

บทที่ 4

รายงานผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการรายงานผลการศึกษาจาก กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แบ่งกระบวนการวางแผนระบบสารสนเทศเป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 โครงสร้างการทำงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 การพิจารณา กลยุทธ์ขององค์กร การค้นหาระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ องค์กร ประกอบด้วย

4.1.1 แผนกลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ขั้นตอนนี้เป็นการรายงานแผนกลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ดังนี้

4.1.1.1 วิสัยทัศน์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Vission)

4.1.1.2 พันธกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Mission)

4.1.1.3 กุญแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors : KSF)

4.1.1.4 เป้าหมายของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

4.1.1.5 กลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

4.1.2 แผนกลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ขั้นตอนนี้เป็นการวางแผนกลยุทธ์ของ สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ดังนี้

4.1.2.1 ภาพรวมการทำงานของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.2.2 พันธกิจของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.2.3 เป้าหมายของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.2.4 กลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.3 การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการบริหาร และปฏิบัติงานให้สามารถรองรับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.3.1 วิสัยทัศน์ระบบสารสนเทศ

4.1.3.2 พันธกิจระบบสารสนเทศ

4.1.3.3 กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ

- 4.2 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Information Requirements Analysis) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลสารสนเทศขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย
- 4.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จากการวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจ
- 4.2.3 การจัดทำแผนหลักระบบสารสนเทศ
- 4.3 การจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศ (Resource Allocation) เป็นขั้นตอนในการศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อทำการวางแผนจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ต้องการ
- 4.4 การวางแผนพัฒนาโครงการ เป็นการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้การพัฒนาระบบเป็นไปตามกำหนดการ และอยู่ในวงเงินงบประมาณที่วางไว้

4.1 การวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic Information Planning)

4.1.1 แผนกลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

4.1.1.1 วิสัยทัศน์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Vission)

วิสัยทัศน์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย คือ **“To be a convenience Bank”**

To be a convenience Bank หรือธนาคารสะดวกซื้อ ที่มีสินค้าทางการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้ โดยจะเน้นไปที่การเป็น Processing Bank ด้วยเหตุผลที่ว่า ธนาคารมีข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นที่เป็นธนาคารใหญ่อันดับ 2 ของประเทศ มีเครือข่ายสาขากระจายไปทั่วประเทศกว่า 600 สาขา มีพนักงานกว่า 10,000 คน ซึ่งธนาคารใหญ่ขนาดนี้ในทางสากลหรือทั่วโลกแล้ว จะวาง Positioning ตัวเอง เป็นธนาคารที่มีสินค้าทางการเงินที่ครบถ้วน ซึ่งไม่ใช่มีแต่เงินฝากและ สินเชื่อ เท่านั้น แต่หมายรวมถึง ธนาคารจะขายสินค้าจากบริษัทในเครือ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น สินค้าทางด้านประกัน และกองทุนต่างๆ เป็นต้น ซึ่งอดีตที่ผ่านมา ธนาคารในประเทศไทยยังไม่ได้ทำธุรกรรมเช่นที่วางไว้ เนื่องจากกฎหมายไม่เอื้ออำนวย ธนาคารพาณิชย์สามารถทำธุรกรรมได้เฉพาะอย่าง แต่ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับแผนแม่บททางการเงินที่เปิดกว้างให้ธนาคารทำธุรกรรมต่างๆมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อกระจายความเสี่ยงจากการเน้นการปล่อยสินเชื่อเพียงอย่างเดียว รวมทั้งเป็นการใช้ศักยภาพของแต่ละธนาคารที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์เต็มที่

โดยองค์ประกอบสำคัญของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยในการเป็น Convenience Bank ได้แก่

- การเป็นศูนย์กลางสินค้าทางการเงินที่หลากหลาย มีคุณภาพตรงกับความนิยม โดยธนาคารจะให้บริการธุรกิจหลักในการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ รับชำระเงิน และร่วมกับธุรกิจอื่นนำสินค้าที่ดีที่สุดมาขายผ่านธนาคาร
- ตั้งในสถานที่เหมาะสม สะดวกซื้อ ชำระง่าย สบายใจ ไม่เสียเวลา สามารถให้บริการทุกวัน ทุกเวลา

4.1.1.2 พันธกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Mission)

- เสนอบริการทางการเงินให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ด้วยบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ในราคาที่แข่งขันได้
- มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่
- ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี

4.1.1.3 คุณุแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors : KSF)

- มีความน่าเชื่อถือ มั่นคง
- มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย และ ครบวงจร
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง

4.1.1.4 เป้าหมายของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีเป้าหมายในการดำเนินงานหลัก คือ การเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร อันเนื่องมาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับ และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์โดยเร่งลดภาระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตลอดจนมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.1.1.3 กลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารมุ่งเน้นกลยุทธ์เชิงรุกและกลยุทธ์สร้างความเจริญเติบโต โดยสร้างความแตกต่างให้กับลูกค้าทั้งในด้านการสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บริการ พนักงาน องค์กร ภาพลักษณ์ และช่องทางการขายสินค้าและบริการให้มีความหลากหลาย สะดวกสบาย แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อให้สามารถขยายฐานลูกค้าไปสู่ภาคเอกชนมากขึ้น และสร้างความจงรักภักดีกับฐานลูกค้าเดิมซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ

4.1.2 แผนกลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.2.2 ภาพรวมการทำงานของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ตั้งอยู่ที่ อาคาร บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาช่วงสิงห์ ชั้น 4 เลขที่ 30/1 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานจำนวน 9 คน มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านเป็นตัวแทนสำนักงานใหญ่ ในการดูแลประสานงานระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาในความรับผิดชอบตามที่ธนาคารกำหนดในด้านการบริหาร การอำนวยความสะดวก การพนักงาน

การตลาด การติดตามหนี้ การเร่งรัดผลการปฏิบัติงาน และให้การสนับสนุนแก่สาขาในด้านต่างๆ เพื่อให้ดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ติดตามและรายงานความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับธุรกิจธนาคารของสาขาในสังกัด ควบคุมการปฏิบัติงานรายวันของสาขา ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนธุรกิจของสาขาในทุกด้าน โดยประกอบด้วย 3 ส่วนงาน คือ

1.) ส่วนงานอำนวยสินเชื่อและสนับสนุนเงินฝาก

ปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการอำนวยสินเชื่อที่มาจากสาขาในสังกัด โดยการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อที่ลูกค้าขอ วิเคราะห์ฐานะลูกค้าและผู้ค้ำประกัน พร้อมทั้งให้ความเห็นและดำเนินการเสนอขออนุมัติสินเชื่อตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด แก้ไขหนี้ที่มีปัญหาในเบื้องต้น ให้คำแนะนำ วางแผน กำหนดกลยุทธ์งานทางด้านสินเชื่อ ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้สินเชื่อให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

2.) ส่วนงานติดตามและประเมินผล

ปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านติดตามการดำเนินงานของสาขาในสังกัด ให้คำแนะนำ ประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด รับผิดชอบในการจัดทำรายงานลูกหนี้ที่ให้สินเชื่อไปแล้ว และดูแล เพื่อให้การใช้งเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวบรวมรายงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสาขาเพื่อนำเสนอผู้บริหารของธนาคาร และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายโดยผู้จัดการสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เป็นผู้ควบคุมดูแล และเป็นผู้มีอำนาจลงนามในทุกส่วนงาน

อัตรากำลังพนักงานในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

- ผู้จัดการเขต	จำนวน	1	อัตรา
- หัวหน้าส่วน	จำนวน	2	อัตรา
- พนักงาน	จำนวน	5	อัตรา
- พนักงานบริการ	จำนวน	1	อัตรา

