

## ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลลายมือชื่อ

วิชธร รุมรัตน์\*

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

\*Correspondence: wichatorn.r@gmail.com

doi: xxxxx

### บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการพัฒนา ระบบ Signature Management System (SM) ซึ่งมีสถาปัตยกรรมทั้งในส่วนที่เป็น Window based และแบบ Web based ให้กับทางธนาคาร กสิกรไทย จำกัด เพื่อนำไปช่วยแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการทำงานด้านการจัดการลายมือชื่อ เพื่อให้การบริการของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบ SM ที่พัฒนามีขอบเขตครอบคลุมงานการจัดการข้อมูลลายมือชื่อทั้งของลูกค้าธนาคาร และของพนักงานธนาคารที่มีอำนาจอนุมัติกิจกรรมต่างๆ ตามระเบียบของธนาคาร รวมทั้งการใช้งานข้อมูลดังกล่าวในการทำธุรกรรมของธนาคาร

ในการพัฒนาระบบ SM ผู้พัฒนาใช้แนวคิดการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ (Object-Oriented analysis and design) โดยใช้ UML 2.3 (Unified Modeling Language) ในการสร้างตัวแบบระบบ พัฒนาโปรแกรม ภายใต้อ ASP.NET 4.0 Framework และใช้โปรแกรม Visual Studio 2010 และภาษา Visual Basic (VB) ร่วมกับฐานข้อมูล Microsoft SQL 2008 Server เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม

**คำสำคัญ:** ลายมือชื่อ ระบบจัดการข้อมูล แนวคิดการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ เว็บแอปพลิเคชัน  
วินโดวส์แอปพลิเคชัน

## Signature Management System

**Wichatorn Rumrattana\***

Kasikornbank Public Company Limited

\*Correspondence: wichatorn.r@gmail.com

doi: xxxxx

### Abstract

This development project, signature management system (SM), has a system architect as Windows based and web based application which aims to help supporting and enhancing signature image related work processes and services of Kasikornbank efficiently. The development scope covers properly managing and using customer and authorizer signature information.

The concept of Object-Oriented analysis and design with UML 2.3 (Unified Modeling Language) was applied for creating system model. The project based on ASP.NET 4.0 Framework and Visual Basic Studio integrated with Microsoft SQL Server 2008 was used as tools to development.

**Keywords:** Signature, Information System, Object-Oriented analysis and design, Web Application, Windows Application

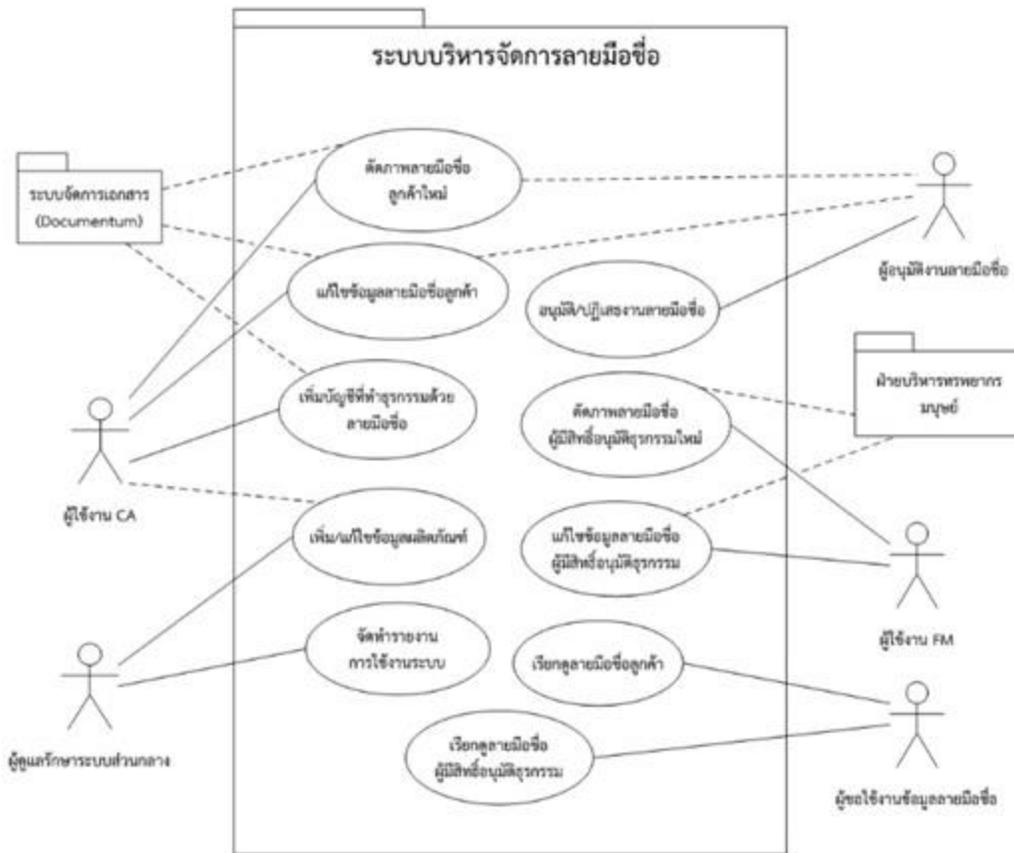
## 1. บทนำ

ด้วยกระบวนการทำงานในปัจจุบันของหน่วยงานในธนาคาร ยังคงมีลักษณะการทำงาน และการจัดเก็บเอกสารสำคัญต่าง ๆ อันเป็นเอกสารประกอบการทำธุรกรรมของลูกค้าธนาคาร หรือเอกสารสำคัญที่ใช้ประกอบการทำงาน ที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษเอกสารที่มีอยู่เป็นจำนวนมากโดยจะเพิ่มขึ้นตามการทำธุรกรรมในแต่ละวันของทั้งลูกค้าใหม่ และลูกค้าปัจจุบันของธนาคารเอง ซึ่งหนึ่งในเอกสารที่สำคัญก็คือ เอกสารการลงลายมือชื่อ ของลูกค้าในการทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ปัจจุบัน ธนาคารมีการจัดเก็บเอกสารลายมือชื่อเหล่านี้ ไว้ในแต่ละพื้นที่ของสาขาทั่วประเทศที่ให้บริการแก่ลูกค้ากว่า 1000 สาขาทั่วประเทศ โดยยังไม่ได้มีกระบวนการจัดการใดๆ ที่เหมาะสม ที่จะจัดเก็บข้อมูลของเอกสารเหล่านี้รวมไว้เป็นส่วนกลาง กรณีที่หน่วยงานส่วนกลางหรือหน่วยงานอื่นๆของธนาคารมีความต้องการที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าว หน่วยงานนั้นต้องทำการติดต่อไปยังสาขาที่ลูกค้าได้ทำธุรกรรมไว้ เพื่อให้ทางสาขาจัดส่งเอกสารตามที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งโดยปกติแล้วจะจัดส่งโดย ลักษณะของการส่งโทรสาร กลับไปยังหน่วยงานปลายทางที่ต้องการ ด้วยกระบวนการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงานภาคส่วนหรือแม้กระทั่งหน่วยงานกลางของธนาคาร ประสบกับความยากลำบากอย่างยิ่งในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้าหรือการปฏิบัติงานต่างๆ รวมไปถึงภาคส่วนสาขาต้องเสียเวลาในการค้นหาและจัดส่งเอกสารตามที่หน่วยงานส่วนกลางต้องการ

