

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย



นายประยงค์ บุญครอบ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร

ภาควิชาเคหการ  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

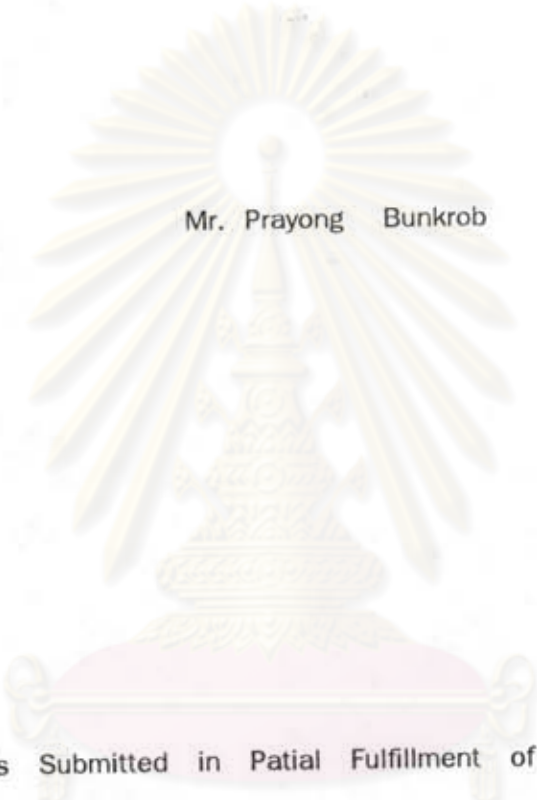
พ.ศ. 2538

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ISBN 974-631-941-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR HOUSING CREDIT



Mr. Prayong Bunkrob

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Housing Development

Department of Housing

Graduate School

Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-631-941-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์

โดย

ภาควิชา

อาจารย์ที่ปรึกษา

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย


นายประยงค์ บุญครอบ

เคหการ


รองศาสตราจารย์ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ



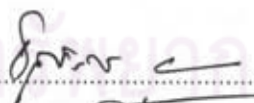
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์สันติ ฤงสูรพน)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์มานพ พงศทัต)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชูศักดิ์ อุดมศรี)

.....กรรมการ  
(อาจารย์ไอลาศ โสติดิลักษณ์)

.....กรรมการ  
(นายไพโรจน์ ศรีวีระสาสน์)

ประยงค์ บุญครอบ : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสินเชื่อที่อยู่อาศัย  
(Management Information System for Housing Credit) อ.ที่ปรึกษา :  
รศ.ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ, 190 หน้า. ISBN 974-631-941-8



การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อศึกษาแนวความคิดของระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ ศึกษาวิธีการใช้ ปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานระบบสารสนเทศ หาแนวทางนำระบบสารสนเทศช่วยการตัดสินใจและการพัฒนาระบบสารสนเทศกับงานปฏิบัติการและงานบริหาร โดยทำการศึกษาจากสถาบันการเงิน 5 ประเภท คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารของรัฐ บริษัทเงินทุน บริษัทประกันภัย และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ผลการวิจัยพบว่า การใช้ระบบสารสนเทศในงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน มีมานานกว่า 10 ปีแล้ว การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นแบบระบบงานหลัก คือ ใช้สำหรับงานซึ่งมีลักษณะเป็นงานประจำ ได้แก่ งานรับฝากเงิน รับชำระหนี้ งานเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น ต่อมาจึงได้พัฒนาระบบงานอื่น ๆ ได้แก่ งานรับแบบคำขอยื่นกู้ งานบันทึกข้อมูลผู้กู้ และหลักประกัน งานนิติกรรมจำนองและงานบังคับคดี เป็นต้น จนครอบคลุมงานสินเชื่อทุกกระบวนการ หลังจากนั้นจึงทำการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำเสนอสารสนเทศที่สำคัญแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศเปลี่ยนการทำงานจากใช้แฟ้มข้อมูลสินเชื่อ เป็นการใช้ฐานข้อมูลจากระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยให้งานระดับปฏิบัติการและงานบริหารระดับกลางมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทางด้านความเร็วและความถูกต้อง ระบบสารสนเทศยังไม่สามารถเข้ามามีบทบาทช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงได้มากนัก เนื่องจากยังไม่สามารถพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ช่วยเอื้ออำนวยให้การจัดการระบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะส่งผลให้การพัฒนาทางด้านที่อยู่อาศัยมีความตื่นตัว และเติบโตมากยิ่งขึ้น

ภาควิชา ..... เกษการ .....  
สาขาวิชา ..... - .....  
ปีการศึกษา ..... 2537 .....

