

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสินเชื่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารสินเชื่อในระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวนทั้งสิ้น 22 ชุด เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประเภทของสถาบันการเงิน สาขาวิชาการศึกษาของผู้บริหาร ระยะเวลาการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผู้บริหารสินเชื่อจากสถาบันการเงิน 22 คน คือ ธนาคารพาณิชย์ 6 คน ธนาคารของรัฐ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์) 3 คน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 8 คน บริษัทประกันภัย 4 คน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 1 คน

1.2 สาขาวิชาการศึกษาของผู้บริหาร มี 6 สาขาวิชา คือ บริหารธุรกิจ 11 คน บัญชี 2 คน เศรษฐศาสตร์ 5 คน นิติศาสตร์ 2 คน รัฐศาสตร์และสถิติอย่างละ 1 คน

1.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย มี 4 ระดับ คือต่ำกว่า 1 ปี 3 คน ระหว่าง 1 - 5 ปี 8 คน ระหว่าง 6 - 10 ปี 2 คน และมากกว่า 10 ปี 9 คน

2. กลุ่มตัวอย่างพนักงานสินเชื่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อหรือเทียบเท่า จำนวนทั้งสิ้น 23 ชุด เพื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประเภทของสถาบันการเงิน สาขาวิชาการศึกษาของผู้บริหาร ระยะเวลาการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 พนักงานสินเชื่อจากสถาบันการเงิน 22 คน คือ ธนาคารพาณิชย์ 8 คน ธนาคารของรัฐ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์) 2 คน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 9 คน บริษัทประกันภัย 3 คน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 1 คน

2.2 สาขาวิชาการศึกษาของผู้บริหาร มี 6 สาขาวิชา คือ บริหารธุรกิจ 11 คน บัญชี 3 คน เศรษฐศาสตร์ 4 คน นิติศาสตร์ 3 คน รัฐศาสตร์ 1 คน และอื่น ๆ 1 คน

2.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย มี 4 ระดับ คือ ต่ำกว่า 1 ปี 7 คน ระหว่าง 1 - 5 ปี 11 คน ระหว่าง 6 - 10 ปี 3 คน และมากกว่า 10 ปี 2 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

การวิจัยนี้ทำการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่าง ๆ ตามหัวข้อหลักในแบบสอบถาม คือ แนวความคิดและการใช้ระบบสารสนเทศ การใช้ระบบสารสนเทศช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการประยุกต์ใช้

1.1 การวิเคราะห์เรื่องการศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้ ทางด้านระบบสารสนเทศของผู้บริหาร ปัญจราตี ศรีไชย (2532) รายงานว่าการส่งเสริมการเรียนรู้และการใช้วิทยาการสารสนเทศในองค์การเป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจ เพราะแนวโน้มในอนาคตธุรกิจที่รู้จักปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับการดำเนินงานของธุรกิจแต่เทคโนโลยีสารสนเทศ จะให้ประโยชน์ต่อเมื่อบุคลากรในหน่วยงานรู้จักวิธีการใช้เทคโนโลยีและสามารถนำไปผสมผสานใช้ได้เหมาะสมกับหน้าที่งาน

จากข้อมูลตารางที่ 8 จะพบว่า วิธีการศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศของผู้บริหารสินเชื่อ จะจัดเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ การได้รับความรู้จากสถาบันการศึกษา ศึกษาจากเอกสารหรือตำรา เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน และโครงการอบรมหรือสัมมนา

วิธีการศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศของผู้บริหาร จะได้รับมาจากสถาบันการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นการได้รับความรู้ในขั้นพื้นฐาน เพราะผู้บริหารเหล่านี้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในสถาบันการศึกษามีการสอนความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศกันอย่างแพร่หลายแล้ว เนื่องจากได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบธุรกิจมาเป็นเวลากว่า 20 ปี และสถาบันการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาทางด้านระบบสารสนเทศ จึงได้จัดให้มีหลักสูตรความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศขึ้น และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ หลังจากได้เข้ามาปฏิบัติงานแล้วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความรู้ใหม่ ๆ ก็จะมาศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารหรือตำราเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ก็จะมีประสบการณ์และความชำนาญจากการปฏิบัติงาน การอบรม/สัมมนาจะช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ

จากตารางที่ 9 การศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้ เกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่จะได้มาจากการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 เพราะพนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ความรู้โดยส่วนใหญ่จะได้มาจากการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านที่ตรงกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เท่านั้น ความรู้ในส่วนนี้จะเป็นความรู้ทางด้านการใช้เครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน และด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน บุคลากรจะเรียนรู้ให้ใช้งานได้อย่างเหมาะสมต้องใช้เวลาพอสมควร แต่มักมีปัญหาเกิดขึ้น คือ อัตราการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศมีสูงมาก จึงเป็นข้อจำกัดที่ทำให้การเรียนรู้สั้นกว่าเทคโนโลยีอื่น ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมการนำวิทยาการใหม่ ๆ ทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

จากตารางที่ 10 สรุปปัจจัยความต้องการสารสนเทศ ตามลำดับดังนี้ คือ ความต้องการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติการ ความต้องการปรับปรุงระบบงานและพัฒนาคุณภาพพนักงาน และการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีกับสถาบันอื่น ๆ

ความต้องการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติการ เกิดจากความซับซ้อนในการบริหารงานที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม อันมีสาเหตุมาจาก ขนาดของสถาบัน จำนวน

พนักงาน ทรัพยากร และมีความซับซ้อนของเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น จึงได้นำมาใช้ในสถาบันด้วย เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการบริหารบัญชี จัดเก็บเอกสารเงินกู้ เป็นต้น ทำให้ต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก หากจัดหาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการปฏิบัติงาน เช่น การรับชำระหนี้ การพิมพ์ใบเสร็จ การพิมพ์หนังสือทวงหนี้ ก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของบุคลากรได้มาก สามารถผลิตผลงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องเชื่อถือ ทั้งยังสามารถถ่ายเทพนักงานในส่วนที่นำเครื่องฯ มาช่วย ไปปฏิบัติงานในส่วนงานที่ไม่สามารถใช้เครื่องฯ ได้ เช่น งานทางด้านพิธีการสินเชื่อ งานวิชาการ เป็นต้น และจะช่วยปรับปรุงระบบงานและพัฒนาคุณภาพพนักงานได้ โดยการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อที่จะส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ วิธีการใช้เครื่องฯ อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้สถาบันฯ มีความมั่นคง มีศักยภาพเพียงพอที่จะแข่งขันกับตลาดภายนอกได้

1.3. การวิเคราะห์เรื่องหน้าที่ของสารสนเทศ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2534) ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักของระบบสารสนเทศที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ให้สารสนเทศแก่ผู้บริหารในทุกระดับ ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการแก้ปัญหา และให้สารสนเทศที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน

จากตารางที่ 11 หน้าที่ของสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง ที่สำคัญตามลำดับ คือ ให้สารสนเทศที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร และให้สารสนเทศแก่ผู้บริหารในทุกระดับ

เนื่องจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ จะทำให้ผลงานที่ได้มีความรวดเร็ว และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของการใช้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน มากกว่าการทำโดยใช้บุคลากรเพียงอย่างเดียว เนื่องจากเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถสูงในการประมวลผลและเก็บข้อมูล และอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อสารสนเทศมีความรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ก็สามารถที่จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งแต่เดิมผู้บริหารอาจจะต้องรอข้อมูลเป็นเวลานาน หรือถ้าต้องการข้อมูลในเวลาที่กำหนด จำเป็นที่จะต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ซึ่งจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และการแข่งขันกับสถาบันอื่น ๆ จำเป็นจะต้อง

มีความรวดเร็วของข้อมูล เพื่อผู้บริหารจะได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันได้อย่างทันท่วงที ซึ่งส่วนหนึ่งก็จะได้มาจากข้อมูลของระบบสารสนเทศนั่นเอง

1.4. การวิเคราะห์เรื่องคุณลักษณะของระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 12 พบว่าคุณลักษณะของสารสนเทศที่เรียงตามลำดับดังนี้ มีหน่วยเก็บข้อมูลแห่งเดียว แต่สามารถเรียกใช้ได้จากหลาย ๆ หน่วยงาน เป็นระบบที่ให้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ครอบคลุม ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบและกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ และเป็นระบบที่ให้รายงานในเชิงการวิเคราะห์และเปรียบเทียบต่าง ๆ

จากกลุ่มตัวอย่าง จะชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะที่ดีสำหรับการมีหน่วยเก็บข้อมูลแห่งเดียว แต่สามารถเรียกใช้ได้จากหลาย ๆ หน่วยงานนั้นมีความจำเป็นมาก เนื่องจากคุณลักษณะดังกล่าว เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การออกแบบระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหลีกเลี่ยงการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน และสามารถรวมสารสนเทศที่ใช้ร่วมกันเข้าด้วยกันได้ มีจำนวนเพิ่มข้อมูลน้อยที่สุด และมีรายละเอียดมากที่สุด ทำให้การทำงานของระบบมีความรวดเร็วและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย เพราะปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสำคัญและจำเป็นต่อการนำมาใช้ในระบบมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงแต่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและการมีข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ครอบคลุมก็เป็นเรื่องจำเป็นในการจัดหาข้อมูล พิจารณาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.5 การวิเคราะห์เรื่องคุณภาพของสารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2534) กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีจัดว่าเป็นสารสนเทศที่ดี ควรจะมีคุณสมบัติที่สำคัญ 5 ประการ คือ ความถูกต้อง ความทันต่อการใช้งาน ความสมบูรณ์ ความกระชับรัด และตรงกับความต้องการ คุณสมบัติทั้ง 5 ประการนี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศ

จากตารางที่ 13 จะพบว่าคุณภาพสารสนเทศของสถาบันการเงิน จะมีคุณสมบัติทางด้านความทันต่อการใช้งาน เป็นอันดับที่ 1 มีคุณสมบัติทางด้านตรงกับความต้องการ

เป็นอันดับที่ 2 อันดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากัน 2 เรื่อง คือ ความถูกต้องของสารสนเทศ และความกะทัดรัด และอันดับที่ 4 คือ ความสมบูรณ์

ชี้ให้เห็นว่า ความทันต่อการใช้งานเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด เนื่องจากสารสนเทศที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติในการตอบสนองได้ทันต่อความต้องการในการใช้งานในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ที่ผู้บริหารต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ ถ้าสารสนเทศนั้นสามารถนำเสนอข้อมูล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริหารได้ ก็นับว่าเป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพ และคุณสมบัติที่ตามมาก็คือ ต้องมีความถูกต้องและมีความสมบูรณ์อยู่ในสารสนเทศนั้น ถ้ามีความถูกต้องแต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันทั้งที่ ก็ไม่ถือว่าสารสนเทศนั้นมีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้งาน

2. การศึกษาวิธีการ ปัญหา และอุปสรรค การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสินเชื่อบริษัท

2.1 การวิเคราะห์เรื่องขนาดของหน่วยงานสารสนเทศที่เหมาะสม

ปัญญาศรี ศรีไชย (2532) กล่าวว่าโครงสร้างที่เหมาะสมขององค์กรที่มีหน่วยงานสารสนเทศว่า การจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรในระดับฝ่ายหรือแผนกสารสนเทศ จะเป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบรวมทั้งบทบาทที่มีต่อองค์กรได้ชัดเจน และมีผลต่อความเป็นอิสระของหน่วยงานสารสนเทศนั้น

การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศภายในสถาบันในระดับฝ่าย เช่น ฝ่ายคอมพิวเตอร์หรือฝ่ายสารสนเทศจะเป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน เป็นการดีกว่าที่จะฝากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศไว้ที่หน่วยงานของผู้ใช้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เช่น ฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายการเงิน นอกจากนี้การจัดให้หน่วยงานระดับฝ่ายสารสนเทศขึ้นตรงต่อผู้บริหาร จะมีความเป็นอิสระในการทำงานมาก สามารถพัฒนาสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร รวมทั้งมีบทบาทซึ่งนำไปสู่สถาบันใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการได้มากขึ้น

การจัดตั้งหน่วยงานสารสนเทศของสถาบันการเงิน ในระดับฝ่ายจึงเป็นการเหมาะสม เพราะสามารถบริการสารสนเทศแก่ทุกหน่วยงานของสถาบัน และมีความคล่องตัวต่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้ในหลายรูปแบบ

จากตารางที่ 14 จะพบว่า สถาบันการเงินส่วนใหญ่มีจำนวนร้อยละ 86 มีหน่วยงานระบบสารสนเทศอยู่ในระดับฝ่าย (DEPARTMENT) ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับสูงของสถาบัน มีหน้าที่ทางด้านบริการสารสนเทศต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ของสถาบัน ได้แก่ ทางด้านการบันทึกข้อมูล การประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูล และการรายงานผล เป็นต้น

