3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่	59
3.7 งบประมาณค่าใช้จ่าย	66
3.8 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำโครงการ	69
3.9 แผนการดำเนินงาน	70
3.10 บุคลากร	70
4. บทสรุป	
4.1 สรุป	73
4.2 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	75
ประวัติผู้เขียน	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ในปัจจุบัน แยกตามหน่วยงานที่ควบคุม	14
3.1	รายละเอียดงบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับระบบ คอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่	66



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงขั้นตอนการทำงานในระบบงานเดิม	13
3.1 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่	24
3.2 แสดง Flow การทำงานของระบบงานใหม่	26
3.3 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่ แยกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ	27
3.4 แสดงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล X.25 ธนาคารออมสิน	60
3.5 แสดงเครือข่ายสื่อสารข้อมูลผ่านดาวเทียม ธนาคารออมสิน	61
3.6 แสดงระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่	62
3.7 แสดงแผนผังของระบบคอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่	63
3.8 แสดงการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานสาขา กับศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่	65

บทที่ 1

1.1 ที่มา

จากสภาพการแข่งขันของธุรกิจการให้บริการทางการเงินในปัจจุบัน มีแนวโน้มของการบริการมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก จึงเห็นสมควรได้มีการศึกษา และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ แก่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งระบบงานสินเชื่อเป็นระบบงานหนึ่งที่ทำให้สมควรปรับปรุงเพื่อให้รูปแบบของการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะงานทางด้านสินเชื่อของธนาคาร มีบทบาททางด้านการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เพื่อพัฒนาประเทศ เช่น การให้กู้แก่การเคหะแห่งชาติในโครงการพัฒนาคนจนในเมือง และให้กู้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อโครงการสินเชื่อผู้อยู่อาศัย เป็นต้น ส่วนสินเชื่อในภาคเอกชน ธนาคารฯ ได้พัฒนาสินเชื่อของธนาคารฯ ให้มีรูปแบบที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นการกระจายการให้สินเชื่อไปสู่ภูมิภาค โดยผ่านสาขาของธนาคารฯ ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ โดยทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบงาน และหลักเกณฑ์ธุรกิจสินเชื่อประเภทต่าง ๆ มาเป็นลำดับนั้น

การให้บริการสินเชื่อด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารฯ ในปัจจุบัน เป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โครคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่มีฐานข้อมูลลูกค้าที่ส่วนกลาง การให้บริการยังขาดความคล่องตัว และขาดข้อมูลสำหรับการบริหารงานสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเห็นเป็นการสมควรที่จะดำเนินการศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสินเชื่อเดิม ให้เป็นระบบ ONLINE โดยเน้นถึงทรัพยากรที่จำเป็นในระบบเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่สะดวก ทันสมัย และเป็นมาตรฐาน เพื่อสามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจได้กับสถาบันการเงินอื่น และสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนาระบบงานสินเชื่อ จากเดิมที่ใช้ระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานในแต่ละสาขาในลักษณะที่ไม่มี การเชื่อมโยงข้อมูล ให้เป็นแบบ Online โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ ที่เป็นมาตรฐาน สามารถทำงานได้ตามลักษณะการทำงานตามโครงสร้างงานสินเชื่อของธนาคารและสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต

1.3 ขอบเขตของงาน

เป็นการวิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบงานสินเชื่อที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน จากการใช้เครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานสินเชื่อในแต่ละสาขา ให้สามารถปฏิบัติงานในระบบ Online โดยทั้งนี้รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบอาจที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างขององค์กร การปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงาน การจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์บุคลากร เพื่อรองรับให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบงานสินเชื่อ ONLINE

- 1.4.1 เพิ่มขีดความสามารถในเชิงการแข่งขัน เช่นสามารถให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันกับความต้องการของลูกค้า
- 1.4.2 ลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ
เนื่องจากมีระบบฐานข้อมูลในการเรียกดูข้อมูลของลูกค้าในภาพรวม รวมถึงระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้อาจติดตามความผิดปกติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.4.3 ช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน
จากระบบงานเดิมที่เป็นเครื่องมือโครคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานที่สาขา การรวบรวมข้อมูลส่งมาที่สำนักงานใหญ่ หรือการส่งรายงานจากสำนักงานใหญ่ไปที่สาขาดังอาศัยพนักงานในการส่งเอกสาร หรือไม่กี่ทางไปรษณีย์ แต่สำหรับการ Online จะทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้และลดเวลาในการส่งข้อมูลอีกด้วย ซึ่งการส่งข้อมูลสามารถทำได้ด้วยระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของธนาคารฯ ซึ่งปัจจุบันมีการขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.4.4 ช่วยเพิ่มอัตราการให้บริการ
เนื่องจากระบบ Online จะช่วยในการปฏิบัติงานบางขั้นตอนรวดเร็วขึ้น เช่น การอนุมัติสินเชื่อ สาขาสามารถส่งข้อมูลเข้ามาที่สำนักงานใหญ่เพื่อขออนุมัติได้ทันที นอกจากนั้นยังช่วยลดปัญหาความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลซ้ำ เพราะข้อมูลที่ส่งมาจากสาขาจะถูกเก็บในระบบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานใหญ่สามารถเรียกดูข้อมูลเพื่อทำการอนุมัติได้โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลใหม่
- 1.4.5 ช่วยลดปริมาณหนี้เสีย
เนื่องจากสามารถทราบข้อมูลลูกค้าในภาพรวมทำให้การให้สินเชื่อมีคุณภาพ และสามารถทราบความผิดปกติของหนี้ได้ทันท่วงทีผ่านระบบการติดตามหนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.6 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม โดยผ่านระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

1.4.7 เป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในการช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย ข้าราชการ พนักงานองค์การ และรัฐวิสาหกิจ รวมถึงเกษตรกรต่าง ๆ โดยการให้ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องจัดเตรียมระบบงานที่สามารถรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

1.4.8 ค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะลดลง

(1) ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ เช่น

- * เงินเดือนเจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร
- * ค่าพาหนะ, ค่าน้ำมัน
- * อื่น ๆ

(2) ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์รายงาน (ระบบรายงาน จะเป็นแบบ Online)

- * ค่ากระดาษที่ใช้พิมพ์รายงาน
- * ค่าเครื่องพิมพ์, ฟ้าหมึก
- * เงินเดือนพนักงาน ที่ดูแลการออกรายงาน
- * อื่น ๆ

(3) ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้เสีย อันเกิดจากการอนุมัติสินเชื่อโดยขาดข้อมูลในการตัดสินใจ และการขาดระบบการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

- * เงินเดือนพนักงานติดตามหนี้
- * ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- * ค่าทนาย
- * อื่น ๆ

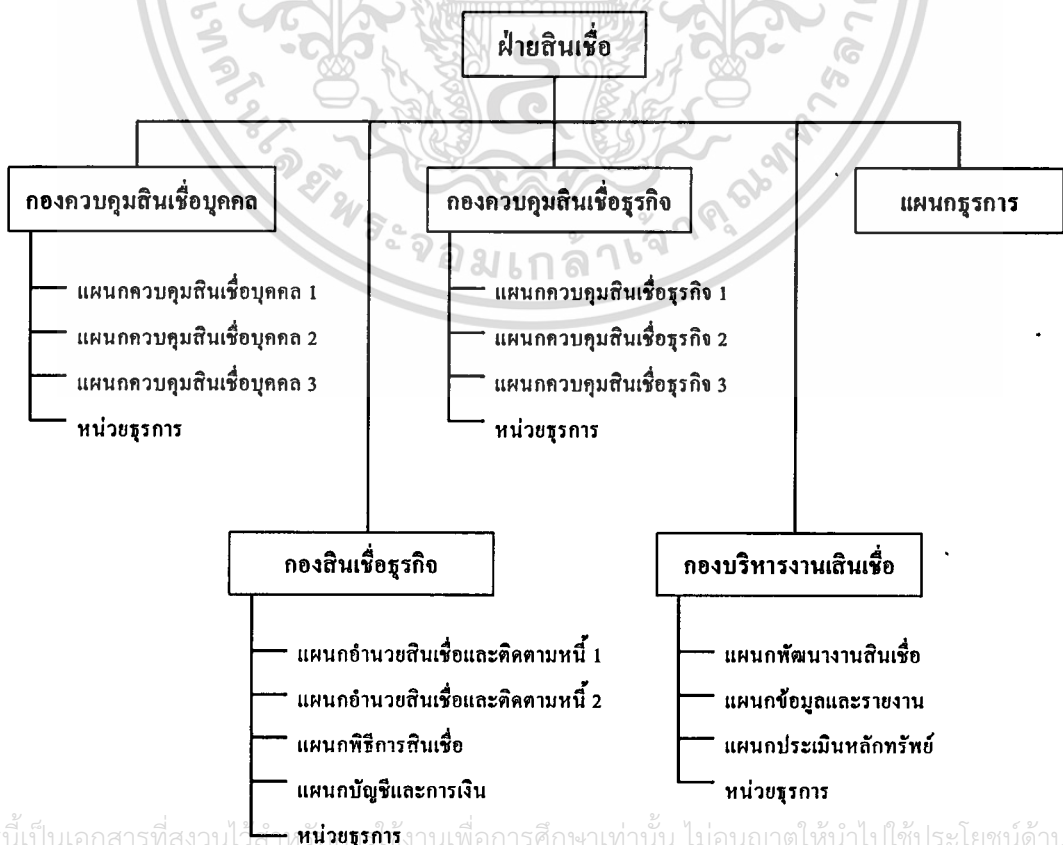
บทที่ 2

ระบบงานปัจจุบัน

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายสินเชื่อ

ฝ่ายสินเชื่อมีหน้าที่วางแผนพัฒนาและควบคุมการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสาขาทั่วประเทศ อำนวยสินเชื่อธุรกิจ แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสภาพการแข่งขันทางการตลาดของสินเชื่อ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจการให้สินเชื่อ จัดวางระบบงานการให้สินเชื่อ รวบรวมและดำเนินการเกี่ยวกับหนี้ที่มีปัญหา ติดตาม ทวงถามหรือประนอมหนี้ และปรับปรุงฟื้นฟูหนี้ ประเมินหลักทรัพย์ เป็นศูนย์ทะเบียนกลางของสินเชื่อทุกประเภท จัดทำประวัติและทะเบียนของลูกค้า ควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบการ คำสั่ง และประกาศของธนาคารฯ

2.2 โครงสร้างของฝ่ายสินเชื่อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ใช้เฉพาะงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ลักษณะงาน

ระบบงานสินเชื่อในปัจจุบัน เป็นการอำนวยสินเชื่อแก่หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อพัฒนาประเทศ เช่น การให้กู้แก่การเคหะแห่งชาติในโครงการพัฒนาคนจนในเมือง และให้กู้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อโครงการสินเชื่อผู้อยู่อาศัย เป็นต้น ส่วนสินเชื่อในภาคเอกชนได้มีการพัฒนาสินเชื่อให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็น การกระจายการให้สินเชื่อไปสู่ภูมิภาค โดยผ่านสำนักงานสาขาต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ

2.4 ประเภทของการให้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน

2.4.1 สินเชื่อสวัสดิการ

สำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้กู้เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพและมาตรฐานการดำรงชีวิตของข้าราชการและลูกจ้าง

2.4.2 สินเชื่อเคหะสงเคราะห์

สำหรับบุคคลทั่วไป ให้กู้สำหรับซื้อที่ดินและที่อยู่อาศัย

2.4.3 สินเชื่อโทรทอง

สำหรับข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้กู้เพื่อประกอบ การค้า การศึกษา หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ธนาคารฯ เห็นสมควร

2.4.4 สินเชื่อผู้ค้ารายย่อย

เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้มีรายได้น้อย โดยมีวัตถุประสงค์ให้กู้สำหรับผู้ ประกอบการค้าประเภทหาบเร่ แผงลอย รถเข็น หรือร้านค้า

2.4.5 สินเชื่อวินาศภัย

สำหรับผู้ประสบวินาศภัย เพื่อซ่อมแซมหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากวินาศภัย

2.4.6 สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา

สำหรับเจ้าของโรงเรียน หรือสถาบันการศึกษา เพื่อนำไปดำเนินกิจการเพื่อการ ศึกษา

2.4.7 สินเชื่อสู่ภูมิภาค

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อนำเงินกู้ออกไปลงทุนในโครงการ

2.4.8 สินเชื่อสวัสดิการ

สำหรับกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน

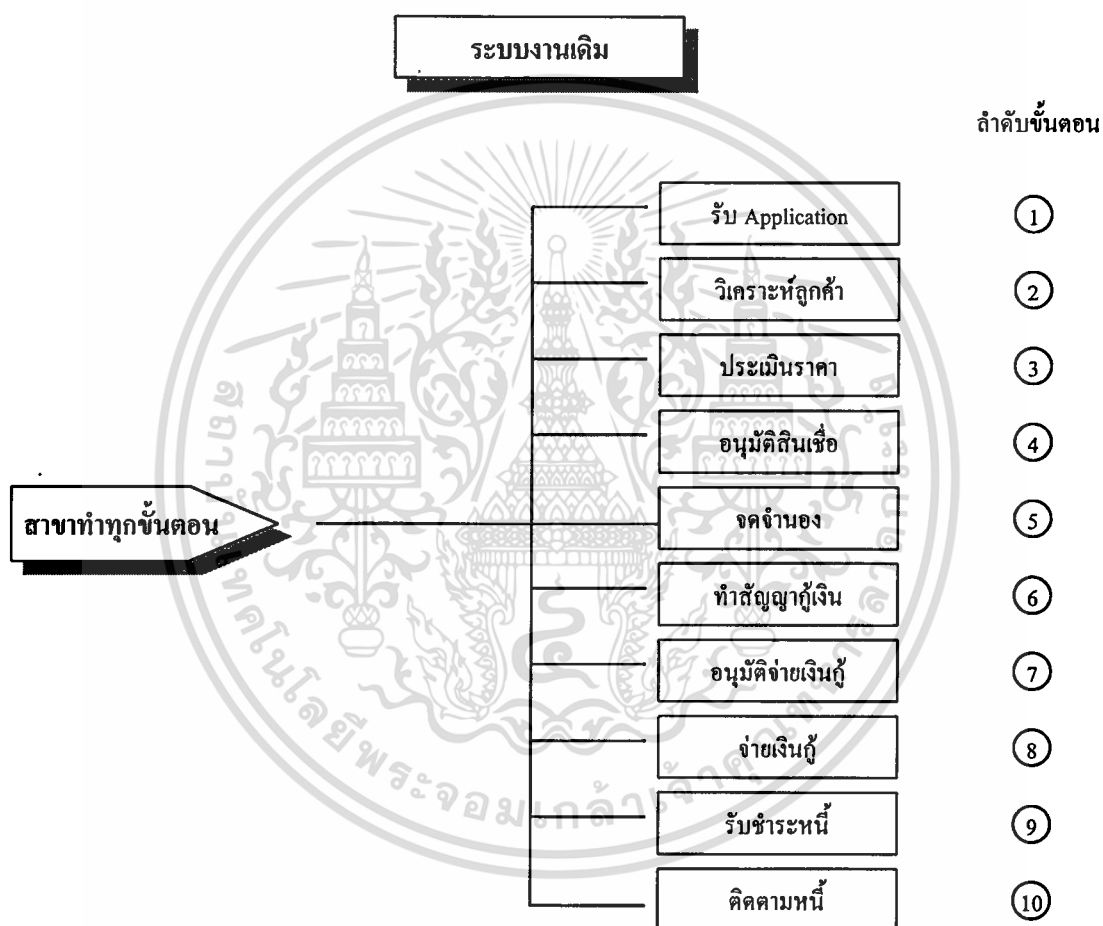
2.4.9 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (สคต.) กระทรวงพาณิชย์ ศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 ขั้นตอนการทำงานในระบบงานเดิม

