

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

# ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร

## Executive Information System



\*H002553\*



โดย

นายสกันธ์ ธีระโสภณ

รหัส 39067279

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ.บรรจง ปิยธำรง

วัน เดือน ปี..... 23 ก.พ. 2550  
เลขทะเบียน..... 02553  
เลขเรียกหนังสือ อท. 1153 2540  
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษากรณีพิเศษ  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540  
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ก่อการฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่ถูกต้อง

<b>ชื่อหัวข้อ</b>	ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร
<b>นักศึกษา</b>	นายสกันธ์ ธีระโสภณ
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ผศ.บรรจง ปิยะธำรง
<b>ระดับการศึกษา</b>	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
<b>แขนงวิชา</b>	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
<b>พ.ศ.</b>	2540

### บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System) เป็นระบบที่มีการพัฒนาขึ้นมาเป็นเวลานานแล้ว แต่ไม่เป็นที่นิยมใหม่ผู้บริหารระดับสูงเนื่องจากการใช้งานที่ยุ่งยาก และข้อมูลที่น่าเสนอมักจะไม่ทันสมัย ทั้งที่มีความพยายามในการพัฒนาระบบออกมาเพื่อรองรับการบริหารงานยุคใหม่ที่ต้องการข้อมูลที่ฉับไว ในรายงานโครงการพิเศษฉบับนี้จะนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารในกิจการธนาคารพาณิชย์ โดยเน้นความง่ายในการพัฒนาระบบในงบประมาณที่มีอย่างจำกัด และสามารถนำไปใช้งานได้จริง

**Title** Executive Information System  
**Student** Mr.Skon Thirasophon  
**Advisor** Assoc.Prof. Bunjong Piyatumrong  
**Level of Study** Master of Science in Information Technology  
**Major** Information Technology Management  
**Year** 1997

## ABSTRACT

Executive information system concepts have been applied to many organizations. But the problem is the application is not easy to use and require many computer skills. This special project will show a step for develop 'Executive Information System' with yours self, by the simple tools and a few budget.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานโครงการพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความร่วมมือ และช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะ ผศ.บรรจง ปิยะธำรง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ซึ่งให้คอยแนะนำและชี้แนวทางในการทำโครงการรวมทั้งให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและอื่นๆ ซึ่งต้องขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณบิดาและมารดาของข้าพเจ้าที่คอยให้กำลังใจและความห่วงใยมาตลอด หากไม่มีท่านทั้งสองคอยเป็นกำลังใจให้ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ข้าพเจ้าคงไม่มีวันนี้ และข้าพเจ้าจะขอระลึกถึงพระคุณท่านไปจนตลอดชีวิต ขอขอบพระคุณคุณปู่ผู้ล่วงลับไปแล้วที่ถ่ายทอดจิตใจที่เข้มแข็ง จนสามารถผ่านสิ่งที่ยากลำบากต่างๆ มาได้จนทุกวันนี้

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้โอกาสได้เข้ารับการศึกษานานสิ่งที่ตั้งใจ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ชาว ITM 2 ทุกท่าน ขอขอบคุณคุณคุณสุรศักดิ์ สรรพพิทักษ์เสรี ผู้จัดการฝ่ายจัดองค์การและระบบ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ให้ความเข้าใจอย่างดียิ่งตลอดมา

ท้ายสุด ขอขอบคุณคุณขนิษฐา วุฒิกุล ผู้เป็นขวัญและกำลังใจตลอดมา รวมทั้งความเข้าใจที่มีให้มีความมากยิ่งขึ้น ในยามที่เราไม่สามารถไปเที่ยวหรือพักผ่อนด้วยกันอย่างที่เคยเป็น เหมือนเช่นคู่รักทั่วไป ขอขอบคุณ

สกนธ์ ธีระโสภณ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญรูปภาพ.....	VII
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ขอบเขตของโครงการ.....	4
2. ระบบธนาคารพาณิชย์.....	6
2.1 ระบบธนาคารเดี่ยว.....	6
2.2 ระบบธนาคารสาขา.....	7
2.3 ระบบธนาคารกลุ่ม.....	9
2.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์.....	10
3. ทฤษฎีสารสนเทศผู้บริหาร.....	13
3.1 ใครคือผู้บริหารระดับสูง.....	13
3.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร.....	14
3.3 ลักษณะงานของผู้บริหาร.....	15
3.4 สารสนเทศผู้บริหาร : อะไรคือสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ.....	16
3.5 ประเภทของระบบสารสนเทศผู้บริหาร.....	17
3.6 ส่วนประกอบของความรู้ด้านระบบคอมพิวเตอร์.....	17
3.7 ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ : กระบวนการ.....	18
4. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร.....	20
4.1 ความเป็นมาขององค์กร.....	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2	ระบบงานในปัจจุบัน .....	21
4.3	ขั้นตอนการออกแบบระบบ .....	22
5.	การพัฒนาระบบสารสนเทศผู้บริหาร .....	33
5.1	โปรแกรมเพื่อ Convert ข้อมูล.....	33
5.2	โปรแกรมเพื่อป้อนข้อมูล.....	33
5.3	โปรแกรมเพื่อแสดงผลข้อมูล .....	34
6.	การติดตั้งระบบสารสนเทศผู้บริหาร.....	37
7.	สรุปผลการพัฒนาระบบสารสนเทศผู้บริหาร .....	38
	บรรณานุกรม .....	40
	ประวัติผู้เขียน .....	41



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบ EIS, MIS, DSS .....	2
3.1 Information Attribute Differences Between Management Levels.....	16
4.1 เปรียบเทียบทางเลือกในการได้มาซึ่งระบบ EIS .....	29
4.2 แสดงความต้องการของผู้บริหารต่อระบบที่พัฒนาขึ้น .....	31



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

4.1	สายการบังคับบัญชา.....	21
4.2	Context Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารในปัจจุบัน .....	24
4.3	Data Flow Diagram ของระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน ..	25
4.4	Data Flow Diagram ในระบบใหม่และ Entity ที่เกี่ยวข้อง.....	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 1

### บทนำ

ในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารของหน่วยงาน/องค์กรธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอเพื่อประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนการดำเนินงาน ในขณะที่เดียวกันปริมาณข่าวสารและข้อมูลในปัจจุบันก็มีมากมาย จนทำให้การค้นหาข้อมูลที่ต้องการทำได้โดยไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากต้องใช้เวลาและอาจได้ข้อมูลที่ไม่ทันสมัยพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารได้ ดังนั้น จึงได้มีความพยายามที่จะนำเครื่องมือหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการและที่สำคัญคือในเวลาที่ถูกต้องและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ แต่เนื่องจากระดับความต้องการข้อมูลของผู้บริหารในองค์กรมีความแตกต่างกัน เพราะหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต่างกัน เช่น ความต้องการข้อมูลของผู้บริหารระดับต้น จะเป็นความต้องการข้อมูลที่จะช่วยตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ตัวเองดูแลอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกับความต้องการข้อมูลของผู้บริหารในแต่ละระดับ ซึ่งจะเน้นข้อมูลของทั้งองค์กรเพื่อประกอบการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร และเราจะกล่าวถึงรายละเอียดของความต้องการนี้ในบทที่ต่อไป

ปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้ Hardware มีราคาถูกลงเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง Software ก็มีความสามารถมากขึ้น และใช้งานง่ายขึ้น สามารถใช้การแสดงผลแบบกราฟฟิกได้ดีและรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลมีความน่าสนใจและเข้าใจได้ง่ายกว่าเดิม แต่ในขณะเดียวกัน Application ด้าน EIS ที่มีผู้ผลิตออกมาขายมากมาย มักจะรวบรวมคุณสมบัติต่าง ๆ มากมายที่ทำให้ดูเหมือน Application ที่มีความสามารถสูง สนองตอบความต้องการต่าง ๆ ของผู้บริหารในองค์กรได้อย่างดีโดยมักจะรวมความสามารถในด้านการเป็นระบบช่วยการตัดสินใจ (Decision Support System) หรือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เข้าไว้เพื่อทำให้ดูเหมือนระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและมักจะเป็นการแสดงผลในรูปแบบกราฟฟิก ซึ่งทำให้ต้องการความสามารถของ Hardware สูงตามไปด้วย แต่โดยความเป็นจริงแล้วทั้ง 3 ระบบดังกล่าว มีความแตกต่างกันและเป็นระบบที่สร้างเพื่อกลุ่มผู้บริหารคนละกลุ่ม ซึ่งเราสามารถแสดงให้เห็นได้ตามตารางที่ 1.1

**ตาราง 1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบ EIS, MIS, DSS**

	EIS	CONVENTIONAL MIS	DSS
Principal	Guide actions	Control	Planning, organization, staffing, and controlling
Applications	Environmental scanning, performance evaluation, identifying problems and opportunities	Production control, sales forecasts, financial analysis, human resources management	Diversified areas where managerial decisions are made
Database (S)	Corporate, special	Corporate	Special
Decision support capabilities	Indirect support, mainly high-level and unstructured decisions and policies	Direct or indirect support; mainly structured, routine problems; using standard operations research, and other models	Supports semi-structured and unstructured decision making mainly ad hoc, but some repetitive decisions
Adaptability to individual users	Tailored to the individual executive	Usually none, standardized	Permits individual judgment, what-if capabilities, some choice of dialog style
Graphics	A must	Desirable	Choice of dialog style integrated in many DSS
User-friendliness	A must	Desirable	A must if no intermediaries are used
Treatment of information	Filters and compresses information, tracks critical data and information	Information is provided to a diversified group of	Information is provided by the EIS and/or MIS is used as an input to

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		users who them manipulate it or summarize it as needed	the DSS
Supporting detailed information	Instant access to the supporting details of any summary	Inflexibility of reports, cannot get the supporting details quickly	Can be programmed into the DSS
Model base	Can be added, often not included or limited in nature	Standard models are available, but are not managed	The core of the DSS
Construction	By vendors, IS specialists, or EIS staff	By IS specialists	By user, either alone or in combination with specialists from the IS department or DSS group
Hardware	Mainframe, micros, or distributed system	Mainframe, micros, or distributed system	Mainframe, micros, or distributes system
Nature of computing packages	Interactive, easy access to multiple databases, online access, sophisticated DBMS capabilities, complex linkages	Application oriented, performance reports, strong reporting cap- abilities, standard statistical financial, accounting, and management science models	Large computational capabilities, modeling languages and simulation, and DSS generators

จากตารางจะเห็นได้ว่าสิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนคือ

1. วัตถุประสงค์ในการใช้งาน
2. ลักษณะการใช้งานที่ง่าย หรือ User friendly
3. ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ถึงถึงความสำคัญของระบบ EIS และในขณะเดียวกันเราก็จะพบว่าระบบ EIS ที่มีผู้พัฒนาขึ้นเพื่อขายให้กับธุรกิจทั่วไป ยังมีจุดอ่อนหลายประการ เช่น

1. เป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ เพราะรวมเอาระบบ EIS และ DSS เข้าไปด้วย
2. จากเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถสนองต่อระบบอื่น ๆ ที่พ่วงเข้ามาด้วย
3. ขาดความยืดหยุ่นในการใช้งาน เนื่องจากเป็นระบบที่ใหม่จึงมีความซับซ้อนในการกำหนด Parameter ตอน Customization
4. มีราคาสูง

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งเงินทุนหลักของกิจการต่าง ๆ ขนาดของธุรกิจก็มีขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ในด้านโครงสร้างของระบบการทำงานของทุกธนาคารในประเทศไทยเป็นการทำงานโดยอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ช่วยในกระบวนการหลักของทุกธนาคาร รวมทั้งยังมีการเชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่ให้เป็นการประมวลผลแบบ Online real time ในขณะเดียวกันภายในสำนักงานใหญ่ของทุกธนาคาร จะมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงานอย่างมากมาย และเชื่อมโยงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านั้นให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายแบบ Local Area Network

