

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

การออกแบบระบบเป็นขั้นตอนสำคัญในการดำเนินการพัฒนาระบบ ซึ่งการออกแบบที่ดีนั้นจะทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานบนระบบที่พัฒนาขึ้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย รวมไปถึงการปรับปรุง บำรุงรักษา แก้ไข โปรแกรมนั้น ๆ ทำได้อย่างง่ายดาย โดยการออกแบบจะแสดงองค์ประกอบของระบบ ตั้งแต่ในระดับภาพรวมจนถึงระดับรายละเอียด กล่าวคือทำการออกแบบระบบย่อยต่างๆ ซึ่งแบ่งตามหน้าที่ลักษณะการทำงาน รวมไปถึงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านั้นเข้าด้วยกัน

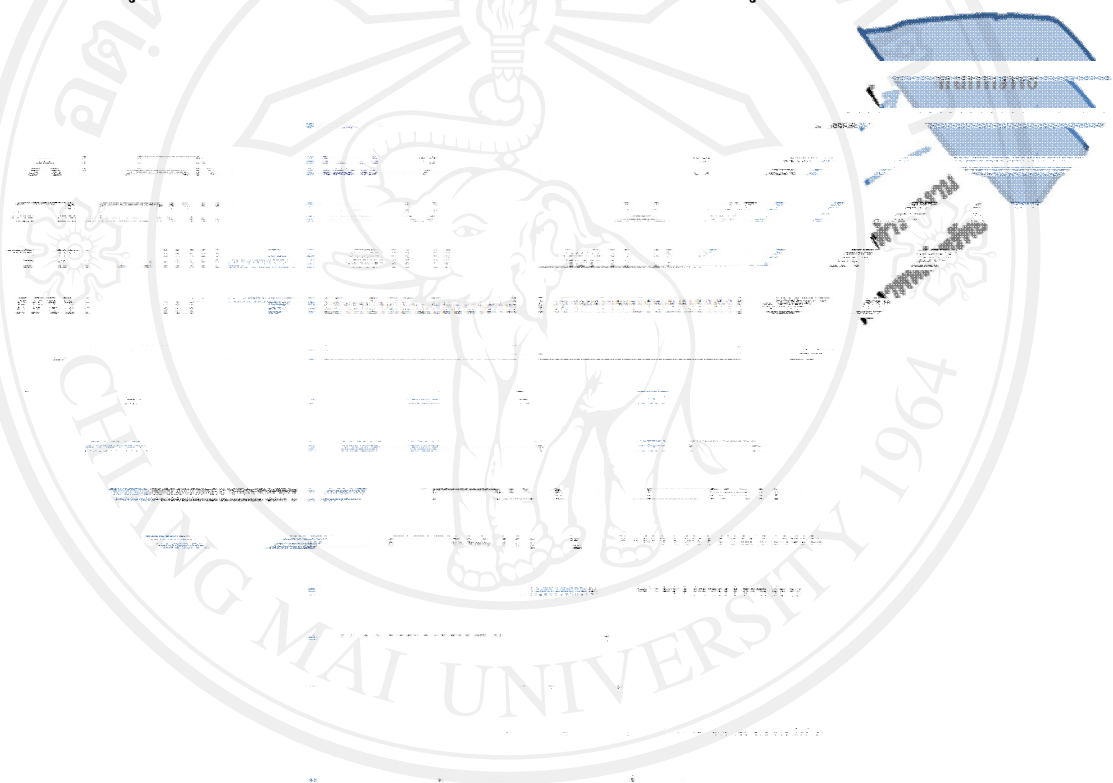
การศึกษาระบบพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการประเมินราคาที่ดินของ บมจ. ธนาคารกรุงไทยด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์นั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวางแผนการพัฒนาระบบงาน โดยการแบ่งขั้นตอนในการพัฒนาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ลักษณะระบบงานสินเชื่อและประเมินราคาของธนาคาร
- 3.2 ข้อจำกัดและปัญหาของระบบงานปัจจุบัน
- 3.3 ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ
- 3.4 ลักษณะทั่วไปของระบบงานใหม่
- 3.5 สรุปประเด็นปัญหาในการออกแบบ และพัฒนาระบบ