ระบบงานสินเชื่อในปัจจุบัน เป็นลักษณะของการให้บริการสินเชื่อแบบครบวงจร ที่สำนักงานสาขาของธนาคารเริ่มตั้งแต่ การขอกู้, พิจารณา, จนถึงการอนุมัติวงเงิน และติดตามหนี้ ค้างชำระ

ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการทำงานในระบบงานเดิม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 ปริมาณงาน

การให้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน ณ สิ้นสุดเดือนเมษายน 2540 มีลูกค้าสินเชื่อรวมทุกประเภททั้งสิ้น 376,117 ราย รวมวงเงินให้สินเชื่อ 24,528.- ล้านบาท โดยมีรายละเอียดจำนวนรายการให้บริการสินเชื่อแยกตามประเภทธุรกิจและแยกตามหน่วยงานที่ควบคุม ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ในปัจจุบันแยกตามหน่วยงานที่ควบคุม

ประเภท ภาค	สวัสดิการ	ผู้ค้า รายย่อย	ไทรทอง	วินาศภัย	เคหะ	อื่น ๆ	รวม
กองควบคุมสินเชื่อ	705	-	-	-	-	-	705
สำนักพลโยธิน	14,217	-	152	-	40	1,481	16,150
สำนักราชดำเนิน	706	13	119	228	84	701	1,851
ภาค กทม.	8,725	143	407	707	489	4,840	15,341
ภาค 1	9,789	81	309	2,024	666	5,518	18,387
รวมส่วนกลาง	34,142	237	987	2,959	1,279	12,570	52,434
ภาค 2	20,050	248	1,043	72	3,074	2,409	26,932
ภาค 3	20,143	739	617	208	2,793	3,096	27,596
ภาค 4	23,703	898	645	486	979	3,192	29,903
ภาค 5	34,304	1,390	3,151	402	1,824	4,459	45,530
ภาค 6	34,745	657	1,007	-	1,228	5,266	42,903
ภาค 7	27,338	847	997	31	941	6,068	36,222
ภาค 8	21,441	546	1,130	-	1,572	2,249	26,938
ภาค 9	26,116	251	1,609	-	2,174	2,775	32,925
ภาค 10	16,649	883	481	2,794	1,416	2,610	24,833
ภาค 11	24,676	1,084	585	146	569	2,841	29,901
รวมส่วนภูมิภาค	249,165	7,579	11,265	4,4139	16,830	34,965	323,683
รวมทั้งสิ้น	283,307	7,816	12,252	7,098	18,109	47,535	376,117

ที่มา : กองวิจัยตลาด ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ธนาคารออมสิน. เมษายน 2540

2.7 ระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

ปัจจุบัน ให้บริการลูกค้าสินค้าคอมพิวเตอร์ ในลักษณะ STAND ALONE ซึ่งระบบโปรแกรมและฐานข้อมูลลูกค้าจะอยู่ที่สาขา ซึ่งมีสาขาที่ให้บริการสินค้าทั้งสิ้น 546 สาขา ๆ ละ 1 เครื่อง โดยมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการดังนี้

ปี 2537 จัดซื้อเครื่องฯ ยี่ห้อ SIEMENS NIXDORF รุ่น 4GSX/25

จำนวน 75 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- * CPU 486 SX, 25 MHz
- * MEMORY 4 MB
- * HARD DISK 120 MB
- * OS → MS-DOS
- * PRINTER NEC P6300i ความเร็ว 330 CPS

ปี 2538 จัดซื้อเครื่องฯ ยี่ห้อ SIEMENS NIXDORF รุ่น PCD 4H/VL

จำนวน 200 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- * CPU 486 DX, 33 MHz
- * MEMORY 4 MB
- * HARD DISK 170 MB
- * OS → MS-DOS
- * PRINTER NEC P8000 ความเร็ว 330 CPS

ปี 2539 จัดซื้อเครื่องฯ ยี่ห้อ SIEMENS NIXDORF รุ่น SCENIC 5H PCI

จำนวน 254 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- * CPU PENTIUM, 100 MHz
- * MEMORY 8 MB
- * HARD DISK 1.2 GB
- * OS → MS-DOS
- * PRINTER NEC P8000 ความเร็ว 330 CPS

ปี 2540 จัดซื้อเครื่องฯ ยี่ห้อ SIEMENS NIXDORF รุ่น SCENIC PRO C5

จำนวน 17 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- * CPU PENTIUM, 133 MHz
- * MEMORY 8 MB
- * HARD DISK 1.2 GB

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* OS → MS-DOS

* PRINTER NEC P8000 ความเร็ว 330 CPS

2.8 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ระบบงานสินเชื่อในปัจจุบันเป็นการให้บริการด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และระบบงานที่ใช้พัฒนามาจากระบบงานมือ ซึ่งมีจุดอ่อนหลาย ๆ ด้าน ทั้งการอำนวยความสะดวก และการติดตามควบคุมคุณภาพหนี้ ดังนี้

2.8.1 การปล่อยหนี้ซ้ำซ้อน ลูกค้ำที่มีหลักทรัพย์มาก อาทิ มีบ้านหลายหลังหรือต้องการซื้อบ้านหลายหลัง โดยลูกค้ำสามารถขอกู้พร้อม ๆ กันได้หลายสาขา เนื่องจากยังไม่มีระบบการเช็คสอภาระหนี้ลูกค้ำ

2.8.2 ไม่มีระบบเช็คสอภะเครดิตลูกค้ำ อาจทำให้ผิดพลาดในการกลั่นกรองคุณสมบัติในตัวของผู้ขอกู้ได้ อาทิ ประวัติทางการเงิน ข่าวดีความ ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีระบบศูนย์ข้อมูลเครดิตกลาง

2.8.3 ระบบการรายงานผลในภาพรวมยังไม่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ยากและล่าช้าในการติดตามและควบคุมคุณภาพหนี้ได้อย่างทันท่วงที และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

2.8.4 ไม่มีระบบการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพหนี้ ทำให้ต้องแบกภาระความเสี่ยง ในอัตราที่สูง คือ ถ้าปล่อยสินเชื่อกัน อัตราเสี่ยงต่อความเสียหายจะมากขึ้นตามลำดับ

2.8.5 ยังไม่มีนโยบายทางด้านสินเชื่อที่ชัดเจน เพราะอยู่ในระยะเริ่มปล่อยสินเชื่อ และยังไม่มีระบบข้อมูลสำคัญเพื่อการตัดสินใจที่จะสนับสนุนฝ่ายจัดการ ได้ครบถ้วนชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์

2.8.6 การชำระเงินกู้ เนื่องจากงานสินเชื่อในปัจจุบันยังไม่เป็นระบบ ONLINE เมื่อลูกค้ำชำระเงินกู้ต่างสาขา จะต้องรอส่งสำเนาใบเสร็จไปยังสาขาด้านสังกัดของลูกหนี้ (ใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์) ทำให้ยอดภาระหนี้ไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะต้องทำการปรับลดอัตราดอกเบี้ยย้อนหลัง เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่พนักงาน

2.8.7 วิธีปฏิบัติงานในระบบงานสินเชื่อที่พัฒนาใช้งานอยู่ในปัจจุบันยังมีจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และ/หรือ วิธีการทำงานต้องทำหลายขั้นตอน อาทิ

- (1) จอภาพการบันทึกรายการซ้ำซ้อนกัน เช่น รับชำระหนี้กับปิดบัญชี, การปรับปรุงดอกเบี้ยกับเงินงวด ไม่สามารถเลือกหน้าจอต้องเปิดผ่านทีละหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (2) มีจอภาพที่ต้องใช้ร่วมกัน เช่น เปิดบัญชีเงินกู้กับรายละเอียดการค้าประกัน อาจทำให้บันทึกการขายการผิดได้
- (3) วงเงินที่ใช้คุณภาระนี้มีวงเงินเดียว กรณีลูกค้ามีหลายวงเงินจะคุมไม่ได้
- (4) การชำระสินเชื่อสวัสดิการ บันทึกปรับปรุงเงินงวด กรณีรับชำระไม่ตรงงวด ทำได้ที่ละราย ถ้าโปรแกรมสามารถทำการปรับปรุงได้ ทั้งกลุ่มก็จะช่วยลดเวลาและขั้นตอนงานลงได้มาก
- (5) สามารถจ่ายเงินกู้ได้โดยไม่ต้องบันทึกเปิดบัญชีเงินกู้ก่อน ทำให้มีโอกาสจ่ายเงินผิดพลาดได้
- (6) การจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ ไม่มีการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินจากเครื่อง ต้องทำด้วยการบันทึกโดยวิธีการพิมพ์ดีด เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่พนักงาน และมีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย
- (7) การบันทึกปิดบัญชีและยกเลิกบัญชีเงินกู้ ควรทำโดยอัตโนมัติ หลังจากลูกค้าชำระหนี้หมดแล้ว
- (8) ไม่สามารถสอบถาม สถานะรายตัวลูกค้าจากจอภาพได้ ถ้าต้องการข้อมูลต้องพิมพ์ออกมาเป็นรายงาน
- (9) รายงานที่ออกจากเครื่องฯ ยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนสำหรับการรายงานผลบางส่วนจึงต้องทำรายงานประกอบเพิ่มเติมอีก (การรายงานควรออกจากเครื่องได้ทั้งหมด)
- (10) การบันทึกลงบัญชียังเป็นแบบ การบันทึกด้วยมือ
- (11) ระบบการรายงานจะมีการแสดงข้อมูลทั้งในรูปแบบของรายงานและเอกสารการควบคุม ซึ่งควรจะทำเป็นชุดเดียวกันได้ เพื่อจัดความซ้ำซ้อนในการทำงาน การตรวจสอบ รวมทั้งการประหยัดเวลา/พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร เช่น บันทึกการเปิดบัญชีใหม่
- (12) การจ่ายเงินกู้ ยังขาดระบบในการควบคุมลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น บางสาขาได้จ่ายเงินกู้ให้ลูกค้าก่อนที่จะทำสัญญา, อายัดเงินฝาก, จดจำนอง อาจเกิดการหลงลืมหรือผิดพลาดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระบบงานใหม่

3.1. นโยบายและทิศทางการดำเนินงานทางด้านสินเชื่อ

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินในภาครัฐซึ่งนอกจากจะมีนโยบายอำนวยสินเชื่อให้แก่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจเพื่อพัฒนาประเทศ เช่น การให้กู้แก่การเคหะแห่งชาติในโครงการพัฒนาคนจนในเมือง และให้กู้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อโครงการสินเชื่อผู้อยู่อาศัย ในส่วนสินเชื่อภาคเอกชน ธนาคารฯ ได้พัฒนาสินเชื่อของธนาคารฯ ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเป็นการกระจายการให้สินเชื่อไปสู่ภูมิภาคโดยผ่านสำนักงานสาขาของธนาคารซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในอันที่จะให้สถาบันทางการเงินของรัฐเป็นแหล่งสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภคแก่ประชาชนที่มีรายได้อาจปานกลาง หรือรายได้เล็กน้อย โดยในปัจจุบันได้มีการร่วมมือกับธุรกิจและหลายๆ องค์กร ได้แก่

โครงการความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร ในการระดมเงินออมจากพนักงานในรูปของการออมทรัพย์ โดยให้สิทธิพิเศษในการปล่อยสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำให้แก่พนักงาน กรุงเทพมหานคร

โครงการความร่วมมือกับกลุ่มสหพัฒนาพิบูลย์ ซึ่งมีพนักงานประมาณ 70,000 คน โดยพนักงานกลุ่มสหพัฒนาพิบูลย์ จะทำการออมทรัพย์กับธนาคารฯ และธนาคารฯ จะปล่อยสินเชื่อให้แก่พนักงานในกลุ่มสหพัฒนาพิบูลย์

โครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสินในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ประชาชนในการซื้อบ้านพร้อมที่ดินสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยในปี 2540

ดังนั้น ธนาคารฯ จึงกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานทางด้านสินเชื่อไว้ดังนี้

3.1.1 เพื่อเสริมสร้างระบบงานสินเชื่อของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมรับกับสถานการณ์หลาย ๆ ด้าน ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้

(1) เติรมรับกับภาวะการแข่งขัน เป็นที่ตระหนักโดยทั่วกันว่า แนวโน้ม ภาวะการแข่งขันของตลาดการเงินในอนาคตนับวันจะทวีความรุนแรง มากขึ้นตามลำดับ อันเนื่องจากการเปิดตลาดเสรีทางการเงิน สถาบัน การเงินต่างแข่งขันกันนำเทคโนโลยีทันสมัยมาเสริมการให้บริการที่ หลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความประทับใจและดึงดูดลูกค้า โดยเน้นความสะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันต้องเป็นระบบงาน ที่ง่ายต่อการปฏิบัติ มีเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานให้ทำได้รวดเร็ว มีขั้นตอนการทำงานที่สั้นแต่รัดกุม และ สำคัญสามารถใช้กำลังคนที่มีอยู่จำกัดในการบริการลูกค้าในสัดส่วน มากขึ้น ดังนั้น การมีระบบงานที่ทันสมัยย่อมเป็นการเตรียมการที่ สำคัญสำหรับการแข่งขันในตลาดการเงิน และปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นใน อนาคต

(2) นโยบายเชิงรุกในการขยายสินเชื่อ ของธนาคารฯ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้า รายย่อย ซึ่งเป็นตลาดแหล่งใหญ่ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว และเป็นตลาด ที่ธนาคารพาณิชย์กำลังให้ความสนใจ ดังนั้นหากไม่เตรียมการปรับตัว ก็อาจได้รับผลกระทบต่อฐานลูกค้าจะถูกช่วงชิงไป ดังนั้นการปรับตัว ของธนาคารฯ โดยนำระบบงาน ONLINE มาช่วยเสริมบริการลูกค้า สินเชื่อ ให้ได้รับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ขณะเดียวกันสามารถรับปริมาณงานได้เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ สอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น วิธีการดังกล่าว เป็นการ สร้างแนวป้องกันฐานลูกค้าของธนาคารฯ เอาไว้ ธนาคารฯ มีเป้าหมาย ที่จะขยายสินเชื่อรายย่อยผ่านสาขาให้ได้ประมาณ 140,000 ล้านบาท ภายในอีก 5 ปี ข้างหน้า (ที่มา : กองวิจัยตลาด ฝ่ายวิจัยและวางแผน ธนาคารออมสิน) (ปี 2544) หรือเท่ากับเป็นการขยายเพิ่มขึ้นจากปี 2539 ประมาณ 7 เท่าตัว (ปี 2539 มียอดสินเชื่อรายย่อยเป็นจำนวน 19,125 ล้านบาท) การที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น นอกจาก การเตรียมความพร้อม ทั้งด้านบุคลากร ระบบงาน และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การปรับกลยุทธ์ในการทำงานของสาขา ให้เป็นหน่วยขายที่แท้จริง ก็เป็นเรื่องจำเป็นยิ่ง เพื่อช่วยเสริมการขยาย ตลาดในเชิงรุกให้ได้ผลยิ่งขึ้น โดยคั้งงานกระบวนการพิจารณาและ

งานอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ฯ ทำแทน หลักการก็เพื่อต้องการให้สาขามีเวลาในด้านการหาลูกค้า และให้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้สาขามีโอกาสในการแสวงหาลูกค้า และเข้าไปเจาะตลาดเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- (3) เพิ่มเครือข่ายสาขามากขึ้น การเปิดสาขาเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อยึดครองตลาดและขยายฐานลูกค้าให้กว้างขวางออกไป เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง ขณะนี้ ธนาคารฯ มีสาขาทั่วประเทศกว่า 500 แห่ง และมีแนวโน้มจะเปิดสาขาใหม่ขึ้นในทุก ๆ ปี การมีเครือข่ายสาขาจำนวนมาก จำเป็นต้องมีระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งในด้านนี้ ธนาคาร มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการศึกษา และขยายระบบเครือข่ายแล้ว คือ กองระบบเครือข่าย ฝ่ายสารสนเทศ