ลายมือชื่อนิติ ..... *dmr dmw* .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ* .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



## C335158: MAJOR HOUSING DEVELOPMENT

KEY WORD: MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM/HOUSING LOAN.  
PRAYONG BUNKROB : MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR  
HOUSING CREDIT. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. SAKCHAI  
KIRINPANU. 190 pp. ISBN 974-631-941-8

This research has a main objective to study the management of housing loans through the Management Information System. The system's theory and concept, its application, its problems and constraints are also critically analysed in the paper. In addition it tries to find ways to involve the system in the decision making process. Five financial institutions for housing are discussed, including Commercial Banks, Government Banks, Finance Companies, Insurance Companies and Credit Fonciers Companies.

Through the research, it found that financial institutions have applied the Management Information System for housing loans for more than 10 years. They have utilized the system to the main and routine tasks in particular, for example, savings system, debt payment and debt collection. Until later, the Management Information System has been developed to serve in other systems like loan application, borrowers' information recordings and collaterals, laws, enforcement procedure, etc. Their main functions cover all procedures of loan system. Recently, the system is fully involved in the executives' decision making process.

Operations as well as administrations have been efficiently performed with rapidity and accuracy after applying Management Information System. The whole system of recording loan information stored manually was no longer used. Instead, computer data base is utilized. However, the Management Information System is not able to completely use for the tools in decision making for executives because the system is not completely developed with high efficiency to maximize their demands.

The Management Information System facilitates the management of housing loans in an efficient way and also encourages the growth of housing development.

ภาควิชา..... เกษการ.....

สาขาวิชา..... - .....

ปีการศึกษา..... 2537 .....

ลายมือชื่อนิสิต..... *dm gm* .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Sakchai Kirinpanu* .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... .....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือของบุคคลหลายท่าน คือ รองศาสตราจารย์ศักดิ์ชัย ศิริจันทร์ภาณุ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาและชี้แนะแนวทางการจัดทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด รวมทั้งการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC<sup>+</sup> เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ รองศาสตราจารย์มานพ พงศทัต ช่วยแนะนำและลงนามรับรองการใช้ผลการวิจัยเพื่อการศึกษา ในหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ดร. พนิชา สังข์เพชร ช่วยแนะนำทางด้านการนำเสนอค่าทางสถิติ และกรรมการสอบทุกท่าน ผู้บริหารสินเชื่อและพนักงานสินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ รวม 23 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อทุกท่าน ที่ได้กล่าวนามมาแล้วข้างต้น และที่มีได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งมีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ไว้ ณ ที่นี้ด้วย และขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ซึ่งได้ให้กำลังใจมาโดยตลอด อาจารย์เพ็ญประภา ไวทยาคม ให้ความอนุเคราะห์ทางด้านเอกสารและตำรา รวมทั้งคุณภควดี บุญครอบ ซึ่งช่วยเป็นกำลังใจ ช่วยการบันทึกข้อมูลลงแบบรหัสข้อมูล การจัดพิมพ์เอกสาร การจัดทำรูปเล่มและกราฟฟิคต่าง ๆ จนสำเร็จ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ประยงค์ บุญครอบ  
25 เมษายน 2538



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูป.....	ด
บทที่ 1            บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
จำกัดความของคำศัพท์.....	4
วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
บทที่ 2            ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.....	6
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย.....	25
โครงสร้างระบบข้อมูลสินเชื่อของสถาบันการเงิน.....	45
บทที่ 3            วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	57
	58
บทที่ 4	60
	60
	61
บทที่ 5	136
	137
	143
	146
	148
รายการอ้างอิง.....	158
ภาคผนวก.....	160
	161
	170
	171
	182
ประวัติผู้เขียน.....	190