ดังนั้น เราอาจกล่าวได้ว่าระบบธนาคารพาณิชย์เป็นระบบงานที่มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศผู้บริหาร โดยเกือบจะไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติมในส่วนของ Hardware เลยรวมทั้งในส่วนของคุณภาพนำเข้า 30 เปอร์เซ็นต์เป็นข้อมูลที่ได้จากการ Convert จาก Transaction ประจำวันให้เป็นเพิ่มข้อมูลแบบ DBF ของ Foxpro อีก 70 เปอร์เซ็นต์เป็นข้อมูลนำเข้าที่ถูกทำให้อยู่ในรูปแบบของตารางสรุปแล้ว ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเตรียมข้อมูลและการออกแบบโปรแกรมเพื่อป้อนข้อมูล และถูกจัดเก็บในเพิ่มข้อมูลแบบ DB ของ Paradox

### 1.1 ขอบเขตของโครงการ

งานโครงการพิเศษนี้ จำกัดขอบเขตของโครงการไว้ที่ระบบ EIS ไม่ได้รวมถึงระบบ MIS และ DSS โดยมีเหตุผลคือ

1. เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ ในการสร้างระบบ EIS ขึ้นมาใช้งานเอง โดยไม่จำเป็นต้องซื้อระบบจาก Vendor มาใช้งาน
2. เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา ทำให้ต้องกำหนดขอบเขตของงานที่ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. ระบบ EIS ที่พัฒนาขึ้นนี้เป็น EIS ที่พัฒนาขึ้นเพื่อผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ ขนาดกลางแห่งหนึ่ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบธนาคารพาณิชย์

ระบบของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป เมื่อแบ่งตามสภาพการจัดการและขอบข่ายการดำเนินงานแล้ว อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ระบบธนาคารเดี่ยว ระบบธนาคารสาขา และระบบธนาคารกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ในบางประเทศอาจจะใช้หลายระบบในเวลาเดียวกัน เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีทั้งระบบธนาคารเดี่ยวควบคู่กันไปกับระบบธนาคารสาขา

#### 2.1 ระบบธนาคารเดี่ยว

ระบบธนาคารเดี่ยวหรือระบบธนาคารอิสระ (Unit or Independent Banking System) ได้แก่ ระบบธนาคารที่แต่ละธนาคารดำเนินการเป็นอิสระไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารอื่นใด ปกติแล้วจะมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว ดำเนินการเพื่อบริการชุมชนในท้องถิ่นนั้น เจ้าหน้าที่และพนักงาน ตลอดจนผู้บริหารจะเป็นบุคคลในชุมชนนั้นเช่นเดียวกัน ธนาคารในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณร้อยละ 60 อยู่ในระบบธนาคารเดี่ยว

##### 2.1.1 ข้อดีของระบบธนาคารเดี่ยว มีดังต่อไปนี้คือ

- สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ดี ทั้งนี้เพราะ เจ้าของและผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานเป็นบุคคลในท้องถิ่น ดังนั้นจึงมีความคุ้นเคยและเข้าใจในสถานะของท้องถิ่นดีกว่าผู้อื่น การตัดสินใจในการดำเนินการให้กู้ยืมอาจทำได้ดีขึ้น เพราะรู้พื้นเพหลักฐานของผู้กู้ ตัวอย่างเช่น ในการอนุมัติเงินกู้ของนายคำ ผู้บริหารอาจใช้ประสบการณ์ที่นายคำเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ อุดสาหกรรม มีฐานะทางครอบครัวค่อนข้างร่ำรวย มาประกอบการพิจารณาควบคู่ไปกับการพิจารณาหลักทรัพย์ค้ำประกัน ทำให้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นได้ดี เนื่องจากธนาคารเดี่ยวส่วนมากไม่มีสาขาอื่นใด และผู้บริหารมีความผูกพันกับท้องถิ่น จึงดำเนินการระดมเงินฝากและให้กู้ยืมในท้องถิ่นนั้น ดังนั้น เงินทุนและสินเชื่อก็จะไหลเวียนอยู่ในชุมชนนั้น ทำให้เกิดการพัฒนาและความเจริญเติบโตในท้องถิ่น แทนที่จะไปส่งเสริมการพัฒนาในท้องถิ่นอื่นแม้จะมีหลักประกันที่มั่นคงกว่าก็ตาม

### 2.1.2 ข้อเสียของระบบธนาคารเดี่ยว มีดังต่อไปนี้คือ

- การบริหารงานอาจไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากอาจมีการล่าเอียงในการให้กู้ยืมเงิน เพราะผู้บริหารมีความคุ้นเคยกับผู้กู้ยืมเป็นอย่างดีในฐานะต่าง ๆ เช่น เป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูงกัน เป็นต้น ทำให้มีความเกรงใจ และใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการตัดสินใจแทนที่จะดำเนินการตามหลักวิชาการ หรือเหตุผล ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการอาจจำเป็นต้องให้กู้ยืมแก่นายเจียวถึงแม้ว่าจะมีหลักทรัพย์ไม่เพียงพอ และเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างจะเสี่ยง ทั้งนี้เพราะนายเจียวเป็นญาติทางฝ่ายภรรยาของผู้จัดการ เป็นต้น
- การระดมและการให้กู้ยืมเงินอยู่ในขอบเขตจำกัด เนื่องจากดำเนินการในท้องถิ่นเท่านั้น และบางครั้งเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจฝืดผวนหรือซบเซา อาจมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อกิจการของธนาคารได้ ตัวอย่างเช่น ในชุมชนนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพในการทำนา ถ้าเกิดภาวะน้ำท่วมหรือราคาข้าวตกต่ำ ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของชุมชนนั้นจะตกต่ำ เงินฝากจะลดลงเป็นอันมาก ในขณะเดียวกันการขอกู้ยืมและหนี้สูญจะเพิ่มขึ้น ทำให้กระทบต่อฐานะการดำเนินงานของธนาคารเป็นอันมาก ถ้าเป็นระบบธนาคารสาขา อาจจะนำเงินทุนและกำไรจากแหล่งอื่นมาค้ำจุนฐานะของธนาคารได้

## 2.2 ระบบธนาคารสาขา

ระบบธนาคารสาขา (Branch Banking System) ได้แก่ ระบบธนาคารที่มีสาขาคำเนินการหลายแห่งกระจายอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ โดยมีสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน และการบริหาร โดยปกติเจ้าหน้าที่และผู้บริหารระดับสูงของสาขาจะถูกแต่งตั้งไปจากสำนักเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไฉ่สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานใหญ่ ประเทศต่าง ๆ ส่วนมากรวมทั้งประเทศไทยอยู่ในระบบธนาคารสาขา ดำเนินการโดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ในเมืองหลวง และมีสาขากระจายไปทั่วประเทศ หรืออาจจะมีสาขาในต่างประเทศก็ได้

### 2.2.1 ข้อดีของระบบธนาคารสาขา

- ช่วยในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากระบบธนาคารสาขาเป็นกิจการขนาดใหญ่มีเงินทุนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงสามารถให้กู้ยืมแก่กิจการขนาดใหญ่ ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงและมีต้นทุนในการผลิตต่ำ ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิต และการจ้างงานของประเทศได้
- มีความมั่นคง เพราะระบบธนาคารสาขาสามารถระดมทุนได้เป็นจำนวนมากจากสาขาต่าง ๆ เมื่อมีวิกฤติการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้นในชุมชนหนึ่ง ก็อาจนำกำไรหรือทุนจากแหล่งอื่นมาค้ำจุนได้ นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถจ้างผู้บริหารผู้ทรงคุณวุฒิในอัตราเงินเดือนสูง ดำเนินกิจการของธนาคารได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นภาระมากนัก เพราะรายจ่ายจะเฉลี่ยไปตามสาขาต่าง ๆ ด้วย
- ให้บริการรวดเร็วและทั่วถึง เนื่องจากมีสาขากระจายอยู่ทั่วไป ทำให้มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากแหล่งหนึ่งไปอีกแหล่งหนึ่งได้ตามความต้องการของชุมชน ตลอดจนการให้ความสะดวกในด้านการโอนเงินต่างสาขา
- ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของธนาคารค่อนข้างต่ำ เพราะเกิดการประหยัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือ สามารถลงทุนจ้างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้บริหารที่มีความสามารถสูง การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องฝากถอนเงินแบบอัตโนมัติ เป็นต้น ทำให้ธนาคารในระบบนี้สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

### 2.2.2 ข้อเสียของระบบธนาคารสาขา

- ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะผู้บริหารไม่ใช่คนในท้องถิ่น มักจะถูกส่งมาจากสำนักงานใหญ่ และมักมีการสับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งทำให้ไม่เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการ ตลอดจนไม่เข้าใจถึงพื้นเพและอุปนิสัยใจคอของคนในท้องถิ่นนั้น และผู้บริหารมักจะมุ่งกำไรสูงสุด เพื่อให้มีผลงานแข่งขันกับสาขาอื่น ทำให้ไม่สามารถสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นเท่าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตรให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควร ตัวอย่างเช่น อาจจะทำให้คู่แข่งมากกว่าเกษตรกร เป็นต้น นอกจากนี้อาจมีการ โยกย้ายเงินทุนไปทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นอื่น

- อาจก่อให้เกิดการผูกขาด เนื่องจากธนาคารมีเงินทุนมากมายและมีต้นทุนต่ำ ดังนั้นจึงอาจดำเนินการแข่งกับลูกค้าเสียเอง โดยนำเงินไปลงทุนในกิจการต่าง ๆ ของตนเองหรือครอบครัวโดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอ หรือรับซื้อกิจการที่กำลังต้องการเงินกู้ยืม ทำให้ธนาคารขนาดใหญ่เป็นเจ้าของและมีอิทธิพลต่อกิจการต่าง ๆ มากมาย และอำนาจการตัดสินใจอยู่ในมือบุคคลเพียงไม่กี่คน ก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจได้
- ผลเสียอันเกิดจากการไม่ประหยัดต่อขนาดของกิจการ เมื่อกิจการของระบบธนาคารขยายตัวออกไปเรื่อย ๆ อาจก่อให้เกิดการไม่ประหยัดต่อขนาดของกิจการได้ เช่น อาจเกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน การตัดสินใจบางประเภทต้องสั่งโดยตรงจากสำนักงานใหญ่ และการควบคุมและตรวจสอบอาจทำได้ไม่ทั่วถึงทำให้เกิดการทุจริตขึ้นได้

## 2.3 ระบบธนาคารกลุ่ม

ธนาคารกลุ่มและธนาคารลูกโซ่ (Group and Chain Banking System) มีลักษณะคล้ายกับธนาคารสาขา กล่าวคือ การดำเนินงานของแต่ละธนาคารอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหาร หรือผู้ประกอบการกลุ่มเดียวกัน แต่ใช้ชื่อธนาคารแตกต่างกัน ดังนั้นข้อดีข้อเสียของระบบธนาคารกลุ่มจึงมีลักษณะเช่นเดียวกับระบบธนาคารสาขา สำหรับธนาคารกลุ่มและธนาคารลูกโซ่มีลักษณะแตกต่างกันเล็กน้อยดังนี้คือ

**2.3.1 ธนาคารกลุ่ม** ได้แก่ ธนาคารที่เข้ามาร่วมตัวกันเป็นกลุ่ม ดำเนินกิจการร่วมกันภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นในลักษณะของทรัสต์ หรือบริษัทผู้ถือหุ้น (Trust or Holding Company) ซึ่งคณะกรรมการนี้อาจจะดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ทั้งที่เป็นธนาคารหรือไม่เป็นธนาคารก็ได้ กลุ่มธุรกิจเหล่านี้จะมีขนาดใหญ่มาก และมีสำหรับดำเนินการร่วมกันเป็นแขนงต่าง ๆ มากมาย

**2.3.2 ธนาคารลูกโซ่** ได้แก่ การดำเนินการร่วมกันของธนาคารเดี่ยว หรือธนาคาร

สาขาหลาย ๆ ธนาคารมาไว้ภายใต้การควบคุมเดียวกัน โดยอาจจะทำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความตกลงกัน หรือเข้าไปเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ หรือกรรมการบริหารในธนาคารเหล่านั้น แต่ไม่ได้มีการดำเนินการโดยคณะกรรมการชุดเดียวกัน เช่นเดียวกับธนาคารกลุ่ม

## 2.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดในระบบเศรษฐกิจ เพราะเป็นแหล่งที่ระดมเงินออม และให้กู้ยืมที่ใหญ่ที่สุด สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 มาตรา 4 ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้

“ การธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น

1. ให้กู้ยืม
2. ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
3. ซื้อ หรือขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่นอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำด้วยหรือไม่ก็ตาม