2.2 การวิเคราะห์เรื่องค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุน ในการจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากตารางที่ 15 จะพบว่า ค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมของสถาบันการเงิน เรียงตามลำดับค่าใช้จ่ายมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กลุ่มธนาคารพาณิชย์ มีค่าใช้จ่ายระหว่างต่ำกว่า 10 ล้านบาท กับมากกว่า 100 ล้านบาท
2. ธนาคารของรัฐ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์) มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 100 ล้านบาท
3. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มีค่าใช้จ่ายระหว่าง ต่ำกว่า 10 ล้านบาท กับมากกว่า 100 ล้านบาท เช่นเดียวกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์
4. บริษัทประกันชีวิต มีค่าใช้จ่ายรองลงมา อยู่ระหว่างต่ำกว่า 10 ล้านบาท กับ 50 ล้านบาท
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เป็นบริษัทขนาดเล็กจึงมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 10 ล้านบาท

จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเทคโนโลยีและโปรแกรม จะมีมูลค่าอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่สามารถผลิตภายในประเทศ จึงต้องสั่งซื้อเครื่องฯ และโปรแกรมจากต่างประเทศทำให้มีราคาสูงมาก

ค่าใช้จ่ายของกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าในกลุ่มบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทประกันชีวิต และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เนื่องจากกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางและครอบคลุมเกือบทุกระบบ และนำมาใช้เชื่อมโยงกับงานสาขาด้วย เป็นระบบงานที่สมบูรณ์ ทำให้ต้องสั่งซื้อเครื่องฯ และโปรแกรมในจำนวนที่มากกว่าในกลุ่มของบริษัทเงินทุนฯซึ่งในกลุ่มนี้การใช้ระบบสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมทุกระบบงาน และมีจำนวนสาขาน้อยกว่ากลุ่มธนาคาร จึงเลือกใช้ระบบเครื่องฯ ขนาดเล็ก ตามความเหมาะสมกับงานและมีค่าใช้จ่ายไม่สูง และไม่เป็นการระต่อสถาบันมากนัก

2.3. การวิเคราะห์เรื่องจำนวนบุคลากรในหน่วยงานสารสนเทศ

จากตารางที่ 16 จะพบว่าขนาดของสถาบันมีความสัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานระบบสารสนเทศ ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และธนาคารของรัฐซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 100 คน เนื่องจากการใช้ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (เมนเฟรม) จะต้องมีบุคลากรทางฝ่ายปฏิบัติการทำหน้าที่ดูแลการเก็บรักษาข้อมูล การปรับแต่งและการซ่อมบำรุง รวมทั้งการสื่อสารข้อมูล อีกทั้งการปฏิบัติงานจะเป็นแบบเชื่อมโยง (ONLINE) นำระบบฯ มาใช้ในทุกระบบงาน หลังจากปิดทำการแล้ว จะต้องทำการประมวลผลข้อมูล พิมพ์รายงานให้กับหน่วยงานผู้ใช้ และทำการสำรองข้อมูล จัดเตรียมความพร้อมของระบบสำหรับการปฏิบัติงานในวันถัดไป ทำให้ต้องปฏิบัติการตลอด 24 ชั่วโมง จึงต้องจัดบุคลากรทำงานเป็นผลัดสลับกัน 3 ผลัด ส่วนทางด้านการพัฒนาระบบฯ จะต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านการวิเคราะห์และเขียนโปรแกรม เพื่อพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการ และจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการแก่ลูกค้า และเสนอรายงานทั้งแบบรายละเอียดและรายงานสรุปทางจอภาพคอมพิวเตอร์ให้กับผู้บริหาร ดังนั้นสถาบันขนาดใหญ่จึงต้องมีบุคลากรสารสนเทศมาก จึงจะสามารถให้บริการหน่วยงานผู้ใช้และผู้บริหารได้อย่างเต็มที่และเพียงพอ

2.4 การวิเคราะห์เรื่องขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้

ปัญจราศี ศรีไชย (2532) กล่าวว่า การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานสารสนเทศมี 3 แบบ คือ 1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 2. เครื่องมินิคอมพิวเตอร์อย่างเดียว หรือใช้เครื่องมินิฯ ร่วมกับไมโครคอมพิวเตอร์ และ 3. เครื่องเมนเฟรมคอมพิวเตอร์อย่างเดียว หรือเครื่องเมนเฟรมฯ ผสมกับเครื่องมินิฯ หรือเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ด้วย

จากตารางที่ 17 จะพบว่าสถาบันการเงินส่วนใหญ่ใช้เครื่องขนาดเมนเฟรมเป็นหลักร่วมกับเครื่องขนาดอื่นๆ เพราะเครื่องเมนเฟรมเป็นระบบเครื่องขนาดใหญ่ มีสมรรถนะสูงทางด้านความเร็วในการประมวลผล ความสามารถในการประมวลผลครั้งละมาก ๆ มีความจุข้อมูลสูง สามารถรองรับงานในปัจจุบันและการเติบโตในอนาคตได้ การใช้เครื่องเมนเฟรมจะเริ่มจากเครื่องที่มีความสามารถไม่มากนัก แล้วจึงพัฒนาให้มีความสามารถสูงขึ้นตามความต้องการและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ จึงนับว่าคุ้มค่ากับการลงทุน

2.5 การวิเคราะห์เรื่องการผลิตโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการประมวลผลเครื่องคอมพิวเตอร์

จากตารางที่ 22 จะพบว่า สถาบันการเงินจะผลิตโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ และรองลงมาเลือกการจ้างบริษัทเอกชน และซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปเป็นอันดับสุดท้าย

จากตารางที่ 23 จะชี้ให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน ทำการผลิตโปรแกรมโดยบุคลากรสารสนเทศ เนื่องจากการใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน รวมทั้งการออกแบบและวางระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน สถาบันเหล่านี้มีการลงทุนทางด้าน การนำเทคโนโลยีมีคุณภาพสูง และมีบุคลากรด้านสารสนเทศจำนวนมาก บุคลากรมีความรู้และเข้าใจระบบงานของสถาบันเป็นอย่างดี จึงสามารถผลิตโปรแกรมที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งการผลิตโปรแกรมโดยบุคลากรจะสามารถทำการแก้ไขหรือปรับปรุงได้สะดวก และรวดเร็วทันต่อการใช้งาน การพัฒนาจะทำได้อย่างต่อเนื่องและยังช่วยป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญไปสู่ภายนอกได้ด้วย

2.6 การวิเคราะห์เรื่องการใช้ระบบโทรคมนาคม เพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา

ปัญจวราสี ศรไชย (2532) รายงานเรื่องการวางแผนและการนำระบบโทรคมนาคมไปใช้ว่าภายใต้ภาวะการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจ องค์กรที่จะอยู่รอดและได้เปรียบเทียบกับในด้านการค้าจะต้องเป็นองค์กรที่มีวิธีการหาข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ฉะนั้นการนำระบบโทรคมนาคมมาใช้ภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

จากตารางที่ 24 จะพบว่าสถาบันการเงินเลือกใช้ระบบโทรคมนาคม ตามลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 คือ คู่สายโทรศัพท์ อันดับที่ 2 คือ คู่สายเช่าสำหรับบริการข้อมูล (Leased Line) ของทศท. อันดับที่ 3 คือ ระบบสื่อสารด้วยดาวเทียม และอันดับสุดท้าย คือ คู่สายเช่าของเอกชน

ระบบโทรคมนาคมเพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสาขา โดยทั่วไปเป็นแบบที่มีการให้เช่าใช้บริการ ทั้งที่หน่วยงานของรัฐและให้สัมปทานกับเอกชนไปดำเนินการ

จากกลุ่มตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า คู่สายโทรศัพท์เป็นระบบที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากเป็นระบบที่ได้มีมาก่อนระบบอื่น ๆ จัดหาได้ง่ายและสามารถครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างขวาง อีกทั้งมีราคาถูกไม่จำเป็นต้องลงทุนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้คู่สายเช่าหรือสื่อสารดาวเทียม โดยเฉพาะการสื่อสารดาวเทียม เป็นระบบที่ดำเนินการมาไม่นานนัก คุณภาพดี แต่ยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก เนื่องจากมีราคาแพงทำให้ต้องลงทุนสูง

ทั้งนี้ การเลือกใช้ระบบโทรคมนาคมอย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานและความสามารถทางการเงินของสถาบันฯ นั้น ๆ

2.7 การวิเคราะห์เรื่องระยะเวลาการนำระบบสารสนเทศมาใช้ กับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 25 จะพบว่า กลุ่มธนาคารพาณิชย์ได้นำระบบฯ มาใช้กับงานอยู่ระหว่าง 1 -10 ปีขึ้นไป เนื่องจากได้ก่อตั้งมานานทำให้มีลูกค้าจำนวนมาก ซึ่งต้องการความ

รวดเร็วในการให้บริการ ประกอบกับมีความพร้อมทางด้านการเงินและบุคลากร จึงเป็นผู้นำทางด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการประมวลผลข้อมูลและการบริการลูกค้า

ธนาคารของรัฐ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์) เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล มีหน้าที่ให้บริการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ มีการพัฒนาระบบฯ มาใช้กับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นเวลาประมาณ 10 กว่าปีมาแล้ว โดยเริ่มแรกได้ใช้กับงานบัญชีเงินกู้ และงานเร่งรัดหนี้ ซึ่งต่อมาสามารถใช้งานครอบคลุมในเกือบทุกกระบวนการ คือ งานวิเคราะห์สินเชื่อ งานประเมินราคา งานนิติกรรม/สัญญา งานจัดเก็บเอกสารและหลักประกัน งานบริหารบัญชีลูกหนี้ และงานฟ้องร้องบังคับคดี โดยมีการเชื่อมโยงระบบงานระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขา ด้วยระบบ ONLINE ปัจจุบันการพัฒนาระบบฯ ก็ยังดำเนินการต่อไปเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีทั้งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็ก จึงมีอายุการใช้ระบบฯ อยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี ส่วนบริษัทประกันชีวิต ได้นำระบบฯ มาใช้ อยู่ในระยะเวลา 1 - 10 ปี และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ มีอายุการใช้ที่น้อยที่สุด คือ ใช้มาแล้ว 1 - 5 ปี นับเป็นการพัฒนาในระยะเริ่มต้น เริ่มใช้ในบางกระบวนการเท่านั้น

จากผลการวิเคราะห์ตารางที่ 15 ชี้ให้เห็นว่า สถาบันการเงินขนาดใหญ่มีความจำเป็นและมีความพร้อมในด้านการลงทุน จึงสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในงานระบบต่าง ๆ ก่อนและเป็นแบบอย่างแก่สถาบันการเงินขนาดเล็ก การพัฒนาระบบฯ เป็นแบบการพัฒนาระบบย่อย ๆ ทีละระบบ เช่น พัฒนาใช้กับระบบบัญชีเงินกู้ก่อน แล้วพัฒนาระบบการชำระหนี้และอื่น ๆ เป็นต้น สถาบันการเงินขนาดใหญ่เมื่อสามารถพัฒนาระบบฯ ได้สมบูรณ์แล้ว ก็จะเน้นในเรื่องของคุณภาพต่อไป ส่วนสถาบันขนาดเล็กยังต้องใช้เวลา เงินลงทุนและทรัพยากรในการสร้างระบบฯ ให้สมบูรณ์ต่อไป

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 26 ชี้ให้เห็นว่า ระยะเวลาการนำระบบสารสนเทศมาใช้ที่แตกต่างกันมาก ตั้งแต่ 1 ถึง มากกว่า 10 ปี แต่มีความแตกต่างกันน้อยมากในด้านการใช้ระบบสารสนเทศในกระบวนการงานสินเชื่อได้ในระดับใกล้เคียงกัน สถาบันการเงิน ที่นำระบบมาใช้ก่อนส่วนใหญ่จะพัฒนาใช้ได้กว้างขวางและครอบคลุมเกือบกระบวนการ จากความชำนาญและประสบการณ์ ทำให้พัฒนาระบบฯ ได้ดียิ่งขึ้น ส่วนสถาบันฯ ที่นำระบบมาใช้ภายหลังได้ทำการศึกษาแบบอย่างและวิธีการจากสถาบันที่ประสบความสำเร็จแล้ว ประกอบกับตลาดสินเชื่อที่

อยู่อาศัยในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างสูง จึงทำให้ผู้มาใหม่ต้องเร่งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสร้างภาพพจน์และช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยการพัฒนาระบบสารสนเทศนอกจากระยะเวลาแล้ว ยังประกอบด้วยปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร จำนวนเงินลงทุน ความพร้อมของบุคลากรและความร่วมมือของผู้ใช้ เป็นต้น

2.8 การวิเคราะห์เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศในกระบวนการงานสินเชื่อบ้าง ๆ