3.1.2 การบริหารงานสินเชื่ออุปโภคบริโภค และงานสินเชื่อรายย่อยในแบบรวม

ศูนย์ฯ มีจุดมุ่งหมายประการสำคัญเพื่อ

- (1) โยกย้ายงานปฏิบัติการและงานวิเคราะห์สินเชื่อออกจากสาขา ให้ศูนย์ฯ ทำแทน วงจรการอำนวยความสะดวกจะแบ่งหน้าที่กันใหม่ กล่าวคือ บทบาทสาขาจะเน้นภารกิจทางด้านการหาลูกค้า และการให้บริการเป็นหลัก ส่วนบทบาทด้านงานวิเคราะห์ข้อมูลงานประเมินราคาหลักทรัพย์และทำนิติกรรมสัญญาและงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นั้น จะดำเนินการโดยศูนย์สินเชื่อและศูนย์ประเมินราคาและจดจำนอง และเมื่อสินเชื่อรายใดได้รับอนุมัติแล้ว ศูนย์ฯ จะมอบให้สาขาดำเนินการจัดทำสัญญา ตั้งวงเงินภาระหนี้ และให้บริการหลังการขายต่าง ๆ อาทิ การรับชำระหนี้จากลูกค้า
- (2) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกันซึ่งจะทำให้สามารถลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ และสามารถควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสม การให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วคราวละมาก ๆ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งการวิเคราะห์สินเชื่อและการประเมินราคาหลักทรัพย์นั้น จำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายระบบงาน

คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ด้วยระบบงานที่คล่องตัวจะช่วยเพิ่มผลผลิตโดยใช้กำลังคนเท่าเดิมแต่ได้ปริมาณงานมากขึ้นอย่างมีคุณภาพ และในขณะเดียวกัน การให้บริการลูกค้าแบบรวมศูนย์ จะสามารถควบคุม นโยบายในเรื่องของความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ต้องการได้อย่างชัดเจน

3.2 แนวทางการดำเนินงานของระบบงานใหม่

การปฏิบัติงานสินเชื่อในระบบ ONLINE จำเป็นต้องมีการจัดการทางด้านโครงสร้างของหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านงานสินเชื่อ เพื่อแบ่งขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และสามารถรองรับระบบงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น

3.2.1 ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วยกลุ่มงาน 4 กลุ่มงาน คือ

(1) กลุ่มงานอำนวยการสินเชื่อ มีขอบเขตงานดังนี้

- ก. ตรวจสอบและเอกสารข้อมูลลูกค้าและผู้ค้ำประกัน
- ข. สอบประวัติทางการเงิน ภาระหนี้ และหลักฐานต่าง ๆ
- ค. วิเคราะห์และให้ความเห็นต่อการอนุมัติ หรือปฏิเสธคำขอ
- ง. ตัดสินใจให้มีการประเมินราคาหลักประกัน
- จ. ทบทวนฐานะของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน ตามระยะเวลาอันสมควร หรือเมื่อมีประวัติการค้างชำระ
- ฉ. ประสานงานกับกลุ่มงานติดตามหนี้
- ช. ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และสำนักงานสาขาเกี่ยวกับการดำเนินคดี

(2) กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสินเชื่อ

- ก. จัดเตรียมเอกสาร, สัญญา
- ข. ตรวจสอบเอกสาร, สัญญาให้ถูกต้องครบถ้วนและจัดเก็บตามระเบียบที่กำหนด
- ค. บันทึกข้อมูลตั้งภาระหนี้, ล้างภาระหนี้ และการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข
- ง. ประสานงานกับศูนย์หลักประกันฯ เกี่ยวกับการประเมินราคา, การจดทะเบียน และการไถ่ถอนหลักประกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จ. ดูแลงานประกันอัคคีภัย
- ฉ. ตรวจสอบแฟ้มสินเชื่อกู้ยืมแต่ละรายการ, บันทึกบัญชี, การดำเนินการด้านหลักประกัน และการประกันอัคคีภัย

(3) กลุ่มงานติดตามหนี้

- ก. ติดตามทวงถามหนี้ค้างชำระ
- ข. ประenomหนี้กับลูกค้า และ/หรือ ผู้ค้ำประกัน
- ค. เสนอแนวทางแก้ไขหนี้
- ง. ประสานงานกับเขตสินเชื่อ, ฝ่ายกฎหมาย, สาขา เกี่ยวกับ
การดำเนินคดี

(4) กลุ่มงานวิเคราะห์และสอบทานสินเชื่อ

- ก. ควบคุมระบบการจัดชั้นหนี้ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ และนโยบาย
- ข. ติดตามและควบคุมการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร ทั้งด้านการขยายธุรกิจ และคุณภาพหนี้
- ค. ให้ข้อเสนอแนะและร่วมกำหนดนโยบาย, กลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนการอำนวยการสินเชื่อให้ศูนย์สินเชื่อของธนาคาร
- ง. ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเงื่อนไขและนโยบายการอนุมัติสินเชื่อ
- จ. จัดระบบศูนย์ข้อมูลและรายงานของผู้กู้สินเชื่อทั่วประเทศ
- ฉ. สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์สินเชื่อ และเขตสินเชื่อ
- ช. เสนอแนะแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงระบบงานสินเชื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับภาวะการณ์

3.2.2 เขตสินเชื่อ แต่ละเขตประกอบด้วยกลุ่มงาน 4 กลุ่มงาน คือ

(1) กลุ่มงานอำนวยการสินเชื่อ มีขอบเขตงานดังนี้

- ก. ตรวจสอบคำขอและเอกสารข้อมูลลูกค้าและผู้ค้ำประกัน
- ข. สอบประวัติทางการเงิน ภาระหนี้ และหลักฐานต่าง ๆ
- ค. วิเคราะห์และให้ความเห็นต่อการอนุมัติ หรือปฏิเสธคำขอ
- ง. ตัดสินใจให้มีการประเมินราคาหลักประกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จ. ทบทวนฐานะของลูกหนี้และหลักประกัน ตามระยะเวลาอันสมควร หรือเมื่อมีประวัติการค้างชำระ
- ฉ. ประสานงานกับกลุ่มงานติดตามหนี้
- ช. ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และสำนักงานสาขาเกี่ยวกับการดำเนินคดี

(2) กลุ่มปฏิบัติงานเอกสารสินเชื่อ

- ก. จัดเตรียมเอกสาร, สัญญา
- ข. ตรวจสอบสาขาเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร, สัญญา ให้ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบที่กำหนด
- ค. บันทึกข้อมูลตั้งภาระหนี้, ล้างภาระหนี้ และการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข
- ง. ประสานงานกับศูนย์หลักประกันฯ เกี่ยวกับการประเมินราคา, การจดจำนอง และการไถ่ถอนหลักประกัน
- จ. ดูแลงานประกันอัคคีภัย
- ฉ. ตรวจสอบเพิ่มสินเชื่อลูกหนี้แต่ละรายการ, บันทึกบัญชี, การดำเนินการด้านหลักประกัน และการประกันอัคคีภัย

(3) กลุ่มงานติดตามหนี้

- ก. ติดตามทวงถามหนี้ค้างชำระ
- ข. ประenomหนี้กับลูกค้า และ/หรือ ผู้ค้ำประกัน
- ค. เสนอแนวทางแก้ไขหนี้
- ง. ประสานงานกับเขตสินเชื่อ, ฝ่ายกฎหมาย, สาขา เกี่ยวกับการดำเนินคดี

(4) กลุ่มงานวิเคราะห์และสอบทานสินเชื่อ

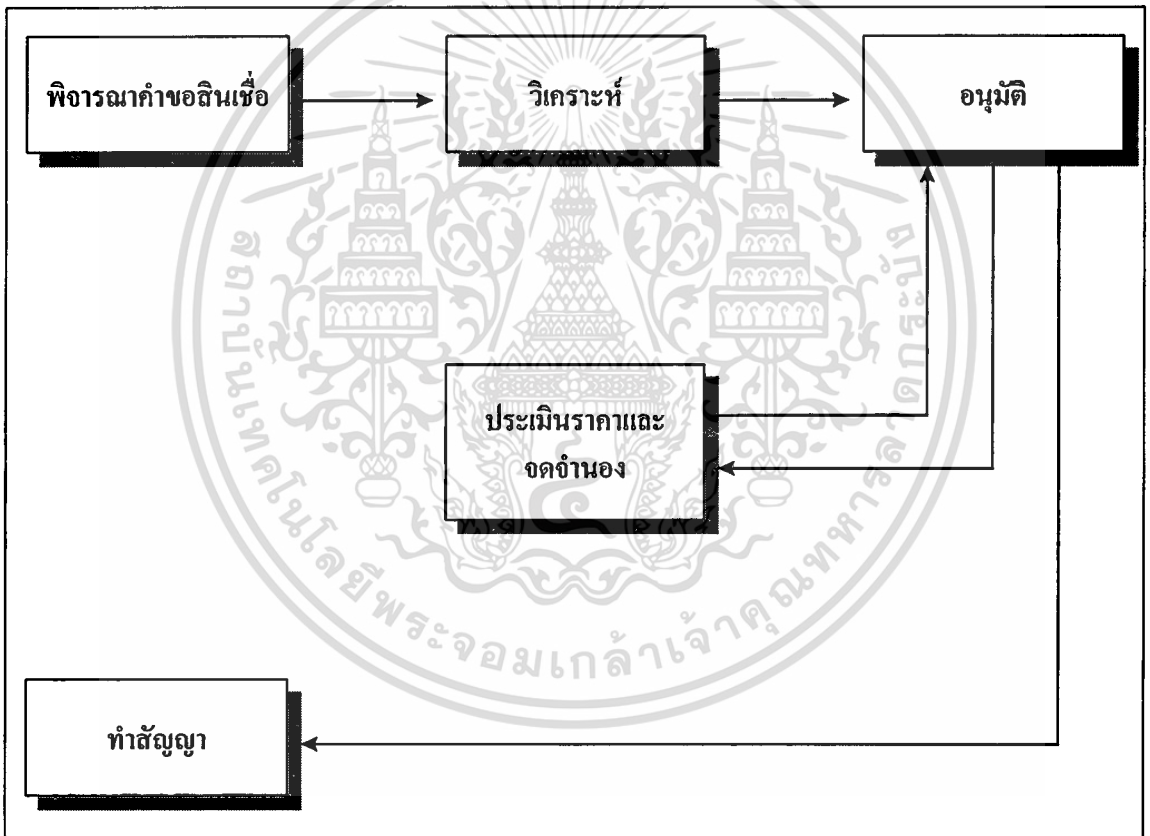
- ก. รับนโยบาย, กลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนการอำนวยการอำนวยการอำนวยการจากศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่เพื่อนำมาปฏิบัติ
- ข. ติดตามและควบคุมการอำนวยการอำนวยการอำนวยการให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคารทั้งด้านการขยายธุรกิจ และคุณภาพหนี้
- ค. ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเงื่อนไขและนโยบายการอนุมัติสินเชื่อของศูนย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ง. เป็นศูนย์ข้อมูลผู้กู้สินเชื่อ ให้กับสำนักงานสาขาในเขตความรับผิดชอบ
- จ. เสนอแผนการปรับปรุงงานในพื้นที่ภูมิภาค เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์
- ฉ. สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ

3.3 ขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่

ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่



ขั้นตอนที่ 1 พิจารณาคำขอสินเชื่อ

- * ป้อนและตรวจทานข้อมูลคำขอสินเชื่อ
- * คัดลอกเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- * พิมพ์แบบฟอร์มคำขอสินเชื่อให้ลูกค้าลงนาม
- * ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังศูนย์อำนวยการสินเชื่อที่เกี่ยวข้อง
- * ป้อนข้อมูลลูกค้า/คิงข้อมูลลูกค้า

เอกสารนี้เป็น **ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์สินเชื่อ** งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- * ดึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของใบคำขอสินเชื่อ
- * ตรวจสอบคำขอ/หลักฐาน
- * ตรวจสอบ/วิเคราะห์
- * เสนอความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ 3 อนุมัติ