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์

### 2.4.1 หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ในการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป โดยผู้ฝากจะถอนเงินที่ฝากนั้นคืนได้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้เมื่อเรียกร้อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ในการระดมเงินทุนจากสถาบันต่าง ๆ และจากเงินออมของประชาชนนั่นเอง

2. การให้กู้ยืมเงิน เมื่อระดมเงินทุนและเงินออมได้แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะนำเงินไปให้กู้ยืม หรือรับซื้อลดตั๋วเงินเพื่อทำให้เกิดการลงทุน และการว่าจ้างแรงงานเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การโอนเงิน ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่ในการโอนเงินตามสั่งของลูกค้า และทำหน้าที่ในการโอนเงินทุนจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังอีกท้องถิ่นหนึ่ง ในกรณีที่เงินทุนในท้องถิ่นนั้นขาดแคลน ซึ่งจะทำให้มีการพัฒนาและความเจริญกระจายไปทั่วประเทศอย่างทั่วถึงกัน

4. การจัดการธุรกิจต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ในการที่มีบริการต่างประเทศ ในด้านการเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตทางการค้า การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การโอนเงิน การกู้ และการให้กู้ยืมเงิน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การติดต่อค้าขายระหว่างประเทศเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

#### 2.4.2. ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งเงินกู้รายใหญ่ของประเทศ การจัดสรรเครดิตของธนาคารจึงมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจส่วนรวมเป็นอันมาก นอกจากนี้เงินทุนที่ธนาคารพาณิชย์นำมาให้กู้หรือลงทุน มาจากเงินฝากของประชาชนส่วนใหญ่ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงจะดำเนินการเพื่ออำนวยประโยชน์แก่เศรษฐกิจส่วนรวมให้มากที่สุด โดยไม่มุ่งแต่ผลประโยชน์ของธนาคารแต่ฝ่ายเดียว การขาดความรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวมของธนาคารพาณิชย์อาจนำผลเสียหายมาสู่ระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรมีความรับผิดชอบดังนี้คือ

1 ความรับผิดชอบต่อสาธารณชน ธนาคารพาณิชย์ควรส่งเสริมการกู้ยืมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อเพิ่มผลผลิต ระดับรายได้ และการจ้างงานของประเทศ เช่น ให้กู้ยืมในด้านการเกษตร อุตสาหกรรม เป็นต้น ไม่ส่งเสริมการให้กู้ยืมในกิจการที่อาจทำให้เกิดผลเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ หรือทำให้เกิดผลเสียหายทางอ้อมต่อสังคม เช่น การสร้างสถานเริงรมย์ ดิสโก้เทค ลานสเกต ซึ่งเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น เป็นต้น

2 ความรับผิดชอบต่อระบบเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์ควรมีความรับผิดชอบในการขยายหรือลดเครดิต เพื่อสนองนโยบายการเงินของประเทศ ทั้งนี้เพราะการขยายหรือลดเครดิต จะมีผลต่อปริมาณเงินของประเทศ ถ้าธนาคารพาณิชย์ดำเนินการจำกัดกับนโยบายการเงินของประเทศ จะก่อให้เกิดผลเสียหายแก่เศรษฐกิจส่วนรวม กล่าวคือ อาจก่อให้เกิดเงินเฟ้อและเงินฝืดได้ และทางการอาจจำเป็นต้องออกระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวดจนธนาคารไม่สามารถนำความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับท้องถิ่นไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมได้

3 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ธนาคารพาณิชย์จะต้องรับผิดชอบในด้านความปลอดภัยมั่นคง กล่าวคือ ผู้บริหารจะต้องมีสายตากว้างไกล ระวังรักษาฐานะของธนาคารให้มั่นคง ไม่หลงผิดว่าเงินฝากของลูกค้าเป็นเงินของธนาคารเอง เนื่องจากลูกค้ามีความไว้วางใจจึงได้นำเงินของเงินมาฝาก ดังนั้นธนาคารจะต้องดำรงสภาพคล่องไว้มาก เพียงพอที่จะสามารถตอบสนองการถอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับผูกพันไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงินของลูกค้าได้ตลอดเวลา และการจัดสินทรัพย์ของธนาคาร เช่น การให้กู้ยืมควรจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง มิใช่ให้กู้ยืมแก่บริษัทในเครือซึ่งมีหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอ เป็นต้น

**4 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและพนักงานของธนาคาร** ซึ่งเป็นเรื่องภายในของธนาคารเนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นบริษัทมหาชน ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ต้องการที่จะหากำไรจากการลงทุน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรที่จะให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่าผลตอบแทนที่เขาควรจะได้รับจากการลงทุนกิจการอื่น

ธนาคารพาณิชย์ ควรมีความรับผิดชอบต่อพนักงานของธนาคาร โดยจัดให้มีค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการตามสมควร สิ่งแวดล้อมสถานที่เหมาะสม ความมั่นคงในการทำงาน ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ทฤษฎีสารสนเทศผู้บริหาร

การสำรวจที่ทำโดยบริษัท Kepner - Tregos แห่งประเทศอังกฤษ ซึ่งทำการสำรวจผู้บริหารระดับ Chief Executive Officer จำนวน 800 คน และผู้บริหารระดับ Chief Operating Officer ของบริษัทชั้นนำ 500 บริษัท ที่จัดอันดับโดยนิตยสาร Fortune แสดงให้เห็นว่า 70 เปอร์เซ็นต์ ของผู้บริหารเหล่านี้ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เทอร์มินอล หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในสำนักงานของเรา (Kepner - Tregos 1986) นิตยสาร Personal Computing ของอเมริกา ได้รับคำตอบจากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้บริหารของบริษัทชั้นนำ 500 อันดับแรกของอเมริกา ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า 87% ของผู้บริหารระดับ Chief Executive Officer ไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในสำนักงานของเรา

จากผลการสำรวจข้างต้น อาจทำให้เกิดคำถามว่า อะไรคือหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง และเขาใช้ข้อมูลจากแหล่งไหน เมื่อประกอบการตัดสินใจ ในบทนี้เราจะได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหาร ความต้องการข้อมูลเพื่อการบริหาร ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสร้างระบบสารสนเทศผู้บริหาร ซึ่งเราจะได้กล่าวต่อไป

#### 3.1 ใครคือผู้บริหารระดับสูง

ความหมายของคำว่า ผู้บริหารระดับสูงในแต่ละองค์กร จะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคำจำกัดความของแต่ละองค์กร เราจะพบว่า มีคุณลักษณะเพียงเล็กน้อยที่สามารถช่วยให้เราเข้าใจว่า ใครคือผู้บริหารระดับสูง, หน้าที่ของเขาคืออะไร และพวกเขามีความแตกต่างอย่างไรกับผู้บริหารระดับผู้จัดการ คุณสมบัติเหล่านี้ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารระดับสูง จะมีขอบเขตความรับผิดชอบครอบคลุมทั้งองค์กร ซึ่งจะแตกต่างจากผู้บริหารระดับผู้จัดการที่ขอบเขตความรับผิดชอบอยู่ในขอบเขตที่แคบกว่า โดยอาจจะเป็นแผนก ๆ หนึ่งในองค์กร

2. ผู้บริหารระดับสูง จะมีหน้าที่รับผิดชอบในหลาย ๆ หน้าที่ และในบางองค์กร ธุรกิจจะมอบหมายตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงให้กับผู้บริหารที่ดูแลกิจกรรมหลักของธุรกิจ เช่น ตำแหน่งรองประธานกรรมการฝ่ายผลิตในธุรกิจที่เป็นอุตสาหกรรมการผลิตเป็นหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้บริหารระดับสูง จะเป็นผู้วางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะเป็นการวางแผนทางการเติบโตของธุรกิจที่มีระยะเวลามากกว่า 1 ปี ขึ้นไป หรืออาจพูดได้ว่าผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ที่มองไปสู่นาคต มากกว่าผู้บริหารในระดับผู้จัดการที่เน้นการวางแผนในระดับปฏิบัติการ (Operation Plan)

4. ผู้บริหารระดับสูง จะเป็นผู้กำหนดนโยบายของบริษัท และเป็นผู้แถลงนโยบายต่อสาธารณะชน รวมทั้งรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

5. ผู้บริหารระดับสูง เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร การดำเนินการหรือการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง มีผลกระทบอย่างสูงต่อฐานะทางการเงิน ทรัพยากรบุคคล ผลกระทบต่อธุรกิจ รวมทั้งอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เพราะเป็นการกำหนดบทบาททางธุรกิจขององค์กร

6. ผู้บริหารระดับสูง จะเป็นผู้ที่ติดต่อกับคณะกรรมการของบริษัท เพื่อรายงานผลการดำเนินการของบริษัทจากคณะกรรมการของบริษัทก่อนนำออกไปใช้ปฏิบัติต่อไป

### 3.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูง

เนื่องจากผู้ใช้มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบงานที่เราออกแบบและนำออกใช้งาน ดังนั้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร เราจึงมีความจำเป็นต้องทำความรู้จักกับคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้สามารถออกแบบระบบได้สอดคล้องกับอุปนิสัย คือวิธีการทำงานของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- มีอุปนิสัยจุกจิก และต้องการความช่วยเหลือจากฝ่าย Support เป็นอย่างมาก เนื่องจากเกณฑ์อายุโดยเฉลี่ยของผู้บริหารระดับสูงจะประมาณ 50 ปี ขึ้นไป ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในสมัยที่พวกเขาเรียนหนังสือในระดับอุดมศึกษา หรือสูงกว่านั้น ยังเป็นยุคที่คอมพิวเตอร์ยังไม่เป็นสิ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย และคงไม่สามารถลงทะเบียนเรียนวิชาด้านคอมพิวเตอร์ เช่น Management Information System, Computer Concept ทำให้ขาดความเข้าใจพื้นฐานที่จำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งถึงแม้ว่าอาจมีการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์ แต่ส่วนมากมักมองงานที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นงานระดับเสมียน จำเป็นที่ผู้ออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหารจะต้องออกแบบระบบให้น่าสนใจ และสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จากเกณฑ์อายุโดยเฉลี่ยของผู้บริหารระดับสูงที่มากกว่า 50 ปี ทำให้การออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร ควรออกแบบเป็นลักษณะเป็นแบบที่เน้นกราฟฟิค หรือที่เรียกว่า Visual Application
- ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้เก็บความลับต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งความลับต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อความอยู่รอดของบริษัท หากหลุดลอดไปถึงคู่แข่งนั้น ดังนั้น ระบบที่ออกแบบจะต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ และจะต้องสามารถแสดงให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจได้ด้วย
- ข้อจำกัดเรื่องเวลาของผู้บริหารระดับสูง ทำให้เราไม่สามารถฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศผู้บริหารได้อย่างครอบคลุม ดังนั้น จำเป็นต้องออกแบบให้เป็นส่วน ๆ ที่เชื่อมโยงกัน แต่สามารถใช้งานในแต่ละส่วนได้ และเน้นการใช้งานที่ง่ายเป็นหลัก
- ความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นสิ่งที่ไม่อาจคาดหวังได้จากผู้บริหารระดับสูง และเป็นสิ่งที่ผู้พัฒนาระบบและผู้ฝึกอบรมต้องยอมรับ แต่อาจแก้ไขโดยการใช้อุปกรณ์ที่ใช้งานง่าย เช่น ใช้อุปกรณ์ Touch Screen แทนการใช้ Mouse เป็นต้น

### 3.3 ลักษณะงานของผู้บริหารระดับสูง

หน้าที่ของผู้บริหารทุกคนจะทำหน้าที่บริหารกิจการ, จัดโครงสร้างขององค์กร, จัดสรรบุคลากรในตำแหน่งงานที่สำคัญ, กำหนดแผนงาน, ดำเนินงานตามแผน, ควบคุมการปฏิบัติงานตามแผน ในขณะที่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงจะใช้เวลาส่วนใหญ่กับการวางแผนทั้งแผนการเติบโตของกิจการ, แผนกลยุทธ์เพื่อให้สามารถชนะคู่แข่งในตลาดได้ การวางแผนกลยุทธ์จะเป็นการตัดสินใจใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ประสานการทำงานกันเพื่อให้บรรลุแผนการเติบโตของบริษัท