จากตารางที่ 27 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกกระบวนการงาน 2 งาน คือ งานบริหารบัญชีลูกหนี้และงานเรียกเก็บหนี้มากที่สุด ซึ่งงานทั้ง 2 งานนี้ เป็นลักษณะงานประจำและเป็นการทำงานที่แน่นอนตายตัว เช่น การคำนวณดอกเบี้ยประจำเดือนของลูกค้า ซึ่งถ้าใช้พนักงานคำนวณจะเสียเวลาในการคำนวณมากและมีโอกาสผิดพลาดได้ และจากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า มีความจำเป็นในการนำระบบสารสนเทศมาช่วยในงานเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการทำงานของบุคลากรในส่วนนี้ อีกทั้งยังมีความถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือได้ และสำหรับงานเรียกเก็บหนี้ก็จำเป็นที่ต้องนำระบบสารสนเทศมาใช้ เพราะจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการค้นหา คัดเลือกลูกหนี้ที่ค้างชำระ และส่งพิมพ์จดหมายทวงหนี้ได้อย่างอัตโนมัติ ในส่วนนี้ก็จะช่วยประหยัดในการทำงานโดยใช้บุคลากรได้

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าระบบสารสนเทศมีความจำเป็นและมีส่วนช่วยอย่างมากสำหรับงานปฏิบัติการที่มีปริมาณมาก ต้องการความรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อที่จะสามารถรองรับกับปริมาณลูกค้าที่มาขอรับบริการได้

2.9 การวิเคราะห์เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศในงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

จากตารางที่ 28 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกงานด้านปฏิบัติการเป็นวัตถุประสงค์หลักในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่มีความจำเป็นและมีประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับงานปฏิบัติการมากที่สุด เพราะสามารถรองรับกับปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ต้องการความรวดเร็วและถูกต้อง สำหรับงานบริหารนั้นเป็นวัตถุประสงค์รองลงมา ซึ่งจะใช้สำหรับผู้บริหารที่จะใช้ดูแนวโน้มต่าง ๆ ไม่ว่าจะ

เป็นการมาขอรับบริการของลูกค้าในแต่ละวัน หรือจำนวนหนี้ค้างชำระ จะทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันท่วงที

2.10 การวิเคราะห์เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 29 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า คอมพิวเตอร์สามารถนำมาใช้ในงานพิมพ์เอกสารมากที่สุด เพราะการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น สามารถจัดพิมพ์งานที่มีลักษณะงานซ้ำ ๆ กันได้ ทำให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ เรียบร้อยและสวยงาม อีกทั้งยังสามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อความได้อย่างง่ายดาย โดยไม่ต้องพิมพ์ใหม่ทั้งหมดเหมือนกับการพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด

ส่วนงานบันทึกรายละเอียดผู้กู้ นั้น เป็นประการสำคัญรองลงมาเนื่องจากมีความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างง่ายดาย โดยใช้รหัสหรือตัวเลขแทนชื่อ เช่น 01 แทนประเภทของการกู้เงินแบบซื้อที่ดินอาคาร เป็นต้น การจัดเก็บข้อมูลผู้กู้ในระบบคอมพิวเตอร์ จะมีการกำหนดโครงสร้างระบบข้อมูลลูกค้าไว้ล่วงหน้าเป็นมาตรฐานที่แน่นอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและครบถ้วนในการรวบรวมข้อมูล เมื่อต้องการนำข้อมูลมาใช้ก็จะเลือกใช้คำสั่งหรือโปรแกรมสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล หรือเรียกข้อมูลที่ต้องการออกมา

2.11 การวิเคราะห์เรื่องแหล่งข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ

จากตารางที่ 30 จะพบว่า การสัมภาษณ์เป็นวิธีการค้นหาข้อมูลที่ละเอียดและตรงประเด็น เพราะเป็นการสนทนาระหว่างผู้วิเคราะห์กับผู้ขอเงินกู้อย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้วิเคราะห์ได้ข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจว่า สมควรจะพิจารณาให้ลูกค้ากู้เพียงใดและเงื่อนไขอย่างไรบ้าง ขณะเดียวกันลูกค้าอาจสอบถามข้อมูลจากผู้วิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการ ระเบียบการกู้ และอื่น ๆ การสัมภาษณ์เป็นโอกาสอันดีที่จะให้สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้วิเคราะห์ต้องการนอกเหนือจากเอกสารคำขอเงิน หากมีเหตุสงสัยเกี่ยวกับหลักฐานการกู้ก็ได้ซักถาม หรือขอเอกสารเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

พนักงานจะได้รับข้อมูลลูกค้าจากเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยมาก เนื่องจากผู้
 ขอกู้เงินจะเป็นลูกค้ารายใหม่ ส่วนใหญ่จะไม่มีบัญชีกับสถาบัน จึงไม่มีการเก็บข้อมูลรายละเอียด
 ในเครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากลูกค้าบางรายเคยเป็นลูกค้าของสถาบันมาก่อน เช่น เป็นลูกค้า
 เงินฝากหรือมีบัญชีเงินกู้ประเภทอื่น ในกรณีนี้จะค้นหาข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดย
 สะดวกและรวดเร็ว

2.12 การวิเคราะห์เรื่องความต้องการข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้

จากตารางที่ 31 จะพบว่า พนักงานสินเชื่อมีความต้องการข้อมูลราย
 ละเอียดของผู้กู้ในเรื่องความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด เพราะความสามารถในการชำระ
 หนี้ซึ่งประเมินได้จากอาชีพและรายได้ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการพิจารณาวงเงินให้สินเชื่อ
 และระยะเวลาผ่อนชำระ อันเนื่องมาจากรายได้ของผู้กู้มีส่วนสำคัญในการชี้ให้เห็นถึงความ
 สามารถในการชำระหนี้ว่ามีเพียงใด ลูกหนี้ที่มีความตั้งใจชำระหนี้แต่ไม่มีเงินหรือไม่มีควม
 สามารถหาเงินมาได้ มักจะผิคนัดการชำระหนี้ทำให้เป็นภาระต่อสถาบันการเงินในเรื่องของการ
 เรียกเก็บหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะเป็นผลเสียด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย คือ สถาบันการเงินจะต้องมีค่าใช้จ่าย
 สำหรับการติดตามหนี้ และการฟ้องร้องบังคับคดี ส่วนลูกหนี้อาจจะสูญเสียที่อยู่อาศัยนั้นไปโดย
 ถูกบังคับไถ่ถอนจำนองก่อนกำหนดหรืออาจถูกฟ้องยึดทรัพย์ได้

2.13 การวิเคราะห์เรื่องเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ และอนุมัติ สินเชื่อมากที่สุด

จากตารางที่ 32 จะพบว่า การสัมภาษณ์ผู้กู้เป็นขั้นตอนที่ใช้เวลามากกว่า
 ขั้นตอนอื่น ๆ เนื่องจากมีหัวข้อและประเด็นสำคัญที่ต้องการข้อมูลรายละเอียดและตรวจสอบ
 ความถูกต้อง ได้แก่ อาชีพ รายได้ ความมั่นคงของรายได้ วัตถุประสงค์ของการกู้และความจำเป็น
 ภาระค่าใช้จ่าย เครดิตและการออม เป็นต้น ข้อมูลที่ได้จากการกรอกข้อมูลในใบคำขอู้ จะให้
 รายละเอียดของผู้กู้ไม่เพียงพอ จึงต้องใช้การสัมภาษณ์เพื่อจะได้ข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และมี
 รายละเอียดมากขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายได้และค่าใช้จ่ายซึ่งลูกค้ามักจะปกปิดความ
 จริง หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ ดังนั้นการสัมภาษณ์จะเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงของลูกค้าได้

2.14 การวิเคราะห์การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 33 จะพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ในเรื่องการเก็บข้อมูลต่าง ๆ และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ตลอดเวลา เป็นการใช้ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ ในด้านการเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลกลาง เพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูลเมื่อต้องการจากจอภาพคอมพิวเตอร์ แทนวิธีการแบบเดิมซึ่งจะต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสารของลูกค้าซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเรียกดูข้อมูลพร้อม ๆ กันได้ในเวลาเดียวกัน

ในปัจจุบันมีการใช้ระบบออนไลน์ ในการรวบรวมข้อมูลมาเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของธนาคาร ในขณะที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สาขาข้อมูลนั้นจะส่งตามระบบมาเข้าฐานข้อมูลกลาง ทำให้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้องอยู่เสมอ

2.15 การวิเคราะห์เรื่องความต้องการ หรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

จากตารางที่ 34 จะพบว่า ความต้องการหรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงาน คือ การค้นหาข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์มีข้อได้เปรียบและเป็นลักษณะเด่นทางด้านการจัดเก็บข้อมูลไว้ได้มาก ๆ ตามรูปแบบที่กำหนด และทำการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป การเรียกดูข้อมูลของลูกค้าทางจอภาพคอมพิวเตอร์จะมีความสะดวกและใช้เวลาน้อยกว่าการค้นหาจากแฟ้มเอกสาร การจัดเก็บข้อมูลในหน่วยความจำของเครื่องฯ จะช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและสามารถเก็บรักษาเป็นชุดสำรอง (BACKUP) ไว้ใช้ในกรณีข้อมูลสูญหายได้

2.16 การวิเคราะห์เรื่องสาเหตุความผิดพลาดของรายการข้อมูลผู้กู้

จากตารางที่ 35 จะพบว่าความเห็นของพนักงานสินเชื่อนั้น ความผิดพลาดของรายการข้อมูลผู้กู้ มีสาเหตุจากการกรอกข้อมูลของผู้กู้เองและข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ซึ่งเป็น



ลักษณะความผิดพลาดที่เกิดจากการกระทำของคน (Human error) มากกว่าจะเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะเครื่องฯ จะรับข้อมูลจากการบันทึกในลักษณะของการทำตามคำสั่งโดยไม่สามารถวิเคราะห์ความถูกต้องของข้อมูลนั้นได้ อีกทั้งการประมวลผลก็จะทำงานตามโปรแกรมคำสั่งที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วเท่านั้น หากโปรแกรมหรือคำสั่งที่ได้สั่งการไว้มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องแล้ว การทำงานของเครื่องฯ ก็จะถูกต้องด้วยเช่นกัน โดยทั่วไปการสร้างโปรแกรมคำสั่งไม่สามารถครอบคลุมได้ทุกกรณี เพราะลักษณะของปัญหาเฉพาะตัวลูกค้ามีความแตกต่างกันออกไป จึงอาจจะมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในเฉพาะรายนั้น ๆ จึงต้องมีการแก้ไขเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดเหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2.17 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาหรือความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 36 จะพบว่าสาเหตุหลักของปัญหาหรือความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสินเชื่อ คือ ผู้กู้มักปิดบังความจริงในเรื่องของแหล่งที่มาของรายได้ ความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุการทำงาน ภาระหนี้สิน มักจะพบในรายที่มีอาชีพอิสระ หรือเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนขนาดเล็กหรือกิจการภายในครอบครัว ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลที่เป็นเท็จได้ง่าย เพราะมีการช่วยเหลือกันภายในบริษัท เช่น ในการแสดงบัญชีเงินเดือน โบนัส หรือการรับรองตำแหน่ง อายุงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหากับผู้วิเคราะห์สินเชื่อเป็นอย่างมาก ในการที่จะค้นหาความจริง ซึ่งถ้าไม่สามารถตรวจสอบพบจะทำให้สินเชื่อนั้นมีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้สูง

2.18 การวิเคราะห์เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ จะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของ

ปัญหาการปฏิบัติงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 37 จะพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาหรือความยุ่งยากในเรื่องการปิดบังความจริงของผู้กู้ได้ เพราะในเรื่องของข้อมูลซึ่งเป็นความจริงหรือเท็จนั้น จะต้องตรวจสอบโดยพนักงานเท่านั้นเพราะเป็นวิธีการที่ละเอียดอ่อน มีความซับซ้อนมาก มีขั้นตอนและวิธีการที่ไม่แน่นอนตายตัว และต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวบุคคลในการปฏิบัติงานสินเชื่อด้วย การพัฒนาความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่สามารถกระทำได้ในลักษณะเช่นนี้

2.19 การวิเคราะห์เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ช่วยการอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร

จากตารางที่ 38 จะพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถช่วยการอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหารได้ เพราะการอนุมัติสินเชื่อจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลเฉพาะในเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เนื่องจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะต้องนำข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทางตรงและทางอ้อม แหล่งข้อมูลทางตรง ได้แก่ ใบคำขอสินเชื่อ การสัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้วิเคราะห์ และแหล่งข้อมูลทางอ้อม ได้แก่ สถาบันจัดหาข้อมูล วงการค้า สำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าเครื่องฯ ช่วยได้เฉพาะการเก็บและบันทึกข้อมูลจากใบคำขอสินเชื่อของลูกค้าเท่านั้น

2.20 การวิเคราะห์เรื่องความต้องการของพนักงานสินเชื่อ ต่อระบบสารสนเทศที่จะช่วยการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 39 จะพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยเก็บบันทึกและค้นหาข้อมูลเบื้องต้นสำหรับใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อซึ่งจะเป็นข้อมูลทางตรง โดยได้มาจากรายละเอียดที่ผู้กู้กรอกในใบคำขอสินเชื่อ และจากการสัมภาษณ์ของพนักงานสินเชื่อ ซึ่งจะทำให้พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาข้อมูลที่เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาจากแฟ้มข้อมูลของผู้กู้ และสามารถแสดงสถานะความคืบหน้าของการอนุมัติสินเชื่อตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้