- * ส่งประเมินราคาหลักทรัพย์
- * อนุมัติสินเชื่อ
- * ส่งจดจำนองหลักทรัพย์

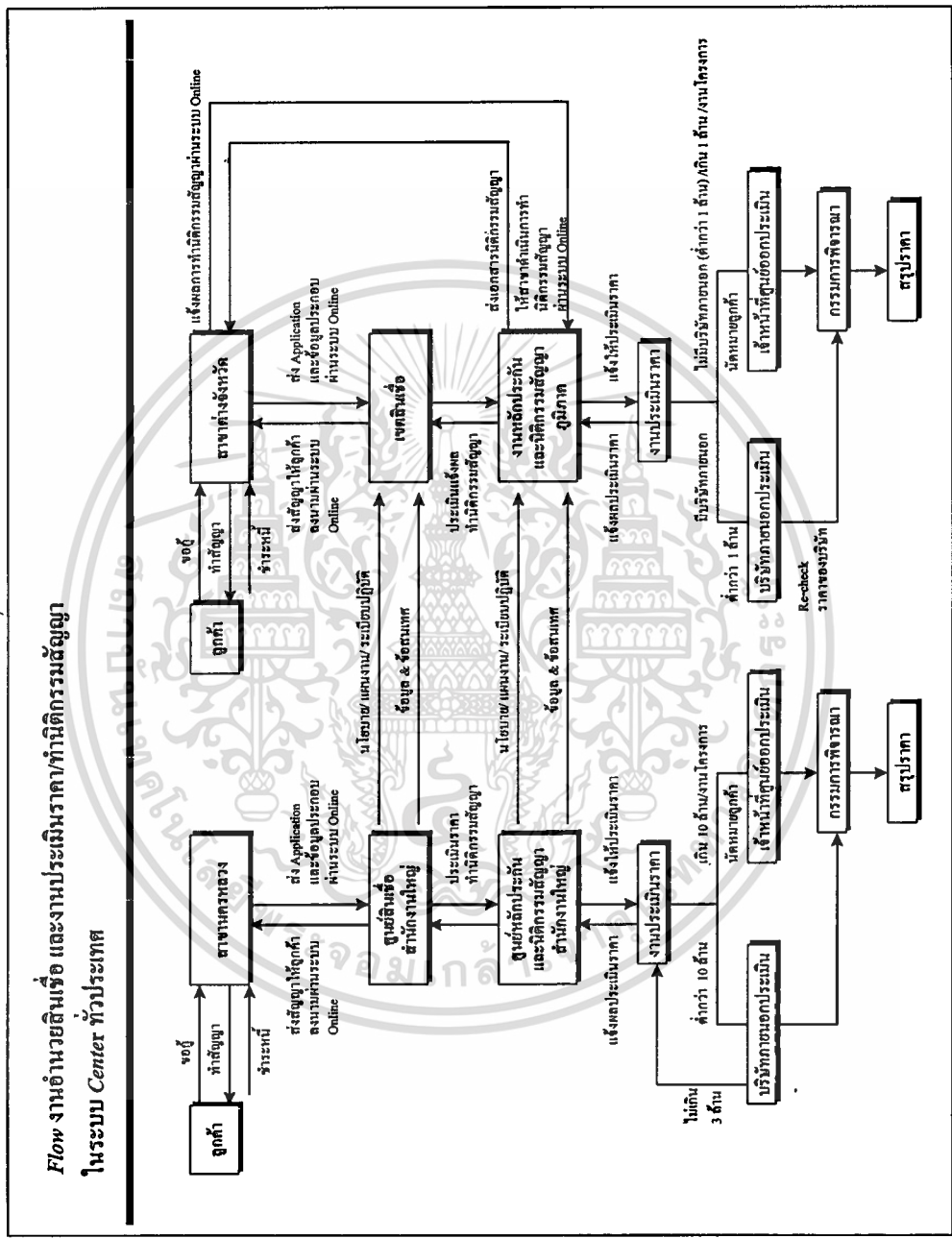
ขั้นตอนที่ 4 ประเมินราคาและจดจำนอง

- * ประเมินราคาหลักทรัพย์
- * ส่งผลการประเมินราคา
- * จดจำนองหลักทรัพย์

ขั้นตอนที่ 5 ทำสัญญา

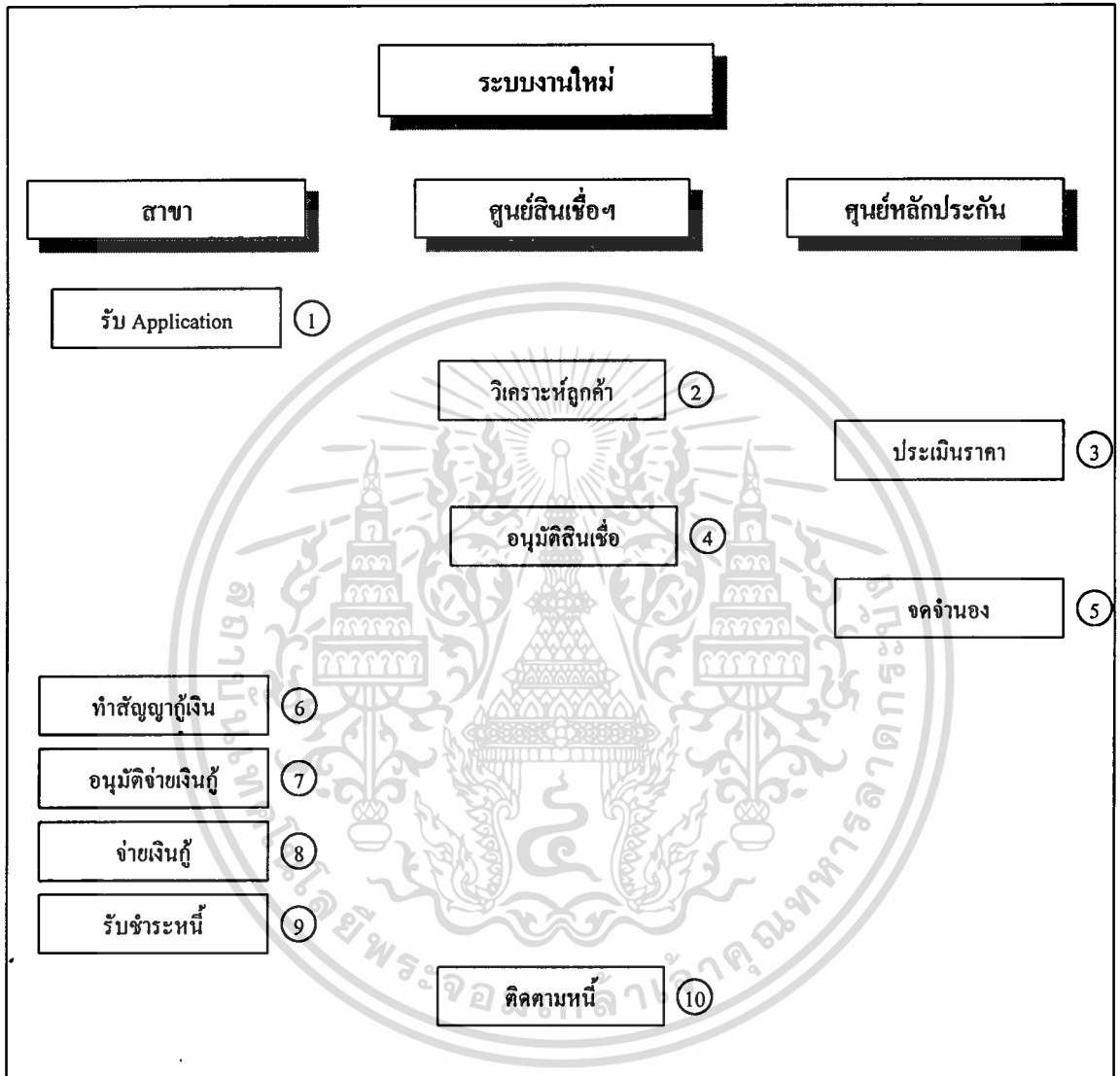
- * พิมพ์เอกสารสัญญา
- * ลูกค้ายกลงนามในสัญญา
- * นัดวันจดจำนอง
- * เปิดบัญชี
- * ค้างวงเงิน
- * จ่ายเงินกู้

ภาพที่ 3.2 แสดง Flow การทำงานของระบบงานใหม่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.3 แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบงานใหม่แยกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การประเมินจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในระบบงานใหม่

การประเมินจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับระบบงานสินเชื่อใหม่ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ และเขตสินเชื่อแต่ละเขต เป็นการคำนวณโดยใช้ระยะเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของแต่ละกลุ่มงานที่กำหนดในโครงสร้างของระบบงานใหม่ ซึ่งระยะเวลามาตรฐานดังกล่าวได้จากการสำรวจของสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย ที่ได้รวบรวมจากสถาบันการเงินที่ได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของตน ซึ่งการประเมินจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับกรณีศึกษาธนาคารออมสิน มีรายละเอียดขั้นตอนการคำนวณดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการคำนวณเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงาน

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการนำเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ 1 มาใช้ในการประเมินจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานในแต่ละศูนย์ฯ

3.4.1 การคำนวณเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

วิธีการคำนวณหาเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานของกลุ่มปฏิบัติการต่าง ๆ ในที่นี้เป็นการประมาณการจากระบบงานของสถาบันอื่น ซึ่งได้นำมาใช้งานแล้ว ปรากฏว่าสามารถลดระยะเวลาการทำงานในระบบงานมือเดิมต่อ 1 ชิ้นงานลงได้ โดยวิธีการคำนวณจะเป็นการนับเวลาเฉลี่ยของการทำงานในแต่ละขั้นตอนงานตามกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้ต่อ 1 ชิ้นงาน ด้วยการรวมเวลาปฏิบัติงานในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (หมายถึง ระยะเวลารวมทั้งตั้งแต่พนักงานเริ่มป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฯ ประมวลผลจนได้เป็นผลลัพธ์) และเวลาที่ทำโดยพนักงานงาน (หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในระบบงานมือ) ซึ่งสรุปประมาณการเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อ 1 ชิ้นงาน ของแต่ละภาระงานได้ดังนี้

สรุปเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน

ภาระงาน	เวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน
	(นาที/ 1 กิจกรรม)
1. กลุ่มงานอำนวยความสะดวก	
1.1 วิเคราะห์สินเชื่อ	55
1.2 อนุมัติสินเชื่อ	40
2. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสินเชื่อ	
2.1 ชั้นตอนที่ 1	33
2.2 ชั้นตอนที่ 2	32
2.3 ชั้นตอนที่ 3	46
3. กลุ่มงานติดตามหนี้	
3.1 รวบรวมหนี้ค้างชำระ	74
3.2 ประenomหนี้	75
3.3 ดำเนินการทางกฎหมาย	198
4. กลุ่มงานควบคุมและรายงาน	(นาที/เดือน)
4.1 ตรวจสอบสินเชื่อ	32040
4.2 งานจัดการข้อมูล	7320
4.3 งานบริหาร	2885

รายละเอียดการคำนวณเวลามาตรฐาน มีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่

กลุ่มงานอำนวยการสืบเชื้อ

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาที)	คนปฏิบัติ (นาที)	รวม (นาที)	หมายเหตุ
1. วิเคราะห์ สืบเชื้อ	* รับเรื่อง, ตรวจสอบ ครบถ้วนของเอกสาร	5		5	(ต่อชิ้นงาน)
	* ตรวจสอบข้อมูล ผู้ขอสืบเชื้อ	10		10	(ต่อชิ้นงาน)
	* วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	10	10	20	(ต่อชิ้นงาน)
	* พิจารณาหลักประกัน	2	5	7	(ต่อชิ้นงาน)
	* เสนอความเห็น	3		3	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกข้อมูล/ผลการ อนุมัติ	5		5	(ต่อชิ้นงาน)
	* ส่งเรื่องให้กลุ่มปฏิบัติ การเอกสาร	2	3	5	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		37	18	55	
2. อนุมัติ สืบเชื้อ	* มอบหมายงาน	3	2	5	(ต่อชิ้นงาน)
	* สั่งประเมินราคา	2	3	5	(ต่อชิ้นงาน)
	* สั่งจัดจ้าง	2	3	5	(ต่อชิ้นงาน)
	* พิจารณาอนุมัติ/ ปฏิเสธ	5	2	7	(ต่อชิ้นงาน)
	* ทบทวนหนี้	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดตามประสานงาน กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
	รวมเวลา		20	20	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสินเชื่อ

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาที)	คนปฏิบัติ (นาที)	รวม (นาที)	หมายเหตุ
1. ชั้นตอนที่ 1	* รับข้อมูล เอกสารคำขอกู้ จากสาขา	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* ตรวจสอบข้อมูล, สัญญา, หลักประกัน	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* ส่งงานให้กลุ่มอำนวย สินเชื่อ	2	2	4	(ต่อชิ้นงาน)
	* รับเรื่องคืนจากกลุ่มงาน อำนวยสินเชื่อ	2	2	4	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		19	14	33	
2. ชั้นตอนที่ 2	* แจ่ง/ส่งเรื่องให้สาขา ทำสัญญา	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* รับแจ่ง/รับเอกสารจาก สาขา	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* ดึงภาระหนี้/ล้างภาระ หนี้/เปลี่ยนเงื่อนไข	3	2	5	(ต่อชิ้นงาน)
	* SCAN เอกสาร	5	2	7	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		18	14	32	
3. ชั้นตอนที่ 3	* แจ่งประเมินราคา	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
	* แจ่งจดจำนอง	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดต่อประสานงาน ด้านประกันอัคคีภัย	5	10	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* ตรวจสอบข้อมูล, สัญญา, หลักประกัน	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		21	25	46	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มติดตามหนี้

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาที)	คนปฏิบัติ (นาที)	รวม (นาที)	หมายเหตุ
1. รวบรวมหนี้ ค้างชำระ	* เช็ครายการลูกค้า ที่ต้องติดตาม	2	5	7	(ต่อชิ้นงาน)
	* เรียกเก็บหนี้	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกผลการเรียกเก็บ	5	2	7	(ต่อชิ้นงาน)
	* Mail Merge	1	1	2	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดตามผลตามข้อตกลง	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกผลการชำระ/ ผิดเงื่อนไข	10	15	25	(ต่อชิ้นงาน)
	* แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		36	38	74	
2. ประenomหนี้	* ยื่นใบแจ้ง	2	5	7	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกผลการเจรจา/ ข้อตกลง	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดตามทวงถาม	3	2	5	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกผลการชำระ/ ผิดเงื่อนไข	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* ประสานงานกับ ฝ่ายกฎหมาย	15	10	25	(ต่อชิ้นงาน)
	* แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
	รวมเวลา		43	32	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาที)	คนปฏิบัติ (นาที)	รวม (นาที)	หมายเหตุ
3. ดำเนินการทาง กฎหมาย	* จัดเตรียมเอกสารเพื่อ ดำเนินการฟ้องร้อง	10	40	50	(ต่อชิ้นงาน)
	* ประสานงานกับ ฝ่ายกฎหมาย	10	60	70	(ต่อชิ้นงาน)
	* เจรจา/ประนีประนอม	5	20	25	(ต่อชิ้นงาน)
	* บันทึกผลการเจรจา/ ข้อตกลง	5	10	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดตามทวงถาม	5	5	10	(ต่อชิ้นงาน)
	* สรุปผลการติดตามหนี้	10	5	15	(ต่อชิ้นงาน)
	* เสนอข้อมูลให้ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ	3	5	8	(ต่อชิ้นงาน)
	* ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2	3	5	(ต่อชิ้นงาน)
รวมเวลา		50	148	198	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มงานควบคุมและรายงาน

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาท)	คนปฏิบัติ (นาท)	รวม (นาท)	หมายเหตุ
1. ตรวจสอบสินเชื่อ	* จัดทำรายงานการจัด ชั้นหนี้	2160	1080	3240	ต่อเดือน
	* ติดตามผลการอำนวยการ สินเชื่อ	3240	1080	4320	ต่อเดือน
	* ประเมินคุณภาพหนี้	4320	2160	6480	ต่อเดือน
	* ตรวจสอบ	10800	5400	16200	ต่อเดือน
	* เช็คราย Rate Structure	300	240	540	ต่อเดือน
	* ติดต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	720	540	1260	ต่อเดือน
รวมเวลา		21540	10500	32040	ต่อเดือน
2. จัดการข้อมูล	* จัดระบบข้อมูล/ จัดทำรายงานตาม ความต้องการผู้ใช้	720	360	1080	ต่อเดือน
	* รายงานข้อมูลเพื่อการ บริหาร	1800	180	1980	ต่อเดือน
	* รายข้อมูลลูกค้า	3600	180	3780	ต่อเดือน
	* ติดตามการใช้ ประโยชน์ของรายงาน	360	120	480	ต่อเดือน
	รวมเวลา		6480	840	7320

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทงาน	กิจกรรม	คอมพิวเตอร์ (นาที)	คนปฏิบัติ (นาที)	รวม (นาที)	หมายเหตุ
3. งานบริหาร	* ปรับปรุงลำดับชั้น ลูกหนี้ให้สอดคล้อง กับสถานะการณ์	240	120	360	ต่อเดือน
	* พัฒนาระบบงานใหม่	360	120	480	ต่อเดือน
	* พัฒนาวีธีการใหม่	480	240	720	ต่อเดือน
	* พัฒนาธุรกิจใหม่	300	360	660	ต่อเดือน
	* เสนอแนะกลยุทธ์ ทางการตลาด	120	180	300	ต่อเดือน
	* เสนอข้อมูลให้ผู้มี อำนาจตัดสินใจ	240	120	360	ต่อเดือน
	* ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2	3	5	ต่อเดือน
รวมเวลา		1742	1143	2885	ต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2 การประเมินจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์

ข้อกำหนด ในการกำหนดความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

- * จำนวนรายการติดต่อเฉลี่ยใน 1 วัน ของศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ = 100 ราย (ข้อมูลจากสถิติรายการติดต่อ กองบริหารงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน)
- * จำนวนรายการติดต่อเฉลี่ยใน 1 วัน ของเขตสินเชื่อ 1 เขต = 50 ราย (ข้อมูลเฉลี่ยต่อสาขาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานภาคแต่ละภาค กองบริหารงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน)

รายละเอียดการคำนวณ มีดังนี้

1. กลุ่มงานอำนวยการสินเชื่อ มีหน้าที่ดังนี้

1.1 วิเคราะห์สินเชื่อ มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ตรวจสอบคำขอ/หลักฐาน
- (2) ตรวจสอบประวัติลูกค้า และผู้ค้ำประกัน
- (3) วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
- (4) เสนอความเห็น

1.2 อนุมัติสินเชื่อ มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ตั้งประเมินราคาหลักประกัน
- (2) ตั้งจดจำนอง
- (3) อนุมัติสินเชื่อ
- (4) ทบทวนฐานของลูกค้าและผู้ค้ำประกันตามระยะเวลาอันสมควร หรือเมื่อมีประวัติการค้างชำระ

หลักเกณฑ์การคำนวณ

	ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่	
	วิเคราะห์สืบเชื้อ	อนุมัติสืบเชื้อ
1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	37 นาที	20 นาที
2. รายการติดต่อ (ต่อวัน)	100 ราย	100 ราย
3. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	3700 นาที	2000 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะ เวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด/ระยะ เวลาทำงาน)	10	6
6. จำนวนเครื่องพิมพ์ Dot Matrix Printer	2	-
Laser Printer	4	6
7. จำนวน Scanner (A4)	1	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Dot Matrix ใช้พิมพ์เอกสารทั่วไป และรายงานในขั้นตอนของการวิเคราะห์สืบเชื้อ ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อกายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
3. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารนำไปใช้ในการพิจารณาสืบเชื้อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เขตลินเชื้อ	
วิเคราะห์ลินเชื้อ	อนุมัติลินเชื้อ