ผู้บริหารระดับสูง จะเป็นผู้สร้าง และดูแลรักษาวัฒนธรรมในองค์กร วัฒนธรรมในองค์กรเปรียบเสมือนข้อตกลงร่วมกันของบุคลากรในองค์กร เพื่อกำหนดลักษณะการทำงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกัน การสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร เพื่อให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญจนอาจเทียบได้กับเป็นผู้ถือเงินเดิมพันขององค์กร เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจอื่น ๆ และจะเป็นผู้รักษาความสมดุลของทรัพยากรที่สำคัญของบริษัท อันประกอบด้วย

#### 1. เงินทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ตลาดผลิตภัณฑ์

## 3. ความมั่นคงขององค์กร

โดยจะเป็นผู้วางแผนจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จที่กำหนดในแผนกลยุทธ์ เพราะธรรมชาติของธุรกิจทั่วไปคือการที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด เมื่อเทียบกับความต้องการใช้งาน ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้จัดกระบวนการทำงานขององค์กร โดยการวางแผน การจัดสรรงบประมาณ การควบคุม การสื่อสารกับบุคลากรทั้งในและนอกองค์กร

### 3.4 สารสนเทศผู้บริหาร : อะไรคือสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ

ผู้บริหารใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในหลายๆ ประการ เช่น

- เพื่อติดตามในส่วนที่กำลังสนใจ
- เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา
- เพื่อกำหนดทางเลือก และปฏิบัติตามทางเลือก (Mason and Mitroff, 1981; Simon, 1965)

ข้อมูลสารสนเทศสามารถกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ (McCaskey, 1982) สร้างสถานการณ์จำลอง บอกให้ทราบถึงแนวโน้มของสภาพแวดล้อมต่างๆ ตรวจสอบประสิทธิภาพ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ (Gorry and Scott Morton, 1971) เราสามารถอธิบายลักษณะข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ โดยแยกตามระดับของผู้บริหาร ออกเป็น 2 ระดับ ดังที่แสดงในตารางที่ 3.1

#### ตารางที่ 3.1 Information Attribute Differences Between Management Levels

Attribute	Lower-Level Managers	Higher-Level Managers
Accuracy	High	Low
Timeliness	High	Low
Scope	Narrow	Broad
Time Horizon	Past, Present	Future
Relevance	High	Low
Level of detail	High	Low
Level of summarization	Low	High
Orientation	Internal	External
Source	Written	Verbal
Quantifiability	High	Loq

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.5 ประเภทของระบบสารสนเทศผู้บริหาร

เราสามารถจำแนกระบบสารสนเทศผู้บริหารออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้เป็น

1. การใช้ระบบสารสนเทศในลักษณะ Direct User เช่นการใช้งานจอเทอร์มินอลหรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เพื่อการรับ - ส่ง Electronic - Mail การใช้งานโปรแกรมช่วยการคำนวณเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

2. การใช้ระบบสารสนเทศในลักษณะผู้ใช้สารสนเทศ เพื่อการบริหารงานขององค์กร เช่น การใช้สารสนเทศเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เป็นต้น

จากลักษณะการใช้สารสนเทศผู้บริหารจะเห็นได้ว่า ความหมายของคำว่า Computer Literacy มีความหมายแคบเกินไป เราจึงต้องใช้ความหมายของ Information Literacy เป็นคุณสมบัติของผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงความสามารถในการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.6 ส่วนประกอบของความรู้ด้านระบบคอมพิวเตอร์

“ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์” เป็นคำที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในสำนักงานต่าง ๆ อาจจะได้เกิดได้จากในประเทศรับสมัครงาน โดยทั่วไป จะระบุคุณสมบัติของบุคคลที่จะรับสมัครเข้าเป็นพนักงาน ว่าจะต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โดยมีกระบวนชื่อ Application ที่สำนักงานใช้อยู่ เพื่อให้ได้บุคคลที่สามารถเข้ามาเริ่มทำงานได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาส่งไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวทำให้เราสามารถกล่าวได้ว่า คอมพิวเตอร์มีส่วนสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อการดำเนินการในสำนักงานต่าง ๆ แต่ในทางกลับกันจากผลการสำรวจซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นผลการสำรวจตั้งแต่ปี 1986 แต่จากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำของโลก ทำให้เราสามารถที่จะวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้บริหารระดับสูงได้ดังนี้

1. ความหมายของคำว่า “ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์” ในความคิดของผู้บริหารระดับสูง จะกำหนดขึ้นจากมุมมองของตนเองเป็นหลัก

2. ในมุมมองของผู้บริหาร “ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์” ไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ทำให้เราจำเป็นต้องมีการกำหนดความหมายของคำนิยามต่างๆ ที่จะมีการนำมากล่าวถึงในบทความนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันโดยเริ่มจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Information Literacy หมายถึง ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมในส่วนของ “Computer Literacy” ซึ่งหมายถึง ความรู้และทักษะในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ เช่น Keyboard ความรู้ด้าน Software และ Hardware ของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ Information Literacy รวมถึงความรู้และเข้าใจในแนวความคิดเรื่องการประมวลผลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์จะสามารถช่วยในการทำงานหรือจำเป็นต่อการทำงานของแต่ละบุคคลอย่างไรบ้าง การเปรียบเทียบระหว่างการลงทุนกับผลตอบแทนในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจในเรื่องประสิทธิภาพของงานที่เพิ่มขึ้น

จากที่กล่าวถึงผลการศึกษาของ Kepner - Tregos ว่าผู้บริหารกว่า 70% ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือจอเทอร์มินอล ไว้ใช้งานในสำนักงาน และอีกประมาณ 87% ที่ไม่เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในสำนักงานของตัวเอง ดังนั้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่เราจะต้องกำหนดขอบเขตความเป็นไปได้ของ Application ที่จะสร้างเพื่อให้ผู้บริหารใช้งาน โดยคำถามที่เราจะต้องหาคำตอบในตอนที่กำหนดคุณสมบัติของระบบสารสนเทศผู้บริหาร คำถามเหล่านี้ประกอบด้วย “ทำไม”, “อะไร” และ “อย่างไร” ซึ่งสิ่งทีควรคำนึงในการออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร หรือระบบคอมพิวเตอร์อื่น ก็คือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ระบบที่เราออกแบบไว้ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ หรือใช้งานได้โดยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และสิ่งที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศจะต้องเข้าใจจะประกอบด้วย

- ระบบฐานข้อมูล
- ระบบสื่อสารข้อมูล : แบบรวมศูนย์และระบบกระจายศูนย์
- การถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศสู่ผู้ใช้ หรือ End - Users
- ลำดับความสำคัญของระบบงานที่จะพัฒนาขึ้น
- เทคโนโลยีที่สนับสนุน
- นโยบายด้านระบบสารสนเทศ

### 3.7 ความรู้ด้านระบบสารสนเทศ : กระบวนการ

จากที่เราพูดถึงส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทั้ง 6 ส่วน ซึ่งเปรียบเสมือนการตอบคำถามว่า “อะไร” ที่ทำให้เกิดระบบสารสนเทศและตอนนี้เรากำลังจะตอบคำถามว่า ทั้ง 6 ส่วน มีกระบวนการทำงาน “อย่างไร” โดยเป็นการมองกระบวนการในลักษณะจากบนลงล่าง ดังรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

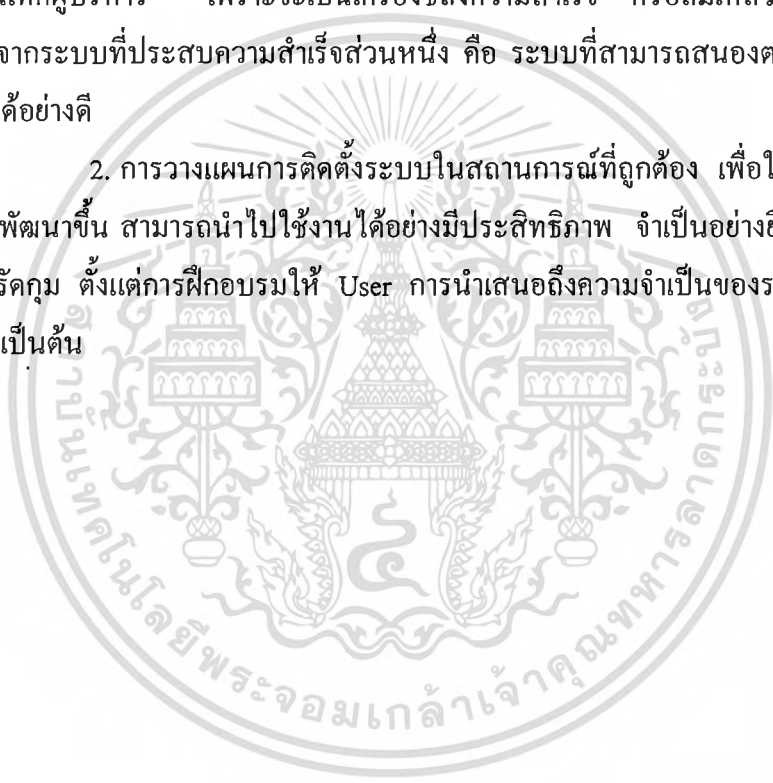
1. แนวทางการประเมินผลของ ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ลักษณะของ ผู้บริหาร หรือแนวทางในการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งอาจจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 Mintzberg Model เป็นลักษณะของผู้บริหารที่ทำงานแบบไม่สนใจ ในรายละเอียดของข้อมูล สนใจเพียงรายงานสรุปจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 Heineman Model เป็นลักษณะของผู้บริหารที่ตรงข้ามกับ Mintzberg Model คือสนใจในรายละเอียด ทุ่มเกี่ยวกับการทำงานทั้งในเวลาปกติ หรือแม้แต่วันหยุด

จากลักษณะของผู้บริหารทั้ง 2 Model มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร เพราะจะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จ หรือล้มเหลวของระบบที่พัฒนาขึ้น เนื่องจากระบบที่ประสบความสำเร็จส่วนหนึ่ง คือ ระบบที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ได้พอดี

2. การวางแผนการติดตั้งระบบในสถานการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อให้ระบบสารสนเทศผู้บริหารที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุม ตั้งแต่การฝึกอบรมให้ User การนำเสนอถึงความจำเป็นของระบบ ความสำคัญของข้อมูล เป็นต้น