#### 3.1 ลักษณะระบบงานสินเชื่อและประเมินราคาของธนาคาร

ขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อธนาคาร เริ่มจากลูกค้ากรอกใบคำขอสินเชื่อ ยื่นใบคำขอสินเชื่อที่แสดงความจำนงของลูกค้าพร้อมแนบเอกสารประกอบการขอสินเชื่อครบถ้วน ถูกต้องตามที่ทางธนาคารกำหนด จากนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ตามขั้นตอนการพิจารณา โดยใช้เครื่องมือที่ทางธนาคารเป็นผู้กำหนด ซึ่งหลักเกณฑ์โดยทั่วไปการวิเคราะห์สินเชื่อต้องมีการตรวจสอบประวัติข้อมูลผู้ขอสินเชื่อ แหล่งที่มาของรายได้หลัก รายได้เสริม ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ตรวจสอบประวัติทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น ซึ่งเป็นอีกกระบวนการทำงานหนึ่งของการพิจารณาสินเชื่อในระบบงานธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

จากนั้นข้อมูลลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อประเภทที่มีหลักทรัพย์เป็นประกันเท่านั้น ส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ประเมินราคาหลักทรัพย์ ทำการสำรวจและประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน เพื่อทำรายงานสรุปมูลค่าหลักทรัพย์ที่ได้รับความเห็นชอบในที่ประชุมกรรมการประเมินราคา กลับมาสู่เจ้าหน้าที่สินเชื่อนำมาพิจารณากำหนดวงเงินให้สินเชื่อตามเกณฑ์ นำเสนอข้อมูลรายงานการพิจารณาสินเชื่อ และรายงานการประเมินราคาหลักทรัพย์ ผู้บริหารเพื่อพิจารณาผลการอนุมัติสินเชื่อลูกค้า สุดท้ายแจ้งผลสินเชื่อให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อติดต่อแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบต่อไป ตามภาพแสดงขั้นตอนการทำงาน ดังรูป 3.1



รูป 3.1 ขั้นตอนระบบงานสินเชื่อ และประเมินราคาของธนาคาร

### 3.2 ข้อจำกัดและปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

การพิจารณาวงเงินให้สินเชื่อของธนาคาร จะอ้างอิงมาจากราคาที่ได้จากการประเมินมูลค่า ดังนั้นหากการประเมินมูลค่าคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ส่งผลกระทบต่อทั้งธนาคาร ผู้จัดทำรายงานการประเมินราคาหลักทรัพย์ และกับตัวของเจ้าของหลักประกันผู้ยื่นขอสินเชื่อ ไม่ว่าจะราคาประเมินนั้นจะสูงหรือต่ำกว่าราคาที่เหมาะสม

หากมีการประเมินราคาที่สูงเกินความเป็นจริง ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่สูงกว่ามูลค่าที่แท้จริงของหลักประกัน คณะกรรมการและผู้ที่มีอำนาจอนุมัติให้สินเชื่อยอมเป็นผู้รับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน หากเกิดการผิดนัดชำระหนี้จนถึงขั้นดำเนินคดียึดทรัพย์ขายทอดตลาด เมื่อนำอสังหาริมทรัพย์นั้นมาประเมินราคา ปรากฏว่าราคาประเมินของกรมบังคับคดีต่ำกว่าราคาประเมินของธนาคาร ผู้ให้สินเชื่อและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต้องร่วมรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในทางกลับกันหากมีการประเมินราคาหลักประกันที่ต่ำกว่ามูลค่ามากเกินไป ทำให้ผู้ขอสินเชื่อได้รับอนุมัติวงเงินที่ต่ำ ไม่สามารถหาส่วนต่างไปชำระส่วนที่เกินกว่ามูลค่าหลักประกันได้ ผู้ขอสินเชื่ออาจตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินแห่งอื่น เป็นเหตุให้ธนาคารแห่งแรกเสียลูกค้า ขาดโอกาสทางการตลาด และหากสถาบันการเงินแห่งอื่น ๆ ปฏิเสธการให้สินเชื่อในวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อต้องการ อาจทำให้เกิดความเดือดร้อนหรือเกิดปัญหาอื่นๆ ในระบบเศรษฐกิจอีกมาก

ดังนั้น สถาบันการเงินทุกแห่งต้องให้ความสำคัญกับการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันสินเชื่อเป็นอย่างมาก พิจารณาอย่างละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นกลางที่สุด

### 3.3 ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ

ผู้ใช้งานระบบงาน 5 ส่วนงาน ได้แก่

- 1) ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในระบบ และกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานในระบบ
- 2) เจ้าหน้าที่แผนที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลราคาที่ดินราชการ ภาพแผนที่ และข้อมูลคุณลักษณะบนแผนที่
- 3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลลูกค้าที่ขอสินเชื่อกับทางธนาคาร
- 4) เจ้าหน้าที่ประเมินราคา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดการประเมินราคาหลักทรัพย์ เพื่อจัดทำรายงานประเมินราคาหลักทรัพย์ประกอบการพิจารณาสินเชื่อธนาคาร
- 5) ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานเขตเวียงพิงค์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อภายใต้อำนาจอนุมัติ ตามระเบียบธนาคาร

### 3.4 ลักษณะทั่วไปของระบบงานใหม่

ลักษณะโดยทั่วไปของระบบสนับสนุนการตัดสินใจการประเมินราคาที่ดิน ของบมจ. ธนาคารกรุงไทย ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา เขตเทศบาลอำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคาร เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บ การจัดการข้อมูลลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อที่มีหลักทรัพย์เป็นประกัน และระบบที่ได้จากการนำเข้า ข้อมูลด้านคุณลักษณะแผนที่จากภายนอก เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อำนวยความสะดวกในการ จัดเก็บ การค้นหา และการแสดงผล ซึ่งโปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นมา จะประกอบไปด้วยข้อมูล หลักอยู่ 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลคุณลักษณะแผนที่ และข้อมูลการประเมินราคา หลักทรัพย์ ดังรูป 3.2 แสดงการทำงานในระบบงานประเมินราคาใหม่



รูป 3.2 การพัฒนาการประเมินราคาที่ดินโดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

การพัฒนาการทำงานด้านการประเมินราคาที่ดินขึ้นมาจากระบบการทำงานเดิม โดยนำ หลักการทำงานของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เข้ามาใช้ มีการนำเข้าข้อมูลภาพแผนที่ จุดสถานที่ สำคัญ ราคาประเมินที่ดินราชการ คุณลักษณะต่างๆ บนแผนที่มาซ้อนทับกัน มีการปรับแต่งข้อมูล การประมวลผลข้อมูล สามารถเรียกค้น และนำเสนอข้อมูลได้ จากที่กล่าวมาแล้วนั้น ระบบช่วย สนับสนุนการตัดสินใจนี้ช่วยให้การประเมินราคาหลักทรัพย์ทำได้รวดเร็วขึ้น เป็นมูลค่าที่

ตรวจสอบได้ แสดงราคาประเมินหลักทรัพย์ธนาคารเปรียบเทียบกับราคาที่ดินราชการชัดเจน ได้ รายงานสรุปรายละเอียดทรัพย์สิน การจัดเก็ทรัพย์สิน และรายงานการตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักทรัพย์ เพื่อให้ประกอบในการตัดสินใจการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และวงเงินให้สินเชื่อต่อไป

ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และวงเงินให้สินเชื่อ โดยเลือกแสดงรายงานข้อมูลต่างๆ ได้ และแสดงรายงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อนุมัติสินเชื่อที่ดีมีคุณภาพเพิ่มขึ้น และการผิคนัดชำระหนี้ลดลง

### 3.5 สรุปประเด็นปัญหาในการออกแบบ และพัฒนาระบบ

ประเด็นปัญหาในการออกแบบระบบ และพัฒนาระบบ สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) การประเมินราคาที่ดินธนาคารด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์นี้ ยังไม่ได้พัฒนาในส่วนของการนำเข้าข้อมูลรูปแปลงที่ดิน หรือระวางที่ดิน
- 2) ข้อมูลเชิงพื้นที่ และเชิงคุณลักษณะ ที่รวบรวมได้ มีทั้งข้อมูลเอกสาร และไฟล์ดิจิทัล ซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับค่าและสร้างการนำเข้าข้อมูล