3.) สาขาในสังกัด จำนวน 10 สาขา แยกเป็นสาขาในสังกัดแต่ละจังหวัดดังนี้.-

(1.) สาขาสังกัดในจังหวัดเชียงใหม่

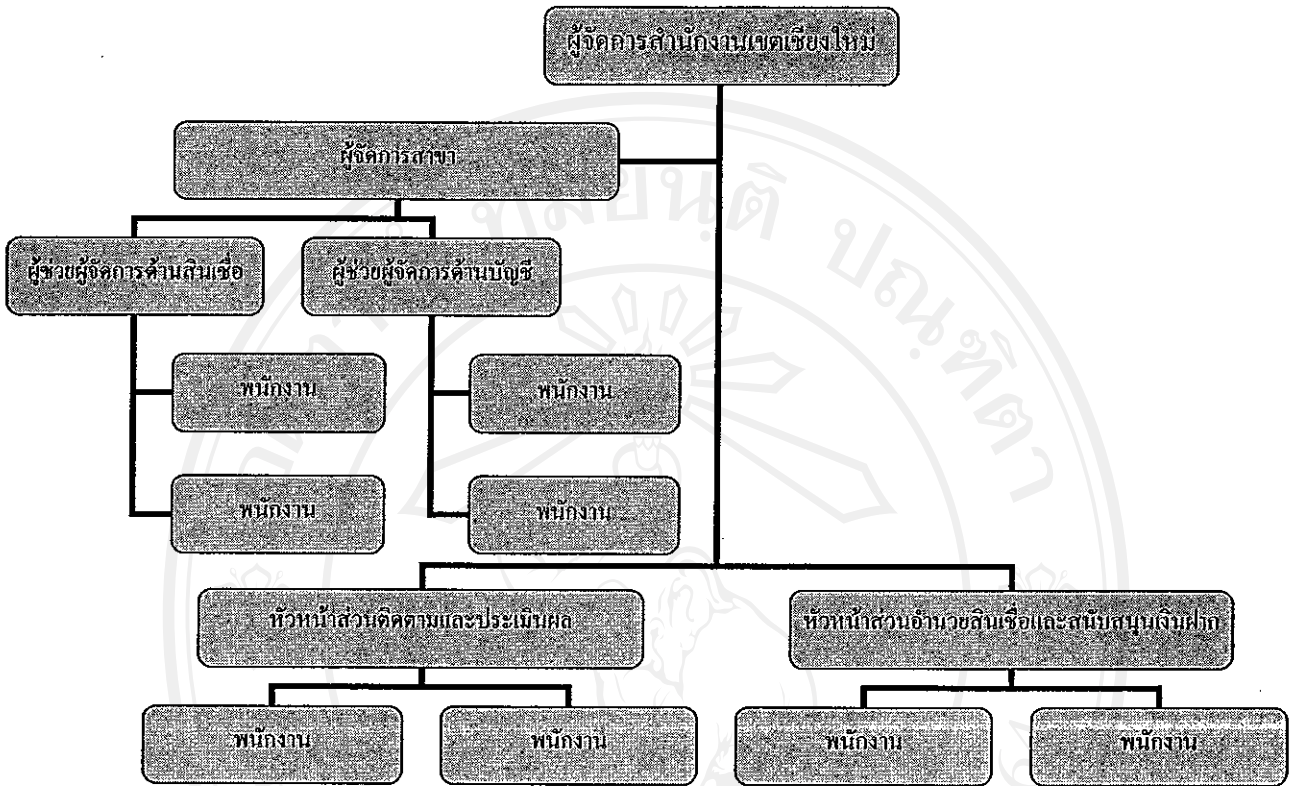
(1.1.) สาขาในเขตอำเภอเมือง มี 4 สาขา

- สาขาศรีนครพิงค์

- สาขาท่าแพ
- สาขานนช้างคลาน
- สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่
- (1.2.) สาขาอำเภอรอบนอก มี 3 สาขา
 - สาขาหางดง
 - สาขาสันป่าตอง
 - สาขาจอมทอง
- (2.) สาขาสังกัดในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
 - (2.1) สาขาในเขตอำเภอเมือง มี 1 สาขา
 - สาขาแม่ฮ่องสอน
 - (2.2) สาขาอำเภอรอบนอก มี 2 สาขา
 - สาขาขุนยวม
 - สาขาแม่สะเรียง

การให้บริการหลักของสาขาในสังกัดเขตเชียงใหม่ 2

- 1) การให้สินเชื่อ เป็นผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารจากการสร้างรายได้จากดอกเบี้ยรับ
- 2) การให้บริการทางการเงินอื่นๆ นอกจากการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้ประเภทค่าธรรมเนียม (รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย) ให้กับธนาคาร



รูปที่ 4.1 แสดงแผนผังโครงสร้างของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.2.2 พันธกิจของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

- 1) มียอดการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
- 2) ลดภาระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans : NPL)
- 3) มียอดรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา
- 4) มีการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

4.1.2.3 เป้าหมายของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

- 1) มียอดการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 300 ล้านบาท
- 2) ลดภาระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans : NPL) 25% ของภาระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในปีที่ผ่านมา
- 3) มียอดรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 50%
- 4) มีการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร

4.1.2.4 กลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

มีการบริหารงาน และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นนักการตลาดและมีความรอบรู้ด้านผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริงเพื่อทำการตลาดเชิงรุก พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การที่จะสามารถทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับธนาคาร เพื่อให้สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 บรรลุเป้าหมาย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เลือกกลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงรุก พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านการตลาด และมีความรอบรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อสร้างทีมงานตลาดที่มีประสิทธิภาพ ในการออกเดินตลาดเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้รวดเร็ว และมากที่สุด ซึ่งสาขาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 แต่ละสาขามีสภาพการแข่งขันที่แตกต่างกัน สำหรับสาขาที่อยู่ในเขตเมืองมีการแข่งขันสูง สาขาต้องจัดกลุ่มลูกค้า และเข้าถึงลูกค้าให้รวดเร็ว ก่อนคู่แข่งเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และเลือกใช้บริการกับธนาคาร ส่วนสาขาที่อยู่ห่างไกลมีคู่แข่งน้อยกว่า การออกเดินตลาดแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และเป็นการสร้างฐานลูกค้าที่ยั่งยืนต่อไป และเมื่อลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารแล้ว สาขาต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และกลับมาใช้บริการกับธนาคารอีก สรุปกลยุทธ์ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 และสาขาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ได้ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 แสดงกลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.3 การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

4.1.3.2 วิสัยทัศน์ระบบสารสนเทศ

มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยสอดคล้องกับการเป็น A Convenience Bank

4.1.3.3 พันธกิจระบบสารสนเทศ

- พัฒนานวัตกรรมของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อเป็นนักการตลาดและมีความรอบรู้ด้านผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง
- เพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านการตลาด
- เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และวางแผนการบริหารงาน

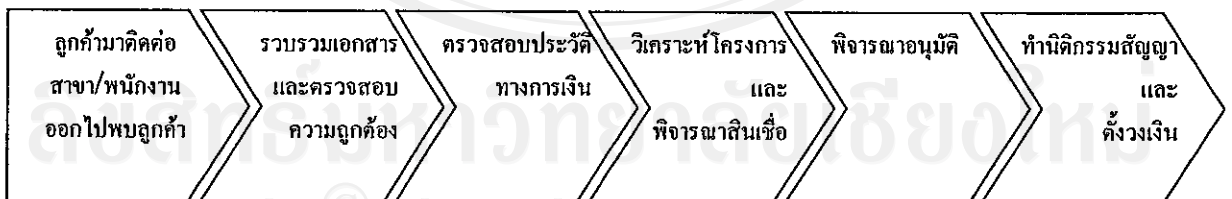
4.1.3.4 กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ

- ใช้ระบบสารสนเทศด้านการพัฒนานวัตกรรม
- ใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการตลาดเชิงรุก
- ใช้ระบบสารสนเทศด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ใช้ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร การวางแผน และตัดสินใจ

4.2 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Information Requirements)

4.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 โดยการวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจจากเป้าหมายของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ดังนี้

1.) กระบวนการให้สินเชื่อ

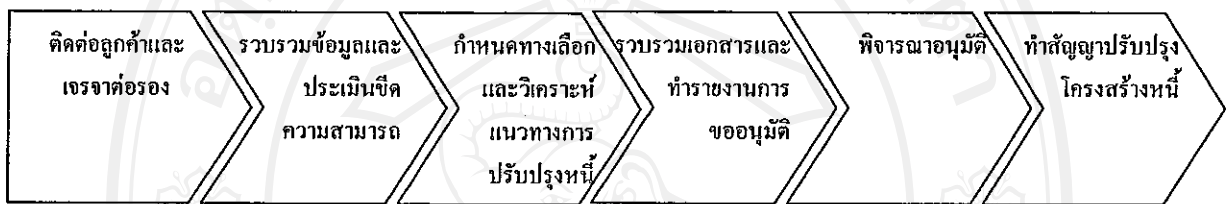


รูปที่ 4.3 แสดงกระบวนการให้สินเชื่อ

จากกระบวนการให้สินเชื่อ พบว่ากระบวนการที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) คือกระบวนการที่ลูกค้านำติดต่อกับสาขา หรือพนักงานออกไปพบกับลูกค้า เพราะหากสาขาไม่สามารถทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับธนาคาร ก็จะไม่สามารถทำให้ยอดการให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการก็ต้องได้รับการพิจารณานุมัติสินเชื่อและตั้งวงเงินด้วย สาขาจึงต้องมีพนักงานที่มีความรอบรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ และเป็นนักการตลาดเพื่อให้บริการกับ

ลูกค้าเมื่อลูกค้ามาติดต่อกับสาขา และสามารถทำให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารเมื่อออกไปพบลูกค้า พร้อมทั้งสามารถถ่วงกรองในเบื้องต้นได้ว่าลูกค้ารายใดที่มีความเป็นไปได้ที่จะผ่านการอนุมัติสินเชื่อ สำหรับกระบวนการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบความถูกต้อง ไปจนถึงกระบวนการทำนิติกรรมสัญญาและตั้งวงเงิน ธนาคารมีระเบียบรวบรวมไปถึงเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการดังกล่าว สาขาจึงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อบริการสินเชื่อให้กับลูกค้าได้ตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด

2.) กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อลดภาระหนี้ NPL



รูปที่ 4.4 แสดงกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ คือ การมีพนักงานที่มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในงานการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการเนื่องจากขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีรายละเอียดมาก ในการแก้ไขปัญหาหนี้ให้กับลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกันตามสถานะภาพของลูกค้า ต้องใช้ความละเอียด และทักษะหลายด้าน ทั้งด้านสินเชื่อ กฎหมาย และเทคนิคการเจรจาต่อรองเพื่อให้ธนาคารเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

3.) กระบวนการสร้างรายได้ที่มีโชคอกเบียด



รูปที่ 4.5 แสดงกระบวนการสร้างรายได้ที่มีโชคอกเบียด

จากกระบวนการสร้างรายได้ที่มีโชคอกเบียด พบว่ากระบวนการที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ กระบวนการแนะนำผลิตภัณฑ์ และการให้บริการกับลูกค้าเนื่องจากเดิมธนาคารมีรายได้หลักมาจากการให้สินเชื่อ และมีรายได้ที่มีโชคอกเบียดเป็นสัดส่วนที่ต่ำเมื่อเทียบกับรายได้ของธนาคารทั้งหมด ธนาคารจึงมีนโยบายที่จะเพิ่มรายได้ที่มีโชคอกเบียดให้มากขึ้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทาง

การเงินให้มีความหลากหลายเพื่อรองรับ ดังนั้นกระบวนการแนะนำผลิตภัณฑ์จึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ารู้จักผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารมากขึ้น และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นนอกจากการให้สินเชื่อกับธนาคาร เพื่อสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้มากขึ้น แต่ทั้งนี้เมื่อลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการแล้ว สาขาต้องมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพกับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

4.) กระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานขององค์กร สำหรับกระบวนการนี้เป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการสินเชื่อ การสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ทางสำนักงานใหญ่ได้จัดให้มีตัวชี้วัดดังนี้

- วัดการรอของลูกค้าจากระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกคิว สำหรับการให้บริการทางการเงินบางอย่างซึ่งลูกค้าต้องรับบัตรคิว
- วัดความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้ลูกค้าตอบแบบสอบถาม

ดังนั้นหากสาขาสามารถรักษาประสิทธิภาพ ในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อและการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรได้ ก็จะทำให้กระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย

จากกระบวนการทางธุรกิจเพื่อนำพาไปสู่เป้าหมายของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการที่นำพาไปสู่เป้าหมายและข้อมูลสารสนเทศ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการที่นำไปสู่เป้าหมาย และข้อมูลสารสนเทศ

การดำเนินงาน	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลสารสนเทศ
กระบวนการ ฝึกงานคือสิ่งที่ พนักงานออกไปฝึกงาน รวบรวมเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบประวัติทางการเงิน วิเคราะห์โครงการและพิจารณาสินเชื่อ พิจารณาอนุมัติ ทำนิติกรรมสัญญาและตั้งเงิน ติดต่อกู้และเจรจาต่อรอง รวบรวมข้อมูลและประเมินขีดความสามารถ กำหนดทางเลือกและวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงหนี้ รวบรวมเอกสาร และทำรายงานการอนุมัติ พิจารณาอนุมัติ ทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และนำผลัดชำระ รวบรวมเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้อง พิจารณาอนุมัติ ทำนิติกรรมสัญญา ให้บริการกับลูกค้า	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลสารสนเทศ
	การดำเนินงาน	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลสารสนเทศ
	ฝึกงานคือสิ่งที่	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	พนักงานออกไปฝึกงาน	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	รวบรวมเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้อง	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	ตรวจสอบประวัติทางการเงิน	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	วิเคราะห์โครงการและพิจารณาสินเชื่อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	พิจาณาอนุมัติ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	ทำนิติกรรมสัญญาและตั้งเงิน	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	ติดต่อกู้และเจรจาต่อรอง	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	รวบรวมข้อมูลและประเมินขีดความสามารถ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	กำหนดทางเลือกและวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงหนี้	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	รวบรวมเอกสาร และทำรายงานการอนุมัติ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	พิจาณาอนุมัติ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	ทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	และนำผลัดชำระ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	รวบรวมเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้อง	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	พิจาณาอนุมัติ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
	ทำนิติกรรมสัญญา	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
ให้บริการกับลูกค้า	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	ยี่ห้อ	

จากตารางที่ 4.1 เป็นการศึกษาถึงกระบวนการใดที่จะทำการสร้างข้อมูล (Creators of data) และกระบวนการใดเป็นผู้ใช้ข้อมูล (Users of data) เพื่อทราบถึงความต้องการในการใช้สารสนเทศของแต่ละกระบวนการ และเพื่อดูสถานะของระบบงานที่มีอยู่ว่าสามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 หรือไม่ โดยสามารถแสดงความต้องการข้อมูลสารสนเทศของกระบวนการต่างๆ และสารสนเทศที่ต้องการแก้ไขได้ดังนี้

1.) กระบวนการให้สินเชื่อ

ตารางที่ 4.2 แสดงความต้องการสารสนเทศของกระบวนการให้สินเชื่อ

สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่ใช้อยู่	สารสนเทศ ที่ต้องการ	สารสนเทศ ที่ต้องการแก้ไข
ข้อมูลส่วนตัวลูกค้าสินเชื่อ	✓		
ข้อมูลวัตถุประสงค์การขอกู้	✓		
ข้อมูลวงเงินที่ขอกู้	✓		
รายการทางบัญชี (Statement)	✓		
ข้อมูลรายได้ของลูกค้า	✓		
ข้อมูลสินเชื่อเดิม	✓		
ข้อมูลหลักประกันเดิม	✓		
ข้อมูลประวัติการผ่อนชำระหนี้	✓		
ข้อมูลประวัติบุคคลล้มละลาย	✓		
ข้อมูลเครดิตกลาง		✓	
ข้อมูลรายชื่อบริษัทประเมินราคา		✓	
ข้อมูลรายงานตรวจสภาพและประเมินราคาหลักประกัน		✓	
ข้อมูลรายงานฐานะผู้ค้ำประกัน		✓	
ข้อมูลกฎหมายสินเชื่อ	✓		
ข้อมูลการวิจัยธุรกิจ	✓		✓
ข้อมูลผลิตภัณฑ์ธนาคาร	✓		✓
ระเบียบธนาคาร	✓		
ข้อมูลวงเงินและเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ		✓	
รายงานการตั้งวงเงินสินเชื่อ	✓		