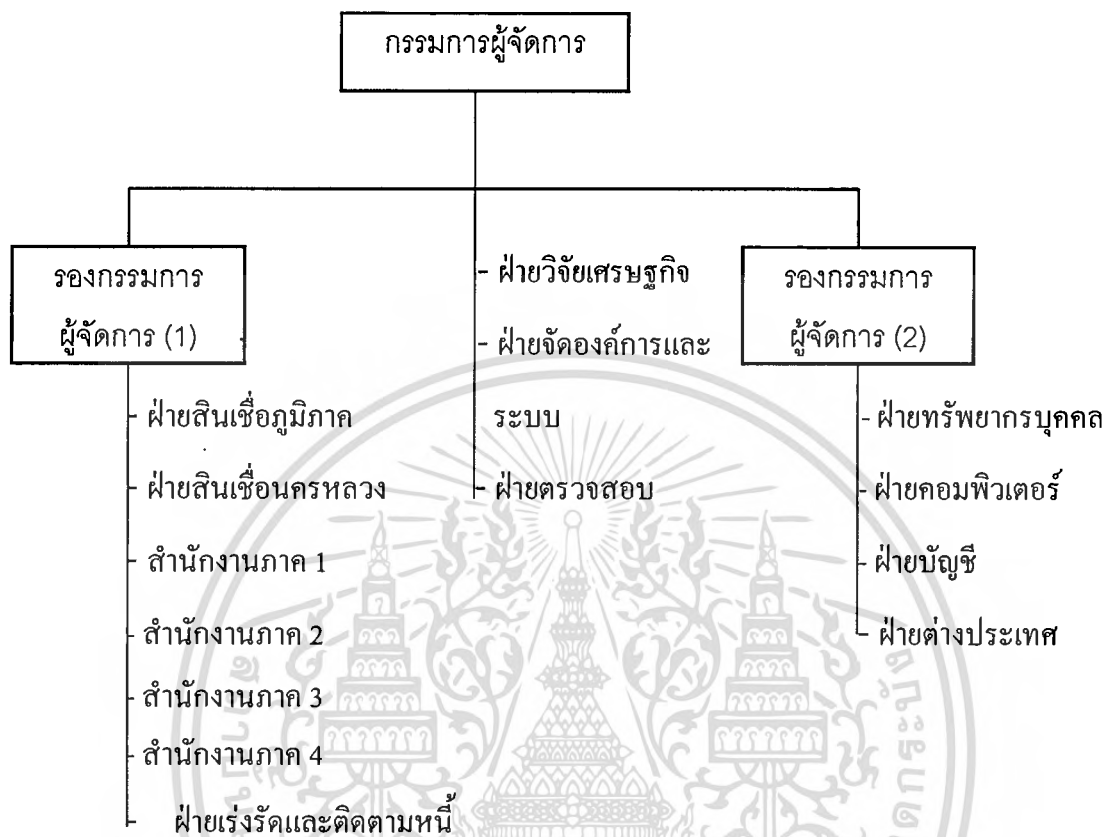
## บทที่ 4

### การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร

#### 4.1 ความเป็นมาขององค์กร

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางของไทยที่เปิดดำเนินการมาเกือบ 60 ปีแล้ว โดยมีทุนจดทะเบียน 12,000,000,000.00 บาท เพื่อดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจด้านรับฝากเงิน, การให้สินเชื่อ, การทำตราสารทางการเงินต่าง ๆ เช่น ออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงินของธุรกิจ (Bank Guarantee) การออกหนังสือรับรองให้ผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ (Letter of Credit) และธุรกิจอื่น ๆ ตามพระราชบัญญัติธนาคารไทย มีสาขาทั่วประเทศไทย 231 สาขา และสาขาในต่างประเทศ 3 สาขา มีการเชื่อมโยงการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ของสาขา เข้ากับระบบที่สำนักงานใหญ่ให้เป็นการทำงานแบบ ON-LINE เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคาร สามารถทำรายการฝากถอนเงินได้จากทุกสาขาทั่วประเทศ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เคยได้รับรางวัลธนาคารดีเด่นแห่งปีจากนิตยสารการเงินการธนาคาร ประจำปี 2538, 2539 สองปีซ้อน และกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารคนเก่าคือ ดร.สม จาตุศรีพิทักษ์ ก็เคยได้รับรางวัลนายธนาคารแห่งปี 2539 จากนิตยสารผู้จัดการรายเดือน ปัจจุบันธนาคารมีพนักงานทั้งสิ้น 3,273 คนทั่วประเทศ และแบ่งสายการบังคับบัญชาเป็นดังนี้

## สายการบังคับบัญชา



รูปที่ 4.1 แสดงสายการบังคับบัญชาของธนาคาร

### 4.2 ระบบงานในปัจจุบัน

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จัดได้ว่าเป็นธนาคารขนาดกลางที่มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงเมื่อเทียบกับธนาคารในกลุ่มธนาคารขนาดกลางด้วยกัน

#### Hardware

- IBM Mainframe รุ่น ES 9000 จำนวน 2 เครื่อง ซึ่งทำหน้าที่เป็น Host สำหรับ Application ระบบเงินฝากออมทรัพย์, เงินฝากกระแสรายวัน และฐานข้อมูลลูกค้า
- Digital Alpha 8400 จำนวน 1 เครื่อง ทำหน้าที่เป็น Host สำหรับ Application ระบบเงินฝากประจำ, ระบบสินเชื่อ และระบบบัญชี General Ledger รวมทั้งฐานข้อมูลลูกค้าของระบบเงินฝากประจำและระบบสินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- VAX 4100 จำนวน 2 เครื่อง ทำหน้าที่เป็น Host สำหรับ Application ของฝ่ายต่างประเทศ

## Network

- Back Bone ของระบบในสำนักงานใหญ่เป็นแบบ Fiber Optic เชื่อมโยงทั้ง 11 ชั้นของสำนักงานใหญ่

- การเชื่อมโยงกับสาขาภายนอกสำนักงานใหญ่เป็นแบบ Leased Line, Frame Relay, Satellite และ Micro Wave

### 4.3 ขั้นตอนการออกแบบระบบ

หลังจากที่เราทำความรู้จักกับระบบสารสนเทศผู้บริหาร และคุณลักษณะเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงแล้ว จะเป็นขั้นตอนการออกแบบระบบสารสนเทศผู้บริหาร ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบระบบจะยึดรูปแบบหนังสือ Practical SSADM Version 4 ซึ่งเขียนโดย Philip L Weaver เป็นหลักดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ (Feasibility Study) เป็นขั้นตอนที่มองภาพรวมของความต้องการของผู้ใช้ และประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อหาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบออกมานั้นเสร็จสมบูรณ์ โดยประกอบด้วยขั้นตอนย่อยดังนี้

1.1 การเตรียมการศึกษาความเป็นไปได้ เป็นขั้นตอนแรกของการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร โดยประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

**การสัมภาษณ์** ผู้พัฒนาระบบได้ทำการสัมภาษณ์กรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการของธนาคาร เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการใช้งานระบบสารสนเทศผู้บริหาร สิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังจากระบบที่จะพัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1.1.1 เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์

1.1.2 ครอบคลุมกิจกรรมหลักของธนาคารอันประกอบด้วย

- ข้อมูลเงินฝากของธนาคาร และของธนาคารอื่นๆ เพื่อ

ประกอบการวางแผนกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ธนาคาร

ให้กับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข้อมูลจำนวนเงินที่อนุมัติสินเชื่อของธนาคาร และธนาคารอื่น ๆ เพื่อประกอบการวางแผนวงเงินสินเชื่อที่จะอนุมัติ และเป็นการวางแผนการระดมเงินฝากจากลูกค้า เพื่อเป็นทุนในการอนุมัติสินเชื่อ
- ข้อมูลด้าน สินทรัพย์ของธนาคารอื่น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเองกับธนาคารอื่นๆ
- ข้อมูลด้านผู้ถือหุ้นของธนาคารและต่างธนาคารเพื่อประกอบการวางแผนการระดมทุนของธนาคาร และกำหนดทิศทางการสำรองทุนต่อหนี้สิน ตามคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทย
- สามารถแสดงให้เห็นทั้งปริมาณเงินในหัวข้อดังกล่าว และสามารถนำเสนอในลักษณะส่วนแบ่งการตลาดของแต่ละธนาคารได้

1.1.3 เป็นระบบที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก เพื่อประหยัดงบประมาณในการพัฒนาระบบ

1.1.4 สามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้มากที่สุด เพื่อประหยัดงบประมาณด้าน Hardware

จากนั้นผู้พัฒนาระบบได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ เพื่อสอบถามถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการทราบ ซึ่งจะกล่าวต่อไปในหัวข้อเรื่องเอกสาร รวมทั้งขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเป็นรายงานนำเสนอต่อผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งผู้พัฒนาระบบได้ทำการสร้าง Context Diagram ขึ้นเพื่อแสดงความหมายของระบบงานจริงที่จะพัฒนาขึ้น

เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้พัฒนาระบบได้รับเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานจากเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ อันประกอบด้วย

## 2.1 ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ ประกอบด้วย

2.1.1 รายการย่อแสดงหนี้สินและทรัพย์สิน (ธ.พ. 1.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจไทย และคาดการณ์แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจ

2.1.3 สรุปรายงาน ธ.พ. 1.1

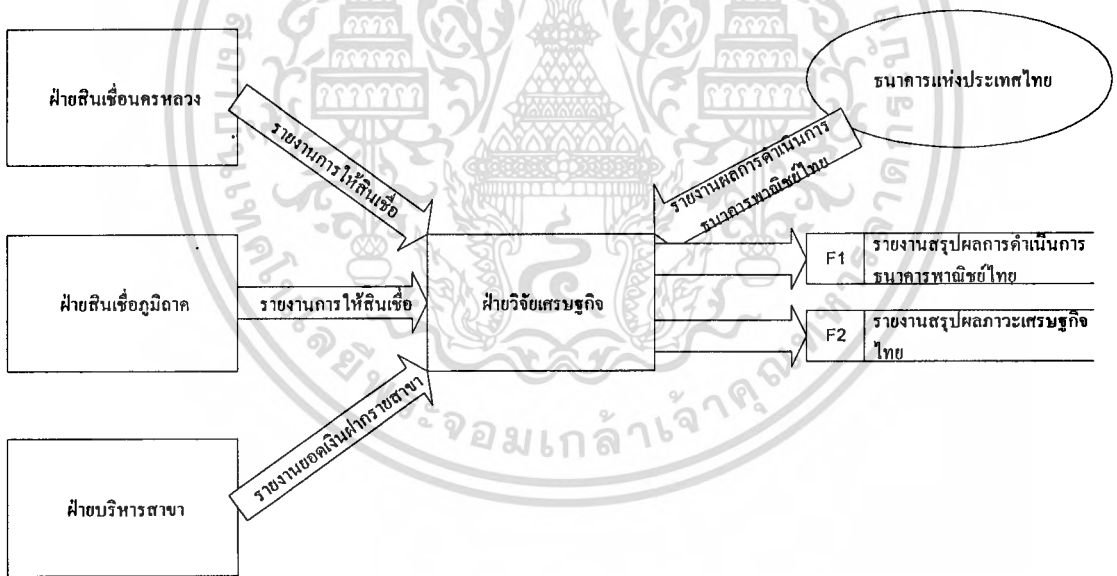
2.2 ฝ่ายบัญชี ประกอบด้วย

2.2.1 งบดุลธนาคาร

2.2.2 งบกำไรขาดทุนของธนาคาร

2.2.3 รายงานภาวะการเงินของธนาคาร

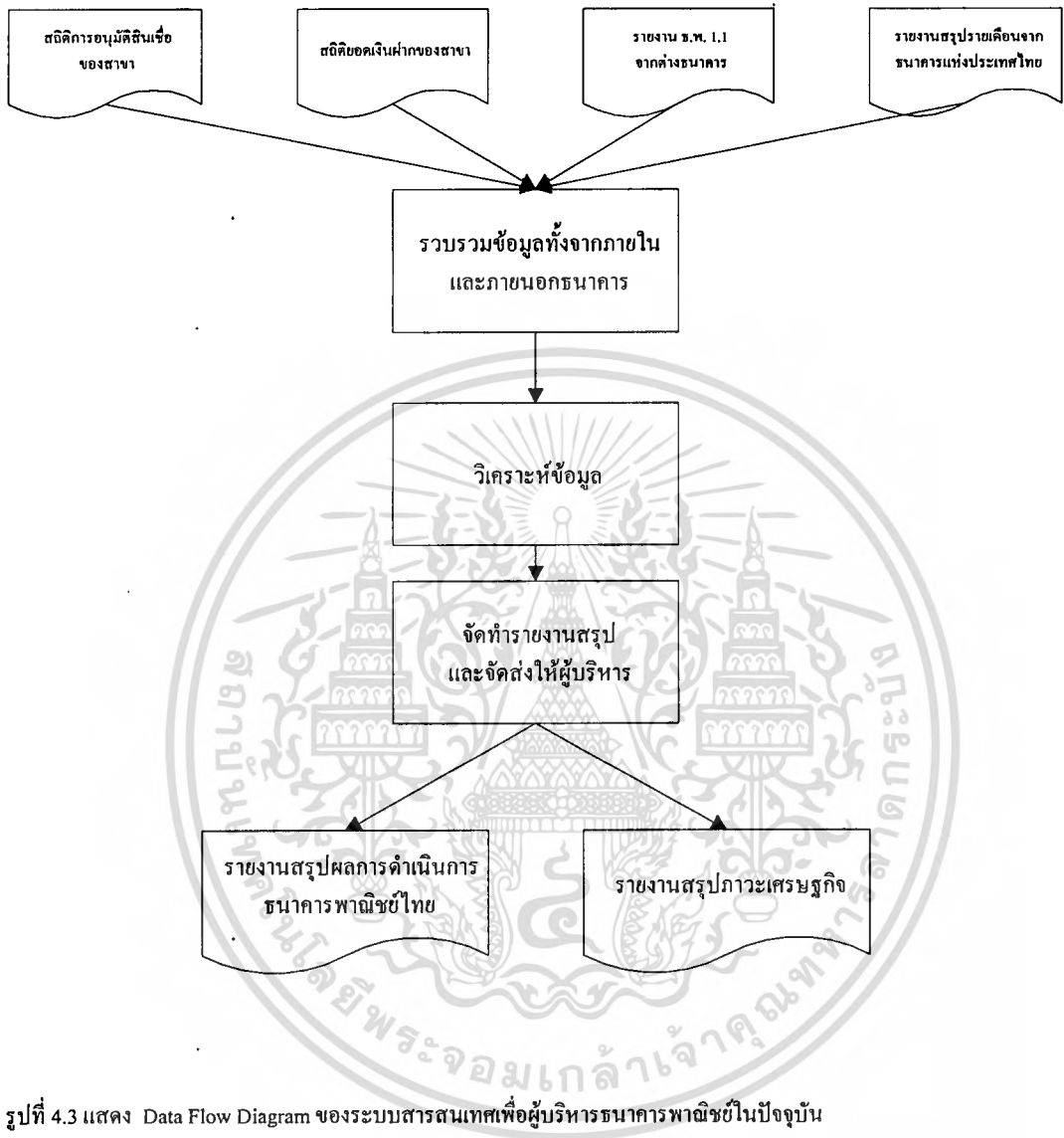
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ทำให้ผู้พัฒนาระบบสร้าง Context Diagram เพื่อแสดงความเกี่ยวข้องของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถเขียน Document Diagram เพื่อแสดงระบบการรับส่งข้อมูลข่าวสารภายในระบบที่ทำการวิเคราะห์ เพื่อที่จะใช้สื่อความหมายของการส่งข่าวสารข้อมูลในระบบ