1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	37 นาที	20 นาที
2. รายการติดต่อ (ต่อวัน)	50 ราย	50 ราย
3. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	1800 นาที	1000 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลา ที่ต้องใช้ทั้งหมด/ระยะเวลา ทำงาน)	4	3
6. จำนวนเครื่องพิมพ์		
Dot Matrix Printer	1	-
Laser Printer	1	1

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Dot Matrix ใช้พิมพ์เอกสารทั่วไป และรายงานในขั้นตอนของการวิเคราะห์ลินเชื้อ ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสินเชื่อ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ขั้นตอนที่ 1 มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ตรวจสอบเอกสาร
- (2) ตรวจสอบสัญญา
- (3) ตรวจสอบเพิ่มสินเชื่อ

2.2 ขั้นตอนที่ 2 มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) จัดเตรียมสัญญา
- (2) ตั้งภาระหนี้
- (3) เปลี่ยนแปลงเงื่อนไข
- (4) ถ้างภาระหนี้

2.3 ขั้นตอนที่ 3 มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) งานประกันอสังหาริมทรัพย์
- (2) แจกประเมินราคา
- (3) แจกจดจำนอง



หลักเกณฑ์การคำนวณ

	ศูนย์ดินเชื้อสำนักงานใหญ่		
	ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3
1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	19 นาที	18 นาที	21 นาที
1. Transaction (ต่อวัน)	100 ราย	100 ราย	100 ราย
1. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	1900 นาที	1800 นาที	2100 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด/ระยะเวลาทำงาน)	5	5	6
6. จำนวนเครื่องพิมพ์			
Dot Matrix Printer	1	1	2
Laser Printer	2	2	1
7. จำนวน Scanner (A4)	1	-	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Dot Matrix ใช้พิมพ์เอกสารทั่วไป และรายงานในขั้นตอนของการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือสัญญา และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อกายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
3. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาสินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	เขตสินค้าเชื้อ		
	ชั้นตอนที่ 1	ชั้นตอนที่ 2	ชั้นตอนที่ 3
1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	19 นาที	18 นาที	21 นาที
2. Transaction (ต่อวัน)	50 ราย	50 ราย	50 ราย
3. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	950 นาที	900 นาที	1050 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้ง หมด/ระยะเวลาทำงาน	2	2	2
6. จำนวนเครื่องพิมพ์ Dot Matrix Printer	-	-	1
Laser Printer	1	1	1
7. จำนวน Scanner (A4)	1	-	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Dot Matrix ใช้พิมพ์เอกสารทั่วไป และรายงานในชั้นตอนของการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือสัญญา และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อกับภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
3. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารนำไปใช้ในการพิจารณาสินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 กลุ่มงานติดตามหนี้ มีหน้าที่ดังนี้

3.1 รวบรวมหนี้ค้างชำระ มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) จัดทำรายการหนี้ค้างชำระ
- (2) แจ้งการค้างชำระไปยังผู้กู้

3.2 ประenomหนี้ มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) รายงานการประenomหนี้
- (2) แก้ไขเงื่อนไขที่ทำการตกลงใหม่
- (3) ติดตามผลการประenomหนี้

3.3 ดำเนินการทางกฎหมาย มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) แจ้งผู้ถูกราบ
- (2) ดำเนินการฟ้องร้อง
- (3) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย



หลักเกณฑ์การคำนวณ

ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่		
รวบรวมหนี้ค้างชำระ	ประนอมหนี้	ดำเนินการทางกฎหมาย

1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	36 นาที	43 นาที	50 นาที
2. รายการติดต่อ (ต่อวัน)	20 ราย	10 ราย	5 ราย
3. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	720 นาที	430 นาที	250 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด/ระยะเวลาทำงาน)	2	2	1
6. จำนวนเครื่องพิมพ์ Laser Printer	2	1	1
7. จำนวน Scanner (A4)	1	1	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือสัญญา และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาสินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เขตสินเชื้อ		
รวบรวมหนี้ค้างชำระ	ประนอมหนี้	ดำเนินการทางกฎหมาย

1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อผู้กู้ 1 ราย)	36 นาที	43 นาที	50 นาที
1. รายการติดต่อ (ต่อวัน)	15 ราย	8 ราย	5 ราย
1. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	540 นาที	344 นาที	250 นาที
4. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
5. จำนวนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด/ระยะเวลาทำงาน)	1	1	1
6. จำนวนเครื่องพิมพ์ Laser Printer	1	1	1
7. จำนวน Scanner (A4)	1	-	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือสัญญา และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาสินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4 กลุ่มควบคุมและรายงาน มีหน้าที่ดังนี้

4.1 ตรวจสอบสินเชื่อ มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) จัดชั้นหนี้ให้สอดคล้องกับนโยบายและสถานะการณ์
- (2) ติดตามและควบคุมการอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- (3) ควบคุมการตรวจสอบภายใน

4.2 งานจัดการข้อมูล มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) จัดระบบศูนย์ข้อมูลและรายงานของระบบงานสินเชื่อ
- (2) ควบคุมและตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูลรวมของระบบงานสินเชื่อ

4.3 งานบริหาร มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (1) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์สินเชื่อทั้งหมด
- (2) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบงานสินเชื่อให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานะการณ์
- (3) ให้ข้อเสนอแนะและร่วมกำหนดนโยบาย, กลยุทธ์ และเป้าหมายทางด้านสินเชื่อให้ศูนย์สินเชื่อ

หลักเกณฑ์การคำนวณ

ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่		
ตรวจสอบสืบเชื้อ	งานจัดการข้อมูล	งานบริหาร

1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อเดือน)	21540 นาที	6480 นาที	1742 นาที
2. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	1077 นาที	324 นาที	87 นาที
3. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
4. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องกำ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้ง หมด/ระยะเวลาทำงาน	2	1	1
5. จำนวนเครื่องพิมพ์			
Laser Printer	1	1	1
Inkjet	1	1	-
6. จำนวน Scanner (A4)	1	-	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อกายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Inkjet ใช้พิมพ์รายงานและสถิติ ซึ่งอาจแสดงในรูปแบบของกราฟ หรือรูปภาพเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	เขตสินเชื่อ		
	ตรวจสอบสินเชื่อ	งานจัดการข้อมูล	งานบริหาร
1. ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ (ต่อเดือน)	21540 นาที	6480 นาที	1742 นาที
2. ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด (ต่อวัน)	1077 นาที	324 นาที	87 นาที
3. ระยะเวลาทำงาน (ต่อวัน)	360 นาที	360 นาที	360 นาที
4. จำนวนเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ที่ต้องการ (ระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งหมด/ ระยะเวลาทำงาน)	2	1	1
5. จำนวนเครื่องพิมพ์			
Laser Printer	1	-	1
Inkjet	1	1	-
6. จำนวน Scanner (A4)	1	-	-

หมายเหตุ

1. เครื่องพิมพ์ Laser ใช้พิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มต่าง ๆ และพิมพ์เอกสารที่ใช้ติดต่อกับภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เครื่องพิมพ์ Inkjet ใช้พิมพ์รายงานและสถิติ ซึ่งอาจแสดงในรูปแบบของกราฟ หรือรูปภาพเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งเป็นการใช้งานในแบบ Print Sharing ระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อในระบบเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
3. Scanner (A4) ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลที่สามารนำไปใช้ในการพิจารณาสินเชื่อในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ใบรับรองเงินเดือน โฉนดที่ดิน ฯลฯ ซึ่งการใช้งานจะเป็นการรวบรวมและจัดส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 รายละเอียดระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

จากขั้นตอนของการคำนวณเวลามาตรฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการประเมินความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในข้อ 3 สามารถกำหนดจำนวนและคุณสมบัติเบื้องต้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ สำหรับระบบงาน สินเชื่อใหม่ ซึ่งประกอบด้วย

- ระบบคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่
- ระบบคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่
- ระบบคอมพิวเตอร์ที่เขตสินเชื่อ
- ระบบคอมพิวเตอร์ที่สาขา

3.5.1 ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่

ข้อกำหนดเบื้องต้น ในการประเมินความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์

คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ มีดังนี้

- * จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อ ณ สิ้นปี 2540 เท่ากับ 400,000 ราย และมีอัตราการเติบโต 20% ต่อปี (ข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน กองบริหารงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน และการพยากรณ์ตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้ธนาคารออมสินสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ประชาชนที่มีรายได้น้อย รวมถึงข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ)
- * จำนวนรายการติดต่อเฉลี่ย/1 วันทำการ ของสาขาในเขตศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ ประมาณ 100 ราย
- * จำนวนรายการติดต่อเฉลี่ย/1 วันทำการ ของสาขาในเขตเชื่อประมาณ 50 ราย

รายการ	จำนวนหน่วย
คอมพิวเตอร์สำหรับงาน PRODUCTION	1
คอมพิวเตอร์สำหรับงาน DEVELOPMENT	1
ระบบงานแม่เหล็ก	1
เครื่องพิมพ์ แบบ LINE PRINTER	2
โปรแกรมระบบ	2

(1) คอมพิวเตอร์สำหรับงาน PRODUCTION เพื่อใช้เป็นเครื่อง

คอมพิวเตอร์ในการให้บริการแก่คอมพิวเตอร์ SERVER ที่ศูนย์สิน

เชื่อ และเขตสินเชื่อ ทั้งในด้านระบบงานสินเชื่อ และฐานข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในเท่านั้น ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบต่อข้อมูลการดำเนินงาน
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้า ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องฯ ควรเป็นแบบที่สามารถให้บริการแก่คอมพิวเตอร์ลูกค้าที่ศูนย์สินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ และเขตสินเชื่อบริษัทที่มีการใช้งานในแบบผู้ใช้หลายคนสามารถใช้งานได้พร้อมกัน และแบบปฏิบัติงานได้หลายภาระงานในเวลาเดียวกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาพร้อมกับข้อกำหนดเบื้องต้น คุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงาน PRODUCTION ควรมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

หน่วยประมวลผลกลาง

- * Processor เป็นแบบ Multi Processor
- * ทำงานในลักษณะ Symmetric Multi Processor (SMP)
- * มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 8 Slots และสามารถขยายได้ ไม่น้อยกว่า 12 Slots
- * สามารถสนับสนุนการทำงานในลักษณะ Multiuser และ Multitasking ทั้งในงาน Batch Processing และ Online Processing
- * มี Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 512KB ต่อ CPU

หน่วยความจำหลัก

- * ไม่น้อยกว่า 1 GB และสามารถขยายได้ไม่น้อยกว่า 4 GB
- * เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่ เป็น 1 Bit

(2) คอมพิวเตอร์สำหรับงาน DEVELOPMENT เพื่อใช้เป็นเครื่อง

คอมพิวเตอร์ในการให้บริการการพัฒนาระบบงานสินเชื่อบริษัท คอมพิวเตอร์ของธนาคาร รวมทั้งในด้านการทำ BACK UP ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องฯ ควรเป็นแบบที่สามารถให้บริการแก่คอมพิวเตอร์ลูกค้าที่มีการใช้งานในแบบผู้ใช้หลายคนสามารถใช้งานได้พร้อมกัน และแบบปฏิบัติงานได้หลายภาระงานและเมื่อพิจารณาพร้อมกับข้อกำหนดเบื้องต้น คุณลักษณะของเครื่อง

คอมพิวเตอร์สำหรับงาน DEVELOPMENT ควรมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

หน่วยประมวลผลกลาง

- * Processor เป็นแบบ Multi Processor
- * ทำงานในลักษณะ Symmetric Multi Processor (SMP)
- * มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 8 Slots และสามารถขยายได้ ไม่น้อยกว่า 12 Slots
- * สามารถสนับสนุนการทำงานในลักษณะ Multiuser และ Multitasking ทั้งในงาน Batch Processing และ Online Processing
- * มี Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 512KB ต่อ CPU

หน่วยความจำหลัก

- * ไม่น้อยกว่า 512 MB และสามารถขยายได้ไม่น้อยกว่า 4 GB
- * เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่เป็น 1 Bit

(3) ระบบงานแม่เหล็ก

(คอมพิวเตอร์ PRODUCTION และ DEVELOPMENT สามารถใช้ระบบงานแม่เหล็กร่วมกันได้) โดยมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้

DISK CONTROLLER

- * สามารถติดต่อกับ Disk Storage Unit ได้ไม่น้อยกว่า 28 Disk Storage Units
- * มีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลไม่น้อยกว่า 20 MB/Sec
- * สนับสนุนการทำงานแบบ Raid Technology

DISK STORAGE UNIT

- * เป็นแบบ Disk Array ที่มีขนาดความจุรวมเมื่อทำการ Format และหักเนื้อที่สำหรับ RAID ไว้ทำ Parity

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Check แล้วควรเหลือเนื้อที่สำหรับใช้งานไม่น้อยกว่า 300 GB และสามารถขยายความจุรวมทั้งระบบได้ไม่น้อยกว่า 500 GB

- * มีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลไม่น้อยกว่า 5 MB/Sec
- * มี Average Access Time ไม่มากกว่า 22 ms

(4) เครื่องพิมพ์แบบ LINE PRINTER เป็นเครื่องพิมพ์ความเร็วสูง

ขนาด 1200 Lpm เพื่อสนับสนุนงานทางด้านเอกสารของคอมพิวเตอร์ PRODUCTION และ DEVELOPMENT ซึ่งได้แก่ รายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับงานสินค้า ซึ่งมีจำนวนมากและต้องการความรวดเร็วในการพิมพ์

(5) โปรแกรมระบบ ประกอบด้วย

ระบบปฏิบัติการ ต้องสามารถใช้กับ USER ได้ไม่จำกัดจำนวน

- * สามารถกำหนดลำดับความสำคัญในการทำงานของ Processor ต่าง ๆ ได้
- * เป็นระบบปฏิบัติการแบบ UNIX ซึ่งสามารถติดต่อกับผู้ใช้ได้ทั้ง Command Line และ GUI (Graphic User Interface)
- * เป็นแบบ Multiuser Preemptive-multitasking และ Multithreaded Operating System ที่สามารถสนับสนุนการทำงานได้ทั้งแบบ Batch Processing และ Online Interactive
- * สามารถทำงานได้ในลักษณะของ Virtual Memory
- * มีระบบ File Management System ที่กำหนดขอบเขตการใช้งานของ File และ Directories ได้
- * มีระบบที่สามารถตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของระบบ เช่น CPU, Memory
- * มีระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน

SYSTEM UTILITY PROGRAM ประกอบด้วย

- * Remote Administration & Support

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- * Spooling Utility
- * Backup and Recovery Utility
- * Sort/Merge Utility
- * Performance Analysis Tools
- * TCP/IP, FTP (File Transfer Program)
- * โปรแกรมควบคุมการทำงานของ Server กรณีที่ Server ตัวใดตัวหนึ่งใช้งานไม่ได้ Server อีกตัวหนึ่งสามารถจะนำ Resource ทั้งหมดและงานที่ Run บน Server ที่ใช้ไม่ได้มาทำงานต่อได้

COMPLIER สำหรับคอมพิวเตอร์ DEVELOPMENT

- * C COMPLIER ตามมาตรฐานของ ANSI

3.5.2 ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่

รายการ	จำนวนหน่วย
SERVER	2
MICROCOMPUTER	42
เครื่องพิมพ์	
DOT MATRIX	6
LASER	22
INKJET	2
SCANNER	4

(1) คอมพิวเตอร์ SERVER จำนวน 2 หน่วย แบ่งเป็น

ก. คอมพิวเตอร์ SERVER สำหรับงานสืบเชื้อ ONLINE
จำนวน 1 เครื่อง มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้
หน่วยประมวลกลาง

- * ทำงานแบบ Multi Processor จำนวนไม่น้อยกว่า 2 Processor ทำงานที่สัญญาณความถี่นาฬิกาไม่ต่ำกว่า 200 MHz
- * มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 4 Slots

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- * มี Cache Memory แต่ละ Processor ขนาดไม่น้อยกว่า 512 KB

หน่วยความจำหลัก

- * ขนาดไม่ต่ำกว่า 1 GB
- * เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่เป็น 1 Bit