นอกจากนี้ ในปัจจุบันทางธนาคารยังไม่มีระบบใด ๆที่เป็นระบบส่วนกลางที่สามารถตรวจสอบเอกสารลายมือชื่อของพนักงานผู้มีสิทธิในการอนุมัติธุรกรรม ที่ปรากฏอยู่บนเอกสารคำขอทำธุรกรรมต่างๆของลูกค้า ที่ลูกค้านั้นได้ยื่นกับธนาคาร มีเพียงหน่วยงานเดียวของธนาคารที่ทำการสแกนลายมือชื่อแล้วจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อการใช้งานภายในหน่วยงานเท่านั้น ในกรณีที่หน่วยงานอื่นมีความต้องการข้อมูลดังกล่าวแล้ว หน่วยงานนี้จะทำการจัดส่งฟอร์มลายมือชื่อไปทางโทรสารไปยังหน่วยงานที่ต้องการ และในบางกรณีพนักงานที่จำเป็นต้องตรวจสอบลายมือชื่อที่ปรากฏอยู่บนเอกสารคำขอทำธุรกรรมต่างๆของลูกค้า อาจจะไม่ทันต่อการตรวจสอบดังกล่าว เนื่องจากการขอข้อมูลจากส่วนกลางใช้เวลานาน ทำให้ธนาคารประสบปัญหาการทุจริต การปลอมแปลงลายมือชื่อของพนักงานผู้มีสิทธิในการอนุมัติธุรกรรม ทำให้เกิดเป็นคดีความฟ้องร้องอยู่เป็นจำนวนมากในแต่ละปี ส่งผลให้ธนาคารสูญเสีย ทั้งทรัพย์สินและชื่อเสียงโดยรวม ดังนั้นการพัฒนากระบวนการจัดการบริหารลายมือชื่อ (SM) เพื่อการจัดการงานดังกล่าวของธนาคาร จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้กระบวนการทำงานของธนาคารนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ขอบเขตการทำงานของระบบ

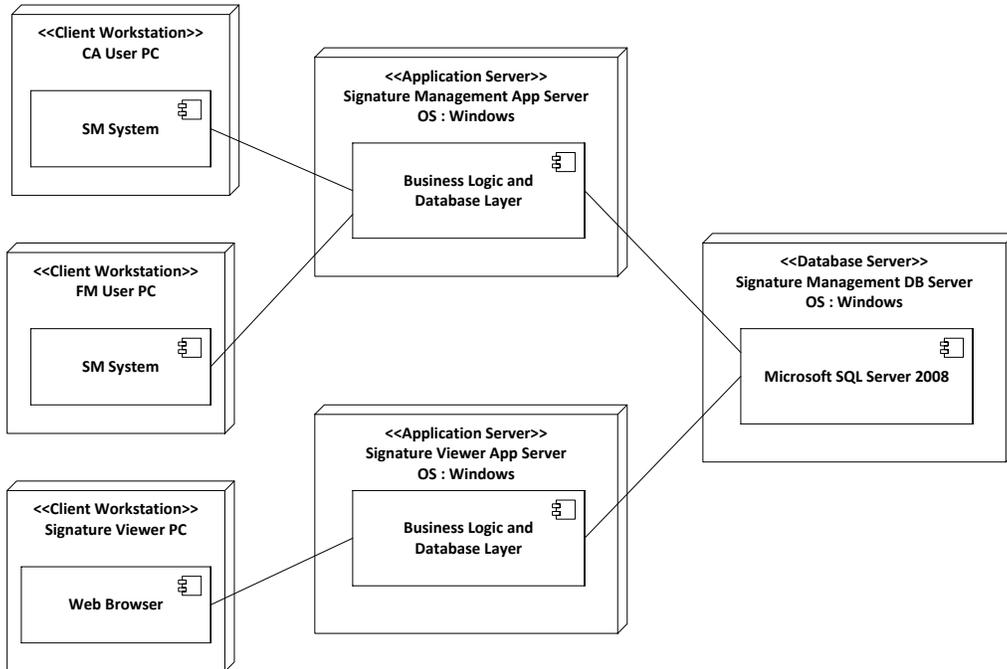
ระบบบริหารจัดการข้อมูลลายมือชื่อเป็นระบบที่ครอบคลุมการทำงาน ตั้งแต่การตัดลายมือชื่อบนเอกสารการทำธุรกรรม เช่นการสมัครผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีการลงลายมือชื่อกำกับ ซึ่งถูกสแกนส่งมาจากระบบจัดการเอกสารภายนอก ไปจนถึงการบันทึกลายมือชื่อเข้าสู่ระบบและการเรียกดูข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของหน่วยงาน รวมทั้งระบบสามารถรองรับการบริหารจัดการข้อมูลของพนักงานผู้มีสิทธิอนุมัติการทำธุรกรรม ตลอดจนการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลลายมือชื่อแต่ละประเภท ดังแสดงในภาพที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 Use case Diagram แสดงภาพรวมของระบบบริหารจัดการลายมือชื่อ (SM)

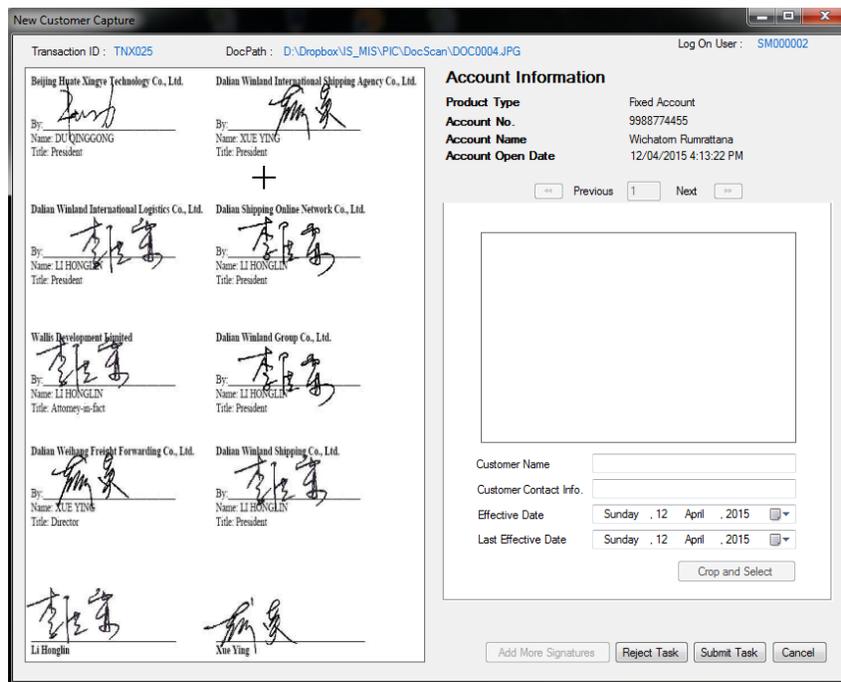
### 3. สถาปัตยกรรมของระบบที่พัฒนา

ระบบ SM มี System Architects ดังแสดงในภาพที่ 2 เป็นระบบที่เข้าใช้งานได้สองประเภทตามหน้าที่การใช้งานซึ่งระบบ SM จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามฟังก์ชันการทำงาน



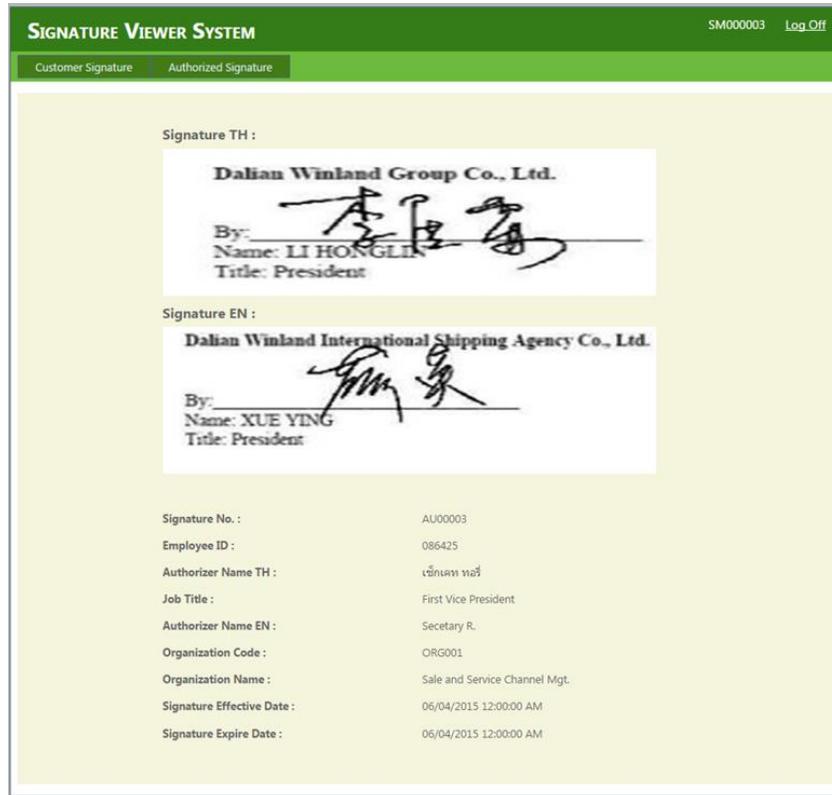
ภาพที่ 2 System Architecture (Deployment Diagram) ของระบบ SM

- ส่วนของการจัดการและบริหารลายมือชื่อ ลักษณะการทำงานของระบบส่วนนี้จะเป็น แบบ Client-Base Application ซึ่งระบบ SM ในส่วนดังกล่าวจะทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 7 ขึ้นไป



ภาพที่ 3 ตัวอย่างหน้าจอระบบ SM แบบ Client-Base Application

- ส่วนของการค้นหาและเรียกดูลายมือชื่อ ลักษณะการทำงานของระบบส่วนนี้จะเป็นแบบ Web-Base Application ซึ่งระบบ SM ในส่วนดังกล่าวจะทำงานอยู่บนโปรแกรมอินเทอร์เน็ตเอกซ์พลอเรอร์เวอร์ชัน 10 ขึ้นไป



ภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอระบบ SM แบบ Web-Base Application

#### 4. บทสรุป

บทความนี้นำเสนอการพัฒนาระบบ Signature Management System (SM) ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด โดยระบบบริหารจัดการข้อมูลลายมือชื่อ (SM) ทำให้ธนาคารได้รับประโยชน์ ดังนี้

- ทำให้ทางธนาคารได้มาซึ่งการรวมศูนย์ของข้อมูลไว้เป็นส่วนกลางเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งในด้านการบริหารจัดการข้อมูล และในการใช้ข้อมูลดังกล่าวจากหลายภาคส่วนของธนาคาร
- ได้มาซึ่งความทันสมัย และมีความเป็นระบบ และเป็นระเบียบ
- ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการที่ดีให้กับลูกค้า และนำไปสู่หัวใจหลักของการให้บริการ นั่นคือการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า
- เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งโดยระบบดังกล่าวจะช่วยให้ทางธนาคารสามารถที่จะให้ บริการลูกค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ลดกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่เกิดขึ้นจากการทำงานรูปแบบซ้ำๆ
- ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากแรงงานคนในการทำงานหรือทรัพยากรสิ้นเปลืองที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อีกด้วย

ระบบบริหารจัดการข้อมูลลายมือชื่อ (SM) ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ ดังนี้

- ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

Evans, E. (2003). *Domain driven design: Tackling complexity in the heart of software*. USA: Addison-Wesley Professional.

Fowler, M. (1988). *Refactoring improving the design of existing code*. USA: Addison-Wesley Professional.

Meyer, B. (1997). *Object oriented software construction*. USA: Prentice Hall.

Thomas, D. (2009). *Programming Ruby 1.9*. USA: Pragmatic Bookshelf.