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้าง ณ วันสิ้นปี 2532 - 2536.....	27
2. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของธนาคารพาณิชย์.....	28
3. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์.....	29
4. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของเครดิตฟองซิเอร์.....	30
5. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของบริษัทประกันชีวิต.....	31
6. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	32
7. การแบ่งกลุ่มประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามลักษณะการให้บริการ.....	46
8. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการฝึกอบรมความรู้ของผู้บริหาร.....	84
9. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการฝึกอบรมความรู้ของ พนักงานสินเชื่อ.....	85
10. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ.....	86
11. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับหน้าที่ของระบบสารสนเทศ.....	87
12. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศ.....	88
13. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ.....	89
14. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับขนาดของหน่วยงานสารสนเทศ.....	90
15. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนในการจัดซื้อ เทคโนโลยี.....	91
16. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับจำนวนบุคลากรสารสนเทศ.....	92
17. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับขนาดของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้.....	93
18. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับขนาดระบบเครื่องคอมพิวเตอร์.....	94
19. ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยสารสนเทศกับจำนวนบุคลากรสารสนเทศ....	95
20. ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของหน่วยสารสนเทศกับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์.....	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคลากรสารสนเทศกับขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์.....	97
22. การผลิตโปรแกรมประมวลผลเครื่องคอมพิวเตอร์.....	98
23. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการผลิตโปรแกรมประมวลผล.....	99
24. การใช้ระบบโทรคมนาคมเพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา.....	100
25. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับระยะเวลาการนำระบบสารสนเทศมาใช้ กับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย.....	101
26. ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการใช้ระบบฯ กับกระบวนการงานสินเชื่อต่าง ๆ .....	102
27. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศในกระบวนการ สินเชื่อต่าง ๆ .....	103
28. การใช้ระบบสารสนเทศในงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ .....	104
29. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงาน.....	105
30. แหล่งข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ.....	106
31. ความต้องการข้อมูลรายละเอียดของผู้กู้.....	107
32. เวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด.....	108
33. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานสินเชื่อ.....	109
34. ความต้องการหรือคาดหวังที่มีต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์.....	110
35. สาเหตุความผิดพลาดของรายการข้อมูลผู้กู้.....	111
36. ปัญหาหรือความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสินเชื่อ.....	112
37. เครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยผ่อนคลายความรุนแรงของปัญหาการปฏิบัติงาน สินเชื่อ.....	113
38. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยการอนุมัติสินเชื่อของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร.....	114
39. ความต้องการของพนักงานสินเชื่อเรื่องระบบสารสนเทศจะช่วยการปฏิบัติงาน ทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย.....	115

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับเอกสารที่เป็นรายงานหรือสิ่งพิมพ์ จากเครื่องคอมพิวเตอร์.....	116
41. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับสารสนเทศที่ได้รับทางจอภาพ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์.....	117
42. ปัญหาหรือความยุ่งยากในการบริหารงานสินเชื่อ.....	118
43. ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	119
44. ปัญหาทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ.....	120
45. ปัญหาทางด้านฐานข้อมูลและโปรแกรม.....	121
46. ปัญหาทางด้านบุคลากรสารสนเทศ.....	122
47. ปัญหาระหว่างหน่วยงานสินเชื่อกับหน่วยงานสารสนเทศ (พนักงาน).....	123
48. ปัญหาระหว่างหน่วยงานสินเชื่อกับหน่วยงานสารสนเทศ (ผู้บริหาร).....	124
49. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศทางด้าน การปฏิบัติงาน.....	125
50. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศทางด้าน ช่วยการตัดสินใจ.....	126
51. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศ ช่วยผ่อนคลายปัญหาการบริหารงานสินเชื่อ.....	127
52. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับการใช้ระบบสารสนเทศช่วยการ ตัดสินใจของผู้บริหาร.....	128
53. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร.....	129
54. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดของผู้บริหารกับขนาดของสถาบันการเงิน ที่ควรใช้ระบบสารสนเทศ.....	130

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
55. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้บริหาร.....	131
56. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงาน.....	132
57. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการเงินกับความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศ.....	133
58. ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์กับกระบวนการงานสินเชื่อ.....	134
59. ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์กับรายงานทางจอภาพ.....	135



ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
1. ไดอะแกรมแสดงกระบวนการในการประมวลผลข้อมูลเพื่อสารสนเทศ.....	8
2. ปิระมิดการบริหาร.....	13
3. การแบ่งระบบย่อยตามหน้าที่หลักในงานประกอบการ.....	14
4. การแบ่งระบบย่อยตามหน้าที่และระดับการบริหาร.....	15
5. โบประเมินผลเพื่อกำหนดวงเงินให้กู้.....	42
6. แบบรายงานสภาพที่ดินและประเมินราคาที่ดิน.....	44



ศูนย์วิทยพัทพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย