



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำไปวิเคราะห์และเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นบุคคลใด จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายศรัชย์ เจียว้าย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี
 มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. เปิดดำเนินธุรกิจมาจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา
 ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี 16-20 ปี
 21 ปีขึ้นไป

5. ยอดขายต่อปี
- () ต่ำกว่า 100,000 บาท () 100,000 – 1,000,000 บาท
- () 1,000,001- 5,000,000 บาท () 5,000,001- 10,000,000 บาท
- () มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป
6. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด
- () เกษตรกรรม () อุตสาหกรรมการผลิต
- () การก่อสร้าง () การค้าปลีกค้าส่ง
- () การขนส่ง () การบริการ เช่น ร้านอาหาร อยู่ซ่อมฯ
- () พัฒนาสังหาริมทรัพย์ เช่น จัดรูปที่ดิน หมู่บ้านจัดสรร โรงแรม หอพักฯ
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () กู้เบิกเงินเกินบัญชี () เงินกู้
- () ตั๋วสัญญาใช้เงิน () หนังสือค้ำประกัน
- () รับรองตั๋ว () หนังสือรับรองเครดิต
- () ด้านธุรกิจต่างประเทศ
8. วงเงินสินเชื่อรวมของท่าน
- () ต่ำกว่า 100,000 บาท () 100,000 – 1,000,000 บาท
- () 1,000,001- 5,000,000 บาท () 5,000,001- 10,000,000 บาท
- () สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป
9. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
- () น้อยกว่า 1 ปี () 1-5 ปี
- () 6-10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
10. ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของท่านครั้งล่าสุด
- () น้อยกว่า 15 วัน () 16-30 วัน
- () 31-60 วัน () มากกว่า 60 วันขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ					
3. มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ					
4. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม					
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม					
6. สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม					
7. มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม					
2. การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด					
3. ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม					
4. ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่ายบริการ (Place)					
1. มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ					
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง					
3. มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด					
5. มีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์					
2. มีแผ่นพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ					
3. มีโครงการช่วยเหลือสังคมในส่วนรวม					
4. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ					
5. มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ					
2. พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					
3. พนักงานมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการชี้แจงถูกต้องและเข้าใจง่าย					
4. พนักงานรับฟัง ทำความเข้าใจ และช่วยเหลือปัญหา					
5. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ					
6. พนักงานออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้า สม่าเสมอ					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด พุดจาดี					
8. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค					
9. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้					
10. พนักงานให้บริการรวดเร็ว					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. การให้บริการที่สาขามีความรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5. เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม					
6. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ					
7. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
8. การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น					
2. อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด					
3. ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร					
4. ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
5. ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้ นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
6. อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง					
7. มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย					
8. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ท่านพบในใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหา)

ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ					
3. ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ					
4. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป					
5. ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวนานเกินไป					
6. สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป					
7. ไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป					
2. อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด					
3. ค่าธรรมเนียมการจัดการให้สูงเกินไป					
4. ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป					
5. เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่ายบริการ (Place)					
1. มีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก					
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม อยู่ไกลเกินไป					
3. มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อย และกระจายตัวไม่เหมาะสม					

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด อยู่บ่อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง					
5. การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยาก การติดต่อล่าช้า					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง					
2. เอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย					
3. โครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อยเกินไป					
4. ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ					
5. ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่เป็นมืออาชีพ					
2. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเป็นกันเอง					
3. พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี					
4. พนักงานไม่รับฟังปัญหา หรือแก้ไขปัญหาล่าช้า					
5. พนักงานให้บริการผิดพลาดบ่อย					
6. พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
7. พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย พูดจาไม่ดี					
8. พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
9. พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ					
10. พนักงานให้บริการล่าช้า					
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ					
2. การให้บริการล่าช้า					
3. ระยะเวลาการทำสินค้าตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับเงินใช้เวลานานเกินไป					
4. ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน					
5. การขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก					
6. ระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด					
7. เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย					
8. การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. สภาพอากาศภายในธนาคารร้อนหรือเย็นเกินไป					
2. ธนาคารตกแต่งไม่ดี ขาดความสวยงาม ไม่ทันสมัย					
3. ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารยังไม่โดดเด่นเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป					
4. ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี					
5. ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
6. อาคารสถานที่ของธนาคารไม่ใหญ่โตกว้างขวาง					
7. ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นไม่ชัดเจน					
8. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ภาคผนวก ข

8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ในอนาคต (กิจการสัมพันธ์ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2544 : 4-5)

1. โปรแกรมปรับโครงสร้างงานปฏิบัติการ (Centralized Back Office Reconfiguration

Program : CBO) ประกอบด้วย

1.1 โครงการปรับโครงสร้างงานปฏิบัติการ (Centralized Back Office Reconfiguration Project : CBO) เป็นการรวบรวมศูนย์งานปฏิบัติการต่างๆ (Back Office) ของสาขาเข้าไว้ด้วยกัน ที่เรียกว่า Processing Center อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายปฏิบัติการกลาง (Central Operation Department) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานปฏิบัติการ อีกทั้งทำให้สาขาสามารถมุ่งเน้นเฉพาะการขายและการให้บริการ (Sale & Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่

1.2 โครงการปรับโครงสร้างงานขายและงานให้บริการ (Front Office Redesign Project : FOR) เพื่อรักษาระดับความสามารถของงานขายและงานบริการของสาขาให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยจะมุ่งสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับการรวมศูนย์ และสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมสำหรับงานขายและงานบริการของสาขา

2. โปรแกรมปรับโครงสร้างงานเครดิต (Credit Transformation Program : CT) เป็นการสร้างวัฒนธรรมการให้เครดิตใหม่ โดยปรับกระบวนการด้านเครดิตและมาตรฐานการอนุมัติเครดิตให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือประกอบการพิจารณาเครดิตและกลไกการติดตามรักษาคุณภาพเครดิต ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถลดความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมตามความเสี่ยง และเพิ่มสัดส่วนรายได้ต่อเงินทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ ยังช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

3. โปรแกรมพัฒนาธุรกิจเพื่อเพิ่มค่าธรรมเนียม (Fee-Based Business Development

Program : FBD) คือ การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจที่สามารถสร้างค่าธรรมเนียม และโอกาสในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด อันได้แก่

3.1 โครงการปรับโครงสร้างงานบริการธุรกิจต่างประเทศ (Trade Finance Project : TF) เป็นการปรับโครงสร้างงานโดยแยกงานบริการลูกค้าและงานปฏิบัติการออกจากกันและจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานกลางธุรกิจต่างประเทศ (Centralized Processing Center) รวมไว้ที่เดียวกันเพื่อดูแลงาน

ปฏิบัติการทั้งหมด ทำให้ลูกค้าและบริการลูกค้า ซึ่งเรียกว่า Spoke สามารถเน้นงานบริการลูกค้า (Customer Services) และส่งเสริมการขายได้อย่างเต็มที่

3.2 โครงการการให้บริการลูกค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และระบบจัดการด้านการเงิน (Electronic Delivery System & Cash Management Program : EDCM) เป็นการพัฒนาระบบให้บริการ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเน้นกลุ่มลูกค้า บริษัทธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย บริการจัดการด้านการเงิน (Cash Management) บริการ ธุรกิจต่างประเทศ (Trade Finance) และบริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange)

4. โปรแกรมพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Development Program : CRM) ประกอบด้วย

โครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management Project : CRM) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าที่สำคัญของธนาคารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความจงรักภักดีต่อธนาคาร เริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การสำรวจและกำหนดคุณค่าเพื่อเสนอให้แก่ลูกค้า (Value Proposition) จนถึงการสร้างวัฒนธรรม และแนวทางการให้บริการและการขายในเชิงความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้ จะมีการพัฒนาข้อมูลและระบบต่างๆ รวมทั้งการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีเครื่องมือในการเสนอขายบริการ และสามารถตอบสนองคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้

5. โปรแกรมบริการเชิงมูลค่าเพื่อเพิ่มผลตอบแทน (Value-Based Management Program : VBM) เพื่อกำหนดเลือกทำงานหรือ โครงการที่สร้างรายได้ให้ธนาคารมากที่สุด รวมทั้งสามารถวัด ติดตามผลได้ตามที่ต้องการ ประกอบด้วย

5.1 โครงการพัฒนาดัชนีหลักเพื่อการบริหารงาน (Key Performance Indicator Program : KPI) เป็นการพัฒนาระบบดัชนีหลักเพื่อการวัดผลการดำเนินงานของธนาคาร สายงาน ฝ่ายงาน และการดำเนินงาน โดยแปลงยุทธศาสตร์ให้อยู่ในรูปตัววัดที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในระดับต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันตามยุทธศาสตร์ธนาคาร

5.2 โครงการวิเคราะห์กำไรของธนาคาร (Profitability Analysis : PA) เพื่อพัฒนาระบบวัดความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร ทั้งกำไรของฝ่ายงาน ผลิตภัณฑ์ และลูกค้า สำหรับ สนับสนุนการตัดสินใจเพื่อการจัดการให้เข้าไปตามกลยุทธ์ของธนาคาร

6. โปรแกรมพัฒนาแนวทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Approach Development Program : EAD) เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับธนาคารเข้าสู่ยุคของการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตให้ได้ ประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย

โครงการพัฒนาแนวทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Approach Development Project : EAD) เป็น การเตรียมความพร้อมในขั้นแรก โดยเริ่มจากการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของธนาคารให้เป็นที่ รู้จักของกลุ่มเป้าหมาย โดยภาพทุกหน้าจะให้ความรู้สึกเดียวกันสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย และเสนอ ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายตามลักษณะกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันออกไป ทั้งกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ราย ย่อย ผู้ถือหุ้น และสังคม

7. โปรแกรมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure Development Program : ITD) เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารสนเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น ปลอดภัย พร้อม รองรับการใช้งานตามความต้องการที่หลากหลายของธนาคารในอนาคต ประกอบด้วย

โครงการปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลักของธนาคาร (Core Banking System Project :CBS) เพื่อเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลักของธนาคารให้มีความสามารถรองรับความต้องการทาง การตลาดและการให้บริการใหม่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตได้มากขึ้น

8. โปรแกรมพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร (Human Resource Management Development Program : HRMD) เพื่อพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร ระบบการวัดผล การปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลงานให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้งสร้างฐาน ข้อมูลพนักงานเพื่อการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย

โครงการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงาน (Performance Management and Rewording System Project : PMRS) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารและจัดการ บุคลากรให้สอดคล้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ต้องจัดการให้มีความโปร่งใส และยุติธรรม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศรชัย เจียว้าย
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2509
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเทิงวิทยาคม เชียงราย ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทิงวิทยาคม เชียงราย ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการสื่อสารมวลชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2531-2533 เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม พ.ศ.2533-2535 พนักงานบัญชี ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ พ.ศ.2536-2538 พนักงานรับจ่ายเงินสด ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ พ.ศ.2538-2540 เจ้าหน้าที่บริการส่วนบุคคล ธนาคารกสิกรไทย สาขาช้างเผือก เชียงใหม่ พ.ศ.2540-2544 เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ พ.ศ.2545-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ฝ่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ธนาคารกสิกรไทย