

โครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร



นายบรรณวิทย์ บุญรัตน์

001328

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

แผนกวิชา วิศวกรรมคอมพิวเตอร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2520

I 16000420

THE STRUCTURE OF BANK MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

Mr. Bannawit Bunyarat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Sciences

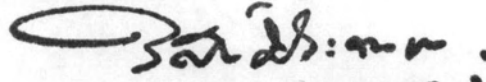
Department of Computer Engineering

Graduate School

Chulalongkorn University

1977

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



.....
(ศาสตราจารย์ ดร. วิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ)

คณบดี

คณะกรรมการตรวจบัณฑิตวิทยาลัย



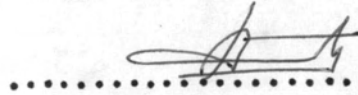
ประธานกรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมชาย ทยานยง)



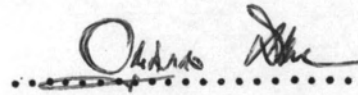
กรรมการ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร. ศรีศักดิ์ จามรมาน)



กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สวัสดิ์ แสงบางปลา)



กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุมงคล ศิริเวทิน)

อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ศาสตราจารย์ ดร. ศรีศักดิ์ จามรมาน

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง โครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร

โดย นาย บรรณวิทย์ บุญรัตน์

แผนกวิชา วิศวกรรมคอมพิวเตอร์

รูปที่

หน้า

6.14 Data base hierarchical structure	184
6.15 การเก็บจำนวนกิจกรรมรายเดือน.....	193
6.16 โครงสร้างการ Process ระบบมาตรฐาน.....	196
6.17 ขั้นตอนการจัดทำแผนงาน	201
6.18 โครงสร้างของการ Process financial model.....	204
6.19 ลักษณะของการออกรายงาน.....	206
6.20 โครงสร้างและขั้นตอนการออกรายงาน.....	210
6.21 โครงสร้างการทำงานของ Inventory control system.....	213
6.22 โครงสร้างการทำงานของ Purchasing system.....	214
6.23 ตัวอย่างรายงาน Daily Statement of Condition.....	218
6.24 ตัวอย่างรายงาน Monthly Statement of Condition	220
6.25 ตัวอย่างรายงาน General Ledger Exception report.....	222
6.26 ตัวอย่างรายงาน General Ledger Journal of Activity and Trial Balance.....	224
6.27 ตัวอย่างรายงาน General Ledger Entries.....	226
6.28 ตัวอย่างรายงาน Monthly Projected Earning.....	228
6.29 ตัวอย่างรายงาน Call report.....	230
6.30 ตัวอย่างรายงาน Performance report.....	233
6.31 ตัวอย่างรายงาน Budget Performance report (Financial)	235
6.32 ตัวอย่างรายงาน Budget Performance report (Statistical)	236

รูปที่

หน้า

6.33 ตัวอย่างรายงาน Comparative Profit and Loss statement	238
6.34 ตัวอย่างรายงานทั่วไปของ Trend report	247
7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างงานต่าง ๆ ด้านบุคคลากร	250
7.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง Personnel กับแผนงานอื่น	252
7.3 Cycle ของการเสริมอัตรากำลังทางบุคคลากร	256
7.4 การดำเนินงานของ Personnel selection	258
7.5 การเปรียบเทียบความชำนาญของงานที่ทำและ ความชำนาญของพนักงาน	259
7.6 วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าบรรจุในตำแหน่งงานว่าง	260
7.7 การวิเคราะห์ความต้องการในการศึกษา	263
7.8 Execution ของ Education plan	265
7.9 การรวม Personnel service เข้าใน PIS	268
7.10 วัตถุประสงค์และวิธีการในการจัดงาน Salary policy	270
7.11 การใช้ Payroll program ต่อเข้ากับระบบ PIS	274
7.12 Field ต่าง ๆ ที่ควรมีในแต่ละ Record ของ Position data base	280
7.13 Interrelationship ระหว่าง data base ใน PIS	282
7.14 การนำเอาข้อมูลบริหารจาก base ออกมาทาง Display terminal	283
7.15 แสดงลำดับ Implemented phase ของ PIS	286
7.16 แสดงการออก Statistical report และ Management Information report	289
7.17 ตัวอย่างรายงาน Standard Statistical report	292

รูปที่	หน้า
7.18 ตัวอย่างรายงาน Management Information report.....	293
8.1 โครงสร้างของระบบ BOS	299
8.2 ลักษณะระบบงานของ EIS	300
9.1 ความสัมพันธ์ที่เป็นองค์ประกอบของ MIS.....	310
9.2 โครงสร้างของระบบข้อมูล MIS	312
9.3 การเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ เข้าหากันในระบบข้อมูล การบริหาร.....	314
9.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบข้อมูล CIS และ FIS.....	317
9.5 การแบ่งแยกงานระบบข้อมูลบริหารออกจากระบบข้อมูล ที่เกิดจากกิจกรรมการบริหารและหน้าที่ของการประกอบ การของธนาคาร.....	318

หัวข้อวิทยานิพนธ์ โครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร

ชื่อ นายบรรณวิทย์ บุญญรัตน์ แผนกวิชา วิศวกรรมคอมพิวเตอร์

ปีการศึกษา 2519



บทคัดย่อ

เราจะพบว่าสถาบันที่ดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต่างก็มีปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก และข้อมูลเหล่านี้ย่อมเกิดความเคลื่อนไหวในช่วงวันเวลาที่ผ่านไป ยิ่งสถาบันนั้นมีความเติบโตมากขึ้นเท่าใด การจัดควบคุมและใช้งานเกี่ยวกับข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งที่สำคัญนั้น ก็ยิ่งประสบกับความยากลำบากขึ้นทุกขณะ ตามลักษณะของการจัดองค์การของสถาบันก็ย่อมประกอบไปด้วยการทำงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งแต่ละระดับก็ต้องการข้อมูลที่จะใช้ในการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะความต้องการข้อมูลในระดับบริหารมักจะจะเป็นไปในลักษณะที่แน่นอนและไม่แน่นอนผสมกัน ฉะนั้น ในการที่สถาบันธุรกิจนั้นจะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน สิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นประการสำคัญก่อนการนำงานเข้า ก็คือ การจัดโครงสร้างของระบบข้อมูลต่าง ๆ ในสถาบันนั้น

ในธุรกิจการธนาคาร สิ่งที่เป็นที่ตระหนักดีของฝ่ายจัดการระดับสูงก็คือ การได้มาซึ่งผลกำไรจากการบริการลูกค้าในสภาพที่แข่งขันกับตลาด การนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานโดยวัตถุประสงค์พื้นฐานก็เพื่อสนองตอบในเรื่องดังกล่าว นั่นคือ การบริการลูกค้าให้เป็นไปในลักษณะที่เพิ่มปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นไปได้ก็อยู่ที่การทำงานของธนาคาร ข้อมูลแรกที่เข้ามามีบทบาทต่อการบริการและการขยายตลาด ก็คือ ระบบข้อมูลลูกค้า อันจะช่วยในการปฏิบัติงานทางด้านบริการลูกค้าเป็นไปด้วยความคล่องตัว

เมื่อผลกำไรเป็นสิ่งที่จะได้มาจากการตัดสินใจในการดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นก็คือ ทำอย่างไรถึงจะให้ข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันหนึ่งที่น่ามาใช้ ก็คือ การสร้างระบบข้อมูลการเงินขึ้น

สำหรับคุณภาพการประกอบการของธนาคารในแต่ละระยะเวลา โดยการกำหนดวิธีการในการควบคุมทรัพย์สิน หนี้สิน ทุน รายได้ และรายจ่ายจากโครงสร้างของระบบบัญชีมาตรฐานที่จัดขึ้น ข้อมูลที่เข้ามาลงบัญชีจะเกิดจากรายการทั้งทางด้านการติดต่อของลูกคาและทางด้านภายในธนาคารเอง ซึ่งระบบบัญชีที่จัดทำขึ้นนี้จะสามารถใช้ในการวัดผลงานและผลการประกอบการของธนาคารได้

ระบบข้อมูลอีกประเภทที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายที่ควบคุมได้ ก็คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร ความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการอย่างหนึ่ง ก็คือ การใช้คนให้เป็นประโยชน์สูงสุดตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในสถาบันธุรกิจธนาคารย่อมต้องประกอบด้วยพนักงานระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่เป็นเสมือนจักรกลเล็ก ๆ ที่หมุนให้วงล้อใหญ่คือ ธนาคาร ก้าวไปข้างหน้า ฉะนั้น ลักษณะข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารบุคคล ทางด้านรายได้ การศึกษา ประสิทธิภาพความชำนาญงาน การพัฒนาและบริการ ฯลฯ ต่างก็มีส่วนสัมพันธ์กับการตัดสินใจและเป้าหมายของฝ่ายจัดการอย่างมาก

ในฐานะของฝ่ายจัดการธนาคาร ซึ่งเป็นผู้นำของสถาบันในการกำหนดทิศทางของธุรกิจธนาคาร โดยที่กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่การปฏิบัติจำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับและประสานกับภายนอกภายใต้สภาพของเศรษฐกิจสังคมที่สถาบันตั้งอยู่ ฉะนั้นในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าของธนาคารจำเป็นจะต้องใช้ข้อมูลที่ไดมาจากภายนอกสถาบันเข้ามาใช้พิจารณาด้วย

จากระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่กล่าวไปแล้วนี้เอง ที่สามารถนำมาประกอบกันขึ้นเป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร ซึ่งจะใช้ช่วยฝ่ายจัดการระดับสูงในการดำเนินนโยบายทางธุรกิจ และกำหนดแผนงานของสถาบันทางด้านแผนทรัพยากร แผนการเงิน และแผนการตลาด นอกจากนั้นยังช่วยในการควบคุมบริหารงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนงานที่ตั้งไว้

หนึ่ง ในการกำหนดโครงสร้างของระบบข้อมูล ควรจะใดคำนึงถึง
 ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางด้านลักษณะและการดำเนินงาน ปัจจัยทางด้านลักษณะก็คือ
 ควรเป็นโครงสร้างที่จะสนับสนุนและให้ข้อมูลกับผู้ใช้ในทุก ๆ ระดับใดในลักษณะ
 ที่ยืดหยุ่น ไม่เกิดความซ้ำซ้อน และเป็นระบบที่จะประสานเชื่อมโยงเข้าหากัน
 ได้ ปัจจัยทางด้านการดำเนินงาน ก็คือ การกำหนดเป้าหมายที่แน่ชัดจากฝ่าย
 จัดการระดับสูงว่าจะให้แนวทางไปในทางใด การจัดองค์การของธนาคารใน
 รูปลักษณะที่เหมาะสม การจัดโครงสร้างระบบบัญชีให้เป็นมาตรฐาน การจัด
 ระบบโครงสร้างรหัสของข้อมูล การกำหนดแผนพัฒนางาน การเตรียม
 เครื่องอุปกรณ์ที่จะนำเข้ามาใช้งาน แผนการนำเข้าใช้ปฏิบัติงาน และการ
 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่มาสัมพันธ์กับระบบ ปัจจัยต่าง ๆ
 เหล่านี้เองจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการนำมาซึ่งความสำเร็จของการใช้คอม-
 พิวเตอร์เพื่อการบริหารงานธนาคารที่มีสภาพแวดล้อมเช่นประเทศเรา

and prepare operational product line reports which concern the daily activities. So our first major classification of the bank information structure concerns the Customer Information system (CIS).

Since profit is the motive behind most of the operating decisions, we are confronted by the next classification of corporate data, the financial informations. All banks develop a method of controlling their assets, liabilities, capital, income and expenses by use of a standardized accounting structure. This enables them to transform the detail customer transactions and internal business entries into a language which is used for performance evaluation. Top management views these information from Financial Information System (FIS) as the business barometer.

The next significant information system concerns the largest controllable expense within the bank, the personnel resources. The responsibility for managing this complex function is very demanding. Information requirements span the areas of skills inventory, benefit administration, employee relations as well as salary administration. Most management policy decisions will create changes in the human resource structure and so Personnel Information System (PIS) will be discussed.

An important asset in establishing meaningful corporate plans is the use of a sophisticated modelling system to simulate the operating environment. Typically we see this done with

regard to the financial data elements and it considers both internal and external economic factors. Many corporate decisions are affected by the uncontrolled economic environment. These external sources data must be captured in a computer data base for use by the simulation system. This classification is External Information System (EIS).

Now management can use all sets of information system in term of CIS, FIS, PIS and EIS to generate the top management applications - Management Information System (MIS). They can experiment with the changing environment as it applies to policy decisions and their effect upon the financial performance. These benefit deal with resource planning, financial planning and marketing planning of the total bank.

Finally the structure of bank Management Information System would have the characteristic to support all user levels with their diverse requirement in a flexible manner avoiding redundancies, yet providing security and data integrity. To set up the total structure, the main recommendation will be about the total bank objectives, organizational structure, accounting structure, coding structure, system development, hardware, implementation plan and user's relation. These factors will make it possible for MIS to satisfy top management goal.



คำนำ

สิบกว่าปีที่ผู้เขียนวิทยานิพนธ์ได้มีประสบการณ์และคลุกคลีอยู่กับงานทาง คำนวณคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลในสถาบันต่าง ๆ มาทั้งหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และ บริษัทเอกชน ในหลาย ๆ แห่ง ปัญหาของการจัดสร้างระบบงานเข้าคอมพิวเตอร์ ในลักษณะที่จะยังประโยชน์สูงสุดให้กับสถาบันทุก ๆ ด้านและตรงตามเจตนารมณ์ของ ฝ่ายจัดการระดับสูง เป็นสิ่งที่รู้สึกว่าจะห่างไกลจากความเป็นจริงทั้ง ๆ ที่คุณภาพของ เจ้าหน้าที่เทคนิคทางด้านนี้ในประเทศเราอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดีพอสมควร กำลัง การลงทุนและเครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ก็ค่อนข้างจะมีพร้อม ถ้าเช่นนั้นต้นเหตุของ ปัญหาที่แท้จริงอยู่ ณ ที่จุดใด ผู้เขียนวิทยานิพนธ์มีความเห็นว่า สาเหตุหนึ่งของ ปัญหาที่อยู่ที่การกำหนดโครงสร้างรวมของระบบข้อมูลของสถาบันที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในแต่ละสถาบันนั้น และแผนงานที่จะดำเนินตามโครงสร้างที่ ได้กำหนดเอาไว้ ทั้งนี้เพราะโครงสร้างจะทำให้เกิดความอบอุ่นและความมั่นใจ กับฝ่ายจัดการถึงการดำเนินการ และรู้อยู่ทุกขณะว่าจุดยืนของการพัฒนาระบบงาน ในขณะนี้อยู่ในตำแหน่งใด จะเลื่อนไปอยู่ตำแหน่งไหนอีกในลำดับต่อไป เมื่อฝ่าย จัดการได้วางรูและยอมรับโครงสร้าง ก็จะทำให้การสนับสนุนในการบริหารงาน เพื่อ ให้ทุกหน่วยงานในสถาบันเดินอยู่ในแนวทางเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายร่วมกันจนกระทั่ง เกิดความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

และนี่เองเป็นที่มาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ โดยหวังว่าจะให้เป็นแนวทาง กับธนาคารต่าง ๆ ในประเทศ ที่กำลังจะตัดสินใจนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ งานหรือที่กำลังใช้งานอยู่แล้ว อนึ่ง ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ศาสตราจารย์ ดร.ศรีศักดิ์ จามรมาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ให้ความกรุณาในการให้แนว ความคิดและความรู้ทางภาคทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติในแง่ประสบการณ์ที่ท่านได้รับมา ทั้งยังได้กรุณาตรวจสอบปรับปรุงจนกระทั่งได้สำเร็จออกมาเป็นรูปเล่ม อีกท่านหนึ่ง คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ แสงบางปลา หัวหน้าแผนกวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้แนวทาง และ
 ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์นี้ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์
 สมชาย ทยานอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุมงคล กิริเวทิน ที่คอยติดตามการทำ
 วิทยานิพนธ์นี้ตลอดมา ผู้เขียนวิทยานิพนธ์นี้ใคร่ขอกราบขอบคุณในความอนุเคราะห์
 ของท่านดังกล่าวนี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้เขียนวิทยานิพนธ์นี้ใคร่ขอกราบขอบคุณท่านกรรมการผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่
 (คุณดำรงค์ กฤษณามระ) ผู้จัดการฝ่ายเครื่องจักรสมองกล (คุณวิวัฒน์ อุตตโมทย์)
 ซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจและคำแนะนำสอบถามอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งขอขอบคุณผู้ช่วย-
 ผู้จัดการฝ่ายเครื่องจักรสมองกล (คุณบุญชู เมฆานนท์), MR. KENNETH E. HARTMANN
 ผู้เชี่ยวชาญระบบ FIS ของธนาคารกรุงเทพ ในการให้คำแนะนำและช่วยปรับปรุง
 วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่มีใจกว้างนามไว โดยได้ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ
 จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จออกมาด้วยดี

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	หน้า
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
คำนำ	ช
รายการรูปประกอบ	ญ
บทที่	ณ



1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขต	4
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
1.4 วิธีการดำเนินการ	6
2. การบริหารงานและการจัดองค์การธนาคารพาณิชย์	
2.1 ความหมายของการธนาคารพาณิชย์	8
2.2 ระบบการธนาคารพาณิชย์	9
2.3 การบริหารงานธนาคารพาณิชย์	10
2.4 การจัดองค์การโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์	15
3. บริการและงานด้านต่าง ๆ ของธนาคาร	
1. บริการเงินฝาก	46
2. บริการด้านสินเชื่อ	52
3. บริการด้านต่างประเทศ	59
4. บริการการค้าประกัน	62
5. บริการเกี่ยวกับธุรกิจการเงินและบริการอื่น ๆ	67
4. การจัดโครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร	
1. เป้าหมายของระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร	71
2. ความต้องการในระดับต่าง ๆ	81

3.	การจัดโครงสร้างของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร	86
5.	ระบบข้อมูลลูกค้าธนาคาร (Customer Information System)	
1.	คำนำ	99
2.	โครงสร้างของระบบข้อมูล	106
3.	ลักษณะระบบงาน	113
3.1	ระบบงานบัญชีข้อมูลลูกค้า (Accounting Information System)	116
3.2	ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานลูกค้า (Total Customer Information)	120
3.3	ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานและควบคุม (Management and Control Information)	125
4.	ตัวอย่างรายงาน	126
6.	ระบบข้อมูลบริหารการเงินธนาคาร (Financial Information system)	
1.	คำนำ	155
2.	โครงสร้างของระบบข้อมูล	163
3.	ลักษณะระบบงาน	168
3.1	ระบบบัญชีแยกประเภท (General ledger system)	168
3.2	ระบบข้อมูลรวม FIS (FIS Data Base system)	181
3.3	ระบบมาตรฐานปฏิบัติงาน (Standard system)	185
3.4	ระบบการวางแผนงาน (Planning system)	197
3.5	ระบบการออกรายงานใน FIS (Reporting system) ..	205
3.6	ระบบบัญชีย่อยอื่น ๆ	211
4.	ตัวอย่างรายงาน	215

7.	ระบบข้อมูลเพื่อการบุคคลากร (Personnel Information System)	
1.	คำนำ	248
2.	โครงสร้างของระบบข้อมูล	249
3.	ลักษณะระบบงาน	276
3.1	Personnel data base	277
3.2	Position data base	278
3.3	Job description data base	279
3.4	Skills data base	280
3.5	Management Information data base	281
3.6	Applicants data base	283
3.7	History data base	284
3.8	Payroll data base	285
3.9	Cost centre data base	285
4.	ตัวอย่างรายงาน	288
8.	ระบบข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Bank Operating System)	
1.	คำนำ	294
2.	โครงสร้างของระบบข้อมูล	296
3.	ลักษณะระบบงาน	299
3.1	ระบบข้อมูลภายนอก (External Information System)	299
3.2	ระบบเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Improved Operating System)	301
3.3	ระบบงานบริการลูกค้าพิเศษ (Bank Customer Service)	303
3.4	ระบบบริการบริษัทในเครือ (Bank Affiliate Service)	304

บทที่	หน้ หน้า
9. ระบบข้อมูลบริหารงาน (Management Information System)	
1. คำนำ	305
2. โครงสร้างของระบบข้อมูล	311
3. ลักษณะระบบงาน	313
3.1 ระบบข้อมูลลูกค้า (Customer Information System).....	315
3.2 ระบบข้อมูลการเงินธนาคาร (Financial Information System).....	315
3.3 ระบบข้อมูลคานบุคคลากร (Personnel Information System).....	316
3.4 ระบบข้อมูลภายนอก (External Information System)	316
10. สรุปข้อเสนอแนะ	
1. การตั้งเป้าหมาย	320
2. การจัดองค์การ	321
3. การจัดโครงสร้างระบบบัญชี	322
4. การจัดระบบข้อมูล	323
5. การพัฒนาระบบ	325
6. เครื่องอุปกรณ	327
7. การนำเขาใช้งาน	328
8. ความสัมพันธ์ของบุคคลในระบบ	329
บรรณานุกรม	331
ประวัติการศึกษา	333

รายการรูปประกอบ

รูปที่	หน้า
2.1 การจัดองค์การของธนาคารโดยทั่วไป	18
2.2 การจัดองค์การธนาคารในรูปแบบของสาขา	19
2.3 การจัดส่วนงานของคานบริการธนาคาร	21
2.4 การจัดส่วนงานคานการค้ำเนินการของธนาคาร	22
2.5 การจัดส่วนงานของคานการสนับสนุนและควบคุม	23
3.1 การจัดแบ่งประเภทบริการของธนาคาร	47
3.2 ชนิดของบริการประเภทบริการเงินฝาก	48
3.3 ชนิดของบริการประเภทบริการคานสินเชือ	51
3.4 ชนิดของบริการประเภทบริการคานต่างประเทศ	60
3.5 ชนิดของบริการประเภทบริการการค้ำประกัน	63
3.6 ชนิดของบริการประเภทบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ ธุรกิจการเงิน	66
4.1 การจัดระดับของการบริหารงานธนาคาร	84
4.2 โครงสร้าง MIS ตามกิจกรรมการบริหาร	87
4.3 โครงสร้าง MIS ตามหน้าที่การประกอบกิจการของ สถาบันธนาคาร	91
5.1 ระดับของข้อมูลในระบบข้อมูลเพื่อลูกค้า	102
5.2 งานบริการเข้คอมพิวเตอร์ในลักษณะอิสระ	103
5.3 การรวมงานอิสระเข้เป็นระบบข้อมูลลูกค้า	104
5.4 การจัดระดับของโครงสร้างระบบข้อมูลลูกค้า	107
5.5 โครงสร้างรวมของระบบข้อมูลลูกค้า	112
5.6 การใช้ระบบ Real time processing ทางคาน บริการลูกค้าทางตรง	115

5.7	การใช้ Offline processing ทางด้านบริการ ลูกค้าทางออม	116
5.8	ลักษณะระบบงานในลักษณะ Generalized AIS	118
5.9	การ Update รายการเข้า Customer Informa- tion Base (CIB).....	123
5.10	การเชื่อมโยงระหว่าง CIB กับ AIB ทาง Logical relationship	124
5.11	การออกรายงานในระบบ Management Control Information.....	125
5.12	แบบรายงาน Entry journal report.....	128
5.13	แบบรายงาน Activity journal report	129
5.14	แบบรายงาน Customer information report	131
5.15	แบบรายงาน Daily transaction report	133
5.16	แบบรายงาน Daily due and over credit line report	135
5.17	แบบรายงาน New account report.....	136
5.18	แบบรายงาน Closed account report.....	137
5.19	แบบรายงาน Fixed Depositors using loan services.....	138
5.20	แบบรายงาน Fixed deposit Overdraft report	139
5.21	แบบรายงาน Installment loan Collection notice	140
5.22	แบบรายงาน Commercial loans officer report	141

รูปที่

หน้า

5.23	แบบรายงาน Credit Information Control	143
5.24	แบบรายงาน Due date report	145
5.25	แบบรายงาน Credit line contract due report	147
5.26	แบบรายงาน Monthly Outstanding and position report	149
5.27	แบบรายงาน Geographic Analysis report	150
5.28	แบบรายงาน Summary of Unused Service	151
5.29	แบบรายงาน Socio-economic customer Analysis Saving Depositors	152
5.30	แบบรายงาน Summary credit type	154
6.1	โครงสร้างของรายได้นาคาร	157
6.2	โครงสร้างของรายจ่ายธนาคาร	158
6.3	โครงสร้างของเงินทุนของธนาคาร	159
6.4	การหาผลตอบแทนต่อการลงทุน	160
6.5	โครงสร้างรวมของระบบบริหารการเงินธนาคาร	164
6.6	ระบบบัญชีแยกประเภท	169
6.7	ตัวอย่างการกำหนดเลขรหัสบัญชี	170
6.8	การจำแนกรหัสบัญชีภายในกลุ่ม	171
6.9	การกำหนดรหัสเพื่อวัตถุประสงค์หลายด้าน	173
6.10	การกำหนดรหัสหมายเลขศูนย์ความรับผิดชอบ	175
6.11	การจัดระดับของศูนย์ความรับผิดชอบ	176
6.12	การกระทบยอด Batch total	180
6.13	การ Convert manual document transaction เข้าเป็น Computer transaction	181