2.) กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงความต้องการสารสนเทศของกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่ใช้อยู่	สารสนเทศ ที่ต้องการ	สารสนเทศ ที่ต้องแก้ไข
ข้อมูลส่วนตัวลูกค้าสินเชื่อ	✓		
รายการทางบัญชี (Statement)	✓		
ข้อมูลรายได้ของลูกค้า	✓		
ข้อมูลสินเชื่อเดิม	✓		
ข้อมูลหลักประกันเดิม	✓		
ข้อมูลประวัติการผ่อนชำระหนี้	✓		
ข้อมูลการค้ำประกันคดี	✓		
ข้อมูลการสืบทรัพย์สิน		✓	
ข้อมูลประวัติบุคคลล้มละลาย	✓		
ข้อมูลเครดิตกลาง		✓	
ข้อมูลรายชื่อบริษัทประเมินราคา		✓	
ข้อมูลรายงานตรวจสภาพและประเมินราคาหลักประกัน		✓	
ข้อมูลรายงานฐานะผู้ค้ำประกัน		✓	
ข้อมูลกฎเกณฑ์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ ธปท.	✓		
ข้อมูลการวิจัยธุรกิจ	✓		✓
ระเบียบธนาคาร			
ข้อมูลภาระหนี้และเงื่อนไขที่อนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้		✓	
รายงานการปรับปรุงบัญชี	✓		

3.) กระบวนการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงความต้องการสารสนเทศของกระบวนการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย

สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่มีใช้อยู่	สารสนเทศ ที่ต้องการ	สารสนเทศ ที่ต้องแก้ไข
ข้อมูลส่วนตัวลูกค้าสินเชื่อ	✓		
ข้อมูลวัตถุประสงค์การใช้บริการทางการเงิน	✓		
ข้อมูลการติดต่อกับธนาคาร	✓		
ข้อมูลผลิตภัณฑ์ธนาคาร	✓		✓
ระเบียบธนาคาร	✓		
ข้อมูลเงื่อนไขการอนุมัติบริการทางการเงิน		✓	

4.2.3 การจัดทำแผนหลักระบบสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ทำให้ทราบปัจจัยแห่งความสำเร็จและความต้องการสารสนเทศของแต่ละกระบวนการ เพื่อนำไปสร้างแผนหลักระบบสารสนเทศได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงแผนหลักระบบสารสนเทศ

กลยุทธ์ระบบ สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่ต้องการ	ระบบ สารสนเทศ
ใช้ระบบสารสนเทศด้าน การพัฒนานวัตกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม - เนื้อหาการฝึกอบรม - ข่าวสาร องค์กรความรู้ต่างๆ - สื่อการสอน 	ระบบการอบรมออนไลน์

ตารางที่ 4.5 แสดงแผนหลักระบบสารสนเทศ (ต่อ)

กลยุทธ์ สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่ต้องการ	ระบบ สารสนเทศ
ใช้ระบบสารสนเทศ สนับสนุนการตลาดเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลวัตถุประสงค์การขอกู้ - ข้อมูลวงเงินที่ขอกู้ - ข้อมูลรายการทางบัญชี - ข้อมูลรายได้ของลูกค้า - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลรายงานตรวจสอบสภาพ และประเมินราคาหลักประกัน - ข้อมูลรายงานฐานะผู้ค้ำประกัน - เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ สินเชื่อ - ข้อมูลกฎหมายสินเชื่อ - ข้อมูลการวิจัยธุรกิจ - ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อ - ระเบียบธนาคาร 	ระบบการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อและรายงานผล ออนไลน์
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลการติดต่อกับธนาคาร - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลหลักประกันเดิม - ข้อมูลผลิตภัณฑ์ - กราฟฟิค 	ระบบนำเสนอผลิตภัณฑ์ ของธนาคาร

ตารางที่ 4.5 แสดงแผนหลักระบบสารสนเทศ (ต่อ)

กลยุทธ์ระบบ สารสนเทศ	สารสนเทศ ที่ต้องการ	ระบบ สารสนเทศ
ใช้ระบบสารสนเทศด้าน ปฏิบัติการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลวัตถุประสงค์การขอกู้ - ข้อมูลวงเงินที่ขอกู้ - ข้อมูลรายการทางบัญชี - ข้อมูลรายได้ของลูกค้า - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลรายงานตรวจสอบสภาพ และประเมินราคาหลักประกัน - ข้อมูลรายงานฐานะผู้ค้ำประกัน - เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ สินเชื่อ - ข้อมูลกฎหมายสินเชื่อ - ข้อมูลการวิจัยธุรกิจ - ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อ - ระเบียบธนาคาร 	ระบบการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อและรายงานผล ออนไลน์
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลหลักประกันเดิม - ข้อมูลการดำเนินคดี - ข้อมูลการสืบทรัพย์ - ข้อมูลรายงานตรวจสอบสภาพ และประเมินราคาหลักประกัน - ข้อมูลการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ เดิม - ข้อมูลประวัติการติดตามหนี้ 	ระบบติดตามเร่งรัดหนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงแผนหลักระบบสารสนเทศ (ต่อ)

กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ	สารสนเทศที่ต้องการ	ระบบสารสนเทศ
ใช้ระบบสารสนเทศด้านปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลรายการทางบัญชี - ข้อมูลรายได้ของลูกค้า - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลหลักประกันเดิม - ข้อมูลการดำเนินคดี - ข้อมูลการสืบทรัพย์ - ข้อมูลรายงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคาหลักประกัน - ข้อมูลการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เดิม - ข้อมูลประวัติการติดตามหนี้ - ข้อมูลกฎเกณฑ์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ ธปท. - ฐานองค์ความรู้ - ผู้เชี่ยวชาญ - เครื่องอนุमान 	ระบบผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลการติดต่อกับธนาคาร - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลหลักประกันเดิม 	ระบบวิเคราะห์การใช้บริการของลูกค้า (CRM)
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลลูกค้า - ข้อมูลการติดต่อกับธนาคาร - ข้อมูลสินเชื่อเดิม - ข้อมูลหลักประกันเดิม - ข้อมูลผลิตภัณฑ์ - กราฟฟิค 	ระบบนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ตารางที่ 4.5 แสดงแผนหลักระบบสารสนเทศ (ต่อ)

กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ	สารสนเทศที่ต้องการ	ระบบสารสนเทศ
ใช้ระบบสารสนเทศด้านการบริหาร การวางแผน และตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสินเชื่อ - ข้อมูลเงินฝาก - ข้อมูลหนี้ NPL - ข้อมูลรายได้-รายจ่ายของสาขา - ข้อมูลสาขา - ข้อมูลการให้บริการของสาขา - ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า - เป้าหมายที่กำหนด 	ระบบการติดตามและประเมินผลตามเป้าหมาย

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปแผนหลักระบบสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ระบบสารสนเทศได้ดังนี้

1.) ระบบการอบรมออนไลน์

เป็นระบบช่วยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อทำการตลาด พร้อมทั้งเป็นการให้ความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในธนาคาร และสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ผ่านสื่อการสอนต่างๆ เพื่อเผยแพร่พัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน ให้สามารถนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสามารถสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ปรึกษา และสอนงานกันภายในองค์กรอีกด้วย

2.) ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและรายงานผลออนไลน์

เป็นระบบช่วยสนับสนุนการตลาดเชิงรุก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อของสาขาต้องส่งเรื่องมายังสำนักงานเขตฯ เพื่อให้คณะกรรมการสินเชื่อลงนามพิจารณาอนุมัติ และกว่าจะทราบผลสาขาต้องรอให้ทางสำนักงานเขตฯ ส่งเรื่องคืนหรือส่งโทรสารแจ้งผลการอนุมัติ ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้า ไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนให้กับลูกค้าได้ และในกรณีผลการอนุมัติเป็นการให้ปฏิเสธการให้สินเชื่อกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าต้องรอแต่ก็ไม่ได้รับสินเชื่อ ในขณะที่คู่แข่งกันของธนาคารบางรายสามารถที่จะกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อกับลูกค้าได้ เช่น บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์สามารถอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้ภายใน 3 วัน หรือการที่ บริษัท คิวแคช จำกัด สามารถอนุมัติสินเชื่อบุคคลได้ภายใน 15 นาที ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและรายงานผลออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อลดระยะเวลาใน

การขออนุมัติสินเชื่อ โดยระบบจะมีเครื่องมือการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร และเมื่อลูกค้ามาติดต่อพนักงานสามารถบันทึกข้อมูลของลูกค้าลงในระบบ แล้วส่งให้คณะกรรมการสินเชื่อพิจารณาผ่านเครือข่ายออนไลน์ และแจ้งผลการอนุมัติในเบื้องต้นให้กับสาขาเพื่อแจ้งลูกค้าทราบได้ นอกจากนี้ในการออกเดินตลาดของสาขา ยังสามารถพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้า และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบผ่านระบบนี้โดยใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา

3.) ระบบนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

เป็นระบบช่วยสนับสนุนการตลาดเชิงรุก และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย โดยระบบจะเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งเงื่อนไขในการให้บริการของแต่ละผลิตภัณฑ์ทั้งหมด และนำเสนอในรูปแบบของภาพกราฟฟิคที่เข้าใจง่าย ชักจูงให้ลูกค้าอยากมาใช้บริการ

4.) ระบบติดตามเร่งรัดหนี้

เป็นระบบช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการเร่งรัดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยระบบจะทำการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จากระบบงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถมีข้อมูลเบื้องต้นในการติดตามหนี้ได้จากระบบงานเดียว

5.) ระบบผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

เป็นระบบช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการเร่งรัดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยระบบจะนำองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ช่วยในการอนุมาณ และวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่ธนาคารจะเสียผลประโยชน์น้อยที่สุดให้กับลูกค้าที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

6.) ระบบวิเคราะห์การใช้บริการของลูกค้า (CRM)

เป็นระบบสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการบริการลูกค้า โดยระบบจะเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ และชื่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีกับธนาคาร เพื่อนำมาวิเคราะห์และให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ รวมไปถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับลูกค้าต่อไป

7.) ระบบการติดตามและประเมินผลตามเป้าหมาย

เป็นระบบสนับสนุนงานด้านการบริหาร การวางแผน และตัดสินใจ โดยระบบจะเก็บผลการดำเนินงานสำนักงานเขตฯ และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด แยกเป็นรายสาขาในสังกัด และแสดงออกมาเป็นตัวเลขเชิงสถิติ และกราฟ เพื่อให้ผู้บริหารรู้สถานะผลการดำเนินงานปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย และสามารถควบคุมการดำเนินงานและบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

พร้อมทั้งสามารถนำผลการปฏิบัติงานที่ประมวลได้ มาใช้ในการประเมินผลงานของผู้จัดการสาขา ในสังกัดอย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการเก็บข้อมูลเพื่อจัดสรร และกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้กับสาขาในปีต่อไป

4.3 การจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศ (Resource Allocation)

การจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศนั้น จะมีการจัดสรรทั้งทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรฮาร์ดแวร์ ทรัพยากรซอฟต์แวร์ และทรัพยากรข้อมูล ที่ต้องใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่วางแผน ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ และทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ		
	ที่ต้องใช้	ที่มีอยู่	ที่ต้องการ
วางระบบติดตั้ง เครื่องแม่ข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ - ระบบเครือข่าย - โทคมานาคม - เครื่องแม่ข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบเครือข่าย - โทคมานาคม 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ - เครื่องแม่ข่าย
ระบบการอบรม ออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย - โทคมานาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย - โทคมานาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล

ตารางที่ 4.6 แสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ระบบสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ		
	ที่ต้องใช้	ที่มีอยู่	ที่ต้องการ
ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและรายงานผลออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ซอฟต์แวร์
ระบบนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ซอฟต์แวร์
ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ซอฟต์แวร์

ตารางที่ 4.6 แสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ระบบสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศ		
	ที่ต้องใช้	ที่มีอยู่	ที่ต้องการ
ระบบผู้เชี่ยวชาญ ในการวิเคราะห์ แนวทางการ ปรับปรุง โครงสร้างหนี้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ซอฟต์แวร์
ระบบวิเคราะห์ การใช้บริการของ ลูกค้า (CRM)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ซอฟต์แวร์
ระบบการติดตาม และประเมินผล ตามเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ซอฟต์แวร์ - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ - ระบบคอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม - ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ - ซอฟต์แวร์

4.4 การวางแผนพัฒนาโครงการ

เป็นการวางแผนพัฒนาโครงการ ให้เป็นไปตามระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด โดยจะทำการเริ่มพัฒนาในปี 2549-2550 รวมระยะเวลา 2 ปี โดยโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ได้ทำการวางแผนมีด้วยกัน 7 ระบบ ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และงบประมาณที่ต้องใช้เพิ่มเติมได้ดังตารางที่ 4.7-4.8

ตารางที่ 4.7 แสดงการวางแผนระยะเวลา และงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ(ปี2549)

ระบบ สารสนเทศ	แผนการดำเนินงาน ปี 2549												งบประมาณ เพิ่มเติม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
วางระบบติดตั้ง เครื่องแม่ข่าย	←		→										150,000
ระบบการอบรม ออนไลน์	←					→							70,000
ระบบนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร			←								→		350,000
ระบบการ ติดตามเร่งรัด หนี้					←						→		100,000
ระบบการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อและ รายงานผล ออนไลน์							←					→	450,000
ระบบ ผู้เชี่ยวชาญใน การวิเคราะห์ แนวทางการ ปรับปรุง โครงสร้างหนี้							←					→	200,000

ตารางที่ 4.8 แสดงการวางแผนระยะเวลา และงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ(ปี2550)

ระบบ สารสนเทศ	แผนการดำเนินงาน ปี 2550												งบประมาณ เพิ่มเติม	
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
ระบบ ผู้เชี่ยวชาญใน การวิเคราะห์ แนวทางการ ปรับปรุง โครงสร้างหนี้														
ระบบวิเคราะห์ การให้บริการ ของลูกค้า (CRM)														100,000
ระบบการ ติดตามและ ประเมินผลตาม เป้าหมาย														50,000
รวม												1,470,000		