รูปที่ 4.2 แสดง Context Diagram ของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน

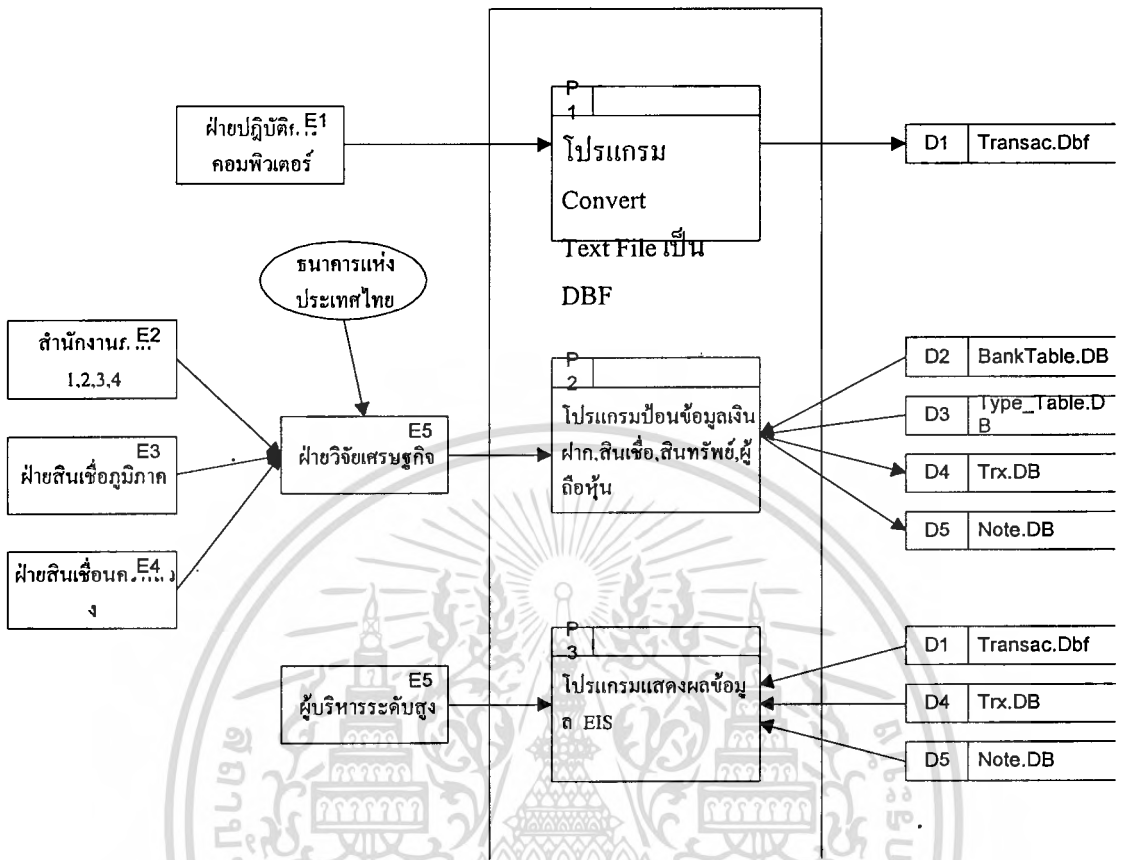
จาก Document Diagram เราสามารถเขียน Data Flow Diagram ของกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ เพื่อแสดงเส้นทางไหลของข้อมูล และ Data Store ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



จากรูปที่ 4.3 แสดง Document Flow ที่รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย และรับจากสำนักงานภาคต่างที่สรุปการดำเนินงานของสาขาในสังกัด จากนั้นจึงนำมาทำการจัดกลุ่มของข้อมูลที่ต้องการ และทำรายงานสรุปเพื่อจัดส่งให้กับผู้บริหารของธนาคารซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการทำงาน และจากกระบวนการดังกล่าวแล้วเราก็ได้ทำการออกแบบระบบ เพื่อรับข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์จากฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจและนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศผู้บริหาร โดยมีระบบงานและ Entity ต่างๆ ดังแสดงในรูปที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 4.4 แสดง Data Flow Diagram ในระบบใหม่และ Entity ที่เกี่ยวข้อง

### 3. รายละเอียดใน Data Flow Diagram

#### Entity

E1 = ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ทำหน้าที่ออกรายงานประจำวันที่เกิดจากการทำรายการฝาก ถอน โอน เงินของลูกค้า

E2 = สำนักงานภาค เป็นหน่วยงานที่ดูแลสาขาในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 4 ภาค และจะเป็นผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประกอบการของสาขาต่าง ๆ ที่สำนักงานดูแล

E3 = ฝ่ายสินเชื่อภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการอนุมัติเงินสินเชื่อ สำหรับสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ

E4 = ฝ่ายสินเชื่อนครหลวง เป็นหน่วยงานที่คอยกำกับดูแล การอนุมัติเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าของธนาคาร สำหรับสาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

E5 = ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ

#### ใหญ่, รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### Data Store

D1 = Transac.DBF เป็นแฟ้มข้อมูลที่ได้จากการ Run Program P1 เพื่อ Convert ข้อมูลที่อยู่ในรูปรายงานประจำวันให้อยู่ในรูปแฟ้มข้อมูลแบบ DBF โดยมีรายละเอียดดังนี้

Field Name	Field Type	Size	Key	Remark
Branch	Char	3	Primary	สาขาผู้ทำรายการ
Account_No	Char	10	Secondary	เลขที่บัญชีของลูกค้า
Tran_code	Char	4		รหัสการทำรายการ
Amount	Numeric	10/2		จำนวนเงิน
Teller_code	Char	3		หมายเลข Teller ผู้ทำรายการ

D2 = BankTable.DB เป็นแฟ้มข้อมูลที่เก็บชื่อธนาคารเพื่อใช้อย่างอิงในโปรแกรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

Field Name	Field Type	Size	Key	Remark
Bank_Code	Alpha	3	Primary	หมายเลขรหัสธนาคาร
Bank_Sname	Alpha	4	Secondary	ชื่อย่อของธนาคาร
Bank_Fname	Alpha	35		ชื่อเต็มของแต่ละธนาคาร

D3 = TypeTable.DB เป็นแฟ้มข้อมูลเพื่อตรวจสอบการป้อนข้อมูลประเภทรายการว่าถูกต้องหรือไม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Field Name	Field Type	Size	Key	Remark
TypeCode	Alpha	3	Primary	ตัวย่อประเภทรายการ DEP = เงินฝาก LON = สิ้นเชื่อ AST = สิ้นทรัพย์ HOL = ส่วนของผู้ถือหุ้น
Meaning	Alpha	10		ความหมายของตัวย่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D4 = Trx.DB เป็นแฟ้มข้อมูลเพื่อใช้เก็บรายการ ยอดเงินฝากของแต่ละธนาคาร, ยอดสินเชื่อ, ยอดสินทรัพย์, ยอดส่วนผู้ถือหุ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

Field Name	Field Type	Size	Key	Remark
Bank_Sname	Alpha	4	Primary	ชื่อย่อของธนาคาร
Mmyyyy	Alpha	7	Secondary	เดือน/ปี ของรายการ
Type	Alpha	3		ประเภทของรายการว่าเป็น DEP = ยอดเงินฝาก LON = สินเชื่อ AST = สินทรัพย์ HOL = ส่วนของผู้ถือหุ้น
Amount	\$	15/2		จำนวนเงินของรายการนั้น ๆ
Change	Numeric	10/2		ส่วนต่างเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนที่ผ่านมา

D5 = Note.DB เป็นแฟ้มข้อมูลเพื่อเก็บ หมายเหตุของผู้วิเคราะห์เศรษฐกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Field Name	Field Type	Size	Key	Remark
Mmyyy	Alpha	7	Primary	เดือน/ปี ของบทวิเคราะห์
Note	Alpha	240		บทวิเคราะห์

1.2 การกำหนดปัญหาจากขั้นตอนที่ 1.1ทำให้เราได้ข้อมูลต่างๆ User, Requirement, Project Scope ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ลืออยู่ในขั้นตอนนี้จะทำการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ และสร้างทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศผู้บริหาร ซึ่งจะแสดงทางเลือกต่าง ๆ ในตารางที่ 2.2 โดยจะมีข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือก เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อการตัดสินใจต่อไป

**ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบทางเลือกในการได้มาซึ่งระบบ EIS**

ทางเลือก	ข้อดี	ข้อเสีย
1. จัดซื้อระบบสำเร็จรูป	1. มีความรวดเร็วในการได้ระบบสารสนเทศผู้บริหาร	1. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการบางอย่างของผู้บริหาร 2. ค่าใช้จ่ายสูง 3. ความปลอดภัยของข้อมูลที่สำคัญสูง อาจสูญหาย หรือถูก Copy ไปสู่นุคคลภายนอก
2. จ้าง Software House พัฒนาระบบให้	1. สามารถควบคุมระยะเวลาได้พอสมควร 2. สามารถเพิ่มเงื่อนไขต่าง ๆ ในระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหารได้ 3. มีมาตรฐานพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ Software House ที่เลือก	1. ค่าใช้จ่ายสูง และจะสูงมากหากมีการเพิ่มตัวเลือกต่าง ๆ มากขึ้น 2. ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ อาจสูญหายหรือถูก Copy ไปสู่นุคคลภายนอก
3. พัฒนาระบบเอง	1. เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2 ทางเลือกแรก 2. ได้ระบบที่ตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า แต่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ออกแบบและผู้พัฒนาระบบ 3. สามารถเพิ่มเติมตัวเลือกต่าง ๆ ได้ตามต้องการ 4. ไม่สูญเสียความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ แต่ขึ้นอยู่กับความ	1. ต้องการควบคุมโครงการให้ เป็นไปตามแผนที่วางไว้

	สามารถของหัวหน้าทีมพัฒนา ระบบ	
--	----------------------------------	--

1.3 เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นการพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก โดยผู้บริหารซึ่งจะมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารของธนาคาร กับฝ่ายพัฒนาระบบ เพื่อชี้แจงเหตุผลและตอบข้อซักถามของผู้บริหาร โดยข้อสงสัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องความมั่นใจในการพัฒนาระบบได้เสร็จในระยะเวลาที่กำหนดได้ 3 สัปดาห์ หรือไม่ และคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่จะได้จากระบบสารสนเทศผู้บริหาร และในที่สุดคณะผู้บริหารได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ 3 คือ ให้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นเอง และแต่งตั้งคณะกรรมการ 1 ชุด เพื่อติดตามความคืบหน้าของการพัฒนาระบบ และจะเป็นผู้รับมอบ และตรวจสอบความถูกต้องของระบบก่อนที่จะมีการนำออกใช้งานจริงต่อไป