2.21 การวิเคราะห์เรื่องเอกสารที่เป็นรายงานหรือสิ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

เอกสารหรือรายงานที่เป็นสิ่งพิมพ์ (Listing) ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในงานบริหารสินเชื่อ มีอยู่ 4 รายงาน คือ

1. รายงานเงินให้กู้ประจำเดือน
2. รายงานเงินให้กู้คงเหลือ (รายงานจำนวนลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ทั้งหมด แสดงจำนวนรายและจำนวนเงินสะสม)
3. รายงานสินเชื่อคงค้าง
4. รายงานผลการเร่งรัดหนี้ (รายงานที่แสดงจำนวนลูกหนี้ค้างชำระ)

จากตารางที่ 40 จะพบว่าการทำเอกสารรายงานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารนั้น มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกเดือน สำหรับเก็บไว้เป็นหลักฐาน หรือการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง เพื่อควบคุม ดูแล และตรวจสอบผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ปรับปรุงหรือแก้ไขต่อไป

2.22 การวิเคราะห์เรื่องสารสนเทศที่ได้รับทางจอภาพเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

รายงานที่นำเสนอต่อผู้บริหารสินเชื่อบนจอภาพคอมพิวเตอร์ ที่ใช้กันอยู่ โดยทั่วไปที่สำคัญมี 5 รายงาน คือ

1. รายงานสถิติข้อมูลเงินกู้
2. รายละเอียดยอดหนี้คงเหลือ
3. รายละเอียดหนี้เงินกู้ค้างชำระ
4. รายงานเปรียบเทียบสถิติการกู้เงินตามช่วงเวลาต่าง ๆ

จากตารางที่ 41 จะพบว่าสถาบันที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ จะสามารถนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารในหลายรูปแบบ เช่น ออกเป็นรายงานเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน หรือแสดงผลทางจอภาพคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของตัวเลขหรือกราฟ ข้อดีของการนำเสนอข้อมูลทางจอภาพคอมพิวเตอร์ ก็คือจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์ในปัจจุบันและตัดสินใจได้เร็วขึ้น โดยไม่ต้องรอการออกรายงานทางกระดาษ แต่ผลเสียก็คือ อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของรายงานนั้น ซึ่งก็เป็นส่วนที่จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจไขว้เขวผิดไปจากความเป็นจริง และอาจตัดสินใจผิดพลาดได้ ความคลาดเคลื่อนนั้นอาจเกิดขึ้นได้จากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น มีการผิดพลาดในการประมวลผล หรือการบันทึกข้อมูลผิดพลาด เป็นต้น

การนำเสนอข้อมูลทางจอภาพคอมพิวเตอร์นั้น จะทำให้ผู้บริหารสามารถเลือกดูข้อมูลที่ต้องการ และช่วยประหยัดเวลาลงได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอข้อมูลจากการออกรายงานทางกระดาษ และซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์มาก

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 ชุด ไม่มีการนำเสนอรายงานทางจอภาพคอมพิวเตอร์ คือ บริษัทเงินทุน 1 แห่ง และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์อีก 1 แห่ง

2.23 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาดัชนีความสำคัญของปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อ จะพบว่าปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อเป็นอุปสรรคที่สำคัญมากในการอนุมัติสินเชื่อ เพราะข้อมูลของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดวงเงินกู้ ซึ่งในส่วนนี้ลูกค้ามักจะปกปิดความจริง พนักงานวิเคราะห์ต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์ ทำให้สามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการนอกเหนือจากเอกสารการกู้เงิน โดยใช้ไหวพริบและประสบการณ์ในการสอบถามและสังเกตคุณลักษณะของลูกค้า จะทำให้ได้ข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจว่าสมควรจะพิจารณาเงินกู้ให้กับลูกค้าเพียงใด ภายใต้เงื่อนไขอย่างไร ซึ่งต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้า และต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน เช่น การประเมินราคา เป็นต้น ซึ่งทำให้ปริมาณงานค้างคั่งอยู่เป็นจำนวนมาก

2.24 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 43 จะพบว่าอันดับที่ 1 มีค่าดัชนีสูงมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีระดับสูง ไม่สามารถผลิตเองภายในประเทศได้ ต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศทำให้มีราคาสูงมาก ซึ่งทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ อันดับที่ 2 คือ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการพัฒนาทางด้าน Hardware และ Software เป็นไปอย่างรวดเร็วมาก จึงทำให้มีการผลิตเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้เลือกใช้ เทคโนโลยีบางรุ่นอาจจะล้าสมัยในระยะเวลาเพียง 5 ปี อันดับที่ 3 และ 4 มีค่าดัชนีค่อนข้างต่ำ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอใช้ และเครื่องฯ ชำรุดเสียหาย เนื่องจากเป็นปัญหาโดยทั่ว ๆ ไป สามารถแก้ไขได้ไม่ยากนัก

2.25 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 44 จะพบว่า ปัญหาทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อันมีผลมาจากการลงทุนต่อ

หน่วยค่อนข้างสูง จึงไม่สามารถจัดหาเครื่องได้อย่างเพียงพอ ต้องมีการแบ่งปันการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง ต่อพนักงานหลาย ๆ คน ทำให้เกิดความไม่สะดวก และอาจจะไม่สามารถใช้เครื่องได้ตามเวลาที่ต้องการ เนื่องจากต้องเครื่องคอมพิวเตอร์ว่างจากการใช้งานของพนักงานอื่น ๆ

2.26 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาที่สำคัญ ทางด้านฐานข้อมูล (Database) และโปรแกรม (Software) ที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 45 จะพบว่าการพัฒนาโปรแกรมไม่ทันต่อความต้องการใช้งานเป็นปัญหาสำคัญประการแรก เนื่องจากการพัฒนาโปรแกรมใหม่อาจจะประสบกับปัญหาที่ไม่คาดคิดมาก่อนทำให้เกิดความล่าช้า ผลลัพธ์ที่ได้ไม่แน่นอน เนื่องจากยังไม่มีทดสอบมาก่อน และยังมีข้อจำกัดทางด้านค่าใช้จ่าย และจำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญ จากการที่มีระบบย่อย ๆ ในการทำงานมาก ทำให้มีลักษณะของฐานข้อมูลและการประมวลผลที่แตกต่างกัน จึงเป็นปัญหาในการนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ร่วมกัน

2.27 การวิเคราะห์เรื่องปัญหาที่สำคัญทางด้านบุคลากรสารสนเทศ (ผู้วางระบบงานและผู้เขียนโปรแกรม)

จากตารางที่ 46 จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่สำคัญที่สำคัญทางด้านบุคลากรสารสนเทศที่สำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ อัตราการเข้า-ออก มีอัตราสูง เพราะบุคลากรด้านนี้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด เนื่องจากไม่สามารถผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญได้ทันต่อความต้องการ ทำให้เกิดปัญหาเมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสถาบัน จึงมีการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่สูงเพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาร่วมงานกับสถาบัน จึงทำให้เกิดการถ่ายเทของบุคลากรมาก หรือที่เรียกว่าสมองไหลนั่นเอง

2.28 การวิเคราะห์ปัญหาระหว่างหน่วยงานลินเชื้อกับหน่วยงานระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 47 จะพบว่าปัญหาอันดับที่ 1 คือ หน่วยงานสารสนเทศไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ มีสาเหตุมาจากการขาดแคลนบุคลากร และบุคลากรสารสนเทศมักให้ความสำคัญแก่การบริการผู้บริหารระดับสูงมากกว่าการบริการผู้ใช้ และพนักงานลินเชื้อไม่ทราบข้อจำกัดทางด้านเทคนิคของเครื่องฯ และโปรแกรมเพราะว่าเรื่องเทคนิคนั้นจะรู้กันเฉพาะกลุ่มพนักงานสารสนเทศเท่านั้น ส่วนพนักงานลินเชื้อมักจะคิดว่าเครื่องฯ น่าจะช่วยการทำงานตนได้ทุกอย่างโดยไม่มีข้อจำกัด และในขณะเดียวกันหน่วยงานสารสนเทศก็ไม่เข้าใจลักษณะพิเศษของงานลินเชื้อ ปัญหานี้คล้ายคลึงกันเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นจะต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับพนักงานทั้ง 2 ฝ่าย โดยหาคนกลางในลักษณะขององค์กรที่ให้คำปรึกษาทางธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญทั้งด้านระบบงานที่จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการใช้งานในลักษณะเดียวกันเข้ามาช่วยเหลือ

จากตารางที่ 48 พนักงานลินเชื้อมีความเห็นว่าหน่วยงานสารสนเทศไม่เข้าใจลักษณะการทำงานเฉพาะของพนักงานลินเชื้อเป็นประการสำคัญ จึงไม่สามารถประยุกต์ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยงานลินเชื้อได้อย่างเพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างสมบูรณ์

3. การจัดหาแนวทางนำระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

3.1 การวิเคราะห์เรื่องความเหมาะสมของระบบสารสนเทศ กับงานทางด้านการปฏิบัติงานและช่วยการตัดสินใจ

จากตารางที่ 49 จะพบว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เพราะสามารถนำมาควบคุมระบบการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการได้ดีมาก จะชี้ให้เห็นว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้นั้นมีความเหมาะสมสำหรับด้านการปฏิบัติการ เพราะสามารถทำงานได้ในปริมาณมาก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง

สำหรับด้านช่วยการตัดสินใจนั้น จากตารางที่ 50 จะเห็นว่า เมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้จะช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถได้ข้อมูลที่รวดเร็ว และสามารถมองเห็นถึงปัญหาหรือแนวโน้มของความต้องการสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจ และวางแผนทางการวางแผนงานได้อย่างดี และทันต่อสภาวะการณ์ของตลาด

3.2 การวิเคราะห์เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศ จะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหา หรือความยุ่งยากทางการบริหารงานสินเชื่อ

จากตารางที่ 51 จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศจะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหาในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารได้มาก เพราะขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อจำเป็นจะต้องผ่านหน่วยงานต่าง ๆ หลายขั้นตอน จนกว่าจะถึงการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งในระหว่างขั้นตอนเหล่านี้ การส่งเอกสารโดยพนักงานรับ-ส่งเอกสารอาจทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องรวบรวมจำนวนเอกสารให้มีปริมาณมากพอสมควร แล้วจึงจัดส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และอาจเกิดการสูญหายได้ จึงต้องมีการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร ซึ่งเมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้จะช่วยประหยัดเวลาและมั่นใจได้ว่าเอกสารจะไม่สูญหาย

3.3 การวิเคราะห์เรื่องระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร

จากตารางที่ 52 จะเห็นได้ว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้มีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารได้มาก โดยทำให้สามารถควบคุมการทำงานได้ดี มองเห็นปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว เช่น จำนวนการขอสินเชื่อมีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลง หรือจำนวนหนี้ค้างชำระสูงผิดปกติ จะช่วยทำให้ผู้บริหารได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นเพราะมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถพิจารณาเลือกทางเลือกที่เหมาะสมหรือวางแผนงานเพื่อใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ก่อนถึงจุดวิกฤต และระบบสารสนเทศใช้เป็นที่รวบรวมข้อมูลเพื่อการควบคุมและติดตามผลการดำเนินการได้ ซึ่งจะทำให้การควบคุมการดำเนินการทำได้ดีขึ้น

3.4 การวิเคราะห์เรื่องระบบสารสนเทศกับระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร

จากตารางที่ 53 จะพบว่าการนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา นั้น กลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจสูงในนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศมาประกอบตัดสินใจ สามารถชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับ เนื่องจากมีความถูกต้อง แม่นยำและครบถ้วน สามารถนำเสนอข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว ผู้บริหารจึงสามารถค้นหาจุดที่เป็นปัญหาและทำการแก้ไขได้อย่างทันเวลา

3.5 การวิเคราะห์เรื่องขนาดของสถาบันการเงินที่ควรใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 54 จะพบว่า การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นระบบที่มีความสำคัญมาก สามารถประมวลผลข้อมูลไว้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานในทุกๆระดับ โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก มีลักษณะงานที่ซับซ้อน กว้างขวาง ประกอบกับภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่เข้มข้น การบริหารงานจึงมีความยุ่งยากและต้องการระบบข้อมูลที่ดีเป็นอย่างมาก ที่จะเข้ามาช่วยในการวางแผนควบคุม และตัดสินใจ ทั้งยังต้องให้ทันเวลาอีกด้วย จึงเป็นการเสี่ยงไม่ได้เลยที่จะต้องนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็สถาบันขนาดใดก็ตาม

3.6 การวิเคราะห์เรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 55 จะพบว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศนั้น สามารถช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้ เนื่องจากระบบสารสนเทศมีลักษณะเด่นทางด้าน การประมวลผลข้อมูลที่มีปริมาณมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว เมื่อนำมาช่วยการดำเนินงานขององค์กรเกือบทุกขั้นตอน โดยใช้ปรับเปลี่ยนลักษณะและวิธีการปฏิบัติงานให้แตกต่างไปจากที่เคยปฏิบัติกันมาเดิม ๆ ทำให้ใช้เวลาอันน้อยลงหรือตัดขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็นออกไป โดยได้ผลงานที่เชื่อถือและถูกต้องได้มากขึ้น หรือเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น จึงนับได้ว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้จะมีประโยชน์ต่อองค์กรมาก