Network Interface Card เป็นแบบ 100 BASE TX

HARD DISK ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 10 GB

ระบบปฏิบัติการ UNIX หรือ WINDOW NT

ข. คอมพิวเตอร์ SERVER สำหรับงาน IMAGE

PROCESSING จำนวน 1 เครื่อง มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
หน่วยประมวลผลกลาง

- * Processor เป็นแบบ Multi Processor
- * ทำงานในลักษณะ Symmetric Multi Processor (SMP)
- * มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 4 Slots
- * สามารถสนับสนุนการทำงานในลักษณะ Multiuser และ Multitasking
- * มี Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 512 KB ต่อ CPU

หน่วยความจำหลัก

- * ขนาดไม่ต่ำกว่า 2 GB และขยายได้อีกไม่น้อยกว่า 2 GB
- * เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่เป็น 1 Bit

Network Interface Card เป็นแบบ 100 BASE TX

HARD DISK ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 10 GB

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ JUKEBOX มีความสามารถในการเก็บข้อมูลไม่ต่ำกว่า 40 GB การค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบปฏิบัติการแบบ UNIX หรือ WINDOW NT

(2) MICROCOMPUTER จำนวน 42 เครื่อง เพื่อใช้เป็น

WORKSTATIONS ของคอมพิวเตอร์ SERVER ในข้อ 1 เพื่อสนับสนุนงานของกลุ่มงานในระบบ ดังนี้

ก. กลุ่มงานอำนวยการ	จำนวน 16 เครื่อง
ข. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสนเชื่อ	จำนวน 16 เครื่อง
ค. กลุ่มงานติดตามหนี้	จำนวน 5 เครื่อง
ง. กลุ่มงานควบคุมและรายงาน	จำนวน 5 เครื่อง

ซึ่งมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

- * Processor เป็นแบบ Pentium ทำงานที่สัญญาณความถี่นาฬิกาไม่ต่ำกว่า 166 MHz
- * หน่วยความจำไม่น้อยกว่า 32 MB ขยายได้ไม่น้อยกว่า 128 MB
- * HARD DISK ความจุไม่น้อยกว่า 2 GB
- * ระบบปฏิบัติการเป็น WINDOW NT
- * มี Network Interface Card

(3) เครื่องพิมพ์และเครื่อง SCANNER เป็นการฟ่งต่อใช้งานในแบบ Sharing ในระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานในระบบ ดังนี้

ก. กลุ่มงานอำนวยการ			
	DOT MATRIX	จำนวน	2 เครื่อง
	LASER	จำนวน	10 เครื่อง
	SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง
ข. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสนเชื่อ			
	DOT MATRIX	จำนวน	4 เครื่อง
	LASER	จำนวน	5 เครื่อง
	SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง
ค. กลุ่มงานติดตามหนี้			
	LASER	จำนวน	4 เครื่อง
	SCANNER	จำนวน	2 เครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง. กลุ่มงานควบคุมและรายงาน

LASER	จำนวน	3 เครื่อง
INKJET	จำนวน	2 เครื่อง
SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง

มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

เครื่องพิมพ์ DOT MATRIX

- * เป็น Dot Matrix ขนาด 24 หัวเข็ม
- * สามารถพิมพ์ได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ตัวเลข และ Special Character ในคราวเดียวกัน
- * มีความเร็วในการพิมพ์ไม่ต่ำกว่า 330 ตัวอักษรต่อวินาทีในแบบ Draft Mode

เครื่องพิมพ์ LASER PRINTER

- * มีหน่วยความจำไม่น้อยกว่า 2 MB
- * มีความละเอียดในการพิมพ์ไม่น้อยกว่า 600x600 dpi
- * ความเร็วในการพิมพ์กระดาษขนาด A4 ไม่น้อยกว่า 8 หน้าต่อนาที
- * สามารถใช้กระดาษ A4, US Letter, US Legal หรือ แผ่นใสได้

เครื่องพิมพ์ INKJET

- * มีหน่วยความจำไม่น้อยกว่า 4 MB
- * มีความละเอียดในโหมดพิมพ์สีดำไม่น้อยกว่า 600x600 dpi
- * ความเร็วในการพิมพ์สีดำ กระดาษขนาด A4 ไม่น้อยกว่า 8 หน้าต่อนาที ในแบบ Normal Mode และพิมพ์สีไม่น้อยกว่า 4 หน้าต่อนาที ในแบบ Fast Mode

เครื่อง SCANNER

- * อ่านภาพที่มีขนาดไม่ต่ำกว่ากระดาษ A4
- * มีความละเอียดในการอ่านภาพสีไม่น้อยกว่า 2400dpi

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* มีความเร็วในการอ่านไม่เกิน 4 วินาที ในแบบ
Preview

3.5.3 เขตสินค้า จำนวน 12 เขต

เขตสินค้าแต่ละเขตประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ดังนี้

รายการ	จำนวนหน่วย
SERVER	2
MICROCOMPUTER	20
เครื่องพิมพ์	
DOT MATRIX	3
LASER	10
INKJET	2
SCANNER	2

(1) คอมพิวเตอร์ SERVER จำนวน 2 หน่วย แบ่งเป็น

ก. คอมพิวเตอร์ SERVER สำหรับงานสินค้า ONLINE

จำนวน 1 เครื่อง มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
หน่วยประมวลผลกลาง

* ทำงานแบบ Multi Processor จำนวนไม่น้อยกว่า
2 Processor ทำงานที่สัญญาณความถี่นาฬิกาไม่ต่ำ
กว่า 200 MHz

* มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 4 Slots

* มี Cache Memory แต่ละ Processor ขนาดไม่น้อย
กว่า 512 KB

หน่วยความจำหลัก

* ขนาดไม่ต่ำกว่า 512 MB

* เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถ
ตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไข
ข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่ เป็น 1 Bit

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Network Interface Card เป็นแบบ 10/100 BASE TX
 HARD DISK ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 6 GB
 ระบบปฏิบัติการ UNIX หรือ WINDOW NT
 ข. คอมพิวเตอร์ SERVER สำหรับงาน IMAGE
 PROCESSING จำนวน 1 เครื่อง มีคุณลักษณะอย่างน้อยดังนี้
 หน่วยประมวลกลาง

- * ทำงานแบบ Multi Processor ทำงานที่สัญญาณความถี่นาฬิกาไม่ต่ำกว่า 200 MHz
- * ทำงานในลักษณะ Symmetric Multiprocessor (SMP)
- * มี I/O Slot ไม่น้อยกว่า 4 Slots
- * สามารถสนับสนุนการทำงานในลักษณะ Mustuser และ Multitasking
- * มี Cache Memory แต่ละ Processor ขนาดไม่น้อยกว่า 512 KB ต่อ CPU

หน่วยความจำหลัก

- * ขนาดไม่ต่ำกว่า 1 GB ขยายได้ไม่น้อยกว่า 2 GB
- * เป็นแบบ ECC (Error Correction Code) ที่สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ 2 Bits และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ในกรณีที่เป็น 1 Bit

Network Interface Card เป็นแบบ 100 BASE TX
 HARD DISK ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 10 GB
 ระบบปฏิบัติการ UNIX หรือ WINDOW NT

(2) MICROCOMPUTER จำนวน 20 เครื่อง เพื่อใช้เป็น
 WORKSTATIONS ของคอมพิวเตอร์ SERVER ในข้อ 1 เพื่อ
 สนับสนุนงานของกลุ่มงานในระบบ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| ก. กลุ่มงานอำนวยความสะดวก | จำนวน 7 เครื่อง |
| ข. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสารสนเชื่อ | จำนวน 6 เครื่อง |
| ค. กลุ่มงานติดตามหนี้ | จำนวน 3 เครื่อง |
| ง. กลุ่มงานควบคุมและรายงาน | จำนวน 4 เครื่อง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีคุณลักษณะเหมือนกับ MICROCOMPUTER ที่ศูนย์สินเชื่อ
สำนักงานใหญ่

- (3) เครื่องพิมพ์ และเครื่อง SCANNER เป็นการพ่วงต่อใช้งานในแบบ
Sharing ในระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อ
สนับสนุนการทำงานในระบบ ดังนี้

ก. กลุ่มงานอำนวยการ

DOT MATRIX	จำนวน	1 เครื่อง
LASER	จำนวน	2 เครื่อง

ข. กลุ่มงานปฏิบัติการเอกสาร

DOT MATRIX	จำนวน	1 เครื่อง
LASER	จำนวน	3 เครื่อง
SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง

ค. กลุ่มงานติดตามหนี้

LASER	จำนวน	3 เครื่อง
SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง

ง. กลุ่มงานควบคุมและรายงาน

LASER	จำนวน	2 เครื่อง
INKJET	จำนวน	2 เครื่อง
SCANNER	จำนวน	1 เครื่อง

โดยมีคุณลักษณะเหมือนกับ เครื่องพิมพ์ และเครื่อง SCANNER ที่
ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่

3.5.4 สำนักงานสาขา แต่ละสาขาประกอบด้วย

รายการ	จำนวนหน่วย
MICROCOMPUTER ที่ทำหน้าที่เป็น SERVER	1
MICROCOMPUTER	1
เครื่องพิมพ์ LASER	1
SCANNER (A4)	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) ไมโครคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง ทำหน้าที่เป็น คอมพิวเตอร์ SERVER สำหรับระบบงานสืบเชื้อ ONLINE และใช้เชื่อมโยงในระบบเครือข่ายกับเขตสืบเชื้อต้นสังกัด

ก. ไมโครคอมพิวเตอร์ใช้เป็น WORKSTATIONS ของ คอมพิวเตอร์ SERVER ในข้อ 1 เพื่อปฏิบัติงานในระบบงานสืบเชื้อใหม่

ข. เครื่องพิมพ์ LASER ใช้ในการพิมพ์เอกสารสัญญา ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความคมชัดสูง เพื่อเก็บไว้เก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงทางกฎหมาย

ค. เครื่อง SCANNER ใช้ในการคัดลอกเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งผ่านระบบเครือข่ายไปยังเขตสืบเชื้อ เพื่อใช้ในการพิจารณาสืบเชื้อ ลักษณะการใช้งานจำเป็นการรวบรวมเอกสารแล้วทำการ SCAN ส่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ที่กำหนด

โดยมีคุณลักษณะเหมือนกับ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่

3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่

3.6.1 ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในปัจจุบัน

ปัจจุบันการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารเป็นลักษณะของการเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์เครือข่าย โดยมีอุปกรณ์ และระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเป็นของธนาคารเอง (Public Data Network) และขอใช้บริการจากหน่วยงานที่เปิดให้บริการทางด้านสื่อสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

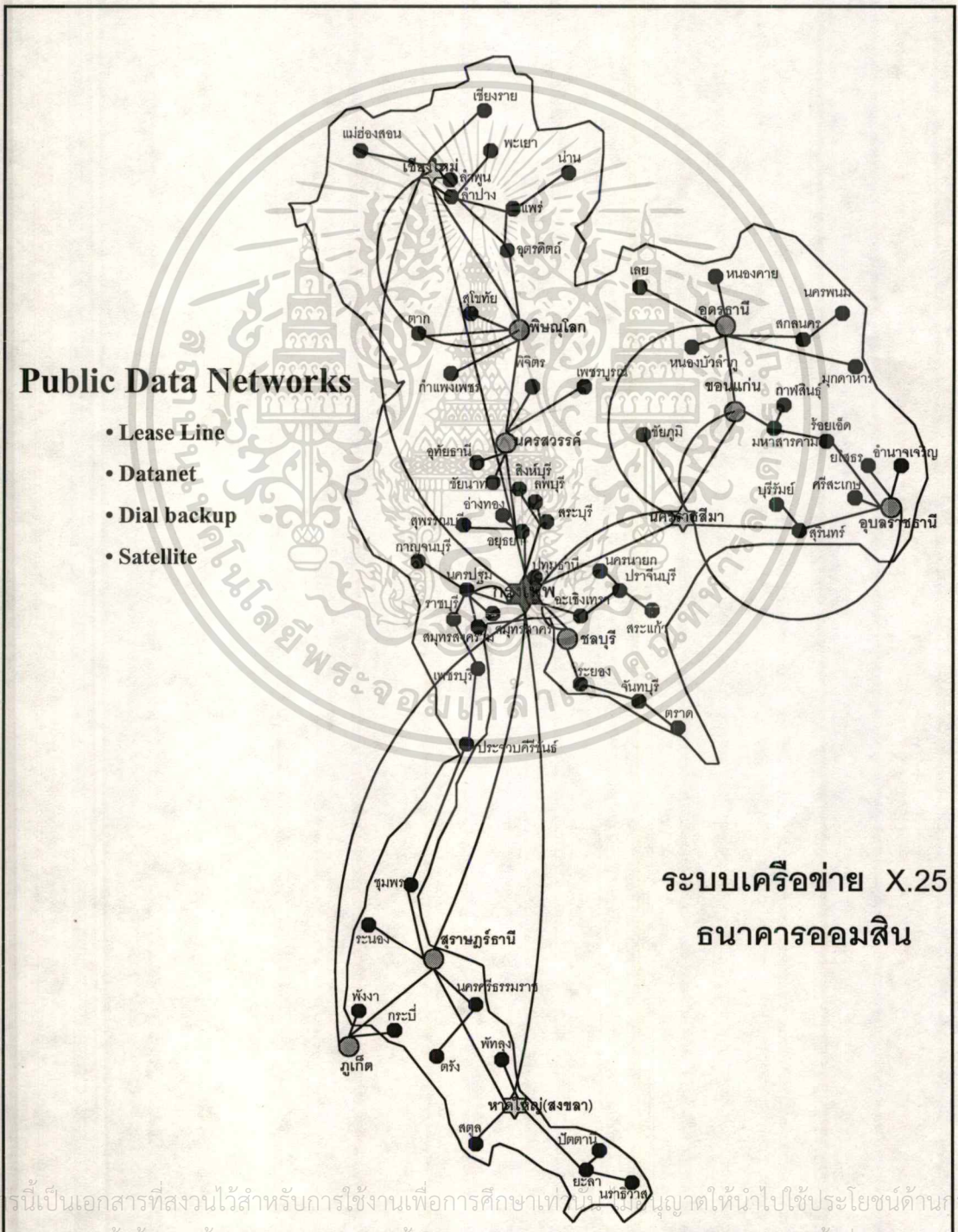
บริการคู่สายเช่า	จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
บริการสื่อสารผ่านดาวเทียม	จากบริษัท สามารถเทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด บริษัท คอมพิวเตอร์ จำกัด
บริการ Data Net	จากบริษัท ชินวัตรเทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด

การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างสำนักงานสาขา และศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาค กับศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ทำโดยผ่านเครือข่ายของธนาคาร โดยใช้โปรโตคอล X.25 และ TCP/IP

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

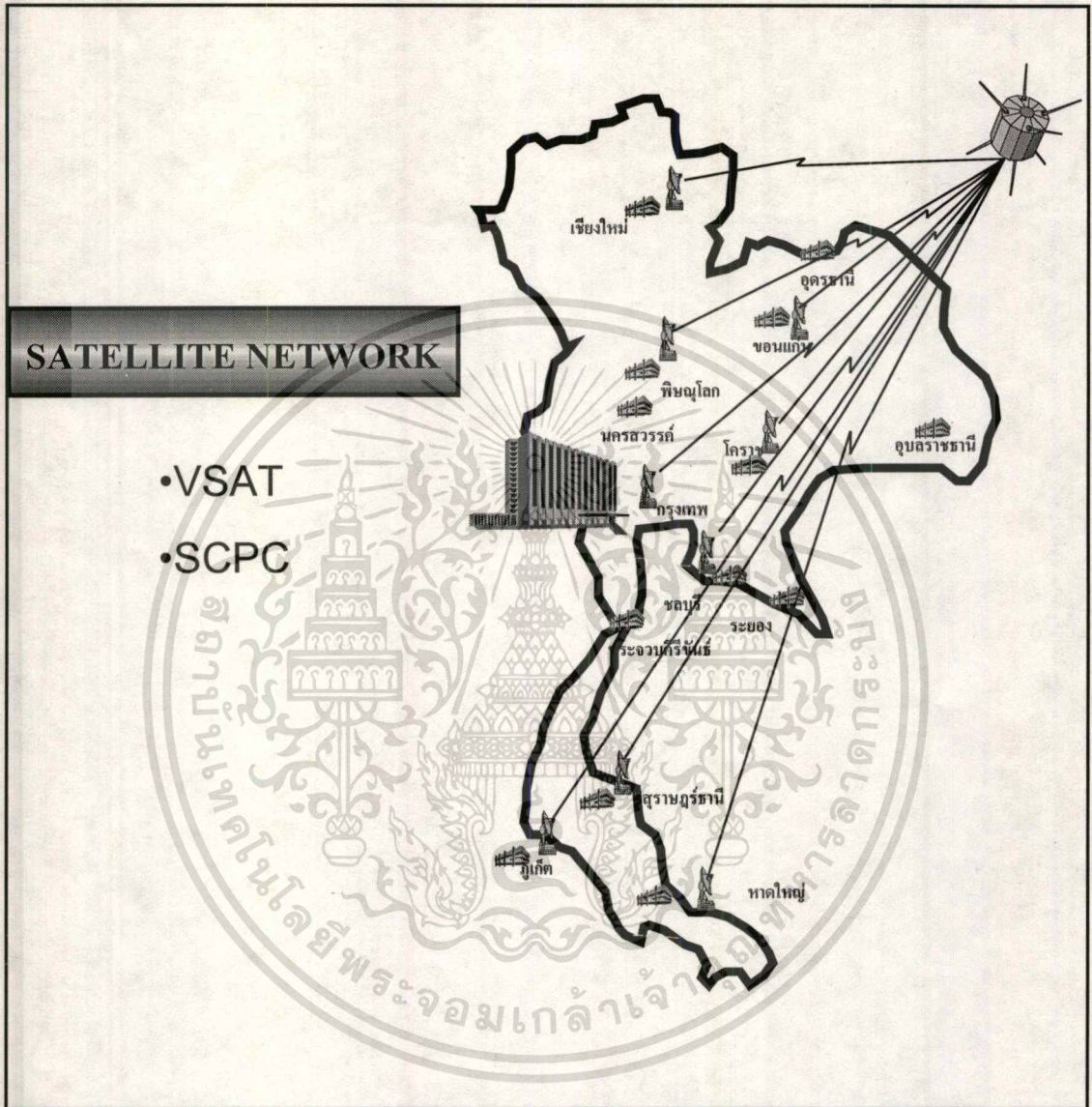
เป็นหลัก การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ กับศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาคใช้ บริการคู่สายเช่าจากองค์การโทรศัพท์ ซึ่งมีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลที่ 64 Mbps. และมีการใช้ บริการสื่อสารข้อมูลผ่านดาวเทียมขนาด 64 Mbps. เป็นระบบสำรอง

ภาพที่ 3.4 แสดงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล X.25 ธนาคารอมสิน



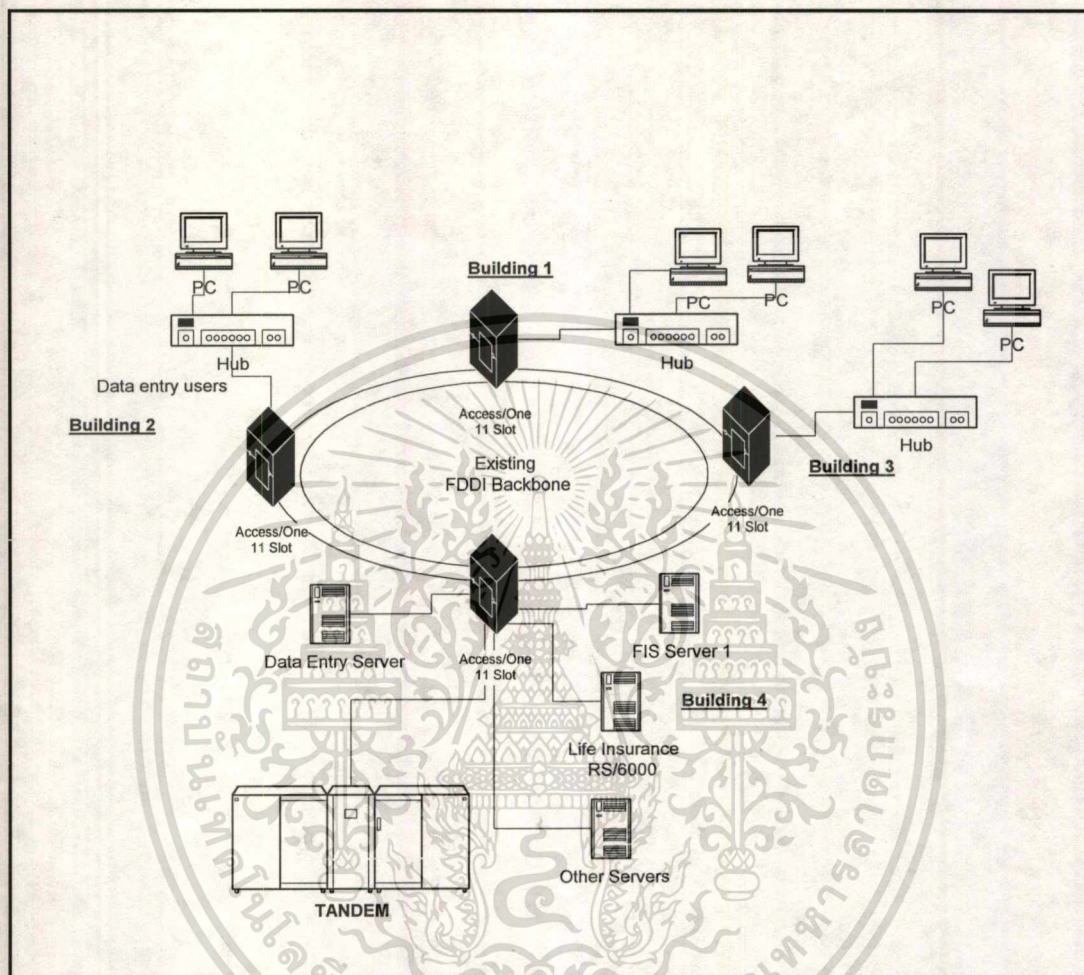
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น กรุณาอย่าเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.5 แสดงเครือข่ายสื่อสารข้อมูลผ่านดาวเทียม ภูมิภาคอาเซียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

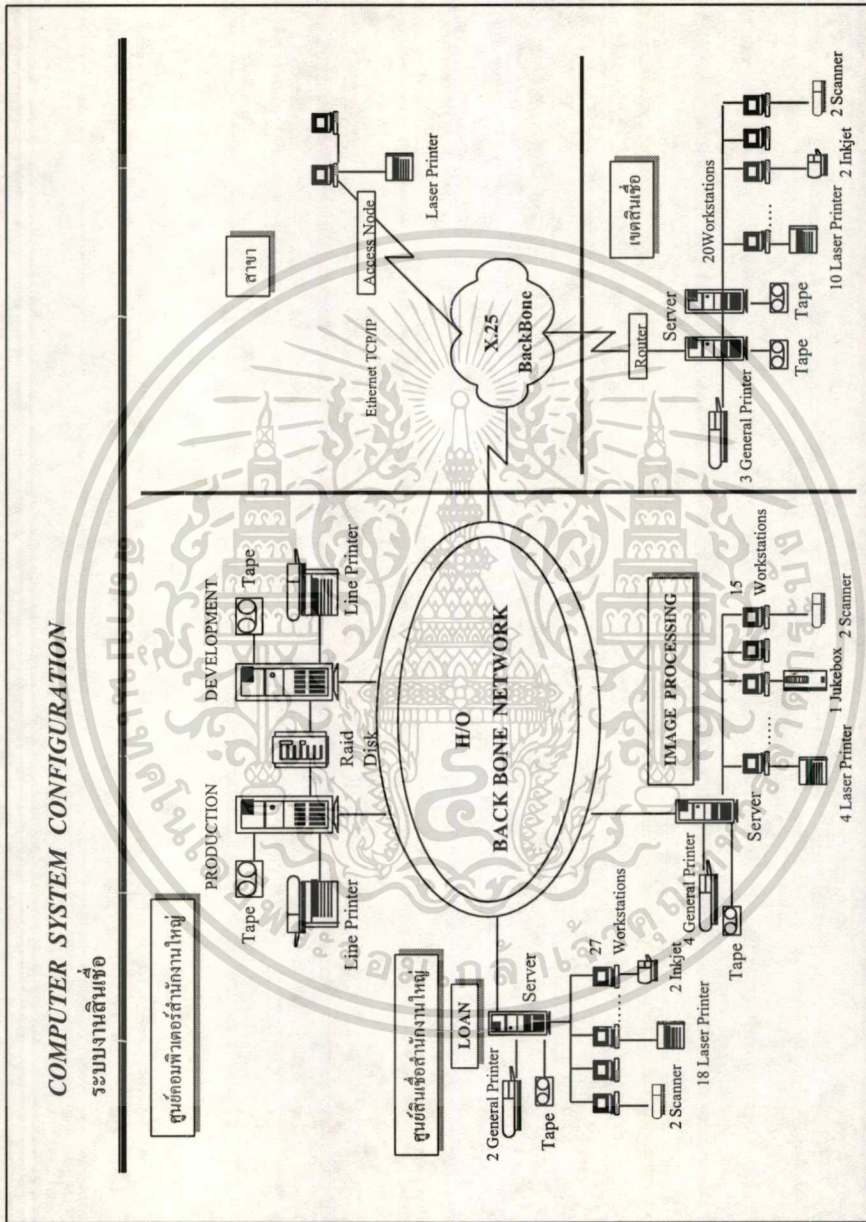
ภาพที่ 3.6 แสดงระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่



3.6.2 การรับ-ส่งข้อมูลในระบบงานใหม่

การเชื่อมโยงข้อมูลในระบบงานใหม่ มีลักษณะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากสำนักงานสาขา ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ และเขตสินเชื่อ มายังศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่โดยใช้เครือข่ายสื่อสาร X.25 ซึ่งเป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูลหลักระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

ภาพที่ 3.7 แสดงแผนผังของระบบคอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่



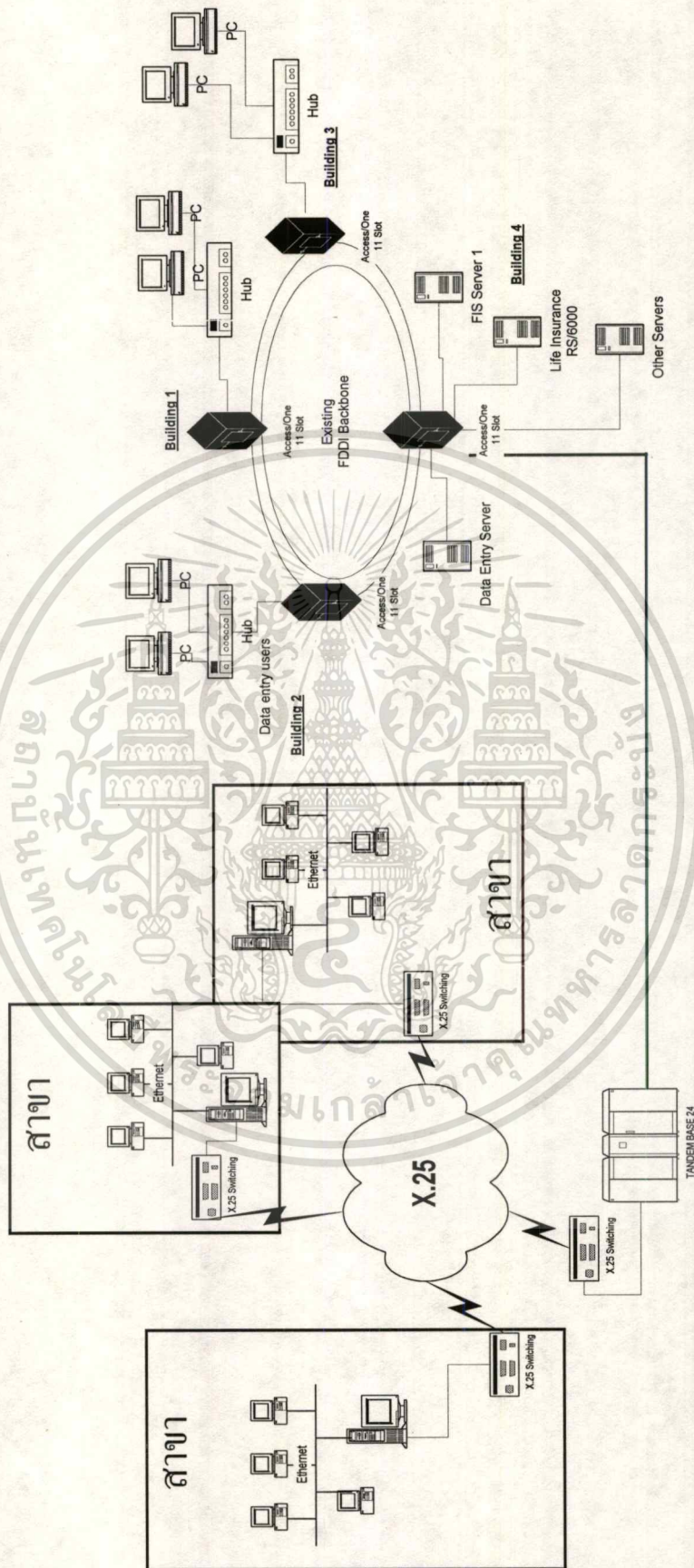
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างศูนย์สินเชื่อบริษัทสำนักงานใหญ่ กับศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่เป็นการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยอาศัยเครือข่ายสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงภายในสำนักงานใหญ่ซึ่งปัจจุบันได้มีการวางระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสง ซึ่งมีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลมากกว่า 100 Mbps. เป็นเครือข่ายหลักภายในสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

การรับ-ส่งข้อมูลจากเขตสินเชื่อบริษัทแต่ละเขต มายังศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่เป็นการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยอาศัยเครือข่ายสื่อสารข้อมูล X.25 ของธนาคารฯ ผ่านบริการสื่อสารข้อมูลที่ธนาคารขอเช่าใช้บริการอยู่ โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์ Router ในแต่ละเขตสินเชื่อเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ SERVER ของเขตสินเชื่อ เข้าสู่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ในแบบ X.25 ได้

การรับ-ส่งข้อมูลจากสำนักงานสาขา มายังศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่เป็นการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยอาศัยเครือข่ายสื่อสารข้อมูล X.25 ของธนาคารฯ ผ่านบริการสื่อสารข้อมูลที่ธนาคารขอเช่าใช้บริการอยู่ ทั้งนี้ โดยผ่านตู้กระจายสาย (HUB) ไปยังอุปกรณ์ Access Node (Philips FRX 300) ที่ติดตั้งใช้งานในแบบ Online กับระบบงานฝาก-ถอนในปัจจุบัน โดยมีความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลผ่านอุปกรณ์ Modem ประมาณ 19.2 Kbps. ซึ่งอุปกรณ์ Access Node รุ่นที่ธนาคารติดตั้งใช้งานดังกล่าวเป็นอุปกรณ์ที่สามารถ Upgrade ให้รองรับกับเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลแบบ Frame Relay ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนความสามารถในการพัฒนา และขยายระบบงานในอนาคตที่ต้องการความสามารถในการส่งผ่านข้อมูลที่มีจำนวนมากขึ้น และความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลสูงขึ้นได้

ภาพที่ 3.8 แสดงการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานสาขาเกี่ยวกับศูนย์กลางคอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7 งบประมาณค่าใช้จ่าย

การจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สำหรับระบบสืบเชื้อ ONLINE ใช้งบประมาณในการดำเนินงาน เป็นเงินทั้งสิ้น 291,770,000.- บาท (สองร้อยเก้าสิบเจ็ดล้านเจ็ดแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดงบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับระบบคอมพิวเตอร์ในระบบงานใหม่

รายการ	จำนวนหน่วย	จำนวนเงิน	รวม
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์			
* ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่	2 ระบบ	63,600,000.-	
* ศูนย์สืบเชื้อสำนักงานใหญ่	1 ระบบ	8,390,000.-	
* เซตสืบเชื้อ	12 ระบบ	44,880,000.-	
* สำนักงานสาขา	100 ระบบ	16,500,000.-	133,370,000.-
ระบบงานสำเร็จรูป			
* ระบบงานสืบเชื้อ			
* ระบบงาน IMAGE PROCESSING			
* ระบบฐานข้อมูลลูกค้า			132,000,000.-
การปรับปรุงระบบงานสำเร็จรูป		26,400,000.-	26,400,000.-
รวม			291,770,000.-

โดยจำแนกออกเป็นรายละเอียดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สำหรับระบบสืบเชื้อ ONLINE เป็นเงินทั้งสิ้น 133,370,000.- บาท (หนึ่งร้อยสามสิบสามล้านสามแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.7.1 ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่

รายการ	หน่วยนับ	จำนวน หน่วย	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1. คอมพิวเตอร์ชุด PRODUCTION และ TAPE BACKUP UNIT	เครื่อง	1	34,000,000.-	34,000,000.-
2. คอมพิวเตอร์ชุด DEVELOPMENT และ TAPE BACKUP UNIT	เครื่อง	1	12,000,000.-	12,000,000.-
3. RAID DISK 300 GB	เครื่อง	1	16,280,000.-	16,280,000.-
5. LINE PRINTER 1400 LPM	เครื่อง	2	660,000.-	1,320,000.-
รวม				63,600,000.-

3.7.2 ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่

รายการ	หน่วยนับ	จำนวน หน่วย	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1. SERVER สำหรับงานสินเชื่อ	เครื่อง	1	600,000.-	600,000.-
2. SERVER สำหรับงาน IMAGE PROCESSING	เครื่อง	1	4,000,000.-	4,000,000.-
3. WORKSTATION	เครื่อง	42	60,000.-	2,520,000.-
4. เครื่องพิมพ์ DOT MATRIX 330 CPS	เครื่อง	6	24,000.-	144,000.-
5. เครื่องพิมพ์ LASER 8 PPM	เครื่อง	22	40,000.-	880,000.-
6. เครื่องพิมพ์ INKJET 8 PPM	เครื่อง	2	45,000.-	90,000.-
7. SCANNER A4	เครื่อง	4	39,000.-	156,000.-
รวม				8,390,000.-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.3 เขตสินค้าซื้อ จำนวน 12 ระบบ

รายการ	หน่วยนับ	จำนวน หน่วย	ราคาต่อ หน่วย	ราคารวม
1. SERVER สำหรับงานสินเชื่อ	เครื่อง	12	400,000.-	4,800,000.-
2. SERVER สำหรับงาน IMAGE PROCESSING	เครื่อง	12	1,500,000.-	18,000,000.-
3. MICROCOMPUTER	เครื่อง	240	60,000.-	14,400,000.-
4. เครื่องพิมพ์ DOT MATRIX 330 CPS	เครื่อง	36	24,000.-	864,000.-
5. เครื่องพิมพ์ LASER 8 PPM	เครื่อง	120	40,000.-	4,800,000.-
6. เครื่องพิมพ์ INKJET 8 PPM	เครื่อง	24	45,000.-	1,080,000.-
7. SCANNER A4	เครื่อง	24	39,000.-	936,000.-
รวม				44,880,000.-

หมายเหตุ ราคาเฉลี่ยต่อ 1 เขตสินค้าซื้อ เท่ากับ $(44,880,000/12) = 3,740,000.-$ บาท

3.7.4 สำนักงานสาขา จำนวน 100 สาขา

รายการ	หน่วยนับ	จำนวน หน่วย	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
1. PC SERVER	เครื่อง	100	65,000.-	6,500,000.-
2. WORKSTATION	เครื่อง	100	60,000.-	6,000,000.-
3. LASER PRINTER 8 PPM	เครื่อง	100	40,000.-	4,000,000.-
รวม				16,500,000.-

หมายเหตุ ราคาเฉลี่ยต่อ 1 สาขา เท่ากับ 165,000.- บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.8 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำโครงการ

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับนั้น เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นสถาบันทางการเงินของรัฐที่มีนโยบายทางด้านสินเชื่อที่มุ่งเน้นในด้านสวัสดิการให้กับประชาชนทั่วไปที่มีรายได้อ่อนถึงปานกลาง และมีรายได้น้อย โดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการเกือบ 400,000 ราย ทั่วประเทศ (ที่มา : ตารางที่ 2.1) และมีแนวโน้มของการขอรับบริการที่สูงขึ้น ดังนั้นความสำเร็จ หรือผลประโยชน์จากโครงการ จึงมองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.8.1 มีทรัพยากรที่เหมาะสมกับระบบงานที่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

3.8.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร โดยสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ ถูกต้อง รวดเร็วและเพียงพอ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นในตลาดได้

3.8.3 เป็นการปรับโครงสร้างของหน่วยงานทางด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้

3.8.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า และแสวงหาลูกค้าใหม่ของสำนักงานสาขาต่าง ๆ เนื่องจากตัดขั้นตอนของการพิจารณาอนุมัติออกไปจากสาขา ซึ่งเป็นการลดภาระในการปฏิบัติงานลง

3.8.5 สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารในอนาคต เช่น ระบบงานฝาก - ถอน ระบบงานสลากฯ ฯลฯ ทำให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบได้ เช่น การหักบัญชีชำระหนี้โดยอัตโนมัติ หรือการขายสลากออมสินที่ใช้ในการค้าประกันเงินกู้ เป็นต้น

3.8.6 เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า

3.8.7 ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทางด้านสินเชื่อ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารระหว่างสาขา กับสำนักงานใหญ่ เช่น เงินเดือนเจ้าหน้าที่ส่งเอกสาร, ค่าพาหนะ, ค่าน้ำมัน เป็นต้น
- (2) ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์รายงาน (ระบบรายงาน จะเป็นแบบ Online) เช่น ค่ากระดาษที่ใช้พิมพ์รายงาน, ค่าเครื่องพิมพ์, ค่าหมึก, เงินเดือนพนักงานที่ดูแลการออกรายงาน เป็นต้น

- (3) ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้เสีย อันเกิดจากการอนุมัติสินเชื่อโดยขาดข้อมูลในการตัดสินใจ และการขาดระบบการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ เงินเดือนพนักงานติดตามหนี้, ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ค่าทนาย เป็นต้น

3.9 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน

การดำเนินโครงการสินเชื่อ ONLINE และระบบฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารออมสิน แบ่งการดำเนินการเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 จัดตั้งระบบสินเชื่อ ONLINE และ IMAGE PROCESSING ที่ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่ และทำการทดลองใช้งานที่สำนักงานสาขา จำนวน 5 สาขา โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับงานระยะที่ 1 ประกอบด้วย

คอมพิวเตอร์สำหรับงาน DEVELOPMENT

คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่

คอมพิวเตอร์ที่สาขา จำนวน 5 สาขา

ระยะที่ 2 จัดตั้งระบบสินเชื่อ ONLINE และ IMAGE PROCESSING ที่เขตสินเชื่อ จำนวน 12 เขต และติดตั้งระบบงานที่สำนักงานสาขา จำนวน 95 สาขา โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับงานระยะที่ 2 ประกอบด้วย

คอมพิวเตอร์สำหรับงาน PRODUCTION

คอมพิวเตอร์ที่เขตสินเชื่อ จำนวน 12 เขต

คอมพิวเตอร์ที่สาขา จำนวน 95 สาขา

3.10 บุคลากร

บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบงานใหม่ แยกออกได้ ดังนี้

บุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติการระบบ

บุคลากรฝ่ายสนับสนุน

3.10.1 บุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติการระบบ

ได้แก่ บุคลากรเดิมจากฝ่ายสินเชื่อตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูง จนถึงระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติการในระบบงานใหม่ได้ โดยในเบื้องต้นจะใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ และระบบงานงานสินเชื่อเดิม และปฏิบัติงานงานสินเชื่ออยู่ในปัจจุบัน เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เป็นผู้ปรับปรุงระบบงานให้ธนาคาร ซึ่งทั้งนี้ต้องมีการระบบหลักสูตรการฝึกอบรมไว้ในเงื่อนไขการปรับปรุงระบบงานใหม่ด้วย

ปัจจุบันมีอัตรากำลังของฝ่ายสินเชื่อ ทั้งหมด 119 อัตรา ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการฝ่าย	1	อัตรา
รองผู้อำนวยการฝ่าย	1	อัตรา
หัวหน้ากอง	4	อัตรา
ผู้ช่วยหัวหน้ากอง	4	อัตรา
หัวหน้าแผนก	14	อัตรา
พนักงานระดับปฏิบัติการ	95	อัตรา

3.10.2. บุคลากรจากฝ่ายสนับสนุน

ได้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบำรุงรักษาระบบ แบ่งได้เป็น

- (1) การบำรุงรักษาทางด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เป็นการ
ทำสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษา จากบริษัทผู้ขาย เนื่องจากกรณีนี้
ธนาคารไม่ต้องรับภาระความเสี่ยงในด้านการสำรองอะไหล่ หรือส่ง
ซื้ออุปกรณ์ที่ชำรุด รวมถึงการสรรหา หรือฝึกอบรมบุคลากรให้มี
ความสามารถในการซ่อมแซมบำรุงรักษา
- (2) การบำรุงรักษาทางด้านระบบงาน ได้แก่การบำรุงรักษาระบบงานให้
สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงระบบงาน การ
UPGRADE โปรแกรม ฯลฯ ใช้บุคลากรของฝ่ายสารสนเทศของ
ธนาคาร ซึ่งมีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงรองรับการบำรุง
รักษาระบบงานต่าง ๆ ไว้แล้วอย่างชัดเจน ดังนี้

โครงสร้างของฝ่ายสารสนเทศ ประกอบด้วย

- กองสนับสนุนงานคอมพิวเตอร์
- กองระบบงานบริการลูกค้า
- กองข้อมูลธนาคาร
- กองปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- กองระบบเครือข่ายสื่อสาร
- ศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาคเชียงใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาคนครราชสีมา

ศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาคภาคใหญ่

ศูนย์สื่อสารข้อมูลขอนแก่น

ศูนย์สื่อสารข้อมูลสุราษฎร์ธานี

ศูนย์สื่อสารข้อมูลอุดรธานี

ศูนย์สื่อสารข้อมูลพิษณุโลก

อัตรากำลังของฝ่ายสารสนเทศปัจจุบัน มีดังนี้

ผู้อำนวยการฝ่าย	1	อัตรา
รองผู้อำนวยการฝ่าย	1	อัตรา
หัวหน้ากอง	5	อัตรา
ผู้ช่วยหัวหน้ากอง	7	อัตรา
พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 442	อัตรา	ดังนี้
พนักงานวิเคราะห์งาน	7	อัตรา
พนักงานพัฒนาระบบ	195	อัตรา
พนักงานสื่อสารข้อมูล	11	อัตรา
พนักงานควบคุมข้อมูล	87	อัตรา
พนักงานปฏิบัติงานเครื่องฯ	41	อัตรา
ช่างอิเล็กทรอนิกส์	44	อัตรา
อื่นๆ	57	อัตรา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

บทสรุป

4.1 สรุป

การวิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ในระบบสินเชื่อ Online กรณีศึกษารณาคกรออมสิน เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนแนวทางในการปรับปรุงระบบงานทางด้านสินเชื่อของธนาคาร โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการทางด้านสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้า มีข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการพิจารณา อ้างอิง ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแข่งขันในด้านการให้บริการกับสถาบันการเงินอื่นเพื่อรักษาส่วนแบ่งในตลาด และเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานทางด้านสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ตามนโยบายของรัฐ ในอันที่จะให้ธนาคารสนับสนุนการให้บริการสินเชื่อแก่ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยถึงปานกลางและรายได้น้อย ซึ่งกรณีศึกษาดังกล่าวพบว่าแนวทางในการบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น ธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างให้เหมาะสมกับระบบงานใหม่เพื่อสามารถรองรับการทำงานในระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินความต้องการด้านทรัพยากรคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นและเหมาะสมสำหรับระบบงานที่จะนำมาใช้ และจัดเตรียมบุคลากรสนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บรรลุแนวทางในการปรับปรุงระบบงานดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประมาณการทางด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4.2 ข้อเสนอแนะ

กระบวนการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ ในการปฏิบัติการแต่ละขั้นตอนต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจน รัดกุม และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันต้องพยายามลดเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติลง ซึ่งผู้เขียนมีข้อเสนอแนะถึงทางเลือกเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตได้ดังนี้

4.2.1 การใช้ระบบ ELECTRONIC WORKFLOW ซึ่งเป็นระบบสร้างและบริหารขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนโดยอัตโนมัติ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถกำกับและควบคุมการเดินทางของเอกสารรวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินไปตามขั้นตอนและไปยังหน่วยงานที่ถูกต้อง รวมทั้งระบุความรับผิดชอบซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ และในขณะเดียวกันยังช่วยลดขั้นตอนของการทำงานที่ไม่จำเป็นอีกด้วย

4.2.2 การใช้ระบบ CALL CENTER ซึ่งจะระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ควบคุมระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ซึ่งจะสนับสนุนในเรื่องของการติดตามหนี้ กรณีผู้กู้ผิดนัดชำระหนี้ได้ โดยเชื่อมต่อระบบ CALL CENTER กับระบบงานสินเชื่อ และทำการโทรเตือนลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้โดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทางนี้ลงได้

4.2.3 การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ซึ่งเป็นระบบงานทางด้านแผนที่ซึ่งปัจจุบันมีความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ราคาประเมินที่ดินจากกรมที่ดิน แนวเขตเวนคืน ฯลฯ มาใช้ในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนงานด้านประเมินราคาที่ดิน ให้สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจุบันมีผู้ให้บริการในภาคเอกชนหลายที่สามารถให้บริการได้ทั้งในด้านของการวางระบบ และข้อมูลแผนที่ เช่น บริษัท UCOM, INTERGRAPH, C.D.G.(Thailand) เป็นต้น

บรรณานุกรม

จาคูรงค์ รัตนมณี. แนวทางการปรับปรุงระบบงานสินเชื่อในสถาบันการเงิน.

กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย, 2540

จาคูรงค์ รัตนมณี. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. สัมภาษณ์ กันยายน 2540

ธนาคารออมสิน. รายงานผลการดำเนินงานในธุรกิจสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: กองวิจัยตลาด ฝ่ายวิจัยและ

พัฒนา ธนาคารออมสิน, 2540

ธนาคารออมสิน. สรุปเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อแต่ละประเภท. กรุงเทพฯ: กองบริหารงาน

สินเชื่อ ธนาคารออมสิน, 2540

ธนาคารออมสิน. โครงการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์สำหรับระบบงานสินเชื่อ ONLINE และระบบ

จัดการงานข้อมูลลูกค้า. กรุงเทพฯ: กองสนับสนุนงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายสารสนเทศ

ธนาคารออมสิน, 2540

ธนาคารออมสิน. COMPUTER SYSTEM CONFIGURATION ระบบงานสินเชื่อใหม่. กรุงเทพฯ:

กองระบบเครือข่ายสื่อสาร ฝ่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน, 2540

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายสถิตย์พงศ์ บุศยพงศ์ชัย
วัน เดือน ปี เกิด 26 มีนาคม 2502
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (ภาควิชาการเงิน)
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 พ.ศ.2525

ประวัติการทำงาน พ.ศ.2525 - 2527
 ธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักสีลม
 พ.ศ.2527 - ปัจจุบัน
 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้