2. ขั้นตอนการตรวจสอบความต้องการที่จริง (Investigation of Current Requirements) เป็นการพิจารณาถึงผลที่ได้จากระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ตรวจสอบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ระบบ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับ User ถึงผลที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศผู้บริหารที่จะพัฒนาขึ้น และสิ่งที่จะต้องการทำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทันเวลา หน้าที่และความรับผิดชอบต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

2.1 พิจารณาความถูกต้องของ Data Flow Diagram, Logical Data Structure Requirement Catalogue ร่วมกับ User

2.2 ปรับปรุง, แก้ไข ในส่วนที่ไม่ถูกต้องจากขั้นตอนที่ 2.1

2.3 ขยายรายละเอียดของ DFM ในกรณีจำเป็น และทำการเขียน Physical Data Flow Model ของกระบวนการทำงานปัจจุบัน เพื่อให้มองเห็นภาพทางเดินของข้อมูลในระบบปัจจุบัน

2.4 ตรวจสอบความถูกต้องของ LDM และพิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละ Entity

3. Business System Option เป็นขั้นตอนที่เราพิจารณาผลที่ได้รับจากระบบสารสนเทศผู้บริหารว่าสามารถตอบสนองความต้องการผู้บริหารได้หรือไม่ โดยได้กล่าวในตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 4.2 แสดงความต้องการของผู้บริหารต่อระบบที่พัฒนาขึ้น**

Executive Requirements	Meet Objective Y/N
1. เป็นข้อมูลที่มีความทันสมัย	Y
2. ครอบคลุมระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ คือ - ฝ่ายบริหารเงิน - ฝ่ายเงินเชื่อนครหลวง - ฝ่ายสินเชื่อกุมิภาค - ข้อมูลเงินฝาก - ข้อมูลทรัพย์สินบุคคล	Y
3. สามารถสร้างเงื่อนไขคำถามให้ระบบค้นหาคำตอบได้	3. ใน Phase แรกยังไม่สามารถทำได้
4. แสดงภาพในลักษณะกราฟ	Y

4. กำหนด Requirement ของระบบที่ต้องการ หลังจากที่เราพิจารณา รายละเอียดต่าง ๆ โดยพิจารณาร่วมกับ User ผู้ใช้งานและคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นแล้ว คณะกรรมการจะเป็นผู้ร่าง Specification ของระบบสารสนเทศที่ต้องการ และพิจารณา Prototype ของระบบที่ผู้พัฒนาระบบสร้างขึ้น

5. กำหนดรายละเอียดทางด้านเทคนิค เพื่อเป็นการเตรียมการติดตั้งระบบ และในกรณีที่ต้องการเพิ่มเติมอุปกรณ์บางอย่างที่จำเป็น โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 Hardware Requirement ประกอบด้วย

5.1.1 Personal Computer 3 set

ความต้องการขั้นต่ำ

CPU Pentium 166 Mhz.

RAM 16 MB.

Harddisk 1.7 GB.

Network Interface Card (แบบ PCI) 3 Card

5.1.2 Local Area Network เพื่อเชื่อมโยงเครื่องของเลขานุการ

ผู้บริหารทั้ง 3 ท่าน และเชื่อมโยงฝ่ายงานต่าง ๆ อีก 2 ฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.2 Software Requirement

### 5.2.1 System Software

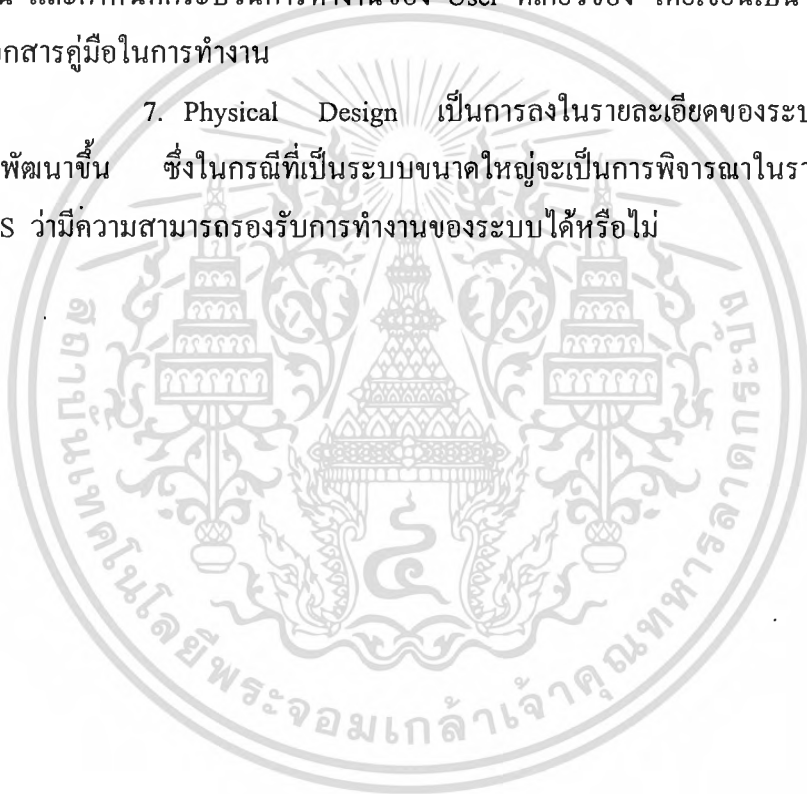
- Microsoft Windows 95

### 5.2.2 Application Development Tool

- Borland Delphi Version 3
- Visual Foxpro Version 5

6. Logical Design เป็นการสร้างกรอบของระบบที่สารสนเทศผู้บริหารที่จะพัฒนาขึ้น และกำหนดกระบวนการทำงานของ User ที่เกี่ยวข้อง โดยเขียนเป็น Flow การทำงานและเอกสารคู่มือในการทำงาน

7. Physical Design เป็นการลงในรายละเอียดของระบบสารสนเทศผู้บริหารที่จะพัฒนาขึ้น ซึ่งในกรณีที่เป็นระบบขนาดใหญ่จะเป็นการพิจารณาในรายละเอียดของระบบ DBMS ว่ามีความสามารถรองรับการทำงานของระบบได้หรือไม่

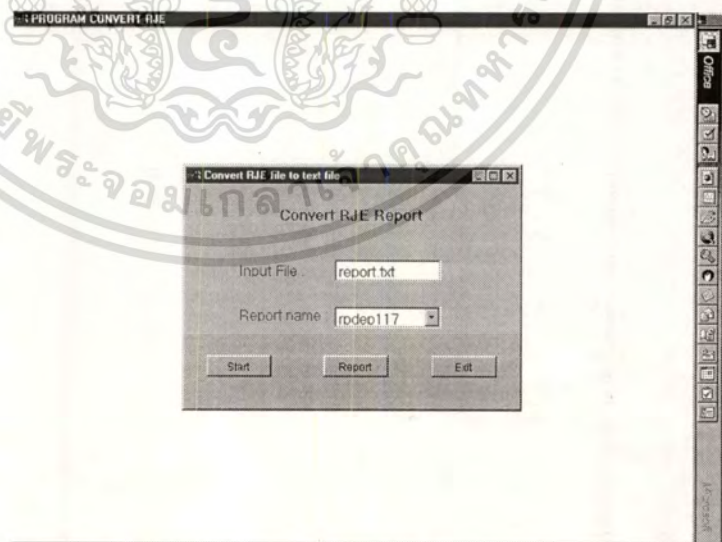


## บทที่ 5

### การพัฒนาระบบสารสนเทศผู้บริหาร

ในบทนี้จะเป็นการพูดถึงการพัฒนาสารสนเทศผู้บริหาร โดยแบ่ง Software ที่พัฒนาขึ้นเป็น 3 ส่วนดังนี้

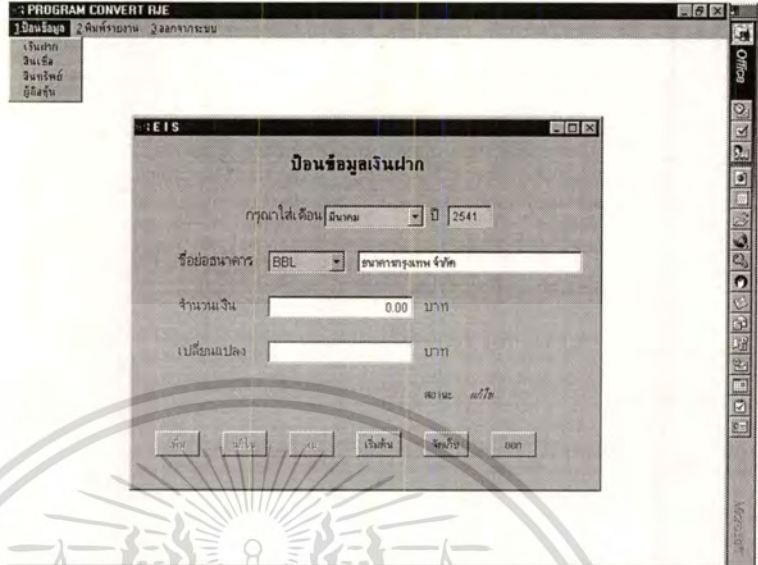
5.1 โปรแกรมเพื่อ Convert ข้อมูลจาก Text File เป็น DBF File เป็นโปรแกรมที่เขียนด้วย Visual Foxpro Version 5 เมื่อ Convert Text File ซึ่งเป็นรายงานที่ได้จากการ Run Bath Program เพื่อแสดง Transaction ที่เคลื่อนไหวประจำวันในแต่ละวัน โดยเรียงตามหมายเลขบัญชี โปรแกรมนี้จะ Convert Text File ให้อยู่ในรูปแบบเพิ่มข้อมูลแบบ DBF เพื่อเป็นข้อมูลให้กับระบบ EIS โดยมีฟอร์มหลักเพียงฟอร์มเดียวเพื่อให้ User ใส่ชื่อ Input File ซึ่งเป็น File ที่ได้จากการ Run Program Rpdep217.cob, Rpdep117.cob



5.2 โปรแกรมเพื่อป้อนข้อมูลที่ได้รับจากฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ เป็น โปรแกรม

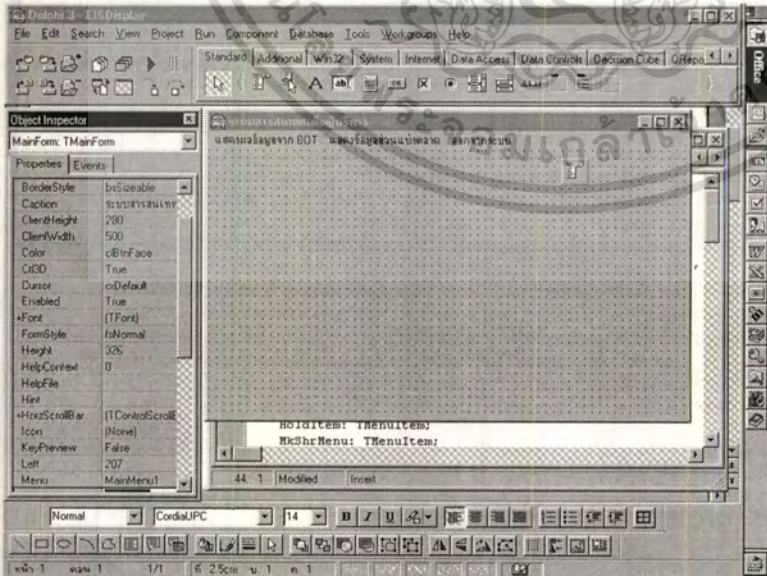
ที่เขียนด้วย Visual Foxpro Version 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า, ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



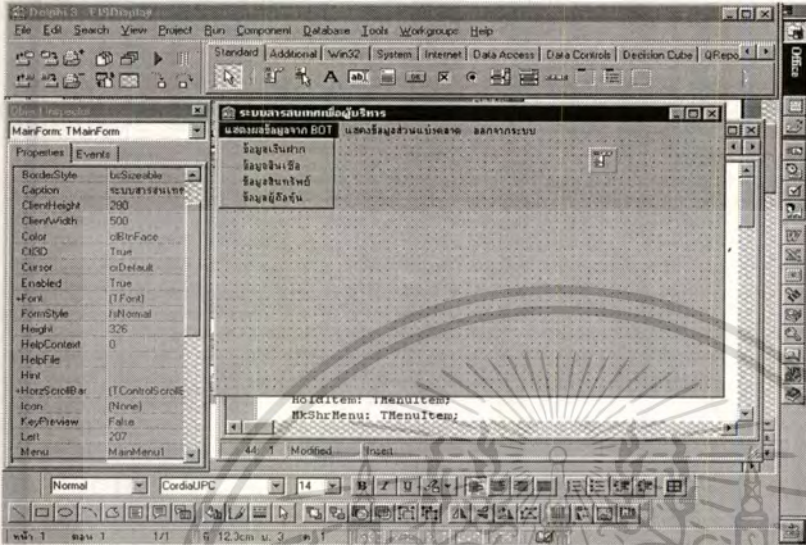
5.3 โปรแกรมแสดงผลเพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารระดับสูงเป็น โปรแกรมที่เขียนด้วย Delphi Version 3 เนื่องจากมีความสามารถในการแสดงผลเป็นแบบกราฟฟิค โดยมีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้

5.3.1 สร้างฟอร์มแรกที่เป็นหน้าจอเมื่อ User เปิดเข้าสู่ระบบ และเป็นหน้าจอแสดงเมนูเพื่อให้เลือกใช้งานระบบที่ต้องการ

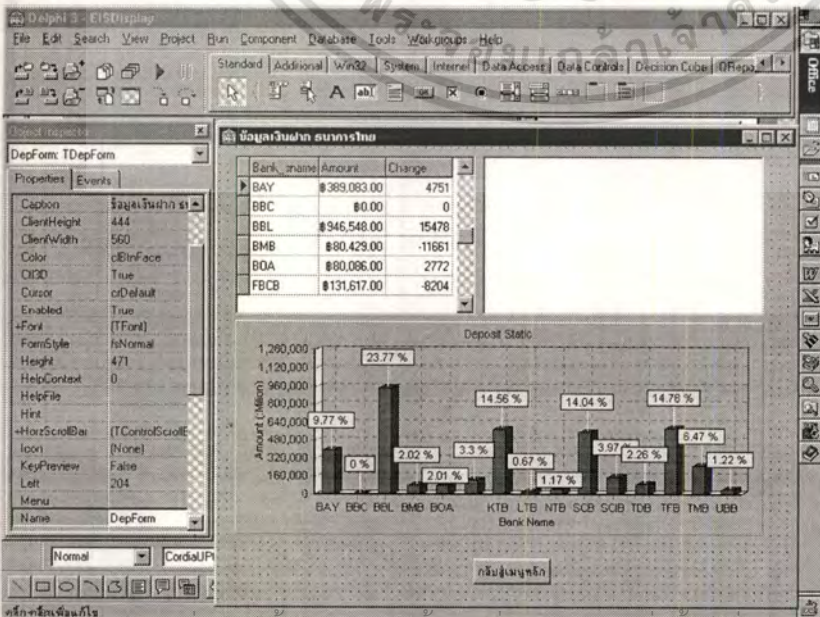


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3.2 สร้างเมนูเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกเข้าระบบที่ต้องการได้



### 5.3.3 สร้างฟอร์มเพื่อแสดงข้อมูลเงินฝากจากตาราง Tx.DB โดยเลือกเฉพาะ Field Bank\_sname, Amount, Change และ Field Note จากตาราง Note.DB โดยใน Properties ของ DbGrid ให้ Set Filter เป็น Type = 'DEP'



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3.4 สร้างฟอร์มเพื่อแสดงข้อมูลสินเชื่อโดยใช้ข้อมูลจาก ตาราง Trx.DB

เฉพาะ Field Bank\_sname, Amount, Change โดยกำหนดค่า

Properties ของ DbGrid ให้ Set Filter เป็น Type = 'LON'

The screenshot displays the Delphi 3 IDE with a form titled 'ข้อมูลสินเชื่อระบบธนาคารไทย'. The form contains a table with the following data:

Bank_sname	Amount	Change
BAY	\$335,648.00	9950
BBC	฿0.00	0
BBL	1,016,471.00	22338
BMB	฿169,354.00	-19237
BOA	฿130,951.00	5704
FBCB	฿276,607.00	-3990

Below the table is a bar chart titled 'Loan Status' showing the distribution of loan amounts across various banks. The Y-axis represents 'Amount (Million)' ranging from 0 to 1,280,000. The X-axis represents 'Bank Name' with the following percentages:

Bank Name	Percentage
BAY	22.31%
BBC	0%
BBL	8.88%
BMB	3.5%
BOA	2.67%
KTB	6.07%
LTB	14.33%
NTB	0.92%
SCB	1.28%
SOB	5.02%
TOB	12.07%
TFB	12.79%
TMB	2.46%
UBB	6.46%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 6

### การติดตั้งระบบสารสนเทศผู้บริหาร

หลังจากที่มีการพัฒนาระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการส่งมอบระบบให้กับคณะกรรมการที่ธนาคารมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจรับระบบ โดยได้มีการทดสอบการทำงานของระบบเรื่องความถูกต้องของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งผลการทดสอบครั้งแรกคณะผู้ทำการทดสอบได้มีข้อเสนอแนะให้ทำการแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ให้แบ่งระดับของ User Name ออกเป็น 3 กลุ่มซึ่งประกอบด้วย

1.1 Executive Level สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกระดับ

1.2 Secretary Level สามารถทำงานได้เฉพาะกับโปรแกรมเพื่อการป้อนข้อมูลเท่านั้น และไม่สามารถเข้าถึงเพิ่มข้อมูลได้โดยตรง

1.3 Technician Level สามารถทำการแก้ไขโปรแกรมต่าง ๆ ได้ แต่ไม่สามารถเข้าถึงเพิ่มข้อมูลได้

2. เพิ่มความสามารถในการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบ Internet จากภายในโปรแกรม EIS เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวทีมผู้พัฒนาระบบได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำ โดยใช้เวลาในการแก้ไขอีก 1 สัปดาห์ จากนั้นจึงส่งระบบให้คณะกรรมการตรวจอีกครั้ง คณะกรรมการได้ใช้เวลาทำการทดสอบการทำงานเป็นเวลา 3 วัน และมีมติให้รับมอบระบบสารสนเทศผู้บริหารที่พัฒนาขึ้น เพื่อส่งมอบต่อให้กับผู้บริหารเพื่อใช้งานต่อไป

หลังจากส่งมอบระบบแล้วเป็นการฝึกอบรมให้กับเลขานุการของผู้บริหาร ทั้ง 3 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ป้อนข้อมูลจากรายงานต่าง ๆ และทำการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม Convert Data ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เพื่อทำการ Convert ข้อมูลที่ได้จากการ Run Batch Program ในแต่ละวันซึ่งอยู่ในรูปของ Text File ให้เป็นแฟ้มข้อมูลแบบ DBF เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับระบบสารสนเทศผู้บริหารต่อไป และสุดท้ายจะเป็นการฝึกอบรมให้กับผู้บริหารเพื่อให้สามารถใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นมาได้ โดยใช้เวลาในช่วงเย็นเป็นหลักและได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงเป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 7

### สรุปผลการพัฒนาระบบสารสนเทศผู้บริหาร

#### 7.1 สรุปผลการศึกษาระบบ

จากการศึกษากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำรายงานสรุปของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์เศรษฐกิจ ทำให้ผู้พัฒนาระบบได้ทราบถึงความสำคัญของข้อมูลที่เกิดจากการทำรายการฝาก ถอน โอนเงินของลูกค้า ในด้านการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการวางแผนดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากภาระหน้าที่ประจำของผู้พัฒนาระบบจะเป็นผู้ดูแลและพัฒนาระบบเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยไม่เคยทราบถึงความสำคัญของข้อมูลในด้านการเป็นวัตถุดิบเพื่อประกอบการวางแผนบริหารงานของธนาคารเลย

และจากการได้มีโอกาสเข้าพบและสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ทำให้ผู้พัฒนาระบบมีโอกาสได้รับทราบความต้องการของผู้บริหาร ในการที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยงานด้านบริหาร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการบริหารงาน รวมทั้งได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสนอแนะให้ผู้บริหารทราบถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ถูกพัฒนาให้สามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้งานได้อย่างง่ายดาย

#### 7.2 ผลจากระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

จากการพัฒนาและติดตั้งระบบสารสนเทศผู้บริหารในครั้งนี้ ทำให้มีผลกระทบเกิดขึ้นหลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น โดยเปรียบเทียบกับก่อนการใช้งานระบบนี้ กว่าที่ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลสรุปของธนาคารแห่งประเทศไทยจะเสียเวลาไปเกือบ 2 เดือน ในขณะที่ปัจจุบันผู้บริหารจะได้รับข้อมูลชนิดเดียวกันหลังจากได้รับรายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย 2 สัปดาห์รวมทั้งเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปกราฟที่เข้าใจง่าย

2. เปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริหารระดับสูง ในมุมมองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวมาก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางโดยไม่จำเป็นต้องลงทุนอย่างมากมาย อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจในแนวคิดเรื่อง End User Computing ทำให้สามารถใช้งานเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 7.3 แนวทางการพัฒนาในอนาคต

เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลาทำให้ขอบเขตของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารจำกัดเพียงข้อมูลด้านเงินฝาก, สินเชื่อ, สินทรัพย์, ส่วนของผู้ถือหุ้นเท่านั้น ซึ่งจะเพียงพอสำหรับผู้บริหารในด้านการวางแผนการดำเนินงานการประกอบธุรกิจธนาคารเท่านั้น แต่ยังคงขาดในส่วนของการนำเสนอข้อมูลด้านการดำเนินงานของกิจการ เช่น ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล, ข้อมูลทางการเงินบัญชี ซึ่งจะเป็นการพัฒนาในระยะที่สองต่อไป โดยได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. พัฒนาเพิ่มเติมในส่วนการทำ Query โดยผู้ใช้งาน เพื่อให้มีความคล่องตัวในการใช้งานมากขึ้น โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้เป็น 2 ทางเลือกคือ
  - 1.1 ให้ผู้ใช้งานคำสั่ง Query ในหน้าจอที่สร้างขึ้น และกดปุ่มเพื่อให้คำสั่งทำงาน
  - 1.2 ทำเป็นหน้าจอที่ประกอบด้วยกลุ่มของ Select Button ให้ผู้ใช้งานเลือกเงื่อนไขของ Query และโปรแกรมจะสร้างคำสั่ง Query ให้เอง
2. ทำการเชื่อมโยงกับระบบทรัพยากรบุคคลและระบบบัญชี เพื่อดึงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องนำเสนอให้กับผู้บริหาร
3. เตรียมแผนเพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นการเตรียมการสร้างระบบช่วยการตัดสินใจ (Decision Support System) และเพื่อเป็นการเตรียมสร้างระบบ Data Warehouse ซึ่งแผนงานดังกล่าวได้ผ่านการอนุมัติจากผู้บริหารของธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ในระยะเวลาอันใกล้

## บรรณานุกรม

ครรรชิต มาลัยวงศ์. ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2539.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนวิชาทฤษฎีและนโยบายการเงิน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและการเงินธุรกิจ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

Henderson Ken. Delphi 3 Client/Server Developer's Guide: SAMS Publishing, 1997

Holtham Clive. Executive Information System and Decision Support: Chapman & Hall, 1992

Hugh, Watson J., George Houdeshel and Rex Kelly Rainer Jr. Building Executive Information System and other Decision Support System: John Wiley & Sons Inc, 1997

Long Larry. Management Information Systems: Prentice-Hall International, 1994

Mc fadden Fred R.,Hoffer A. Jeffrey. Modern Database Management: The Benjamin/Cumming Publishing Company Inc, 1994

Miller Todd, David Powell. Special Edition using Delphi 3: QUE, 1997

Weave, Phillip L., PRACTICAL SSADM Version 4, London: Pitman Publishing, 1993

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสกันธ์ ธีระโสภณ	
วัน เดือน ปี เกิด	11 พฤศจิกายน 2503	
สถานที่เกิด	นนทบุรี	
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ.2538 – ปัจจุบัน	Senior IT. Specialist บริษัทสินชญาทอง จำกัด
	พ.ศ.2537 – 2538	Project Leader (Manufacturing System) บริษัท พัฒน์กล จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ.2531 – 2537	Application Programmer, System Analyst, Project Leader ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2529 – 2531	Project Coordinator คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้