ข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารและพนักงานสินเชื่อ จากตารางที่ 56 ต่างก็มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องการนำระบบสารสนเทศมาใช้ จะช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3.7 การวิเคราะห์เรื่องการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการผลิต หรือจัดหารสารสนเทศ กับประโยชน์ที่ได้รับจากสารสนเทศ

จากตารางที่ 57 จะพบว่าสารสนเทศสามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ประมวลข้อมูลแทนคน จะทำให้ลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ แต่เป็นการยากที่จะพิจารณาผลประโยชน์ของสารสนเทศออกมาเป็นจำนวนเงิน ต้องดูจากความคุ้มค่าที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ เพื่อผู้บริหารจะได้มีรายงานที่จะวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรได้ ยังมีสารสนเทศมากเท่าใดก็จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากสารสนเทศเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งการที่จะผลิตหรือจัดหาต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ดังนั้นจึงต้องพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับผลของการตัดสินใจที่ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศว่าคุ้มกันหรือไม่ เพราะความคุ้มค่าของการผลิตสารสนเทศสำหรับผู้บริหารทุก ๆ ระดับนั้น ควรเป็นสารสนเทศที่สามารถผลิตได้ในเวลาที่รวดเร็วที่สุด มีความถูกต้องและมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไขหรือควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศของผู้บริหาร

สถาบันการเงิน	การศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศ				
	ฝึกอบรม (1)	ฝึกอบรม (2)	ฝึกอบรม (3)	ฝึกอบรม (4)	ฝึกอบรม (5)
1. ธนาคารพาณิชย์	5	2	5	5	2
2. ธนาคารของรัฐ	-	1	2	3	-
3. บริษัทเงินทุนฯ	3	4	3	6	-
4. บริษัทประกันชีวิต	1	-	2	2	-
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	-	-	-
รวม	10	8	12	16	2

หมายเหตุ	ฝึกอบรม (1)	หมายถึง	การปฏิบัติงาน
	ฝึกอบรม (2)	หมายถึง	โครงการอบรม/สัมมนา
	ฝึกอบรม (3)	หมายถึง	เอกสาร/ตำรา
	ฝึกอบรม (4)	หมายถึง	สถาบันการศึกษา
	ฝึกอบรม (5)	หมายถึง	ศึกษาจากสถาบันอื่น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 แสดงการศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ

สถาบันการเงิน	การศึกษาหรือฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศ				
	ฝึกอบรม (1)	ฝึกอบรม (2)	ฝึกอบรม (3)	ฝึกอบรม (4)	ฝึกอบรม (5)
1. ธนาคารพาณิชย์	8	3	7	6	1
2. ธนาคารของรัฐ	2	1	1	1	1
3. บริษัทเงินทุนฯ	6	6	1	5	-
4. บริษัทประกันชีวิต	2	-	3	1	-
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	1	-	-
รวม	19	11	13	13	2

หมายเหตุ	ฝึกอบรม (1)	หมายถึง	การปฏิบัติงาน
	ฝึกอบรม (2)	หมายถึง	โครงการอบรม/สัมมนา
	ฝึกอบรม (3)	หมายถึง	เอกสาร/ตำรา
	ฝึกอบรม (4)	หมายถึง	สถาบันการศึกษา
	ฝึกอบรม (5)	หมายถึง	ศึกษาจากสถาบันอื่น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

ปัจจัยการความต้องการ สารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ			รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. ต้องการความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีช่วยการปฏิบัติงาน	14 63.6	6 27.3	2 9.1	22	2.55	1
2. สภาพการแข่งขันทางด้าน เทคโนโลยีกับสถาบันอื่น ๆ	1 4.5	9 40.9	12 54.5	22	1.50	3
3. ต้องการปรับปรุงระบบงาน และพัฒนาคุณภาพพนักงาน	7 31.8	7 31.8	8 36.4	22	1.95	2

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับหน้าที่ของระบบสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	หน้าที่ของระบบสารสนเทศ			
	หน้าที่ (1)	หน้าที่ (2)	หน้าที่ (3)	หน้าที่ (4)
1. ธนาคารพาณิชย์	4	3	1	5
2. ธนาคารของรัฐ	1	1	1	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	4	6	2	7
4. บริษัทประกันชีวิต	2	1	2	2
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	-
รวม	12	11	6	16
ร้อยละ	54.5	50.0	27.3	72.7

หมายเหตุ	หน้าที่ (1)	หมายถึง	ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร
	หน้าที่ (2)	หมายถึง	ให้สารสนเทศแก่ผู้บริหารในทุกระดับ
	หน้าที่ (3)	หมายถึง	ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการแก้ปัญหา
	หน้าที่ (4)	หมายถึง	ให้สารสนเทศที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ			
	คุณลักษณะ (1)	คุณลักษณะ (2)	คุณลักษณะ (3)	คุณลักษณะ (4)
1. ธนาคารพาณิชย์	1	1	2	5
2. ธนาคารของรัฐ	1	1	1	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	1	3	5	4
4. บริษัทประกันชีวิต	1	1	0	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	-	1	-
รวม	4	6	9	16
ร้อยละ	18.2	27.3	40.9	72.7

หมายเหตุ	คุณลักษณะ (1)	หมายถึง	เป็นระบบที่ให้รายงานในเชิงการวิเคราะห์และเปรียบเทียบต่าง ๆ
	คุณลักษณะ (2)	หมายถึง	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบและกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ
	คุณลักษณะ (3)	หมายถึง	เป็นระบบที่ให้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ครบถ้วน
	คุณลักษณะ (4)	หมายถึง	มีหน่วยเก็บข้อมูลแห่งเดียว แต่สามารถเรียกใช้ได้จากหลาย ๆ หน่วยงาน

ศูนย์วิทยุโทรคมนาคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	คุณภาพของระบบสารสนเทศ				
	คุณภาพ (1)	คุณภาพ (2)	คุณภาพ (3)	คุณภาพ (4)	คุณภาพ (5)
1. ธนาคารพาณิชย์	2	6	3	1	2
2. ธนาคารของรัฐ	-	1	-	2	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	4	2	3	2	4
4. บริษัทประกันชีวิต	1	2	1	1	2
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	1	-	-	-
รวม	7	12	7	6	11
ร้อยละ	31.8	54.5	31.8	27.3	50.0

หมายเหตุ	คุณภาพ (1)	หมายถึง	ความถูกต้อง (อัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับสารสนเทศที่ผลิตขึ้นเป็นที่ยอมรับ)
	คุณภาพ (2)	หมายถึง	ความทันต่อการใช้งาน (สามารถให้สารสนเทศได้ตามเวลาที่ต้องการ)
	คุณภาพ (3)	หมายถึง	ความสมบูรณ์ (มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้)
	คุณภาพ (4)	หมายถึง	ความกระตือรือร้น (ได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง สามารถแสดงสาระสำคัญตามที่ผู้บริหารต้องการ)
	คุณภาพ (5)	หมายถึง	ตรงกับความต้องการ (เป็นสารสนเทศที่สามารถสื่อความหมายให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและการกระทำต่อผู้บริหาร)

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับขนาดของหน่วยงานสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	ขนาดของหน่วยงานสารสนเทศ			
	ส่วน	ฝ่าย	อื่น ๆ	รวม (ร้อยละ)
1. ธนาคารพาณิชย์	-	5	1	6 (27.30)
2. ธนาคารของรัฐ	-	3	-	3 (13.60)
3. บริษัทเงินทุนฯ	1	7	-	8 (36.40)
4. บริษัทประกันชีวิต	1	3	-	4 (18.20)
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	1	-	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	2 (9.10)	19 (86.40)	1 (4.50)	22 (100.00)

หมายเหตุ ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 4.945 ซึ่งน้อยกว่า
 ค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 8 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 17.535
 แสดงว่าประเภทสถาบันการเงินมีความสัมพันธ์กับขนาดของหน่วยงานสารสนเทศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนในการจัดซื้อเทคโนโลยี

สถาบันการเงิน	ค่าใช้จ่าย (ล้านบาท)			รวม (ร้อยละ)
	< 10	10 - 50	> 100	
1. ธนาคารพาณิชย์	2	2	2	6 (27.30)
2. ธนาคารของรัฐ	-	-	3	3 (13.60)
3. บริษัทเงินทุนฯ	2	4	2	8 (36.40)
4. บริษัทประกันชีวิต	1	3	-	4 (18.20)
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	6 (27.30)	9 (40.90)	7 (31.80)	22 (100.0)

หมายเหตุ ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 11.974 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 8 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 17.535 แสดงว่าประเภทสถาบันการเงินมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงานระบบสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	จำนวนบุคลากร (คน)			
	< 10	11 - 50	51 - 100	รวม (ร้อยละ)
1. ธนาคารพาณิชย์	2	2	2	6 (27.30)
2. ธนาคารของรัฐ	-	-	3	3 (13.60)
3. บริษัทเงินทุนฯ	3	5	-	8 (36.40)
4. บริษัทประกันชีวิต	2	2	-	4 (18.20)
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	8 (36.40)	9 (40.90)	5 (22.70)	22 (100.00)

หมายเหตุ

ค่าสถิติ χ^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 16.273 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ χ^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 8 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 17.535 แสดงว่าประเภทของสถาบันการเงินมีความสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากรสารสนเทศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับขนาดของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้

สถาบันการเงิน	ขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์			
	ไมโครคอมพิวเตอร์	มินิคอมพิวเตอร์	เมนเฟรมคอมพิวเตอร์	รวม (ร้อยละ)
1. ธนาคารพาณิชย์	-	-	6	6 (27.30)
2. ธนาคารของรัฐ	-	-	3	3 (13.60)
3. บริษัทเงินทุนฯ	1	2	5	8 (36.40)
4. บริษัทประกันชีวิต	-	1	3	4 (18.20)
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	2 (9.10)	3 (13.60)	17 (77.30)	22 (100.00)

หมายเหตุ ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 14.477 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 8 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 17.535 แสดงว่าประเภทสถาบันการเงินมีความสัมพันธ์กับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับขนาดของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้

ค่าใช้จ่าย	ขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์			
	ไมโครคอมพิวเตอร์	มินิคอมพิวเตอร์	เมนเฟรมคอมพิวเตอร์	รวม (ร้อยละ)
1. น้อยกว่า 10 ล้านบาท	2	2	2	6 (27.30)
2. 10 - 50 ล้านบาท	-	1	8	9 (40.90)
3. มากกว่า 100 ล้านบาท	-	-	7	7 (31.80)
รวม (ร้อยละ)	2 (9.10)	3 (13.60)	17 (77.30)	22 (100.00)

หมายเหตุ

ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 10.16122 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 4 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 11.143 แสดงว่าค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยสารสนเทศกับจำนวนบุคลากร

ขนาดของหน่วย สารสนเทศ	จำนวนบุคลากร			
	น้อยกว่า 10 คน	11 - 50 คน	51 - 100 คน	รวม (ร้อยละ)
1. ส่วน	-	2	-	2 (9.10)
2. ฝ่าย	8	6	5	19 (86.40)
3. อื่น ๆ	-	1	-	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	8 (36.40)	9 (40.90)	5 (22.70)	22 (100.00)

หมายเหตุ ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 5.017 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 4 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 11.143 แสดงว่าขนาดของหน่วยสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยงานสารสนเทศกับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

ขนาดของหน่วย สารสนเทศ	ขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์			
	ไมโคร คอมพิวเตอร์	มินิ คอมพิวเตอร์	เมนเฟรม คอมพิวเตอร์	รวม (ร้อยละ)
1. ส่วน	-	-	2	2 (9.10)
2. ฝ่าย	2	3	14	19 (86.40)
3. อื่น ๆ	-	-	1	1 (4.50)
รวม (ร้อยละ)	2 (9.10)	3 (13.60)	17 (77.30)	22 (100.00)

หมายเหตุ

ค่าสถิติ χ^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 1.021 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ χ^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 4 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 11.143 แสดงว่าขนาดของหน่วยสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคลากรสารสนเทศกับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

จำนวนบุคลากร สารสนเทศ	ขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์			
	ไมโคร คอมพิวเตอร์	มินิ คอมพิวเตอร์	เมนเฟรม คอมพิวเตอร์	รวม (ร้อยละ)
1. น้อยกว่า 10 คน	2	1	5	8 (36.40)
2. 11 - 50 คน	-	2	7	9 (40.90)
3. 51 - 100 คน	-	-	5	5 (22.70)
รวม (ร้อยละ)	2 (9.10)	3 (13.60)	17 (77.30)	22 (100.00)

หมายเหตุ

ค่าสถิติ X^2 (Chi - square) ที่คำนวณได้ในผลลัพธ์มีค่าเท่ากับ 5.236 ซึ่งน้อยกว่าค่าสถิติ X^2 ที่เปิดจากตารางสถิติ โดยใช้ d.f. 4 และ α ที่กำหนดไว้ 0.025 คือ 11.143 แสดงว่าจำนวนบุคลากรมีความสัมพันธ์กับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงการผลิตโปรแกรมประมวลผลเครื่องคอมพิวเตอร์

การผลิตโปรแกรมประมวลผล	ลำดับความสำคัญ			รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. ผลิตโดยบุคลากรสารสนเทศ	11	3	8	22	2.14	1
	50	13.6	36.4	100		
2. จ้างบริษัทเอกชน	4	13	5	22	1.95	2
	18.2	59.1	22.7	100		
3. จัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป	7	6	9	22	1.90	3
	31.8	27.3	40.9	100		

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการผลิตโปรแกรมประมวลผล

สถาบันการเงิน	การผลิตโปรแกรมประมวลผล			
	ผลิตโดย บุคลากร	จ้างบริษัท เอกชน	ซื้อโปรแกรม สำเร็จรูป	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	4	-	2	6
2. ธนาคารของรัฐ	2	1	-	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	4	2	2	8
4. บริษัทประกันชีวิต	2	-	2	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	1	-	1
รวม	12	4	6	22
ร้อยละ	54.5	18.2	27.3	100.0

หมายเหตุ ตารางแสดงความสัมพันธ์เฉพาะคำตอบที่ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 1 เท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 การใช้ระบบโทรคมนาคมเพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา

ระบบโทรคมนาคม ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสาขา	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. คู่สายโทรศัพท์	13	5	1	1	20	3.5	1
	52	31.3	7.7	3.8	100		
2. คู่สายเช่าขององค์การ โทรศัพท์	6	8	4	2	20	2.9	2
	24	50	30.8	7.7	100		
3. คู่สายเช่าของเอกชน	1	1	6	12	20	1.55	4
	4	6.3	46.2	46.2	100		
4. สื่อสารดาวเทียม	5	2	2	11	20	2.05	3
	20	12.5	15.4	42.3	100		

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x4) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับระยะเวลาการนำระบบสารสนเทศมาใช้
กับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สถาบันการเงิน	ระยะเวลาการนำระบบสารสนเทศมาใช้						
	1 ปี	2 ปี	4 ปี	5 ปี	6 ปี	7 ปี	10 ปี
1. ธนาคารพาณิชย์	2	-	-	-	1	1	2
2. ธนาคารของรัฐ	-	-	-	3	-	-	-
3. บริษัทเงินทุนฯ	2	1	1	-	-	-	4
4. บริษัทประกันชีวิต	1	-	-	2	1	-	-
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	-	1	-	-	-	-
รวม	5	1	2	5	2	1	6
ร้อยละ	22.7	4.5	9.1	22.7	9.1	4.5	27.3

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการใช้ระบบฯ กับกระบวนการงานสินเชื่อต่าง ๆ

ระยะเวลา การใช้ระบบ	กระบวนการงานสินเชื่อ							
	งาน (1)	งาน (2)	งาน (3)	งาน (4)	งาน (5)	งาน (6)	งาน (7)	งาน (8)
1. 1 ปี	3	2	-	1	-	4	3	1
2. 2 ปี	1	1	-	-	-	1	1	-
3. 4 ปี	-	-	-	-	-	2	2	1
4. 5 ปี	5	4	4	4	-3	4	5	4
5. 6 ปี	1	-	-	1	-	1	1	-
6. 7 ปี	1	-	-	-	1	-	-	-
7. 10 ปี	4	-	2	3	3	6	6	2
รวม	15	7	6	9	7	18	18	8
ร้อยละ	68.2	31.8	27.3	40.9	31.8	81.8	81.8	36.4

หมายเหตุ	งาน (1)	หมายถึง	งานวิเคราะห์สินเชื่อ
	งาน (2)	หมายถึง	งานอนุมัติสินเชื่อ
	งาน (3)	หมายถึง	งานประเมินราคาหลักทรัพย์
	งาน (4)	หมายถึง	งานนิติกรรม/สัญญา
	งาน (5)	หมายถึง	งานเก็บเอกสารเงินกู้/หลักประกัน
	งาน (6)	หมายถึง	งานบริหารบัญชีลูกหนี้
	งาน (7)	หมายถึง	งานเรียกเก็บหนี้
	งาน (8)	หมายถึง	งานฟ้องร้อง/บังคับคดี

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับกระบวนการงานสินเชื่อต่าง ๆ

สถาบันการเงิน	กระบวนการงานสินเชื่อ							
	งาน (1)	งาน (2)	งาน (3)	งาน (4)	งาน (5)	งาน (6)	งาน (7)	งาน (8)
1. ธ. พาณิชย	4	1	-	1	2	5	5	1
2. ธ. ของรัฐ	3	3	3	3	3	3	3	3
3. บ. เงินทุนฯ	5	1	2	3	2	7	7	2
4. บ. ประกันชีวิต	3	2	1	2	-	2	2	1
5. บ. เครดิตฯ	-	-	-	-	-	1	1	1
รวม	15	7	6	9	7	18	18	8
ร้อยละ	68.2	31.8	27.3	40.9	31.8	81.8	81.8	36.4

หมายเหตุ	งาน (1)	หมายถึง	งานวิเคราะห์สินเชื่อ
	งาน (2)	หมายถึง	งานอนุมัติสินเชื่อ
	งาน (3)	หมายถึง	งานประเมินราคาหลักทรัพย์
	งาน (4)	หมายถึง	งานนิติกรรม/สัญญา
	งาน (5)	หมายถึง	งานเก็บเอกสารเงินกู้/หลักประกัน
	งาน (6)	หมายถึง	งานบริหารบัญชีลูกหนี้
	งาน (7)	หมายถึง	งานเรียกเก็บหนี้
	งาน (8)	หมายถึง	งานฟ้องร้อง/บังคับคดี

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 การใช้ระบบสารสนเทศในงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

การใช้ระบบสารสนเทศ สำหรับงานด้านต่าง ๆ	ลำดับความสำคัญ					รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. งานด้านปฏิบัติการ บัญชี, คำนวณ	10 45.5	6 27.3	4 18.2	2 9.1	-	22	4.09	1
2. งานบริหาร วางแผน ควบคุม ติดตาม	7 31.8	6 27.3	5 22.7	4 18.2	-	22	3.73	2
3. งานตัดสินใจ อนุมัติ	2 9.1	2 9.1	8 36.4	8 36.4	2 9.1	22	2.59	4
4. งานบริการลูกค้า รับชำระหนี้	3 13.6	6 27.3	5 22.7	6 27.3	2 9.1	22	3.09	3
5. งานพัฒนาตลาด สินเชื่อ บริการใหม่	-	2 9.1	-	2 9.1	18 81.8	22	1.36	5

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x5) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x4) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 29 แสดงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน

การใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ช่วย การทำงาน	ลำดับความสำคัญ						รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. งานพิมพ์ เอกสาร	14 60.9	-	1 4.8	2 10	1 5	3 15	21	4.71	1
2. งานคำนวณ ต่าง ๆ	-	8 38.1	3 14.3	4 20	2 10	5 25	22	3.32	4
3. งานบันทึก รายละเอียดผู้กู้	5 21.7	6 28.6	4 19	4 20	2 10	-	21	4.38	2
4. ตรวจสอบ ประวัติผู้กู้	2 8.7	1 4.8	4 19	5 25	6 30	3 15	21	3.0	5
5. ติดตามความ คืบหน้าการ อนุมัติผู้	-	2 9.5	2 9.5	1 5	5 25	9 45	19	2.10	6
6. ตรวจสอบการ ชำระหนี้	2 8.7	4 19	7 33.3	4 20	4 20	-	21	3.81	3

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = $\frac{[(\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 1 \times 6) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 2 \times 5) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 3 \times 4) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 4 \times 3) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 5 \times 2) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 6 \times 1)]}{\text{จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด}}$

ตารางที่ 30 แสดงแหล่งข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ

แหล่งข้อมูลหรือ สารสนเทศที่ได้รับ เพื่อใช้สำหรับ วิเคราะห์สินเชื่อ	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. แบบคำขอ สินเชื่อ	11 42.3	7 35	3 15	1 5	22	3.27	2
2. การสัมภาษณ์ ผู้ขอสินเชื่อ	13 50	10 50	-	-	23	3.56	1
3. จากเครื่อง คอมพิวเตอร์	-	-	7 35	13 65	20	1.35	4
4. สอบถามจาก ภายนอก	2 7.7	3 15	10 50	6 30	21	2.05	3

- ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x3)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x1)
/ จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 แสดงความต้องการข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้

ความต้องการข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้	ลำดับความสำคัญ					รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. คุณสมบัติผู้กู้	7 24.1	9 39.1	4 20	3 15	-	23	3.87	2
2. ความสามารถในการชำระหนี้	14 48.3	7 30.4	2 10	-	-	23	4.52	1
3. หลักประกันการให้กู้	5 17.2	4 17.4	10 50	2 10	1 5.3	23	3.30	3
4. เงินทุนของผู้กู้	2 6.9	2 8.7	4 20	13 65	1 5.3	22	2.59	4
5. บุคคลค้ำประกัน	1 3.4	1 4.3	-	2 10	17 89.5	21	1.43	5

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x5) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x3) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 32 แสดงเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด

เวลาที่ใช้ไปในการ ปฏิบัติงานการ วิเคราะห์และ อนุมัติสินเชื่อ	ลำดับความสำคัญ						รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. การสัมภาษณ์ ผู้กู้	9 32.1	5 22.7	2 8.7	3 13.0	3 14.3	1 5.0	23	4.48	1
2. ตรวจสอบ เอกสารของผู้กู้	6 21.4	6 27.3	4 17.4	4 17.4	1 4.8	1 5.0	22	4.41	2
3. ตรวจสอบ เครดิตผู้กู้	1 3.6	4 18.2	7 30.4	8 34.8	1 4.8	2 10.0	23	3.57	4
4. รอมลประเมิน ราคาปลั๊กประกัน	8 28.6	3 13.6	4 17.4	3 13.0	2 9.5	3 15.0	23	4.13	3
5. สรุปเสนอ ความเห็น	3 10.7	2 9.1	4 17.4	3 13.0	8 38.1	3 15.0	23	3.13	5
6. รอการอนุมัติ จากผู้มีอำนาจ	1 3.6	2 9.1	2 8.7	2 8.7	6 28.6	10 50.0	23	1.63	6

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x6) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x5)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x3)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 6x1)]
/ จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 33 แสดงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานสินเชื่อ

สถาบันการเงิน	การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานสินเชื่อ					
	ลดเวลา (1)	ลดเวลา (2)	ลดเวลา (3)	ลดเวลา (4)	ลด เวลา (5)	ลดเวลา (6)
1. ธ. พาณิชย์	6	4	7	1	-	-
2. ธ. ของรัฐ	1	-	2	-	-	-
3. บ. เงินทุนฯ	8	4	2	-	1	-
4. บ. ประกันชีวิต	1	2	1	-	-	1
5. บ. เครดิตฯ	1	1	1	-	-	-
รวม	17	11	13	1	1	1
ร้อยละ	77.3	50.0	59.1	4.5	4.5	4.5

หมายเหตุ	ลดงาน (1)	หมายถึง	ช่วยในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ตลอดเวลา
	ลดงาน (2)	หมายถึง	ช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น
	ลดงาน (3)	หมายถึง	ช่วยสร้างฐานข้อมูลกลางไว้ให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้
	ลดงาน (4)	หมายถึง	ช่วยด้วยเหตุผลอื่น ๆ
	ลดงาน (5)	หมายถึง	ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้อย่างแน่ชัด
	ลดงาน (6)	หมายถึง	ไม่ช่วยด้วยเหตุผลอื่น ๆ

ตารางที่ 34 แสดงความต้องการหรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ความต้องการหรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	ลำดับความสำคัญ					รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. วิธีการใช้เครื่องฯ ง่ายไม่ซับซ้อน	9 34.6	4 18.2	5 23.8	4 18.2	1 4.8	23	3.70	3
2. ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว	9 34.6	4 18.2	8 38.1	2 9.1	-	23	3.87	1
3. ข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้	6 23.1	10 45.5	4 19.0	2 9.1	1 4.8	23	3.78	2
4. มีเวลาใช้เครื่องฯ อย่างเพียงพอ	1 3.8	1 4.5	2 9.5	4 18.2	12 57.1	20	1.75	5
5. ช่วยการคำนวณรวดเร็วและแม่นยำ	1 3.8	3 13.6	2 9.5	10 45.5	7 33.3	23	2.17	4

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x5) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x3) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 35 แสดงสาเหตุความผิดพลาดของรายการข้อมูลผู้กู้

ความผิดพลาด ของรายการ ข้อมูลผู้กู้	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. ผู้กู้กรอกแบบ คำขอู้ไม่ชัดเจน	7 33.3	9 40.9	3 13.6	3 14.3	22	2.91	1
2. ผู้กู้มักไม่แจ้ง ให้ทราบเมื่อมี การเปลี่ยนแปลง	7 33.3	5 22.7	10 45.5	-	22	2.86	2
3. ผิดพลาดจาก การบันทึกข้อมูล	7 33.3	6 27.3	8 36.4	1 4.8	22	2.86	2
4. ผิดพลาดจาก เครื่องฯ	-	2 9.1	1 4.5	17 81.0	20	1.25	4

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = $\frac{[(\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 1 \times 4) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 2 \times 3) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 3 \times 2) + (\text{ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 4 \times 1)]}{\text{จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด}}$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 แสดงปัญหาหรือความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสินเชื่อ

ปัญหาหรือความยุ่งยาก ในการปฏิบัติงานสินเชื่อ	ลำดับความสำคัญ					รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. มีลูกค้ามาใช้บริการ มากเป็นภาระหนัก	-	3 13.6	3 13.6	4 18.2	12 54.5	22	1.86	5
2. ผู้กู้มักปิดบังความ จริง	13 61.9	6 27.3	1 4.5	1 4.5	1 4.5	22	4.32	1
3. ต้องตรวจสอบความ ถูกต้องของเอกสาร	6 28.6	4 18.2	11 50	-	-	22	3.76	2
4. มีความยุ่งยากในการ ตรวจสอบเครดิตผู้กู้	1 4.8	9 40.9	5 22.7	5 22.7	2 9.1	22	3.09	3
5. มีภาระในการติดตาม ความคืบหน้าเรื่องการ อนุมัติกู้	1 4.8	-	2 9.1	12 54.5	7 31.8	22	1.91	4

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = ((ค่าความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 1x5) + (ค่าความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 2x4) + (ค่าความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 3x3) + (ค่าความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 4x2) + (ค่าความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 5x1)) / จำนวนรวมของความสำเร็จทั้งหมด

ตารางที่ 37 เครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหาการปฏิบัติงานสินเชื่อ

สถาบันการเงิน	เครื่องฯ จะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหาการปฏิบัติงานสินเชื่อ				
	ผ่อนคลาย (1)	ผ่อนคลาย (2)	ผ่อนคลาย (3)	ผ่อนคลาย (4)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	4	5	4	3	8
2. ธนาคารของรัฐ	1	2	1	-	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	4	6	3	1	9
4. บริษัทประกันชีวิต	1	3	-	-	3
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	1	-	1
รวม	11	17	9	4	23
ร้อยละ	47.8	73.9	39.1	17.4	100.0

หมายเหตุ	ผ่อนคลาย (1)	หมายถึง	ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ผู้กู้เสนอมาได้
	ผ่อนคลาย (2)	หมายถึง	ไม่สามารถค้นหาข้อมูลรายละเอียดที่ผู้กู้ปิดบังหรือไม่ยอมเปิดเผย
	ผ่อนคลาย (3)	หมายถึง	ลูกค้าแต่ละรายมีลักษณะแตกต่างกัน จึงต้องใช้ความสามารถของพนักงานเท่านั้น
	ผ่อนคลาย (4)	หมายถึง	ได้

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 แสดงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยการอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร

สถาบันการเงิน	การใช้เครื่องฯ จะช่วยให้การอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น					
	อนุมัติ (1)	อนุมัติ (2)	อนุมัติ (3)	อนุมัติ (4)	อนุมัติ (5)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	2	2	2	4	2	8
2. ธนาคารของรัฐ	-	-	-	1	1	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	1	3	-	3	4	9
4. บริษัทประกันชีวิต	-	1	2	1	-	3
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	-	1	1
รวม	3	6	4	9	8	23
ร้อยละ	13.0	26.1	17.4	39.1	34.8	100.0

หมายเหตุ	อนุมัติ (1)	หมายถึง	ได้เพราะข้อมูลถูกต้องและเชื่อถือได้ มีความผิดพลาดน้อย
	อนุมัติ (2)	หมายถึง	ได้เพราะช่วยในเรื่องของการเก็บข้อมูล ทำให้ค้นหาได้รวดเร็ว
	อนุมัติ (3)	หมายถึง	ได้เพราะระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้องสามารถช่วยความมั่นใจให้กับหัวหน้างานได้
	อนุมัติ (4)	หมายถึง	ช่วยในการนำเสนอข้อมูลแบบการสรุปเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
	อนุมัติ (5)	หมายถึง	ไม่ได้เพราะการอนุมัตินั้นจะต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ข้อมูลเฉพาะในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

ตารางที่ 39 ความต้องการของพนักงานสินเชื่อเรื่องระบบสารสนเทศจะช่วยการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สถาบันการเงิน	ความต้องการของพนักงานสินเชื่อเรื่องระบบสารสนเทศจะช่วยการปฏิบัติงานทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย					
	ต้องการ (1)	ต้องการ (2)	ต้องการ (3)	ต้องการ (4)	ต้องการ (5)	ต้องการ (6)
1. ส. พาณิชย	7	6	7	1	1	1
2. ส. ของรัฐ	2	2	1	1	-	-
3. บ. เงินทุนฯ	6	4	7	1	-	-
4. บ. ประกันชีวิต	3	2	2	1	1	1
5. บ. เครดิตฯ	1	1	1	-	-	-
รวม	19	15	18	4	2	2
ร้อยละ	82.6	65.2	78.3	17.4	8.7	8.7

หมายเหตุ	ต้องการ (1)	หมายถึง	ใช้เก็บบันทึกและค้นหาข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์
	ต้องการ (2)	หมายถึง	ต้องการให้ทำหน้าที่ติดตาม ลูกค้าอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะปัญหาหนี้ค้างจะช่วยลดการทำงานของพนักงาน
	ต้องการ (3)	หมายถึง	ใช้เก็บข้อมูลรายละเอียดผู้กู้และประเมินผลงานความคืบหน้า
	ต้องการ (4)	หมายถึง	ใช้ทำการตัดชำระบัญชีลูกหนี้อย่างอัตโนมัติ
	ต้องการ (5)	หมายถึง	ใช้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ลูกค้า
	ต้องการ (6)	หมายถึง	อื่น ๆ

ตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับเอกสารที่เป็นรายงานหรือสิ่งพิมพ์
จากเครื่องคอมพิวเตอร์

สถาบันการเงิน	เอกสารที่เป็นรายงานหรือสิ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์			
	รายงานเงิน ให้กู้ประจำ เดือน	รายงานเงิน ให้กู้คงเหลือ	รายงานสิน เชื่อกคงค้าง	รายงานผล การเร่งรัดหนี้
1. ธนาคารพาณิชย์	4	5	6	4
2. ธนาคารของรัฐ	3	3	3	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	7	6	8	4
4. บริษัทประกันชีวิต	3	2	4	2
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	1	1
รวม	18	17	22	13
ร้อยละ	81.8	77.3	100.0	59.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับสารสนเทศที่ได้รับทางจอภาพ
เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

สถาบันการเงิน	สารสนเทศที่ได้รับทางจอภาพเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์				
	รายงาน (1)	รายงาน (2)	รายงาน (3)	รายงาน (4)	รายงาน (5)
1. ธนาคารพาณิชย์	2	4	3	1	3
2. ธนาคารของรัฐ	3	3	3	3	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	4	5	5	3	3
4. บริษัทประกันชีวิต	1	3	3	2	3
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	-	-	-	-
รวม	10	15	14	9	12
ร้อยละ	45.5	68.2	63.6	40.9	54.5

หมายเหตุ	รายงาน (1)	หมายถึง	รายงานสถิติข้อมูลเงินกู้
	รายงาน (2)	หมายถึง	รายงานรายละเอียดยอดหนี้คงเหลือ
	รายงาน (3)	หมายถึง	รายงานรายละเอียดหนี้เงินกู้ค้างชำระ
	รายงาน (4)	หมายถึง	รายงานเปรียบเทียบสถิติการกู้เงินตามช่วงเวลาต่าง ๆ
	รายงาน (5)	หมายถึง	รายงานสรุปยอดเงินกู้คงเหลือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 42 ปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อ

ปัญหาหรือความ ยุ่งยากในการ บริหารงานสินเชื่อ	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. มีงานค้างค้ำที่ แผนกใดแผนกหนึ่ง	6 31.6	4 21.1	6 31.6	3 15.8	19	2.68	2
2. มีความยุ่งยาก ในการตรวจสอบ ข้อมูลผู้กู้	8 42.1	8 42.11	2 10.5	1 5.3	19	3.21	1
3. ขั้นตอนการ พิจารณาสินเชื่อ ซับซ้อน	4 21.1	7 36.8	5 26.3	3 15.8	19	2.63	3
4. ต้นทุนสูงในการ จัดการสินเชื่อ	1 5.3	-	6 31.6	12 63.2	19	1.47	4

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 1x4) + (ความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 2x3) + (ความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 3x2) + (ความถี่ของความสำเร็จอันดับที่ 4x1)] / จำนวนรวมของความสำเร็จทั้งหมด

ตารางที่ 43 ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (เครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ) ที่เกิดขึ้น
ในระบบสารสนเทศ

ปัญหาทางด้านสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. มีค่าใช้จ่ายสูงในการจัดซื้อเทคโนโลยี สารสนเทศ	14 63.6	4 18.2	2 9.1	2 9.1	22 100	3.36	1
2. เทคโนโลยีสารสนเทศชำรุดเสียหาย บ่อย ๆ	-	4 18.2	7 31.8	11 50	22 100	1.6	4
3. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสูงมาก ทำให้ต้องปลดระวางเครื่องรุ่นเก่า เร็วกว่าปกติ	3 13.6	11 50	5 22.7	3 13.6	22 100	2.64	2
4. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ใน การปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	5 22.7	3 13.6	8 36.4	6 27.3	22 100	2.3	3

- * ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = $\frac{[(\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 1 \times 4) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 2 \times 3) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 3 \times 2) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 4 \times 1)]}{\text{จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด}}$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 44 แสดงปัญหาทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ของพนักงานสินเชื่อ

ปัญหาทางด้านการใช้ เครื่องฯ	ลำดับความสำคัญ					รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. เครื่องฯ ที่ใช้ล้าสมัย	5 22.7	7 33.3	2 10	2 10	5 25	21	3.24	2
2. เครื่องฯ ไม่เพียงพอ	10 45.5	3 14.3	4 20	3 15	1 5	21	3.86	1
3. เครื่องฯ ชัดข้องหรือ เสียหาย	1 4.5	6 28.6	7 35	5 25	1 5	20	3.05	3
4. วิธีการใช้เครื่องฯ มี ความยุ่งยาก ซับซ้อน	5 22.7	1 4.8	5 25	5 25	5 25	21	2.81	4
5. มีข้อจำกัดในการใช้ เครื่องฯ	1 4.5	4 19	2 10	5 25	8 40	20	2.25	5

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x5) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x4)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x3) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x2)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 45 ปัญหาที่สำคัญทางด้านฐานข้อมูล (Database) และโปรแกรม (Software) ที่เกิดขึ้น
ในระบบสารสนเทศ

ปัญหาทางด้าน ฐานข้อมูลและ โปรแกรม	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. ฐานข้อมูลและ โปรแกรมไม่ สามารถนำมาใช้ งานร่วมกันได้	7 31.8	10 45.5	2 9.1	3 13.6	22 100	2.9	2
2. ขนาดของฐาน ข้อมูลเติบโตเร็ว กว่าแผนงานมาก	-	1 4.5	12 54.5	9 40.9	22 100	1.6	4
3. การพัฒนา โปรแกรมไม่ทัน ต่อความต้องการ	14 63.6	3 13.6	3 13.6	2 9.1	22 100	3.3	1
4. การประมวล ผลไม่ทันตาม กำหนด	1 4.5	8 36.4	5 22.7	8 36.4	22 100	2.09	3

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x4) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x3)
+ (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x1)]
/ จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 46 ปัญหาที่สำคัญทางด้านบุคลากรสารสนเทศ (ผู้วางระบบงานและผู้เขียนโปรแกรม)

ปัญหาทางด้านบุคลากร สารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ			รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. อัตราการเข้าออกมีอัตราสูง	9 40.9	9 40.9	4 18.2	22 100	2.23	1
2. ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรสูง มาก	5 22.7	7 31.8	10 45.5	22 100	1.77	3
3. ไม่สามารถพัฒนาบุคลากร ให้ทันกับความก้าวหน้าของ เทคโนโลยี	8 36.4	6 27.3	8 36.4	22 100	2	2

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 47 ปัญหาระหว่างหน่วยงานสินเชื่อกับหน่วยงานระบบสารสนเทศ

ปัญหาระหว่าง หน่วยงานสินเชื่อ กับหน่วยงานสาร สนเทศ	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. หน่วยงาน สนเทศไม่สามารถ ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ เต็มที่	9 40.9	5 22.7	4 18.2	4 18.2	22	2.86	1
2. หน่วยงาน สนเทศไม่เข้าใจ ลักษณะพิเศษ เฉพาะของระบบ งานสินเชื่อ	7 31.8	3 13.6	7 31.8	5 22.7	22	2.55	3
3. พนักงานสินเชื่อ ไม่ทราบข้อจำกัด ทางเทคนิคของ เทคโนโลยี	3 13.6	10 45.5	7 31.8	2 9.1	22	2.64	2
4. พนักงานสินเชื่อ ไม่ได้รับการอบรม การใช้เครื่องฯ อย่างเพียงพอ	3 13.6	4 18.2	4 18.2	11 50	22	1.95	4

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x4) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x3) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x2) + (ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 48 แสดงปัญหาระหว่างหน่วยงานลินเชื่อกับหน่วยงานระบบสารสนเทศ

ปัญหาระหว่าง หน่วยงานลินเชื่อกับหน่วยงาน ระบบสารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ				รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)		
1. หน่วยงานสารสนเทศ ไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ อย่างเพียงพอ	5 21.7	3 13.6	5 22.7	9 42.9	22	2.18	4
2. หน่วยงานสารสนเทศ ไม่เข้าใจลักษณะ พิเศษเฉพาะของ ระบบงานลินเชื่อก	7 30.4	10 45.5	4 18.2	1 4.8	22	3.05	1
3. พนักงานลินเชื่อก ไม่ทราบข้อจำกัด ทางเทคนิคของ เทคโนโลยี	5 21.7	8 36.4	4 18.2	5 23.8	22	2.59	2
4. พนักงานลินเชื่อก ไม่ได้รับการอบรม การใช้เครื่อง อย่างเพียงพอ	6 26.1	1 4.5	9 40.9	6 28.6	22	2.32	3

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x3) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x1)] / จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย
 ทางด้านการปฏิบัติงาน

สถาบันการเงิน	การใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยทางด้านการปฏิบัติงาน		
	ปฏิบัติงาน (1)	ปฏิบัติงาน (2)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	5	2	5
2. ธนาคารของรัฐ	1	2	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	7	4	8
4. บริษัทประกันชีวิต	2	3	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	1
รวม	16	12	20
ร้อยละ	72.72	54.54	100.0

หมายเหตุ ปฏิบัติงาน (1) หมายถึง ใช้ในการควบคุมระบบการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
 และครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการได้ดีมาก
 ปฏิบัติงาน (2) หมายถึง สามารถเก็บข้อมูลไว้มาก ๆ และนำมาใช้ได้ตามต้องการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยทางด้านช่วยการตัดสินใจ

สถาบันการเงิน	การใช้ระบบสารสนเทศกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย ทางด้านช่วยการตัดสินใจ		
	ตัดสินใจ (1)	ตัดสินใจ (2)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	4	2	6
2. ธนาคารของรัฐ	1	2	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	5	5	10
4. บริษัทประกันชีวิต	1	-	1
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	1	2
รวม	12	10	22
ร้อยละ	54.5	45.5	100.0

หมายเหตุ การตัดสินใจ (1) หมายถึง แสดงคุณสมบัติของผู้กู้และความต้องการสินเชื่อ
จึงสามารถกำหนดช่องทางและสรรหากลุ่มเป้าหมาย
ได้ชัดเจนและเหมาะสม

การตัดสินใจ (2) หมายถึง ช่วยสนับสนุนสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหา หรือความยุ่งยากทางการบริหารงานสินเชื่อ

สถาบันการเงิน	สารสนเทศจะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหา หรือความยุ่งยากทางการบริหารงานสินเชื่อ			
	ผ่อนคลาย (1)	ผ่อนคลาย (2)	ผ่อนคลาย (3)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	3	3	5	5
2. ธนาคารของรัฐ	1	2	1	2
3. บริษัทเงินทุนฯ	5	5	3	6
4. บริษัทประกันชีวิต	1	1	3	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	1
รวม	11	11	12	18
ร้อยละ	61.1	61.1	66.7	100.0

หมายเหตุ	ผ่อนคลาย (1)	หมายถึง	ทำให้ได้รับข้อมูลรวดเร็วและถูกต้อง
	ผ่อนคลาย (2)	หมายถึง	การส่งข้อมูลทางคอมพิวเตอร์จะช่วยลดเวลาและขั้นตอนลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารได้มาก
	ผ่อนคลาย (3)	หมายถึง	การเก็บข้อมูลในระบบฯ จะสามารถค้นหาข้อมูลและสอบถามประวัติจากแหล่งเงินกู้อื่น ๆ ได้ด้วย

ศูนย์วิทยพัชร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ
ของผู้บริหาร

สถาบันการเงิน	การใช้ระบบสารสนเทศช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร				
	ตัดสินใจ (1)	ตัดสินใจ (2)	ตัดสินใจ (3)	ตัดสินใจ (4)	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	5	3	3	6	6
2. ธนาคารของรัฐ	3	2	2	2	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	3	7	3	7	8
4. บริษัทประกันชีวิต	2	3	1	3	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	-	-	1
รวม	14	15	9	18	22
ร้อยละ	63.6	68.2	40.9	81.8	100.0

หมายเหตุ	ตัดสินใจ (1)	หมายถึง	ช่วยให้ท่านมองเห็นปัญหาและโอกาสได้รวดเร็วขึ้น
	ตัดสินใจ (2)	หมายถึง	ช่วยให้ท่านมีเวลาสำหรับการวางแผนได้มากขึ้น
	ตัดสินใจ (3)	หมายถึง	ช่วยให้ท่านใช้เวลาในการพิจารณาปัญหาที่มีความซับซ้อนได้มากขึ้น
	ตัดสินใจ (4)	หมายถึง	ช่วยให้ท่านควบคุมการดำเนินการได้ดีขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับระดับการตัดสินใจของผู้บริหารสินเชื่อ

สถาบันการเงิน	ระดับการตัดสินใจ		
	มั่นใจสูง	ไม่มั่นใจ	รวม
1. ธนาคารพาณิชย์	5	1	6
2. ธนาคารของรัฐ	3	-	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	8	-	8
4. บริษัทประกันชีวิต	4	-	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1	-	1
รวม	21	1	22
ร้อยละ	95.5	4.5	100.0



ศูนย์วิทยุโทรศัทพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดของผู้บริหารกับขนาดของสถาบันการเงินที่ควรใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย

สถาบันการเงิน	ขนาดของสถาบันการเงินที่ควรใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย				
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ทุกขนาด	รวม
1. ธ. พาณิชย์	-	-	3	3	6
2. ธ. ของรัฐ	-	-	2	1	3
3. บ. เงินทุนฯ	1	-	3	4	8
4. บ. ประกันชีวิต	-	2	1	1	4
5. บ. เครดิตฯ	-	1	-	-	1
รวม	1	3	9	9	22
ร้อยละ	4.5	13.6	40.9	40.9	100.0

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 55 แสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

ประโยชน์ที่ได้รับ จากการใช้ระบบ สารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ						รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. ผลงานถูกต้อง และเชื่อถือได้ มากขึ้น	8 36.4	3 13.6	3 13.6	5 22.7	1 4.5	2 9.1	22 100	4.27	2
2. ลดระยะเวลา การดำเนินงานใน ขั้นตอนต่าง ๆ	11 50	3 13.6	4 18.2	-	4 18.2	-	22 100	4.77	1
3. ลดขั้นตอนที่ไม่ จำเป็นออกไปจาก ระบบงาน	-	11 50	4 18.2	3 13.6	1 4.5	3 13.6	22 100	3.86	3
4. การติดต่อสั่ง งานระหว่างหน่วย ต่าง ๆ เป็นไป โดยเร็ว	-	3 13.6	6 27.3	4 18.2	2 9.1	7 31.8	22 100	2.82	5
5. การควบคุมและ ติดตามงานในที่ ห่างไกลทำได้ง่าย	2 9.1	1 4.5	4 18.2	3 13.6	10 45.5	2 9.1	22 100	2.91	4
6. กระจายบริการ ออกไปได้กว้างไกล มีประสิทธิภาพ	1 4.5	1 4.5	1 4.5	7 31.8	4 18.2	8 36.4	22 100	2.36	6

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = $\frac{[(\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 1 \times 6) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 2 \times 5) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 3 \times 4) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 4 \times 3) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 5 \times 2) + (\text{ความถี่ของความสำคัญอันดับที่ } 6 \times 1)]}{\text{จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด}}$

ตารางที่ 56 แสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อ

ประโยชน์ที่ได้รับ จากการใช้ระบบ สารสนเทศ	ลำดับความสำคัญ						รวม	ดัชนี	ลำดับ
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6			
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1. ได้ผลงานที่เชื่อถือได้และถูกต้องมากขึ้น	4 17.4	7 31.8	4 18.2	3 13.6	1 4.8	4 19.0	23	3.91	3
2. ลดระยะเวลาการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ	10 43.5	3 13.6	5 22.7	-	2 9.5	2 9.5	22	4.59	1
3. ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปจากระบบงาน	3 13.0	6 27.3	6 27.3	3 13.6	3 14.3	1 4.8	22	4.0	2
4. การติดต่อส่งงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปโดยเร็ว	2 8.7	3 13.6	3 13.6	10 45.5	4 19.0	1 4.8	23	3.39	4
5. การควบคุมและติดตามงานในที่ห่างไกลทำได้ง่าย	4 17.4	-	1 4.5	4 18.2	9 42.9	3 14.3	21	2.90	5
6. กระจายการบริการให้ออกไปได้กว้างไกลและมีประสิทธิภาพ	-	3 13.6	3 13.6	2 9.1	2 9.5	10 47.6	20	2.35	6

* ค่าดัชนี (INDEX VALUE) = [(ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 1x6) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 2x5)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 3x4) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 4x3)
+ (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 5x2) + (ค่าความถี่ของความสำคัญอันดับที่ 6x1)]
/ จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด

ตารางที่ 57 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศ

สถาบันการเงิน	คุณภาพของระบบสารสนเทศ					รวม
	คําค่า (1)	คําค่า (2)	คําค่า (3)	คําค่า (4)	คําค่า (5)	
1. ธนาคารพาณิชย์	5	5	3	4	-	6
2. ธนาคารของรัฐ	3	2	2	2	-	3
3. บริษัทเงินทุนฯ	3	3	2	6	-	8
4. บริษัทประกันชีวิต	2	3	2	3	1	4
5. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	-	-	1	-	1	1
รวม	13	13	10	15	2	22
ร้อยละ	59.1	59.1	45.5	68.2	9.1	100

หมายเหตุ	คําค่า (1)	หมายถึง	ผลิตหรือจัดหารสารสนเทศได้ในเวลาที่เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
	คําค่า (2)	หมายถึง	สารสนเทศมีความละเอียดถูกต้องเป็นที่ยอมรับได้
	คําค่า (3)	หมายถึง	ค่าใช้จ่ายในการได้มาของสารสนเทศเป็นไปอย่างประหยัดที่สุด
	คําค่า (4)	หมายถึง	สารสนเทศสามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
	คําค่า (5)	หมายถึง	อื่น ๆ

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์กับกระบวนการงานสินเชื่อต่าง ๆ

ขนาดของเครื่อง คอมพิวเตอร์	กระบวนการงานสินเชื่อต่าง ๆ							
	งาน (1)	งาน (2)	งาน (3)	งาน (4)	งาน (5)	งาน (6)	งาน (7)	งาน (8)
1. ไมโครคอมฯ	1	-	-	1	-	1	1	1
2. มินิฯ&ไมโครฯ	3	2	1	-	-	3	2	-
3. เมนเฟรม & มินิคอมฯ	11	5	5	8	7	14	15	7
รวม	15	7	6	9	7	18	18	8
ร้อยละ	68.2	31.8	27.3	40.9	31.8	81.8	81.8	36.4

หมายเหตุ	งาน (1)	หมายถึง	งานวิเคราะห์สินเชื่อ
	งาน (2)	หมายถึง	งานอนุมัติสินเชื่อ
	งาน (3)	หมายถึง	งานประเมินราคาหลักทรัพย์
	งาน (4)	หมายถึง	งานนิติกรรม/สัญญา
	งาน (5)	หมายถึง	งานเก็บเอกสารเงินกู้/หลักประกัน
	งาน (6)	หมายถึง	งานบริหารบัญชีลูกหนี้
	งาน (7)	หมายถึง	งานเรียกเก็บหนี้
	งาน (8)	หมายถึง	งานฟ้องร้อง/บังคับคดี

ศูนย์วิจัยทรัพย์สิน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์กับรายงานทางจอภาพ

ขนาดของเครื่อง คอมพิวเตอร์	รายงานทางจอภาพ					
	รายงาน (1)	รายงาน (2)	รายงาน (3)	รายงาน (4)	รายงาน (5)	รายงาน (6)
1. ไมโครคอมพิวเตอร์	1	-	-	1	-	1
2. มินิ&ไมโครฯ	2	1	1	1	1	1
3. เมนเฟรม & มินิคอมฯ	7	14	13	7	11	-
รวม	10	15	14	9	12	2
ร้อยละ	45.5	68.2	63.6	40.9	54.5	9.1

หมายเหตุ	รายงาน (1)	หมายถึง	รายงานสถิติข้อมูลเงินกู้
	รายงาน (2)	หมายถึง	รายงานรายละเอียดยอดหนี้คงเหลือ
	รายงาน (3)	หมายถึง	รายงานรายละเอียดหนี้เงินกู้ค้างชำระ
	รายงาน (4)	หมายถึง	รายงานเปรียบเทียบสถิติการกู้เงินตามช่วงเวลาต่าง ๆ
	รายงาน (5)	หมายถึง	รายงานสรุปยอดเงินกู้คงเหลือ
	รายงาน (6)	หมายถึง	อื่น ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย